

UNIDAD DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Unidad académica: Facultad de Contaduría Administración e Informática							
Programa educativo: Especialidad en Gestión de Recursos Humanos							
Unidad de aprendizaje: Administración de la calidad				Ciclo de formación: disciplinar			
				Eje de formación: teórico-práctico			
				Trimestre: 2do.			
Elaborado por: Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez				Fecha de elaboración: 01 de octubre de 2015			
Actualizado por: Dra. Eloísa Rodríguez Vázquez Mtra. Jeanine Villanueva Ávila Dr. Augusto Renato Pérez Mayo Dr. Pablo Guerrero Sánchez Dr. Fernando Romero Torres				Fecha de primera revisión y actualización: 24 de octubre de 2022			
Clave:	Horas teóricas:	Horas prácticas:	Horas totales:	Créditos:	Tipo de unidad de aprendizaje:	Carácter de la unidad de aprendizaje	Modalidad
No Aplica	2	2	4	6	Obligatorio	Posgrado	Presencial
Programa educativo en que se imparte: Especialidad en Gestión de Recursos Humanos							

PRESENTACIÓN

Esta es una unidad de aprendizaje teórico práctica disciplinar, se hace énfasis en el seguimiento a la satisfacción de clientes mediante productos, bienes o servicios a través de registros estadísticos que involucran los procesos, costos, beneficios y líneas de producción de las empresas. Por ello, en esta asignatura las y los estudiantes podrán identificar procesos de administración, conocer de manera histórica su surgimiento, así como los principales elementos metodológicos que siguen en entornos laborales diversos, su planeación, así como ejecución.
--

PROPÓSITOS

En esta unidad de aprendizaje, las y los estudiantes desarrollarán conocimientos teóricos y metodológicos sobre los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, así como habilidades encaminadas a identificar procesos de administración adecuados a entornos laborales diversos, a través de la planeación y ejecución de estrategias específicas.

COMPETENCIAS QUE CONTRIBUYEN AL PERFIL DE EGRESO

Competencias básicas
• Lectura, análisis y síntesis • Comunicación oral y escrita • Aprendizaje estratégico
Competencias genéricas
• Cognitivas-metacognitivas • Resolución de problemas • Pensamiento crítico • Creatividad • Socioemocionales genéricas • Trabajo colaborativo • Cuidado de sí • Orientación al logro • Gestión emocional • Apertura a la experiencia • Relación con otros/as • Digitales genéricas • Búsqueda, valoración y gestión de información • Comunicación y colaboración en línea • Resolución de problemas técnicos • Socioculturales genéricas • Integridad personal • Interculturalidad • Responsabilidad social y ciudadana • Aprecio por la vida y la diversidad • Emprendimiento
Competencias laborales
Competencias específicas disciplinares

Habilidades:

- Coordina grupos de trabajo para desarrollar procesos participativos y aprovechar el potencial de los recursos humanos, a través de la generación de cambios conductuales favorables a los objetivos otorgando confianza a su personal.
- Implementa elementos y técnicas para permitir identificar la prospectiva del factor humano de valores y culturas organizacionales, analizando las fortalezas y debilidades mediante evaluaciones y diseños de sistemas de información.
- Coordina el trabajo colaborativo en grupos para la toma de decisiones equilibradas analizando los cambios laborales.
- Propone mejoras en las organizaciones para eficientar la gestión de los recursos humanos a través del diseño de estrategias.

Actitudes:

- Gestiona a los diferentes protagonistas de la vida organizacional a través de su capacidad de motivación para conducir al recurso humano a las metas organizacionales.
- Se compromete con las organizaciones y las personas que las integran, con el fin de equilibrar los intereses organizacionales y los personales, a través de un sentido responsable.
Percibe los cambios en el entorno para formular propuestas a través de su capacidad de respuesta y adaptación.
- Interés en la organización para incrementar la competitividad laboral a través de la gestión del talento humano.

Valores:

- Conduce su actuación personal y profesional, para defender la confidencialidad de la información que maneja a través de su compromiso ético.
- Ejerce su honestidad para desempeñar sus funciones con responsabilidad, con respecto a sus compañeros/compañeras de trabajo.
- Se compromete al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales para elevar la calidad humana a través de la mejora del entorno laboral.
- Valora la equidad y diversidad de género para mejorar las relaciones laborales a través del respeto humano.

Competencias transferibles para el trabajo

Digitales para el trabajo

- Desarrolla trabajos de análisis para el diagnóstico de la gestión humana a través del uso de herramientas tecnológicas en el área de recursos humanos.
- Conoce el manejo de bases de datos que contribuyen a la transformación digital y a la digitalización de las organizaciones, a través de la creación, análisis e interpretación de las mismas.

Socioemocionales para el trabajo

- Comunica de forma asertiva para establecer comunicación efectiva de forma proactiva y con inteligencia emocional.
- Reconoce el agotamiento emocional para reducir los riesgos de estrés laboral de forma ética.
- Gestiona las emociones humanas en las organizaciones, a través de estrategias de comunicación asertiva para mejorar el ambiente organizacional.

Competencias para el trabajo transdisciplinar:

- Comprende elementos sociales, médicos, psicológicos, estadísticos y lingüísticos para la correcta interacción entre grupos humanos de alto desempeño.
- Crea y gestiona planes y políticas organizacionales para el cumplimiento de la responsabilidad social empresarial, a través de una comprensión multidimensional de nuestra condición humana en la Pachamama -nuestra madre tierra-.
- Establece planes y proyectos para el desarrollo transdisciplinar del recurso humano, a través de actividades de educación y aprendizaje para el buen vivir.

Competencias para el aprendizaje a lo largo de la vida laboral

- Aprende conocimientos innovadores relativos a la gestión humana de forma autónoma y continua usando las diferentes plataformas digitales.
- Utiliza herramientas digitales aprendidas de forma autónoma para resolver problemáticas de gestión en recursos humanos que se presenten en el futuro.
- Observa de forma crítica la gestión del recurso humano para identificar oportunidades de mejora, y establecer procesos que permitan a las organizaciones adaptarse de forma resiliente a los continuos cambios del entorno empresarial.

CONTENIDOS

Bloques	Temas
1.- Teoría de la administración. De los estilos de producción al control de la calidad.	• calidad, competencia y cambio organizacional, su definición e importancia; • fundamentos teóricos de la calidad y sus principales aportes; • administración de la calidad vs. administración tradicional; • factores incidentes en la calidad de las organizaciones: • teoría de sistemas; • pensamiento sistémico; • cadena de calidad.
2.- Sistemas de calidad	• elementos de los sistemas de calidad; • la administración del cambio; • diagnósticos operativos: • análisis FODA; • diagnóstico; • matrices de evaluación de factores internos; • matriz de evaluación de factores externos; • plan Maestro de calidad; • fases del proceso de implementación de la calidad; • estructura para la calidad.
3.- Metodologías de la calidad y su aplicación en las organizaciones	• la administración del cambio; • herramientas para la medición, estabilización y mejora continua de procesos; • herramientas estadísticas; • histograma; • estratificación; • diagramas de dispersión; • diagramas de Pareto; • diagramas de causa efecto; • gráficos de control; • hojas de comprobación;

Bloques	Temas
	- herramientas de medición de calidad; - diagrama de afinidad; - diagrama de relaciones; - diagrama de árbol; - diagrama de matriz; - matriz de priorización; - diagrama de procesos de decisión; - diagrama de flechas; - cuadro de mando integral y sistemas de información gerencial;
4.- Normatividad y modelos de calidad	- introducción a la normalización de la calidad; - normas de calidad internacionales y nacionales; - norma ISO; - OHSAS; - normas oficiales de México; - instituciones que regulan las certificaciones; - premios a la calidad;
5.- Factores organizacionales que inciden en la calidad	- liderazgo, compromiso y metas compartidas; - el papel del líder en la administración de la calidad; - motivación y clima organizacional; - equipos de trabajo en el sistema de calidad; - los nuevos retos de las organizaciones en la era de la información; - sistemas de aseguramiento de la calidad.

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Estrategias de aprendizaje sugeridas (Marque con X)			
Aprendizaje basado en problemas	☒	Nemotecnia	☒
Estudios de caso	☒	Análisis de textos	☐
Trabajo colaborativo	☐	Seminarios	☐
Plenaria	☒	Debate	☒
Ensayo	☐	Taller	☐
Mapas conceptuales	☐	Ponencia científica	☐
Diseño de proyectos	☒	Elaboración de síntesis	☐
Mapa mental	☐	Monografía	☐
Práctica reflexiva	☒	Reporte de lectura	☒
Trípticos	☐	Explosión oral	☒
Otros			

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Estrategias de enseñanza sugeridas			
Presentación oral (conferencia o exposición) por parte del docente	☒	Experimentación (prácticas)	☐
Debate o Panel	☐	Trabajos de investigación documental	☒
Lectura comentada	☒	Anteproyectos de investigación	☐
Seminario de investigación	☐	Discusión guiada	☐
Estudio de Casos	☒	Organizadores gráficos (Diagramas, etc.)	☐
Foro	☐	Actividad focal	☐
Demostraciones	☐	Analogías	☐
Ejercicios prácticos (series de problemas)	☐	Métodos de proyectos	☐
Interacción con la realidad (a través de ideas, fotografías, dibujos software especialmente diseñado)	☐	Exploración de la web	☒
Archivo	☐	Portafolio de evidencias	☐

Ambiente virtual (foros, chat, correos, ligas a otros sitios web, otros)	☒	Enunciado de objetivo o intenciones	☐
--	-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Porcentaje
Participación en clase, criterios; fundamentada en las lecturas teóricas realizadas previas a la clase.	20%
Tareas e investigación documental, criterios; documentación y citas de autores teóricos, con citas adecuadas y búsqueda en bases de datos científicas del estado del arte.	40%
Presentación de un caso de estudio, criterios; búsqueda de estudio de caso relevante y pertinente para la disciplina, considerando la búsqueda de indicadores de calidad.	40%
Total	100%

PERFIL DEL PROFESOR

Contar con posgrado de maestría, preferentemente en Administración, Recursos Humanos o ciencias sociales, y contar con experiencia docente en posgrado dentro de las áreas económico– administrativas. Contar con conocimientos en el manejo de sistemas y procesos de calidad en relación con consultorías, generación de empresas, áreas ejecutivas de organizaciones públicas o privadas.
--

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Básicas: - Cañedo Fernández, M. A. (2022, 29 septiembre). Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de procesos (MF0665_3). ELEARNING S.L. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=ubVWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false - Crosby, Philip; Calidad sin lágrimas, 1ª edición. Ed. CECSA, México 1999. - Crosby, Philip; La Calidad no cuesta, 1ª edición. Ed. CECSA, México 1989. - Evans, J. R., y Lindsay, W. (2020, 5 febrero). Administración y control de la calidad (10.a ed.) [Pdf.]. Cengage Learning. Recuperado de: https://issuu.com/cengagelatam/docs/_9786075269276_issuu

5. Gutiérrez Pulido, H. & de la Vara Salazar, R. (2022, 29 septiembre). Control estadístico de la Calidad y Seis Sigma (Spanish Edition) (2.a ed.) [Pdf]. FisicalBook. Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
6. Gutiérrez Humberto; Calidad total y productividad; Ed. Mc Graw Hill, 3ª. Edición, México 2010. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
7. Hernández Palma, H. G.; Barrios Parejo, I., y Martínez Sierra, D. (2018, 23 agosto). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones (7.a ed., Vol. 16) [Pdf]. Criterio Libre. Recuperado de: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
8. Herrera Vásquez, Elizabeth Liliana La normalización: Elemento clave para alcanzar la calidad y enfrentar los retos del comercio actual Ingeniería Industrial, núm. 25, 2007, pp. 87-97 Universidad de Lima Lima: Perú.
9. MONTAÑO, José; ISO9000: 2000, Ed Trillas, 1ª. Edición, México 2006
10. Mejías Acosta, A., Duque Araque, D., Gutiérrez Pulido, H., Armas Regnault, M. D. & Cannarozzo Tinoco, M. (2018). Gestión de la Calidad. En Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Jesús Zambrano R. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Carabobo. Consejo editorial. Recuperado de: <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
11. Occupational Health and Safety Management Systems (2007) OHSAS 18001:2007 Occupational health and safety management systems – Requirements ISBN: 978 0 580 50802 8 © OHSAS Project Group, 2007. AENOR Ediciones (Asociación Española de Normalización y Certificación): España. Recuperado de: http://www.itlp.edu.mx/sig/Normas/OHSAS_18001.pdf
12. Suprema Corte de Justicia de la Nación, (2013). Normas oficiales mexicanas. Disponible en la Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM. UNAM, México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/8/3583/4.pdf>