

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS ORGANIZACIONES INTELIGENTES
Clave de la asignatura:	OIG-1205
Créditos (Ht-Hp_ créditos):	3-3-6
Carrera:	INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

El objetivo de la materia de Calidad del Servicio en las Organizaciones Inteligentes es proporcionar al egresado de la carrera de Ingeniería en Administración las herramientas necesarias para reflexionar sobre la importancia de la calidad del servicio y aplicarla dentro de las organizaciones inteligentes.

Las organizaciones hoy en día están en un proceso de mejora continua por lo cual la mayoría de ellas buscan brindar un servicio al cliente de calidad logrando de esta manera la fidelidad de los mismos y de esta manera puedan incorporar a sus organizaciones esta nueva cultura de trabajo.

Esta materia proporciona herramientas útiles para evaluar la calidad del servicio en las organizaciones, tales como análisis de causa raíz, establecimiento y seguimiento de acciones preventivas y correctivas con la finalidad de reducir o eliminar los hallazgos y no conformidades detectadas por los usuarios, consumidores o empleados de las empresas y/o organizaciones.

Además de proporcionar al alumno las bases para administrar los requerimientos de los Sistemas de Gestión de Calidad más importantes que utilizan las Organizaciones Inteligentes.

Intención didáctica

Se recomienda que esta materia tenga un enfoque práctico ya que en su contenido se pueden hacer trabajos en los cuales el alumno pueda aplicar y analizar la importancia del servicio al cliente. Fomentando el aprendizaje significativo llevando a los alumnos a ambientes muy parecidos a la realidad; que desarrolle los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que todo profesionista debe poseer para ser competitivo en el campo laboral.

En la primera unidad se tratará la importancia de los objetivos de la calidad en el servicio, desarrollando en los alumnos la capacidad de análisis y observación necesarios para detectar las mejoras para la organización mediante las herramientas de la mejora continua. Por otra parte se tiende a la planificación de los pasos para mejorar los procesos clave de las organizaciones inteligentes.

En la segunda unidad se ven aspectos importantes para la transmisión de actitudes positivas y de compromiso de la organización con sus clientes, de igual forma la importancia de identificar las necesidades de los clientes, el valor agregado que la institución les brinda para conseguir la permanencia y lograr así el mejoramiento de la calidad.

En la tercera unidad, se conocerá el sistema de gestión, sus fundamentos y principios. Es importante que el alumno tenga nociones del comportamiento que debe tener el auditor y el auditado así como los tipos de auditorías que existen por lo que se efectuará una introducción a la norma ISO 19011:2011.

Además de efectuar un análisis comparativo con semejanzas de la norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, ya que la gran mayoría de las organizaciones cuentan con estas certificaciones por lo que es importante que se familiaricen con ellas y conozcan que se pueden empatar ambos sistemas.

Por las características de estos temas, se recomienda hacerlo vivencial a través de investigaciones de organizaciones que han logrado la certificación bajo alguna norma o involucrar a los alumnos en las auditorías de calidad del propio instituto.

La cuarta unidad corresponde a los hallazgos por lo que se definirá qué es un hallazgo, de dónde proviene y cómo se puede determinar la gravedad del mismo. Para que el alumno sea competente en el mundo laboral es necesario que conozca qué hacer con el hallazgo detectado, determinar correctamente su causa raíz y elaborar e implementar de manera adecuada las acciones preventivas, correctivas y correctoras de los hallazgos; así como darle seguimiento hasta que quede resuelto y aprender a prevenir su recurrencia.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera Agujita, Coahuila Noviembre de 2012	Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de la Región Carbonífera	

4. Competencias a desarrollar

<p>Competencia general de la asignatura</p>
<p>Implementar las herramientas necesarias para generar la calidad del servicio en las organizaciones inteligentes de tal forma que esté centrada en la mejora continua y la satisfacción del cliente, que permitan el aseguramiento de la calidad para lograr mayor productividad y competitividad en la organización.</p>
<p>Competencias específicas</p>
<p>Conocer los Sistemas de Gestión de Calidad que aplican las Organizaciones Inteligentes, además de aplicar las herramientas que permitan el aseguramiento de la calidad con el manejo de hallazgos y la solución de los mismos, con un enfoque de servicio al cliente lo cual conlleva a brindar un servicio de calidad y de mejora continua.</p>

Competencias genéricas

Competencias instrumentales

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organizar y planificar
- Comunicación oral y escrita
- Habilidades básicas de manejo de la computadora
- Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas
- Solución de problemas
- Toma de decisiones.

Competencias interpersonales

- Capacidad crítica y autocrítica
- Trabajo en equipo
- Habilidades interpersonales
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- Compromiso ético

Competencias sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Habilidad de planificar como un todo y diseñar nuevos sistemas
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)
- Liderazgo
- Preocupación por la calidad
- Habilidad para trabajar en forma autónoma
- Búsqueda del logro

5. Competencias previas de otras asignaturas

Competencias previas

- Conocer el proceso de administración
- Desarrollar su capacidad de liderazgo
- Capacidad de lectura y expresión oral y escrita
- Tener noción de las normas de calidad
- Capacidad de toma de decisiones
- Capacidad de análisis e interpretación de resultados
- Diseño de planes y programas administrativos
- Capacidad de gestión.
- Conocimiento sobre auditorías interna y externa.
- Tener habilidades en el uso de las tic's
- Manifiestar una conducta ética en el desarrollo de sus actividades

6. Temario

Temas		Subtemas
No.	Nombre	
1	Objetivos de la Calidad de Servicio.	1.1 Aprender a escuchar. 1.2 Convertir los temas de negocios en procesos de mejora. 1.3 Aprender a usar herramientas adicionales de mejora de la calidad. 1.4 Planificar los pasos siguientes para mejorar los procesos clave
2	El programa de calidad de servicio al cliente	2.1 Transmitiendo una actitud positiva y de compromiso. 2.2 Identificando las necesidades de los clientes. 2.3 Asegurando la conexión entre las prioridades de los clientes y los esfuerzos de mejoramiento de la calidad. 2.4 Enlazando el esfuerzo de mejora de la calidad con el logro de resultados empresariales. 2.5 Trabajando para que los clientes vuelvan otra vez.
3	Sistemas de Gestión	3. Fundamentos de los Sistemas de Gestión 3.1 Principios de gestión de la calidad 3.3 Términos relativos de la norma ISO 19011:2011 3.4 Comparativo de la norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 3.5 ISO 27001:2005 Seguridad de la Información. 3.6 Equidad de Género.

4	Hallazgos	<p>4.1 Qué es un hallazgo</p> <p>4.2 Determinación del hallazgo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.1 Requisitos principales de un hallazgo de auditoría</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.2 Criterios del Hallazgo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.3 Efecto del hallazgo</p> <p style="padding-left: 20px;">4.2.4 Causa Raíz</p> <p style="padding-left: 40px;">4.2.4.1 Metodologías para determinar la causa Raíz.</p> <p>4.3 Acciones Correctivas, preventivas y correctoras.</p> <p>4.4 Seguimiento a los hallazgos</p>
---	-----------	--

7. Actividades de aprendizaje

Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	
<p>Conocer la importancia de los objetivos de la calidad en el servicio.</p> <p>Desarrollar en los alumnos la capacidad de análisis y observación necesarios para detectar las mejoras para la organización mediante las herramientas de la mejora continua.</p> <p>Implementar a la planificación de los pasos para mejorar los procesos clave de las organizaciones inteligentes.</p>	
Tema	Actividades de aprendizaje
<p>UNIDAD 1 Objetivos de la calidad de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un mapa mental de la evolución de los sistemas de gestión de calidad en el servicio • Realizar visitas a empresas certificadas. • Ponencia con expertos en la utilización de herramientas de calidad. • Simulaciones de procesos productivos en clases con material didáctico. • Investigaciones en el sector industrial y de servicios del entorno. • Plenarias en el aula.
Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)	

Estudiar aspectos importantes para la transmisión de actitudes positivas y de compromiso de la organización con sus clientes.

Identificar las necesidades de los clientes, el valor agregado que la institución les brinda para conseguir la permanencia y lograr así el mejoramiento de la calidad.

Tema	Actividades de aprendizaje
UNIDAD 2 El programa de calidad de servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un mapa mental de la satisfacción del cliente.• Realizar un cuadro de identificación de necesidades del cliente.• Ponencia de un experto en calidad sobre el proceso de fidelidad del cliente.• Dramatizar el proceso de mejora de la calidad con el logro de resultados empresariales.

Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)

Conocer los sistemas de gestión más importantes en las organizaciones.

Conocer las funciones del auditor y auditado así como los tipos de auditorías que existen por lo que se efectuará una introducción a la norma ISO 19011:2011.

Realizar un comparativo con semejanzas de la norma ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Tema	Actividades de aprendizaje
<p>UNIDAD 3 Sistemas de Gestión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un cuadro comparativo de similitudes y diferencias entre las norma ISO 9001:2008 y la norma ISO 14001:2004 • Ponencia de un experto en calidad sobre el proceso de acreditación y certificación. <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad • Determinar la secuencia e interacción de estos procesos • Aplicar los criterios y métodos en una empresa asegurando que la operación y el control de estos procesos se realicen conforme a la norma • Realizar socio dramas donde se identifique el rol que debe asumir la parte directiva para lograr el compromiso de su personal para alcanzar la acreditación y certificación • Diseñar listas de verificación para el seguimiento y mejora continua de una auditoría. • Elaborar las no conformidades observadas en la empresa mediante un caso práctico.

Competencia específica y genéricas (a desarrollar y fortalecer por tema)

Conocer el concepto de hallazgo, de dónde proviene y cómo se puede determinar la gravedad del mismo.

Estudiar qué hacer con las no conformidades detectadas, determinar correctamente su causa raíz y elaborar e implementar de manera adecuada las acciones preventivas, correctivas y correctoras de los hallazgos.

Realizar el seguimiento hasta que quede resuelto

Aprender a prevenir una ocurrencia.

Tema	Actividades de aprendizaje
<p>UNIDAD 4 Hallazgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar visitas a empresas que estén en un proceso de certificación. • Investigar y conocer los manuales de procedimientos de diferentes organizaciones. • Realizar a través de ejercicios prácticos la adecuada redacción de hallazgos. • Llenar, analizar y revisar formatos de acciones correctivas, correctoras y preventivas. • Plantear acciones de mejoras de un proceso en una organización. • Ponencia de un auditor líder. • Investigar en el país las instancias que son certificadoras de sistemas de calidad. • Investigar los requerimientos mínimos indispensables para la formación de auditores. • Conocer el sistema de calidad en su institución y retroalimentar a quién lo administra.

8. Prácticas (para fortalecer las competencias de los temas y de la asignatura)

- Diseñar un plan de calidad aplicada a las organizaciones inteligentes, determinando, prácticas de calidad, recursos y procesos enfocados a productos o servicios.
- Presentar videos de temas relacionados a la materia para su discusión y análisis.
- Investigar empresas certificadas con el ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004
- Realizar visitas empresariales para conocer la aplicación del sistema de calidad en el servicio y cómo lo aplican.
- Resolver casos prácticos de hallazgos e identificar si es válido o no.
- Diseñar una lista de verificación para la práctica de auditoría.
- Aprender a elaborar correctamente los Reportes de servicio no conformes de alguna organización donde se identifiquen claramente los hallazgos.

9. Proyecto integrador (Para fortalecer las competencias de la asignatura con otras asignaturas)

El proyecto integrador se realiza mediante la participación de los alumnos en una auditoría de práctica, donde una parte del grupo será auditado y la otra será auditor en donde fungirán como auditores, determinarán hallazgos y realizarán la determinación de la causa raíz, acciones correctivas, preventivas y correctoras, así como el seguimiento del hallazgo.

10... Evaluación por competencias (específicas y genéricas de la asignatura)

La evaluación debe ser continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

- Exposiciones en clase.
- Reporte de Investigación documental.
- Realización de proyectos.
- Reporte de prácticas de análisis de causa raíz
- Reporte de visitas a empresas certificadas.
- Elaboración de Mapas conceptuales y mentales.
- Exámenes escritos para comprobar el manejo de aspectos teóricos y declarativos.
- Elaboración del portafolio de evidencias.
- Reporte de la participación de una auditoría real

11. Fuentes de información (actualizadas considerando los lineamientos de la APA*)

1. DAVENPORT, T.H. Innovación de procesos. Reingeniería del trabajo a través de la tecnología de la información. Madrid: Díaz de Santos, 1997
2. DENTON D. KEITH; tr. Asel, S. A Calidad en el servicio a los clientes: como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente... y cómo podemos hacerlo todos/-- Madrid: Editorial Ediciones Díaz de Santos, c1991.
3. DRUMMOND, HELGA La calidad total: el movimiento de la calidad. Bilbao: Deusto 2000
4. FEIGENBAUM ARMAND V.; tr. Ma. Ascención G. Control total de la calidad/ de la Campa Pérez Sevilla-- 3a ed.-- México: Editorial CECSA, c1994 Título original: Total quality control, 3 ed., c1991.
5. GALGANO, ALBERTO. Los Siete instrumentos de la calidad total: manual operativo Madrid: Díaz de Santos, cop. 1995.
6. GALOWAY, DIANNE "Mejora Continua de Procesos". Barcelona: Gestión 2000; 1998
7. GOLDRATT, ELIYAHU M. El síndrome del pajar, Madrid : Díaz de Santos, D.L.1997
8. HAMMER MICHAEL Y CHAMPY JAMES Reingeniería de la empresa: Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa. ¡Casi todo está equivocado! [Barcelona] : Parramón, D.L.1997
9. HAYES, BOB E. Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. Barcelona: Ediciones Gestión 2000, S.A., 1995.
10. HOROVITZ, JACQUES La Calidad del servicio. Madrid: McGraw-Hill, DL 1993. - (Cinco días: diario de economía y negocios. Libros de empresa ; 7)
11. JACQUES HOROVITZ. Servicio al cliente/; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc.
12. KELADA, PRODUCTIVITY "Reingeniería y Calidad Total" AENOR. 1998
13. KUAN-TSAE, HUANG Calidad de la información y gestión del conocimiento. Madrid AENOR 2000
14. Norma Nacional Mexicana ISO 9001:2008 COPANT/ISO 9001:2008.NMX-CC-9001:2008
15. Norma Nacional Mexicana ISO 14001:2004 COPANT/ISO 14001:2004. NMX-SAA-14001:2004
16. PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, JOSÉ ANTONIO. Gestión de la calidad orientada a los procesos. Madrid : Esic, 1999
17. SALGUEIRO, A. Como mejorar los procesos y la productividad. Madrid : AENOR, D.L.1999
18. SENLLÉ, ANDRÉS Calidad total en los servicios y en la administración pública / Andrés Senlle. -- Barcelona: Gestión 2000, cop. 1993.

* American Psychological Association (APA)