Programa de asignatura

Calidad

bajo el enfoque por competencias.

sábado, 06 de septiembre de 2014

I. Datos Generales de la Asignatura

Unidad Académica	Programa Educativo	Área Académica	Año - Semestre
División de Ciencias Económico Administrativas (DICEA)	Licenciatura en Comercio Internacional (LCI)	Comercio internacional y Finanzas	7° año- Primer Semestre

Clave	Denominación de la Asignatura	Fecha de Elaboración	Fecha de Aprobación	Fecha de Revisión
	Calidad	Agosto, 2014		

Área de conocimiento	Comercio internacional y Finanzas
Responsable del Programa:	

Distribución de horas formativas							
Horas Semanales				Horas Semestrales			Créditos Totales
Teoría	Práctica	Viaje de Estudios	Trabajo independiente	Teoría	Práctica	Totales	
3.0	1.5	0.0	2.25	48	24	72	6.75

Nivel		Carácter		Tipo		Modalidad	
Medio Superior	( )	Obligatoria	( )	Teórico	( )	Presencial	(X)
Licenciatura	(X)	Optativa	(X)	Práctico	( )	Mixto	( )
Posgrado	( )	Electiva	( )	Teórico-Práctico	(X)	En Línea	( )

Contextualización de la asignatura (módulo, disciplina, unidades de competencia):

Se entiende por calidad a la característica obligada de cualquier objeto o circunstancia que permite establecer un punto de comparación con otra del mismo tipo no obstante de las múltiples acepciones que el término tenga, pues su finalidad ulterior es satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del cliente.

Es así como el cliente asume de conformidad la satisfacción de sus necesidad y percibe a partir de su propia apreciación lo que considera calidad, motivo por el cual los estudiantes de la DICEA cursan la asignatura Calidad, misma que se ubica en el séptimo año primer semestre de la Licenciatura en Comercio Internacional y pertenece al Área de orientación de Agro Negocios y Negocios Internacionales. Esta busca formar competencias en los estudiantes a partir del aprendizaje por descubrimiento, el aprendizaje autogestivo y autoregulado para así, contribuir en la formación de personas con altos estandarea axiológicos, de desempeño y de experticia.

Consecuentemente, calidad para la Licenciatura en Administración y Negocios tiene relación vertical con Contabilidad, Estadística y Probabilidad, Muestreo, Comercialización Internacional de Productos Agropecuarios, Calidad, Inocuidad y Sustentabilidad Alimentaria así como la asignatura del mismo Área de orientación: La Cultura en los Negocios Internacionales.

II. Propósito y Competencia (s) académica (s) de la asignatura

Propósito General

Aplicar procesos de calidad, determinando los estándares internacionales para posicionar a las empresas en los mercados.

Competencias genéricas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Capacidad para formular y gestionar proyectos
- Compromiso con la calidad

Competencias profesionales

- Considera e interactúa con los seres humanos de distintas culturas, para lograr negociaciones competitivas.
- Desarrolla una visión estratégica de los negocios internacionales.

III. Evidencias Generales de Desempeño

Productos o evidencias Generales	Estrategias y Criterios Generales de Evaluación del Desempeño
PRODUCTO: • Reportes de lectura • Ensayos • Análisis escrito de artículos afines a la asignatura • Exposiciones • Investigación documental/campo reportada • Notas de clase • Cuadro comparativo • Informe escrito/digital del proyecto integrador. • Constancia de presentación de trabajos, visitas o participación en eventos científicos. **DESEMPEÑO:** • Observaciones por parte del docente en la realización de las actividades Autoapreciaciones respecto al propio desempeño	**ESTRATEGIAS:** • Rubrica • Lista de cotejo • Participación • Análisis de caso • Aprendizaje Basado en la solución de Problemas • Reportes de las actividades realizadas **CRITERIOS:** • **FORMA:** Estructura, coherencia, claridad, gramática, organización, los tiempos de entrega, seguimiento del formato establecido, creatividad, involucramiento y participación. • **CONTENIDO (DE FONDO):** calidad y organización de la información, establecimiento de los objetivos, los recursos utilizados, las propuestas de soluciones, el cronograma, la puntualidad, las destrezas sociales, las contribuciones, las fuentes de información utilizadas, la creatividad, las conclusiones, la correcta utilización de citas y referencias bibliográficas, la argumentación.

IV. Estructura Básica del programa

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 1	**GESTIÓN Y CULTURA DE CALIDAD**
Horas Teoría	12.0
Horas Práctica	4.5

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Analizar la gestión y cultura de calidad por medio de sus instrumentos y conceptos básicos para su correcta aplicación

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes y valores**
1.1 Principios fundamentales de la gestión de calidad 1.2 Función de la calidad como objeto de la dirección 1.3 Aseguramiento normativo 1.4 Enfoque para gestionar la calidad. 1.5 Procesos de gestión de la calidad 1.6 Cultura de la calidad	Analiza los principios de la gestión de la calidad. Determina la función de la calidad como objeto de la dirección; así como su aseguramiento normativo. Distingue el enfoque gestionar la calidad. Examina procesos de gestión de la calidad.	En un marco de responsabilidad social y financiera Valorando la importancia del cumplimiento de las normas de acción y su impacto en el contexto.

1.7 Estructura de los procesos 1.8 Metodología de las 5S 1.9 Principios para fomentar la cultura de la calidad después una perspectiva humana 1.10 Beneficios de la cultura de la calidad.	Determina la estructura de los procesos y la metodología de las 5S. Distingue los principios para fomentar la cultura de calidad. Analiza los beneficios de la cultura de la calidad.	De manera crítica y por medio de acciones responsables en el ámbito económico comercial

Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	**Tecnológicos, informáticos y de comunicación**
Libros de texto, artículos, pintarron, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	**Actividades de aprendizaje**
Clases Magistrales Mediación en la realización de trabajos de investigación Aprendizaje basado en la solución de problemas (ABP)	Toma de notas correspondiente a cada clase. Establecimiento del objetivo de la tarea y establecimiento de las fuentes de información. Lluvia de ideas Trabajo colaborativo en equipo Diálogos y conversatorios Análisis escrito: lo que conozco, lo que desconozco, lo necesario Ensayo
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	**Criterios de Evaluación del Desempeño**
Notas escritas	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la

Redacciones parciales de cada paso de la actividad Informe final de ABP Ensayo	información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.

Actividades Prácticas:
Título de la Práctica Revista de Calidad: creación
Propósito Identificar los elementos que integran una revista digital a partir de investigar así como de recursos audiovisuales para cimentar un proyecto enfocado a la calidad en las áreas económico administrativas
Duración 4.5

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 2	**DIMENSIONES DE LA CALIDAD TOTAL**
Horas Teoría	6.0
Horas Práctica	6.0

Interpretar los preceptos básicos para dimensionar la calidad total a partir de los elementos teóricos y prácticos necesarios

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes y valores**
2.1 Planificación de la calidad	Determina Las dimensiones de la calidad total.	Asumiendo una postura emprendedora y propositiva

2.2 Organización de la calidad 2.3 Calidad en el personal 2.4 Control continuo de calidad		

Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	**Tecnológicos, informáticos y de comunicación**
Libros de texto, artículos, pintarron, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	**Actividades de aprendizaje**
Clases magistrales Método de proyectos Preguntas guía Mediación pedagógica Acompañamiento en la elaboración del producto Lluvia de ideas Reportes de lectura	Toma de notas Análisis de noticias o artículos Investigación y búsqueda de la información Avances del proyecto: revista digital Presentación
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	**Criterios de Evaluación del Desempeño**
Notas escritas Cuadros comparativos Línea de tiempo Informe escrito: avances de la revista digital	Del proyecto: duración, complejidad, tecnología a emplear, alcance, apoyo, creatividad, organización y manejo de la información. Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.

Actividades Prácticas:
Título de la Práctica: Esbozo de la revista
Propósito: Elaborar un preliminar de la estructura de la revista a partir de analizar que secciones debe contener para integrar de los contenidos revisados
Duración 6.0

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 3	**CONTROL DE CALIDAD**
Horas Teoría	10.5
Horas Práctica	9.0

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Aplicar los principios de control de calidad para su correcto manejo a partir de explicarlos y aplicarlos.

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes y valores**
3.1 Concepto de control de calidad	Interpreta el concepto de calidad.	Con responsabilidad social y respetando su contexto
3.2 Calidad de productos y servicios: relación con el control de calidad	Relaciona el control de calidad de productos y servicios.	Con una visión emprendedora.
3.3 El comprador, el productor y las nuevas demandas de calidad en	Determina nuevas demandas de calidad en el mercado.	Para adoptar una postura ética y leal ante la competencia

el mercado		
3.4 Factores que controlan la calidad	Determina los factores que controlan la calidad y las tareas del control de la misma.	Aplicándoles de manera creativa y responsable en la sociedad y el contexto
3.5 Las tareas del control de calidad.		
3.6 Principios del control de calidad	Examina los principios; así como las características y funciones del control de calidad	Aplicando el conocimiento de manera honesta y conforme a las normas establecidas.
3.7 Características y funciones del control de calidad		
3.8 Áreas principales de medición del control calidad	Determina las áreas principales de medición del control de calidad, así como la asignación de responsabilidades.	Mostrando una actitud propositiva al elegir los métodos idóneos
3.8.1 Áreas principales de medición del sistema de calidad total		
3.8.2 Asignación de responsabilidades		
3.9 Herramientas básicas para el control de calidad de una empresa	Identifica las herramientas básicas para el control de calidad en una empresa.	Participa en el análisis y comparte sus ideas de manera respetuosa.
3.10 Estrategias del control de calidad	Determina las estrategias para el control de calidad en las empresas.	Valora la importancia de las tendencias y su impacto en el contexto.

Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	**Tecnológicos, informáticos y de comunicación**
Libros de texto, artículos, pintarron, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de

necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	**Actividades de aprendizaje**
Clases Magistrales Análisis de casos Aprendizaje por investigación dirigida	Toma de notas Análisis de casos Trabajo cooperativo en grupo Estructuración de la investigación Aplicación del conocimiento consolidado a nuevas situación
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	**Criterios de Evaluación del Desempeño**
Notas escritas Reporte escrito sobre el análisis de casos: critica o aporte Avances parciales escritos Informe de investigación Reportes de lectura	Fuentes, alcance, apoyo, creatividad, organización, entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.
Actividades Prácticas: **Título de la Práctica:** Revista digital: revisión del proyecto aplicado **Propósito:** Demostrar los principales elementos de las calidad a partir de la elaboración de una revista digital para determinar el nivel de competencia que adquirieron los estudiantes **Duración: 9.0**	

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 4	**MEJORAMIENTO CONTINUO**
Horas Teoría	10.5
Horas Práctica	3.0

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Explicar el proceso de mejoramiento continuo a través de la identificación de los riesgos y beneficios para instrumentar buenas prácticas

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
4.1 Concepto de mejoramiento continuo	Interpreta el concepto de mejoramiento continuo.	De manera correcta según las normas, contexto y tipo de operación
4.2 Mejoramiento continuo global versus mejoramiento radical	Compara el mejoramiento radical con el mejoramiento continuo.	Críticamente y por medio de acciones responsables
4.3 Ocho pasos en la solución de un problema	Examina los ocho pasos y disciplinas para la solución de un problema.	Participa en el análisis de manera propositiva
4.4 Las ocho disciplinas para resolver un problema, 3D		
4.5 Indicadores de gestión orientados al mejoramiento continuo	Determina los indicadores de gestión para el mejoramiento continuo.	En un marco de tolerancia y negociación
4.6 Diseño de indicadores para el proceso de mejoramiento continuo	Diseña indicadores para el proceso de mejoramiento continuo.	Desarrolla empatía y tolerancia al trabajar de manera colaborativa con otros.

4.7 Establecimiento de indicadores a los factores clave de éxito 4.8 La auditoría como mecanismo para el mejoramiento continuo 4.9 Programas de mejora continua 4.9.1 Justo a tiempo 4.9.2 Reingeniería 4.9.3 Benchmarking	Establece indicadores como factores de éxito. Examina la auditoria como mecanismo en el control de calidad. Analiza los programas de mejora continua	Respetando el contexto en una posición de ganar-ganar Asumiendo una postura ética Y propone alternativas de solución eficaces a las problemáticas existentes

Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	**Tecnológicos, informáticos y de comunicación**
Libros de texto, artículos, pintarron, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	**Actividades de aprendizaje**
Clases magistrales Mediación pedagógica	Ensayo Análisis de artículos y noticias Exposición
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	**Criterios de Evaluación del Desempeño**
Notas escritas Explicación verbal Exhibición: Material de apoyo diseñado por los estudiantes,	Fuentes, alcance, apoyo, creatividad, organización, entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad,

demostración, conversatorio y toma de notas Ejercicios de simulación	argumentación lógica, presentación oral y defensa de la información así como involucramiento y participación.

Actividades Prácticas:
Título de la Práctica: Presentación de la revista digital
Propósito: Exponer la revista digital elaborada para poner en práctica el conocimiento adquirido a partir de las competencias desarrolladas
Duración: 3.0

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 5	**NORMAS INTERNACIONALES Y CERTIFICACIÓN PARA SISTEMAS DE CALIDAD**
Horas Teoría	9.0
Horas Práctica	1.5

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Aplicar las normas internacionales y certificación para sistemas de calidad a partir de los estándares nacionales e internacionales

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	**Habilidades**	**Actitudes y valores**
5.1 La organización internacional de normalización (ISO) 5.2 Función del a dirección general de	Identifica La organización internacional de normalización. Distingue la función de la dirección	Muestra una actitud propositiva al elegir los métodos idóneos Críticamente y por medio de acciones responsables

normalización 5.3 Normas internacionales para sistemas de calidad 5.3.1 Norma ISO 9000 5.3.2 Norma ISO 14000 5.3.3 Norma ISO 22000 5.3.4 Norma ISO 26000 5.3.5 Norma ISO 27000 5.3.6 OHSAS 18000 5.4 Normas HACCP 5.4.1 Lineamientos de la norma 5.4.2 Principios del enfoque de la norma 5.4.3 Pasos del sistema 5.4.4 Plan HACCP	general de normalización. Analiza las normas internacionales para los sistemas de calidad.	Desarrolla empatía y tolerancia al trabajar de manera colaborativa con otros.
5.5 Concepto de certificación 5.6 Beneficios dela certificación de procesos 5.7 Obtención del certificado en los sistemas de gestión de calidad	Identifica el concepto de certificación. Determina los beneficios de la certificación de procesos. Examina la obtención del certificado en los sistemas de gestión de calidad.	Valora la importancia de las tendencias y su impacto en el contexto Participa en el análisis y comparte sus ideas de manera respetuosa. Es participativamente responsable en las actividades y con los trabajos

		encomendados.

Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	**Tecnológicos, informáticos y de comunicación**
Libros de texto, artículos, pintarron, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	**Actividades de aprendizaje**
Clases magistrales Mediación pedagógica	Ensayo Análisis de artículos y noticias Exposición
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	**Criterios de Evaluación del Desempeño**
Notas escritas Explicación verbal Exhibición: Material de apoyo diseñado por los estudiantes, demostración, conversatorio y toma de notas Ejercicios de simulación	Fuentes, alcance, apoyo, creatividad, organización, entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral y defensa de la información así como involucramiento y participación.

Actividades Prácticas:
Título de la Práctica socialización: revista de calidad
Propósito: Explicar lo aprendido a partir del propio punto de vista por medio de una plenaria y los conocimientos adquiridos
Duración 1.5

V. Evaluación y Acreditación.

Elaboración y/o presentación de:	Periodo o fechas	Unidades de aprendizaje y temas que abarca	Ponderación (%)
Reportes de lectura Análisis escritos Ensayo Lluvia de ideas Notas de clase Informe parcial escrito/digital de proyectos.	Acordados en el encuadre por el profesor y los estudiantes	Son actividades que se desarrollaran durante las cuatro unidades	15
Técnicas de discusión Participaciones			20
Exposiciones			25
Investigación documental/campo reportada: Revista Digital			40
Constancia de presentación de trabajos, visitas o participación en eventos científicos.			Serán ponderadas de manera adicional a la calificación semestral con 05 décimas y se podrán presentar como máxime 2 en calidad de asistente o una con valor de 1.0 puntos en caso de ser ponente cuando guarden relación directa con los contenidos de la asignatura demostrándose a través de una redacción de una cuartilla que contenga una descripción puntual de lo aprendido, el programa del evento y la constancia o diploma que lo certifica.
TOTAL			100

VI. Bibliografía y Recursos Informáticos.

Bibliografía Básica
Aldana, V.L. (2011). *Administración por calidad.* Colombia: Alfaomega Colombiana.
Bellon, A.L. (2001). *Calidad total.* México: Panorama.
Benavides, V.C.A., y Quintana, G.C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total.* España: Díaz de Santos.
Cantú, D.J.H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad.* México: Mc Graw Hill.
Cuatracasas, A.L. (2005). *Gestión integral de la calidad.* España: Planea de Agostini.
Cuatracasas, A.L. (2012). *Gestión de la calidad.* España: Díaz de Santos.
Ferrando, S., y Granero. C.J. (2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia.* España: Fundación confemetal.
Nava, C.V.M. (2005). *¿Qué es calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales.* México. Limusa.
Verdoy, P.J. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones.* España: Book Print Digital.