



## CRONOGRAMA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE COMPETENCIA CULTURA DE CALIDAD FEBRERO - JUNIO 2021

### Fase 1. Fundamentos, filosofías y sistemas de calidad.

#### Elemento de competencia:

1.1. Desarrollar las habilidades de análisis y síntesis de la información relacionada con la calidad en lo personal, a fin de tomar decisiones acertadas que promuevan procesos de mejora continua.

Semana	Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
1-6	<p>1. Ensayo de la evolución histórica de la calidad considerando: Definiciones, contexto, filosofías, principales precursores y antecedentes de la calidad en México y el mundo.</p> <p>Primera evaluación parcial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ensayo debe presentar la evolución histórica de la calidad, desde su origen hasta el presente.</li> <li>Entrega en fecha establecida.</li> <li>Tomar como referencia los siguientes documentos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de cotejo para ensayo y mapa conceptual (anexo I).</li> </ul> </li> <li>Entrega como documento electrónico en la Plataforma Nexus.</li> </ul>	<p>Del facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrece una explicación de la importancia de la calidad en la vida diaria.</li> <li>Establece los lineamientos para la búsqueda de información en sistemas de informática y biblioteca.</li> <li>Expone un caso y/o problema donde permita al estudiante analizar las diferentes situaciones que afectan a dicho proceso y mediante la utilización de cuadros sinópticos o diagramas establecer una posible solución a tal situación en específico.</li> <li>Da indicaciones para la entrega del proyecto.</li> </ul> <p>Del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lee textos sugeridos.</li> <li>Desarrolla el ensayo por equipo referente a la evolución histórica de la calidad.</li> <li>Expone las conclusiones de su ensayo y propuestas de mejora para su ámbito profesional (anexo IV).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamentos y sistemas de la calidad.</li> <li>Importancia de la calidad en el desarrollo personal.</li> <li>Aplicación de los conceptos para una mejora individual.</li> <li>Premios estatales y nacionales de calidad.</li> <li>Aplicación del ciclo de Deming como una estrategia de automejora.</li> <li>Seguimiento de protocolos preestablecidos para las presentaciones documentales y orales.</li> <li>Aplicación de normas mexicanas e internacionales aplicables a su área profesional.</li> <li>Desarrollo de la autocrítica.</li> <li>Desarrollo de una visión de la calidad profesional a futuro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos, libros y ligas de Internet relacionados: Crosby, Philip B.; Plenitud: Calidad para el Siglo XXI. Möller, Claus; Calidad Personal: La base de todas las demás calidades. Münch, Lourdes ; Más allá de la Excelencia y la Calidad Total.</li> <li>Plataforma Nexus.</li> <li>Listas de cotejo para la ensayo y mapa conceptual (anexo I). Cinco sesiones (Recomendado)</li> </ul>



<b>Fase 2. Herramientas de calidad, calidad en el servicio y calidad de vida.</b>					
<b>Elemento de competencia:</b>					
2.1. Desarrollar las habilidades de análisis y síntesis de la información relacionada con la calidad en el entorno inmediato y profesional, a fin de tomar decisiones relacionadas con los procesos de mejora continua.					
<b>Semana</b>	<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>
<b>7-11</b>	<p>2. (Opción 1)</p> <p>Mapa conceptual de las 7 herramientas estadísticas para el aseguramiento de calidad, 7 herramientas administrativas para el aseguramiento de la calidad (situado en el contexto profesional).</p> <p>Segunda evaluación parcial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esquematiza los Conocimientos adquiridos, y análisis sobre la importancia del trabajo en equipo, de acuerdo a las 7 herramientas estadísticas y 7 herramientas administrativas para el aseguramiento de la calidad.</li> <li>• Lista de cotejo para ensayo y mapa conceptual (anexo I).</li> <li>• El trabajo se desarrolla en equipo.</li> <li>• El reporte incluye una conclusión individual de cada integrante del equipo.</li> <li>• El reporte será en formato electrónico y se sube a la plataforma Nexus.</li> </ul>	<p>Del facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza con el grupo de la importancia de trabajo en equipo.</li> <li>• Verificar la aplicación básica de las herramientas para el aseguramiento de la calidad.</li> </ul> <p>Del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de la capacidad de análisis, mediante la lectura crítica de los documentos propuestos, y la discusión grupal de los temas.</li> <li>• Trabaja en equipo colaborativamente, argumentando y aportando conceptos.</li> <li>• Genera esquemas que incorporen los conceptos pertinentes al mapa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de las 7 herramientas estadísticas y administrativas básicas para el aseguramiento de la calidad.</li> <li>• Rediseño de procesos.</li> <li>• Desarrollo del trabajo en equipo.</li> <li>• Desarrollo de un mapa conceptual sobre el análisis de proceso del cliente.</li> <li>• Desarrollo de la capacidad de escucha.</li> <li>• Desarrollo de la autocrítica y crítica constructiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos, libros y ligas de Internet relacionados: Cantú Delgado, Humberto; Desarrollo de una Cultura de Calidad.</li> <li>• Plataforma Nexus.</li> <li>• Lista de cotejo para Ensayo y mapa conceptual (anexo I).</li> <li>• Cinco sesiones (Recomendado)</li> </ul>
<b>Semana</b>	<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de desempeño</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Recursos</b>



	<p>(Opción 2)</p> <p>Ensayo grupal de análisis de proceso del cliente y calidad organizacional, donde aplique el concepto de calidad en su ámbito profesional.</p> <p>Segunda evaluación parcial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar claramente propuesta de mejora a sus actividades profesionales y/o académicas, mediante el análisis grupal (trabajo en equipo) aplicando los términos técnicos adecuados.</li> <li>• Presentar estrategias basadas en los procesos de derivación lógica de la secuencia formativa: planear-hacer-verificar-actuar.</li> <li>• Incluye una conclusión individual de cada integrante del equipo.</li> <li>• Entrega del proyecto en fechas establecidas.</li> <li>• Lista de cotejo para ensayo y mapa conceptual (anexo I).</li> <li>• Entrega como documento electrónico en la Plataforma NEXUS.</li> </ul>	<p>Del facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece los lineamientos para la búsqueda de información en sistemas de informática y biblioteca.</li> <li>• Explica los conceptos fundamentales de la calidad, modelos de calidad y elementos de herramientas para la calidad.</li> </ul> <p>Del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de una situación de mejora y/o problema real o hipotético en su área profesional.</li> <li>• Propuesta de solución a esa situación y/o problema en específico.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Presenta en forma oral ante el grupo su propuesta (anexo IV).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la calidad en su ámbito profesional.</li> <li>• Teorías del trabajo en equipo.</li> <li>• Aplicación de los modelos de calidad.</li> <li>• Sistema ISO.</li> <li>• Aplicación del Benchmarking y el Hoshin Kanri.</li> <li>• Aplicación de los conceptos para una solución a una situación y/o problema en específico.</li> <li>• Integración de un equipo de trabajo.</li> <li>• Seguimiento de protocolos preestablecidos para las presentaciones documentales y orales.</li> <li>- Apertura a la crítica constructiva.</li> <li>- Apertura a la integración de grupos de trabajo.</li> <li>- Desarrollo de la autocrítica y la crítica constructiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos, libros y ligas de Internet relacionados: Cantú Delgado, Humberto; Desarrollo de una Cultura de Calidad, Casa de Jesús Fa Marti, Heras Saizaboritoria Iñaki, Merino Díaz De Cerio Javier; Calidad Práctica, Una guía para no perderse en el mundo de la calidad.</li> <li>• Plataforma Nexus.</li> <li>• Lista de cotejo para ensayo y mapa conceptual (anexo I).</li> <li>Dos sesiones (Recomendado)</li> </ul>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



### Fase 3. Calidad personal y tendencias de calidad.

#### Elemento de competencia:

3.1. Desarrollar habilidades de síntesis e integración de causas involucradas en los procesos de mejora continua, como una base para la certificación y acreditación de los procesos en las organizaciones.

Semana	Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
12-14	3. Exposición de una propuesta de metodologías y herramientas de calidad aplicados en su ámbito profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La exposición cumple con lo requerido en el anexo II.</li> <li>• Exposición de ventajas, desventajas, sobre aplicación en su ámbito profesional y conclusiones.</li> <li>• El reporte tendrá una extensión de mínimo cinco y máximo ocho cuartillas.</li> <li>• El reporte se desarrolla en equipo.</li> <li>• Conclusión individual de cada integrante del equipo expresada en al menos una cuartilla.</li> <li>• Se entrega en formato electrónico y se sube a la plataforma Nexus.</li> <li>• Autoevaluación y coevaluación de la presentación del seminario por parte de los estudiantes (anexo IV).</li> </ul>	<p>Del facilitador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expone los conceptos teóricos y ejemplifica con casos reales.</li> <li>• Explica las características del reporte y las condiciones de entrega.</li> </ul> <p>Del estudiante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa activamente en las sesiones del aula.</li> <li>• Desarrolla el reporte en equipo, estableciendo una planeación, así como incorporando las experiencias de cada integrante del grupo de trabajo.</li> <li>• Desarrolla un análisis individual de la información reportada para incorporarla al reporte del equipo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De la aplicación de las herramientas para el sistema de calidad.</li> <li>• Sistemas de calidad.</li> <li>• Tendencias de calidad.</li> <li>• Desarrollo del trabajo en equipo.</li> <li>• Desarrollo de un ensayo.</li> <li>• Desarrollo de la capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Desarrollo de la autocrítica y la crítica constructiva.</li> </ul>	<p>Documentos, libros y ligas de Internet relacionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantú Delgado, Humberto; Desarrollo de una Cultura de Calidad. Casa de Jesús Fa Martí, Heras Saizaboria Iñaki, Merino Díaz De Cerio Javier; Calidad Práctica, Una guía para no perderse en el mundo de la calidad. Feingenbaum, Armand V. (1994) Control Total de Calidad, 3a Edición; CECSA.</li> <li>• Plataforma Nexus.</li> <li>• Rúbrica para la exposición (ANEXO II).</li> <li>• Autoevaluación y coevaluación de la presentación del seminario por parte de los estudiantes (anexo IV).</li> </ul> <p>Dos sesiones (Recomendado)</p>



<b>15</b>	<b>ENTREGA DE PIA MATERIAS TEORICAS (FOGU)</b>	
<b>16</b>	<b>ENTREGA DE PIA MATERIAS PRÁCTICAS Y ENTREGA DE RESULTADOS</b>	
<b>17</b>	<b>EVALUACIONES EXTRAORDINARIAS (2as, 4as, OP)</b>	
<b>7. Evaluación integral de procesos y productos (ponderación / evaluación sumativa):</b>		
Evidencia 1. Ensayo: Descripción de la evolución histórica de la calidad.		15%
Evidencia 2. (Opción 1) Mapa conceptual: Referente a las 7 herramientas estadísticas para el aseguramiento de calidad, 7 herramientas administrativas para el aseguramiento de la calidad (situado en el contexto profesional). (Opción 2) Ensayo: Proyecto grupal de análisis de proceso del cliente y calidad organizacional que aplique el concepto de calidad a la vida profesional.		15%
Evidencia 3. Exposición de una propuesta de metodologías y herramientas de calidad aplicados en su ámbito profesional.		7%
Participación activa y pertinente del alumno al plantear su argumentación, analizarla y proponer soluciones a situaciones específicas		7%
Co-evaluación: (3 puntos por parte del alumno y/o equipo, y 3 puntos por parte del profesor).		6%
Exámenes escritos. 1 evaluación parcial = 10 2 evaluación parcial = 10		20%
<b>PIA: Producto integrador de aprendizaje.</b> Resultados de la aplicación (real o simulada) de una propuesta de metodologías y herramientas de calidad aplicados en su ámbito profesional. (Reporte grupal).		30%



## 8. Producto integrador del aprendizaje de la unidad de aprendizaje:

Resultados de la aplicación (real o simulada) de una propuesta de metodología y herramientas de calidad aplicados en su ámbito profesional (30%).

Características del producto integrador:

- Se desarrolla en equipo.
- Debe desarrollarse en el contexto de una problemática real, en una organización real.
- Debe considerar los temas desarrollados en la unidad de aprendizaje.
- Tendrá el formato definido Ensayo o cualquier modelo elegido.
- Tendrá una extensión mínima de seis, máxima de diez cuartillas.
- Debe incorporar los cometarios y conclusiones del equipo de cada integrante del mismo.
- Será la base para la presentación ante el grupo en las sesiones finales del curso.
- Su evaluación estará basada en formatos del Anexo III.

## 9. Fuentes de apoyo y consulta (bibliografía, hemerografía, fuentes electrónicas).

### Básica:

Cantú Delgado, Humberto (2001), Desarrollo de una Cultura de Calidad, Mc Graw Hill, México, Segunda Edición

Casa de Jesús Fa Marti, Heras Saizaboria Iñaki, Merino Díaz De Cerio Javier. 2005. Calidad Práctica, Una guía para no perderse en el mundo de la calidad.

Editorial: Pearson Prentice Hall

### Complementaria:

Aburto Jiménez, Manuel (1992), Administración por Calidad; CECSA, México.

Arrona H., Felipe J. (1993), Metodología para el Desarrollo de Proyectos de Mejora, 2a Edición; ICASA, México.

Crosby, Philip B. (1994), Plenitud: Calidad para el Siglo XXI; Mc Graw Hill, México.

Feingenbaum, Armand V. (1994) Control Total de Calidad, 3a Edición; CECSA, México.

Deming, W. Eduardo (1989), Calidad, Productividad y Competitividad: La salida de la crisis; Díaz de Santos, Madrid: España.

Escalante, Edgardo J. (1992), Manual de Control Estadístico de Procesos; FONT, México.

Imai, Masaaki; Kaisen (1996), La clave de la ventaja competitiva japonesa; Compañía Editorial Continental, México.

Guajardo, Garza, Edmundo (1996) Administración de la Calidad Total; PAX, México.

Ishikawa, Kaoru (1994), ¿Qué es el Control Total de Calidad?; norma, Colombia.

Jablonski, Joseph R. (1997), Aprenda a Administrar la Calidad Total; CECSA, México.

Juran, Joseph M. (1989), Jurán y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos; Díaz de Santos, Madrid: España.

Juran, Joseph M. (1988), Juran on Planning for Quality; The Free Press, USA.

Kume, Ititoshi (1998), Herramientas Estadísticas Básicas para el Mejoramiento de la Calidad; norma, Colombia.

Möller, Claus (2000) Calidad Personal: La base de todas las demás calidades; Ediciones Gestión 2000 España.

Münch, Lourdes (1996), Más allá de la Excelencia y la Calidad Total; Trillas, México.

Normas ISO; Cuadernos Editados por el Instituto Mexicano de la Calidad, México.

Oakland, John S. y Porter, Les (2001), Administración por Calidad Total; CECSA, México.

Omanchonu, Vincent K. y Ross, Joel E. (1995), Principios de la Calidad Total; Diana, México.

Rhotery, Brian; ISO 9000 e ISO 14000 (1996), Panorama Editorial, México.



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



FACULTAD DE ARQUITECTURA  
RC-AMC-010  
Rev.:11/07/18

Scherkenbach, William, W. (1994), La Ruta Deming: Hacia la mejora continua; CECSA, México.  
Server, Matt; Implementación de la ISO 9000:2000 (2002), Panorama Editorial, México.  
Udaondo Durán, Miguel (1992), Gestión de Calidad; Díaz de Santos, Madrid: España.

**Páginas de Internet:**

<http://www.economia-noms.gob.mx/noms/inicio.do> consultado el 10/Ene/2015

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nomssa.html> consultado el 10/Enero/2015

<http://www.iso.org/iso/home.html> consultado el 10/Ene/2015

**FECHA DE CONCLUSIÓN DEL PROGRAMA (Fin de Semestre 18 de JUNIO de 2021).**

**ELABORADO POR: MC EDGAR GIOVANNI TREVIÑO OROZCO**

**NOTA: El presente documento está revisado y avalado por los responsables del área académica.**

**MC EDGAR GIOVANNI TREVIÑO OROZCO**

**COORDINADOR DE FORMACIÓN GENERAL UNIVERSITARIA**

**M.C. NORMA ANGÉLICA ESQUIVEL HERNÁNDEZ**

**JEFATURA DEL DEPARTAMENTO**

**M.C. NORMA ANGÉLICA ESQUIVEL HERNÁNDEZ**  
**SECRETARIA DE LICENCIATURA EN ARQUITECTURA**