



<b>NOMBRE DEL CURSO:</b> CREACIÓN DE VALOR ORIENTADO AL SERVICIO (LICENCIATURA)
<b>CLAVE/ID CURSO:</b> 1019F / 006930
<b>DEPARTAMENTO:</b> COORD DESARROLLO ACADEMICO
<b>BLOQUE/ACADEMIA A LA QUE PERTENECE:</b> Formación General
<b>INTEGRANTES DEL COMITE DE DISEÑO:</b> Jesús Armando Nájera González, Alfredo Bueno González, Ernesto Ramírez Cárdenas, Mauricio López Acosta, María del Pilar Lizardi Duarte, Rosa María Curiel Morales, Arnulfo Aurelio Naranjo Flores

**REQUISITOS:** Requisito de Creación de Valor Orientado al Servicio (Licenciatura): Microeconomía I o Microeconomía o Desarrollo Humano I o Introd a Ciencia y Tec de Alim

**HORAS TEORÍA:** 3

**HORAS LABORATORIO:** 0

**HORAS PRÁCTICA:** 0

**CRÉDITOS:** 5.62

**PROGRAMA(S) EDUCATIVO(S) QUE LO RECIBE(N):** LA, LAET, LCEF, LCP, LDCFD, LDG, LEF, LEI, LGDA, LPS, LTA, IB, ICA, IC, IEM, IE, IIS, IMAN, IMT, IQ, ISW Y PADI

**PLAN:** 2016

**FECHA DE ELABORACIÓN:** Diciembre 2018

<b>Competencia a la que contribuye el curso:</b> Fomenta el desarrollo del pensamiento esbelto como una filosofía de trabajo aplicando principios y metodologías para optimizar el uso de los recursos en la generación de bienes y servicios, de acuerdo a los requerimientos del cliente.	<b>Tipo de Competencia</b> Genérica
<b>Competencia(s) generica(s) de impregnación:</b> Comunicación Efectiva: Comunica mensajes a través de distintos medios de acuerdo con criterios establecidos en el uso del lenguaje oral y escrito para contribuir al desarrollo personal y profesional. Solución de problemas: Soluciona problemas profesionales en diversos contextos a través del análisis de los diversos factores que los impactan, con ayuda de las herramientas, técnicas y los principios de la filosofía Lean para coadyuvar a su bienestar personal y en el de su comunidad de manera ética y eficaz. Trabajo en equipo: Desarrolla actividades de trabajo colaborativo entre diversas personas para cumplir con objetivo específicos comunes a éstas, a las áreas y a las organizaciones a las que pertenecen o en las que trabajan.	<b>Nivel de Dominio</b> Básico

**Descripción general del curso:** Curso optativo del programa de formación general dirigido a los alumnos de los programas educativos de Licenciatura Plan 2016, a excepción de Licenciando en Ciencias de la Educación. El curso contiene tres unidades de competencia, en el cual el estudiante comprenderá la importancia de la cultura de valor en los procesos de servicios estables y eficientes a través de ideas innovadoras y trabajo colaborativo, orientado a las personas con el valor del cliente y la prosperidad de la empresa. Además, desarrollará competencias genéricas tales como comunicación efectiva, solución de problemas y trabajo en equipo, para lo cual no se solicitan requisitos.

Unidad de Competencia 1	Elementos de Competencia	Requerimientos de Información
Identificar la importancia de valor para el cliente conforme a sus requerimientos, con la utilización de herramientas de la filosofía esbelta y de manera colaborativa.	Identificar la importancia de valor para el cliente conforme a sus requerimientos, con la utilización de herramientas de la filosofía esbelta y de manera colaborativa. □ Explicar la evolución de los sistemas de servicios de acuerdo a lo establecido por diferentes autores.  Explicar los principios del pensamiento esbelto de acuerdo a lo establecido por diferentes autores.  Identificar atributos de valor en productos y servicios a través de una propuesta de valor al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos físicos vs. Transaccionales</li> <li>• Historia de TQM, Lean</li> <li>• Valor y fundamentos de Lean</li> <li>• Tendencias de la filosofía lean en las distintas áreas disciplinares</li> <li>• Limitantes de la productividad</li> <li>• Principios Lean</li> <li>• Cultura Organizacional</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Enfoque de gestión del cambio</li> <li>• La Voz del Cliente (Función de Calidad)</li> </ul>

#### Criterios de Evaluación

	Evidencias	Criterios
<b>D e s e</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición en equipo sobre la Identificación de actividades de valor y no valor agregado en distintos procesos de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La exposición se realiza en presentación de PowerPoint con la participación de todos los integrantes del equipo, presenta información clara y demostrar conocimiento del tema.</li> </ul>

<b>m p e ñ o s</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es analítico, comunicación efectiva y trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>P r o d u c t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación sobre la historia de TQM y Lean, limitantes de la productividad principios Lean, cultura Organizacional y enfoque de gestión del cambio de acuerdo a lo establecido por diferentes autores.</li> <li>• Documento con la Identificación de actividades cotidianas de valor y no valor agregado realizadas de manera personal en un día.</li> <li>• Ensayo acerca del concepto de valor del cliente con base en los principios del pensamiento esbelto orientado al campo disciplinar (programa educativo).</li> <li>• Presentación del ejercicio de identificación de la Voz del Cliente aplicando el modelo cano en un proceso de servicio.</li> <li>• Investigación sobre tendencias Lean en distintas otras áreas o procesos de servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La presentación incluye información clara, en ideas principales, se sustenta con base a referencia confiable y actualizada. Consulta y se sustenta en al menos tres referencias bibliográficas confiables, así como en lecturas proporcionadas por la academia.</li> <li>• El documento incluye un listado de actividades de valor y no valor agregado, realizadas durante un día. Conclusión de la actividad en función a la temática vista en clase.</li> <li>• Para elaborar el ensayo se consulta material de apoyo, analizando y sintetizando la información en ideas principales, cumpliendo con reglas ortográficas y buena redacción. Consulta y se sustenta en al menos tres referencias bibliográficas confiables.</li> <li>• Se presenta en PowerPoint, con la participación de todos los integrantes del equipo, indicando listado de características o atributos del proceso de servicio bajo estudio, cuestionarios, tabla de clasificación de respuestas. Describe mejoras al servicio en función a los resultados obtenidos. Utiliza una muestra representativa de 25 sujetos.</li> <li>• La investigación presenta información clara, en ideas principales, y se sustenta con base a referencias confiables y actualizadas.</li> </ul>
<b>C o n o c i m i e n t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica</li> </ul>	

Unidad de Competencia 2	Elementos de Competencia	Requerimientos de Información
Alinear los procesos en torno al flujo de valor de los materiales e información para hacerlos estables y eficientes a través de ideas innovadoras y trabajo colaborativo.	<p>Emplear herramientas lean que permitan estabilizar el flujo de valor dentro de los procesos de bienes y servicios, así como administrativos con orientación a los requerimientos del cliente.</p> <p>Proponer mejoras a procesos de bienes y servicios o de tipo administrativo a partir de la aplicación de herramientas lean.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo continuo</li> <li>• Ambiente de trabajo organizado 5 S's</li> <li>• Gestión Visual</li> <li>• SMED</li> <li>• Poka Yoke</li> <li>• TPM/TTE</li> <li>• Trabajo estándar</li> </ul>

**Crterios de Evaluación**

	Evidencias	Criterios
<b>D e s e m p e ñ o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa activamente en dinámica de flujo continuo (lean Office)</li> <li>• Exposición sobre el recorrido identificando el nivel de aplicación de al menos las 3 primeras "S" en la habitación de un integrante del equipo.</li> <li>• Exposición sobre el nivel de gestión visual en áreas de la institución (ITSON).</li> <li>• Exposición sobre el primer caso práctico integrador de herramientas lean.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeña activamente su rol dentro de la dinámica, utiliza lenguaje y terminología apropiada a la temática. Analítico, comunicación efectiva y trabajo en equipo.</li> <li>• Presentación en PowerPoint con la participación de todos los integrantes del equipo, identifica el nivel de aplicación de al menos las 3 primeras "S". Acompañar el reporte con fotografías que evidencien la realización del ejercicio. Presenta información clara y demostrar conocimiento del tema.</li> <li>• Realizar presentación en PowerPoint con la participación de todos los integrantes del equipo, identificando al menos un ejemplo de los niveles 1, 2, 3, y 4 de la gestión visual.</li> </ul>

		<p>Responder: ¿Cuáles son los niveles de gestión visual identificados? Explique cualquier reflexión o punto de aprendizaje. ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la gestión visual a partir del recorrido realizado?. Acompaña de evidencias fotográficas la asignación. Presenta información clara y demostrar conocimiento del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de PowerPoint con la participación de todos los integrantes del equipo. Presenta información clara y demostrar conocimiento del tema. Capacidad de negociación, asertividad, comunicación efectiva y trabajo en equipo</li> </ul>
<b>P r o d u c t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparar un licuado en casa. Aplique el procedimiento SMED, considere como referencia el material visto en clase.</li> <li>• Identificar mejoras en procesos de servicio para evitar errores que afecten la calidad de los mismos.</li> <li>• Reporte sobre primer caso práctico integrador de herramientas lean</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar resultado del ejercicio, utilizando los formatos Setup Operations –analysis Chart y SMED Kaizen – Summary of results. Presentar video del método de trabajo mejorado (no exceda de 2 min).</li> <li>• Proponer un sistema poka – yoke en un proceso de servicio y proyectar costo beneficio de sus propuestas. Conclusión de la actividad en función a la temática vista en clase.</li> <li>• Informe de equipo que contenga: Análisis de la situación actual, Fundamentación de propuestas de mejora, Resultados logrados y Conclusión.</li> </ul>
<b>C o n o c i m i e n t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplica</li> </ul>	

<b>Unidad de Competencia 3</b>	<b>Elementos de Competencia</b>	<b>Requerimientos de Información</b>
Orientar a las personas con el valor del cliente y la prosperidad de la empresa a través de ideas innovadoras y trabajo colaborativo.	<p>Describir el proceso productivo por medio del mapa de flujo de valor del estado actual-.</p> <p>Definir el estado ideal del proceso productivo a través del mapa de flujo de valor del estado futuro.</p> <p>Establecer acciones orientadas a la mejora de los procesos a partir del mapa de flujo de valor del estado futuro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo del proceso</li> <li>• Actividades que agregan y no agregan valor</li> <li>• VSM Actual</li> <li>• VSM Futuro</li> <li>• Plan de acción</li> <li>• Kaizen</li> </ul>

<b>Criterios de Evaluación</b>		
	<b>Evidencias</b>	<b>Criterios</b>
<b>D e s e m p e ñ o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exposición sobre segundo caso práctico integrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de PowerPoint con la participación de todos los integrantes del equipo. Presenta información clara y demostrar conocimiento del tema. Capacidad de negociación, asertividad, comunicación efectiva y trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>P r o d u c t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resumen individual sobre lectura del Mapa de Flujo de valor</li> <li>• Mapa de flujo de valor del estado actual y futuro de un proceso administrativo.</li> <li>• Reporte sobre segundo caso práctico integrador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte escrito con la definiendo del mapa de flujo de valor, su importancia y pasos para su elaboración. Utiliza lenguaje y terminología apropiada a la temática.</li> <li>• Presentar en hoja de tamaño A3 el mapa de flujo de valor del estado actual y futuro del proceso administrativo. Utiliza la simbología correctamente. Presenta listado de mejoras, tabla de ahorros y plan de acción.</li> <li>• Informe de equipo que contenga: Análisis de la situación</li> </ul>

actual, Fundamentación de propuestas de mejora, Resultados logrados y Conclusión.

<b>C o n o c i m i e n t o s</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No aplica</li> </ul>
--	---

Evaluación del curso	
Criterio	Ponderación
Unidad de competencia 1	20%
Unidad de competencia 2	45%
Unidad de competencia 3	35%
	100% (Cumpliendo total de criterios)

Bibliografía Básica				
Autor	Título	Edición	Editorial	ISBN
Socconini, L.	Lean Manufacturing Paso a Paso	1	NORMA	9789700919324
Villaseñor, A. y Galindo, E.	Conceptos y Reglas de Lean Manufacturing	2	LIMUSA	9789681869663
Villaseñor, A. y Galindo, E.	Manual de Lean Manufacturing: Guía Básica	2	LIMUSA	9789681869755

Bibliografía de Consulta				
Autor	Título	Edición	Editorial	ISBN
Pascal, D.	Lean Production Simplified, A Plain-Language Guide to the World's Most Powerful Production System	3	PRODUCTIVITY PRESS	978-1-4987-0888-3
Womack, P. James and Jones T. Daniel	Lean Thinking	2	SIMON AND SCHUSTER, INC	9788498751994
Locher, D.	Lean Office and Service Simplified The Definitive How-to Guide	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781439820322
Socconini, L. y Barrantes A.	Proceso de las 5s en Acción: La metodología japonesa para mejorar la calidad y la productividad de cualquier tipo de empresa	1	PRINTING OFFICE	9700908070006
Liker J. y Meier D.	El Talento Toyota, desarrolle a su Gente al Estilo Toyota	1	McGRAW HILL DE MÉXICO	9789701063071
Tapping D. and Shuker T.	Value Stream Management for the Lean Office.	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781482278170
Thomas L.	Kaizen Workshops for Lean Healthcare	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781439841525
Imai, M.	Como Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (GEMBA)	1	McGRAW HILL INTERAMERICANA DE MEXICO	9789586007986
Hiroyuki, H.	The Just-in-Time Production System	2	PRODUCTIVITY PRESS	9781420090161
Hiroyuki, H.	Waste and the 5S's	1	PRODUCTIVITY PRESS	9788487022289
Hiroyuki, H.	Flow Manufacturing – Multi-Process Operations and Kanban	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781420090277
Hiroyuki, H.	Leveling – Changeover and Quality Assurance	1	PRODUCTIVITY PRESS	
Hiroyuki, H.	Standardized Operations – Jidoka and Maintenance/Safety	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781420090314
Hiroyuki, H.	JIT Implementation Forms and Charts	1	PRODUCTIVITY PRESS	9781420090338
Marc, J. (2015).	Lean Waste Stream Reducing Material Use and Garbage Using Lean Principles	1	PRODUCTIVITY PRESS	978-1-4822-5319-1

Bibliografía de Bases de Datos Electronicas				
---	--	--	--	--

<b>Autor</b>	<b>Título del artículo</b>	<b>Año de publicación</b>	<b>Editorial</b>
Aberdeen Group	The evolution of modern lean manufacturing	2015	Eberdeen Group
<b>URL:</b> www.aberdeen.com			
Steven Spear y H. Kent Bowen	La Decodificación del ADN del Sistema de Producción de Toyota	2000	Harvard Business Review
<b>URL:</b> www.hbr.es			