

# **Calidad en los servicios**

## Presentación del Profesor

**Nombre:** Beatriz Adriana Méndez González

**CV Resumido:** LAEA (Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias), egresada de la Universidad Autónoma Chapingo (UACH), Campus Chapingo, Texcoco, Edo. de México; cursé la Maestría en Economía (acreditada por CONACyT), en el Colegio de Posgraduados, ubicado en Montecillos, Texcoco, Edo. de México; Licenciatura trunca en Teología; Carrera técnica en operación de computadoras; algunos diplomados en desarrollo empresarial y en herramientas para la docencia; diversos cursos, talleres y seminarios. *Actualmente finalicé la maestría en educación con formación en competencias profesionales y una certificación en el manejo de Excel.*

Cuento con experiencia profesional en el sector servicios (empresas), agropecuario (instituciones de gobierno) y, en el ámbito educativo, más de 15 años, laborando en más de 3 universidades, como docente y también en cargos administrativos.

Mi objetivo de vida, es el desarrollo y superación constante, personal y profesional, para “*el bien ser, bien hacer, bien estar y bien tener*” (Carlos Kasuga), propio, de mi familia y demás seres queridos.

Me identifico mucho con el siguiente adagio:

***“Pon todo lo que eres en lo mínimo que hagas”. Fernando Pessoa***



**Mi\_trayectoria\_academica\_  
Mtra\_Betty\_Mendez**

## Presentación de la Materia

**Nombre:** Calidad en los servicios

**Objetivo de la materia:** Comprender los servicios de las unidades de información dentro de un enfoque de gestión de los procesos; conocer las dimensiones fundamentales de la calidad de servicio, para la mejora del desempeño y practicar los métodos más utilizados para conocer las necesidades y las expectativas de los usuarios de las unidades de información y su satisfacción con los servicios.

## **Presentación del programa:**

### **Unidad 1.**

#### **Concepto y evolución de la calidad**

- 1.1. Presentación e introducción de la asignatura
- 1.2. El concepto de calidad, desde distintas acepciones: según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones (evolución cronológica del concepto)
- 1.3. Historia de la calidad
- 1.4. Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad:
  - 1.4.1. Deming
  - 1.4.2. Juran
  - 1.4.3. Crosby
  - 1.4.4. Feigenbaum
  - 1.4.5. Ishikawa
- 1.5. El desarrollo de la calidad en México

### **Unidad 2.**

#### **Sistemas de gestión de la calidad**

- 2.1. ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?
- 2.2. El modelo europeo por excelencia: la autoevaluación (EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)
- 2.3. El enfoque de la gestión por procesos
  - 2.3.1. Metodología
  - 2.3.2. La reingeniería de procesos
- 2.4. Orientación al cliente: Concepto, importancia y requerimientos
- 2.5. Desarrollo de habilidades en mandos medios: Liderazgo, comunicación, motivación
- 2.6. Administración por valores: Concepto, proceso e importancia
- 2.7. Just in time (JIT)
- 2.8. Benchmarking
- 2.9. El kaizen o mejora continua

# Presentación de la Materia



## **Unidad 3.**

### **Normas de calidad -Nacionales e internacionales (normalización)**

- 3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares
- 3.2. El concepto de normalización (estandarización)
- 3.3. Normas Oficiales Mexicanas
  - 3.3.1. NOM-035-STPS-2018- Factores de riesgo psicosocial en el trabajo
  - 3.3.2. NOM-050-SCFI- Etiquetado general de productos
  - 3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011- Guía de responsabilidad social
- 3.4. Las normas ISO. Principales Normas ISO
  - 3.4.1. ISO 9000
  - 3.4.2. ISO 14000
  - 3.4.3. ISO 18000
  - 3.4.4. ISO 26000

## **Unidad 4.**

### **La calidad en los servicios**

- 4.1. La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios
- 4.2. La gestión de la calidad en las empresas de servicios
- 4.3. El personal que brinda los servicios –Uno de los factores clave para la satisfacción del cliente
- 4.4. Técnicas en la evaluación de los servicios para identificar los principales determinantes de la calidad y expectativas de los usuarios
  - 4.4.1. Registro de quejas
  - 4.4.2. Sesiones de grupo (focus group)
  - 4.4.3. Aplicación de encuestas
  - 4.4.4. Círculos de calidad
- 4.5. Indicadores de calidad
- 4.6. Características de las organizaciones excelentes

## Planeación didáctica

	<p align="center"><b>PLANEACION LICENCIATURA EJECUTIVA</b></p>	<p align="center"><b>DAC-PLAN-01</b></p>
---	--	--

Licenciatura: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN COMUNITARIA  
Modalidad: EJECUTIVAS

Materia: **CALIDAD EN LOS SERVICIOS**  
Cuatrimestre: 8°.

Clave: PE-LTS804  
Horas: 2

<p align="center"><b>OBJETIVO</b></p>	<p align="center">Capacitar al alumno en los conceptos más relevantes que giran entorno a la calidad, su evolución histórica, actores clave, sistemas de gestión, estándares e indicadores, así como el conocimiento, interpretación y aplicación de algunas normas de calidad nacionales e internacionales y sus implicaciones, facultándose así para ofrecer sus servicios profesionales con más empeño y mayor eficiencia.</p>
---------------------------------------	---

S	CLASE 1	CLASE 2
I	<p align="center"><b>ENCUADRE</b></p>	<p align="center"><b>UNIDAD I.</b> <b>CONCEPTO Y EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD</b> I.1. Presentación e introducción de la asignatura I.2. El concepto de calidad, desde distintas acepciones: según la época histórica, las personas, sus ideas e intenciones (evolución cronológica del concepto) I.3. Historia de la calidad</p>

## Planeación didáctica

2	<p>1.4. Los actores clave (gurús) en la historia del movimiento por la calidad. Filosofías de calidad:</p> <p>1.4.1. Deming 1.4.2. Juran 1.4.3. Crosby 1.4.4. Feigenbaum</p>	<p>1.4.5. Ishikawa 1.5. El desarrollo de la calidad en México</p> <p><b>UNIDAD 2.</b> <b>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <p>2.1. ¿Qué es y para qué sirve un sistema de gestión de la calidad?</p>
3	<p>2.2. El modelo europeo por excelencia: la autoevaluación (EFQM: Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)</p> <p>2.3. El enfoque de la gestión por procesos</p> <p>2.3.1. Metodología 2.3.2. La reingeniería de procesos</p>	<p>2.4. Orientación al cliente: Concepto, importancia y requerimientos</p> <p>2.5. Desarrollo de habilidades en mandos medios: Liderazgo, comunicación, motivación</p> <p>2.6. Administración por valores: Concepto, proceso e importancia</p> <p>2.7. Just in time (JIT)</p>
4	<p>2.8. Benchmarking 2.9. El kaizen o mejora continua</p> <p><b>UNIDAD 3.</b> <b>NORMAS DE CALIDAD -NACIONALES E INTERNACIONALES (NORMALIZACIÓN)</b></p> <p>3.1. El aseguramiento de la calidad y los procesos de certificación, acreditación y estándares</p>	<p>3.2. El concepto de normalización (estandarización)</p> <p>3.3. Normas Oficiales Mexicanas</p> <p>3.3.1. NOM-035-STPS-2018- Factores de riesgo psicosocial en el trabajo</p> <p>3.3.2. NOM-050-SCFI Etiquetado general de productos</p> <p>3.3.3. NMX-SAST-26000-IMNC-2011- Guía de responsabilidad social</p>

## Planeación didáctica

5	<p>3.4. Las normas ISO. Principales Normas ISO  3.4.1. ISO 9000  3.4.2. ISO 14000  3.4.3. ISO 18000  3.4.4. ISO 26000</p> <p><b>UNIDAD 4.</b>  <b>LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS</b></p> <p>4.1. La naturaleza inmaterial de la calidad en los servicios</p>	<p>4.2. La gestión de la calidad en las empresas de servicios  4.3. El personal que brinda los servicios –Uno de los factores clave para la satisfacción del cliente  4.4. Técnicas en la evaluación de los servicios para identificar los principales determinantes de la calidad y expectativas de los usuarios  4.4.1. Registro de quejas  4.4.2. Sesiones de grupo (focus group)</p>
6	<p>4.4.3. Aplicación de encuestas  4.4.4. Círculos de calidad  4.5. Indicadores de calidad  4.6. Características de las organizaciones excelentes</p>	<p><b>RETROALIMENTACIÓN DE CONTENIDO</b></p>
7	<p><b>EXAMEN FINAL</b></p>	

**Criterios de evaluación:**

<b>Actividades en plataforma</b>		
<b>Actividades en plataforma</b>		<b>40%</b>
Actividad 1	20%	
Actividad 2	20%	
<b>Examen</b>		<b>60%</b>
<b>Total . . . . .</b>		<b>100%</b>

**NOTA1:**

*En el caso de que una actividad sea entregada en fecha posterior a la máxima indicada, el valor máximo que podrá alcanzar será de 15%.*

**NOTA2:**

*La escala de calificación del 7 al 10, mínima aprobatoria 7.*

**Recursos de la materia:** Se encuentran en el apartado con el mismo nombre, en nuestra plataforma, y son:

1. Planeación didáctica
2. Libros de consulta. Básico (Antología) y adicional (es)
3. Formato de portada “actual”
4. Manual de actividades en plataforma
5. Videos, películas, etc.