


ASIGNATURA DE DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

| | |
|---|--|
| 1. Competencias | Administrar los recursos de las organizaciones, mediante la aplicación de metodologías y herramientas tecnológicas de planeación estratégica, financieras, mercadotecnia y gestión de calidad para contribuir a su desarrollo económico, social y ambiental y de su entorno. |
| 2. Cuatrimestre | Segundo |
| 3. Horas Teóricas | 30 |
| 4. Horas Prácticas | 45 |
| 5. Horas Totales | 75 |
| 6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre | 5 |
| 7. Objetivo de aprendizaje | El alumno evaluará procesos, a través de herramientas y técnicas de calidad, aplicando la normatividad para la mejora continua de las organizaciones. |

| Unidades de Aprendizaje | Horas | | |
|---|----------|-----------|---------|
| | Teóricas | Prácticas | Totales |
| I. Desarrollo de procesos | 9 | 21 | 30 |
| II. Gestión de la calidad | 8 | 0 | 8 |
| III. Certificación y mejora continua | 8 | 9 | 17 |
| IV. Herramientas de calidad | 5 | 15 | 20 |
| Totales | 30 | 45 | 75 |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD


UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|--|---|
| 1. Unidad de aprendizaje | I. Desarrollo de procesos |
| 2. Horas Teóricas | 9 |
| 3. Horas Prácticas | 21 |
| 4. Horas Totales | 30 |
| 5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno realizará manuales de procedimientos de la organización, para estandarizar procesos |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|-------------------|--|---|---|
| Mapeo de Procesos | <p>Distinguir los conceptos de proceso, control de procesos, sistemas de producción y auditoría de procesos</p> <p>Identificar la clasificación de los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estratégicos - Operativos - De apoyo <p>Explicar el concepto de mapeo de procesos, sus objetivos y etapas</p> | | <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p> |
| Procedimientos | <p>Describir el concepto y objetivos de procedimiento.</p> <p>Describir la metodología de diseño de procedimientos.</p> <p>Identificar las técnicas de recolección de información de los procedimientos y su aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionarios - Entrevista - Observación - Material documental | <p>Realizar levantamiento de información de procesos utilizando técnicas correspondientes</p> <p>Formular procedimientos.</p> | <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|----------------------------|---|---|--|
| Diagrama de procesos | <p>Explicar el uso y aplicación de las herramientas del mapeo de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de tortuga - Diagrama de flujo <p>Identificar los símbolos utilizados en la diagramación de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI</p> | Estructurar diagramas de procesos mediante la simbología correspondiente. | <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Responsable</p> |
| Software para diagramación | Describir la interfaz, configuración y herramientas de software de diagramación. | Elaborar diagramas de procesos con software especializado | <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> <p>Responsable</p> |
| Manual de Procedimientos | <p>Describir la estructura, objetivo y utilidad del manual de procedimientos:</p> <p>Índice</p> <p>Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones</p> <p>Organigrama</p> <p>Estructura Procedimental</p> <p>Diagramas de Flujo</p> <p>Formatos</p> | Realizar manuales de procedimientos | <p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Propositivo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|--|--|---------------------------------------|
| <p>A partir de una simulación de empresa, realizar un manual de procedimientos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas de recolección de información de los procedimientos y su justificación, aplicación - Índice - Introducción: objetivos, alcance, uso y revisiones - Organigrama - Estructura Procedimental - Diagramas de flujo utilizando los códigos establecidos por ASME y ANSI y software especializado - Formatos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos relacionados con mapeo de procesos, objetivos, clasificación y etapas 2. Comprender el concepto de procedimiento, objetivo, importancia, metodología y técnicas de recolección de información 3. Identificar el uso y aplicación de las herramientas para el mapeo de procesos, simbología de acuerdo a los códigos establecidos por ASME y ANSI y uso de software para diagramación 4. Distinguir la estructura de un manual de procedimientos | <p>Simulación Lista de cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|---|---|
| Equipos colaborativos Ejercicios prácticos Simulación | Cañón Computadora Pintarrón Rota folio Software especializado en diagramas Impresos (ejercicios, guías de entrevista, formatos) Cronómetros Cámara para filmar |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | | |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|--|--|
| 1. Unidad de aprendizaje | II. Gestión de la calidad |
| 2. Horas Teóricas | 8 |
| 3. Horas Prácticas | 0 |
| 4. Horas Totales | 8 |
| 5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno distinguirá los fundamentos de calidad para valorar su importancia en el desarrollo de las organizaciones. |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|--|---|--------------------|---|
| Teoría de sistemas | Identificar la Teoría General de Sistemas, su objetivo y aplicación en la administración. | | Analítico Trabajo en equipo Organizado |
| Precusores de la calidad | Distinguir el concepto de calidad y su importancia en las organizaciones Distinguir las aportaciones de los precursores de la calidad: - Deming - Crosby - Ishikawa - Jurán - Taguchi - Shingo - Feigbaum Sistema de Gestión de Calidad- | | Analítico Trabajo en equipo Organizado |
| Generalidades de los sistemas de gestión de la calidad | Describir el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso. | | Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|---|---|-----------------------------------|
| Elaborar un mapa conceptual que contenga: - Objetivo y aplicación de la Teoría General de Sistemas - Importancia de la calidad en las organizaciones - Aportaciones de los precursores de la calidad - Concepto de sistema de gestión de la calidad, características y su proceso | 1. Comprender la Teoría General de Sistemas, objetivo y aplicación 2. Analizar el concepto e importancia de la calidad en las organizaciones 3. Identificar las aportaciones de los precursores de la calidad 4. Comprender el concepto de sistema de gestión de la calidad, características y proceso | Mapa conceptual Rúbrica |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|--|---|
| Discusión en grupo Realización de trabajos de investigación Lectura asistida | Cañón Computadora Pintarrón Impresos (libros) Medios electrónicos Internet |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | | |


| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|---|---|
| 6. Unidad de aprendizaje | III. Certificación y mejora continua |
| 7. Horas Teóricas | 8 |
| 8. Horas Prácticas | 9 |
| 9. Horas Totales | 17 |
| 10. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno propondrá acciones de mejora continua para contribuir a la competitividad y productividad de las organizaciones |


| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|--------------------------|---|---|--|
| Normas de calidad | Identificar el objetivo y alcance de las normas: - Oficiales mexicanas: NMX, NOM - Normas internacionales: ISO 9000, ISO 9001:2015 Explicar el concepto de mejora continua y su proceso. | Determinar las áreas de aplicación de las normas respectivas. Proponer acciones de mejora continua | Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante |
| Proceso de Certificación | Describir el proceso de certificación bajo la norma ISO. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México. | Determinar los elementos del proceso de certificación. | Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable Tolerante Analítico |
| Riesgo en la calidad | Identificar el concepto de riesgo de acuerdo a la norma Describir la metodología de análisis y evaluación del riesgo de acuerdo a la norma ISO 9001 | Elaborar análisis de riesgos | Trabajo bajo presión Trabajo en equipo Ético Organizado Honesto Responsable |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|--|--|--|
| <p>A partir de un caso de estudio de certificación y mejora continua, integra un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Normas de calidad aplicables y su justificación- Propuesta de acciones de mejora continua- Propuesta de organismos certificadores- Análisis de riesgos- Recomendaciones | <ol style="list-style-type: none">1. Identificar el objetivo y alcance de las normas de calidad2. Comprender el concepto y proceso de mejora continua3. Identificar los organismos certificadores en materia de calidad en México4. Comprender el concepto de riesgo y la metodología de análisis y evaluación de acuerdo a la norma ISO 9001 | <p>Estudio de casos Listas de Cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|---|--|
| Equipos colaborativos Realización de trabajos de investigación Análisis de casos | Pintarrón, cañón, computadora, internet impresos de casos y normatividad |

ESPACIO FORMATIVO

| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | | |


| | | | | |
|----------|---|----------------------------|---------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

| | |
|---|--|
| 11. Unidad de aprendizaje | IV. Herramientas de calidad |
| 12. Horas Teóricas | 5 |
| 13. Horas Prácticas | 15 |
| 14. Horas Totales | 20 |
| 15. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje | El alumno valorará resultados de procesos organizacionales para plantear acciones de mejora continua |

| Temas | Saber | Saber hacer | Ser |
|--|--|--|---|
| Herramientas básicas de diagnóstico de calidad | <p>Describir las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de Ishikawa. - Diagrama de Pareto. - Estratificación. - Hojas de verificación. - Diagrama de control. <p>Reconocer el uso de las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.</p> | Medir resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad | <p>Analítico Ético Organizado Uso de razonamiento Capacidad para la toma de decisiones.</p> |
| Herramientas para la mejora continua | <p>Identificar las herramientas de mejora continua, su aplicación y características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 5's - Circulo de Deming - 6 sigma - Kaizen | | <p>Ético Propositivo Analítico Capacidad para la toma de decisiones Discreto Objetivo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

| Resultado de aprendizaje | Secuencia de aprendizaje | Instrumentos y tipos de reactivos |
|--|---|---|
| <p>A partir de un caso práctico de herramientas de calidad, elaborar un informe sobre el control de calidad de un proceso dentro de la organización que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- Herramienta básica de diagnóstico de calidad utilizada y su justificación- Gráficos correspondientes, incluyendo análisis- Selección de herramienta de mejora continua- Recomendaciones | <ol style="list-style-type: none">1. Identificar las herramientas básicas de calidad, sus características y métodos2. Reconocer las herramientas de Histograma y Diagramas de dispersión y correlación.3. Distinguir las herramientas para la mejora continua, su aplicación y características4. Analizar resultados de procesos a través de las herramientas básicas de calidad | <p>Estudio de casos Lista de Cotejo</p> |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|--|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica | |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |


DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

| Métodos y técnicas de enseñanza | Medios y materiales didácticos |
|---|--|
| Solución de problemas Equipos colaborativos Análisis de casos | Pintarrón Impresos: libros, lista de ejercicios Equipo de proyección Equipo de cómputo Calculadora |

ESPACIO FORMATIVO


| Aula | Laboratorio / Taller | Empresa |
|------|----------------------|---------|
| X | | |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


| Capacidades | Criterios de Desempeño |
|--|---|
| Interpretar normas de calidad mediante su análisis, definición de requisitos y estandarización de procesos para delimitar su aplicación en la organización. | <ul style="list-style-type: none"> • Presenta un reporte que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la organización - Identificación de la normatividad aplicable y su justificación - Análisis de requisitos de la norma - Propuesta de procesos a estandarizar - Recomendaciones |
| Formular estrategias de desarrollo sustentable mediante el análisis de tendencias y aplicación de modelos comparativos para lograr beneficios económicos, sociales y ambientales de la organización y de su entorno. | <ul style="list-style-type: none"> • Presenta una propuesta de sustentabilidad en la organización que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Descripción de la organización - Identificación de la normatividad aplicable y su justificación - Análisis de las tendencias de desarrollo sustentable - Análisis de factores internos y externos (económicos, sociales y ambientales) - Estrategias de desarrollo sustentable - Recomendaciones |
| Proponer sistemas de gestión de calidad mediante la aplicación de normas y estándares para eficientar la operación de la organización contribuyendo a su competitividad | <ul style="list-style-type: none"> • Presenta un plan de implementación de sistema de gestión de calidad que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales de la organización y de su entorno - Objetivos - Matriz de responsabilidades - Cronograma de trabajo - Mapeo de procesos: descripción de procedimientos - Definición de indicadores - Programa de sensibilización y capacitación al personal - Conclusiones |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |

DISEÑO DE PROCESOS Y GESTIÓN DE CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

| Autor | Año | Título del Documento | Ciudad | País | Editorial |
|---|--------|--|-------------|--------|---------------------------|
| Evans, J. R., Lindsay, W. M. | (2015) | <i>Administración y control de la calidad</i> | México D.F. | México | CENGAGE Learning Editores |
| Juran, J. M. | (1990) | <i>Juran y la planificación para la calidad</i> | Madrid | España | Díaz de Santos |
| Miranda, F. J., Chamorro, A. y Rubio, S. | (2007) | <i>Introducción a la gestión de la calidad</i> | Madrid | España | Delta Publicaciones |
| Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. | (2001) | <i>Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos</i> | Madrid | España | Prentice-Hall |
| Nievel Benjamin W | 1996 | <i>Ingeniería Industrial Métodos, Tiempos y Movimientos</i> | | | Alfa Omega |
| Rodríguez Valencia, Joaquín | 2002 | <i>Estudio de sistemas y procedimientos administrativos</i> | México D.F. | México | CENGAGE Learning Editores |
| Rodríguez Valencia, Joaquín | 2001 | <i>Cómo elaborar y usar manuales administrativos</i> | México D.F. | México | ECAFSA |

| | | | | |
|-----------------|---|-----------------------------------|---------------------|---|
| ELABORÓ: | Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración | REVISÓ: | Dirección Académica |  |
| APROBÓ: | C. G. U. T. y P. | FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: | Septiembre de 2017 | |