

DEPARTAMENTO: INGENIERÍA INDUSTRIAL
NOMBRE DEL CURSO: CULTURA DE CALIDAD
CLAVE: 1021 I ID del curso: 3785
ACADEMIA A LA QUE PERTENECE: CULTURA DE CALIDAD

<p>REQUISITOS: Ninguno. HORAS: 3 h/semana CRÉDITOS: 5.62 PROGRAMA(S) EDUCATIVO(S) QUE LA RECIBE(N): PLAN: 2009 FECHA DE REVISIÓN: Junio 2009</p>

<p>Competencia a la que contribuye el curso. Administrar procesos del sistema de gestión de calidad para mejorar el desempeño de los sistemas productivos tomando como base un modelo de referencia</p>	<p>Tipo de competencia. Básica.</p>
--	--

Descripción general del curso. Este curso se imparte en el primer semestre de la carrera de Ingeniería Industrial y de Sistemas y tiene como finalidad desarrollar la cultura de calidad a un nivel personal que le permita al alumno aplicar sus conocimientos, valores, actitudes y habilidades para desarrollar las actividades propias de la disciplina en un contexto de mejora continua.

Unidad de Competencia I	Elementos de Competencia	Requerimientos de información
<p>I. Describir los elementos de una cultura de calidad a partir de las diferentes aportaciones de los pensadores y la evolución de los enfoques de la calidad.</p>	<p>1.1 Expresar la definición de calidad a partir de diferentes definiciones de pensadores y autores contemporáneos. 1.2 Identificar similitudes y diferencias entre las filosofías de calidad aportadas por los principales precursores. 1.3 Explicar la evolución de los enfoques de calidad bajo el concepto de paradigmas. 1.4 Establecer ventajas y beneficios del cambio dentro las organizaciones a partir de la calidad. 1.5 Definir cultura de calidad y sus elementos a partir de los precursores y autores contemporáneos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de calidad • Filósofos: biografía, definición de calidad, aportaciones a la calidad, libros de calidad) de forma integral • Evolución de los enfoques de la calidad (historia eventos, enfoques) • Paradigmas: concepto, naturaleza del cambio, por qué cambiar. • El cambio y la cultura organizacional: definición, factores que la propician, impedimentos para lograrla. • Cultura de calidad: definición, y elementos para identificarla (valores, hábitos y prácticas)

Criterios de Evaluación

Se expresan en los desempeños, productos y/o conocimientos esenciales, con los cuales se puede verificar el logro de los elementos de competencia. No es necesario llenar los tres tipos de criterios, solo los que sean esenciales para verificar el dominio. En esta celda no se llena nada, solo es un encabezado.

Desempeños	Productos	Conocimientos
<p>Exponer un organizador gráfico de la cultura de calidad identificando los elementos que la componen y los que determinan la creación de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de calidad individual y en equipo basado en al menos 3 fuentes: autores e instituciones reconocidas. • Organizador gráfico que contenga la definición de cultura de calidad y sus características utilizando al menos 3 referencias bibliográficas. • Línea del tiempo que contenga los cambios que se han presentado con respecto a la calidad y su tendencias apoyándose al menos en 5 fuentes (autores e instituciones reconocidas) • Matriz de los precursores de calidad que contenga: definición, filosofía, enfoque, aportaciones a la calidad. Debe utilizar al menos 3 fuentes diferentes para cada precursor. • Glosario de términos relativo a la unidad de competencia. 	<p>El alumno debe demostrar el conocimiento de: Los principales precursores de calidad y sus aportaciones al área de calidad. Definición de cultura de calidad y sus elementos.</p>

Unidad de Competencia II	Elementos de Competencia	Requerimientos de información
<p>II. Contrastar la cultura de calidad aplicada a los individuos de acuerdo a modelos establecidos.</p>	<p>2.1 Dar ejemplo de la aplicación de la calidad acorde a los niveles de calidad establecidos.(persona, sistema productivo, país)</p> <p>2.2 Describir el perfil de calidad de un personaje histórico tomando como base la calidad personal.</p> <p>2.3 Aplicar un plan de acción de mejora en un contexto individual con base en las 5s+1 utilizando el ciclo Deming.</p> <p>2.4 Comparar los elementos de la cultura de calidad individual con base a un modelo de desarrollo humano. (valores, hábitos y prácticas).</p> <p>2.5 Cotejar la Cultura de calidad en México vs otras regiones, de acuerdo a los niveles de calidad establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad en México • Análisis de culturas • Calidad en los recursos humanos (competencia, Seguridad en sí mismo, presentación, imagen personal) • Modelos de desarrollo humano que fomenta la cultura de calidad personal: El decálogo del desarrollo (principios), 7 hábitos de la gente altamente efectiva, la rueda de la vida. • Desarrollo de la cultura de calidad • Filosofía 5s+1

Criterios de Evaluación		
Desempeños	Productos	Conocimientos
	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de una investigación que contenga modelos de calidad relativas a la persona. • Matriz de contraste de modelos contra modelos dados aplicado a la persona. • Matriz comparativa de cultura de calidad de México con otros países que contenga: criterios comparativos relativos a cultura de trabajo. • Perfil de la Calidad de Personajes históricos que contenga: valores, habilidades, hábitos y prácticas. • Listado de características personales para adoptar una cultura de calidad que contenga 4 de cada uno de los elementos de la misma (valores, habilidades, hábitos y prácticas). • Carta compromiso firmada para desarrollar una cultura de calidad (modelo 5´s +1) que contenga: listado de valores, actitudes, hábitos, practicas a adoptar. • Glosario de términos relativo a la unidad de competencia. • Cédula de evaluación de profesores de la cultura de calidad personal. 	<p>El alumno debe demostrar el conocimiento de: Decálogo de desarrollo Filosofía 5s +1</p>

Unidad de Competencia III	Elementos de Competencia	Requerimientos de información
III. Aplicar el trabajo en equipo en la solución de problemas como parte de la cultura de calidad.	3.1 Establecer los conceptos de equipo de trabajo y trabajo en equipo en base a las definiciones de autores contemporáneos. 3.2 Explicar la importancia de la cultura de trabajo en equipo dentro de los sistemas productivos. 3.3 Describir las clasificaciones existentes de los equipos de trabajo en función de su propósito. 3.4 Practicar los roles del equipo de trabajo bajo un contexto específico. 3.5 Interpretar el desempeño de equipo basado en las reglas establecidas, resultados y el código de conducta.	<ul style="list-style-type: none"> • La organización y la cultura de trabajo en equipo. • Trabajo en equipo: definición, por qué formarlos • Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo. • Definición de equipo de trabajo y trabajar en equipo. • Tipos de equipos o clasificación y sus roles • La comunicación y el código de conducta. • Imagen personal de un profesionista. • Reglas del trabajo en equipo y normas de convivencia • Características de equipos de alto desempeño. • Evaluación del desempeño del equipo de trabajo.

Criterios de Evaluación		
Desempeños	Productos	Conocimientos
	<ul style="list-style-type: none"> • Carta constitutiva del equipo basada en las reglas de trabajo colaborativo y normas de convivencia. • Solución en equipo a un problema planteado • Glosario de términos relativo a la unidad de competencia. • Cédula de evaluación del equipo de trabajo. 	Trabajo en equipo Características de los equipos de alto desempeño Normas de convivencia

Unidad de Competencia IV	Elementos de Competencia	Requerimientos de información
IV. Describir las tendencias de la calidad en base a diferentes modelos nacionales e internacionales.	4.1 Explicar la estructura de los diferentes modelos de excelencia a nivel nacional e internacional. 4.2 Comparar los diferentes modelos de excelencia a nivel nacional e internacional. 4.3 Distinguir los componentes de un sistema de gestión integral en una organización. 4.4 Definir las tendencias de la calidad en el contexto Internacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de calidad total • Tendencias de la calidad y sistemas de gestión integral. • Modelos de excelencia de calidad, nacionales e internacionales.

Criterios de Evaluación		
Desempeños	Productos	Conocimientos
	<ul style="list-style-type: none"> • Organizador gráfico de cada modelo de calidad que contenga el nombre del modelo, objetivo, criterios de evaluación, ventajas, desventajas, categorías, premios que otorgan, beneficios al obtener el premio, estableciendo la fuente de consulta oficial. • Reporte de las tendencias de la calidad basado en al menos 3 fuentes: autores e instituciones reconocidas. • Reporte de 3 empresas de un giro determinado que tenga un sistema de gestión integral. • Glosario de términos relativo a la unidad de competencia. 	Debe demostrar conocimiento de: Calidad total Premios y criterios de evaluación Tendencias de la calidad

Actitudes:

Acciones personales realizadas como resultado de un estado interno (mental) que modera a la persona (alumno). Las actitudes tienen componentes afectivos (emocionales), cognitivos y consecuencias conductuales. Corresponden a las actitudes que se promoverán durante el desarrollo del curso en general.

Analítico

Colaborativo

Comunicación efectiva

Creativo

Crítico

Ético

3.5.1 Limpio (aseado)

Ordenado

Organizado

Participativo

Proactivo

Puntual

Respetuoso

Responsable

3.5.1.1.1 **Evaluación del curso.** En el enfoque por competencias la evaluación se realiza por evidencias y sus criterios de evaluación, los cuales ya están en este programa, en esta sección se expresa las ponderaciones que esa evaluación se le asignan con motivo de emitir la nota de calificación necesaria para el sistema escolar de la Institución.

Ponderaciones para calificación final del curso:

- **Unidad I :** 20
- **Unidad II:** 30
- **Unidad III:** 30
- **Unidad IV:** 20

100% (cumplimiento total de criterios)

Bibliografía Básica

Bellone A., Luis A., (2001). *Calidad total; que la promueve, que la inhibe.* Panorama, México.

Bone, Diane y Griggs, R. (1992) *Calidad en el trabajo, guía personal de estándares profesionales.* Iberoamericana, México.

Cantú D., Humberto. (2006) *Desarrollo de una cultura de calidad.* Mc Graw Hill, México.

- Crosby**, Philip. (2000) *La calidad y yo; una experiencia de vida*, McGrawHill, México.
- Evans**, James. Lindsay William. (2000) *Administración y control de la calidad*. Thomson Editores,.
- Feigenbaum**, Armand. (1998) *Control total de la calidad*. CECSA. México.
- Gutiérrez P.**, Humberto. (2005) *Calidad total y productividad*. Editorial Mc. Graw Hill. México.
- Gryna, Frank**. (2007) *Método Jurán, Análisis y planeación de la calidad*. McGraw Hill. México.
- Hiroyuki**, Hirano. (1990). *5 Pilares de la fábrica visual* Productivity Press. España.
- Ivancevich**, John y Lorenzi, Peter. (1997). *Gestión, Calidad y competitividad*. McGrawHill, España.
- Juran**, Joseph M; Gryna, Frank. (2001) *Manual de control de calidad. Volumen I y II*. McGraw Hill interamericana de España, España.
- Lickson**, Jeffrey. (1994). *Principios Deming de la autosuperación; guía personal para la calidad total*. Iberoamericana, México.
- Ruiz-Canela L.**, José. (2004) *La gestión por calidad total en la empresa moderna*. Alfaomega, México.
- Tobías L.**, Alfredo. (2000) *Valores humanos y cultura de calidad. La diferencia competitiva de las empresas exitosas del siglo 2*. Castillo S.A. México.
- Valdés**, Luigi. (1998). *Conocimiento es futuro*. Concamin, México.

Consulta esencial

- Berry**, Thomas H. (1992) *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. McGrawHill, Albania.
- Crosby**, Philip. (1990). *HABLEMOS DE CALIDAD; 96 Preguntas que siempre deseo plantear a Phil Crosby*, McGrawHill, México.
- Deming**, Edward. (1989) *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Díaz de Santos, España.
- Farre**, Carlos. (2000) *Ceremonia del té y la calidad de vida*. EMECE. Argentina
- Guajardo G.**, Edmundo (1996) *Administración de la Calidad Total; conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad*. PAX-MÉXICO, México.
- Ishikawa**, Kaoru. (1994). *¿Qué es el control total de calidad? (modalidad Japonesa)*. Norma, México
- James**, Paul. (1997). *Gestión de la calidad Total; un texto introductorio*. Prentice Hall Internacional, España.
- Juran**, Joseph M. (1995) *Análisis y planeación de la calidad*. McGraw Hill. México.
- Llorens**, J.F. y Fuentes, M.M. (2005). *Calidad total: Fundamentos e Implantación*. Pirámide, España.

MacDonald, John y Piggott, John. (1993) *Calidad global; la nueva cultura de la administración*. Panorama, México.

Townsend, Patrick. (1994). *Compromiso de calidad*. Limusa, México.