

# Universidad Autónoma de Coahuila

## CULTURA DE CALIDAD EMPRESARIAL



# Introducción a la Materia

## **PRESENTACIÓN DE LA MATERIA**

Bienvenido a la materia Cultura de Calidad Empresarial, la cual estamos seguros te dejará un gran conocimiento o ayudará a reforzar los conocimientos que has adquirido previamente. La materia incluye temas actuales que se viven día a día en el entorno empresarial, para lo cual nos dimos a la tarea de reunir material dinámico que ayude a que se cumplan estos objetivos.

A lo largo de la materia te familiarizarás con conceptos que están contenidos en la materia de los cuales se explica su función dentro de las organizaciones.

Te invitamos a que inicies y concluyas con éxito la presente asignatura.

## **OBJETIVO DE LA MATERIA**

El objetivo principal del curso es dejar las bases del conocimiento en el alumno, tal vez el término Calidad es nuevo para el estudiante, por lo cual se pretende introducirlo en este ámbito brindando la oportunidad de que por medio del material que se ha elaborado cuidadosamente se logre dejar en el estudiante el conocimiento que lo ayude en su entorno estudiantil y laboral en el presente y futuro.

# Introducción a la Materia

## CONTENIDO TEMÁTICO

### UNIDAD I: Conceptos de Calidad y su Evolución y la Cultura de Calidad en la Organización

- Calidad.
- Calidad Total.
- Paradigmas.
- Momentos de Verdad.
- Ciclo PHVA (Planear –Hacer-Verificar-Actuar).
- La Calidad y la Evolución de la Administración.
- La Calidad y el Factor Humano.
- Administración Estratégica (HOSHIN KANRI).
- Ambiente para la Calidad (5 's).
- Sistema de Gestión de Calidad.
- Excelencia Empresarial.
- Certificación.
- Cadena de Suministro.
- Administración de Calidad.
- Aseguramiento de la Calidad
  - Equipos de Mejora.
- Competitividad.
- Reingeniería.
- Concepto de Cultura y Cultura Organizacional.

# Introducción a la Materia

- Factores que Influyen en la Cultura de una Organización.
- Cultura de Calidad Personal.

## **UNIDAD II: Calidad, Sostenibilidad y Sistemas de Gestión por Calidad Total**

- La Calidad en Armonía con el Desarrollo Sostenible.
- Concepto de Calidad Sustentable.
- Fundamentos de los Sistemas de Gestión.
- Visión Sistémica de una Organización.
- La Gestión por Procesos.
- Acreditación y Certificación.
- Introducción a la Serie de Normas ISO 9000:2000.
- Concepto de Metodología Seis Sigma.
- Concepto de Certificación Black Belt Six Sigma.
- Modelos de Excelencia Empresarial.
- Premios de Calidad
  - Premio Malcom Baldrige.
  - Premio Nacional de Calidad.

# Introducción a la Materia

## **UNIDAD III: La Documentación**

- Documentación
  - Procesos, Criterios y Recomendaciones.
  - Elaboración e Implantación de la Documentación.
  - Recomendaciones para Medidas, Controles y Mejora Continua de la Documentación.
- Plan de Calidad e Indicadores de Gestión.
- Esquemas para la Calidad
  - Concepto de Kaizen.
  - Concepto de Kanban.
  - Concepto de Lean Manufacturing.
  - Círculos de Calidad.
  - Balanced ScoreCard.
  - C-Sort y las 56 Pautas Culturales.

## **UNIDAD IV: Métodos, Procedimientos, Herramientas y Modelos para la Gestión y Control de Calidad. Auditoría a los Sistemas de Gestión**

- Métodos de Diagnóstico.
- Modelos de Cultura de Calidad.
- Procesos, Procedimientos y Herramientas para la Gestión de la Calidad.
- Modelos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Procedimientos para Implantación del Modelo de Calidad.

# Introducción a la Materia

- La Incorporación del Factor Humano y su Desarrollo para la Apropriación de la Cultura de Calidad.
- Herramientas para la Mejora Continua.
- Indicadores, Medición y Control de la Calidad.
- Objetivos de la Auditoría.
- Responsabilidades en la Auditoría.
- Funciones en la Auditoría.

## EVALUACIÓN GENERAL

Para reportar tu **calificación** final, obtenida de la suma de porcentajes de unidad, deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la **no** acreditación del curso.

En caso de **no** acreditar el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a **70**, tendrás que presentar una evaluación extraordinaria integrada por: un examen de conocimiento y un proyecto, dando como total 100 Puntos de la calificación del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte para recurrar la materia.

# Introducción a la Materia

**RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70**

| EVALUACIÓN                  | PUNTOS |
|-----------------------------|--------|
| UNIDAD 1                    | 20     |
| UNIDAD 2                    | 20     |
| UNIDAD 3                    | 20     |
| UNIDAD 4                    | 20     |
| PROYECTO FINAL              | 10     |
| EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO | 10     |
| TOTAL                       | 100    |

## PROYECTO FINAL

Instrucciones:

Realiza una presentación en PowerPoint donde incluyas los siguientes temas que se revisaron a lo largo de la materia.

- Concepto de calidad, de dónde surgió el término.
- Cultura organizacional.
- Cómo influyen las personas y la cultura de estas en la cultura de una organización.
- Relación entre la calidad y el desarrollo sustentable.
- Explicar la metodología ISO y su origen.
- Auditoría de calidad, procedimiento para realizarla.

Investiga en las fuentes que consideres necesarias para la realización de la presentación, la cual deberá contener imágenes y texto que expliquen con claridad los temas.

# Introducción a la Materia

## Lista de Cotejo

| ELEMENTOS                                    |
|----------------------------------------------|
| La presentación está en PowerPoint.          |
| Incluye referencias bibliográficas.          |
| Letra legible e incluye imágenes.            |
| La información tiene coherencia con el tema. |
| Abarca cada uno de los temas que se piden.   |
| <b>TOTAL 10 PUNTOS</b>                       |

## Retroalimentación

|  |
|--|
|  |
|--|

## BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

Calidad Total y Productividad

Humberto Gutiérrez Pulido

Editorial Mc Graw Hill

Gestión de Instituciones Educativas Inteligentes

Evaristo Martin Fernández

Mc Graw Hill

# Introducción a la Materia

Desarrollo de una Cultura de Calidad

Humberto Cantú Delgado

Tercera edición

Mc Graw Hill

## **Las Claves de Seis Sigma**

- Peter S. Pande, Robert Neuman, Roland Cavanagh
- Mc GRAW HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- 358 páginas
- Idioma: Español
- ISBN: 8448137531 ISBN-13: 9788448137533
- 1 edición (02/09/2002)

## **DINÁMICA DE TRABAJO**

La materia de Cultura de Calidad Empresarial consta de cuatro unidades, las cuales están conformadas por contenido temático, actividades, ejercicios, foros, videos y demás material seleccionado con la finalidad de cumplir el objetivo principal que es aumentar tus conocimientos y que todo esto sea de utilidad tanto en tu vida profesional como en lo personal.

Presta atención a todo el contenido para que sea más fácil la realización de actividades, ejercicios y todo tipo de participaciones, seguramente te resultará interesante y muy útil.

# Introducción a la Materia

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Controles de Lectura: cuestionamientos específicos acerca de las lecturas realizadas bajo un sistema de opción múltiple o relacionar, los cuales permitirán comprobar que has revisado y leído cada una de las lecturas que te han sido asignadas. Recuerda que pueden tener valor en tu evaluación.
- Actividades: aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos. Son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Ejercicios: prácticas que ayudan a reforzar el conocimiento para un mejor resultado en las evaluaciones.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.

**Nota:** Recuerda que antes de comenzar tu materia debes leer la lección de Introducción a la Materia, en la cual podrás conocer los siguientes elementos que lo componen y bajo los cuáles serás evaluado:

- Presentación.
- Bienvenida.
- Introducción.
- Objetivo general.
- Temas y subtemas.
- Lineamientos generales de evaluación.
- Evaluación general del curso en porcentaje.
- Portafolio de actividades y ejercicios.
- Proyecto final.
- Referencias recomendadas.
- Forma de trabajo.
- Referencias utilizadas.