

PROGRAMA DE ASIGNATURA: CALIDAD

CLAVE: E-CAL-1

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante identificará la documentación que rige el sistema de gestión de calidad de acuerdo con los tipos de normas y organismo certificador, para participar en el proceso de mejora continua de la entidad financiera.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Promover el ahorro y educación cooperativa y financiera, mediante acciones de capacitación y la oferta de productos y servicios de ahorro e inversión, para fomentar el crecimiento económico regional, y la cultura del cooperativismo, ahorro y préstamo.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	2	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
	I. Fundamentos de calidad	7	4
II. Planeación de la calidad	6	17	23
III. Sistemas de Gestión de la Calidad	6	15	21
IV. Auditoría administrativa y Mejora continua	6	14	20
Totales	25	50	75

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Brindar educación y asesoría financiera a prospectos, socios/clientes, colaboradores y público en general, mediante técnicas de capacitación, comunicación y difusión, y con base en la normatividad aplicable para fomentar las prácticas de la economía social y solidaria, el ahorro y préstamo.</p>	<p>Evaluar el impacto de la capacitación mediante encuestas de satisfacción y registro de nuevos socios/clientes, para proponer mejoras.</p>	<p>Presenta un reporte de evaluación que incluya</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados describiendo el nivel de cumplimiento con las expectativas de los prospectos, socios/clientes, colaboradores y público en general. - Nivel de incorporación de nuevos socios/clientes a la institución.
<p>Asesorar en servicios de ahorro y productos de inversión con base en los productos de captación y políticas de la institución financiera, con el propósito de lograr los mejores beneficios al socio/cliente y satisfacer sus necesidades, promover la cultura del ahorro y fomentar el crecimiento económico.</p>	<p>Promover productos y servicios de ahorro e inversión con base en los indicadores micro y macroeconómicos y asesorando la toma de decisiones del cliente, para que obtenga el máximo de beneficios</p>	<p>Realiza y presenta al socio/cliente un plan de ahorro o inversión que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - resultados de la evaluación financiera - beneficios de la institución de ahorro y préstamo - monto del capital - tasa de interés de mercado: - competencia - instrumentos gubernamentales - plazo - resultado de simuladores de inversión - folletería de los productos de ahorro e inversión - Formatos y requisitos para apertura de cuenta -Comparativa GAT

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Fundamentos de calidad					
Propósito esperado	El alumno identificará la documentación que rige el sistema de gestión de calidad de acuerdo con los tipos de normas y organismo certificador, para participar en el proceso de mejora continua de la entidad financiera.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	7	Horas del Saber Hacer	4	Horas Totales	11

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos básicos	Identificar los conceptos de calidad y mejora continua. Reconocer los conceptos de cliente interno, cliente externo y servicio al cliente, en el contexto de calidad. Identificar la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad. Explicar el concepto y principales modelos de control de calidad.	Determinar los clientes externos e internos de un área de la organización.	Valorar los indicadores de calidad y productividad aplicables a una organización.
Precusores de la calidad (evolución histórica)	Distinguir cronológicamente la evolución de la calidad. Describir las teorías de la calidad: - Trilogía de la calidad / Joseph M. Juran). - Ciclo PDCA o ciclo Deming (W. Edwards Deming)		

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> - Cero defectos (Phillip Crosby) - Círculo de calidad (Karou Ishikawa) - Cinco "S" de Kaizen (Instituto Kaizen) 		
Indicadores de calidad	Reconocer los principales indicadores de calidad y productividad que deben gerenciarse en una institución financiera: indicadores económicos-financieros, indicadores sociales, indicadores de rentabilidad y productividad de la empresa.	Seleccionar los indicadores de calidad y productividad aplicables a una organización.	
Calidad orientada a los servicios	Diferenciar las metodologías de calidad orientadas a los servicios: ISO 9001-2015, gestión orientada a procesos, metodología valores y cultura de la organización, modelo iberoamericano.		

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Trabajos de investigación Lectura asistida Análisis de casos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección	Laboratorio / Taller	X

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	F-DA-01-PA-LIC-14.1

	Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.		
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
<p>Comprende la importancia de la calidad para las organizaciones y analiza su evolución cronológica.</p> <p>Comprende los modelos de control de calidad e identifica la aplicación de los indicadores de calidad y productividad.</p> <p>Identifica los objetivos y alcance de la norma ISO: 9001-2015</p>	<p>Realiza un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concepto de calidad -Importancia de la calidad - Línea de tiempo de la evolución cronológica de la calidad - Descripción de modelos de control de calidad - indicadores aplicables a una organización dada - Cuadro comparativo de las metodologías de la calidad orientadas a los servicios. 	<p>Ensayo</p> <p>Rúbrica</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Unidad de Aprendizaje	II. Planeación de la calidad					
Propósito esperado	El alumno identificará los costos de calidad generados en las instituciones financieras para determinar áreas de oportunidad de reducción de costos.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	6	Horas del Saber Hacer	17	Horas Totales	23

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos de Costos de calidad y clasificación	Identificar el concepto de costos de calidad Explicar las 4 dimensiones de costos de calidad: - Prevención - Evaluación - Fallas Internas (cliente interno) - Fallas Externas (cliente externo)		Fomentar conciencia de las dimensiones de las áreas de oportunidad, empleando la herramienta de la calidad, acorde a la problemática.
Reporte de costos	Identificar los elementos del reporte general del sistema de costos de calidad: - producción (Desarrollo de proveedores, mantenimiento. preventivo, actualización de manuales, inspección, desperdicios, tiempos improductivos, mantenimiento. correctivo), - administración inventarios, cartera), - relaciones industriales (capacitación, tiempo extra), - ventas (servicios, estudios de mercado), - finanzas (cuantificación monetaria) y - alta dirección (identificar áreas de oportunidad, decide acciones de mejora y corrección, autoriza los recursos para acciones de mejora y correcciones.	Elaborar un estado de costos de operación con base en el reporte general del sistema de costos de calidad.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Proceso de control	<p>Comparar las siete herramientas de la calidad para mejorar la empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoja de verificaciones. 2. Diagrama de Pareto. 3. Diagrama de Causa – Efecto. 4. Histogramas de frecuencia. 5. Gráficas de control. 6. Estratificación. 7. Mapeo de proceso. 	Determinar áreas de oportunidad empleando la herramienta de la calidad acorde a la problemática.	
--------------------	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Lectura guiada Análisis de casos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
<p>Comprende el concepto de costos de calidad</p> <p>Identifica la clasificación de costos de calidad</p> <p>Clasifica los costos del sistema de costos de calidad</p> <p>Comprende las herramientas de la calidad</p>	<p>Elabora, a partir de un caso de estudio, un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - un estado de costos de operación - áreas de oportunidad y propuestas de mejora - herramienta de calidad empleada y justificación 	<p>Rúbrica</p> <p>Estudio de casos</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Unidad de Aprendizaje	III. Sistemas de Gestión de la Calidad					
Propósito esperado	El alumno identificará la documentación que rige el sistema de gestión de calidad de acuerdo con los tipos de normas y organismo certificador, para participar en el proceso de mejora continua de la entidad financiera.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	6	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	21

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Principios y elementos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad	Identificar los principios de un SGC: -Enfoque al Cliente. -Liderazgo. -Compromiso de las personas. -Enfoque a procesos. -Mejora. -Toma de decisiones basada en las pruebas. -Gestión de las relaciones. Enlistar la documentación que rige al sistema de gestión de calidad: manuales, formatos, instrucciones de trabajo y evidencias.	Organizar la documentación que rige el sistema de gestión de calidad: manuales, formatos, instrucciones de trabajo y evidencias.	Fomentar la selección del tipo de norma ISO aplicable a los procesos de certificación de la entidad financiera y el organismo certificador pertinente para el proceso de certificación de la entidad financiera.
Normas ISO	Definir el concepto de Normas, Normalización e ISO y su aplicación. Enlistar los tipos de normas ISO.	Seleccionar el tipo de norma ISO aplicable a los procesos de certificación de la entidad financiera.	
Certificaciones	Diferenciar los organismos certificadores nacionales e internacionales de las Normas ISO 9000.	Seleccionar el organismo certificador que interviene en el proceso de certificación de la entidad financiera.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Trabajos de Investigación Equipos colaborativos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Comprende el concepto de normalización ISO, así como los tipos de normas ISO y sus características. Analiza las características de los organismos certificadores.	Elabora y presenta un cuadro reporte que incluya: Cuadro sinóptico de: -Concepto de normalización ISO. -Tipos de normas ISO -Características de los organismos certificadores -Lista de verificación de cumplimiento de los requerimientos documentales con base en la norma aplicable	Rúbrica Ensayo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Unidad de Aprendizaje	IV. Auditoría administrativa y Mejora continua					
Propósito esperado	El alumno interpretará los resultados de la auditoría administrativa y control interno de una institución dada para identificar áreas de oportunidad y mejora continua.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	6	Horas del Saber Hacer	14	Horas Totales	20

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Fundamentos de auditoría: concepto, importancia	Definir el concepto de auditoría, auditoría administrativa e importancia para la mejora continua. Describir los tipos de auditoría de un sistema de gestión de calidad: interna y externa.		Interpretar los resultados de una evaluación de control interno. Seleccionar la herramienta de mejora continua para identificar puntos débiles en los procesos de venta de un producto o servicio y proponer mejoras.
Control interno	Describir el concepto de control interno. Identificar la importancia del control interno en la auditoría administrativa. Describir la estructura del cuestionario como instrumento de evaluación de control interno.	Interpretar los resultados de una evaluación de control interno.	
Proceso de auditoría administrativa	Describir el proceso de auditoría administrativa: -Apertura de la auditoría -Obtención de la información. -Evaluación de la información obtenida. -Cierre de la auditoría administrativa. - Seguimiento de los hallazgos. Describir el concepto de acciones preventivas y acciones correctivas. Enlistar las etapas para llevar a cabo las acciones preventivas		

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	Enlistar las etapas para llevar a cabo las acciones correctivas Enlistar la estructura del dictamen de auditoría		
Herramientas de mejora continua: 5S, Ciclo de mejora continua, Lean Six Sigma, Kaizen, Justo a tiempo	Identificar las herramientas de mejora continua: -5S -Ciclo de mejora continua -Six Sigma -Kaizen Justo a tiempo	Seleccionar la herramienta de mejora continua para identificar puntos débiles en los procesos de venta de un producto o servicio y proponer mejoras.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Simulación Equipos colaborativos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Analiza y comprende el concepto y proceso de auditoría y auditoría administrativa, así como la importancia del control interno. Comprender las características y aplicación en las herramientas de mejora continua	Elabora, a partir de un caso de estudio de auditoría administrativa, elabora un reporte que incluya: - Tipo de auditoría	Estudio de casos Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> - Interpretación de resultados de la interpretación del control interno - Áreas de oportunidad de un producto o servicio, con base en el proceso y dictamen de auditoría - Propuesta de mejora con base en la herramienta de mejora continua aplicable. 	
--	---	--

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Ing. Industrial, Ing. de Calidad, Ingeniero en Procesos, Ing. En Productividad y Calidad, Ing. en Gestión Empresarial, Lic. Administración de empresas	Manejo de herramientas didácticas para enseñanza-aprendizaje, de evaluación, técnicas de manejo de grupos.	Experiencia en planta como gerente de operaciones, auditor, implementación de sistemas de gestión de la calidad.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Francisco Javier Rodríguez Luis Gómez Bravo	1985	Indicadores de calidad y productividad en la empresa.	Venezuela, Venezuela	Nuevos tiempos	980-6088-12-
María Pérez Marqués	2014	Control de calidad	España, España	RC Libros	978-84-941801-9-
José Luis Palacios Blanco Delfino Vargas Chávez	2009	Medición efectiva de la Calidad	México, México	Trillas	9786071702159
Thomas Pyzdek Paul Keller	2012	El manual de Administración de la Calidad	México, México1a	McGraw-Hill.	9786071723079
Enrique Muller de la Lama	1999	Cultura de Calidad de Servicio	México, México1a	Trillas	9789682445965
Deming, W. Edwards.	1986	Out of the crisis: Quality leadership.	Cambridge, MA	MIT Press.	0262070017
Juran, Joseph M.	1988	Juran's quality handbook.	New York	McGraw-Hill.	0070334309
Crosby, Philip B	1979	Quality is free: The art of making quality cost-free	New York	McGraw-Hill.	0070147331
Feigenbaum, Armand V	1951	Total quality control: Engineering and management.	New York	McGraw-Hill	0070209730
Ishikawa, Kaoru	1985	What is total quality control? The Japanese way.	Englewood Cliffs, NJ	Prentice Hall	0132812482

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
W. Edwards Deming	2024	"Los ocho principios de la gestión de la calidad total"	https://www.lucidchart.com/blog/es/8-principios-de-la-administracion-de-la-calidad-total
Kaoru Ishikawa	2024	"Las siete herramientas de la calidad"	https://www.ruizgallegoconsultores.com/art%C3%ADculosnoticias/ar

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	

			t%C3%ADculos-t%C3%A9cnicos/ishikawa-las-7-herramientas-de-la-calidad
European Foundation for Quality Management	2020	"El modelo de excelencia empresarial de la EFQM"	https://efqm.org/the-efqm-model/
International Organization for Standardization	2015	"La norma ISO 9001:2015: Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad"	https://www.iso.org/standard/62085.html
Joseph M. Juran y Frank J. Gryna	1993	"El impacto de la calidad total en el desempeño financiero de las empresas"	https://www.researchgate.net/publication/235267874_The_impact_of_TQM_on_financial_performance

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-14.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE 2024	