**PROGRAMA DE ESTUDIO**

Nombre de la asignatura: CULTURA DE CALIDAD						
Clave: IIN01		Ciclo Formativo: Básico () Profesional (X) Especializado ()				
Fecha de elaboración:						
Horas Semestre	Horas semana	Horas de Teoría	Horas de Práctica	Créditos	Tipo	Modalidad (es)
64	4	4	0	08	Teórica (X) Teórica-práctica () Práctica ()	Presencial () Híbrida (x)
Semestre recomendado: 3º Semestre				Requisitos curriculares: Ninguno		
Programas académicos en los que se imparte: II						
Conocimientos y habilidades previos: <ul style="list-style-type: none">Comunicación Oral y Escrita.						

1. DESCRIPCIÓN Y CONTEXTUALIZACION DE LA ASIGNATURA:

La Calidad dentro de los procesos de manufactura o servicio es la capacidad de lograr objetivos de operación buscados para satisfacer las necesidades de los clientes. La asignatura de Cultura de Calidad forma parte de la etapa disciplinar de la carrera de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingeniería.

El curso permite que los estudiantes desarrollen competencias necesarias para la solución de problemas a través de la toma de decisiones, reconociendo la importancia de la calidad de vida en las personas y en cada actividad o acción que se realiza. Así mismo, entenderá la importancia del trabajo en equipo, liderazgo y planeación en las organizaciones.

2. CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA AL PERFIL DE EGRESO:

La asignatura contribuye al desarrollo de las competencias profesionales en donde se asume una cultura de calidad en el trabajo, enfocándose a la toma de decisiones con enfoque al cliente.



3. CONTROL DE ACTUALIZACIONES:

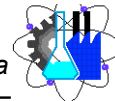
Fecha	Participantes	Observaciones (cambios y justificación)
Marzo-2015	Álvaro Contreras Angélica Galindo Flores José Luis Maldonado Burgos Feliciano Ruiz Alanís	Emisión de Documento

4. OBJETIVO GENERAL:

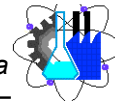
Analiza la importancia de la calidad en los procesos que se llevan a cabo en las organizaciones, a fin de que sus actividades las puedan realizar bien desde la primera vez, formando parte integral de los equipos de trabajo existentes dentro de una organización.

5. COMPETENCIAS GENÉRICAS y/o TRANSVERSALES MODELO UNIVERSITARIO:

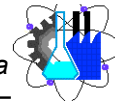
Generación y aplicación de conocimiento	Aplicables en contexto
<ul style="list-style-type: none">Capacidad para el aprendizaje en forma autónoma.Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.	<ul style="list-style-type: none">Habilidad para el trabajo en forma colaborativa.Capacidad para tomar decisiones.
Sociales	Éticas
<ul style="list-style-type: none">Capacidad para organizar y planificar el tiempo.Capacidad de trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none">Autodeterminación y cuidado de sí.Compromiso con la calidad.

**6. CONTENIDO TEMÁTICO:**

UNIDAD	TEMA	SUBTEMA
1	Introducción al estudio de la cultura de la calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Antecedentes de la calidad.2. Calidad de vida.3. Sensibilización para la calidad.4. Avance de la calidad en el mundo.5. Liderazgo.6. Cambio de actividades para la calidad.
2	Filosofías de la calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Filosofías y datos principales de los maestros de calidad: Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Shigeru Mizuno, Shigeo Shingo, Genichi Taguchi, John S. Oakland, Thomas Peters.2. Las 5's.3. Filosofías actuales.4. Principales aportaciones de cada uno de los autores a la administración de la calidad total.5. Conclusiones, similitudes y diferencias de las aportaciones de los autores.
3	Desarrollo de una cultura de calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Las razones del cambio hacia una cultura de calidad.<ol style="list-style-type: none">a. Conceptos sobre cultura.b. Evaluación de una cultura.c. Análisis de culturas: teorías y estudios comparativos.2. Cultura organizacional.<ol style="list-style-type: none">a. Factores que afectan a la cultura de una organización.b. Desarrollo de una cultura de calidad en la organización.3. Calidad personal.<ol style="list-style-type: none">a. Factores que afectan a la calidad personal.b. Desarrollo de la calidad personal.c. Planeación de vida y carrera.
4	La administración y el proceso de toma de decisiones	<ol style="list-style-type: none">1. De una administración por autoridad a una por consenso.2. Estilos administrativos para la toma de



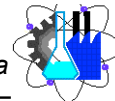
		<p>decisiones.</p> <ol style="list-style-type: none">3. La toma de decisiones en grupo.4. El movimiento hacia la organización basada en equipos.5. De la organización por funciones a la organización por procesos.6. Definición de equipo.7. Conceptos de participación, involucramiento y comportamiento cooperativo.8. Beneficios de tomar decisiones en equipo.9. Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo.10.10. Tipos de equipos y formas de funcionamiento.
5	La participación en la Administración de la calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Principios de la administración de calidad total.2. El sistema de calidad.3. Calidad en los sistemas de producción y servicio.4. Características de los círculos de calidad: principios, objetivos, actividades, papel dentro de la organización.5. Establecimiento de programas de círculos de calidad: tipo de organizaciones en las que es factible su operación y condiciones que deben reunirse para su puesta en marcha.
6	Plan integral de calidad.	<ol style="list-style-type: none">1. Evolución de la organización para la calidad.2. Administración del programa de calidad total.3. Coordinación de las actividades de calidad.4. Papel de la alta administración, de la administración media y de las fuerzas de trabajo en el plan integral.5. Labor de los equipos y del director de calidad.



7. UNIDADES DE COMPETENCIAS DISCIPLINARES:

Unidad 1: Introducción al estudio de la cultura de la calidad.		
Competencia de la unidad: Comprende la importancia de la cultura de calidad en la vida diaria y dentro de las actividades que desarrollan las organizaciones, para aplicarlos en los procesos de mejora.		
Objetivo de la unidad: Comprender la importancia de la cultura de calidad en la vida diaria y dentro de las actividades que desarrollan las organizaciones.		
Elementos de Competencia Disciplinar		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">• Antecedentes de la calidad.• Calidad de vida.• Sensibilización para la calidad.• Avance de la calidad en el mundo.• Liderazgo.• Cambio de actividades para la calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los factores de cambio de la cultura de calidad.• Capacidad de relacionarse y comprender los cambios en la calidad.• Capacidad de tomar decisiones para el desempeño de un trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad y disciplina en la cultura de calidad.• Atención al entorno buena relación de liderazgo.• Accesibilidad a los cambios individuales o grupales.
Estrategias de enseñanza: Aprendizaje basado en problemas y proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.		Recursos didácticos Plataforma institucional Moodle, proyector digital, sistema de audio, computadora personal.

Unidad 2: Filosofías de la calidad.
Competencia de la unidad: Comprende los conceptos y principios de las filosofías de calidad en procesos de realización de un producto o servicio en las organizaciones.

**Objetivo de la unidad:**

Comprende los conceptos y principios de las filosofías de calidad en procesos de realización de un producto o servicio en las organizaciones.

Elementos de Competencia Disciplinar

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">Filosofías y principales aportaciones de cada uno de los autores a la administración de la calidad total.Similitudes y diferencias de las aportaciones de los autores de la calidad.	<ul style="list-style-type: none">Identifica las aportaciones de los autores de la calidad para la solución de problemas.Identificar las diferencias entre las filosofías de calidad.Tomar decisiones de solución de problemas a través de las diferentes filosofías.	<ul style="list-style-type: none">Responsabilidad y disciplina en el trabajo en equipo.Se conduce con respeto y responsabilidad dentro y fuera del espacio académico.Disponibilidad a escuchar las diferencias de opinión.

Estrategias de enseñanza:

Aprendizaje basado en problemas y proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.

Recursos didácticos

Plataforma institucional Moodle, proyector digital, sistema de audio, computadora personal.

Unidad 3: Desarrollo de una cultura de calidad.**Competencia de la unidad:**

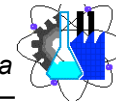
Analiza la importancia del desarrollo de una cultura de calidad en las organizaciones y la calidad de vida en las personas, para mejorar la calidad de los servicios y productos

Objetivo de la unidad:

Analizar la importancia del desarrollo de una cultura de calidad en las organizaciones y la calidad de vida en las personas.

Elementos de Competencia Disciplinar

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">Las razones del cambio hacia una cultura de calidad.Cultura organizacional.Calidad personal.	<ul style="list-style-type: none">Conocer la evolución del desarrollo de una cultura de calidad para la toma de decisiones.Identifica los factores	<ul style="list-style-type: none">Responsabilidad y disciplina en la cultura del trabajo a realizar.Atención al entorno y disponibilidad de



	<p>de cambio que se dan en las organizaciones y a nivel personal.</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de identificar y resolver problemas dentro de las organizaciones.	<p>aceptar cambios.</p> <ul style="list-style-type: none">• Mantener mente abierta a los cambios individuales o grupales.
Estrategias de enseñanza: Aprendizaje basado en problemas y proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.	Recursos didácticos Plataforma institucional Moodle, proyector digital, sistema de audio, computadora personal.	

Unidad 4: La administración y el proceso de toma de decisiones.**Competencia de la unidad:**

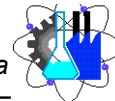
Analiza la importancia de la toma de decisiones en las organizaciones en los equipos de trabajo para la solución de problemas en los procesos o servicios que desarrollan las organizaciones.

Objetivo de la unidad:

Analizar la importancia de la toma de decisiones en las organizaciones en los equipos de trabajo para la solución de problemas en los procesos o servicios.

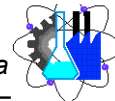
Elementos de Competencia Disciplinar

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">• De una administración por autoridad a una por consenso.• Estilos administrativos para la toma de decisiones.• El movimiento hacia la organización basada en equipos.• De la organización por funciones a la organización por procesos.• Definición de equipo, tipos,	<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de identificar problemas en los procesos o servicios.• Capacidad de tomar decisiones de manera grupal.• Capacidad de trabajar en equipo teniendo una buena comunicación oral y escrita.	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad y disciplina para desempeñar su trabajo en los equipos de trabajo.• Integración y compromiso en el trabajo a desarrollar en equipo.• Tolerante y cordial para la solución de problemas en los equipos de trabajo.



funciones y beneficios de tomar decisiones en equipo.		
Estrategias de enseñanza: Aprendizaje basado en problemas y proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.	Recursos didácticos Plataforma institucional Moodle, proyector digital, sistema de audio, computadora personal.	

Unidad 5: La participación en la Administración de la calidad.		
Competencia de la unidad: Analiza los principios de la administración de calidad e importancia de los círculos de calidad en las organizaciones para el buen funcionamiento de sus procesos o servicios que prestan.		
Objetivo de la unidad: Analizar los principios de la administración de calidad e importancia de los círculos de calidad en las organizaciones.		
Elementos de Competencia Disciplinar		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">Principios de la administración de calidad total.Calidad en los sistemas de producción y servicio.Características de los círculos de calidad: principios, objetivos, actividades, papel dentro de la organización y establecimiento de programas de círculos de calidad.	<ul style="list-style-type: none">Capacidad de análisis, síntesis y evaluación, aplicados a los principios de administración de calidad.Capacidad de identificar problemas y tomar decisiones en el trabajo desarrollado en los círculos de calidad.Mantener buena comunicación en los círculos de calidad para el buen desempeño del trabajo colaborativo.	<ul style="list-style-type: none">Responsabilidad y disciplina en el trabajo desarrollado en los círculos de calidad.Compromiso y cordialidad en los trabajos a realizar en equipo.Integración y orden en los sistemas de gestión de calidad.
Estrategias de enseñanza: Aprendizaje basado en problemas y	Recursos didácticos Plataforma institucional Moodle, proyector	



proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.	digital, sistema de audio, computadora personal.
---	--

Unidad 6: Plan integral de calidad.		
Competencia de la unidad: Analiza la importancia de los programas de calidad a través de la coordinación de actividades en todos los niveles que requiere una organización para establecer la mejora de calidad en sus procesos.		
Objetivo de la unidad: Analizar la importancia de los programas de calidad a través de la coordinación de actividades en todos los niveles que requiere una organización.		
Elementos de Competencia Disciplinar		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<ul style="list-style-type: none">• Evolución de la organización para la calidad.• Administración del programa de calidad total y coordinación de las actividades de calidad.• Papel de la alta administración, de la administración media, de las fuerzas de trabajo en el plan integral, labor de los equipos y del director de calidad.	<ul style="list-style-type: none">• Mantener una buena comunicación oral y escrita para realizar actividades de mejora en los procesos.• Capacidad de tomar decisiones en los programas de calidad.• Capacidad de comunicarse en los equipos e trabajo.	<ul style="list-style-type: none">• Integración y Responsabilidad en el trabajo colaborativo.• Disciplina y orden en las actividades a desarrollar dentro de los equipos de trabajo.• Compromiso y servicio para el desempeño de las diferentes funciones en una organización.
Estrategias de enseñanza: Aprendizaje basado en problemas y proyectos, mesas redonda, debates, lluvia de ideas, presentación del profesor, investigación por parte del alumno, entre otras.		Recursos didácticos Plataforma institucional Moodle, proyector digital, sistema de audio, computadora personal.



8. EVALUACIÓN:

Documentos de referencia:

Reglamento General de Exámenes de la UAEM

Reglamento de la FCQel:

ARTÍCULO 80. - En las asignaturas teóricas y teórico-prácticas, la calificación que se asentará en el acta de examen ordinario será el promedio ponderado de mínimo 3 evaluaciones parciales y un examen de carácter departamental que incluya los contenidos temáticos de la asignatura.

Cada evaluación parcial estará integrada por un examen parcial y las actividades inherentes a cada asignatura.

9. FUENTES DE CONSULTA:

Bibliografía básica:

Evans, James R. y William M. Lindsay (2005). Administración y control de la calidad. Ed. Thomson.

Cantú Delgado, Humberto (2001). Desarrollo de una cultura de calidad.

Juran, Joseph M. y Frank M. Gryna (2000). Análisis y planeación de la calidad. México: Ed. McGraw-Hill.

Bibliografía complementaria:

Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Arrona, F. (1989). Círculos de Calidad. (2ª ed). ICASA (Página: 1 – 209)

Soin, S. (1997). *Control de calidad total: claves, metodologías y administración para el éxito*. México: Ed. McGraw- Hill.

Direcciones electrónicas sugeridas:

http://books.google.com.mx/books?id=phByqWOFpWEC&printsec=frontcover&dq=TRABAJO+EN+EQUIPO&hl=es&ei=V4GnTpShGM3ngQezxPwx&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CDsQ6AEwAA#v=onepage&q&

http://www.iso9000plus.com.ar/curso/Gestion_de_Calidad_maestros_1.pdf