



Subsistema de **Universidades
Politécnicas**

Manual de Asignatura

ACT-ES
REVOO

Thumbnail of a document page. The header includes a logo and the text "COMITÉ DE REGISTRO". Below the header is a table with several rows and columns. The table has a header row and several data rows. The text "Evaluación de la calidad" is visible in the table area.

Thumbnail of a detailed table with multiple columns and rows. The table has a header row and several data rows. The table is divided into sections by color-coded headers (yellow, green, blue). The text "Evaluación de la calidad" is visible in the table area.

INGENIERIA INDUSTRIAL

**ADMINISTRACIÓN DE LA
CALIDAD TOTAL**

Directorio

Lic. Emilio Chuayffet Chemor
Secretario de Educación

Dr. Fernando Serrano Migallón
Subsecretario de Educación Superior

Mtro. Héctor Arreola Soria
Coordinador General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas

Dr. Gustavo Flores Fernández
Coordinador de Universidades Politécnicas.





Página Legal.

Participantes

Mtro. José Antonio Varela Loyola - Universidad Politécnica de Tlaxcala

Mtro. Moisés Hernández Sánchez - Universidad Politécnica de Tlaxcala

Primera Edición: 2013

DR © 2013 Coordinación de Universidades Politécnicas.

Número de registro:

México, D.F.

ISBN-----



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
PROGRAMA DE ESTUDIOS	6
FICHA TÉCNICA.....	7
DESARROLLO DE LA PRÁCTICA O PROYECTO.....	¡Error! Marcador no definido.
INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
GLOSARIO	13
BIBLIOGRAFÍA	21

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la calidad ocupa un papel estratégico en las empresas que día a día se ha vuelto una necesidad ya que a través de ella es posible mejorar la posición competitiva y el desempeño general. Todos los empleados de una organización están involucrados con su creatividad a nivel individual y colectivo que permite aportar mejoras a los procesos que permite resolver todo tipo de problemas que se presentan a diario para disminuir desperdicios y acercarse a cero defectos.

La administración de la calidad total permite inducir a todo profesionalista a un proceso de mejora continua que permite redescubrir el potencial del ser humano y su aplicación en el trabajo con los beneficios a la sociedad mediante la satisfacción de sus necesidades. Los precursores de las filosofías de la calidad dieron una guía para ir alcanzando los índices más altos de calidad y productividad, además de ayudar a rencontrar el sentido del trabajo individual y en grupo, la pertinencia de hacer bien las cosas desde la primera vez.

Sin embargo para el aumento de la productividad y sacar al mercado productos de mayor calidad implica un desafío y para poder enfrentarlo se necesitan equipos de trabajos que se comprometan a ser promotores de los cambios positivos, hacia una ruta de mejora continua.

La primera unidad de aprendizaje se presenta los conceptos sobre calidad y su importancia en una organización así como la relación que tiene con la productividad, mejora continua y su influencia en la competitividad.

En la segunda unidad de aprendiza se analizan las diferentes filosofías de la calidad y su importancia en la vida empresarial y cotidiana.

Por último en la tercera unidad se reflexionará sobre el concepto de administración total de la calidad y el mejoramiento continuo y como ha sido su influencia en una organización.

En este manual se podrá consultar el objetivo de cada unidad de aprendizaje, la programación de los temas y el tipo de evidencias que se debe mostrar para verificar si ha adquirido o no las competencias con las que este curso contribuye a la formación de Ingeniero Industrial, así como las prácticas a realizar que facilitarán la adquisición de dichas competencias.

PROGRAMA DE ESTUDIOS

PROGRAMA DE ESTUDIO																		
DATOS GENERALES																		
NOMBRE DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Ingeniería Industrial																
OBJETIVO DEL PROGRAMA EDUCATIVO:		Formar profesionistas capaces de planear, diseñar, instalar, operar, analizar y mejorar procesos productivos integrados por factor humano, materiales, información, tecnología, energía y recursos financieros, a través de la conducción de procesos de cambio y de mejora continua con una perspectiva integradora y estratégica; con actitud creativa, emprendedora y respetuosa del individuo y el medio ambiente, ajustando su desempeño a los cambios que requiere la sociedad																
NOMBRE DE LA ASIGNATURA:		Administración de la Calidad Total																
CLAVE DE LA ASIGNATURA:		ACT-ES																
OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:		El alumno será capaz de comprender los principios relativos al concepto de calidad total, considerando las filosofías de la calidad, para detectar deficiencias en la administración de sistemas de calidad y facilitará el establecimiento de programas de mejoras.																
TOTAL HRS. DEL CUATRIMESTRE:		30 hrs																
FECHA DE EMISIÓN:		Julio de 2012																
UNIVERSIDADES PARTICIPANTES:		Universidad Politécnica de Tlaxcala, Universidad Politécnica de San Luis Potosí, Universidad Politécnica de Atamira, Universidad Politécnica del Valle de Tehuacan, Universidad Politécnica del Estado de Morelos, Universidad Politécnica del Valle de México, Universidad Politécnica de Zacatecas, Universidad Politécnica de Aguascalientes, Universidad Politécnica de la Región Ribereña																
CONTENIDOS PARA LA FORMACIÓN			ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE										EVALUACIÓN		OBSERVACIÓN			
UNIDADES DE APRENDIZAJE	RESULTADOS DE APRENDIZAJE	EVIDENCIAS	TÉCNICAS SUBYERIDAS		ESPACIO EDUCATIVO			MOVILIDAD FORMATIVA		MATERIALES REQUERIDOS	EQUIPOS REQUERIDOS	TOTAL DE HORAS				TÉCNICA	INSTRUMENTO	
			PARA LA ENSEÑANZA (PROFESOR)	PARA EL APRENDIZAJE (ALUMNO)	AULA	LABORATORIO	OTRO	PROYECTO	PRÁCTICA			TEÓRICA		PRÁCTICA				
												Presencial	NO Presencial	Presencial				NO Presencial
Introducción a la calidad	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: • Definir conceptos relativos a la calidad, productividad, competitividad y mejora continua. • Relacionar los conceptos de calidad en una organización.	EC1: Cuestionario sobre calidad, productividad, competitividad y mejora continua. EP1: Investigación sobre un caso de éxito de calidad y competitividad en una organización.	Conferencia: La relevancia de los conceptos de calidad en el mundo empresarial y la importancia para la competitividad. Foro: Discusión sobre la calidad y su impacto en el mundo globalizado.	Lecture: La relevancia de la calidad en el mundo globalizado. Panel: La importancia de la calidad para la competitividad.	x	N/A	x	N/A	N/A	Rotafolio, Papel Bond, Plumones, Apoyos visuales, Peticulas.	Proyector, Laptop, Boonias.	12	0	8	4	Documental	Cuestionario sobre calidad, productividad, competitividad y mejora continua. Resúmenes sobre el contenido de la investigación.	Para la investigación se recomienda se realice en una empresa de la región
Filosofías de la calidad	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: • Conocer las diferentes filosofías de los filósofos de la calidad. • Identificar la aplicación de las filosofías en una organización.	EC2: Cuestionario de los principales exponentes de la calidad en el mundo. EP2: Cuadro comparativo sobre las diferentes filosofías de la calidad. ED1: Exposición de una investigación documental sobre la aplicación de filosofías de calidad dentro de una organización.	Conferencia: Las filosofías de la calidad y su impacto en la evolución de la calidad y su impacto en las empresas. Videos: Sobre las filosofías de la calidad y su impacto en las empresas.	Exposiciones: Sobre las diferentes filosofías de la calidad.	x	N/A	x	x	N/A	Rotafolio, Papel Bond, Plumones, Apoyos visuales, Peticulas.	Proyector, Laptop, Boonias.	15	0	10	5	Documental y de Campo	Cuestionario de los principales exponentes de la calidad en el mundo Resúmenes para cuadro comparativo Guía de observación para exposición de caso.	Para la investigación de campo se recomienda se realice en una empresa
Concepto relacionado a la calidad Total y Mejora continua	Al completar la unidad de aprendizaje el alumno será capaz de: • Definir conceptos relativos a la Administración Total de la Calidad • Describir los conceptos relativos a la mejora continua.	EC3: Cuestionario sobre los principales conceptos de Administración Total de la Calidad EP3: Mapa conceptual relacionando cada concepto ED2: Exposición de caso de aplicación de la administración total de la calidad en una organización.	Discusión dirigida: Herramientas de mejora continua aplicables a una empresa. Estudio de caso: Sobre la aplicación en una herramienta de mejora continua en un área.	Investigación: Sobre los conceptos de la administración total de la calidad y herramientas de mejora continua.	x	N/A	x	N/A	N/A	Rotafolio, Papel Bond, Plumones, Apoyos visuales, Peticulas.	Proyector, Laptop, Boonias.	18	0	12	6	Documental y de Campo	Cuestionario sobre los principales conceptos de Administración Total de la Calidad Resúmenes para mapa conceptual Guía de observación para exposición de caso.	N/A

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS:

TÍTULO: Desarrollo de una cultura de calidad
AUTOR: Humberto Carril Delgado
AÑO: 2008
EDITORIAL O REFERENCIA: McGraw-Hill Interamericana
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, DF, 2008
ISBN O REGISTRO: 970105815X

TÍTULO: Administración por calidad total
AUTOR: John S. Oakland
AÑO: 2007
EDITORIAL O REFERENCIA: Ceca
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, DF, 2007
ISBN O REGISTRO: 9682429892


TÍTULO: Administración de la calidad
AUTOR: José Luis Palacios Blanco
AÑO: 2009
EDITORIAL O REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, DF, 2009
ISBN O REGISTRO: 9682475651

COMPLEMENTARIA

TÍTULO: Calidad y Mejora Continua: Principios para la competitividad (incluye cd interactivo)
AUTOR: Lourdes Murch Galdino
AÑO: 2008
EDITORIAL O REFERENCIA: Trillas
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, DF, 2008
ISBN O REGISTRO: 9682473683

TÍTULO: Administración y Control de la Calidad
AUTOR: James R. Evans
AÑO: 2008
EDITORIAL O REFERENCIA: Ganjaga Learning
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: México, DF, 2008
ISBN O REGISTRO: 9706868364

TÍTULO: Las herramientas para la mejora Continua de la calidad. Vol. 02: Guía práctica para lograr resultados positivos
AUTOR: Richard y Chang
AÑO: 2007
EDITORIAL O REFERENCIA: Ediciones Granica
LUGAR Y AÑO DE LA EDICIÓN: Buenos aires argentina 2007
ISBN O REGISTRO: 9506412715

	FICHA TÉCNICA NOMBRE DE LA ASIGNATURA
---	--

Nombre:	Administración de la calidad Total.
Clave:	ACT-ES.
Justificación:	Entender que una organización necesita asegurar la calidad de sus productos para mantener o incrementar su participación en el mercado donde las empresas enfocando su atención al concepto de crear valor hacia el cliente, el reto actual del ingeniero industrial es armonizar las metas y objetivos de la organización con las características de los productos o servicios orientados al cliente.
Objetivo:	El alumno será capaz de comprender los principios relativos al concepto de calidad total, considerando las filosofías de la calidad, para detectar deficiencias en la administración de sistemas de calidad y facilitará el establecimiento de programas de mejoras.
Habilidades:	Capacitar personal, Saber trabajar en equipo, Poseer liderazgo, Capacidad de Análisis, Formular documentos
Competencias genéricas a desarrollar:	Capacidades de: comunicación oral y escrita, abstracción, análisis y síntesis, aplicar los conocimientos en la práctica, gestionar la información, trabajar en forma autónoma y en equipo, adaptarse a nuevas situaciones.

Capacidades a desarrollar en la asignatura	Competencias a las que contribuye la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> - Definir plan de mejoramiento de acuerdo al análisis de gráficos y estadísticos para asegurar la calidad de insumos, procesos y productos. - Interpretar los modelos de referencia de acuerdo a los procesos estratégicos, productivos y administrativos de la empresa para seleccionar el modelo adecuado 	<p>Elaborar planes de control de calidad para verificar la variabilidad de insumos, procesos y productos a través de las metodologías y herramientas que aseguren la calidad del producto de acuerdo a especificaciones dadas</p>

Estimación de tiempo (horas) necesario para transmitir el aprendizaje al alumno, por Unidad de Aprendizaje:	Unidades de aprendizaje	HORAS TEORIA		HORAS PRÁCTICA	
		presencial	No presencial	presencial	No Presencial
	Introducción a la calidad	12	0	8	4
	Filosofías de calidad	15	0	10	5
	Concepto relacionado a la calidad total y mejora continua	18	0	12	6
Total de horas por cuatrimestre:	90				
Total de horas por semana:	5				
Créditos:	6				



Instrumentos de Evaluación



**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD,
PRODUCTIVIDAD, COMPETITIVIDAD Y MEJORA
CONTINUA**

<i>UNIVERSIDAD POLITECNICA DE _____</i>		
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN		
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL		
Nombre del Alumno:		Matricula:
		Fecha: ____/____/____
Nombre del Evaluador:		Grupo:
INSTRUCCIONES		
Estimado usuario: Favor de contestar correctamente cada una de los siguientes enunciados. Procure ser ordenado, claro y conciso.		
No	Pregunta	Valor
1	¿Qué se entiende por calidad?	15%
2	¿Cuál es el concepto de productividad?	15%
3	¿Qué elementos ayudan a la competitividad de una empresa?	15%
4	¿Qué se entiende por mejora continua?	15%
5	¿Qué beneficios acarrea la mejora continua en una empresa?	20%
6	¿Qué beneficios se obtiene el tener la administración total de la calidad en una empresa?	20%



**RUBRICA SOBRE INVESTIGACIÓN SOBRE UN
CASO DE ÉXITO DE CALIDAD Y
COMPETITIVIDAD EN UNA ORGANIZACIÓN**

Nivel de desempeño / Variables	Competente (10)	Independiente (9)	Básico Avanzado (8)	Básico (7)	No competente (6)
Fuentes de Información	Las fuentes de información son variadas y múltiples. La información recopilada tiene relación con el tema, es relevante y actualizada. Las fuentes son confiables y contribuyen al desarrollo del tema.	Las fuentes de información son variadas y múltiples. La información recopilada es actualizada pero incluye algunos datos que no son relevantes o no tienen relación con el tema. Las fuentes son confiables y contribuyen al desarrollo	Las fuentes de información son pocas variadas. La información recopilada tiene relación con el tema pero algunas no están al día o no son relevantes. Algunas fuentes no son confiables por lo que no contribuyen al desarrollo del tema.	Las fuentes de información son limitadas. La información recopilada tiene relación con el tema pero pocas no están al día o no son relevantes. Pocas fuentes no son confiables por lo que no contribuyen al desarrollo del tema.	Las fuentes de información son muy pocas o ninguna. Si utiliza fuentes, éstas no son confiables ni contribuyen al tema. La información tiene poca o ninguna relación con el tema principal.
Documentación	Recopila y organiza los datos de acuerdo al área de estudio. Corroborar los datos. Mantiene integridad en la recopilación de los datos, no los altera para su beneficio.	Recopila y organiza los datos de acuerdo al área de estudio. Corroborar los datos. Tiene dificultad manteniendo la integridad en la recopilación de los datos.	Recopila y organiza los datos de acuerdo al área de estudio. Tiene poca dificultad corroborando los datos y manteniendo la integridad en la recopilación de los mismos.	Recopila y organiza los datos de acuerdo al área de estudio. Tiene dificultad corroborando los datos y manteniendo la integridad en la recopilación de los mismos.	Recopila muy pocos datos o ninguno. Éstos tienen poca o ninguna credibilidad. No corrobora los datos y tampoco mantiene la integridad de los mismos.
Análisis	Mantiene objetividad en el análisis de los datos. Establece relaciones entre los datos (diferencias y similitudes). Puede hacer inferencias de los datos. Los relaciona con el conocimiento previo	Mantiene objetividad en el análisis de los datos. Establece relaciones entre los datos (diferencias y similitudes). Tiene dificultad haciendo inferencias de los datos y relacionándolo con el conocimiento previo	Mantiene objetividad en el análisis de los datos. Tiene poca dificultad estableciendo relaciones entre los datos (diferencias y similitudes) y haciendo inferencias. También tiene poca dificultad relacionando los datos con el conocimiento	Mantiene objetividad en el análisis de los datos. Tiene dificultad estableciendo relaciones entre los datos (diferencias y similitudes) y haciendo inferencias. También tiene dificultad relacionando los datos con el conocimiento	Mantiene poca o ninguna objetividad en el análisis de los datos. Tiene dificultad estableciendo relaciones entre los datos (diferencias y similitudes). No puede hacer inferencias o relacionar los datos con el conocimiento previo.
Conclusión	Responde a los objetivos. Mantiene objetividad al expresar las ideas. Se sustenta con los datos.	Responde a los objetivos. Mantiene objetividad al expresar las ideas. Tiene dificultad sustentando la conclusión con los datos.	Responde a los objetivos. Tiene poca dificultad para mantener la objetividad al expresar las ideas y sustentando la conclusión con los datos.	Responde a los objetivos. Tiene dificultad para mantener la objetividad al expresar las ideas y sustentando la conclusión con los datos.	Responde parcialmente a los objetivos o no responde. Mantiene muy poca o ninguna objetividad al expresar las ideas. No sustenta la conclusión con los datos
Ortografía, gramática y presentación.	Sin errores ortográficos o gramaticales.	Existen errores ortográficos y gramaticales mínimos (menos de 2).	Existen errores ortográficos y gramaticales mínimos (menos de 3).	Varios errores ortográficos y gramaticales (más de 3 pero menos de 5).	Errores ortográficos y gramaticales múltiples (más de 5).



**CUESTIONARIO DE LOS PRINCIPALES
EXONENTES DE LA CALIDAD EN EL MUNDO**

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE _____				
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL				
Nombre del Alumno:			Matricula:	
			Fecha:	____/____/____
Nombre del Evaluador:		Grupo:		
INSTRUCCIONES				
Estimado usuario: Relacione los hechos de la columna derecha, colocando la letra según corresponda a las opciones de la columna izquierda				
	Descripción		Autor/Concepto	Valor
	La capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas del cliente	A	Juran	10%
	La mínima pérdida que un producto o servicio ocasiona a la sociedad desde que es entregado	B	Control de calidad	10%
	Es comprobar si el producto está bien hecho	C	Crosby	10%
	Diseñar, producir y ofrecer un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el cliente	D	Aseguramiento de la calidad	10%
	Adecuación al uso	E	Deming	10%
	Es poner los medios en la fase productiva para hacerlo bien	F	Gestión de la calidad	10%
	Grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado	G	Cliente	10%
	La calidad pasa a ser una filosofía empresarial, una cultura que persigue la satisfacción del cliente	H	Ishikawa	10%
	Conformidad con los requerimientos claramente establecidos	I	Feigenbaum	10%
	Todas las personas o procesos sobre las que repercuten nuestros procesos y nuestros productos.	J	Taguchi	10%



**RUBRICA SOBRE CUADRO COMPARATIVO
SOBRE LAS FILOSOFIAS DE LA CALIDAD**

Nivel de desempeño / Variables	Competente (10)	Independiente (9)	Básico Avanzado (8)	Básico (7)	No competente (6)
Establece los elementos y las características a comparar	Identifica todos los elementos de comparación. Las características elegidas son suficientes y pertinentes.	Incluye la mayoría de los elementos que deben ser comparados. Las características son suficientes para realizar una buena comparación.	Incluye una parte de los elementos que deben ser comparados. Las características son suficientes y poco pertinentes para realizar una buena comparación.	Faltan algunos elementos esenciales para la comparación. Sin embargo, las características son mínimas.	No enuncia los elementos ni las características a comparar
Identifica las semejanzas y diferencias	Identifica de manera clara y precisa las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados.	Identifica la mayor parte de las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados.	Identifica varias de las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados.	Identifica parte de las semejanzas y diferencias entre los elementos comparados.	No identifica las semejanzas y diferencias de los elementos comparados.
Representación esquemática de la información	El organizador gráfico presenta los elementos centrales y sus relaciones en forma clara y precisa.	El organizador gráfico que construye representa los elementos con cierta claridad y precisión.	El organizador gráfico que construye representa los elementos con poca claridad y precisión.	El organizador gráfico elaborado representa los elementos solicitados aunque no es del todo claro y preciso.	El organizador gráfico no Representa esquemáticamente los elementos a los que hace alusión el tema.
Ortografía, gramática y presentación.	Sin errores ortográficos o gramaticales.	Existen errores ortográficos y gramaticales mínimos (menos de 2).	Existen errores ortográficos y gramaticales mínimos (menos de 3).	Varios errores ortográficos y gramaticales (más de 3 pero menos de 5).	Errores ortográficos y gramaticales múltiples (más de 5).



GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE EXPOSICIÓN DE LA APLICACIÓN DE LAS FILOSOFÍAS DE CALIDAD EN UNA EMPRESA

GUIA DE OBSERVACION: EVALUACION EXPOSICION POR EQUIPO

NUMERO DE EQUIPO GRUPO FECHA

TEMA

EVALUACION INDIVIDUAL

	Nombre del integrante																								
	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM
PRESENTACION																									
1. El exponente viste de manera formal (traje, corbata, saco, zapato cerrado, falda a la mitad de la rodilla)																									
2. El exponente muestra una imagen limpia y profesional																									
3. Al iniciar el tema, el exponente se presenta personalmente con el grupo																									
EXPOSICION																									
4. El alumno denota dominio y conocimiento del tema																									
5. El alumnos expone de manera fluida, sin nerviosismo, sin muletillas ni titubeos																									
6. El alumno interactua con el grupo, pregunta si hay dudas, establece comunicación abierta																									
7. El alumno menciona ejemplos acordes al tema y para concretar su explicación																									
PROMEDIO POR ALUMNO= SUMAx10/70																									

EVALUACION DEL EQUIPO

	NC	BAS	BAV	IND	COM	COMENTARIOS DE RETROALIMENTACION AL EQUIPO				
ORGANIZACIÓN										
8.El equipo esta preparado e inicia puntualmente su exposición										
9. El equipo esta organizado										
10. El equipo ejerce liderazgo con el grupo en orden y atención										
CONTENIDO DEL TEMA EXPUESTO										
12. El equipo establece las características principales del tema										
13. Se presento la información de manera organizada y en secuencia lógica										
MATERIAL DE EXPOSICION										
14. El material de exposicion tiene poco texto, imágenes, es concreto y claro										
15. El material se presenta con excelente ortografía, letra uniforme y de tamaño adecuado										
16. El equipo se auxilia de materiales extra como videos, entrevistas, material didactico, etc...										
PROMEDIO POR EQUIPO=SUMAx10/70										



**CUESTIONARIO SOBRE LOS PRINCIPALES
CONCEPTOS DE ADMINISTRACIÓN TOTAL DE
LA CALIDAD**

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE _____	
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	
Nombre del Alumno:	Matricula: Fecha: ____/____/____
Nombre del Evaluador:	Grupo:
INSTRUCCIONES	
Estimado usuario: Selecciona la letra que corresponda a la definición	
<p>1. Es la conjunción de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisface los requisitos dados para la calidad.</p> <p>a) Aseguramiento de la calidad b) Control de la calidad c) Administración Total de la calidad</p> <p>2. Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente.</p> <p>a) Aseguramiento de la calidad b) Control de la calidad c) Administración Total de la calidad</p> <p>3. Es el conjunto de actividades sistemáticas realizadas por toda la organización con el fin alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos de la compañía de modo que pueda ofrecer productos y servicios con un nivel de calidad tal que satisfaga a los clientes.</p> <p>a) Aseguramiento de la calidad b) Control de la calidad c) Administración Total de la calidad</p> <p>4. Es una práctica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral.</p> <p>a) Mejora continua b) Círculos de calidad c) Filosofía de calidad</p> <p>5. Mejora sistemática e incesante de los procesos mediante la implementación de las metodologías y herramientas adecuadas.</p> <p>a) Mejora continua b) Círculos de calidad c) Filosofía de calidad</p> <p>6. Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.</p> <p>a) Mejora continua b) Círculos de calidad c) Filosofía de calidad</p> <p>7. Es el proceso continuo de análisis de situación para la adopción proactiva de decisiones creativas e innovadoras tendientes a incrementar de manera consistente la competitividad de la empresa mediante la mejora continua de los productos, servicios y procesos</p> <p>a) Mejora continua b) Kaizen c) Filosofía de calidad</p>	

**RUBRICA MAPA CONCEPTUAL DE LOS
 CONCEPTOS DE CALIDAD**

Nivel de desempeño / Variables	Competente (10)	Independiente (9)	Básico Avanzado (8)	Básico (7)	No competente (6)
Tema principal	La Identificación el tema principal a partir del cual se desarrolla el mapa, es clara	La Identificación el tema principal a partir del cual se desarrolla el mapa, no esta muy clara	La Identificación el tema principal a partir del cual se desarrolla el mapa, es poco clara	La Identificación el tema principal a partir del cual se desarrolla el mapa, es pobre	No se Identifica el tema principal a partir del cual se desarrolla el mapa
Representatividad	Los conceptos principales tienen una representación a través de un esquema en su totalidad.	Los conceptos principales tienen una representación a través de un esquema en un 75%.	Los conceptos principales tienen una representación a través de un esquema en un 50%.	Los conceptos principales tienen una representación a través de un esquema en un 25%.	No hay representatividad de los conceptos principales
Organización	El mapa conceptual se encuentra presentado de manera ordenada con respecto a un criterio preestablecido (lógico, secuencial, jerárquico), en su totalidad.	El mapa conceptual se encuentra presentado de manera ordenada con respecto a un criterio preestablecido (lógico, secuencial, jerárquico), en un 75%	El mapa conceptual se encuentra presentado de manera ordenada con respecto a un criterio preestablecido (lógico, secuencial, jerárquico), en un 50%	El mapa conceptual se encuentra presentado de manera ordenada con respecto a un criterio preestablecido (lógico, secuencial, jerárquico), en un 25%	El mapa conceptual no se encuentra presentado de manera ordenada con respecto a un criterio preestablecido (lógico, secuencial, jerárquico).
Conexión de conceptos	Clasificación de conceptos presentados de manera lógica, éstos se encuentran relacionados unos con otros a través de las palabras y/o conectores, en su totalidad.	Clasificación de conceptos presentados de manera lógica, éstos se encuentran relacionados unos con otros a través de las palabras y/o conectores, en un 75%	Clasificación de conceptos presentados de manera lógica, éstos se encuentran relacionados unos con otros a través de las palabras y/o conectores, en un 50%	Clasificación de conceptos presentados de manera lógica, éstos se encuentran relacionados unos con otros a través de las palabras y/o conectores, en un 25%	Clasificación de conceptos no están presentados de manera lógica, y no se encuentran relacionados unos con otros a través de las palabras y/o conectores.
Forma	Ortografía: Sin errores. Redacción: Ideas claras, lógicas y secuenciadas en todos los párrafos.	Ortografía: Tiene un 75% de errores, del total del palabras. Redacción: Ideas claras, lógicas y secuenciadas en un 75% del párrafo.	Ortografía: Tiene un 50% de errores, del total del palabras. Redacción: Ideas claras, lógicas y secuenciadas en un 50% del párrafo.	Ortografía: Tiene un 25% de errores, del total del palabras. Redacción: Ideas claras, lógicas y secuenciadas en un 25% del párrafo..	Ortografía: Presenta en la totalidad del documento errores ortográficos Redacción: Falta de Ideas claras, lógicas y secuenciadas en todos los párrafos.



**GUIA DE OBSERVACIÓN SOBRE EXPOSICIÓN
DE LA APLICACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
TOTAL DE LA CALIDAD EN UNA EMPRESA**

GUIA DE OBSERVACION: EVALUACION EXPOSICION POR EQUIPO

NUMERO DE EQUIPO GRUPO FECHA

TEMA

	EVALUACION INDIVIDUAL																								
	Nombre del integrante																								
	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM	NC	BAS	BAV	IND	COM
PRESENTACION																									
1. El expositor viste de manera formal (traje, corbata, saco, zapato cerrado, falda a la mitad de la rodilla)																									
2. El expositor muestra una imagen limpia y profesional																									
3. Al iniciar el tema, el expositor se presenta personalmente con el grupo																									
EXPOSICION																									
4. El alumno denota dominio y conocimiento del tema																									
5. El alumno expone de manera fluida, sin nerviosismo, sin muletillas ni titubeos																									
6. El alumno interactúa con el grupo, pregunta si hay dudas, establece comunicación abierta																									
7. El alumno menciona ejemplos acordes al tema y para concretar su explicación																									
PROMEDIO POR ALUMNO= SUMAx10/70																									

	EVALUACION DEL EQUIPO					COMENTARIOS DE RETROALIMENTACION AL EQUIPO
	NC	BAS	BAV	IND	COM	
ORGANIZACIÓN						
8. El equipo está preparado e inicia puntualmente su exposición						
9. El equipo está organizado						
10. El equipo ejerce liderazgo con el grupo en orden y atención						
CONTENIDO DEL TEMA EXPUESTO						
12. El equipo establece las características principales del tema						
13. Se presentó la información de manera organizada y en secuencia lógica						
MATERIAL DE EXPOSICION						
14. El material de exposición tiene poco texto, imágenes, es concreto y claro						
15. El material se presenta con excelente ortografía, letra uniforme y de tamaño adecuado						
16. El equipo se auxilia de materiales extra como videos, entrevistas, material didáctico, etc...						
PROMEDIO POR EQUIPO=SUMAx10/70						

GLOSARIO

Administración total de la calidad: Es el conjunto de actividades sistemáticas realizadas por toda la organización con el fin alcanzar de manera efectiva y eficiente los objetivos de la compañía de modo que pueda ofrecer productos y servicios con un nivel de calidad tal que satisfaga a los clientes.

AMEF: se puede describir como un grupo sistematizado de actividades que pretende: Reconocer y evaluar la falla potencial de un producto o proceso y sus efectos e identificar las acciones que puedan eliminar o reducir la posibilidad de que ocurra una falla potencial

Aseguramiento de la calidad: Es la conjunción de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisface los requisitos dados para la calidad.

Círculos de calidad: Es una práctica utilizada en la gestión de organizaciones en la que un grupo de trabajo voluntario, se reúne para buscar soluciones a problemas detectados en sus respectivas áreas de desempeño laboral.

Control de calidad: Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente.

Crosby: Philip Crosby es uno de los pensadores sobre calidad más destacados de los Estados Unidos.

Deming: W. Edwards Deming, estadístico y asesor en gestión de la calidad, de origen norteamericano, es conocido principalmente porque ayudó a revitalizar la industria japonesa en los años posteriores a la II Guerra.

Especificación: descripción detallada de las características de un producto a ser comprado o fabricado, puede incluir dibujos técnicos, pruebas químicas y lista de características físicas.

Filosofía: Conjunto de saberes que busca establecer, de manera racional, los principios más generales que organizan y orientan el conocimiento de la realidad

Filosofía de calidad: Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad.

FODA: es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica que permite trabajar con toda la información que se posea sobre una organización, sea ésta institución o empresa

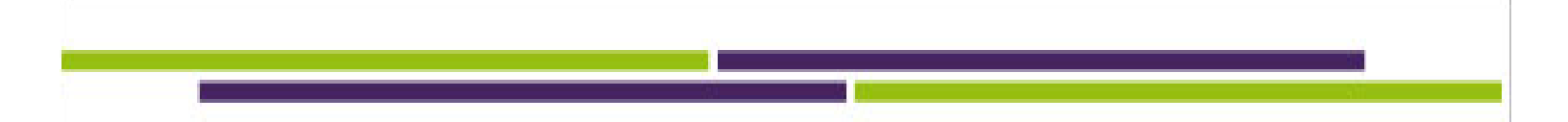
Ishikawa: Kaoru Ishikawa fue el primer autor que destacó la diferencia entre los estilos de administración japonés y occidental. Entre los importantes aportes de Ishikawa se encuentran desarrollar las ideas de Deming en el Japón

Juran: Joseph Juran, también desempeñó un papel crucial a la hora de promocionar la idea de vigilar la calidad y crear métodos de control es una de las figuras más importantes en el Control de Calidad y la Administración moderna

Justo a tiempo: sistema de producción y control de inventario basado en lotes pequeños (o inventario mínimo) y programación de la producción estable; es un sistema de producción de jalar.

Kaizen: filosofía de mejoramiento continuo en cada fase de manufactura.

Manufactura esbelta: Sistema de producción y control de inventarios que enfatiza la reducción de la cantidad de todos los recursos utilizados incluyendo el tiempo; reducción de desperdicios.



Mejora continua: Mejora sistemática e incesante de los procesos mediante la implementación de las metodologías y herramientas adecuadas.

Nivel de servicio: probabilidad de que no ocurra algún faltante durante el tiempo de entrega.

Organización: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

Productividad: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

QFD: Es una técnica para traducir y trasladar las expectativas del cliente en parámetros de los procesos de la organización.

Satisfacción del cliente: éxito el lograr o alcanzar los requerimientos del cliente.

Sistema: conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para lograra objetivos comunes.

.

BIBLIOGRAFÍA

Básica

Desarrollo de una cultura de calidad
Humberto Cantú Delgado
2008
Mcgraw-Hill Interamericana
México, DF 2008
970105816X

Administración por calidad total
John S. Oakland
2007
Cecsa
México, DF, 2007
9682610982

Administración de la calidad
Jose Luis Palacios Blanco
2009
Trillas
México, DF. 2009
9682475651

Complementaria

Calidad y Mejora Continua: Principios para la competitividad y la productividad
(incluye cd interactivo)
Lourdes Munch Galindo
2008
Trillas
México, DF, 2008
9682473683



Administración y Control de la Calidad

James R Evans

2008

Gengage Learning

México, DF, 2008

9706868364

Las herramientas para la mejora Continua de la calidad. Vol. 02: Guía práctica para lograr resultados positivos

Richard y. Chang

2007

Ediciones Granica

Buenos aires argentina 2007

9506412715