



PLANEACIÓN DIDÁCTICA

LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

1. Administración Entre 5° y 8°

DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre:	La Calidad y la Organización
Clave(s):	0317
Tipo:	Optativa
Plan de Estudios:	2012 (actualizado a 2016)

FECHAS DEL SEMESTRE:

Inicio semestre:	08 de enero de 2022
Fin del semestre:	11 de junio de 2022
Plataforma educativa	23 de febrero de 2022 Primer día para entrega de actividades en plataforma
Cierre de plataformas:	29 de mayo de 2022 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
Periodo examen global:	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

DATOS GENERALES

Objetivo general:

El alumno conocerá los factores que han impulsado la evolución de la calidad en la organización moderna; así como los autores precursores y sus aportaciones principales de la etapa de la calidad total que influyeron en el tránsito hacia la normatividad de los sistemas de gestión de la calidad.

Contenido temático:

Tema		Teóricas	Prácticas
1	Antecedentes históricos y marco teórico-conceptual.	10	0
2	Precursos de la calidad total y sus principales aportaciones.	20	0
3	Definición de norma y sus antecedentes	12	0
4	Normatividad para la calidad de la organización internacional para la estandarización Organización Internacional para la estandarización (ISO).	22	0
Total		64	0
Suma total de horas		64	

BIENVENIDA

Apreciables alumnas y alumnos:

Me presento, mi nombre es Miguel Angel Flores Huerta, y estaré asesorándote durante el presente semestre en la asignatura de La calidad y la organización, mi labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje. No dejes de asistir a las asesorías tantas veces consideres necesario.

Las actividades se realizarán según el programa, consultarán sus dudas en las asesorías, analizarán y compartirán su opinión en referencia los casos asignados, por medio de las actividades de aprendizaje y presentarán las actividades complementarias para que le permitan tener una visión más holística en el entendimiento del tema, entregando todas las actividades conforme al calendario.

Las actividades de aprendizaje se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos de la asignatura.

PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

- 1.** La Calidad dentro de una organización es un factor importante que genera satisfacción a sus clientes, empleados y accionistas, y provee herramientas prácticas para una gestión integral. Hoy en día es necesario cumplir con los estándares de calidad para lograr entrar a competir en un mercado cada vez más exigente; para esto se debe buscar la mejora continua, la satisfacción de los clientes y la estandarización y control de los procesos.

También se debe hacer que los diferentes departamentos de la empresa hagan de la calidad definiendo los objetivos que le corresponden buscando siempre la satisfacción del cliente y el mejoramiento continuo. Una excelente manera es implementar un sistema basado en la norma ISO 9000, ya que está busca la estandarización, con calidad, de todos los procesos dentro de la organización.

- 2.** Contando en el ámbito académico

En la actualidad existen retos y sobre todo de la competencia en las organizaciones, lo cual permite enfrentar la alta competencia, tanto nivel nacional como internacional.

La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente.

3. Se vinculan con otras asignaturas por medio de la implementación de la calidad en todas las áreas y ámbitos administrativos, haciendo que todos los procesos internos y externos que cualquier Organización, en su ámbito público, privado o del tercer sector (Social) cumpla con las metas y objetivos propuestos en tiempo y forma de manera efectiva.

FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

1. Todas las actividades que se encuentren dentro del plan de trabajo, las tendrán que realizar en formato Word, con letra Arial 11, interlineado 1.15 y el texto justificado, agregando al inicio una caratula con su nombre y mencionando la actividad/trabajo que corresponde con la fecha de envío. Si la actividad requiere de cuadros sinópticos o mapas mentales, pueden utilizar programas como Canva, Mindomo, miMind, MindMap, entre otros.

Cabe destacar que en cada actividad deberás citar las fuentes bibliográficas o de consulta utilizadas y que sean fidedignas y oficiales.

Así mismo, revisaré tus actividades de aprendizaje en la plataforma y te haré llegar en un lapso no mayor a una semana después de entregar la actividad, comentarios, observaciones, y retroalimentación en la asesoría, según sea el caso, además de agregar, si así se requiere, archivos o información complementaria que te ayude a comprender más el tema.

2. La presentación de los exámenes se realizará en la parte intermedia y final del semestre, consistirán en la realización de casos prácticos, me pondré en contacto previamente con ustedes para asignar la fecha y modalidad, para su resolución.

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura sin cursarla, podrás solicitar un examen global por Artículo 12 (Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia), que a continuación se cita:

“Los alumnos inscritos en el nivel licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia podrán presentar exámenes para acreditar asignaturas, áreas o módulos en los que estén inscritos y no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por su facultad o escuela.

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf

ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Antecedentes históricos y marco teórico-conceptual	Actividad 1	Elabora un cuadro comparativo en dónde identifiques 4 conceptos de calidad, e identifica en una organización un ejemplo en dónde se vea aplicada. Elabora la actividad en un archivo Powerpoint o Word y adjunta tu archivo en la plataforma.	Velazco, J. (2010). <i>Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica</i> . España: Ediciones Pirámide	2 pts
Unidad 1: Antecedentes históricos y marco teórico-conceptual	Actividad 2	Elabora una línea del tiempo en dónde identifiques los primeros antecedentes históricos de la calidad y como se fueron incorporando en el día a día de la vida empresarial. Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes	Velazco, J. (2010). <i>Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica</i> . España: Ediciones Pirámide	3 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.		
Unidad 1: Antecedentes históricos y marco teórico- conceptual	Actividad 3	<p>Realiza un cuadro sinóptico en dónde identifiques las principales características de la calidad y fundamenta cada una de ellas con un ejemplo que ocurra en alguna organización actual.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	Velazco, J. (2010). Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica. España: Ediciones Pirámide	3 pts
Unidad 2: Precusores de la calidad total y sus principales aportaciones	Actividad 1	<p>Identifica cuáles son los precusores de la calidad total, realiza un cuadro en dónde identifiques mínimo a 4 autores con sus respectivas aportaciones y la repercusión que tuvieron en sus organizaciones al aplicarlas y por supuesto, la influencia actual en las empresas modernas.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	Ramos Naranjo, Carlos Alberto (2010). <i>Precusores de la calidad: calidad total</i> . España: Uncategorized.	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 2: Precusores de la calidad total y sus principales aportaciones	Actividad 2 (Colaborativa)	<p>Consulta el fragmento del libro "La Calidad No Cuesta" de Crosby e identifica las etapas o 6's por las cuales la calidad atraviesa. (Pág. 27)</p> <p>Como resultado de tu lectura, iniciemos el trabajo colaborativo.</p> <p>Con tus palabras define la importancia e identifica las etapas de la calidad en una organización de cualquier ámbito y su relación con lectura. (En el foro que se abrirá para poner tus ejemplos)</p> <p>Lee las aportaciones de tus compañeros y comenta al menos dos.</p> <p>Tu participación debe presentar un contenido preciso y claro. De igual forma, los comentarios deberán ser significativos, cordiales y respetuosos. Cuida tu ortografía y redacción</p>	Philip Crosby (1987). <i>La calidad no cuesta</i> . Editorial: planeta.	10 pts
Unidad 2: Precusores de la calidad total y sus principales aportaciones	Actividad 3	<p>Enlista en un documento, los 14 principios de la calidad determinados por Philip Crosby, en el libro de Francisco, Miranda, "Introducción a la gestión de la calidad" y de 5 de ellos detalla un procedimiento de una organización multinacional, que los incluya.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	Francisco, Miranda (2007). <i>"Introducción a la gestión de la calidad"</i> . Editorial: Santillana.	6 pts.

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 3: Definición de norma y sus antecedentes	Actividad 1	<p>Busca 4 definiciones de norma y plásmalos en un cuadro comparativo, señalando sus diferencias.</p> <p>Posteriormente realiza una línea del tiempo en dónde identifiques los antecedentes, haciendo incapié en sus principios fundamentales.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	Velazco, y. (2010). Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica. España: Ediciones Pirámide,	4 pts
Unidad 3: Definición de norma y sus antecedentes	Actividad 2	<p>Identifica cuáles son las dimensiones de las normas, ¿por qué? y ¿para qué?, se aplican en una Organización y como funciona su implementación en cada sector (público, privado y social).</p> <p>Analiza también si estas normas tienen alguna estructura general que pueda ser aplicada a nivel internacional y de ser así, ubícalos en un documento y señala su estructura y su funcionalidad.</p>		3 pts.
Unidad 4: Normatividad para la calidad de la organización	Actividad 1	<p>Según la normatividad internacional para la gestión de Calidad, contesta el siguiente cuestionario.</p> <p>1.- ¿Qué es la ISO? 2.- ¿De dónde provienen?</p>	Publicación conjunta (2017) " <i>Normas nacionales e internacionales de calidad y premios</i> ". Revista	5 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
internacional para la estandarización Organización Internacional para la estandarización (ISO).		<p>3.- ¿Cuál es su alcance a nivel mundial? 4.- Año de institución (creación) y razón fundamental.. 5.- Define la misión. 6.- Define la visión. 7.- Cuando los trabajos realizados por la ISO resultan en acuerdos internacionales, son publicados con qué nombre.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	<p>Normatividad internacional para la gestión de Calidad.</p>	
Unidad 4:Normatividad para la calidad de la organización internacional para la estandarización Organización Internacional para la estandarización (ISO).	<p>Actividad 2</p>	<p>Contesta la pregunta, ¿Cómo desarrolla la ISO sus estándares? Describe detalladamente cada uno y cita un ejemplo, por cada característica.</p> <p>Posteriormente investiga la Norma ISO 9000 Y 9001 y sus características, menciona como se ven inmersas en una organización, y también menciona si en México tienen validez y en qué NOM se ve reflejada, y si las organizaciones que la poseen pueden aplicar ese proceso con certificación en otra parte del mundo.</p> <p>Elabora tu actividad en Word o alguna aplicación de las antes mencionadas, e integra una conclusión, cuida la ortografía, utiliza fuente Arial 11 a espacio 1.15. E incorpora las fuentes consultadas al calce de tu documento con citación estilo APA y súbela a la sección de tareas de la plataforma.</p>	<p>Freire, J. (et. af). (2001). La nueva ISO 9000:2000. Madrid: Editorial Fundación Í Confemetal.</p>	<p>4 pts</p>

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 4: Normatividad para la calidad de la organización internacional para la estandarización Organización Internacional para la estandarización (ISO).	Actividad 3 (Colaborativa)	<p>En el foro, se subirán diversas organizaciones de diferentes sectores, en conjunto con un compañero, tendrán que elegir y analizar una de su preferencia y posteriormente elegir un proceso que les interese e identificar la aplicación de las ISO 9000 Y 9001, denotando el proceso y la influencia de la ISO, en dicho proceso.</p> <p>Al terminar, lo subirán al foro y leerán y comentarán el de otro equipo, opinando que áreas de mejora más, pondrían al proceso elegido.</p> <p>Tu participación debe presentar un contenido preciso y claro. De igual forma, los comentarios deberán ser significativos, cordiales y respetuosos. Cuida tu ortografía y redacción</p>	<p>Freire, J. (et. af). (2001). La nueva ISO 9000:2000. Madrid: Editorial Fundación Í Confemetal.</p> <p>Alexander (2005). Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000. México: Pearson Educacion.</p> <p>Cuatre, L. (2012). Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. Barcelona: Profit.</p>	10 pts
Unidad 4: Normatividad para la calidad de la organización internacional para la estandarización Organización Internacional para la	Actividad 4 (Colaborativa)	<p>Tomando como referencia el ejercicio anterior, se les asignará una organización y le realizarán un manual de calidad, aplicando la ISO 9000 e ISO 9001, solamente a un proceso de la antes mencionada, las características del trabajo las encontrarán en el foro, como tópico y tendrán semana y media para entregarlo, en el transcurso del proceso, los estaré apoyando con dudas y revisiones para que el material esté perfecto para la entrega.</p>	<p>Freire, J. (et. af). (2001). La nueva ISO 9000:2000. Madrid: Editorial Fundación Í Confemetal.</p> <p>Alexander (2005). Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000. México: Pearson Educacion.</p> <p>Cuatre, L. (2012). Gestión integral de la calidad:</p>	25 pts

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
estandarización (ISO).			implantación, control y certificación. Barcelona: Profit.	
Ponderación total de las actividades				80

EXÁMENES

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

Parciales: Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, antes de que inicie el periodo de aplicación. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1 y 2	10
2do.	2 y 3	10
3ro.		

Recuerda revisar el calendario de aplicación de exámenes en el portal del SUAyED y registrarte en el sistema EMA para poder presentar los exámenes.

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

PORCENTAJES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	35 %
Actividades colaborativas	45 %
Exámenes parciales	20 %
Otro	0 %
Total	100 %

FUNCIONES DEL ASESOR

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.
2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a una semana después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

Nombre	Correo electrónico
Miguel Angel Flores Huerta	miflores@fca.unam.mx

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire