



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA ACADÉMICA



DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE LICENCIATURA

Área Curricular Formación General Universitaria

Datos de identificación

Nombre de la asignatura: Cultura de calidad

Semestre ó etapa: Intermedio

Créditos: 6

Responsables del diseño: ¹MC María de la Luz González López, ²MC Lilia Canseco Saint - André; ³MC Arnulfo Treviño
Cubero; MDO Andrés Cerda Onofre

Fecha de elaboración: agosto 2007

Fecha de la última actualización: diciembre 2007

Presentación:

Esta materia forma parte del paquete de asignaturas del área Tópicos selectos de desarrollo humano, salud y deportes, de la Formación General Universitaria. Aporta herramientas que permitirán que, a través de sus acciones, los estudiantes colaboren en el cumplimiento de la Misión de la UANL, plasmada en la Visión de Futuro UANL 2012 , así como que construyan el perfil esperado para ellos, en la misma Visión.

En esta materia se busca desarrollar tanto competencias genéricas como específicas, que permitirán que el estudiante se autoevalúe en su nivel personal, y que tome conciencia de su situación específica, a fin de que defina su programa individual de desarrollo. Así mismo, a través de las actividades de aprendizaje, fortalecerá valores y actitudes que son relevantes para su desempeño como estudiante y futuro profesional.

La materia Cultura de calidad, por lo tanto, ha sido diseñada para que cada estudiante adquiera las herramientas que le permitan generar su propio modelo de calidad, partiendo de realidades concretas de su vida cotidiana, a la vez que adquiere conocimientos generales de las teorías de calidad aplicados en cualquier tipo de organización, tanto productiva como de servicio, e incluso, en su vida personal.

A través del desarrollo de esta asignatura, el estudiante enfrentará -y resolverá- situaciones reales de mejora continua, que inciden en el desarrollo de una cultura comunitaria de calidad, y que refuerzan su propia cultura

¹Agronomía

²Agronomía

³Ingeniería Mecánica

Dirección de Estudios de Licenciatura

Propósitos:

Propiciar que los estudiantes desarrollen las competencias generales y particulares necesarias para integrarse en situaciones sociales y profesionales cambiantes, empleando sistemas de calidad, así como herramientas de mejora continua que impulsen la competitividad personal y de las organizaciones, además de asegurar la calidad de sus actividades personales y profesionales.

Así como promover la práctica de una reflexión ética y el ejercicio de los valores promovidos por la UANL tales como la verdad, honestidad, solidaridad, respeto a la vida y a los demás, responsabilidad, justicia, integridad, libertad, etc.

Contribución de la asignatura a las competencias generales:

A través de este curso, se incorporarán actividades de aprendizaje que colaborarán a que los estudiantes fortalezcan las siguientes competencias generales:

- Capacidad para integrarse a situaciones sociales y profesionales cambiantes e inesperadas.
- Capacidad para la resolución de problemas y la adecuada toma de decisiones.
- Capacidad de ejercicio de un liderazgo comprometido con las necesidades sociales y profesionales

^{1 1} “...capaces de desempeñarse exitosamente en la sociedad del conocimiento, poseedores de un amplio sentido de la vida y conciencia de la situación local y mundial; que aplican principios y valores universitarios, se comprometen con el desarrollo sustentable, económico, científico, tecnológico y cultural de la humanidad, son innovadores y competitivos, logran su desarrollo personal y contribuyen al progreso del país en el contexto internacional.”

¹ “Posee conocimientos avanzados, generales o especializados, así como capacidad para aplicarlos a situaciones concretas. Posee habilidades y herramientas para el aprendizaje autónomo y pone en práctica una dinámica de superación constante. Posee competencias sociales y capacidades de comunicación y persuasión que le permiten desenvolverse en un contexto internacional”.

Competencias particulares de la asignatura:

La asignatura permitirá que los estudiantes desarrollen las siguientes competencias particulares:

1. Capacidad para identificar como la calidad se ha desarrollado en situaciones reales, detectando áreas de oportunidad en los procesos organizacionales y humanos con los que convive cotidianamente.
 - Al revisar las diferentes concepciones de calidad, se tendrá la capacidad de identificar cómo se ha desarrollado la calidad en una organización, estando como consecuencia, en la posibilidad de aprender de las experiencias vividas.
2. Capacidad para participar en procesos de mejora en su entorno.
 - Si no hay compromiso con la mejora, organizacional o personal, el cambio no se daría, por lo que debe adoptarse una actitud proactiva en ello.
3. Capacidad para identificar áreas de mejora en sí mismo y modificar su conducta, a través del diseño de un modelo personal de calidad.
 - La mejor manera de asumir el compromiso organizacional es partir del compromiso individual por lo que al desarrollar un modelo personal se asume la responsabilidad de llevarlo más adelante, como un punto de partida para interactuar en otros procesos de mejora.
4. Capacidad de ver prospectivamente las tendencias de la calidad.
 - El análisis del desarrollo de calidad, así como de la revisión y vivencia de situaciones reales, fundamentará una nueva concepción personal de la calidad, así como permitirá identificar sus tendencias más probables.



Representación gráfica:

Cultura de calidad



Introducción al curso: Identificar las concepciones de calidad que tienen los estudiantes.

Competencia general: Capacidad para integrarse a situaciones sociales y profesionales cambiantes e inesperadas.

Competencia particular: Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Actividad generadora	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Conceptualizar de los temas que serán el punto de partida del curso.</p> <p>Desarrollar la capacidad de análisis y síntesis.</p> <p>Identificar áreas de oportunidad (situaciones susceptibles de mejora)</p>	<p>a. Desarrollo de la actividad generadora en equipo.</p> <p>b. Presentación de cada grupo de sus resultados o hallazgos.</p> <p>Conclusiones obtenidas de la actividad generadora, como una actividad plenaria.</p>	<p>Alternativas propuestas:</p> <p>a. Construcción de un juguete: Dar instrucciones sobre la construcción, en equipo, de un juguete de cartón (Anexo 1)</p> <p>b. Instruir al grupo para que revise concienzudamente su aula de trabajo (Anexo 2)</p> <p>c. Instruir al grupo para que, en tiempo corto, revise las instalaciones de su escuela o facultad (Anexo 2)</p>	<p>Alternativa de aprendizaje Anexo 1:</p> <p>- Diseñar y fabricar un juguete, siguiendo las indicaciones del maestro.</p> <p>- Aprender que es trabajo en equipo y practicarlo.</p> <p>- Integrar actitudes con habilidades y conocimientos, para hacer un trabajo con calidad.</p> <p>Alternativas de aprendizaje Anexo 2:</p> <p>- Revisar un área física de la institución (salón de clases, o pasillo, o biblioteca, o cafetería, etc.), para identificar las áreas de oportunidad en relación a la calidad de ese espacio</p> <p>- Aprender que es trabajo en equipo y practicarlo.</p> <p>- Integrar actitudes con habilidades y conocimientos, para hacer un trabajo con calidad.</p>	<p>Recursos:</p> <p>- Material para la construcción de un juguete (cartulina, tijeras, reglas, pegamento en barra).</p> <p>- Guía para la construcción del juguete.</p> <p>- El profesor hace evidente ante el grupo que él es un recurso más.</p> <p>Medios:</p> <p>- Trabajo en equipo</p> <p>- Análisis del proceso, al interior del equipo y en una plenaria.</p>	<p>a. Demostración de posesión o adquisición de las competencias a desarrollar:</p> <p>- Juguete: la construcción de un juguete, que cumpla con las características solicitadas por el maestro.</p> <p>- Revisión de áreas: Listado de características que hacen que el área de trabajo o estudio, sea de calidad.</p> <p>- Adquisición de un concepto correcto de calidad, cliente, producto y servicio.</p> <p>- Conceptualización del trabajo en un equipo de calidad.</p> <p>b. Reporte elaborado en equipo</p> <p>c. Nivel de participación individual</p> <p>d. Proceso de trabajo en equipo</p> <p>e. Resultado del trabajo en equipo</p>



Unidad de aprendizaje 1: Fundamentos de la calidad.

Presentar los fundamentos de la calidad, así como diferenciar los conceptos de servicio y producto.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Identificar los criterios que caracterizan a un proceso de calidad</p> <p>Identificar los elementos de un producto y un servicio de calidad.</p> <p>Identificar las organizaciones de calidad.</p> <p>Identificar si en una situación cualquiera se manifiesta una cultura de calidad.</p>	<p>Reflexionan, discuten y definen en equipo y en consenso, el concepto de calidad.</p> <p>Discuten, llegan a conclusiones en grupo acerca de los elementos que conforman una cultura de calidad.</p> <p>Primero en equipo, luego en plenario, discuten y concluyen acerca de las ideas fundamentales de la unidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Concepto de calidad - Evolución de la calidad - Calidad de producto o servicio - La calidad en las organizaciones - Concepto de cultura de calidad - Desarrollo de una cultura de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Ejercicio: Mediante una lluvia de ideas, llegar a una conclusión consensuada sobre la definición de calidad - Desarrollo de ejercicio en equipo: Identificación de los elementos que manifiestan una cultura de calidad (en organizaciones, en la familia, en el trato con otras personas, en la escuela, etc.). - Elaborar conclusiones de la unidad, en equipos y en plenaria. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información del profesor sobre aspectos relacionados con la calidad en una organización y en las actividades humanas - Discusión grupal - Trabajo en equipo -Apoyos tecnológicos 	<p>Presentación, en equipo, de un documento con la tarea "Definiciones de calidad".</p> <p>Participación individual en las plenarios.</p> <p>Participación en los equipos de trabajo</p>

Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.



Unidad de aprendizaje 2: Filosofías de calidad.

Analizar las principales filosofías de calidad, desde las presentadas por los precursores hasta los conceptos manejados en la actualidad.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Diferenciar las distintas concepciones de calidad desde la perspectiva de diversos expertos.</p> <p>Identificar las aportaciones que las diferentes filosofías expresadas por los expertos han dado a la cultura de la calidad.</p> <p>Tener la capacidad de toma de decisiones y autogestión.</p>	<p>Estructuran panel de discusión, reflexionan, exponen sus ideas acerca de las diferencias de las filosofías de calidad.</p> <p>Presentan en forma de panel y por escrito los resultados de la investigación sobre un precursor de la calidad. Participan en las conclusiones sobre el panel.</p>	<p>Los precursores de la calidad y su filosofía.</p> <p>Análisis comparativo de las filosofías de calidad.</p> <p>Conclusiones y aportaciones principales de las filosofías de calidad</p>	<p>Integración de panel, con estudiantes voluntarios.</p> <p>Presentación en panel de las diferencias de las filosofías de calidad.</p> <p>Investigación acerca de un precursor de la calidad.</p> <p>Presentación de conclusiones en una plenaria.</p>	<p>Técnicas de exposición</p> <p>Paneles de discusión</p> <p>Apoyos tecnológicos</p>	<p>Presentación en equipo (oral y escrita) de las aportaciones de los precursores de la calidad.</p> <p>Presentación en panel de las diferencias de las filosofías de calidad.</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo.</p> <p>Entrega de resumen por equipo.</p> <p>* Se utilizarán rúbricas para evaluar los trabajos y presentaciones.</p>

Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.



Unidad de aprendizaje 3: La calidad como sistema

Revisar la calidad desde el punto de vista sistémico, así como los modelos de calidad.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Diferenciar los elementos de un modelo de calidad.</p> <p>Aplicar el Ciclo de Deming a un caso específico de calidad.</p> <p>Encontrar e interpretar normas de calidad específicas de la profesión.</p> <p>Establecer los criterios de toma de decisión y autogestión de acuerdo a los premios de calidad nacionales e internacionales.</p>	<p>Reportan por escrito la descripción de los elementos de calidad de un sistema organizacional real.</p> <p>Reportan por escrito la aplicación del ciclo de Deming a un problema real de calidad.</p> <p>Trabajan colaborativamente indagan en Internet acerca de los formatos de premios de calidad, llenan uno de los formatos basándose en una empresa relacionada con la profesión.</p> <p>Leen acerca del tema, discuten, identifican y explican los elementos del Premio Nacional de Calidad.</p>	<p>Concepto de sistema y su aplicación a la calidad individual y organizacional.</p> <p>Elementos de un modelo de calidad.</p> <p>Un ejemplo de modelo de calidad: Ciclo de Deming.</p> <p>El sistema de calidad.</p> <p>Normas internacionales de calidad: Los sistemas ISO.</p> <p>Normas mexicanas de calidad.</p> <p>Niveles de documentación para la calidad.</p> <p>Premios internacionales de calidad.</p> <p>Premios nacionales de calidad</p>	<p>Identificar los elementos de un sistema organizacional real.</p> <p>Aplicar el ciclo de Deming a un proceso de mejora institucional</p> <p>Hacer búsquedas en la WEB para encontrar normas específicas de la profesión y redactar un resumen de ellas.</p> <p>Identificar y explicar los elementos del Premio Nacional de Calidad.</p> <p>Identificar y explicar los elementos de al menos dos premios internacionales de calidad.</p>	<p>Ejemplos de estructuras organizacionales reales</p> <p>Descripción del Ciclo de Deming</p> <p>Computadora con acceso a Internet</p> <p>Documento del Premio Nacional de Calidad</p> <p>Documentos e premios internacionales de calidad</p> <p>Trabajo individual y en equipo</p>	<p>Presentación individual de reportes escritos.</p> <p>Presentación, por escrito, del reporte del premio de calidad.</p> <p>Evaluación del aprendizaje</p> <p>Evaluación de los reportes escritos</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo.</p> <p>Entrega de resumen por equipo.</p>

Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.
 Capacidad para identificar cómo la calidad se ha desarrollado en situaciones reales.



Unidad de aprendizaje 4: Las herramientas para la calidad.

Describir las principales herramientas, estadísticas y administrativas, que apoyan los procesos de calidad.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Identificar y solucionar problemas utilizando la ruta crítica de calidad.</p> <p>Identificar los elementos que aportan calidad en un proceso.</p> <p>Establecer el propio nivel de competitividad.</p> <p>Proponer estrategias de calidad en diferentes niveles organizacionales.</p>	<p>Realizan ejercicios sobre la aplicación de las 5S's y los presentan ante el grupo.</p> <p>Reportan la aplicación de herramientas estadísticas para mejorar la calidad de los procesos.</p> <p>Reportan por escrito una situación susceptible de mejora con la propuesta de mejora correspondiente.</p>	<p>La disciplina como fundamento de la calidad: Estudio y asimilación de las 5S's.</p> <p>La solución de problemas: Ruta crítica (5W, 1H)</p> <p>Las siete herramientas básicas para la calidad (enfoque estadístico).</p> <p>Las herramientas administrativas para la mejora continua.</p> <p>Las cadenas de valor.</p> <p>Rediseño del proceso: Analizar las prácticas de los competidores (Benchmarking).</p> <p>La calidad en todos los niveles de la organización (Hoshin Kanri)</p>	<p>Desarrollar un ejercicio personal de aplicación de las 5S's.</p> <p>Identificar un problema de calidad y proponer su solución utilizando la ruta crítica.</p> <p>Identificar situaciones que describan el aseguramiento de la calidad mediante las herramientas estadísticas, relacionadas con la profesión.</p> <p>Desarrollar un esquema de cadenas de valor de un proceso real.</p> <p>Identificar situaciones susceptibles de mejora</p>	<p>Trabajo individual y en equipo</p> <p>Apoyos tecnológicos</p>	<p>Presentación individual de reportes escritos.</p> <p>Presentación individual, por escrito, de propuestas de mejora de casos reales.</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo.</p> <p>Entrega de ejercicios sobre herramientas estadísticas.</p>

Capacidad para participar en procesos de mejora en su entorno.

Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.

Cultura de calidad:
Complementaria



Unidad de aprendizaje 5: Calidad en el servicio

Establecer la necesidad de desarrollar una cultura de calidad en el servicio en todas las actividades en las que la persona se involucra.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Diferenciar los elementos de un modelo de calidad.</p> <p>Aplicar el Ciclo de Deming a un caso específico de calidad.</p> <p>Encontrar e interpretar normas de calidad específicas de la profesión.</p> <p>Establecer los criterios de toma de decisión y autogestión de acuerdo a los premios de calidad nacionales e internacionales.</p>	<p>Reportan por escrito la descripción de los elementos de calidad de un sistema organizacional real.</p> <p>Reportan por escrito la aplicación del ciclo de Deming a un problema real de calidad.</p> <p>Trabajan colaborativamente indagan en Internet acerca de los formatos de premios de calidad, llenan uno de los formatos basándose en una empresa relacionada con la profesión.</p> <p>Leen acerca del tema, discuten, identifican y explican los elementos del Premio Nacional de Calidad.</p>	<p>Concepto de sistema y su aplicación a la calidad individual y organizacional.</p> <p>Elementos de un modelo de calidad.</p> <p>Un ejemplo de modelo de calidad: Ciclo de Deming.</p> <p>El sistema de calidad.</p> <p>Normas internacionales de calidad: Los sistemas ISO.</p> <p>Normas mexicanas de calidad.</p> <p>Niveles de documentación para la calidad.</p> <p>Premios internacionales de calidad.</p> <p>Premios nacionales de calidad</p>	<p>Identificar los elementos de un sistema organizacional real.</p> <p>Aplicar el ciclo de Deming a un proceso de mejora institucional</p> <p>Hacer búsquedas en la WEB para encontrar normas específicas de la profesión y redactar un resumen de ellas.</p> <p>Identificar y explicar los elementos del Premio Nacional de Calidad.</p> <p>Identificar y explicar los elementos de al menos dos premios internacionales de calidad.</p>	<p>Ejemplos de estructuras organizacionales reales</p> <p>Descripción del Ciclo de Deming</p> <p>Computadora con acceso a Internet</p> <p>Documento del Premio Nacional de Calidad</p> <p>Documentos e premios internacionales de calidad</p> <p>Trabajo individual y en equipo</p>	<p>Presentación individual de reportes escritos.</p> <p>Presentación, por escrito, del reporte del premio de calidad.</p> <p>Evaluación del aprendizaje</p> <p>Evaluación de los reportes escritos</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo.</p> <p>Entrega de resumen por equipo.</p>

Capacidad para participar en procesos de mejora en su entorno.

Capacidad para identificar áreas de oportunidad en los procesos organizacionales con los que convive cotidianamente, y los humanos.

Cultura de calidad:
Complementaria



Unidad de aprendizaje 6: Calidad de vida

Establecer la importancia de desarrollar un ambiente de calidad en todos los aspectos de la vida, personales, laborales y sociales.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Identificar los aspectos que afectan la calidad de vida, en los entornos en los que me desenvuelvo.</p> <p>Identificar áreas de oportunidad en cuanto a la calidad de vida en mi entorno personal, laboral y social, y proponer acciones de mejora.</p> <p>Identificar el efecto de mi entorno en mi salud personal.</p>	<p>Investiga, intercambia ideas y concluye acerca del concepto de calidad de vida, trabaja colaborativamente con sus compañeros.</p> <p>Se reúne con sus compañeros, intercambia ideas y trabaja en equipo en una auditoria de las condiciones ambientales de un espacio de uso común. Reporta sus resultados.</p> <p>Autoanaliza su estado de salud e identifica cómo el entorno lo afecta.</p>	<p>Concepto de calidad de vida</p> <p>El cuidado de la salud física para lograr una mejor calidad de vida.</p> <p>El efecto de las condiciones ambientales: Limpieza, seguridad, iluminación, temperatura, tamaño de los espacios.</p> <p>El confort como elemento de calidad: ergonomía, calidad de la infraestructura, accesibilidad a los espacios personales y de trabajo, accesibilidad de servicios.</p>	<p>Investigar cuál es el concepto de calidad de vida predominante en la literatura y establecer el concepto del grupo (concepto integral de calidad de vida).</p> <p>Desarrollar, en equipo, una auditoria de las condiciones ambientales de un espacio de uso común, incluido el confort como elemento de calidad.</p> <p>Desarrollar un autoanálisis del propio estado de salud y cómo se ve afectado por el entorno cotidiano.</p>	<p>Trabajo por equipos</p> <p>Formatos</p> <p>Apoyos tecnológicos</p>	<p>Presentación individual de reportes escritos.</p> <p>Presentación en equipo, por escrito, de propuestas de mejora de casos reales.</p> <p>Evaluación de los reportes escritos</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo</p> <p>*Se utilizan rúbricas para evaluar</p>

Capacidad para participar en procesos de mejora en su entorno.

Capacidad para identificar áreas de mejora en sí mismo y modificar su conducta, a través del diseño de un modelo personal de calidad.



Unidad de aprendizaje 7: Calidad personal

Señalar que la calidad se inicia con la aceptación y convencimiento de que todo proceso de calidad, se fundamenta en la calidad de las personas involucradas.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
<p>Identificar situaciones universitarias cotidianas en las que se dé la práctica de los valores promovidos por la UANL.</p> <p>Llevar a la práctica los valores promovidos por la UANL.</p> <p>Ejercitar un liderazgo fundamentado en valores.</p> <p>Desarrollar el equilibrio entre lo personal, familiar y el estudio (o laboral).</p> <p>Mantener el equilibrio entre las dimensiones social, intelectual, emocional, material y trascendental.</p>	<p>Analiza posturas referentes al concepto de calidad personal, intercambia sus hallazgos con otros compañeros y concluyen al respecto.</p> <p>Tomando en cuenta el quehacer universitario, analiza los valores asociados a éste. Los discute y obtiene conclusiones.</p> <p>Individualmente reflexiona acerca de los valores personales, obtiene conclusiones al respecto.</p> <p>Utiliza el modelo de Ginger y lleva a cabo un autoanálisis sobre el equilibrio en las áreas personal, familiar y de estudio, presenta conclusiones.</p>	<p>Asimilación y práctica de valores</p> <p>La manifestación de las actitudes positivas</p> <p>El equilibrio personal</p>	<p>Investigar cual es el concepto de calidad personal predominante en la literatura y establecer el concepto del grupo.</p> <p>Desarrollar, en equipo, un análisis de casos donde se identifiquen los valores asociados al quehacer universitario.</p> <p>Identificar los valores personales (individual).</p> <p>Desarrollar un autoanálisis sobre el equilibrio de las áreas personal, familiar y de estudio, y las diferentes dimensiones del individuo de acuerdo al Modelo de Ginger.</p>	<p>Trabajo individual</p> <p>Trabajo colaborativo</p> <p>Apoyos tecnológicos</p>	<p>Presentación individual de reportes escritos.</p> <p>Presentación en equipo, por escrito, de propuestas de mejora personales.</p> <p>Evaluación de los reportes escritos</p> <p>Presentación oral participando todos los integrantes del equipo.</p> <p>*Uso de rúbricas para evaluar las diferentes actividades</p>

Capacidad para participar en procesos de mejora en su entorno.

Capacidad para identificar áreas de mejora en sí mismo y modificar su conducta, a través del diseño de un modelo personal de calidad.



Unidad de aprendizaje 8: Tendencias en la calidad

Revisar prospectivamente el desarrollo de los procesos de la calidad y sus tendencias.

Elementos de la competencia	Evidencias de aprendizaje	Contenidos específicos	Actividades de aprendizaje	Medios y recursos	Criterios de evaluación
Integrarse a situaciones sociales y profesionales cambiantes en su ámbito de desempeño. Desarrollar una visión propositiva de la calidad y sus efectos.	Investiga en diversas fuentes bibliográficas las tendencias a la calidad aplicada a varios ámbitos. Elabora una monografía en donde presente sus conclusiones.	Análisis de las tendencias de la calidad y su posible impacto	Investigar, individualmente, en la bibliografía, las tendencias de la calidad, aplicada en todos los campos de la vida. Desarrollar una monografía individual en donde presente conclusiones de sus hallazgos.	Descripción por parte del profesor de las actividades a desarrollar y de la información que se utilizará en la unidad. Disposición personal de cada estudiante a desarrollar los ejercicios.	Elaboración de una monografía acerca de las tendencias de la calidad, con las características siguientes: un mínimo de 10 cuartillas, con la información recabada, que incluya: Introducción. Desarrollo. Análisis de la información. Conclusiones Bibliografía.

Capacidad de ver prospectivamente las tendencias de la calidad.



Producto integrador:

Modelo personal de calidad, que incluya los elementos del modelo, su descripción, un gráfico representativo y los valores involucrados en el mismo.

Bibliografía:

- Aburto Jiménez, Manuel (1992), Administración por Calidad; CECSA, México.
- Arrona H., Felipe J. (1993), Metodología para el Desarrollo de Proyectos de Mejora, 2a Edición; ICASA, México.
- Cantú Delgado, Humberto (2001), Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, México, Segunda Edición.
- Crosby, Philip B. (1993), Hablemos de Calidad; Mc Graw Hill, México.
- Crosby, Philip B. (1998), La Calidad no Cuesta; CECSA, México.
- Crosby, Philip B. (1994), Plenitud: Calidad para el Siglo XXI; Mc Graw Hill, México.
- Feingenbaum, Armand V. (1994) Control Total de Calidad, 3a Edición; CECSA, México.
- Deming, W. Eduardo (1989), Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis; Díaz de Santos, Madrid: España.
- Escalante, Edgardo J. (1992), Manual de Control Estadístico de Procesos; FONT, México.
- Imai, Masaaki; Kaisen (1996), La clave de la ventaja competitiva japonesa; Compañía Editorial Continental, México.
- Guajardo, Garza, Edmundo (1996) Administración de la Calidad Total; PAX, México.
- Ishikawa, Kaoru (1994), ¿Qué es el Control Total de Calidad?; norma, Colombia.
- Jablonski, Joseph R. (1997), Aprenda a Administrar la Calidad Total; CECSA, México.
- Jurán, Joseph M. (1989), Jurán y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos; Díaz de Santos, Madrid: España.
- Juran, Joseph M. (1988), Juran on Planning for Quality; The Free Press, USA.
- Kume, Ititoshi (1998), Herramientas Estadísticas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad; norma, Colombia.
- Möller, Claus (2000) Calidad Personal: La base de todas las demás calidades; Ediciones Gestión 2000 España.
- Münch, Lourdes (1996), Más allá de la Excelencia y la Calidad Total; Trillas, México.
- Normas ISO; Cuadernos Editados por el Instituto Mexicano de la Calidad, México.
- Oakland, John S. y Porter, Les (2001), Administración por Calidad Total; CECSA, México.



Omanchonu, Vincent K. y Ross, Joel E. (1995), Principios de la Calidad Total; Diana, México.
Rhotery, Brian; ISO 9000 e ISO 14000 (1996), Panorama Editorial, México.
Scherkenbach, William, W. (1994), La Ruta Deming: Hacia la mejora continua; CECSA, México.
Server, Matt; Implementación de la ISO 9000:2000 (2002), Panorama Editorial, México.
Udaondo Durán, Miguel (1992), Gestión de Calidad; Díaz de Santos, Madrid: España.

Perfil del docente:

Docente con formación en áreas administrativas y/o
Docente con experiencia en el diseño y evaluación de sistemas de calidad.
Docente formado en la didáctica de esta asignatura

Ficha biográfica del profesor:

Área Curricular Formación General Universitaria
Aprobado por el H. Consejo Universitario, el 9 de junio de 2005

Vo. Bo.
Comité Técnico Académico
Dirección de Estudios de Licenciatura