ASIGNATURA DE CALIDAD

Competencias	Promover el ahorro y educación financiera, mediante acciones de capacitación y la oferta de productos de ahorro e inversión, para fomentar el crecimiento económico regional, y la cultura de ahorro y préstamo. Comercializar productos y servicios crediticios y financieros complementarios, con base en un diagnóstico de las necesidades del cliente/socio y considerando el portafolio de productos y servicios de la institución de ahorro y préstamo, en apego a la normativa aplicable, para apoyar proyectos de desarrollo económico de la región, y el logro de los objetivos y la productividad de la institución.
Cuatrimestre	Tercero
Horas Teóricas	18
Horas Prácticas	42
Horas Totales	60
Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
Objetivo de aprendizaje	El alumno identificará la importancia de la calidad, mediante la interpretación de sus costos, sistemas de gestión, procesos de control y auditoría, para identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras.

Unidades de Aprendizaje	**Horas**		
	Teóricas	**Prácticas**	**Totales**
I. Fundamentos de Calidad	6	2	8
II. Planeación de la calidad	4	16	20
III. Sistemas de Gestión de la Calidad	4	12	16
IV. Auditoría administrativa y Mejora continua	4	12	16
Totales	**18**	**42**	**60**

CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de aprendizaje	**I. Fundamentos de calidad**
Horas Teóricas	6
Horas Prácticas	2
Horas Totales	8
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará la documentación que rige el sistema de gestión de calidad de acuerdo a los tipos de normas y organismo certificador, para participar en el proceso de mejora continua de la entidad financiera.

Temas	**Saber**	**Saber hacer**	**Ser**
Conceptos básicos	Identificar los conceptos de calidad y mejora continua. Reconocer los conceptos de cliente interno, cliente externo y servicio al cliente, en el contexto de calidad. Identificar la importancia de la implementación de un sistema de gestión de calidad. Explicar el concepto y principales modelos de control de calidad.	Determinar los clientes externos e internos de un área de la organización.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Precursores de la calidad (evolución histórica)	Distinguir cronológicamente la evolución de la calidad. Describir las teorías de la calidad: - Trilogía de la calidad / Joseph M. Juran). - Ciclo PDCA o ciclo Deming (W. Eduards Deming) - Cero defectos (Phillip Crosby) - Círculo de calidad (Karou Ishikawa) - Cinco "S" de Kaizen (Instituto Kaizen)		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Indicadores de calidad	Reconocer los principales indicadores de calidad y productividad que deben gerenciarse en una institución financiera: indicadores económicos-financieros, indicadores sociales, indicadores de rentabilidad y productividad de la empresa.	Seleccionar los indicadores de calidad y productividad aplicables a una organización.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Calidad orientada a los servicios	Diferenciar las metodologías de calidad orientadas a los servicios: ISO 9001-2015, gestión orientada a procesos, metodología valores y cultura de la organización, modelo iberoamericano.		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Realiza un reporte que incluya: - Concepto de calidad -Importancia de la calidad - Línea de tiempo de la evolución cronológica de la calidad - Descripción de modelos de control de calidad - indicadores aplicables a una organización dada - Cuadro comparativo de las metodologías de la calidad orientadas a los servicios.	1.- Comprender el concepto de calidad y su importancia para las organizaciones 2.- Analizar la evolución cronológica de la calidad 3.- Comprender los modelos de control de calidad 4- Identificar la aplicación de los indicadores de calidad y productividad 5.- Identificar los objetivos y alcance de la norma ISO: 9001-2015	Ensayo Rúbrica

CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajos de investigación Lectura asistida Análisis de casos	Equipo de cómputo Proyector Material audiovisual Pintarrón Impresos Herramientas y plataformas digitales

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X	X	

CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de aprendizaje	**II. Planeación de la calidad**
Horas Teóricas	4
Horas Prácticas	16
Horas Totales	20
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará los costos de calidad generados en las instituciones financieras para determinar áreas de oportunidad de reducción de costos.

Temas	**Saber**	**Saber hacer**	**Ser**
Conceptos de Costos de calidad y clasificación	Identificar el concepto de costos de calidad Explicar las 4 dimensiones de costos de calidad: - Prevención - Evaluación - Fallas Internas (cliente interno) - Fallas Externas (cliente externo)		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Reporte de costos	Identificar los elementos del reporte general del sistema de costos de calidad: - producción (Desarrollo de proveedores, mtto. preventivo, actualización de manuales, inspección, desperdicios, tiempos improductivos, mtto. correctivo), - administración inventarios, cartera), - relaciones industriales (capacitación, tiempo extra), - ventas (servicios, estudios de mercado), - finanzas (cuantificación monetaria) y - alta dirección (identificar áreas de oportunidad, decide acciones de mejora y corrección, autoriza los recursos para acciones de mejora y correcciones.	Elaborar un estado de costos de operación con base en el reporte general del sistema de costos de calidad.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Proceso de control	Comparar las siete herramientas de la calidad para mejorar la empresa: 1. Hoja de verificaciones. 2. Diagrama de Pareto. 3. Diagrama de Causa – Efecto. 4. Histogramas de frecuencia. 5. Gráficas de control. 6. Estratificación. 7. Mapeo de proceso.	Determinar áreas de oportunidad empleando la herramienta de la calidad acorde a la problemática.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elabora, a partir de un caso de estudio, un reporte que contenga: - un estado de costos de operación - áreas de oportunidad y propuestas de mejora - herramienta de calidad empleada y justificación	1.- Comprender el concepto de costos de calidad 2.- Identificar la clasificación de costos de calidad 3.- Clasificar los costos del sistema de costos de calidad 4.- Comprender las herramientas de la calidad	Rúbrica Estudio de casos

CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Lectura guiada Análisis de casos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

Unidad de aprendizaje	**III. Sistemas de Gestión de la Calidad**
Horas Teóricas	4
Horas Prácticas	12
Horas Totales	16
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno identificará la documentación que rige el sistema de gestión de calidad de acuerdo a los tipos de normas y organismo certificador, para participar en el proceso de mejora continua de la entidad financiera.

Temas	**Saber**	**Saber hacer**	**Ser**
Principios y elementos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad.	Identificar los principios de un SGC: -Enfoque al Cliente. -Liderazgo. -Compromiso de las personas. -Enfoque a procesos. -Mejora. -Toma de decisiones basada en las pruebas. -Gestión de las relaciones. Enlistar la documentación que rige al sistema de gestión de calidad: manuales, formatos, instrucciones de trabajo y evidencias.	Organizar la documentación que rige el sistema de gestión de calidad: manuales, formatos, instrucciones de trabajo y evidencias.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Normas ISO	Definir el concepto de Normas, Normalización e ISO y su aplicación. Enlistar los tipos de normas ISO.	Seleccionar el tipo de norma ISO aplicable a los procesos de certificación de la entidad financiera.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Certificaciones	Diferenciar los organismos certificadores nacionales e internacionales de las Normas ISO 9000.	Seleccionar el organismo certificador que interviene en el proceso de certificación de la entidad financiera.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elabora y presenta un cuadro reporte que incluya: Cuadro sinóptico de: -Concepto de normalización ISO. -Tipos de normas ISO -Características de los organismos certificadores Lista de verificación de cumplimento de los requerimientos documentales con base en la norma aplicable	1.- Comprender el concepto de normalización ISO 2.- Comprender los tipos de nomas ISO y sus características. 3.- Analizar las características de los organismos certificadores.	Rúbrica Ensayo

CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Trabajos de Investigación Equipos colaborativos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de aprendizaje	**IV. Auditoría administrativa y Mejora continua**
Horas Teóricas	4
Horas Prácticas	12
Horas Totales	16
Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno interpretará los resultados de la auditoría administrativa y control interno de una institución dada para identificar áreas de oportunidad y mejora continua.

Temas	**Saber**	**Saber hacer**	**Ser**
Fundamentos de auditoría: concepto, importancia.	Definir el concepto de auditoria, auditoria administrativa e importancia para la mejora continua. Describir los tipos de auditoría de un sistema de gestión de calidad: interna y externa.		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Control interno	Describir el concepto de control interno. Identificar la importancia del control interno en la auditoría administrativa. Describir la estructura del cuestionario como instrumento de evaluación de control interno.	Interpretar los resultados de una evaluación de control interno.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proceso de auditoría administrativa	Describir el proceso de auditoría administrativa: -Apertura de la auditoria -Obtención de la información. -Evaluación de la información obtenida. -Cierre de la auditoria administrativa. -Seguimiento de los hallazgos. Describir el concepto de acciones preventivas y acciones correctivas. Enlistar las etapas para llevar a cabo las acciones preventivas Enlistar las etapas para llevar a cabo las acciones correctivas Enlistar la estructura del dictamen de auditoría		Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico
Herramientas de mejora continua: 5S, Ciclo de mejora continua, Six Sigma, Kaizen, Justo a tiempo	Identificar las herramientas de mejora continua: -5S -Ciclo de mejora continua -Six Sigma -Kaizen Justo a tiempo	Seleccionar la herramienta de mejora continua para identificar puntos débiles en los procesos de venta de un producto o servicio y proponer mejoras.	Ordenado Habilidad de gestión de la información Autodidacta Analítico

CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
Elabora, a partir de un caso de estudio de auditoría administrativa, elabora un reporte que incluya: - Tipo de auditoría - Interpretación de resultados de la interpretación del control interno - áreas de oportunidad de un producto o servicio, con base en el proceso y dictamen de auditoría - Propuesta de mejora con base en la herramienta de mejora continua aplicable.	1.-Analizar el concepto de auditoría y auditoría administrativa. 2.- Comprender los tipos de auditoría. 3.- Comprender la importancia del control interno. 4.- Analizar el proceso de auditoría administrativa 5 Comprender las características y aplicación e las herramientas de mejora continua	Estudio de casos Rúbrica

CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Simulación Equipos colaborativos	Pintarrón Impresos Libros Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet Herramientas y plataformas digitales.

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

CALIDAD

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Evaluar el impacto de la capacitación mediante encuestas de satisfacción y registro de nuevos socios, para proponer mejoras.	Presenta un reporte de evaluación que incluya - Resultados describiendo el nivel de cumplimiento con las expectativas de los prospectos, socios/clientes, colaboradores y público en general. - Nivel de incorporación de nuevos socios a la institución.
Promover productos y servicios de ahorro e inversión con base en los indicadores micro y macroeconómicos y asesorando la toma de decisiones del cliente, para que obtenga el máximo de beneficios	Realiza y presenta al cliente/socio un plan de ahorro o inversión que incluya: - resultados de la evaluación financiera - beneficios de la institución de ahorro y préstamo - monto del capital - tasa de interés - plazo - resultado de simuladores de inversión - folletería de los productos de ahorro e inversión - Formatos y requisitos para apertura de cuenta
Promover productos y servicios crediticios que se ajusten a las necesidades del cliente/socio para la captación de nueva cartera y contribuir al desarrollo económico.	Integra portafolio de información de productos y servicios crediticios: folletos, casos de éxito, corridas financieras de ejemplo, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros. Realiza la presentación de los productos y servicios crediticios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo: - Gama de servicios crediticios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección de crédito acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del crédito.

Capacidad	Criterios de Desempeño
Brindar atención y seguimiento mediante procedimientos de servicio posventa, la retención del cliente.	Ejecuta el proceso de servicio postventa de productos de servicios crediticios y de financiamiento en el cual: - Contacta al cliente/socio - Da seguimiento a la satisfacción del cliente en cuanto a la atención recibida y al beneficio del producto o servicio crediticio o de financiamiento - Otorga retroalimentación al cliente/socio sobre el estado que guardan las recomendaciones y productos ofrecidos - Atiende dudas - Motiva e incentiva al cliente/socio para generar lealtad en futuros proyectos - Recomienda nuevos productos y servicios - Reconoce la labor crediticia y de financiamiento - Verifica que cada transacción realizada cumpla con las leyes aplicables e integra el reporte de resultados para análisis estadístico de la institución y toma de decisiones y de crecimiento de los socios
Evaluar las necesidades del cliente/socio y solvencia de pago con base en su información financiera y crediticia, y un estudio socioeconómico y de acuerdo al procedimiento establecido, para el otorgamiento del producto o servicio correspondiente.	Elabora un dictamen con el propósito de evaluar a los clientes/socios con base en: - Revisión de base de datos de socios/clientes - Estudio socioeconómico - Pre análisis de información financiera y cumplimiento de requisitos del cliente/socio de acuerdo a las políticas y normatividad de la institución - Validación de la información previamente recopilada - Canalización al departamento correspondiente

Capacidad	Criterios de Desempeño
Ofertar productos y servicios financieros complementarios mediante acciones de asesoría financiera para cubrir las necesidades del cliente/socio, la captación de nueva cartera y optimizar sus operaciones financieras.	Integra portafolio de información de productos y servicios complementarios: folletos, casos de éxito, catálogo de productos y servicios, videos, medios digitales, entre otros. Realiza la presentación de los productos y servicios complementarios, conforme al plan de ventas establecido exponiendo: - Gama de servicios y productos complementarios - Objetivos - Comparativo con la competencia - Ventajas (Certificaciones, reconocimiento, SGC) - Persuade utilizando técnicas de mercadotecnia - Presenta casos de éxito - Orienta la elección del producto o servicio complementario acorde a las características y necesidades del cliente/socio - Requisitos para la solicitud y otorgación del servicio o producto complementario
Brindar atención y seguimiento a clientes y socios, mediante procedimientos de servicio posventa y destacando los beneficios del ahorro e inversión, para promover la lealtad del cliente y fomentar la venta a futuro.	Ejecuta el proceso de servicio postventa de productos servicios complementarios en el cual: - Contacta al cliente - Da seguimiento a la satisfacción del cliente en cuanto a la atención recibida y al producto o servicio complementario - Otorga retroalimentación al cliente/socio sobre el estado que guardan las recomendaciones y productos ofrecidos - Atiende dudas - Motivar e incentivar al cliente/socio para generar lealtad en futuros proyectos - Recomienda nuevos productos y servicios - Reconocer la participación del socio en cuanto a la adquisición y operación de los servicios complementarios - Verifica que cada transacción realizada cumpla con las leyes aplicables e integra el reporte de resultados para análisis estadístico de la institución, toma de decisiones y de crecimiento de los socios

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Francisco Javier Rodríguez Luis Gómez Bravo.	*ISBN 980-6088-12-3*	*Indicadores de calidad y productividad en la empresa.*	Venezuela	Venezuela	Nuevos tiempos
María Pérez Marqués	*ISBN: 978-84-941801-9-4*	*Control de calidad*	España	*España*	
José Luis Palacios Blanco Delfino Vargas Chanez	ISBN:9786071702159	*Medición efectiva de la Calidad*	México	*México*	1a
Thomas Pyzdek Paul Keller	*ISBN 9786071723079*	*El manual de Administración de la Calidad*	México	*México*	1a
Enrique Muller de la Lama	*ISBN 9789682445965*	*Cultura de Calidad de Servicio*	México	*México*	1a