

## **CURSO DE GESTIÓN DE CALIDAD (CMQ/OE)**

**DURACIÓN:** 32 Horas a distancia

### **OBJETIVO:**

Al finalizar el curso el participante aprenderá los métodos y desarrollará las habilidades necesarias para aplicar los métodos de la gestión de sistemas de calidad y sus herramientas para mejorar la satisfacción del cliente, aumentando su lealtad, con eficiencia y efectividad en los procesos internos.

Apoyará a la empresa a hacerla más competitiva, en la prestación de productos y servicios excelentes, con una alta calidad y utilizando menos recursos, sin desperdicios, por medio de una gerencia participativa, trabajo en equipo y con un menor esfuerzo.

### **DIRIGIDO A**

Gerentes y administradores involucrados con la gestión de calidad y personal de empresas de manufactura y servicio, que tengan la responsabilidad o estén involucradas la mejora continua de la calidad y la productividad, con objeto de alcanzar la competitividad de clase mundial.

### **BENEFICIOS**

- Preparar a la empresa para alcanzar la competitividad de clase mundial.
- Cumplir con los requerimientos de clientes en niveles de calidad, confiabilidad y tiempos solicitados, sin sanciones o reclamaciones.
- Mejorar el compromiso y participación de los empleados en la eliminación de fallas, reducción de costos y mejora de tiempos de respuesta.
- Exceder las expectativas de los clientes tanto en calidad, costo, tiempo de entrega y servicio

## **Gerente de Calidad / Excelencia Organizacional**

El gerente certificado de calidad / Excelencia organizacional (CMQ/OE) lidera y dirige iniciativas de mejora de procesos - lo que puede tener un enfoque regional o global - en diversos entornos de servicios e industriales. Un gerente de CMQ/OE facilita y lidera los esfuerzos del equipo para establecer y monitorear las relaciones con los clientes/proveedores, apoya la planificación estratégica y las iniciativas de implementación, y ayuda a desarrollar Sistemas de medición para determinar la mejora organizacional. ASQ

## CONTENIDO – CURSO DE CMQ/OE

### I. LIDERAZGO (28 preguntas)

- A. Estructura organizacional
  
- B. Retos al liderazgo
  - 1. Roles y responsabilidades del líder
  - 2. Roles y responsabilidades de gerentes
  - 3. Gestión del cambio
  - 4. Técnicas de liderazgo
  - 5. Empoderamiento (empowerment)
  
- C. Equipos y proceso de equipos
  - 1. Tipos de equipos
  - 2. Etapas de desarrollo de equipos
  - 3. Técnicas de desarrollo de equipos
  - 4. Roles y responsabilidades en los equipos
  - 5. Desempeño y evaluación de equipos
  
- D. Código de ética de la ASQ

### II. DESARROLLO Y DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATÉGICO (22 preguntas)

- A. Modelos de planeación estratégica
  
- B. Análisis del entorno del negocio
  - 1. Análisis de riesgos
  - 2. Fuerzas del mercado
  - 3. Análisis de las partes interesadas
  - 4. Tecnología
  - 5. Análisis de capacidades internas
  - 6. Factores legales y regulatorios
  
- C. Despliegue de planes estratégicos
  - 1. Planes de acción
  - 2. Asignación y despliegue de recursos
  - 3. Medición del desempeño organizacional
  - 4. Calidad en el despliegue estratégico

### III. ELEMENTOS Y MÉTODOS GERENCIALES (31 preguntas)

#### A. Capacidades y habilidades gerenciales

1. Principios de gestión
2. Teorías y herramientas de gestión
3. Interdependencia de funciones
4. Gestión de recursos humanos
5. Gestión financiera
6. Gestión del riesgo
7. Gestión del conocimiento

#### B. Capacidades y habilidades de comunicación

1. Técnicas de comunicación
2. Capacidades interpersonales
3. Comunicaciones en una economía global
4. Comunicaciones y tecnología

#### C. Gestión de proyectos

1. Fundamentos de gestión de proyectos
2. Herramientas de planeación y estimación de proyectos
3. Medición y monitoreo de la actividad de proyectos
4. Documentación de proyectos

#### D. Sistema de calidad

1. Misión y política de calidad
2. Planeación, despliegue y documentación de la calidad
3. Efectividad del sistema de calidad

#### E. Modelos y teorías de calidad

1. Estándares de gestión de calidad
2. Modelos de excelencia de calidad
3. Otras metodologías de calidad
4. Filosofías de calidad

## **IV. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD (30 preguntas)**

### A. Herramientas de solución de problemas

1. Las siete herramientas clásicas de calidad
2. Herramientas básicas de planeación y gestión
3. Herramientas de mejoras de procesos
4. Herramientas para innovación y creatividad
5. Costo de calidad (COQ)

### B. Gestión de procesos

1. Metas de procesos
2. Análisis de procesos
3. Herramientas Lean
4. Teoría de restricciones (TOC)

### C. Medición: Evaluación y Métricas

1. Aplicación de estadística básica
2. Muestreo
3. Análisis estadístico
4. Análisis de Sistemas de Medición
5. Análisis de tendencias y patrones
6. Variación del proceso
7. Capacidad del proceso
8. Terminología de confiabilidad

## **V. ENFOQUE AL CLIENTE (21 preguntas)**

### A. Identificación de clientes y segmentación

1. Clientes internos
2. Clientes externos
3. Segmentación de clientes
4. Evaluación cualitativa

### B. Gestión de relaciones con el cliente

1. Necesidades de los clientes
2. Satisfacción y lealtad del cliente
3. Principios de servicio al cliente
4. Gestión de clientes múltiples y diversos

## **VI. GESTIÓN DE PROVEEDORES (17 preguntas)**

- A. Selección de proveedores
- B. Gestión de riesgos con proveedores
- C. Comunicación con proveedores
- D. Desempeño de proveedores
- E. Mejora de proveedores
- F. Certificación, alianzas y asociación con proveedores
- G. Logística de proveedores y aceptación de materiales

## **VII. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**

- A. Planes de capacitación
- B. Análisis de necesidades de capacitación
- C. Desarrollo de materiales y capacitación
- D. Evaluación de la efectividad de la capacitación

**NIVELES DE COGNICIÓN**

Basado en la taxonomía de Bloom—revisada (2001)

Estos niveles se basan en los “Niveles de cognición” de la Taxonomía de Bloom, y se presentan a continuación en orden de clasificación, del menos complejo al más complejo.

**RECORDAR:** Recordar o reconocer términos, definiciones, hechos, ideas, materiales, patrones, secuencias, métodos, principios, etc.

**COMPRENDER:** Leer y comprender descripciones, comunicaciones, informes, tablas, diagramas, indicaciones, normativas, etc.

**APLICAR:** Saber cuándo y cómo utilizar ideas, procedimientos, métodos, fórmulas, principios, teorías, etc.

**ANALIZAR:** Desglosar la información en sus partes constituyentes y reconocer su relación entre sí y cómo están organizadas; Identificar factores de subnivel o datos destacados de un escenario complejo.

**EVALUAR:** Emitir juicios sobre el valor de las ideas, soluciones, etc. propuestas, comparando la propuesta con criterios o estándares específicos.

**CREAR:** Juntar partes o elementos de tal manera que revelen un patrón o estructura que antes no estaba claramente presente; identificar qué datos o información de un conjunto complejo es apropiado para examinar más a fondo o de donde se pueden sacar conclusiones sustentadas.

## Bibliografía

Materiales básicos:

Curso de CMQ/OE de Primitivo Reyes A.

Furterer, L. Sandra, Wood, Douglas C (2021), *The ASQ Certified Manager of Quality / Organizational Excellence Handbook*, Fifth edition, ASQExcellence, Milwaukee, WI, USA

Materiales de Quality Council para preparar el examen de certificación de CMQ/OE

Materiales de la ASQ para preparar el examen de certificación de CMQ/OE