

Materia : Seminario de calidad

Semestre:	VIII
Clave:	48798
Área:	Investigaciones Humanísticas
Departamento:	Comportamiento
Tipología:	Teórico - Práctica
Carácter:	Instrumental
Tipo:	Obligatoria
Horas:	Prácticas (00) Teóricas (02)
Créditos:	2
Carreras:	Edificación y Administración de Obras
Elaboró:	Ing. Juan José Cancino García
Revisó:	Ing. Humberto Aurelio Moctezuma Valenzuela
Fecha:	Noviembre de 1998

Presentación de la materia

La finalidad de este seminario es proporcionar al alumno del último semestre de la carrera de Edificación y Administración de Obras, los conceptos más actuales sobre criterios de calidad. Mediante la dinámica del seminario, el estudiante comprenderá, aplicará y obtendrá un nivel crítico sobre los procesos administrativos referidos a la calidad, dentro de las organizaciones y a su entorno, debiendo adquirir un conocimiento y una actitud que le ayuden como individuo y como miembro de una organización a enfrentar los retos de competitividad que se le presenten en su vida personal y profesional.

Objetivo general

Desarrollar en el alumno las habilidades, actitudes y valores fundamentados en Principios de Calidad Total, para incorporarlos mediante el uso de prácticas y herramientas de mejoramiento continuo a su actuar diario, contribuyendo a afrontar los retos de competitividad que se le presenten en su vida personal y profesional.

UNIDAD 1

Conceptos de calidad, los máximos exponentes de la calidad y el desarrollo de la cultura de calidad

Objetivo particular:

Comprender la evolución de los cambios en competitividad en la economía y la sociedad, y la importancia de responder estos mediante el desarrollo de una cultura de calidad en las personas y las organizaciones que permita realizar cambios de paradigmas y el mejoramiento continuo. Conocer las aportaciones de los autores más reconocidos en el área de Calidad Total y poder sintetizar ésta información para la creación de un marco teórico de referencia. Entender las razones del cambio hacia una cultura de calidad, y como se desarrollan los hábitos, costumbres y actitudes congruentes con los principios de calidad total en individuos y organizaciones.

- 1.1 Conceptos de calidad, los máximos exponentes de la calidad y el desarrollo de la cultura de calidad.
 - 1.2 Conceptos, definiciones y evolución de los enfoques de calidad.
 - 1.3 La Calidad Total como estrategia de competitividad para las empresas Mexicanas.
 - 1.4 Los Maestros de la Calidad y sus principales aportaciones: una síntesis
 - 1.4.1 Datos característicos de los maestros de calidad: Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa
 - 1.4.2 Conclusiones, similitudes y diferencias de las aportaciones de los autores
 - 1.5 Desarrollo de una cultura de calidad
 - 1.5.1 Las razones del cambio hacia una cultura de calidad.
 - 1.5.2 Conceptos sobre cultura.
 - 1.5.2.1 Evaluación de una cultura
 - 1.5.3 Análisis de culturas: teorías y estudios comparativos
 - 1.5.3.1 Los estudios de Hofstede
 - 1.5.4 Cultura Organizacional
 - 1.5.4.1 Factores que afectan a la cultura de una organización
 - 1.5.4.2 Desarrollo de una cultura de calidad en la organización
 - 1.5.5 Calidad personal
 - 1.5.5.1 Factores que afectan a la calidad personal
 - 1.5.5.2 Desarrollo de la calidad personal
 - 1.5.5.3 Decálogo del desarrollo
 - 1.5.5.4 Planeación de vida y carrera

UNIDAD 2

Trabajo en equipo y el concepto de valor al cliente

Objetivo particular:

Saber identificar las situaciones más propicias para la toma de decisiones en grupo, conocer las diferentes formas de trabajo en equipo y la infraestructura que se requiere para esto, entender la dinámica de operación y coordinación de equipos de trabajo y como superar los obstáculos que se presentan durante este proceso.

Saber identificar los parámetros, procesos y estrategias de valor que satisfacen las necesidades y expectativas de un cliente, y conocer las características de los sistemas de servicio que lo aseguren.

- 2.1 Trabajo en equipo y el concepto de valor al cliente.
- 2.2 La administración y el proceso de toma de decisiones
 - 2.2.2 De una administración por autoridad a una por consenso
- 2.3 Estilos administrativos para la toma de decisiones
 - 2.3.1 La toma de decisiones en grupo
- 2.4 El movimiento hacia la organización basada en equipos
 - 2.4.1 De la organización por funciones a la organización por procesos
- 2.5 Definición de equipo y trabajo en equipo
 - 2.5.1 Conceptos de participación, involucramiento y comportamiento cooperativo
 - 2.5.2 Beneficios de tomar decisiones en equipo
 - 2.5.3 Situaciones y tareas propicias para el trabajo en equipo
 - 2.5.4 Tipos de equipos y formas de funcionamiento
- 2.6 El movimiento de los círculos de calidad
- 2.7 El concepto de la cadena de valor
- 2.8 Conceptos de valor al cliente
 - 2.8.1 Identificación de los clientes
 - 2.8.2 Procesos del valor al cliente
 - 2.8.3 Estrategias de valor al cliente
- 2.9 Técnicas para medir el valor al cliente
 - 2.9.1 Técnicas para medir las necesidades y el valor al cliente
 - 2.9.2 Uso de los valores de medición del valor del cliente
 - 2.9.3 Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su impacto en la economía de una organización

UNIDAD 3

Técnicas, modelos y sistemas para el mejoramiento de la calidad

Objetivo particular:

Aprender a utilizar las técnicas y metodologías para el mejoramiento continuo de procesos sencillos o complejos, y la re-ingeniería como técnica para el mejoramiento radical, así como conocer las Normas y Programas estándar para el mejoramiento de la calidad en las organizaciones.

Comprender, a través de una visión sistémica de la organización, como se desarrolla un sistema organizacional basado en principios de calidad total. Conocer los procesos para la administración del cambio, por medio de diagnósticos tecnológicos y culturales. Conocer como se seleccionan los procedimientos y técnicas de calidad total a implementar, el protocolo para la implantación y operación de un programa TQM, y cuáles son las responsabilidades del Comité Directivo de Calidad y su coordinador.

- 3.1 Técnicas, modelos y sistemas para el mejoramiento de la calidad.
- 3.2 El despliegue de la voz del cliente a toda la organización (QFD)
- 3.3 El diseño del producto y/o el servicio
- 3.4 Aseguramiento de la calidad de los insumos
- 3.5 El diseño de las operaciones de manufactura y/o de servicio
- 3.6 El rediseño del proceso mediante el análisis de las prácticas y procedimientos de los mejores competidores e industrias relacionadas (Benchmarking)
- 3.7 Calidad total en empresas de servicios
- 3.8 El mejoramiento continuo
- 3.9 Las 7 herramientas básicas
 - 3.9.1 Histogramas
 - 3.9.2 Diagramas de Pareto
 - 3.9.3 Hoja de verificación
 - 3.9.4 Diagramas causa-efecto
 - 3.9.5 Diagramas de dispersión
 - 3.9.6 Estratificación
 - 3.9.7 Gráficas de Control
- 3.10 Metodología de solución de problemas para el mejoramiento
- 3.11 Las nuevas 7 herramientas
 - 3.11.1 Diagrama de afinidad y método KJ
 - 3.11.2 Diagrama de relaciones
 - 3.11.3 Diagrama de árbol
 - 3.11.4 Diagramas matriciales
 - 3.11.5 Matriz de análisis de datos
 - 3.11.6 Gráfica de programación de decisiones de proceso
 - 3.11.7 Diagrama de flechas
- 3.12 La visión sistemática de una organización: los sistema organizacionales basados en principios de calidad total
- 3.13 La administración del cambio
 - 3.13.1 Diagnóstico operativo y cultural de la organización

- 3.13.2 Selección de procedimientos y técnicas de calidad total a implementar
- 3.13.3 Diseño del protocolo para la implantación y operación de un programa TQM
- 3.13.4 Responsabilidades del Comité Directivo de Calidad y su coordinador
- 3.14 Modelos y Sistemas para el mejoramiento de la calidad en las organizaciones
 - 3.14.1 Normas ISO-9000 / BS-5750/ISO-14000

Mecánica de enseñanza aprendizaje

Exposición del marco teórico que sustenta cada tema por parte del maestro, presentando aplicaciones y casos del tema expuesto, y encargando tareas que refuercen lo visto en clase. Uso de técnicas de debate para reforzar el aprendizaje.

Aplicación de las herramientas y procedimientos de mejoramiento continuo a casos específicos. Promover el aprendizaje cooperativo con ejercicios vivenciales mediante trabajo en equipo.

Uso de videos ilustrativos de algunos temas. Análisis de casos y lecturas de apoyo a los temas. Visitas a empresas representativas. Visitas de conferenciantes distinguidos en temas relevantes en el curso

Se sugieren las siguientes actividades para reforzar las habilidades, valores y actitudes en el estudiante.

- Promover la retroalimentación al maestro.
- Propiciar el hábito del desarrollo de la mejora continua.
- Enfatizar en que el trabajo se haga bien a la primera vez.
- Promover la participación y proactividad de los alumnos.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Diseñar procedimientos de prevención de errores.
- Buscar constantemente el desarrollo intelectual.
- Predicar con el ejemplo.
- Promover la comprensión del concepto de servicio al cliente.
- Exigir el cumplimiento de normas sociales: puntualidad, orden, limpieza, honestidad, responsabilidad, etc.

Mecanismos de evaluación

La evaluación se integrará por cuatro componentes:

- | | |
|---|------|
| • Evaluación parcial | 30% |
| • Evaluaciones rápidas | 20% |
| • Tareas, exposición y discusión de temas | 20% |
| • Proyecto integrador | 30% |
| TOTAL | 100% |

Bibliografía básica

- HUMBERTO CANTÚ. *Cultura de Calidad*. McGraw Hill. México . 1997.
PHILIP CROSBY. *Quality is Free*. Warner Books. 1979.
EDWARDS DEMING. *Quality, Productivity and Competitive Position*. MIT Press. 1983.
ARMAND FEIGENBAUM. *Control Total de Calidad*. McGraw Hill. México. 1990.
KAORU ISHIKAWA. *What is Total Quality Control? The Japanese Way*. Prentice Hall. 1985.
JOSEPH M. JURAN. *Quality Control Handbook*. McGraw Hill. 1988.
JOSEPH M. JURAN & GRZYNA FRANK. *Quality Planning and Analysis*. McGraw Hill. 1990.
RON MCCANN. *El Placer de Servir*. Editorial Pax. México. 1989.
LAWRENCE M. MILLER. *Administración de la Calidad a través de Equipos*. The Miller Consulting Group, Inc.. 1991.
PETER R. SHOLTES. *El Manual del Equipo. Como usar equipos para mejorar la calidad*. Joiner Associates. 1991.
SHOJI SHIBA, A. GRAHAM & D. WALDEN. *TQM Desarrollos Avanzados*. Productivity / The Center for Quality Management. 1993.

Revistas:

- 1) *Quality Progress*
- 2) *Journal for Quality and Participation*
- 3) *National Productivity Review*
- 4) *Industrial Engineering*
- 5) *Total Quality Management*
- 6) *Journal for Quality Management*
- 7) *Harvard Business Review*
- 8) *British Journal of Management*
- 9) *Management Today*