

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

Programa:	Tecnología en Gestión Logística
Asignatura:	Gerencia del Servicio y de la Calidad
Nivel:	05
Créditos:	3

OBJETIVO

Las organizaciones empresariales deben preparar su ambiente organizacional para acceder a las principales técnicas y tecnologías de la filosofía de calidad con miras a volver sus empresas más competitivas y productivas. Esto implica una revisión de su cultura de trabajo, una evaluación de las prácticas cotidianas de trabajo para fortalecer una organización favorable a la calidad a través de elementos estratégicos y culturales coherentes con esta filosofía de trabajo. Lo anterior, complementado con la aplicación de técnicas y herramientas para el control de los procesos, garantiza la gestión de calidad que las empresas competitivas de hoy requieren.

JUSTIFICACION

En el siglo XXI, las empresas industriales y de servicios demandan personal que no sólo esté en capacidad de optimizar los procesos productivos, sino que además genere conocimiento en cada una de las actividades desplegadas en su trabajo, con capacidades de liderazgo, creatividad, a través de una actitud participativa y de permanente mejora de su desempeño, que le permitan a las empresas innovar y responder en forma ágil y flexible a los cambios continuos que operan en los mercados. Por esto se hace necesario que los estudiantes conozcan técnicas y conceptos de la Gestión de Calidad, cuerpo conceptual diseñado para optimizar las labores productivas de las organizaciones en todas sus áreas y que contribuye también a que los hombres trabajen con más inteligencia.



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar las herramientas y los conceptos necesarios para que el estudiante esté en capacidad de adaptar las tecnologías asociadas a la gestión de calidad a labores relacionadas con la optimización de los procesos, el mejoramiento de la calidad de los productos y la dirección de personal.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Reflexionar sobre los principios que inspiran la filosofía de trabajo de la Gestión de calidad.
- Identificar los componentes de un modelo de gestión con calidad.
- Comprender las prácticas y conceptos fundamentales de la planificación de la calidad.
- Manipular algunas herramientas técnicas para el control estadístico de los procesos y la interpretación de datos.
- Analizar casos prácticos acerca de problemas de calidad y productividad.
- Comprender las prácticas, conceptos fundamentales para la transformación cultural favorable a la gestión de calidad.

Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co - Medellín - Colombia



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

- Ilustrar las principales técnicas de manufactura relacionadas con la calidad y el justo a tiempo que llevan a una mayor competitividad de las industrias.
- Suministrar los elementos conceptuales para que el estudiante comprenda los componentes y aplicaciones de la norma ISO 9000 para la Gestión de la Calidad

3. TEMAS FUNDAMENTALES DE LA ASIGNATURA

1) Naturaleza y objeto de la gestión de calidad

- * Historia del concepto de calidad
- * Principios de la calidad
- * Definiciones
- * Relación de la calidad y el Mercadeo

2) La calidad como Sistema Administrativo

- * Transformación de la cultura para la Calidad
- * Orientación de la empresa al cliente: Gerencia del Servicio
- * Componentes y tareas en un Sistema de Gestión de Calidad
- * Planificación de la calidad: Política, objetivos, Estrategias, Medidas de desempeño
- * Los costos de la calidad.

3) Control de los procesos.

- * Técnicas de control: Gráficos de control, Herramientas para la solución de problemas (Técnicas estadísticas y de diagnóstico)
- * El control de los materiales adquiridos
- * El control del servicio
- * El proceso de Mejoramiento Continuo: El ciclo PHVA. El sistema KAIZEN

4) Las normas ISO-9000 para establecer un sistema de Gestión de la calidad

Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co - Medellín - Colombia



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

- * Definiciones y terminología
- * Etapas de un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001
- * Aplicaciones

Gerencia del Servicio

AMBIENTE SOCIO - ECONOMICO.

EL CONTEXTO DEL MERCADO

Componentes

Significados y herramientas

Métodos funcionales

GENERALIDADES

Conceptualización del servicio

Criterios de servicio

Servicio de valor agregado

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE CON RESPECTO AL SERVICIO

Surgimiento

Manejo

Problemática

PERSONAL DEL SERVICIO

Selección y entrenamiento del personal adecuado para el servicio

Relaciones Humanas

Relaciones públicas

Relaciones laborales

La atención personal

Actitud mental positiva

LAS DIFICULTADES Y LAS OBJECIONES DEL CLIENTE

Cliente interno

Cliente externo



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO AL CLIENTE

Ingredientes de una estrategia del servicio

La comunicación aplicada en el servicio

Telemercadeo

CONCEPTOS DE GERENCIA APLICADA EN EL SERVICIO

Diferentes alternativas de gerencia al servicio

Incremento del servicio

BIBLIOGRAFIA

- Kume, Hitoshi. Herramientas estadísticas para la Calidad.
- ♦ Gestión d Calidad Orientada a los Procesos. . ESIC.
- Gómez Saavedra, Eduardo. El CTC. Bogotá: RAM editores, 1996, 360p.
- Sarv Singh Soin. Control de Calidad Total. México D.F: McGraw-Hill, 1997. 305 p.
- Deming, W. Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1989. 391 p.
- Berry, Thomas H. Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total. McGraw-Hill, 1996.205 p.
- Gryna F.M. y Juran, Joseph. Análisis y planeación de la calidad. 3ª ed., McGraw-Hill, 1993.
- Lock, Dennis y colaboradores. Manual para la Gerencia de la calidad total. Ed. Legis, 1992. 320 p.
- Feigenbaum, Armand V. Control Total de la Calidad. 1 ed. México: Continental, 1981.
- Juran, Joseph M. Manual de Control de Calidad. 2 ed. Barcelona: Ed. Reverte, 1983. 1,509 pág.
- Schonberger, Richard. Técnicas japonesas de fabricación. Ed. Norma, 1990.

Corporación Universitaria Remington - Calle 51 51-27 Conmutador 5111000 Ext. 2701 Fax: 5137892. Edificio Remington

Página Web: www.remington.edu.co - Medellín - Colombia



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA REMINGTON

Currículo de asignatura

ALBRETH, KARL. "COMO GERENCIAR EL SERVICIO AL
CLIENTE "

BARRY, HOPSON – MIKE SCALLY. LA REVOLUCIÓN DEL
SERVICIO

