

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Administración de Calidad
Clave de la asignatura:	SGD-2204
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Ingeniería Industrial

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>Esta asignatura aporta al perfil del Ingeniero Industrial, una perspectiva holística sobre los procesos del comportamiento humano en los diferentes niveles de una organización.</p> <p>La administración de la calidad es una asignatura que está diseñada para contribuir con la formación integral de los estudiantes de la Ingeniería Industrial, ya que le proporciona las competencias que requiere en el análisis y manejo de herramientas estadísticas básicas y de mejora para la toma de decisiones, así como las tendencias y enfoques que son aplicados a las organizaciones para producir bienes y servicios.</p>
Intención didáctica
<p>La asignatura está conformada por la introducción a la calidad, en donde se ubican los conceptos básicos, las filosofías y sus principales tendencias, identificando los procesos en las organizaciones, además se establece la calidad en los servicios, ubicando desde el concepto de servicio, los servicios como sistema y los componentes de la calidad en éstos.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Los Reyes Michoacán, septiembre de 2021.	Academia de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico Superior de Los Reyes	Diseño Curricular de la Especialidad para la Carrera de Ingeniería Industrial.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
Aplica los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en la administración de la calidad que permita mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, tanto en sus procesos como en sus servicios, utilizando herramientas de control y de mejora continua para la toma de decisiones

5. Competencias previas

<p>Aplica el manejo de técnicas y herramientas que le permitan administrar los sistemas de información de calidad para generar, mediante la investigación, la toma de decisiones en los diversos ámbitos de las organizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica la fase dinámica procedimental del proceso administrativo para la integración, dirección y control en las organizaciones destacando las habilidades gerenciales • Conoce y diferencia los sistemas productivos • Domina herramientas de control. • Capacidad de análisis, síntesis y deducción • Comprende la función y los principios de las etapas del proceso administrativo • Trabaja de manera individual y en equipos de trabajo.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Introducción a la administración de la calidad.	1.1 Conceptos básicos y evolución de la calidad 1.2 Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.) 1.3 Principales tendencias y enfoques de la calidad. 1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. 1.5 Identificación de procesos de calidad en las organizaciones

2	Calidad en los servicios	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Concepto de servicio 2.2. Los servicios como sistema 2.3. Componentes de la calidad en el sistema de servicio
3	Costos de la no calidad	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 Conceptos básicos de los costos de calidad. 3.2 Clasificación de los costos de la calidad 3.3 Costos de la no calidad por AECA
4	Satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> 4.1 Identificación de los clientes: producto/servicio 4.2 Clasificación basada en la importancia 4.3 Clasificación basada en el uso 4.4 La importancia de la satisfacción del cliente 4.5 Administración de las relaciones con el cliente. 4.6 Medición de la satisfacción del cliente.

4. Actividades de aprendizaje de los temas

Unidad I. Introducción a la Administración de la Calidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Conoce los elementos teóricos, enfoques y procesos de la calidad, así como su impacto en la organización para su aplicación.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Comunicación oral y escrita. Capacidad de análisis y síntesis. Habilidades interpersonales.</p> <p>Compromiso ético. Toma de decisiones. Habilidades de investigación. Liderazgo.</p>	<p>Comparar los conceptos básicos de la calidad y la evolución que ha tenido la calidad, elaborando un mapa mental.</p> <p>Desarrollar en un panel las filosofías de la calidad, estableciendo la aportación principal de cada una de ellas.</p> <p>Contrastar las principales tendencias y enfoques de la calidad, mediante la elaboración de un ensayo.</p> <p>Argumentar con un caso práctico la importancia de la calidad en la organización e identificando sus procesos para la toma de decisiones.</p>
Unidad II. Calidad en los Servicios	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Determina la importancia de la calidad en los servicios que se ofrecen a los clientes para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación oral y escrita. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. • Aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades de investigación 	<p>Investigar el concepto de servicio incluyendo las actividades económicas cuyo resultado no es un producto y representarlas mediante un mapa conceptual.</p> <p>A través de un caso práctico, establecer los servicios como sistema y los componentes de la calidad en éste.</p>
Unidad III. Costos de la no contabilidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje

<p>Específica(s):</p> <p>Determina la importancia de los costos de la no calidad, los costos que representan el “precio del incumplimiento” o costos de hacer las cosas mal.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. • Solución de problemas. • Toma de decisiones. 	<p>Identificar los diferentes tipos de costos de la no calidad ubicarlos por medio de un cuadro sinóptico.</p> <p>Reconocer los precios del incumplimiento en la no calidad por medio de un caso real.</p>
--	--

4. Satisfacción del cliente

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de análisis y síntesis. • Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Solución de problemas. • Toma de decisiones. • Capacidad crítica y autocrítica. • Trabajo en equipo. • Habilidades interpersonales. • Apreciación de la diversidad y multiculturalidad. • Aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades de investigación. • Liderazgo. • Trabajar en forma integral. • Habilidades de gestión de información 	<p>Identificar los diferentes clientes de una Organización (producto/servicio) y ubicarlos mediante un cuadro sinóptico.</p> <p>Comparar la clasificación basada en la importancia y la basada en el uso de una organización pública y una privada, y exponerlo en clase utilizando material audiovisual (diapositivas)</p> <p>Investigar la importancia de la satisfacción del cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas y entregar un informe escrito.</p> <p>Reconocer la administración de las relaciones con el cliente de una organización, a través de un caso práctico.</p> <p>Realizar una medición de la satisfacción del cliente de una organización de la localidad y exponerlo en clase (caso real)</p>

8. Práctica(s)

<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo un debate, con respecto a la implementación de la calidad en la organización (costo/beneficio) con base a la tendencia y enfoques.
--

- Elaboración de un diagnóstico de los servicios que proporciona una organización y cómo se establecen los componentes de la calidad en éste.
- Realizar una visita a una organización de la localidad, e identificar la utilización de las herramientas estadísticas básicas para la obtención de resultados para la toma de decisiones.
- Desarrollar en una organización la aplicación en un caso práctico (problema presentado) aplicando las mejoras de los costos de la no calidad.
- Elaboración de ensayo identificando los clientes de una organización, su administración y la medición de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitaria, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

Para verificar el avance en las competencias específicas y genéricas del estudiante se sugiere solicitar:

INSTRUMENTOS:

- Mapa mental
- Panel
- Ensayo
- Caso práctico
- Ejercicios
- Juegos creativos (maratón)
- Informe documental - escrito
- Debate
- Cuadro sinóptico
- Exposición (medios audiovisuales)
- Evaluación

HERRAMIENTAS:

- Rúbrica
- Lista de cotejo
- Escala de estimación
- Observación sistémica
- Diario de clase
- Auto-evaluación

Todas las evidencias deberán integrarse en un PORTAFOLIO ELECTRÓNICO

11. Fuentes de información

1. Alvear S.C. (2008) .*Calidad Total. Conceptos y herramientas básicas*. México: Limusa.
2. Anda G.C. (2004). *Administración y calidad*. México: Limusa
3. Bund B. E. (2006). *De fuera hacia dentro*. Cómo construir una organización basada en el cliente para obtener resultados decisivos. México: Mc Graw-Hill
4. Castañeda M. L. (2005) *La calidad la hacemos todos*. 9ª. Reimpresión. México: EdicionesPoder.
5. De Feo J. A.,Barnard W. (2004). *Más allá de seis sigma. Estrategias para generar valor*. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana
6. Deming E.,Nicolau M.J. (2008) .*Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
7. Escalante E.,Escalante V.E. (2006). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. México: Limusa.
8. Evans J.R.,Lindsay W.M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. 7ª. Ed. México: CENGAGE Learning
9. Guajardo G.E. (2003). *Administración de la Calidad Total*. 5ª. Reimpresión. México: PaxMéxico.
10. Gutiérrez M. (2004). *Administrar para la calidad*. 2ª. Ed. México: Limusa.

11. Gryna, F. M., Chua R. C., Defeo J.A. (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw-Hill
12. Izar L. J./González O. J. (2004). *Las 7 herramientas básicas de la calidad*. México: Universitaria Potosina
13. Juran J.M., Gryna, F.M., Bingham, R.S. (2005). *Manual de Control de la Calidad*. España: Mc Graw-Hill Interamericana
14. Liker J., Meier D. (2007). *El talento Toyota*. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana
15. Muñoz, M.A. (2008). *La gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. España: Díaz de Santos, S.A.
16. Olcese, S. A., Rodríguez M.A., Alfaro J. (2008). *Manual de la empresa responsable y sostenible*. México: Mc Graw-Hill
17. Summers, D. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Pearson