

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	Normatividad de los Sistemas de Calidad
CARRERA	Ingeniería en Gestión Empresarial
CLAVE DE ASIGNATURA:	CYG-1601
(Créditos) SATCA¹	3-3 -6

2.- PRESENTACIÓN

Caracterización de la asignatura

Esta asignatura aporta al perfil del alumno el conocimiento de los diferentes modelos de calidad nacionales e internacionales, aplicables a los distintos tipos de organizaciones para implementar modelos y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad de las mismas, con el fin de satisfacer los requerimientos del cliente.

Se imparte en el octavo semestre de su carrera; cuenta con conocimientos de otras materias como: estadística inferencial, gestión de la producción, calidad aplicada a la gestión empresarial, sistemas de gestión de la calidad, asimismo, proporcionará las competencias necesarias para su desempeño profesional.

Esta materia es de vital importancia para el Ingeniero en Gestión Empresarial dado que le proporciona las herramientas necesarias para interpretar y aplicar las normas de calidad nacionales e internacionales vigentes en un contexto global y competitivo.

Intención didáctica

En ésta asignatura se pretende ubicar y concientizar al alumno en la realidad nacional e internacional, para que conozca las diferentes estrategias que las organizaciones pueden aplicar para ser competitivas en un mercado global, haciendo énfasis en la calidad como una estrategia que les ha funcionado a empresas exitosas en México y en el mundo. En consecuencia se le dotará de competencias para conocer, revisar, analizar e implementar los Modelos de Calidad que tienen mayor impacto en la industria mexicana, así como la utilización de estrategias de mejora.

¹ Sistema de asignación y transferencia de créditos académicos

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

3.- COMPETENCIAS A DESARROLLAR

<p>Competencias específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar el proceso de Gestión de Sistemas de Calidad e implementar modelos de calidad en las organizaciones, con la finalidad de hacerlas más productivas en un entorno de competitividad y sustentabilidad. 	<p>Competencias genéricas</p> <p>Competencias instrumentales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas • Solución de problemas • Toma de decisiones. <p>Competencias interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad crítica y autocrítica • Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas • Capacidad de organizar y trabajar en equipos multidisciplinares. <p>Competencias sistémicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad) • Habilidad para trabajar en forma autónoma • Búsqueda del logro • Habilidad para identificar interrelaciones entre las organizaciones y su medio ambiente.
--	---

4.- HISTORIA DEL PROGRAMA

Lugar y Fecha Aguascalientes, Ags., Diciembre de 2011, Uriangato, Gto. Noviembre 2015	Participantes Docentes de las Academias de Ciencias Económico Administrativas e Ingeniería Industrial	Evento Reunión para el Desarrollo de los Programas de las Asignaturas de la Especialidad de Gestión de la Calidad y de la Cadena de Suministros de la Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.
---	---	---

5.- OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO (competencias específicas a desarrollar).

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Interpretar las normas de un sistema de calidad para gestionar y evaluar su cumplimiento dentro de un proceso de mejora continua atendiendo los requerimientos señalados en las Normas y Modelos Nacionales e Internacionales, en un entorno de competitividad y sustentabilidad.

6.- COMPETENCIAS PREVIAS

- Analizar, diseñar y gestionar sistemas productivos desde la provisión de insumos hasta la entrega de bienes y servicios, integrándolos con efectividad.
- Conceptualizar los sistemas de producción como una secuencia de procesos.
- Utilizar los instrumentos de medición de mayor aplicación para el apoyo en la certificación y/o acreditación con las normas vigentes.
- Implementar e interpretar estrategias y métodos estadísticos en los procesos organizacionales para la mejora continua
- Gestionar sistemas de seguridad, salud ocupacional y protección al medio ambiente, en industrias de producción y de servicios.
- Manejar y aplicar las normas y estándares relativos al análisis de operaciones de los sistemas de producción.

7.- TEMARIO

1. Sistemas de la gestión de la calidad y sus principios	1.1 Introducción a la Normalización 1.2 Normas de calidad nacionales e internacionales 1.3 La Certificación de la calidad 1.4 Requisitos 1.5 Auditorías de calidad 1.6 Impacto en el mercado
2. Normas Nacionales de Calidad	2.1 ISO 9001:2008 2.2 COPANT/ISO 9000:2008 2.3 NMX-CC-9001-IMNC:2008
3.- Normas Internacionales de Calidad	3.1 ISO 9000:2008 3.2 TS 16949 3.3 QS 9000

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

4. Modelos de los Premios de Calidad	4.1 Premio Nacional de Calidad. 4.2 Premio Malcolm Baldrige, 4.3 Premio EFQM, 4.4 Premio Nacional de Calidad. 4.5 Intragob 4.3 Otros premios relevantes
5. Normatividad para la sustentabilidad y la responsabilidad social	5.1 ISO 14000 5.2 ISO 26000

8.-SUGERENCIAS DIDÁCTICAS (desarrollo de competencias genéricas)

- Hacer que el educando se ubique en la realidad identificando características de las empresas que hayan implementado Modelos de Calidad exitosos. Por ejemplo, los ganadores del Premio Nacional de Calidad (PNC), los certificados con la normatividad ISO.
- Analizar y comparar de los distintos modelos de reconocimientos.
- Propiciar investigación que realmente competencias previas que soporten elementos asociados a Sistemas de Calidad. Ejemplo: Liderazgo, Gestión de procesos, variabilidad
- Propiciar la comunicación formal entre el estudiante y organismos privados e instituciones comprometidas con la Gestión de la Calidad. Ejemplo: visitas industriales.
- Fomentar el conocimiento de la estructura de los principales modelos utilizados en torno a la Gestión de la Calidad.
- Relacionar los contenidos de esta asignatura con los de las demás del plan de estudios, reforzando la importancia de tener una visión orientada al logro de la competitividad mediante una estrategia fundada en la calidad.
- Desarrollar las capacidades intelectuales relacionadas con la escritura, la expresión oral y la lectura de documentos técnicos y revistas relacionadas con la calidad.
- Propiciar el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción, análisis, síntesis y evaluación, que encaminen al estudiante hacia la investigación
- Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas para su análisis y solución.
- Utilizar medios audiovisuales para una mejor comprensión del estudiante, cuando los temas lo requieran.
- Relacionar los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente así como con las prácticas de una cultura sustentable.

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

- Motivar al estudiante para que asistan a eventos relacionados con la Calidad.
- Propiciar el uso de las nuevas tecnologías en la Gestión de la Calidad (procesador de texto, hoja de cálculo, paquetes estadísticos, Internet, etc.).
- Integrar equipos de trabajo en donde se compartan conocimientos y experiencias académicas.
- Propiciar el uso de las diferentes fuentes de información, tanto de índole primaria como secundaria.

9.-SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

- Reforzar la integración y operatividad de los equipos de trabajo
- Propiciar la realización de investigaciones de campo
- Dar cabida a la flexibilidad en el seguimiento del proceso formativo y debe ser continua y formativa por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en la generación de evidencias.
- Trabajo de investigación de las principales aportaciones de los precursores y filósofos de la calidad.
- Realizar un análisis de los Premios y ganadores de los mismos.
- Proyecto de aplicación de las Normas ISO 9000.
- Elaboración de una propuesta de mejora de innovación y competitividad a la empresa seleccionada.
- Elaboración de documentos escritos: ejemplo reportes, ensayos.
- Reportes escritos de la implementación de la norma ISO 9001 a una organización
- Cuadro sinóptico donde se distingan las formas de competitividad que aplican las organizaciones productivas.
- Aplicación del método de casos para el conocimiento y mejor interpretación de los Modelos de Calidad Total y normas relativas.
- Descripción en reportes, de experiencias concretas que se obtengan al participar en eventos, visitas, conferencias, paneles de discusión, foros, o cualquier otro medio didáctico-profesional que trate sobre la materia y que deberán realizarse durante el periodo académico.
- Exámenes escritos para comprobar el manejo de aspectos teóricos.

10.- UNIDADES DE APRENDIZAJE



Unidad 1. Sistemas de la gestión de la calidad y sus principios

Ave. Educación Superior # 2000 Col. Benito Juárez Uriangato; Guanajuato, C.P. 38980,
Apartado Postal # 61, Tels. (445)4577468 al 71 Ext. 109
email: gempresarial@itsur.edu.mx
www.itsur.edu.mx



“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Competencia específica a desarrollar	Actividades de Aprendiziza
Conocer los fundamentos normativos de los sistemas de la gestión de calidad para su aseguramiento en un contexto global.	Formar equipos de trabajo para hacer una búsqueda de información sobre empresas certificadas en la localidad. Hacer una línea de tiempo sobre la evolución de la normalización industrial a nivel nacional e internacional.

Unidad 2. Normas Nacionales de Calidad

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
Conocer las normas nacionales de calidad para tomar decisiones estratégicas dentro de la organización	Elaboración de un cuadro que integre las normas nacionales de calidad. Formar equipos para que expongan los diferentes aspectos de las normas nacionales. Entrevistar a los responsables de calidad de las empresas certificadas para conocer en qué medida la aplicación de la norma beneficio a la organización.

Unidad 3. Normas Internacionales de Calidad

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
Comprender las normas internacionales de aplicación general y las correspondientes de la industria automotriz para tomar decisiones estratégicas dentro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> Investigar la terminología de la Norma ISO: 9000. Revisar e interpretar los requisitos de la Norma ISO: 9001. Elaborar un mapeo de procesos a un caso específico Dar respuesta a los requisitos obligatorios de la norma ISO 9001 relacionados con una organización. Revisar los requisitos suplementarios de la norma TS 16949 y la QS 9000.

Unidad 4. Modelos de los Premios de Calidad

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
Reconocer las prácticas de calidad que se toman en cuenta para la obtención de premios en el contexto de la administración total de la calidad.	Identificar las diferencias y similitudes entre los modelos de los premios de calidad para la industria mexicana y estructurar una tabla comparativa. Investigar las empresas nacionales e internacionales que han obtenido el premio de calidad en los últimos 5 años.

Unidad 5. Normatividad para la sustentabilidad y la responsabilidad social

Competencia específica a desarrollar	Actividades de aprendizaje
Conocer y promover la observancia de las normas del cuidado del medio ambiente y de responsabilidad social para lograr el desarrollo sustentable de las organizaciones.	Investigar los requisitos de las normas ISO14000 para la sustentabilidad y la responsabilidad social ISO26000 Realizar una visita industrial a empresas certificadas en la norma ISO14000 e ISO26000 para observar y registrar el cumplimiento de las normas.

11. Proyecto integrador (Para fortalecer las competencias de la asignatura con otras asignaturas)

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

Se sugiere la implementación, ya sea real o teórica de algún sistema de calidad de los contenidos en el temario dentro de alguna empresa o dentro de algún proceso de la misma, previa identificación de las necesidades y/o problemáticas.

El proyecto integrador se realizará aplicando las competencias previas y realizando un vínculo con las competencias de las materias del módulo de especialidad.

El proyecto integrador debe considerar las siguientes fases

1. Que el proyecto evidencie la necesidad de los sistemas de calidad al interior de las empresas.
2. Se debe de presentar el marco teórico que sustente la opción del sistema de calidad por elección realizada sobre tipo de empresa y/o proceso.
3. El proyecto debe de poner en evidencia la necesidad y las mejoras derivadas de la implementación de un sistema de calidad.
4. El proyecto debe de darse a conocer a las personas que toman decisiones dentro de las empresas para su consideración.
5. el proyecto debe contener un mecanismo de difusión de resultados.

12.- FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Cantú D. Humberto.- Desarrollo de una cultura de calidad.- Editorial Mc Graw Hill.- México.
2. De la Cerda Gastélum José.- Los laberintos del mejoramiento. ITESO Jalisco, México.
3. Deming W. Edwards.- Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.- Ediciones Díaz de Santos, S.A.- Madrid.
4. Feigenbaum Armand.- Control Total de la Calidad.- Editorial CECSA de México.-México D.F.
5. 8. Gitlow Howard; Gitlow Shelly J.- Como mejorar la calidad y la productividad con el método Deming. Edit. Norma.
6. Gutiérrez P. Humberto; De la Vara S. Román.- Calidad Total y productividad.- Edit. Mc Graw Hill.- México D. F.
7. Manual del SGC Instituto Tecnológico.
8. Martínez T. J Raúl.- Manual de implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad.- Editorial Panorama.- México D.F. 1997.
9. NMX-CC-9000-IMNC-2008
10. NMX-CC-9001-IMNC-2008
11. NMX-CC-9004-IMNC-2008

“2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón”

12. Villegas de la Vega J; Garza Zuazua J Carlos.- El cambio y el mejoramiento continuo.- Editorial Diana.

Fuentes electrónicas

13. <http://www.competitividad.org.mx>
14. <http://www.conacyt.mx/Acerca/Paginas/Premio Intragob.aspx>
15. http://www.nist.gov/public_affairs/factsheet/mbnqa.cfm
16. <http://www.asq.org/>
17. <http://www.iso.ch/>
18. <http://www.juran.com/>
19. <http://www.qai.worldwide.org>
20. <http://www.qualitydigest.com>
21. <http://www.qualityprogress.asq.org>

13.- PRÁCTICAS PROPUESTAS

- Verificar la implementación de las normas en los diferentes procesos de una organización
- Realiza un proyecto que comprenda el análisis de los factores de competitividad de una organización, proponiendo acciones de mejoramiento que incrementen el posicionamiento competitivo de la misma y su sustentabilidad.
- Visita una empresa para conocer y observar la aplicación de las normas:ISO14000 e ISO26000.