

Programa de estudio de experiencia educativa

1. Área académica

Económico Administrativa

2.-Programa educativo

Gestión y Dirección de Negocios

3.- Campus

Coatzacoalcos-Minatitlán, Poza Rica-Tuxpan, Orizaba-Córdoba, Veracruz-Boca del Río, Xalapa

4.-Dependencia/Entidad académica

Facultades de Contaduría y Contaduría y Administración

5.- Código	6.-Nombre de la experiencia educativa	7.- Área de formación	
		Principal	Secundaria
	<i>Calidad en las organizaciones</i>	Disciplinar	

8.-Valores de la experiencia educativa

Créditos	Teoría	Práctica	Total horas	Equivalencia (s)
7	3	1	60	

9.-Modalidad

Curso

10.-Oportunidades de evaluación

Todas

11.-Requisitos

Pre-requisitos	Co-requisitos
Ninguno	Ninguno

12.-Características del proceso de enseñanza aprendizaje

Individual / Grupal	Máximo	Mínimo
Grupal	50	15

13.-Agrupación natural de la Experiencia educativa (áreas de conocimiento, academia, ejes, módulos, departamentos)

Administración

14.-Proyecto integrador

Ninguno

15.-Fecha

Programa de estudio de experiencia educativa

Elaboración	Modificación	Aprobación
Noviembre, 2017		

16.-Nombre de los académicos que participaron

Comisión estatal 2017 para el rediseño del Plan de Estudios de la Licenciatura en Gestión y Dirección de Negocios, integrada por académicos de las regiones: Coatzacoalcos-Minatitlán, Veracruz-Boca del Río, Xalapa, Tuxpan-Poza Rica y Córdoba-Orizaba

17.-Perfil del docente

Licenciado en Gestión y Dirección de Negocios, Licenciado en Administración, Licenciado en Estadística, Ingenieros, Licenciado en Sistemas Computacionales Administrativos; con posgrado en el Área Económico Administrativa. Con un mínimo de tres años de experiencia profesional y tres años de experiencia docente en el nivel superior.

18.-Espacio

Intrafacultad

19.-Relación disciplinaria

Multidisciplinaria

20.-Descripción

En el mercado actual es indispensable que las empresas conozcan las necesidades de sus clientes si desean continuar activos en el mismo. Una de las áreas de la gestión que nos permite esto es precisamente, la Calidad. Por lo anterior, es indispensable que en el PE de Gestión y Dirección de Negocios cuente con una experiencia educativa que desarrolle competencias sobre las diferentes filosofías que han impactado en el desarrollo de la gestión de la calidad, así como el manejo de los conceptos y la importancia de su aplicación. De los temas que necesariamente se deben de considerar son los referentes a las normas que permiten a las empresas participar e implantar sistemas de gestión de la calidad, considerando los lineamientos de la normativa mexicana para gestionar procesos de calidad a nivel nacional e internacional.

21.-Justificación

La gestión de la calidad es de suma importancia en la vida económica de cualquier empresa, incluso de una nación, ya que regula la mayoría de las actividades de contenido económico que realizan las personas, tanto físicas o morales, como públicas y privadas, normando, específicamente, tanto las operaciones de producción, circulación y consumo de bienes y prestación de servicios, que surgen en razón de dichas actividades. El ejercicio profesional del licenciado en gestión y dirección de negocios está íntimamente ligado a tales actividades, por lo que requiere necesariamente complementar su formación integral a través del conocimiento,

comprensión, análisis e interpretación de los conceptos y normas e instituciones que constituyen la legislación de la calidad tanto a nivel nacional como internacional, con la finalidad de que le permita su adecuada aplicación, para solucionar problemas de calidad innovadoras y creativas, con criterios de equidad, justicia y eficiencia en el ámbito empresarial y contexto social actual.

22.-Unidad de competencia

El estudiante adquiere los conocimientos de las normas, conceptos e instituciones de la calidad, así como su comprensión e interpretación, a partir de los cuales desarrolla habilidades de identificación, análisis y síntesis, para su aplicación en el ámbito empresarial, para solucionar problemas de calidad innovadoras y creativas con un enfoque de mejora continua.

23.-Articulación de los ejes

El estudiante reflexiona y aprende los conceptos y las herramientas que se proporcionan en el contexto básico de la calidad, que le permita identificar, analizar y aplicar su conocimiento; lo anterior dentro de un marco de respeto, justicia y honestidad.

24.-Saberes

Teóricos	Heurísticos	Axiológicos
----------	-------------	-------------

Programa de estudio de experiencia educativa

Fundamentos de la Calidad Evolución de la filosofía de la calidad Conceptos básicos Enfoque del Control total de calidad Principios de control de calidad Sistemas de Gestión de la Calidad Sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 Modelo Europeo de la Calidad (EFQM) Modelo Malcom Baldrige Modelo Deming Tendencias en la gestión de la calidad: sistemas integrados de gestión (calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional) La certificación Herramientas de la calidad Hoja de verificación Diagrama de Pareto Histograma Diagrama Causa-efecto Diagrama de dispersión Diagrama de flujo Estratificación Solución de ejercicios aplicados	• Distingue las diferentes aportaciones de los gurús de la calidad • Distingue los distintos conceptos de calidad y su importancia • Selecciona y organiza información, aplicando los conceptos más relevantes de la calidad. • Adquiere la habilidad para desarrollar el análisis de la información a través de herramientas básicas de control de calidad. • Distinguirá los distintos tipos de análisis a desarrollar de acuerdo a sus características específicas de la información • Desarrolla habilidades, procedimientos y procesos para solucionar problemas relacionados con la calidad en las empresas referente a un sistema de gestión de la calidad.	Solidaridad y cooperación Respeto y tolerancia Responsabilidad Honestidad Creatividad e Innovación Ética de la disciplina Compromiso social y sustentable
---	---	--

Programa de estudio de experiencia educativa

	• Adquirirá la habilidad para conformar equipos de mejora de calidad con diferentes enfoques. • Genera conocimientos, técnicas y recursos para solucionar problemas de calidad innovadora y creativa acorde a la dinámica empresarial actual para la mejora continua de sus procesos. • Utiliza las Tic y plataformas educativas.	
Metodologías para la mejora continua Conceptos básicos de la mejora continua 5 s Momentos de verdad (SERVCUAL) Kaizen Just in time 6 Sigma		

25.-Estrategias metodológicas

De aprendizaje	De enseñanza
Lectura analítica y crítica Reportes de lectura Elaboración de mapas conceptuales y mentales, clasificaciones y esquemas. Ejercicios orientados a la práctica Análisis y discusión de problemas (aprendizaje basado en problemas) Consultas de dudas al profesor Bitácora de actividades Metacognición.	Adaptación de tareas individuales y grupales Comunicación precisa sobre los propósitos de las tareas, los procedimientos y los productos. Exposición presencial con uso de TIC -Fomento del aprendizaje distribuido y la comunicación mediante la plataforma institucional <i>Eminus</i> -Lectura dirigida mediante guías de lectura, rúbricas y listas de cotejo

Programa de estudio de experiencia educativa

26.-Apoyos educativos

Materiales didácticos	Recursos didácticos
Programa de la experiencia educativa. Fuentes diversas de información, impresas o electrónicas. Notas de clase Presentaciones en computadora del profesor	Salón de clases adecuado Plataformas educativas. Pizarrón Plumones de pizarrón Computadora con el software especializado y cañón.

27.-Evaluación del desempeño

Evidencia (s) de desempeño	Criterios de desempeño	Ámbito(s) de aplicación	Porcentaje
Exámenes	Respuestas pertinentes y solidez en la argumentación	Aula	50
Proyecto integrador	Uso de TIC Trabajo en equipo Creatividad Investigación Valores: Honestidad científica, tolerancia, puntualidad, respeto	Aula	30
Actividades intra y extra clase	Uso de TIC Trabajo en equipo Creatividad Investigación Valores: Honestidad científica, tolerancia, puntualidad, respeto	Aula	20

28.-Acreditación

Para poder acreditar la experiencia educativa los estudiantes deberán contar con el 80% de asistencia a clases y promedio mínimo aprobatorio de 6 al final del curso. Es

Programa de estudio de experiencia educativa

requisito para las siguientes oportunidades de acreditación, presentar el proyecto integrador.

29.-Fuentes de información

Básicas

López Lemos Paloma (2016) Cómo documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015 Editorial FC
 González Ortiz Oscar Claret (2016) Sistemas de Gestión de Calidad: Teoría y Práctica bajo la Norma ISO 2015 ECOE Ediciones
 Omachonu Vincent (2014) Principios de Calidad Total Editorial Trillas
 Sánchez Rivero José Manuel (2013) Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad. Editorial Confemetal
 Torres Vega Iván (2016) Cómo implantar ISO 9001:2015 paso a paso.
 Masaki Imai (2002) Kaizen. La clave de la ventaja competitiva japonesa. Editorial Patria.
 Jefferey K. Liker (2010) Las claves del éxito de Toyota. Editorial Gestión 2000
 Evans, J. & Lindsay, W (2008). Administración y control de la calidad. (7ma. ed.) México: Cengage Learning Editores, S.A de C.V.

Complementarias

Rue, L. & Byards, LI (2006). **Administración: teoría y aplicaciones.** (ed. Revisada y actualizada). México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.
 Hill, Ch. & Jones, G. (2009). **Administración Estratégica.** (8va. ed.) México: McGraw Hill.
Biblioteca virtual de la Universidad Veracruzana (2017)
www.uv.mx/bvirtual