

Sistemas de Gestión de Calidad

Unidad de Enseñanza Aprendizaje y Secuencia Didáctica



La GENERACIÓN del
CONOCIMIENTO
con VALORES

PROGRAMA EDUCATIVO: Ing. en Sistemas de Mercadotecnia

MODALIDAD: Presencial/ A Distancia

MODELO DE FORMACIÓN: Competencias

TIPO:

UNIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

FACULTAD Y/O UNIDAD ACADÉMICA:	Facultad de Ingeniería Arturo Narro Siller							
PROGRAMA EDUCATIVO:	<i>Ingeniería en Sistemas de Mercadotecnia</i>							
DATOS GENERALES:								
ASIGNATURA:	<i>Sistemas de Gestión de Calidad</i>			NÚCLEO DE FORMACIÓN:			PERIODO ESCOLAR:	<i>Enero-Mayo 2018</i>
CLAVE:	HTC	HTI:	TH:	TC:	MATERIA ANTECEDENTE	MATERIA CONSECUENTE	TIPO:	
	4	2	6	6	Ninguno		OBLIGATORIA (X)	OPTATIVA ()
CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA EN EL PERFIL DE EGRESO INSTITUCIONAL	Desarrollar en el estudiante la capacidad para detectar áreas de oportunidad para los negocios, diseñando y estructurando Sistemas de Gestión de Calidad, que permita a las empresas ser mas competitivas, en un mercado altamente exigente.							
ATRIBUTOS DEL PERFIL DE EGRESO	Identificar, desarrollar y evaluar la viabilidad de proyectos basados en Sistemas de Gestión de Calidad bajo principios éticos, considerando los aspectos, técnicos, de mercado, económicos y desarrollo sustentable y de innovación.							
ELEMENTO DE LA COMPETENCIA\OBJETIVO GENERAL DE LA UEA	<i>Elabora un modelo de operación de negocios utilizando los diferentes sistemas de gestión de calidad para generar ideas innovadoras de acuerdo al Mercado empresarial.</i>							

ATRIBUTOS		ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS DE LA UEA			INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN		
		Estrategias	Actividades de Enseñanza	Actividades de Aprendizaje			
SABER	Conocimientos/ Competencias Cognitivas <i>I. Liderazgo</i>	<i>Mapa conceptual.</i> Investigación <i>Análisis de casos</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuadre. • Proporcionar información. • Guiar al alumno. • Aplicar estudio de casos. • Asesorar y guiar. • Formar equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar información y elaborar un mapa conceptual. • Resolver y/o debatir estudios de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de cotejo o Rúbrica. • Guía de Observaciones 		
	<i>II. Emprendimiento</i> <i>III. Calidad</i> <i>IV. Sistemas de Gestión de Calidad</i>					Elaboración de un modelo	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica y diseña un modelo de Gestión de Calidad, aplicable a los negocios.
	Habilidades/ Competencias Instrumentales y aptitudinales Presenta un modelo de calidad para desarrollar ideas de negocios innovadoras.						
SABER HACER	Actitudes y valores/ Competencias interpersonales y actitudinales Se compromete con los valores institucionales.	Simulación <i>Aprendizaje colaborativo</i>		<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar modelo de calidad de manera colaborativa. • Trabajar colaborativamente en relación a la presentación verbal del modelo de negocios 			
	Tiene apertura para la creatividad y/o innovación.						
	Conoce de Sistemas de Calidad						
SABER SER	Tiene disposición al trabajo colaborativo						

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE DE LA UEA		
PRODUCTO INTEGRADOR DE LA UEA	NIVELES DE DOMINIO	CRITERIOS DE DESEMPEÑO
Modelo de Sistema de Gestión de Calidad	10	Competente Plantea clara y ordenadamente la idea del sistema de gestión de calidad y su importancia. Demuestra un completo entendimiento del tema. El alumno puede con precisión contestar todas las preguntas planteadas sobre el proyecto. Hace un excelente uso de la creatividad e innovación
	9	Satisfactorio Plantea en forma clara y ordenada, pero muy breve la idea de un sistema de gestión de calidad y su importancia. Demuestra un buen entendimiento del tema. El estudiante puede con precisión contestar la mayoría de las preguntas planteadas sobre el tema. El uso de la creatividad e innovación es alto.
	8	Suficiente Plantea en forma clara pero poco ordenada la idea de un sistema de gestión de calidad y sus beneficios a la empresa. El alumno puede con precisión contestar algunas de las preguntas planteadas sobre el proyecto. El uso de la creatividad e innovación son buenos.
	7	Básico Plantea en forma confusa la idea de un sistema de gestión de calidad. El alumno puede con precisión contestar muy pocas preguntas planteadas sobre el proyecto. El uso de la creatividad e innovación son bajos.
	6	Elemental No se aprecia la idea del sistema de gestión de calidad. El alumno no puede con precisión contestar las preguntas planteadas sobre el proyecto. El uso de la creatividad e innovación son nulos.
	5	No competente No presenta proyecto final sobre sistemas de gestión de calidad.

SECUENCIA DIDÁCTICA					
BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO:					
NÚMERO Y NOMBRE	I.- <i>Calidad</i>				
ELEMENTO DE LA COMPETENCIA\OBJETIVO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	<i>Analiza la importancia de trabajar con calidad y como esta se encuentra presente desde tiempos inmemorables..</i>				
TIEMPO/DURACIÓN	<i>2 semanas (8 hrs.)</i>				
DESGLOSE DE CONTENIDOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	RECURSOS
	Estrategia	Actividades de Enseñanza	Actividades de Aprendizaje		
1.1. <i>Concepto de Calidad.</i> 1.2. <i>Etapas de la calidad.</i> 1.3. <i>Factores necesarios para la calidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Mapa conceptual.</i> • <i>Investigación documental</i> • <i>Síntesis.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Encuadre</i> • <i>Proporcionar información</i> • <i>Guiar al alumno</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Analizar información y elaborar un mapa conceptual.</i> • <i>Observar y analizar un video sobre liderazgo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lista de cotejo</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Proyector</i> • <i>Internet</i> • <i>Bitácora de observación.</i>

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE			
PRODUCTO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	NIVELES DE DOMINIO		CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de la unidad</i> 	10	COMPETENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación de las características de calidad y congruencia de la información presentada.
	9	SATISFACTORIO	Entrega en tiempo y forma. La identificación de las características principales y su congruencia son altas.
	8	SUFICIENTE	Entrega en tiempo y forma. La identificación de las características principales de la calidad y su congruencia, son buenas.
	7	BASICO	Entrega en tipo y forma el documento. La identificación de las características principales de la calidad y su congruencia , son deficientes.
	6	ELEMENTAL	Entrega en tipo y forma el documento. No hay congruencia entre las características principales de la calidad y su congruencia.
	5	NO COMPETENTE	No entrega el documento solicitado.

SECUENCIA DIDÁCTICA					
BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO:					
NÚMERO Y NOMBRE	2.- <i>Filosofías de Calidad.</i>				
ELEMENTO DE LA COMPETENCIA\OBJETIVO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	Conoce los principales gurús de la calidad y analiza sus aportes principales.				
TIEMPO/DURACIÓN	3 semanas (8 hrs.)				
DESGLOSE DE CONTENIDOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	RECURSOS
	Estrategia	Actividades de Enseñanza	Actividades de Aprendizaje		
2.1.- <i>Philip Crosby</i> 2.2.- <i>Edward W. Deming</i> 2.3.- <i>Joseph M. Jurán</i> 2.4.- <i>Kaoru Ishikawa</i> 2.5.- <i>Armand V. Feigenbaum</i>	<ul style="list-style-type: none"> Mapa conceptual Análisis de casos 	<ul style="list-style-type: none"> Guiar al alumno Aplicar estudio de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar mapas conceptuales. Resolver y/o debatir estudios de casos. 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de cotejo o Rúbrica. 	<ul style="list-style-type: none"> Proyector. Equipo de cómputo. Internet. Bitácora de observación.

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE			
PRODUCTO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	NIVELES DE DOMINIO		CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ul style="list-style-type: none"> Reporte del análisis de la unidad 	10	COMPETENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación de las características de cada filosofía y congruencia de la información presentada.
	9	SATISFACTORIO	Entrega en tiempo y forma. La identificación de cada filosofía y su congruencia son altas.
	8	SUFICIENTE	Entrega en tiempo y forma. La identificación de cada filosofía y su congruencia, son buenas.
	7	BASICO	Entrega en tipo y forma el documento. La identificación de cada filosofía y su congruencia , son deficientes.
	6	ELEMENTAL	Entrega en tipo y forma el documento. No hay congruencia entre las características principales de cada filosofía y su congruencia.
	5	NO COMPETENTE	No entrega el documento solicitado.

SECUENCIA DIDÁCTICA

BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO:

NÚMERO Y NOMBRE	<i>3.-Evolución de la Calidad.</i>				
ELEMENTO DE LA COMPETENCIA\OBJETIVO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	<i>Conoce la forma en que la calidad ha evolucionado hasta nuestros tiempos.</i>				
TIEMPO/DURACIÓN	<i>3 semanas (12 hrs.)</i>				
DESGLOSE DE CONTENIDOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	RECURSOS
	Estrategia	Actividades de Enseñanza	Actividades de Aprendizaje		
3.1.- <i>Calidad Artesanal</i> 3.2.- <i>Control de calidad</i> 3.3.- <i>Aseguramiento de calidad</i> 3.4.- <i>Administración de la calidad total.</i> 3.5.- <i>Sistemas de Gestión de Calidad.</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investigación documental</i> • <i>Exposición</i> • <i>Análisis de casos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guiar al alumno</i> • <i>Aplicar estudio de casos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaborar mapas conceptuales.</i> • <i>Resolver y/o debatir estudios de casos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lista de cotejo o Rúbrica.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Proyector.</i> • <i>Equipo de cómputo.</i> • <i>Internet.</i> • <i>Bitácora de observación.</i>

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

PRODUCTO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	NIVELES DE DOMINIO		CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	Nivel	Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Reporte del análisis de la unidad</i> 	10	COMPETENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación excelente de las características de la evolución de la calidad.
	9	SATISFACTORIO	Entrega en tiempo y forma. Identificación alta de las características de la evolución de la calidad.
	8	SUFICIENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación buena de las características de la evolución de la calidad.
	7	BASICO	Entrega en tipo y forma el documento. Identificación de las características de la evolución de la calidad deficiente
	6	ELEMENTAL	Entrega en tipo y forma el documento. Mala identificación de las características de la evolución de la calidad.
	5	NO COMPETENTE	No entrega el documento solicitado.

SECUENCIA DIDÁCTICA

BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO:

NÚMERO Y NOMBRE	<i>4.-Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000.</i>				
ELEMENTO DE LA COMPETENCIA\OBJETIVO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	<i>Conoce la forma en que se estructura un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9000.</i>				
TIEMPO/DURACIÓN	<i>4 semanas (16 hrs.)</i>				
DESGLOSE DE CONTENIDOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS			INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	RECURSOS
	Estrategia	Actividades de Enseñanza	Actividades de Aprendizaje		
4.1.- <i>Calidad como estrategia para la competitividad</i> 4.2.- <i>Diseño de un Sistema de gestión de calidad.(SGC)</i> 4.3.- <i>La certificación de un SGC</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Investigación documental</i> • <i>Exposición</i> • <i>Análisis de casos</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guiar al alumno</i> • <i>Aplicar estudio de casos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Elaborar mapas conceptuales.</i> • <i>Resolver y/o debatir estudios de casos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Lista de cotejo o Rúbrica.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Proyector.</i> • <i>Equipo de cómputo.</i> • <i>Internet.</i> • <i>Bitácora de observación.</i>

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE

PRODUCTO DEL BLOQUE, TEMA, UNIDAD O MÓDULO	NIVELES DE DOMINIO		CRITERIOS DE DESEMPEÑO
	Nivel	Descripción	
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Diseño de un Procedimiento para un Sistema de gestión de calidad</i> 	10	COMPETENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación excelente de las características del Procedimiento de calidad.
	9	SATISFACTORIO	Entrega en tiempo y forma. Identificación alta de las características del procedimiento de calidad.
	8	SUFICIENTE	Entrega en tiempo y forma. Identificación buena de las características del procedimiento de calidad.
	7	BASICO	Entrega en tipo y forma el documento. Identificación de las características del procedimiento de calidad deficiente
	6	ELEMENTAL	Entrega en tipo y forma el documento. Mala identificación de las características del procedimiento de calidad.
	5	NO COMPETENTE	No entrega el documento solicitado.

REFERENCIAS (APA)	
Básica	<i>Impresa:</i> Feigenbaum, Armand. <i>Control Total de la Calidad</i> , (2005), Editorial CECSA, México. Walton Mary. <i>Como Administrar con el método Deming</i> , (1991), Editorial Norma SA, Colombia.
	<i>Digital:</i>
Complementaria	<i>Impresa:</i> Chávez, Olguín, González & Guzmán. <i>El Ingeniero, la gestión y el desarrollo de negocios</i> , (2015). Editorial Palibrio, USA.
	<i>Digital:</i>

PERFIL DOCENTE			
	SABER	SABER HACER	SABER SER
EXPERTISE	Ingenieros industriales, ingenieros en mercadotecnia, Licenciados en mercadotecnia y Licenciatura en Administración o afines.	Experiencia laboral en Administración y operación de Empresas, principalmente en el área de calidad de por lo menos dos años.	Promotor de los valores institucionales y de la formación integral del alumno. Proactivo con iniciativa y Liderazgo Empático

RESPONSABLES	
Nombre	DES
Dr. Juan Antonio Olguín Murrieta	Facultad de Ingeniería Arturo Narro Siller
Dra. Nora Hilda González Durán	Facultad de Ingeniería Arturo Narro Siller
Dr. Javier Guzmán Obando	Facultad de Ingeniería Arturo Narro Siller