Programa de la Asignatura: Procesos de Mejora Continua			
Clave: 1845	**Semestre:** 8	**Campo de conocimiento:** Psicología Organizacional	**Área de Formación:** Profesional Terminal
Tradición:		**Línea terminal:** Calidad, Productividad y Competitividad	

Créditos:	**HORAS**		**HORAS POR SEMANA**	**TOTAL DE HORAS**
6	**Teoría** 3	**Práctica** 0	3	48
Tipo: Teórico	**Modalidad:** Seminario		**Carácter:** Optativa de elección	**Semanas:** 16

Objetivo general de aprendizaje:
Aplicar los métodos, procesos, técnicas y herramientas para la mejora continua en calidad.

Objetivos específicos:
1. Describir características de los modelos de calidad.
2. Describir características generales de los procesos de mejora continua.
3. Identificar las secuencias en las técnicas de mejora continua (ciclo de Shewart), las siete herramientas estadísticas y el método para estimar los costos de no calidad.
4. Elaborar programas de mejora continua en calidad.

Seriación (obligatoria/indicativa): Ninguna

Seriación antecedente: Ninguna
Seriación subsecuente: Ninguna

Índice Temático

Unidad	**Tema**	**Horas**	
		Teóricas	*Prácticas*
1	Diagnóstico de problemas y áreas de innovación	16	0
2	Modelos de intervención	16	0
3	Pasos de un modelo desarrollado en México	16	0
	Total de horas:	48	0
	Total:	48	

Contenido Temático

Unidad	Tema y subtemas
1	1. Diagnóstico de problemas y áreas de innovación 1.1. Operacionalización de necesidades y negociación cliente-proveedor. 1.2. Indicadores de productividad e índices de calidad: la medición del trabajo.
2	2. Modelos de intervención 2.1. Comprensión de procesos: identificación de procesos clave y de apoyo, mapeo, diagramación y estudio. 2.2. Modelos de procesos de mejora continua: ejemplos en empresas mexicanas exitosas.
3	3. Pasos de un modelo desarrollado en México 3.1. Herramientas estadísticas más efectivas para la alta dirección. 3.2. La definición y descripción objetiva de un problema y áreas de oportunidad en la organización. 3.3. Investigación de variables, causas y consecuencias. 3.4. Programa de calidad-productividad y su costo/beneficio.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

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

Patiño, P.H. (2007). *Equipos de alto desempeño en calidad y productividad (experiencia en la industria petrolera mexicana). Manual Maestría en Administración de empresas para ejecutivos,* México: Universidad Olmeca, Villahermosa Tabasco.

Harrington, H.J. (2000). *Cómo incrementar la calidad productividad en su empresa*. México: McGraw Hill.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Instituto de Efectividad Xabre. (1991). *Cultura de Efectividad*. México: Grupo Editorial Iberoamericana.

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

Tichy Noel, M., Strafford, S. (1994). *Controla tu destino ó alguien más lo hará*. Nueva York: Bantman Doubleday Deil Publishing Group.

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

Wellings, R. (1991). The key to self-directed teams. *Training and Development Journal,* USA: American Society for Training and Development.

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	X	No	
Ejercicios fuera del aula	Sí		No	X	Exposición de seminarios por los alumnos	Sí	X	No	
Seminario	Sí		No	X	Participación en clase	Sí	X	No	
Lecturas obligatorias	Sí	X	No		Asistencia	Sí		No	X
Trabajos de investigación	Sí	X	No		Seminario	Sí		No	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	X	No		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 investigaciones en organizaciones con métodos de mejora. 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.