



<b>Programa de la Asignatura:</b> Calidad, Productividad y Competitividad			
<b>Clave:</b> 1844	<b>Semestre:</b> 8	<b>Campo de conocimiento:</b> Psicología Organizacional	<b>Área de Formación:</b> Profesional Terminal
<b>Tradición:</b>		<b>Línea terminal:</b> Calidad, Productividad y Competitividad	
<b>Créditos:</b> 6	<b>HORAS</b>	<b>HORAS POR SEMANA</b>	<b>TOTAL DE HORAS</b>
	<b>Teoría</b> 3	<b>Práctica</b> 0	3 48
<b>Tipo:</b> Teórico	<b>Modalidad:</b> Seminario	<b>Carácter:</b> Optativa	<b>Semanas:</b> 16

*Objetivo general de aprendizaje:*

Planear e instrumentar procesos administrativos enfocados hacia la calidad a partir del diagnóstico realizado y a la prioridad que cada uno de los departamentos tiene en la producción y en los servicios proporcionados a los consumidores

*Objetivos específicos:*

1. Identificar las razones por las cuales es necesario reforzar la competitividad de la organización, en base a las variables y cambios que están ocurriendo en el entorno (necesidad del cambio e intención de una mejora continua).
2. Describir los conceptos de calidad, competitividad y productividad.
3. Describir las aportaciones que se han hecho por la escuela Japonesa (incluyendo Ishikawa), Deming, Juran, y Crosby a la concepción moderna de la calidad integral y productividad (conceptos, técnicas y herramientas).
4. Describir las diferentes aproximaciones y modelos de diagnóstico en las organizaciones.
5. Explicar las variables, las conductas que un gerente o director debe exhibir, como evidencia de su compromiso al cambio planeado.
6. Describir desde cada una de las herramientas, técnicas y métodos en calidad total utilizadas en el proceso.
7. Reportar los procedimientos, instrumentos y resultados.

*Seriación (obligatoria/indicativa):* Ninguna

*Seriación antecedente:* Ninguna

*Seriación subsecuente (indicativa):* Ninguna

*Índice Temático*

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
1	Orígenes de la calidad en el mundo de las organizaciones	10	0
2	Evolución de los conceptos	10	0
3	Escuelas tradicionales en calidad total	10	0
4	ISO 9000	8	0
5	Instrumentación para el logro de la calidad	10	0
<i>Total de horas:</i>		48	0
<i>Total:</i>			48

### Contenido Temático

Unidad	Tema y subtemas
1	1. Orígenes de la calidad en el mundo de las organizaciones 1.1.Por qué calidad total y productividad en las organizaciones: situación en el mundo de los negocios, Latinoamérica, México y el sector de la compañía en particular hasta llegar al cambio individual. 1.2.Investigaciones y perfil del ejecutivo moderno.
2	2. Evolución de los conceptos 2.1.Diagnóstico de fuerzas – debilidades y amenazas – oportunidades 2.2.Conceptos de calidad total y productividad (relación entre éstas); competitividad y su construcción en las redes cliente proveedor internos. 2.3.Modelo sistemático de la organización. 2.4.Propósito común del equipo directivo: evaluación del grado de satisfacción y efectividad con el cliente externo.
3	3. Escuelas tradicionales en calidad total 3.1.Cultura de medición, ciclo de mejora continua y herramientas estadísticas. 3.2.Características de la escuela japonesa y su repercusión en el rol ejecutivo. 3.3.Administración horizontal: introducción a la documentación y mejora de procesos. 3.4.Costos de no-calidad y costo – beneficio de proyectos de mejora. 3.5.Administración estratégica de la calidad (gestión): Juran. 3.6.La filosofía de la organización: diseño de misión, visión y valores. 3.7.Conducta gerencial y directiva (implicaciones, retos y riesgos).
4	4. Tema 4 ISO 9000 4.1.Orígenes y antecedentes. 4.2.Carencias en ISO 9000 (1994): aportaciones de la psicología. 4.3.ISO 9000: 2000.
5	5. Instrumentación para el logro de la calidad.

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Arias Galicia, F., Heredia Espinosa, V. (2000). *Administración de Recursos Humanos. Para el Alto Desempeño*. México: Trillas.

García, R. Flor Wendy y Medina F. Sagrario (2007). *Diagnóstico Organizacional para detectar causas de rotación de personal en una empresa textil*. Tesis Profesional para obtener el grado de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

Garnica, R. Hilda y Saldaña, P. Elsa Patricia (2003). *Implementación de un Programa de Capacitación para favorecer el desarrollo de una cultura de calidad en el servicio*. Tesis Profesional para obtener el grado de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

Patiño P.H. (2005). *Introducción a la administración por calidad (conceptos, técnicas y herramientas para ejecutivos)*. Psicología Industrial Dominicana (P.I.D.) y Asesoría Internacional en Competitividad Organizacional, S. C. (A.I.C.O.). Falta el lugar de la publicación.

Boyett, J., Boyett, J. (2000). *Hablan los Gurús*. Colombia: Norma.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Crosby, P.B. (1989). *Calidad sin lágrimas*. México: Continental.

Deming, W.E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. España: Díaz de Santos.

Garvin, D.A. (1988). *Managing Quality*. USA: The free press.

Harrington, H.J. (1988). *Cómo incrementar la calidad productividad en su empresa*. México: McGraw hill.

Ishikawa, K. (1985). *¿Qué es el control total de la calidad?* Columbia: Norma.

Jurán, J.M. (1990). *Jurán y el liderazgo para la Calidad*. España: Díaz de Santos.

Patiño, P. y Jimenez, O. (1992). Capacitación - Productividad, Responsabilidad de la Alta Gerencia. *V Congreso Nacional de Pemex*, Memorias Toluca, Mex. Febrero 1992.

Singh, S. (1997). *Control de Calidad Total. Claves, Metodologías y Administración para el Éxito*. México: McGraw Hill.

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE				MECANISMOS DE EVALUACIÓN			
Exposición oral	Sí	X	No	Exámenes parciales	Sí	X	No
Exposición audiovisual	Sí	X	No	Examen final escrito	Sí	X	No
Ejercicios dentro de clase	Sí	X	No	Trabajos y tareas fuera del aula	Sí		No
Ejercicios fuera del aula	Sí	X	No	Exposición de seminarios por los alumnos	Sí	X	No
Seminario	Sí		No	Participación en clase	Sí	X	No
Lecturas obligatorias	Sí	X	No	Asistencia	Sí		No
Trabajos de investigación	Sí	X	No	Seminario	Sí		X

Prácticas de taller o laboratorio	Sí		No	X	Bitácora	Sí		No	X
Prácticas de campo	Sí		No	X	Diario de Campo	Sí		No	X
Aprendizaje basado en solución de problemas	Sí	X	No		Evaluación centrada en desempeños	Sí	X	No	
Enseñanza mediante análisis de casos	Sí	X	No		Evaluación mediante portafolios	Sí	X	No	
Trabajo por Proyectos	Sí	X	No		Autoevaluación	Sí		No	X
Intervención supervisada en escenarios reales	Sí	X	No		Coevaluación	Si		No	X
Investigación supervisada en escenarios reales	Sí		No	X	Otros:				
Aprendizaje basado en tecnologías de la información y comunicación	Sí		No	X					
Aprendizaje cooperativo	Sí		No	X					
Otras:									

#### PERFIL PROFESIOGRÁFICO DE QUIENES PUEDEN IMPARTIR LA ASIGNATURA:

Licenciado en psicología. Experiencia laboral en instrumentación de procesos de calidad vía factor humano. Interés por las personas, por las empresas, por la productividad. Conocimientos de organización empresarial, de productividad, de dinámica de grupos. Manejo e interpretación de instrumentos de evaluación.

