

PROGRAMA DE CURSO

Nombre de la asignatura: Temas Selectos en Calidad	Ciclo: Primavera 2019
Profesor(a): M. en P.E. Francisco Javier Moo Xix correo electrónico: francisco.moo@uimqroo.edu.mx Elaboró: <i>Lic. Eugenio Elías León Islas</i> Actualización. <i>M. en P.E. Francisco Javier Moo Xix,</i>	Clave: TSCA-229
Objetivo general: Revisar y analizar el concepto de calidad y evolución, a partir de las aportaciones de los principales filósofos de la calidad, para conocer los antecedentes de la cultura de la calidad aplicada a las organizaciones productivas y de servicios; estudiarán y aplicarán las herramientas de calidad para la mejora continua de los procesos de la organización Objetivos específicos: 1. Definir el concepto calidad a partir de los principales pensadores de la calidad, de la norma ISO 9000:2015; comprender el desarrollo de dicho concepto y estándares de calidad con referencia a la evolución de la forma de administrar una organización. 2. Específicamente, dentro del sector servicios, identificar metodologías y herramientas para conocer la calidad total, la mejora continua y sobre todo la permanencia del negocio	Horas: 3 horas por semana. 48 horas totales. Créditos 6
Antecedentes académicos: Ninguno	
Articulación con otras experiencias formativas del mapa curricular: Se articula con todas las asignaturas del mapa curricular.	
Competencias generales y específicas a desarrollar: Identificación del concepto de la calidad, conocer y aplicar herramientas para diagnósticas, evaluar e implementar un sistema de calidad, específicamente dentro del sector servicios	
Contribución al perfil de egreso: El estudiante tendrá herramientas para la implementación de herramientas para la evaluación de la calidad, específicamente dentro de los servicios para la toma de decisiones de la mejora continua.	

Temario

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
Tema 1: Presentación de la asignatura y su relación con la Carrera.			
Objetivo: Dar a conocer el programa de curso y los elementos de relación con la Carrera, la misión y la visión institucional.			
I	1.1 Presentación de la misión y visión institucional, su relación con la materia y la Carrera. Presentación del programa de curso. 1.2 Presentación del programa de curso. 1.3 Evaluación diagnóstica de conocimientos.	Presentación frente a grupo	

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
	1.4 Presentación de resultados de la evaluación diagnóstica y comentarios		
<p>Ceremonia intercultural de apertura del Ciclo y las ceremonias afines a la asignatura. Solicitud de exámenes de suficiencia de conocimientos</p>			
<p>Tema 2: Concepto de calidad y su evolución. Objetivo: Analizar el desarrollo, evolución y aplicación del concepto de calidad y gestión de la calidad en la organización.</p>			
II III IV	2.1 ¿Qué es calidad? 2.2. Antecedentes de la calidad 2.3. Filosofías de la calidad 2.3.1 Calidad según Walter A. Shewhart 2.3.2. Calidad según W. Edwards Deming 2.3.3. Calidad de acuerdo a Joseph Juran 2.3.4. Calidad de acuerdo a Kaoru Ishikawa	Lectura y plenaria Presentación frente a grupo	Evans, J.R., Lindsay, W.M. (2008). Pp. 91-150. Gryna, F.M., Chua, R. C. H., Defeo, J. A. (2007). Cap.1. pp. 9-26. Juran, J.M. (1990). Cap. 1. Pp. 1-13. Moreno-Luzón, M. Peris, F.J. González, T. (2001). Cap. 1. Pp. [5]-16. Yacuzzi, Enrique. (2003). Pp. 1-23.
	2.4. Las 5 S's de la calidad 2.4.1. Círculos de calidad. 2.4.2. Círculo de mejora continua de Deming.	Lectura y plenaria Presentación frente a grupo	Imai, Masaaki. (2007). Cap. 1. Pp. 37-58. Ho, Samuel K.M. (1999). Pp- 345-356. Manepatil, U. R. (2013). pp. [1]-4.
<p>Aplicación de exámenes de suficiencia de conocimientos en semana 2</p>			
<p>Tema 3. Sistemas de gestión de la calidad. Objetivo: Comprender la estructura y aplicación de dos de los principales modelos de gestión de la calidad de mayor uso en organizaciones productivas y de servicios tanto en el ámbito privado como público.</p>			
V	3.1 Sistemas de calidad 3.1.1 Principios y filosofía 3.1.2 Metodología del sistema de calidad 3.1.3 Diagnóstico de la calidad	Lectura y plenaria Presentación frente a grupo	NMX-CC-9000-IMNC-2005. NMX-CC-9004-IMNC-2009
VI	3.2. La familia ISO 9000 3.2.1 Norma ISO-9001:2005 3.2.2 Norma ISO-9004-2009 3.2.3 Certificación de la calidad 3.2.5 Ventajas y beneficios de la normalización	Lectura y plenaria Presentación frente a grupo	NMX-CC-9001-IMNC-2008. NMX-CC-9004-IMNC-2009
<p>1ª. Observación de clase.</p>			
VII	Primer examen parcial Entrega de calificaciones del primer parcial		

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
Tema 4. La calidad y el servicio			
Objetivo. Identificar la importancia de la calidad dentro de los servicios			
VIII	4.1. Los servicios y la importancia de la calidad. 4.2. El crecimiento de la economía de los servicios. 4.3. El ciclo del servicio 4.4. Los momentos de la verdad 4.5. Elementos esenciales para el desarrollo del servicio y la calidad	Presentación frente a grupo Revisión de casos	Vargas y Aldana (2011) P.p. 47-73
Tema 5. La concentración hacia el cliente para un servicio de calidad			
Objetivo: Identificar la importancia del cliente, sus necesidades y cumplir con sus expectativas para una buena calidad en el servicio.			
IX	5.1. Las cifras nos cuentan los hechos 5.2. Actitud impulsada por el mercado 5.3. Orientación al servicio.	Presentación frente a grupo Revisión de casos	Denton (1991) Pp. 37-49
Actividades a realizar por los estudiantes en el marco de la Feria Expo-Mor.			
X	5.4. Investigación de clientes. 5.5 Tecnología adecuada. 5.6. Puntos clave	Presentación frente a grupo Revisión de casos	Denton (1991) Pp. 37-49
Tema 6. Evaluación del servicio			
Objetivo. Identificar las diferentes herramientas y metodologías que se aplican para conocer y evaluar la calidad en el servicio con el fin de fomentar la mejora continua			
XI	6.1. Metodologías aplicables 6.1.1. Servqual 6.1.1. Servhost 6.2. Encuesta a los clientes 6.3. Encuestas de autoevaluación	Presentación frente a grupo Práctica con proyectos de los estudiantes	Denton (1991) Pp. 80-104
XII	Viaje de prácticas 2ª. Observación de clase.		
XIII	Segundo examen parcial Entrega de calificaciones del segundo parcial		
Tema 7. Toma de decisiones para la mejora continua			
Objetivo: Desarrollar estrategias para la toma de decisiones con base en los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad en el servicio			

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
XIV	7.1. Proyectos, círculos y equipos. 7.2. Cómo cambiar el comportamiento de los empleados para la mejora continua. 7.3. Implicación del empleado. 7.4. Comunicación efectiva	Presentación frente a grupo Práctica con proyectos de los estudiantes	Denton (1991) Pp. 159-174
Tema 8. Principios de la calidad en el servicio.			
Objetivo. Conocer los 12 principios básicos de la calidad en el servicio			
Ceremonia de petición de lluvia Ch'á cháak.			
XV XVI	Principio 1. Visión directa. Principio 2. Desarrollo de un hueco estratégico Principio 3. La alta dirección debe mostrar su apoyo. Principio 4. Comprenda su negocio Principio 5. Aplicación de fundamentos operativos. Principio 6. Comprender, respetar y supervisar al cliente. Principio 7. Utilización de la tecnología adecuada. Principio 8. La necesidad de innovaciones. Principio 9. Contratar a la gente adecuada. Principio 10. Proporcionar formación especializada. Principio 11. Establecer normas, medir el rendimiento y actuar. Principio 12. Establecer incentivos. Repaso general	Presentación frente a grupo Práctica con proyectos de los estudiantes	Denton (1991) Pp. 175-196
Ceremonia de petición de lluvia Ch'á cháak. Ceremonia de Cierre de Ciclo y las ceremonias afines a la asignatura.			
XVII	-Evaluación comprehensiva -Retroalimentación de la evaluación		

Evaluación

Crterios y procedimientos de evaluación y acreditación	Porcentaje
1. Evaluaciones parciales. Primera evaluación parcial (1 al 3.2.5., valor 10 puntos, semana 6) Segunda evaluación parcial(4 a 6.3. Valor 10 puntos, semana 12)	20%
2. Una evaluación comprehensiva en la semana XVII	30%
3. Valores:	5%

4. Interculturalidad:	45%
*Tareas, exposiciones de subtemas y participaciones en clase, proyectos, laboratorios 35%	
*Reporte del viaje de estudios 10%	
Total	100 %

Evaluación del Profesor(a) en Aula por parte del coordinador(a) o profesor(a) designado(a)

Criterios.

1. Puntualidad en el inicio y la conclusión de la clase.
2. Comunicación de los objetivos de la clase comunicados con claridad.
3. Desarrollo del tema de la clase.
4. Participación de la mayoría de los estudiantes de la clase.
5. Estrategia(s) pedagógica congruente con los objetivos de la clase.
6. Uso de apoyo(s) didáctico(s).
7. Atención a las dudas u observaciones de los estudiantes.
8. Interés por parte de los estudiantes en el tema de la clase.
9. Respeto mutuo entre profesor y estudiantes.
10. Evaluación del aprendizaje del tema integrada al desarrollo de la clase.

Perfil del docente:

Sólida formación en la calidad en servicio y la implementación de la mejora continua.

Bibliografía

Principal

Denton D. (1991). Calidad en el servicio a los clientes. Madrid, España.

Vargaz M. y Aldana, L. (2011). Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas. Bogotá, Colombia.

Complementaria

Barra, R.J. (1990). Círculos de calidad en operación. Estrategia práctica para aumentar la productividad y las utilidades. México, Ed Mc GrawHill.

Blanchard, Ken, Jesse Stoner. (2004) ¡A todo vapor! Cómo liberar el poder de la visión en su empresa y en su vida. Bogota, Co.: editorial Norma.

Collins, James C. and Jerry I. Porras. (1996). "Building your company Vision". HBR, September-October, pp. 65-77.

Corma Canós, Francisco. (2005). Aplicaciones prácticas del modelo EFQM de excelencia en Pymes. Madrid: Díaz de Santos.

Crosby, Philip B. (2009). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. México: Grupo Editorial Patria. [TS156.6 C7618 2009]

Deming, W. Edwards. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis: Madrid: Díaz de Santos.

Feigenbaum, Armand V. (1994). Control Total de Calidad. 3ª Edición, CECSA

Goleman, D., Boyatzis, R. y McKee, A. (2002). El líder resonante crea más. Barcelona: Random House Mondadori.

Gryna, Frank M., Chua, Richard C. H., Defeo, Joseph A. (2007). Método Juran: Análisis y planeación de la calidad. México: McGraw-Hill. [TS156 G7918 2007]

Hersey, P., Blanchard, K. H., Johnson, D. E. (1998). Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional. México: Pearson.

Ho, Samuel K.M. (1999). 5-S Practice: the first step towards total quality management. *Total Quality Management*, vol. 10, No. 3 pp. 345-356.

- Hoyer, R.W., Brooke B.Y. Hoyer. (2001) ¿Qué es la calidad? *Quelite Progres*, Julio. Pp.
- Hoyle, David y Thompson, John. (2002). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad: enfoque basado en procesos*. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Imai, Masaaki. (2007). *Kazán. La calve de la ventaja competitividad japonesa*. Grupo Editorial Patria.
- Ishikawa, Kaoru. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- James R. Evans, William M. Lindsay. (2008). *Administración y control de la calidad.- 7ª ed.- México: Cengage Learning. [TS156 E8318 2008]*
- James, P.T. (1997). *Gestión de la Calidad total*. Madrid: Prentice Hall.
- Juran, J.M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos. [TS156 J8718]
- Juran, Joseph M. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Manepatil, U. R. (2013). *Quality circle an effective management tool. Golden Research Thoughts*. Vol. 2, Issue 7Jan. pp. [1]-4.
- March, John. (2000). *Herramientas para la mejora continua*. Madrid: AENOR.
- McKee, Annie and Dick Massimilian. (2006). *Resonant leadership: a new kind of leadership for the digital age. Journal of Business Strategy*. Vol. 27 No. 5, pp. 45-49,
- Membrado Martínez, J. (1999). *La gestión empresarial a través del modelo europeo de excelencia de la EFQM*. Madrid: Díaz de Santos.
- Membrado Martínez, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia.-2ª ed.- Madrid: Díaz de Santos*.
- Moreno-Luzón, María., Peris, Fernando J., González, Tomás. (2001). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Madrid: Prentice Hall.
- Muñoz Machado, Andrés. (1999). *La gestión de la calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos.
- NMX-CC-1901I-IMNC-2012. *Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión*. México: IMNC.
- NMX-CC-9000-IMNC-2005. *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. (2005). México: IMNC.
- NMX-CC-9001-IMNC-2008. *Sistema de gestión de la calidad – Requisitos*. (2008). México: IMNC.
- NMX-CC-9004-IMNC-2009. *Gestión para el éxito sostenido de una organización–Enfoque de gestión de la calidad*. México: IMNC.
- Palmes, Paul C. (2007). *Auditoria interna de ISO 9001:2000 basada en procesos*. México: Panorama.
- Pérez Canto, S., Ureña López, A.E. (2001). *El enfoque basado en procesos. Gestión de la calidad y reingeniería*. IV Congreso de Ingeniería de Organización: Sevilla, 13-14 de Septiembre.
- Peters, T., Waterman, R. (2001). *En busca de la excelencia.- 3ª ed. – México: Lasser Press*.
- Potter, J.P. (1997). *El líder del cambio*. México: McGraw Hill.
- Puig Durán, Jorge. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos.
- Rosander, A. C. (1994). *Los catorce*
- Ulrich, Dave, Senger, J., Smallwood, N. (1999). *Liderazgo basado en resultados*. Colombia: Norma.
- Valdés Buratti, Luigi. (1998). *Conocimiento es futuro. Hacia la sexta generación de los procesos de calidad*. México: CONCAMIN.
- Yacuzzi, Enrique. (2003) ¿Tiene relevancia la gestión de la calidad total? Reflexiones a la luz de las ideas de sus fundadores. Recuperado en: <http://www.ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/240.pdf>