

Materia : Seminario de Calidad

Semestre:	VIII
Clave:	48130
Area:	Humanística
Departamento:	Comportamiento
Tipología:	Práctica
Carácter:	Instrumental
Tipo:	Optativa
Horas:	4
Créditos:	4
Carreras:	Edificación y Administración de Obras
Elaboró:	Ing. Juan José Cancino García
Revisó:	LDG Martha Elena López Montañez
Fecha:	Julio 2007

Presentación de la materia

Hoy día, la Calidad Total se ha convertido en una estrategia fundamental de competitividad en la globalización de la economía, de aquí surge la necesidad de unificar y ampliar los conceptos básicos y la percepción que existe en las diferentes empresas de servicio. Permite además la alta motivación, espíritu de superación y servicio existente en cada una de las personas para lograr el cambio que las empresas y la sociedad demandan en busca de su rentabilidad, competitividad, crecimiento y liderazgo, siendo éste último en Calidad Total la clave del éxito en los negocios.

Objetivo general

Desarrollar en el alumno las habilidades, actitudes y valores fundamentales 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 a nivel organizacional y personal. Así como seleccionar los tópicos de actualidad sobre criterios de calidad.

UNIDAD 1

Conceptos de calidad, sus máximos exponentes y el desarrollo de una cultura.

Objetivo particular:

Presentar la evolución de los cambios de la competitividad en la economía y la sociedad, y la importancia de responder a estos cambios mediante el desarrollo de una cultura de calidad. Conocer y sintetizar las aportaciones los autores más reconocidos para la creación de un marco teórico de referencia, así como entender las razones del cambio hacia una cultura de calidad.

Estrategias de aprendizaje:

- El profesor expondrá los temas en cada sesión a través de archivos digitales, videos y/o lecturas seleccionadas.
- Estimular el diálogo docente-alumno.
- Invitar a expertos en el tema para que expongan sus experiencias y procedimientos de calidad prácticos, de preferencia relacionados al desarrollo de proyectos de construcción.
- Planteamiento de un caso de estudio.

Actividades de aprendizaje:

- Participación individual y grupal en presentaciones de los temas tratados a lo largo de la unidad, logrando así la retroalimentación del conocimiento.
- El alumno deberá establecer los criterios de cambio de actitud para llegar a diferenciar su comportamiento al iniciar el curso y su evolución al término de la tercera unidad.
- Plan de trabajo para desarrollar el caso de estudio.

- 1.1 Los cambios de paradigmas y la calidad total.
 - 1.1.1 Conceptos, definiciones y evolución.
 - 1.1.2 La calidad total como estrategia de competitividad para las empresas.
- 1.2 Los maestros de la calidad y sus principales aportaciones: una síntesis.
 - 1.2.1 Datos característicos de los autores.
 - 1.2.2 Conclusiones, similitudes y diferencias.
- 1.3 Desarrollo de una cultura de calidad.
 - 1.3.1 Las razones de cambio hacia una cultura de calidad.
 - 1.3.2 Concepto sobre cultura y su evaluación.
 - 1.3.3 Análisis sobre culturas: teorías y estudios comparativos.
 - 1.3.2.1 Los estudios de Hofstede.
 - 1.3.4 Cultura Organizacional. Factores incidentes.
 - 1.3.4.1 Desarrollo de una cultura de calidad en la organización.
 - 1.3.5 Calidad personal.
 - 1.3.5.1 Factores que afectan a la calidad personal.
 - 1.3.5.2 Desarrollo de la calidad personal.
 - 1.3.5.3 Decálogo del desarrollo.
 - 1.3.5.4 Planeación de vida y carrera.

UNIDAD 2

El Trabajo en Equipo y el concepto de valor al cliente.

Objetivo particular:

Identificar las situaciones más propicias para la toma de decisiones en grupo. Involucrar al alumno en la dinámica de operación y coordinación de equipos de trabajo y como superar los obstáculos que se presenten durante este proceso. Diferenciar los conceptos de la cadena de valor que satisfagan las necesidades y expectativas del cliente.

Estrategias de aprendizaje:

- El profesor expondrá en clase los temas a través de archivos digitales, videos y/o lecturas seleccionadas.
- Invitar a expertos en el tema para que expongan sus experiencias y procedimientos de calidad prácticos, de preferencia relacionados al desarrollo de proyectos de construcción.
- Propiciar el intercambio de información a través de mesas de trabajo y presentaciones por equipos de trabajo.
- Seguimiento al comportamiento y evolución del cambio de actitud del alumno.

Actividades de aprendizaje:

- Participación individual y grupal en presentaciones de los temas tratados a lo largo de la unidad, logrando así la retroalimentación del conocimiento.
- El alumno desarrollará los criterios de cambio de actitud necesarios en el proceso para llegar a diferenciar su comportamiento al iniciar el curso y su evolución al término de la tercera unidad.
- Visita a empresas y/o centros comerciales que presten servicios para observar en la realidad los conceptos de servicio al cliente, producto y calidad en general.

- 2.1 Trabajo en equipo y el concepto de valor al cliente
- 2.2 La administración y el proceso de la toma de decisiones.
 - 2.2.1 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 La percepción de la cadena de valor.
- 2.8 El significado de El Valor al Cliente.
 - 2.8.1 Identificación de los clientes.
 - 2.8.2 Procesos del valor del 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 de 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:

Aplicar las técnicas y metodologías para el mejoramiento continuo de procesos, así como conocer las Normas y Programas estándar de calidad aplicada en las organizaciones. Conocer cómo se seleccionan los procedimientos y técnicas de Calidad Total a implantar, el protocolo y operación de un programa TQM.

Estrategias de aprendizaje:

- El profesor expondrá en clase los temas a través de archivos digitales, videos y/o lecturas seleccionadas.
- Invitar a expertos en el tema para que expongan sus experiencias y procedimientos de calidad prácticos, de preferencia relacionados al desarrollo de proyectos de construcción.

Actividades de aprendizaje:

- Participar en mesas de discusión en las que se expondrán las propuestas de mejora del caso de estudio.
- El alumno fortalecerá los criterios de cambio de actitud y propondrá estrategias que le permitan integrarlas en los diferentes ámbitos en los que se desarrollará como profesionista.

- 3.1 Técnicas, modelos y sistemas para el mejoramiento de la calidad.
- 3.2 La voz del cliente: Despliegue de la función de la calidad QFD.
- 3.3 El diseño del producto y/o el servicio.
- 3.4 Aseguramiento de la calidad de los insumos.
- 3.5 Administración de operaciones.
 - 3.5.1 El diseño de las operaciones de manufactura y/o de servicio.
 - 3.5.2 El (re) diseño del proceso mediante la comparación referencial (benchmarking)
- 3.6 Calidad total en empresas de servicios.
- 3.7 El mejoramiento continuo.
- 3.8 Las siete herramientas básicas.
 - 3.8.1 Histogramas.
 - 3.8.2 Diagramas de Pareto.
 - 3.8.3 Hoja de verificación.
 - 3.8.4 Diagramas causa-efecto.
 - 3.8.5 Diagramas de dispersión.
 - 3.8.6 Estratificación.
 - 3.8.7 Gráficas de Control.
- 3.9 Metodología de Solución de problemas para el mejoramiento continuo.
 - 3.9.1 Las siete nuevas herramientas administrativas.
 - 3.9.1.1 Diagrama de afinidad y método KJ.
 - 3.9.1.2 Diagrama de relaciones.

- 3.9.1.3 Diagrama de árbol.
- 3.9.1.4 Diagramas matriciales.
- 3.9.1.5 Matriz de análisis de datos.
- 3.9.1.6 Gráfica de programación de decisiones de proceso.
- 3.9.1.7 Diagrama de flechas.
- 3.10 Sistemas de administración por calidad total TQM.
 - 3.10.1 La visión sistémica de una organización: los sistemas organizacionales basados en principios de calidad total.
- 3.11 La administración del cambio.
 - 3.11.1 Diagnóstico operativo y cultural de la organización.
 - 3.11.2 Selección de procedimientos y técnicas de calidad total a implementar.
 - 3.11.3 Diseño del protocolo para la implantación y operación de un programa TQM.
 - 3.11.4 Responsabilidades del Comité Directivo de Calidad y su coordinador.
- 3.12 Modelos y Sistemas para el mejoramiento de la calidad en las organizaciones.
 - 3.12.1 Familia de Normas Normas ISO-9000

Mecánica de Enseñanza Aprendizaje

Exposición del marco teórico que sustenta cada tema por parte del maestro, presentando aplicaciones y casos del tema en específico, desarrollo de tareas para reforzar el conocimiento. Proyección de videos ilustrativos de temas relacionados al objetivo de unidad. Emplear técnicas de debate para fortalecer 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. Análisis de casos y lecturas de apoyo a los temas. Visitas a empresas representativas. Visitas de conferenciantes distinguidos en temas relevantes en el curso.

Mecanismos de evaluación

La evaluación se integrará por cuatro componentes:

Evaluaciones rápidas y parciales	50%
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 & GRYNA FRANK. *Quality Planning and Analysis*. McGraw Hill. 1990.
 RON MCCANN. *El Placer de Servir*. Editorial Pax. México. 1989.
 LAWRENSE 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.
<http://normas.9000.com/que-es-iso-9000.html>
http://es.wikipedia.org/wiki/normas_iso_9000