**Tecnológico Nacional de México**

**Subdirección Académica**

**Instrumentación Didáctica para la Formación y Desarrollo de Competencias Profesionales**

**Periodo: Enero – Junio 2017**

Nombre de la asignatura: Calidad del Servicio en las Organizaciones Inteligentes

Plan De Estudios: Ingeniería en Administración

Clave de asignatura: OIG-1205

Horas teoría – horas prácticas – créditos: 3-3-6

* **Caracterización de la asignatura**

|  |
| --- |
| El objetivo de la materia de Calidad en el Servicio de las Organizaciones Inteligentes es proporcionar al egresado de la carrera de Ingeniería en Administración las herramientas necesarias para hacer una reflexión sobre la importancia de la calidad en el servicio dentro de la organización.  Las organizaciones hoy en día están en un proceso de mejora continua por la cual la mayoría de ellas buscan brindar un servicio al cliente de calidad logrando de esta manera la fidelidad de los clientes.  Otro aspecto importante que aborda esta materia es el tema de los hallazgos, ya que cuando se determina una no conformidad o una oportunidad de mejora, es necesario determinar la causa raíz de la NC y en el curso se le proporcionarán las herramientas y métodos para identificarla, así como la adecuada realización de acciones correctivas, preventivas. Además de darle continuidad a las mismas por medio del seguimiento de dichas acciones. |

* **Intención didáctica**

|  |  |
| --- | --- |
| Se recomienda que esta materia tenga un enfoque práctico ya que en su contenido se pueden hacer trabajos en las 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 un ambiente 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 trataran 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 9001:2015 e ISO 14001:2015, 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 ocurrencia. | |
| **3. Competencia de la asignatura** |  |
| Implementar los modelos y 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. | |

* **Análisis por competencias específicas**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Competencia No.** Objetivos de la Calidad del Servicio.  **Descripción**: Conocer la importancia de los objetivos de la calidad en el servicio.  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.  Implementar a la planificación de los pasos para mejorar los procesos clave de las organizaciones inteligentes. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| 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. | * 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. | * Realizar una evaluación diagnóstica. * Explicación de las cláusulas de la norma ISO 10001 Servicio al cliente, mediante el uso de TICS. * Presentar videos de temas relacionados a la materia para su discusión y análisis. | * Capacidad de análisis y síntesis * Capacidad crítica y autocrítica * Trabajo en equipo * Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica * Habilidad de planificar como un todo y diseñar nuevas sistemas | 10-10-20 |
| **Competencia No.** 2 El programa de calidad de servicio al cliente  **Descripción:** 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. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| 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. | * 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. | * Realizar una evaluación diagnóstica. * Explicación de las cláusulas de la norma TS16949 * Gestionar una visita a empresa del área automotriz. * Facilitación de casos prácticos para la aplicación adecuada de la norma. | * Comunicación oral y escrita * Habilidades básicas de manejo de la computadora * Habilidades interpersonales * Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas * Habilidades de investigación * Capacidad de aprender | 10-10-20 |
| **Competencia No.** 3 Sistemas de Gestión  **Descripción:** 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 19011:20011. Realizar un comparativo con semejanzas de la norma ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| 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 9001:2015 e ISO 14001:2015  3.5 ISO 27001:2005 Seguridad de la Transformación.  3.6 Equidad de Género. | · Realizar un cuadro comparativo de similitudes y  diferencias entre las norma ISO 9001:2015y la norma  ISO 14001:2015  · Ponencia de un experto en calidad sobre el proceso de acreditación y certificación.  · 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. | * Realizar una evaluación diagnóstica. * Explicación de las cláusulas de las normas ISO 9001:20015 ISO 14001:2015, ISO 19001:2011. * Facilitación de casos prácticos para la aplicación adecuada de la norma. * Dramaticazión de una auditoria | * Solución de problemas * Toma de decisiones. * Compromiso ético * Liderazgo * Preocupación por la calidad * Habilidad para trabajar en forma autónoma * Búsqueda del logro | 10-10-20 |
| **Competencia No**. 4 Hallazgos  **Descripción:** 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. | | | | |
| **Temas y subtemas para desarrollar la competencia específica** | **Actividades de aprendizaje**  **(estudiante)** | **Actividades de enseñanza**  **(profesor)** | **Desarrollo de competencias genéricas** | **Horas teórico-prácticas** |
| 4.1Qué es un hallazgo  4.2 Determinación del hallazgo  4.2.1 Requisitos principales de un hallazgo de auditoría  4.2.2 Criterios del Hallazgo  4.2.3 Efecto del hallazgo  4.2.4 Causa Raíz  4.2.4.1 Metodologías para determinar la causa Raíz.  4.3 Acciones Correctivas, preventivas y correctoras.  4.4 Seguimiento a los hallazgos | * 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. | * Realizar una evaluación diagnóstica. * Explicación correcta de hallazgos y su clasificación * Facilitación de casos prácticos para la aplicación adecuada de la norma. * Facilitar las herramientas necesarias para la elaboración de formatos para la documentación y seguimiento de hallazgos y su clasificación. * Simulación de un proceso de auditoría. | * Solución de problemas * Toma de decisiones. * Compromiso ético * Liderazgo * Preocupación por la calidad * Habilidad para trabajar en forma autónoma * Búsqueda del logro | 10-10-20 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores de alcance Competencia I** | **Valor del indicador** |
| * A.- Se adapta a situaciones y contextos complejos (Tareas y actividades) | 20% |
| * B.- Hace aportaciones a las actividades académicas desarrolladas (Investigaciones o examen escrito) | 30% |
| * C.- Propone y explica soluciones o procedimientos no vistos en clase (Casos Prácticos) | 30% |
| * D.- Introduce recursos y experiencias que promueven un pensamiento crítico (participación en clase) * E.- Incorpora conocimientos y actividades interdisciplinarias en su aprendizaje (Actitudes) | 10%  10% |

Niveles de desempeño:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Desempeño** | **Nivel de desempeño** | **Indicadores de alcance** | **Valoración numérica** |
| Competencia alcanzada | Excelente | A,B,C,D,E | 95-100 |
| Notable | A, B, C, Y D | 85-94 |
| Bueno | A, B Y D | 75-84 |
| Suficiente | A, B Y C | 70-74 |
| Competencia no alcanzada | Insuficiente | No se cumple con el 70% de las competencias | NA (No Alcanzada) |

**Matriz de evaluación: Competencias I**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Examen escrito | 30% |  | 30% |  |  |  |  | Debe conocer los conceptos y definiciones de por lo menos el 70% de los reactivos del examen escrito |
| Resolución del caso práctico | 30% |  |  | 30% |  |  |  | Aplicación de casos prácticos y entregar por menos 3 casos prácticos para acreditar la competencia. |
| Uso de las TICS, tareas y actividades | 20% | 20% |  |  |  |  |  | Debe utilizar al menos dos herramientas tecnológicas en la elaboración de sus tareas y actividades |
| Evaluación actitudinal | 10% |  |  |  |  | 10 |  | Actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase. |
| Participación | 10% |  |  |  | 10 |  |  | Realizar en la lista de asistencia del docente la anotacion de las participaciones |
|  | Total | 20 | 30 | 30 | 10 | 10 |  |  |

**Matriz de evaluación: Competencia II**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Examen escrito | 30% |  | 30% |  |  |  |  | Debe conocer los conceptos y definiciones de por lo menos el 70% de los reactivos del examen escrito |
| Resolución del caso práctico | 30% |  |  | 30% |  |  |  | Aplicación de casos prácticos y entregar por menos 3 casos prácticos para acreditar la competencia. |
| Uso de las TICS, tareas y actividades | 20% | 20% |  |  |  |  |  | Debe utilizar al menos dos herramientas tecnológicas en la elaboración de sus tareas y actividades |
| Evaluación actitudinal | 10% |  |  |  |  | 10 |  | Actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase. |
| Participación | 10% |  |  |  | 10 |  |  | Realizar en la lista de asistencia del docente la anotacion de las participaciones |
|  | Total | 20 | 30 | 30 | 10 | 10 |  |  |

* **Matriz de evaluación:Competencia III**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Examen escrito | 30% |  | 30% |  |  |  |  | Debe conocer los conceptos y definiciones de por lo menos el 70% de los reactivos del examen escrito |
| Resolución del caso práctico | 30% |  |  | 30% |  |  |  | Aplicación de casos prácticos y entregar por menos 3 casos prácticos para acreditar la competencia. |
| Uso de las TICS, tareas y actividades | 20% | 20% |  |  |  |  |  | Debe utilizar al menos dos herramientas tecnológicas en la elaboración de sus tareas y actividades |
| Evaluación actitudinal | 10% |  |  |  |  | 10 |  | Actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase. |
| Participación | 10% |  |  |  | 10 |  |  | Realizar en la lista de asistencia del docente la anotacion de las participaciones |
|  | Total | 20 | 30 | 30 | 10 | 10 |  |  |

* **Matriz de evaluación: Competencia IV**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evidencia de aprendizaje** | **%** | **Indicador de alcance** | | | | | | **Evaluación formativa de la competencia** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |
| Examen escrito | 30% |  | 30% |  |  |  |  | Debe conocer los conceptos y definiciones de por lo menos el 70% de los reactivos del examen escrito |
| Resolución del caso práctico | 30% |  |  | 30% |  |  |  | Aplicación de casos prácticos y entregar por menos 3 casos prácticos para acreditar la competencia. |
| Uso de las TICS, tareas y actividades | 20% | 20% |  |  |  |  |  | Debe utilizar al menos dos herramientas tecnológicas en la elaboración de sus tareas y actividades |
| Evaluación actitudinal | 10% |  |  |  |  | 10 |  | Actuar de forma responsable, con respeto hacia sus compañeros y asistencia puntual a clase. |
| Participación | 10% |  |  |  | 10 |  |  | Realizar en la lista de asistencia del docente la anotacion de las participaciones |
|  | Total | 20 | 30 | 30 | 10 | 10 |  |  |

* **Fuentes de información y apoyos didácticos**

|  |  |
| --- | --- |
| Fuentes de información:  1. JACQUES HOROVITZ. Servicio al cliente/; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc.  2. KELADA, PRODUCTIVITY "Reingeniería y Calidad Total" AENOR. 1998  3. KUAN-TSAE, HUANG Calidad de la información y gestión del conocimiento.  Madrid AENOR 2000  4. Norma Nacional Mexicana ISO 9001:2015 COPANT/ISO 9001:2015.NMX-CC-  9001:2015  5. Norma Nacional Mexicana ISO 14001:2015 COPANT/ISO 14001:2015. NMXSAA-  14001:15  6. Norma OSHAS 45001:2016, TSU 16949:2016, ISO 19011:2001, ISO 10001:2010, MEG  7. SALGUEIRO, A. Como mejorar los procesos y la productividad. Madrid :  AENOR, D.L.1999. | Apoyos didácticos:  Cañón  Laptop  Herramientas tecnológicas  Internet  Plataformas virtuales |

* **Calendarización de evaluación en semanas (6):**

**Matriz de evaluación:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| TP | EF1 | EF1 | EF1 | EF2 | EF2 | EF2 | EF3 | EF3 | EF3 | EF4 | EF4 | EF4 | ES1-4 |  |  |  |  |
| TR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| SD |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

TP=tiempo planeado TR= Tiempo real SD=seguimiento departamental

ED=evaluación diagnóstica EF*n*=evaluación formativa (competencia específica n) ES=evaluación sumativa

Fecha de elaboración: 11 de enero de 2018

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| M.P. Verónica Rangel Medina | M.A. Elena Delia Martínez Salinas |
| Docente del Área Académica de Ing. Administración | Jefa de la División Académica de Ing. En Administración |