



PROGRAMA DE ESTUDIOS: Licenciatura en Administración

Misión:

Somos un programa educativo basado en un enfoque de aprendizaje en competencias que forma profesionistas y emprendedores competitivos en el campo de las ciencias administrativas, capaces de innovar y contribuir a la solución de problemas económicos, sociales, sustentables y tecnológicos de nuestro país con alto valor ético y responsabilidad social profesional, contribuyendo al desarrollo de la región.

Perfil de egreso:

El perfil de egreso de la Licenciatura en Administración se caracterizará porque el profesionista:

- Poseerá los conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos que le permitan aplicarlos en la gestión responsable, eficaz y eficiente de las organizaciones privadas, públicas y sociales.
- Será capaz de desarrollarse en el ámbito internacional de manera pertinente y eficaz, además desarrollará capacidades para la investigación que le permitan generar conocimiento y poseer información de calidad para el cambio organizacional.
- Tendrá las habilidades interpersonales y principios éticos para tomar decisiones, trabajar en equipo, negociar, dirigir y lograr los objetivos organizacionales con apego a las leyes, normas, principios y valores que rigen a la sociedad.
- Desarrollará el espíritu emprendedor para la innovación en los procesos organizacionales y la generación de nuevas oportunidades de negocio, incorporando nuevas tecnologías de la información y la comunicación, desde una perspectiva global y sustentable.
- Será analítico, crítico, reflexivo, capaz de ejercer como empresario, promotor, director, consultor, asesor e investigador; coadyuvando en la solución de problemas de las organizaciones y del entorno económico, político y social.

A) IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA:

CICLO	CLAVE	TIPO	HRS. PRÁCTICA	HRS. TEORÍA	CREDITOS	REQUISITOS
2025B	IC029	CT	40	40	8	Gestión de la Calidad

- 1. NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:** Selectiva A-I Diseño y desarrollo de Sistemas de Gestión de Calidad
- 2. ACADEMIA:** Recursos Humanos y Calidad
- 3. ELABORADO POR:** De la Torre Cruz María del Rosario
- 4. FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:** 10 de agosto de 2024



B) DATOS DE PROFESORA/PROFESOR:

- 1. NOMBRE:** Dra. María del Rosario de la Torre Cruz
- 2. FORMACIÓN ACADÉMICA:** Doctorado en Educación Ph & D especialidad en Calidad Educativa, Maestría en Administración y Gestión Regional.
- 3. EXPERIENCIA PROFESIONAL:**
Administrativo de Coordinación en Rectoría del CUCOSTA Sur.
Controlador de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de CUCOSTA Sur.
Coordinadora de Calidad del CUCOSTA Sur.
Responsable de la Oficina de Compras de CUCOSTA Sur.
Responsable de la UCEC (Unidad de Calidad, Egresados y CENEVAL del CUCOSTA Sur)
Directora del Centro de Emprendimiento e Innovación Costa Sur (CUCSur)
Auditor interno con la Norma ISO 9001:2015
Profesor de tiempo completo CUCOSTA Sur (Lic. En Administración, Lic. En Contaduría Pública, Turismo y Maestría en Administración y Gestión Regional).

C) OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

1. OBJETIVO GENERAL:

Brindar al alumno los conocimientos y habilidades necesarios para diseñar e implementar de manera profesional un Sistema de Gestión de la Calidad, con base en los lineamientos de las normas ISO. Asimismo, se busca que el estudiante comprenda y aplique los procedimientos de auditoría para verificar su correcta implementación, con el propósito de establecer un sistema que cumpla con los requisitos establecidos y pueda ser certificado por organismos nacionales o internacionales.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Dar a conocer conceptos básicos y antecedentes de la calidad.
- Comprender las características del proceso de certificación y las Normas ISO
- Identificar y comprender las familias de normas ISO y su aplicación
- Capacitar a los participantes para seleccionar y aplicar las técnicas para evaluar los riesgos en el desarrollo de un proceso de gestión de riesgos conforme a los criterios que establece la norma ISO 31000: 2009.
- Determinar los elementos necesarios para diseñar, desarrollar, implementar y medir un sistema de gestión de calidad

D) ATRIBUTOS, SABERES Y COMPETENCIAS

SABERES	CONTENIDOS
Teóricos (Conocimientos)	Análisis de la empresa como un sistema compuesto por subsistemas funcionales —Recursos Humanos, Mercadotecnia, Finanzas, Producción, Sistemas e Investigación y Desarrollo— que interactúan entre sí y deben ser considerados en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Se estudiarán los principios de la teoría administrativa desde una perspectiva sistémica, con el fin de comprender cómo integrar estos subsistemas al modelo de gestión basado en normas ISO, promoviendo la



	eficiencia, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de calidad organizacional.
Metodológicos (Aptitudes, capacidades y habilidades)	Pensamiento crítico, investigación, discriminación de la información importante, comunicación oral y escrita. Trabajo en equipo, colaborativo y cooperativo.
Formativos (Valores y actitudes alineados a los ODS)	<ul style="list-style-type: none">○ Proactivo, propositivo, crítico y liderazgo.○ Responsabilidad, equidad, empatía, tolerancia, solidaridad y respeto.
Competencias	<ul style="list-style-type: none">○ Comprende la organización desde una perspectiva sistémica, identificando la interacción entre los subsistemas funcionales (Recursos Humanos, Mercadotecnia, Finanzas, Producción, Sistemas e Investigación y Desarrollo), para integrarlos eficazmente en el diseño e implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad conforme a las normas ISO.○ Aplica el pensamiento crítico y habilidades de investigación para analizar información relevante, evaluar procesos organizacionales y proponer mejoras en los sistemas de gestión, promoviendo la eficiencia, la mejora continua y el cumplimiento de estándares de calidad.○ Desarrolla habilidades de comunicación oral y escrita, así como el trabajo colaborativo y cooperativo, para elaborar propuestas técnicas y participar activamente en equipos multidisciplinarios enfocados en la gestión de la calidad.○ Manifiesta una actitud proactiva y propositiva, ejerciendo liderazgo con responsabilidad, equidad, empatía, tolerancia, solidaridad y respeto, en el marco de los valores promovidos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), orientando sus acciones al fortalecimiento de la calidad en las organizaciones.

E) CONTENIDO TEÓRICO – PRÁCTICO

OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
Objetivo 1. Dar a conocer conceptos básicos y antecedentes de la calidad.	Unidad 1. Inducción a la Calidad 1.1 Antecedentes 1.2 Conceptos básicos a) Calidad b) Proceso c) Sistema d) Sistema de Gestión de Calidad



OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
	<p>1.3 Evolución de la Calidad 1.4 ¿Por qué implementar un Sistema de Gestión de Calidad? 1.5 Efectos de la falta de Calidad 1.6 El cambio hacia la Calidad Total 1.7 Filosofías de la Calidad Total</p>
Objetivo 2. Analizar los conceptos fundamentales de la normalización y certificación, incluyendo el papel de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), los organismos de normalización, y los procesos de acreditación y certificación, con el fin de comprender su relevancia en los Sistemas de Gestión de la Calidad.	<p>Unidad 2. Normalización y Certificación 2.1 ¿Qué son las NOM's? 2.2 Aspectos de la NOM 2.3 Normalización 2.3.1 Organismos de Normalización 2.4 Certificación 2.5 Ventajas 2.6 Acreditación y certificación</p>
Objetivo 3. Identificar y comprender las familias de normas ISO y su aplicación en el ámbito empresarial.	<p>Unidad 3. Las normas ISO y su ámbito de aplicación 3.1 Antecedentes 3.2 Organismo internacional de normalización: ISO 3.3 Las familias de las normas ISO y su ámbito de aplicación 3.4 Principios de la Gestión de la Calidad 3.5 Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos 3.6 Relación entre los modelos de gestión de calidad y los modelos de excelencia</p>
Objetivo 4. Conocer los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2015 para implementar un Sistema de Gestión de Calidad.	<p>Unidad 4. Contenido de la Norma ISO 9001 1. Objetivo y campo de aplicación 2. Referencias normativas 3. Términos y definiciones 4. Contexto de la organización 5. Liderazgo 6. Planificación 7. Soporte 8. Operación 9. Evaluación del desempeño 10. Mejora continua 11. Conocimiento de sistemas de gestión de calidad ya implementados</p>



OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
<p>Objetivo 5. Capacitar a los participantes para seleccionar y aplicar las técnicas para evaluar los riesgos en el desarrollo de un proceso de gestión de riesgos conforme a los criterios que establece la norma ISO 31000: 2009.</p>	<p>Unidad 5. Gestión de riesgos</p> <p>5.1 Introducción y objetivo 5.2 Fundamento de riesgo 5.3 Términos y definiciones 5.4 Visión general de ISO 31000 5.5. Proceso de gestión de riesgos 5.6 Fuentes de riesgo 5.7 Describiendo riesgo 5.8 Las opciones de tratamiento de riesgos 5.9 Metodología para aplicación de riesgos.</p>
<p>Objetivo 6. Determinar los elementos necesarios para diseñar, desarrollar, implementar y medir un sistema de gestión de calidad</p>	<p>Unidad 6. Diseño, desarrollo e implementación de Sistemas de Gestión de Calidad</p> <p>6.6.1 Etapas para desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad 6.2 Herramientas estadísticas para el análisis, medición y evaluación de indicadores de procesos 6.3 Las 5's 6.4 Seis sigma 6.5 Auditorías Internas 6.6 Metodología para la solución de problema.</p>

F) MODALIDADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE (METODOLOGÍA)

1. TÉCNICAS DE ENSEÑANZA: Trabajo colaborativo en equipos; trabajo individual; lecturas de comprensión y análisis; redacción de reportes y fichas técnicas; uso de plataformas educativas virtuales para fortalecer el aprendizaje; exposición de temas por parte del docente y de los estudiantes con el apoyo del profesor; diseño de material didáctico para apoyo de los estudiantes que lo requieran; asesorías y aclaración de dudas de forma personalizada por medio de redes sociales.

2. TAREAS O ACCIONES:

Las tareas que se pretenden desarrollar son de diversa índole, varían de acuerdo al contexto y características del grupo en el cual se trabaje, no obstante, pueden tomarse en cuenta las siguientes: Exposición audiovisual; actividades en línea con el apoyo de plataformas virtuales de tipo sincrónicas o asincrónicas; reportes de investigación y de lecturas en español e inglés; fichas técnicas; diseño de videos, presentaciones multimedia, líneas del tiempo, organizadores gráficos y pictogramas; actividades extracurriculares como asistencia a conferencias, webinars, foros congresos; videoconferencias grupales, individuales o por equipos; cuestionarios; foros virtuales; exámenes en línea o presenciales, escritos o verbales.



G) ACREDITACIÓN:

De conformidad a lo que establece el Capítulo IV y V del Reglamento General de Evaluación y Promoción de la Universidad de Guadalajara.

DE LA EVALUACIÓN CONTINUA DEL CURSO	<p>Artículo 20. Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, yII. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.
CAPÍTULO V DE LA EVALUACIÓN EN PERIODO EXTRAORDINARIO	<p>Artículo 24. La evaluación en periodo extraordinario deberá versar sobre el contenido global de la materia, se realizará a través de los medios o instrumentos diseñados, aplicados y calificados por el profesor de la materia, bajo la supervisión de la academia correspondiente.</p> <p>Artículo 25. La evaluación en periodo extraordinario se calificará atendiendo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">I. La calificación obtenida en periodo extraordinario, tendrá una ponderación del 80% para la calificación final;II. La calificación obtenida por el alumno durante el periodo ordinario, tendrá una ponderación del 40% para la calificación en periodo extraordinario, yIII. La calificación final para la evaluación en periodo extraordinario será la que resulte de la suma de los puntos obtenidos en las fracciones anteriores. <p>Artículo 27. Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none">I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso.



H) PLAN DE EVALUACIÓN

CRITERIO	PORCENTAJE
2 Exámenes parciales 1. Unidad I y II 15% Unidad III, IV y V 15%	30%
Tarea y participación (presencial y en foros)	10%
Reportes de Lectura especializados	10 %
Exposición de tema y de proyecto	20 %
Proyecto final	30 %
TOTAL	100%

*Nota: Los criterios son determinados por la academia correspondiente.

I) BIBLIOGRAFÍA

1. BÁSICA

No.	TITULO COMPLETO	AUTOR	AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL
1	Guía para la aplicación de ISO 9001:2015. Monografía.	Gómez Martínez, José Antonio	2017	Alfa omega
2	Sistema de Gestión de Calidad. ISO 9001:2015.	Cortés, José Manuel	2017	ICB Editores
3	Teoría y práctica de la Calidad	Marta Sangüensa Ricardo Mateo Laura Izarbe	2019	Paraninfo
4	Diseño y desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones Educativas	De la Torre Cruz, María del Rosario Bejarano Palomera, Ruth Illeana	2013	Editorial Universitaria
5	Auditorías de Sistemas integrados de gestión ISO 9001, ISO 14000 e ISO 45000.	José Sevilla Tendero	2020	Ediciones de la U
6	Calidad total y productividad	Gutiérrez, Humberto	2005	McGraw Hill
7	Administración y control de la Calidad	Evans, James y Lindsay William	2005	Thompson
8	Estudios de sistemas y procedimientos	Rodríguez Valencia Joaquín	2006	Thompson



2. COMPLEMENTARIA

No.	TITULO COMPLETO	EDICIÓN	AUTOR	AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL
1	Normalización. Administración integral para la Calidad.	2	Sandoval, Pablo	2014	INACS
2	Guía práctica de normas para implantarlas en la empresa.	1	Montaño, J.	2004	2004
3	Herramientas estadísticas para Diseño de la Calidad.	1	Gryna, F. M.	2007	McGraw Hill

3. WEBS DE CONSULTA

No.	ENLACE	TEMA	OBJETO DE CONSULTA
1	https://www.globalstd.com/	Normalización Estándares Auditorías	Información sobre temas abordados por el organismo certificador
2	https://www.iso.org/es/home/	Normas ISO	Conocimiento sobre los estándares ISO

Fecha de recibido:	
Firma Presidente de Academia:	
Visto Bueno del Jefe de Departamento	
Nombre y firma de recibido representante de grupo	