Datos de identificación

Nombre del EE: **Gestión de la calidad**		Área Formativa: Básica
Departamento que da el servicio: Departamento de Administración, Campus Hermosillo; Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Campus Caborca Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Campus Navojoa; Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Campus Navojoa; Departamento de Ciencias Económico-Administrativas, Campus Santa Ana		
Clave:	Modalidad: Presencial	Idiomas: Español
Horas totales al semestre: 80	Valor en créditos: 5	Semestre en que se cursa: III
Carácter: Obligatoria	Antecedente: Administración	EE subsecuente: N/A
Opciones de promoción: Calificación		Mecanismos alternativos de promoción: Asignación

Presentación

Este espacio educativo corresponde al área de formación básica. El propósito es que el estudiante adquiera una visión integral de la gestión de la calidad, comprendiendo los principios, herramientas y metodologías que permiten mejorar el desempeño organizacional mediante la mejora continua, la participación del factor humano y el enfoque basado en procesos. Asimismo, se busca que identifique la importancia de los sistemas de gestión de la calidad, las estrategias Lean y Six Sigma, así como la orientación al cliente y la toma de decisiones fundamentadas para contribuir al logro de la competitividad, la eficiencia y la satisfacción de las partes interesadas en organizaciones de bienes y servicios.

Desempeños

Competencias genéricas que se ejercitan	*Unidades de competencia profesionales*
• Utiliza con eficiencia las tecnologías digitales para la comunicación y la gestión de información académica y profesional, en un entorno de trabajo colaborativo. • Interpreta de manera integral el mundo natural y social contemporáneo mediante esquemas científicos de generación y aplicación del conocimiento. • Produce discursos argumentados de acuerdo con los requerimientos de contextos comunicativos. • Ejercita los principios éticos y responsabilidad social inherentes al ejercicio de la ciudadanía en el marco de la democracia dentro de su formación profesional.	5.1. Evaluar las áreas funcionales de la organización Identificando y comprendiendo el enfoque sistémico, pondera su importancia y trabaja en equipo. 5.2. Desarrollar un planeamiento estratégico, táctico y operativo en la organización, definiendo la filosofía y los objetivos, construye escenarios para la toma de decisiones y diseña indicadores clave. 5.5. Evaluar con el fin de mejorar los procesos de negocio de las organizaciones optimizando y flexibilizando su adaptación al cambio y estar en condiciones de hacer frente a un ambiente cada vez más diverso y dinámico. Así mismo establecer indicadores de desempeño.

Orientación didáctica

Actividades del estudiante		*Actividades del profesor*	
Horas/ semestre	*Actividades*	Horas/ semestre	*Actividades*
80	• Lecturas, consulta de fuentes de información, trabajo en equipo • Elaboración de productos sugeridos y actividades asignadas por el profesor. • Asistencia a clase y participación en las actividades asignadas como foros, debates, visitas a empresas.	80	• Orienta, guía, recomienda, evalúa, retroalimenta • Observa, asesora, clarifica, conduce, retroalimenta, ayuda a encontrar alternativas, ajusta información, evalúa • Presentación al grupo, lecturas, videos, foros de discusión, estudios de caso. • Explica, ilustra, modela, evalúa, retroalimenta

Evaluación del aprendizaje

Criterios de cumplimiento	*Evidencias de desempeño*	*Evidencias de conocimiento*
• Asistencia a clase. • Entrega de tareas en forma y tiempos establecidos. • Asistencia a las asesorías acordadas. • Resolución de casos prácticos. • Trabajos de investigación individual o grupal y presentación oral.	• Registro del trabajo dirigido e independiente. • Registro del trabajo colaborativo. • Registro de participación activa en clase. • Elaboración y exposición de proyectos.	• El estudiante demostrará las competencias análisis e innovación en la elaboración de reportes de investigación. • Desarrolla trabajos y tareas apegado al rigor metodológico específico.

		• Utiliza tecnología y software específico para la realización de trabajos
Técnicas e instrumentos de evaluación	Listas de cotejo, rúbricas, proyectos de investigación, presentaciones orales, exámenes escritos individual	

Recursos para la formación

Contenidos básicos	*Materiales*
1. Introducción a la gestión de la calidad. 1.1. Conceptos básicos. 1.2. Evolución histórica de la calidad. 1.3. Filosofías de la calidad. 1.4. Enfoques de la calidad. **2. Factor humano en la gestión de la calidad.** 2.1. Calidad en la persona. 2.2. Participación del personal en la calidad. 2.2.1. Trabajo en equipo para la mejora continua. 2.2.2. Círculos de calidad. 2.2.3. Equipos de mejora continua. 2.3. Liderazgo y compromiso con la calidad. 2.4. Capacitación y desarrollo para la calidad. 2.5. Reconocimiento y motivación para la mejora del desempeño. **3. Gestión de la calidad como sistema organizacional.** 3.1. Antecedentes de los sistemas de gestión de calidad (SGC) 3.2. Principios básicos de los SGC. 3.2.1. Enfoque basado en procesos. 3.2.2. Ciclo de la mejora continua (PHVA). 3.2.3. Gestión de riesgos y oportunidades. 3.3. Normatividad relacionada con los sistemas de gestión de calidad. **4. Bases y principios de las herramientas y estrategias de la gestión de la calidad.** 4.1. Tipos de análisis: Cualitativo – Cuantitativo. 4.2. Tipos de criterios de evaluación de la calidad. 4.3. Análisis de decisión. 4.4. Toma de decisiones sin probabilidad y valor esperado. **5. Herramientas básicas de la calidad.** 5.1. Hoja de verificación. 5.2. Histograma. 5.3. Diagrama de causa-efecto. 5.4. Estratificación. 5.5. Diagrama de dispersión. 5.6. Gráfico de control. 5.7. Diagrama de Pareto. **6. Estrategia de calidad en el servicio.** 6.1. Calidad en servicio. 6.2. Satisfacción y experiencia del cliente. 6.3. Características de un servicio de calidad. 6.4. Herramientas para la mejora del servicio. 6.5. Medición de la satisfacción del servicio - SERVQUAL. **7. Estrategia Lean en calidad.** 7.1. Antecedentes y principios de la manufactura esbelta. 7.2. Identificación y eliminación de desperdicios. 7.3. Mapeo de procesos y flujo de valor. 7.4. Sistema Kanban. 7.5. Metodología 5 “S”. 7.6. Aplicación del modelo de manufactura esbelta en otros sectores. **8. Estrategia Six sigma en calidad.** 8.1. Antecedentes y fundamentos de Six Sigma. 8.2. Objetivos y beneficios de Six Sigma. 8.3. Estructura organizacional Six Sigma. 8.4. Método DMADV. 8.5. Método DMAIC.	• Bibliografía especializada • Computadora • Empresas de la localidad • Internet • Pintarrón • Software • Utilización de plataforma

8.6. Aplicación de Six Sigma en servicios y manufactura.	

Bibliografía

Bibliografía básica

- Gutiérrez P. Humberto (2020). Calidad y productividad. 5ta. Edición, España: McGraw-Hill Interamericana De España S.L.
- González, Hugo. (2021). Sistemas de gestión de calidad. Teoría y práctica bajo la norma ISO 9001:2015, 2a. edición, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Camisón Zornoza, C., González Tomás, F., & Cruz Ros, S. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Alhambra.
- Cuatrecasas Arbós, Lluís. (2017). Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación, 5a. edición, España: Profit Editorial.
- Socconini, Luis y Barrantes, Marco. (2023). Manual práctico de las 5'S para ganar en calidad y productividad, España: Marge Books
- Bateman, T. y Snell, S. (2009). Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, 8va. Edición, México: McGraw Hill.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2017). Administración un enfoque basado en competencias, 12va. Edición, México: CENGAGE Learning.

Bibliografía complementaria

- Kaplan, R. y Norton, D. (2016). El cuadro de mando integral. 3ra. edición, España: Ediciones gestión 2000.
- Van Nguyen, TA, Nguyen, KH y Tucek, D. (2023). Marco de gestión de calidad total 4.0: presente y futuro. Gestión de calidad total , 16 (3), 311-322.

Perfil deseable del profesor que lo conduce o lo coordina

Grado académico: Maestría	Área de formación: Afín a la disciplina.
Experiencia docente: 2 años	Experiencia profesional en el campo: 5 años
Elaboró: Dra. Luz María Leyva Jiménez. Adecuación: M.A. Efraín Flores Jiménez. Dra. Laura Esmeralda Camacho Ramírez, Dra. Beatriz Llamas Arechiga, Dra. Priscilia Rossel Amarillas Ibarra, Dra. Angelica María Rascón Larios, Dr. Alfonso Corte López, Dr. Luis Felipe Romero Borbón.	Fecha de elaboración: 5 de junio de 2024 Fecha de adecuación: junio 2026