



I. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO:

FILOSOFÍA DE LA CALIDAD

ORGANISMO ACADÉMICO: Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia							
Programa Educativo: Medicina Veterinaria y Zootecnia				Área de docencia: Económico Administrativa			
Aprobación por los H.H. Consejos Académico y de Gobierno		Fecha: 28/08/2013		Programa elaborado por: L.I.A. Miriam L. Padilla Mora M.V.Z. Salvador Ibarra Zimbrón Programa revisado por: MVZ Eduardo Nava Nava			Fecha de elaboración : 11/ Febrero / 2005 Fecha de revisión: 05/ de Junio de 2013
Clave	Horas de teoría	Horas de práctica	Total de horas	Créditos	Tipo de Unidad de Aprendizaje	Carácter de la Unidad de Aprendizaje	Núcleo de formación
L43720	3	0	3	6	Curso	Optativa	Básico
Prerrequisitos (Conocimientos Previos): sin requisitos					Unidad de Aprendizaje Antecedente: ninguna		Unidad de Aprendizaje Consecuente: ninguna
Programas educativos en los que se imparte: Medicina Veterinaria y Zootecnia							



II. PRESENTACIÓN

Dentro de las nuevas formas de pensamiento empresarial y cotidiano se encuentra el hacer bien las cosas al primer intento, esto se basa en filosofía de culturas ancestrales. Se pretende entonces en esta unidad de aprendizaje imbuir al discente en el panorama integral de la globalización, de las nuevas tendencias del mercado a la mejora continua, a la calidad integral, a la metodología de los círculos de calidad, en suma a influir para el logro de cambio de actitud.

Este cambio se verá reflejado para el estudiante de medicina veterinaria y zootecnia en el producir más con menos recursos, en encontrar mercados selectos, en promover la calidad y mejora en todos los servicios que oferte, ya sea de manera privada o ubicado en el sector oficial en donde la calidad no es menos importante.

Es por tanto un primer contacto con este pensamiento que se verá complementado con otras unidades de aprendizaje como estrategia de negocios, administración, desarrollo de emprendedores y desarrollo empresarial.

III. LINEAMIENTOS DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

DOCENTE	DISCENTE
<ul style="list-style-type: none">- Dar a conocer y cubrir la totalidad del programa- Constante y puntual asistencia- Manifiestar respeto y atención al alumno- Aclaración y conducción de proyectos- Asesoría permanente	<ul style="list-style-type: none">- Asistencia del 80% al curso- Puntualidad- Entrega en tiempo de trabajos extraclase- Entrega de reportes y elementos que conforman el portafolio

IV. PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Que el alumno se apropie de una cultura de servicio con calidad tanto en sus procesos de estudio, de trabajo, así como en su comportamiento personal, identificando los componentes que intervienen en el servicio que ofrecen para un mejoramiento en él y sus relaciones interpersonales.

V. COMPETENCIAS GENÉRICAS

- Aplicar técnicas de control de procesos y venta de productos y subproductos animales.
- Participar en los procesos de planeación, establecimiento, control y administración de empresas agropecuarias bajo la perspectiva de las normas internacionales de calidad.



VI. ÁMBITOS DE DESEMPEÑO

- Práctica profesional
- Sector público y privado
- Subsector agroalimentario
- Asesoría y consultoría
- Investigación

VII. ESCENARIOS DE APRENDIZAJE

- Aula
- Empresas de productos y servicios veterinarios

VIII. NATURALEZA DE LA COMPETENCIA

(Inicial, entrenamiento, complejidad creciente, ámbito diferenciado)

- Inicial

IX. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Unidad de aprendizaje I: Panorama mundial de la calidad y su influencia. Reconocimiento de la influencia de la globalización y de la exigencia del cliente en lo referente a calidad y competencia, satisfacción mínima, productos alternativos y sustitutos.

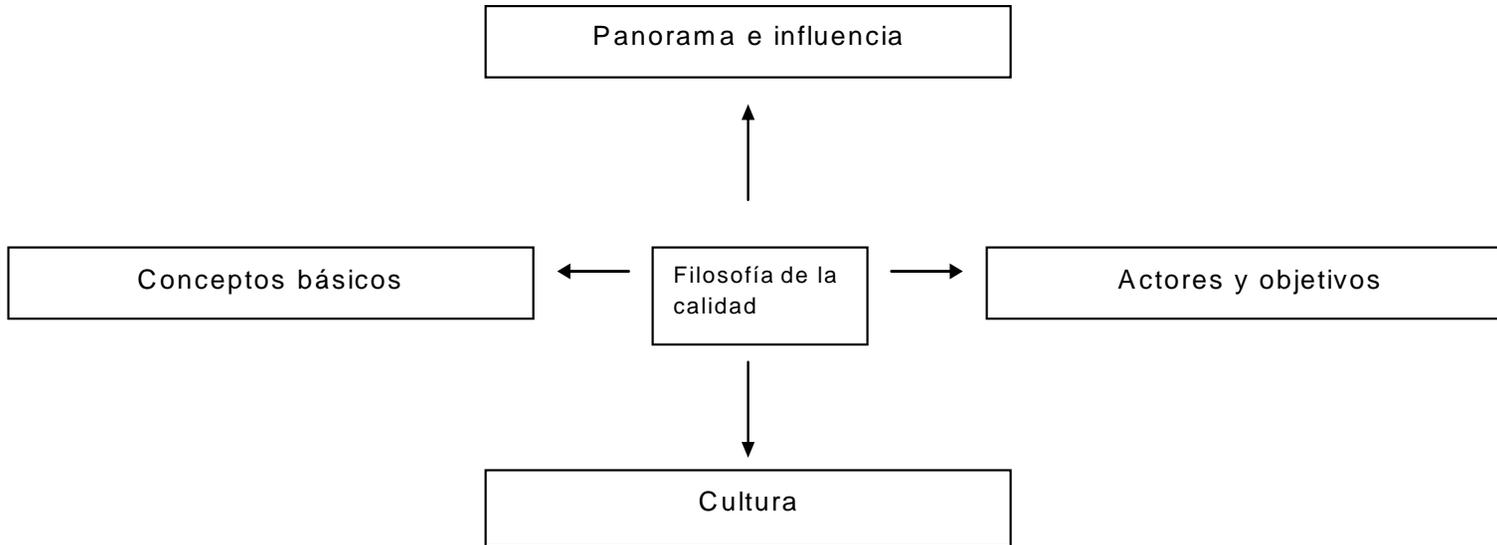
Unidad de aprendizaje II: Conceptos básicos: calidad, control de calidad, administración de la calidad, calidad total, calidad humana, mejora continua, cultura de calidad. Procedimientos aplicados a procesos, productos, organizaciones y/o servicios.

Unidad de aprendizaje III: Actores de la calidad y objetivos

Unidad de aprendizaje IV: Cultura de calidad y aplicación en inocuidad alimentaria, servicios de salud animal y pública, producción animal, etc.



X.- SECUENCIA DIDÁCTICA





XI. DESARROLLO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

UNIDAD DE COMPETENCIA I	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes/ Valores
Panorama mundial de la calidad y su influencia. Reconocimiento de la influencia de la globalización y de la exigencia del cliente en lo referente a calidad y competencia.	<ul style="list-style-type: none"> - Origen y desarrollo de la calidad - Conocer los antecedentes históricos de la Filosofía de la Calidad - Comprender el concepto de globalización. - Diferenciar tipo de cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura – escritura - Observación - Redacción - Análisis 	<ul style="list-style-type: none"> - Apertura - Sensibilidad - Integrar dinámicas de grupo
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Lectura de comprensión - Investigación documental 	RECURSOS REQUERIDOS <ul style="list-style-type: none"> - Textos especializados - Presentaciones electrónicas. - Video: clientes agresivos 	TIEMPO DESTINADO <ul style="list-style-type: none"> - 8 horas teoría - 2 horas práctica 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO I	EVIDENCIAS		
	DESEMPEÑO / PRODUCTOS	CONOCIMIENTOS	
Análisis de la presentación de los autores de Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación - Resumen - Dinámicas por equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Deming y la ruta hacia la calidad y la productividad. - Crosby y los absolutos de la calidad. - Juran y la trilogía para la calidad. - Ishikawa y la modalidad japonesa de la calidad. - Feigembbaum y el concepto de la calidad total. 	
Elaborar un resumen acerca de los antecedentes de Filosofía de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen 	<ul style="list-style-type: none"> - Antecedentes históricos - La importancia de la calidad y la globalización 	
Identificar las características de los diferentes tipos de cliente en la película clientes agresivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipos de clientes 	



UNIDAD DE COMPETENCIA II	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes/ Valores
Conceptos básicos: calidad, control de calidad, administración de la calidad, calidad total, calidad humana, mejora continua, cultura de calidad. Procedimientos aplicados a procesos, productos, organizaciones y/o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el proceso productivo-administrativo de cualquier actividad. - Comprender conceptos aplicados al control y sostenimiento de la calidad. - Comprender los niveles y tipos de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis - Prospectiva - Objetividad 	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía - Disposición - Visión - Adaptabilidad
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS: <ul style="list-style-type: none"> - Investigación documental - Lluvia de ideas - Encuesta interna de consumo de productos pecuarios 	RECURSOS REQUERIDOS <ul style="list-style-type: none"> - Textos especializados - Manuales - Equipo de cómputo - Proyector - Medios de almacenamiento extraíble - Dinámicas por equipo 	TIEMPO DESTINADO <ul style="list-style-type: none"> - 8 horas teoría - 2 horas prácticas Trabajos extraclase	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO II	EVIDENCIAS		
	DESEMPEÑO / PRODUCTOS	CONOCIMIENTOS	
Por medio de resúmenes de lecturas especializadas el alumno conoce y desarrolla los conceptos básicos involucrados en la filosofía de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Resumen Dinámicas grupales/equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos específicos de la filosofía de la calidad. - Eficacia y eficiencia (desarrollo de emprendedores) - Nuevos paradigmas de la calidad 	
Elaborar una matriz de doble entrada que indique los conceptos y su aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de doble entrada 	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y entender cada uno de los elementos de la filosofía de la calidad. 	



UNIDAD DE COMPETENCIA III	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes/ Valores
Actores de la calidad y objetivos: conocimiento pleno de dónde surge la exigencia de calidad y quiénes la hacen, la promueven y la incrementan.	<ul style="list-style-type: none"> -Diseño organizacional y sistemas de producción. - Identificar los objetivos y ventajas de los sistemas de control de calidad - Manejo estadístico de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Agilidad mental - Planeación y dirección - Interpretación de estadística básica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa - Responsabilidad - Manejo prudente de información - Trabajo en equipo - Comunicación efectiva
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS:	RECURSOS REQUERIDOS	TIEMPO DESTINADO	
<ul style="list-style-type: none"> - Investigación documental - Clase guiada - Lluvia de ideas - Presentaciones en medios magnéticos 	<ul style="list-style-type: none"> - Textos especializados - Manuales - Computadora - Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> - 8 horas teóricas - 2 horas practica 	
CRITERIOS DE DESEMPEÑO III	EVIDENCIAS		
	DESEMPEÑO / PRODUCTOS	CONOCIMIENTOS	
Entrega de un organigrama que manifieste la capacidad del alumno para proponer un diseño de organización.	<ul style="list-style-type: none"> - Modelo organizacional - dinámicas por equipos 	<ul style="list-style-type: none"> - Niveles jerárquicos - Canales de comunicación y responsabilidad - Políticas de Calidad 	
Mediante el análisis estadístico del comportamiento de un proceso podrá detectar desviaciones, ahorros, pérdidas, tiempos muertos.	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis estadístico 	<ul style="list-style-type: none"> - Administración de procesos - Necesidades cliente- proveedor 	



UNIDAD DE COMPETENCIA IV	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes/ Valores
<p>Cultura de calidad y aplicación en: inocuidad alimentaria, servicios de salud animal y pública, producción animal, etc.</p> <p>Norma de Calidad ISO 9001:2008, certificaciones en el gremio veterinario: CONEVET, SAGARPA, CEMVZ EM., empresas certificadoras</p>	<ul style="list-style-type: none">-Apreciación de la calidad en diversos ámbitos, productos y servicios.-Aplicará la terminología a los procesos y servicios veterinarios.-Identificará empresas certificadas.-Aplicará la terminología de las normas de calidadConocerá las certificaciones que un MVZ puede adquirir por dependencias gremiales y oficiales.	<ul style="list-style-type: none">-Análisis de información-Sentido de oportunidad-Capacidad de organización.-Análisis de procesos y procedimientos	<ul style="list-style-type: none">-Crítica constructiva-Creatividad-Conciencia social-Trabajo en equipo-Comunicación efectiva-Crítica analítica
ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS: <ul style="list-style-type: none">- Investigación documental- Clase guiada- Lluvias de ideas.- Foro de participación de expertos en calidad.	RECURSOS REQUERIDOS <ul style="list-style-type: none">- Textos especializados- Medios de comunicación electrónicos e impresos- Auditorio- Normas series ISO- Proyector- Equipo de cómputo- Auditorio	TIEMPO DESTINADO <ul style="list-style-type: none">- 14 horas teoría- 4 horas práctica	



	<ul style="list-style-type: none">- Visita a empresa certificada por alguna norma- internet- Visitas a exposiciones de animales para ver procesos de preparación de animales así como los aspectos a calificar	
--	--	--

XII. EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Concepto	Puntos
Reportes de lecturas, resúmenes y análisis de casos, entrega de elementos gráficos (cuadros, flujogramas y mapas conceptuales, prácticas)	25
Seminario (exposición de clase)	15
Apreciación escrita	60
Total	100



XIII. BIBLIOGRAFÍA

BASICA

- C. Michael Taylor, (1999) los secretos del certificador de ISO 9000: una guía para asegurar la certificación de su empresa bajo las normas ISO 9000 y QS 9000, Panorama editorial, México, ISBN 968-38-0742-9
- Daniel Mota Rojas, Isabel Guerrero Legarreta, María Elena Trujillo Ortega, Mota Rojas, Daniel (2010), Bienestar animal y calidad de la carne, B M Editores, México D. F., ISBN 9786070015069
- Guy Laudoyer Laudoyer, (1995) La certificación ISO 9000: un motor para la calidad, compañía editorial continental, México, ISBN 968-26-1267-5
- Ian Linton Linton, (1999), 25 Consejos para la excelencia del servicio al cliente: Plan de acción para el éxito del servicio, Panorama Editorial, México, ISBN: 968-38-0824-7
- Reyes, P. A. (1968) Administración de Empresas, teoría y práctica. 32ª. Reimp. LIM USA. México.
- Ruiz Sáez, Silvia (2010) Manual de seguridad y calidad de la carne de vacuno, Acribia, Traducción, Zaragoza España., ISBN 9788420011462
- Ulrich Beck Beck, (1998), ¿Qué es la globalización? : Falacias del globalismo, respuestas a la globalización, Paidós Ibérica, Barcelona España, ISBN 8449305284

COMPLEMENTARIA

- Ackoff, R. (2007) El arte de resolver problemas. México: Editorial Limusa S.A., ISBN 9789681812942
- Foster, J. (1999) Cómo generar ideas, Ed. Norma, México.
- Hogg, N. (1994), Decisiones empresariales basadas en modelos financieros, Financial times, Pitman publishing, Barcelona, España.
- J. M. Juran y F. M. Tryna. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill
- Mendoza, B. J. (2001) Manual básico para formular planes de negocios FMVZ – UAEM. Toluca, México
- Nacional Financiera (1993) Seminario Internacional sobre micro, pequeña y mediana empresa, Rev.: Mercado de Valores, N° 6 México, D. F.
- Norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2000
- Rodríguez, M. (1995) Mil ejercicios de creatividad clasificados. México: McGraw - Hill.
- Schein, E. (1985), Psicología de la organización, Pretince hall internacional, Madrid, España.
- Schnarch, Alejandro (1991) Nuevo producto: Creatividad, innovación y marketing. Ed. MacGraw Hill, México.



CONSULTAS ELECTRÓNICAS

<http://es.wikipedia.org/wiki/Globalizaci%C3%B3n>

<http://monografias.com/trabajos10/gesca/gesca.shtml>

<http://www.bancomundial.org/temas/globalizacion/>

<http://www.copaes.org.mx/FINAL/inicio.php>

<http://www.fm.vz.unam.mx/conevet/>

<http://www.monografias.com/trabajos7/catol/catol.shtml>

<http://www.sagarpa.gob.mx/Paginas/default.aspx>

<http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>

<http://www.uaemex.mx/SGCUAEMex/>

<http://www.visionveterinaria.com/>

<http://www-azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num5/doc05.htm>

ONU (1999) Agricultura Alternativa. <http://agalternativa.cas.psv.html>

www.philipcrosby.com