

RÚBRICA BINARIA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

Competencia: Desarrolla estrategias de mejora en un negocio utilizando metodologías con indicadores de administración por calidad.

Instrucciones: Cada unidad de competencia tiene un valor. Si el participante cumple con un criterio, deberá colocar la palabra “sí” en la columna “¿Cumple?” y escribir el mismo valor en la columna “Puntaje”. Por el contrario, si el participante no cumple con el criterio, deberá escribir la palabra “no” en la columna “¿Cumple?” y un puntaje de 0 en la columna de la derecha.

Unidades de competencia y criterios correspondientes		Valor	¿Cumple?	Puntaje
Ideología empresarial				
1. Determina una estructura organizacional considerando los principios de la administración por calidad.				
a.	*Define la estructura de la organización en un organigrama que incluya hasta el nivel de supervisión, es decir, directores, gerentes, jefaturas y supervisores.	3		
b.	Describe las funciones principales de cada puesto administrativo u operativo de la estructura que desarrolló.	1		
2. Establece la misión, visión y valores para definir los principios de identidad de una empresa.				
c.	Define entre tres y cinco tipos de clientes con los que interactúa la empresa, clasificándolos en actuales y potenciales.	1		
d.	Determina la razón de ser de la empresa a través de la misión, e identifica la ruta que debe seguir la empresa en la visión de la empresa.	3		
e.	Establece los cinco valores con los que la empresa se identifica.	1		
Propuesta de valor y plan de acción				
3. Define la propuesta de valor de la empresa acorde a las necesidades del cliente.				
f.	*Define la propuesta de valor de la empresa a partir de la definición de tipos de clientes.	3		
g.	Selecciona un elemento que represente una de las ventajas competitivas de la empresa y que la distinga de su competencia.	1		
4. Desarrolla estrategias que incorporan la administración por calidad para alcanzar las metas propuestas en el plan de acción.				
h.	*Propone el plan de acción utilizando la metodología de Hoshin Kanri y selecciona al menos una directriz y una meta para el próximo año de operaciones de la empresa.	3		
i.	Investiga al menos tres posibles competidores y realiza un análisis sobre la participación actual de las empresas en el mercado.	1		
j.	*Propone tres estrategias necesarias para alcanzar las metas establecidas. Representa gráficamente las estrategias a seguir y los medios a utilizar, en un diagrama de Gantt, para todos los departamentos, hasta el nivel de jefaturas.	3		
5. Definición del problema en el proceso de lanzamiento de nuevos productos.				
k.	Define cuál es el proceso que lleva a cabo actualmente para lanzar nuevos productos, identifica las posibles áreas de oportunidad y potenciales causas de fallas del departamento.	1		
l.	Identifica los siete problemas principales en el lanzamiento de nuevos productos. Elige un problema potencial de falla entre todos ellos. <ul style="list-style-type: none"> • Determina dos objetivos y dos metas del proyecto. • Define los medios y herramientas que utilizará para alcanzar las metas (el tipo de metodología, las áreas en las que se apoyará, etcétera). 	3		
m.	* Realiza un VSM para identificar las posibles áreas donde se genere el problema, incluyendo lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Diagrama del proceso actual. • Identificación de la familia del producto. • Diagrama del proceso ideal. 	3		
n.	*Crea el diagrama de causa-efecto para presentar las posibles causas que originan el problema. <ul style="list-style-type: none"> • Determina dos causas de mayor impacto sobre las variaciones. 	3		
Contexto del sistema de gestión				

6. Realiza una matriz para comparar las cláusulas y/o apartados de las normas ISO-9001, ISO-14001 e ISO-45001, así como los modelos EFQM, Malcolm Baldrige, PNC.			
o.	*Muestra en un gráfico las principales diferencias y similitudes entre las normas y modelos. Elige y presenta tres ejemplos de empresas reales que cuenten con todas o alguna de estas certificaciones o modelos de calidad. Incluye los puntos señalados en las instrucciones (norma que debería implementarse primero, norma que tomaría más tiempo para su implementación, modelo que sería el adecuado para una empresa de servicios, modelo que sería el adecuado para una empresa de productos, modelo con mayor complicación), y justifica su respuesta.	15	
7. Realiza un diagnóstico de la empresa en al menos cinco áreas (puede ser la empresa en la que trabaja).			
p.	Identifica su razón social, giro de la empresa, presencia (local, nacional o internacional), tipo de servicio o productos que ofrece. En caso de no ser la empresa donde labora, deberá incluir los datos del contacto.	5	
q.	Elabora un análisis donde se conoce la situación actual de la empresa y se define el sistema de gestión, incluyendo los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> • Está alineado a los objetivos de la empresa. • Están bien identificados los procesos y responsabilidades. • Existe un procedimiento para dar mantenimiento. • Existe un comité encargado de dar seguimiento y mantenimiento al sistema de gestión. 	10	
r.	Determina si la empresa cuenta con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación en alguna norma ISO, define cuál y desde cuándo. • Modelo de calidad, define cuál y desde cuándo. • Un ciclo de mejora (si no cuenta con uno), y escribe la justificación. 	6	
s.	Describe los procesos que sigue la empresa para realizar auditorías. <ul style="list-style-type: none"> • Incluye quiénes son los encargados, cada cuánto se hace, quién le da seguimiento, cuáles son los principales hallazgos, cuáles son las incidencias recurrentes y qué se ha hecho para corregirlas y prevenirlas. 	7	
t.	Describe el proceso de servicio que se sigue en la empresa, y presenta la información en un diagrama de estructura de servicios.	7	
8. Elabora un plan de acción para atender y/o mantener las áreas con puntaje.			
u.	*Define un plan de acción para atender y mejorar las áreas con puntaje más bajo , el cual debe incluir los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Tarea, responsable, tiempos, resultados esperados, y estar alineado a los estándares o modelos de calidad elegidos por la empresa. 	10	
v.	*Define un plan de acción para mantener y mejorar las áreas con puntaje alto , el cual debe incluir los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Tarea, responsable, tiempos y resultados esperados, y estar alineado a los estándares o modelos de calidad elegidos por la empresa. 	10	

* Los criterios señalados con asterisco son indispensables para el desarrollo de la competencia.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.