

**UNIVERSIDAD DE SONORA
UNIDAD REGIONAL CENTRO
DIVISIÓN DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA
LICENCIATURA EN NEGOCIOS Y COMERCIO INTERNACIONALES**

Datos Identificación.

Nombre de la asignatura: Gestión de la Calidad

Unidad Didáctica: Taller - Práctico

Horas Clase: 4 (2t-2p)

Carácter de la asignatura: Obligatoria

Eje formativo: Profesionalizante

Materia antecedente:

Materia subsecuente:

Valor en créditos: 6

Introducción

Gestión de la calidad es una asignatura correspondiente al eje de formación profesionalizante, en el estudiante podrá conocer los rasgos de básicos de las filosofías de la calidad, las herramientas y técnicas más utilizadas y sus aplicaciones en las organizaciones productoras y prestadoras de servicios. Es relevante señalar que la creación de una visión de calidad permanente por parte de los estudiantes será de gran utilidad para su adecuado desempeño profesional.

Objetivo general

Conocer la filosofía, modelos, conceptos y herramientas básicas de la calidad a fin de aplicarlos en los procesos de cambio de las organizaciones productoras y /o prestadoras de servicios.

Objetivos específicos

Conocer los conceptos básicos de calidad, como soporte de un programa de calidad.

Establecer los elementos con que deberá contar un servicio para que sea considerado de calidad.

Conocer el significado y las aplicaciones de las 5 S tanto en el trabajo como en la vida personal. Crear y mantener un ambiente ordenado, limpio, seguro y agradable que facilite el trabajo diario.

Conocer los conceptos básicos y la aplicación de las herramientas administrativas de la calidad.

Aplicar los conocimientos y habilidades, para planear y organizar efectivamente cada junta de acuerdo a sus características y finalidades.

Identificar las condiciones de productividad requeridas(indicadores de calidad), para su planeación, ejecución y control adecuados.

Adquirir los conocimientos necesarios para evaluar los servicios actuales y rediseñarlos, para satisfacer plenamente las necesidades cambiantes de los clientes.

Evaluar los servicios que prestan a la luz de la teoría del rediseño de servicios

Contenido temático

I.-Conceptos básicos

- Historia, presente y futuro del enfoque de calidad.
- Definición de calidad, calidad total, control y aseguramiento de calidad.
- Cómo influye la calidad en el nivel de vida de la sociedad.
- Conceptos básicos: Productividad., Eficacia.,Efectividad.,Enfoque al cliente.,Proceso.,Prevención.,Medición, Trabajo en equipo.,Valor agregado, Relación entre calidad, productividad y competitividad.,Aplicación de los conceptos en proyectos específicos de mejora.
- Pensamiento estadístico
- Decisiones en consenso.
- Construcción de una visión compartida para la mejora continua.
- Filosofía de calidad total::W. Deming, Philip Crosby, J. Juran, Kaoru Ishikawa.
- Premios de calidad total.

II. Calidad en el servicio

- La calidad en el servicio.
- Definición de parámetros de calidad en el servicio.
- La comunicación: una base para el servicio excelente.
- La importancia de entender al cliente y sus circunstancias .
- Características que obstaculizan una relación productiva y duradera con los clientes.
- Actitudes ante los clientes.
- Como responder a los clientes.
- El cliente molesto.
- Manejo de quejas.
- Análisis de mi servicio.
- El triangulo del servicio.
- Que son los ciclos del servicio.
- La diferencia entre servicio central y servicio periférico.
- El momento de la verdad.
- Elementos de los momentos de la verdad.

- ¿Por qué iniciar con los momentos de la verdad?.
- Cómo hacer el análisis de los momentos de la verdad.
- Plan de acción para el mejoramiento sistemático del servicio.

III. Manejo de las 5 S

- Antecedentes.
- La importancia de los buenos hábitos.
- ¿Qué son las 5 S?.
- SEIRI - Clasificación.
- SEITON - Organización.
- SEISO - Limpieza.
- SEIKETSU - Bienestar personal.
- SHITSUKE - Disciplina.
- Información visual y controles visuales.
- Puntos claves para la implementación.
- Clases de lugares de trabajo
- El deber ser del lugar de trabajo visual
- Las 5 S; base de los controles visuales.
- Plan de acción para la implementación de las 5 S.
- Aplicación de las 5 S en el elemento humano
- Recomendaciones durante la implementación.

IV.-Herramientas administrativas de la calidad

- Concepto cliente-proveedor.
- Estadística básica.
- Diagrama causa efecto.
- Diagrama de Pareto.
- Diagrama de afinidad.
- Diagramas de relación.
- Diagrama de árbol.
- Matriz de relaciones.
- Matriz de Priorización.
- Diagrama de flechas.
- Diagrama de Contingencia.
- Integración

V.-Administración del tiempo y manejo de juntas

- Distribución real del tiempo.
- Establecimientos del objetivo.
- Diferenciación de asuntos.
- Enemigos del tiempo.
- Mitos acerca del administración del tiempo.
- El planificar produce resultados.
- Como emplear mejor el tiempo.

- Reglas para aprovechar mejor las juntas.
- Las juntas y la productividad.
- Los roles básicos de una junta: Coordinador y participante.
- Tipos de juntas más comunes.
- Importancia y beneficios de una junta.
- Importancia y clasificación de junta
- Estructura y dinámica de una junta.
- Métodos más efectivos de una junta.
- Formas de aprovechar las juntas.
- Características de junta efectivas
- Presentaciones de impacto.

VI. Productividad y liderazgo

- Tendencias de la productividad.
- Condiciones para la elevación de la productividad.
- Factores que restringen el incremento de la productividad
- Medición de la productividad.
- ¿Quiénes son nuestros clientes?.
- ¿Qué es un indicador de calidad?.
- ¿Por qué medir?.
- ¿Para qué sirven los indicadores?.
- Estrategias para la productividad.
- Liderazgo efectivo en las instituciones de servicio.
- Diagnóstico de liderazgo gerencial.
- Plan de acción en el liderazgo.
- Estrategias de implementación

VIII Rediseño de servicios

- ¿Que es rediseño de servicios?
- Nuevos recursos estratégicos
- Ventaja competitiva del servicio mediante la creación de valor
- Planeación estratégica y rediseño de servicios.
- Conocer al cliente y llegar a su mente.
- Instrumentos y premisas para la creatividad y la innovación.
- ¿Cómo crear valor agregado?
- ¿Qué es un proceso?
- Listado de procesos clave a rediseñar.
- Rediseñar el proceso.
- Diagramar el proceso mejorado.
- Objetivo

Estrategias didácticas

Revisión de casos prácticos de implementación de programas de calidad en organizaciones

Intercambio con especialistas en la implementación de programas de calidad
Revisión de textos y elaboración de controles de lectura
Exposiciones individuales y grupales
Visitas a organizaciones locales que estén implementando programas de calidad

Modalidades y requisitos de evaluación y acreditación

Entrega de reportes de lectura
Informes de visitas a organizaciones y encuentros con especialistas
Elaboración de exámenes
Aportes en clase

Bibliografía y otros recursos

Celma, F., y otros (1998) La calidad en el sector financiero español. Una visión práctica. Arthur Andersen
Fernández, M.A. (1996) El control, fundamento de la gestión por procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial
Galloway, D. (1998) Mejora continua de procesos. Cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas. Gestión 2000
James, P. (1997) Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall
Lamprecht, J.L. (1996) ISO 9000 en la pequeña empresa. Manual de implementación. Panorama Editorial
Membrado, J. (1999) La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia E.F.Q.M. Diaz de Santos
Pérez-Fernández de Velasco, J.A. (1996) Gestión por procesos. Reingeniería y mejora de los procesos de empresa. ESIC Editorial
Roure, J. y Rodríguez, M.A. (2001) Aprendiendo de los mejores (2ª edición). Gestión 2000
Salgueiro A. (1999) Cómo mejorar los procesos y la productividad. AENOR
Varios autores. (2001) ISO 9001:2000. Guia de la qualitat. Intersectorial (Indústria i serveis). CIDEM
Varios autores. (2001) La norma ISO 9001 del 2000. Resumen para directivos. Gestión 2000
Revistas recomendadas:
Qualitas hodie
Forum Calidad
Calidad - Asociación Española para la Calidad
Excelencia - Club Gestión de Calidad
Visión - Club Gestión de Calidad
9000 + 14000 - International Organization for Standardization (ISO) - AENOR

Perfil académico deseable en el docente

Formación Académica:

Licenciatura en Ingeniería Industrial, Comunicación, Administración con grado de Maestría en Calidad o en Competitividad.

Experiencia Profesional

Contar con experiencia en implementación de programas de calidad en organizaciones productoras y/o prestadoras de servicios.

Experiencia Docente;

Haberse desempeñado como docente en la enseñanza a nivel de educación superior, mínimo dos años.

Formación Didáctica y Pedagógica;

Facilidad en el desempeño de las tareas docentes de enseñanza – aprendizaje.

Facilidad de comunicación grupal e individual con los alumnos.

Capacidad para utilizar tecnologías y técnicas didácticas (computadora, proyectos de imágenes, cañones, acetatos, diapositivas, videos, etc)

Acreditar el proceso de formación docente que la institución indique

Otros: Dominio del idioma inglés (específicamente las cuatro habilidades básicas).