

INSTITUTO UNIVERSITARIO PUEBLA	HOJA:	1	DE	6
--------------------------------	-------	---	----	---

ASIGNATURA: CULTURA DE LA CALIDAD	
PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERIA EN MECATRÓNICA	
TIPO EDUCATIVO: INGENIERIA	MODALIDAD: MIXTA
SERIACIÓN: NINGUNA	CLAVE DE LA ASIGNATURA: IM33
CICLO: SEXTO CUATRIMESTRE	

HORAS CON DOCENTE	HORAS INDEPENDIENTES	TOTAL DE HORAS	CRÉDITOS
60	100	100	10

TOTAL DE HORAS EN EL PERÍODO: _____ 60 _____

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA:

Desarrollar en el alumno las habilidades, actitudes y valores fundamentados en Principios de Calidad Total, para incorporarlos mediante el uso de prácticas y herramientas de mejoramiento continuo en su actuar diario, contribuyendo a afrontar los retos de competitividad que se le presenten en su vida personal y profesional.

VÍNCULOS DE LA ASIGNATURA CON LOS OBJETIVOS GENERALES DEL CURRÍCULUM:

Es muy importante que los egresados de la ingeniería en mecatrónica tengan conocimiento de los conceptos y las características de la calidad, para su aplicación en la planeación y la instalación de redes y circuitos.

PERFIL DEL DOCENTE REQUERIDO:

Licenciado en Administración o carrera afín.

JESUS ADRIAN BALLESTEROS XICOTENCATL
 NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROGRAMA ACADÉMICO
01 DE MARZO DE 2007
 FECHA DE ELABORACIÓN

**ASIGNATURA: CULTURA DE LA CALIDAD
DEL PROGRAMA ACADÉMICO: INGENIERIA EN MECATRÓNICA**

HORAS ESTIMADAS	TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS DE LOS TEMAS
7	<p>I LOS CAMBIOS DE PARADIGMA Y LA CALIDAD TOTAL DESDE UN PUNTO DE VISTA DE MÉXICO</p> <p>1.1 Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad</p> <p>1.2 La Calidad Total como estrategia de competitividad para las empresas Mexicanas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características de la economía mexicana y la evolución de su política comercial e industrial - La naturaleza de los cambios de paradigma y la introducción de la calidad total en las empresas mexicanas <p>1.3 Conclusiones</p>	<p>Conocer los Cambios de Paradigma y la Calidad Total desde un punto de vista de México</p>
7	<p>II LOS MAESTROS DE LA CALIDAD: UNA SÍNTESIS.</p> <p>2.1 Datos característicos de los maestros de calidad:</p> <p>Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Kaoru Ishikawa, Shigeru Mizuno, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa, Shigeru Mizuno, Shigeo Shingo, Genichi Taguchi</p> <p>2.1.1 Datos Característicos de otros autores</p> <p>John S. Oakland Thomas Peters</p> <p>2.2 Principales aportaciones de cada uno de los autores a la Administración de la Calidad Total</p> <p>2.3 Conclusiones, similitudes y diferencias de las aportaciones de los autores</p>	<p>Conocer las aportaciones de 10 de los autores más reconocidos en el área de Calidad Total y poder sintetizar ésta información para la creación de un marco teórico de referencia.</p>

HORAS ESTIMADAS	TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS DE LOS TEMAS
9	<p>III DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD</p> <p>3.1 Las razones del cambio hacia una cultura de Calidad</p> <p>3.2 Conceptos sobre Cultura</p> <p>- Evaluación de una Cultura</p> <p>3.3 Análisis de Culturas: teorías y estudios comparativos</p> <p>3.3 Análisis de Culturas: teorías y estudios comparativos</p> <p>- Los estudios de Hofstede</p> <p>- Comparación Cultural entre México y Japón</p> <p>3.4 Cultura Organizacional</p> <p>3.4.1 Factores que Afectan a la Cultura de una Organización</p> <p>3.4.2 Desarrollo de una Cultura de Calidad en la Organización</p> <p>3.5 Calidad Personal</p> <p>3.5.1 Factores que afectan a la Calidad Personal</p> <p>3.5.2 Desarrollo de la Calidad Personal</p> <p>3.5.2.1 Decálogo del Desarrollo</p> <p>3.5.2.2 Planeación de vida y carrera</p>	<p>Conocer el Desarrollo de una Cultura de Calidad para entender las razones del cambio hacia una cultura de calidad, y como se desarrollan los hábitos, costumbres y actitudes congruentes con los principios de calidad total en individuos y organizaciones.</p>
9	<p>IV TRABAJO EN EQUIPO.</p> <p>4.1 La administración y el proceso de toma de decisiones</p> <p>4.2 De una administración por autoridad a una por consenso</p> <p>4.3 Estilos administrativos para la toma de decisiones</p> <p>4.4 La toma de decisiones en grupo</p> <p>4.5 El movimiento hacia la organización basada en equipos</p> <p>4.6 De la organización por funciones a la organización por procesos</p> <p>4.7 Definición de Equipo</p> <p>4.8 Conceptos de participación, involucramiento y comportamiento cooperativo</p> <p>4.9 Beneficios de tomar decisiones en equipo</p> <p>4.10 Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo</p> <p>4.11 Tipos de equipos y formas de funcionamiento</p>	<p>Aprender a realizar un Trabajo en Equipo</p>

HORAS ESTIMADAS	TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS DE LOS TEMAS
9	<p>V. CONCEPTOS DE VALOR AL CLIENTE.</p> <p>5.1 El concepto de la cadena de valor</p> <p>5.2 Conceptos de valor al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los clientes - Procesos del valor al cliente - Estrategias de valor al cliente <p>5.3 Técnicas para medir el valor al cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnicas para medir las necesidades y el valor al cliente - Uso de los valores de medición del valor del - Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su impacto en la economía de una organización 	<p>Aprender los conceptos de Valor al Cliente para saber identificar los parámetros, procesos y estrategias de valor que satisfacen las necesidades y expectativas de un cliente, y conocer las características de los sistemas de servicio que lo aseguren.</p>
9	<p>VI CALIDAD DEL PRODUCTO Y EL SERVICIO.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición y clasificación de servicios - Modelo conceptual de calidad en el servicio - El factor humano y la actitud de servicio - Los sistemas operativos y el servicio <p>6.2 La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente</p> <p>6.3 El despliegue de la voz del cliente a toda la organización (QFD)</p> <p>6.4 El diseño del producto y/o el servicio</p> <p>6.5 Aseguramiento de la Calidad de los insumos</p> <p>6.6 El diseño de las operaciones de manufactura y/o de servicio</p> <p>6.7 El (re) diseño del proceso mediante el análisis de las prácticas y procedimientos de los mejores competidores e industrias relacionadas (Benchmarking)</p> <p>6.8 Calidad Total en empresas de servicios</p>	<p>Conocer el concepto de Calidad del Producto y Servicio al Cliente y así conocer las técnicas que se utilizan para el despliegue de la voz del consumidor en la organización, el diseño de productos, el aseguramiento de la calidad de los insumos, el (re) diseño de las operaciones de manufactura y administrativas, así como el control de éstas y de las actividades posteriores a la producción.</p>

HORAS ESTIMADAS	TEMAS Y SUBTEMAS	OBJETIVOS DE LOS TEMAS
10	<p>VII TÉCNICAS, MODELOS Y SISTEMAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD.</p> <p>7.1 El mejoramiento continuo</p> <p>7.2 Las 7 herramientas básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Histogramas - Diagramas de Pareto - Hoja de verificación - Diagramas causa-efecto - Diagramas de dispersión - Estratificación - Gráficas de Control <p>7.3 Mitología de solución de problemas para el mejoramiento</p> <p>7.4 Las nuevas 7 herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de afinidad y método KJ - Diagrama de relaciones - Diagrama de árbol - Diagramas matriciales - Matriz de análisis de datos - Gráfica de programación de decisiones de proceso - Diagrama de flechas <p>7.5 La visión sistemática de una organización: los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total</p> <p>7.6 La administración del cambio</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico operativo y cultural de la organización - Selección de procedimientos y técnicas de calidad total a implementar - Diseño del protocolo para la implantación y operación de un programa TQM - Responsabilidades del Comité Directivo de Calidad y su coordinador <p>7.7 El mejoramiento radical: la re-ingeniería de procesos</p> <p>7.8 Modelos y Sistemas para el mejoramiento de la calidad en las organizaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Normas ISO-9000 / BS-5750/ISO-14000 - Premio Deming (Japón) - Premio Nacional de Calidad (México) - Premio Malcolm Baldrige (Estados Unidos de América) 	<p>Aprender a manejar las Técnicas, Modelos y Sistemas para el Mejoramiento de la Calidad y así aprender a utilizar las técnicas y metodologías para el mejoramiento continuo de procesos sencillos o complejos, y la re-ingeniería como técnica para el mejoramiento radical, así como conocer las Normas y Programas estándar para el mejoramiento de la calidad en las organizaciones.</p>

EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE (METODOLOGÍA):

1. Exposición de los temas por parte del maestro, presentando aplicaciones y casos del tema expuesto y encargando tareas que refuercen lo visto en clase.
2. Exposición del marco te-rico que sustenta cada tema.
3. Uso de técnicas de debate para reforzar el aprendizaje.
4. Aplicación de las herramientas y procedimientos de mejoramiento continuo a casos específicos.
5. Promover el aprendizaje cooperativo con ejercicios vivénciales mediante trabajo en equipo.
6. Uso de videos ilustrativos de algunos temas.
7. Análisis de casos y lecturas de apoyo a los temas.
8. Visitas a empresas representativas
9. Visitas de conferenciantes distinguidos en temas relevantes en el curso

BIBLIOGRAFÍA (LIBRO, AUTOR, TÍTULO, EDITORIAL, EDICIÓN):

1. **Implementing the best ideas of the masters** Brocka, Bruce & Brocka Suzanne Ed. Irwin 1992
2. **CULTURA DE CALIDAD** Cantú, Humberto. McGraw-Hill, México 1997
3. **QUALITY IS FREE** Crosby, Philip Warner Books 1979
4. **QUALITY, PRODUCTIVITY AND COMPETITIVE POSITION** Deming, Edwards MIT Press 1983
5. **CONTROL TOTAL DE CALIDAD** Feigenbaum, Armand McGraw Hill 1990
6. **THE PURSUIT OF QUALITY THROUGH PERSONAL CHANGE** Forsha, Harry I. A.S.Q.C. Quality Press 1992

RECURSOS DIDÁCTICOS:

Proyector de acetatos

Cañón

Computadora

NORMAS Y PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN:

- 1er. Ex. Parcial **15%**
- 2do. Ex. Parcial **15%**
- 3er. Ex. Parcial **15%**
- Trabajos y Tareas **20% ***
- Proyecto Final **10%**
- Examen Final **25%**
- TOTAL 100 %**