

LA MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE MÉXICO

Generar y ofrecer servicios educativos en los niveles medio superior, superior y posgrado; **conjugando** educación científica y tecnológica sobre una base de humanismo; **promoviendo** una actitud de aprendizaje permanente, una cultura basada en el esfuerzo y un espíritu de superación; **combinando** la profundidad en el estudio de cada disciplina con una visión amplia de la empresa, la sociedad y la vida; **buscando** elevar permanentemente la calidad académica; **adecuando** nuestros procesos educativos a las diversas necesidades de los estudiantes, y **aprovechando** eficientemente los recursos de la Institución para dar acceso a grupos más amplios de la sociedad.

Creemos en el valor de la **ciencia**, generadora de innovación y progreso; de la **técnica**, que vincula el desarrollo científico con la planta productiva y la sociedad, y del **humanismo**, que fortalece nuestra condición de seres humanos. Hacemos nuestro el propósito de promover una educación que conjugue

CIENCIA Y TÉCNICA CON HUMANISMO.

PRIMERA EDICIÓN: AGOSTO 1999

PRIMERA REIMPRESIÓN: DICIEMBRE 1999

SEGUNDA REIMPRESIÓN: AGOSTO 2000

TERCERA REIMPRESIÓN: DICIEMBRE 2000

CUARTA REIMPRESIÓN: ABRIL 2001

QUINTA REIMPRESIÓN: MAYO 2002

SEXTA REIMPRESIÓN: MAYO 2003

DERECHOS RESERVADOS © 2003

EDICIONES INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA DE LA UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA DE MÉXICO, S.C.

ARENAL 24

COL. EXHACIENDA GUADALUPE CHIMALISTAC

MÉXICO, D.F. 01050

QUEDA RIGUROSAMENTE PROHIBIDA, SIN AUTORIZACIÓN ESCRITA DE LOS TITULARES DEL "COPYRIGHT", BAJO LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LAS LEYES, LA REPRODUCCIÓN PARCIAL Y/O TOTAL DE ESTA OBRA POR CUALQUIER MEDIO O PROCEDIMIENTO, COMPRENDIDOS LA REPROGRAFÍA Y EL TRATAMIENTO INFORMÁTICO Y LA DISTRIBUCIÓN DE EJEMPLARES DE ELLA MEDIANTE ALQUILER O PRÉSTAMO PÚBLICOS.

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE TECNOLOGÍA EDUCATIVA:

ISBN 970-21-0191-3 OBRA COMPLETA

ISBN 970-21-0199-9 VOLUMEN VIII

IMPRESO EN MÉXICO

PRINTED IN MEXICO



Taller Calidad profesional



Módulo I

Calidad profesional



Módulo II

Valores y actitudes en la práctica profesional



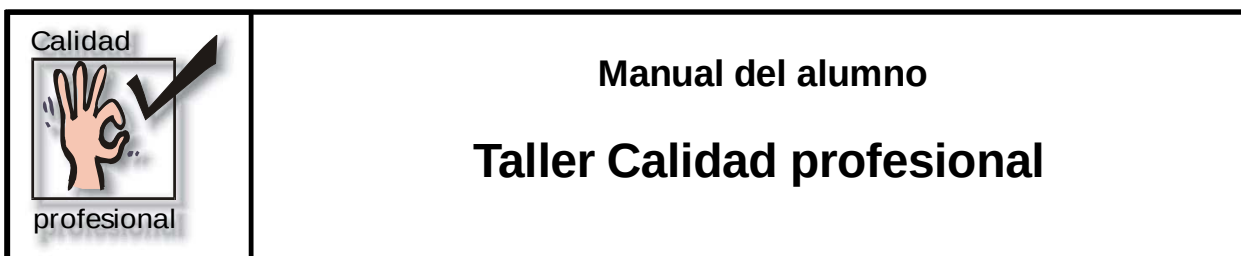
Módulo III

Reingeniería profesional



Módulo IV

Potenciación personal



Introducción

La gran movilidad de profesionistas en las organizaciones tanto del sector público como del privado, ocasionada por la rotación natural de personal, el crecimiento de la empresa o institución y el incremento en la demanda de productos o servicios, ha provocado que la contratación del nuevo personal tenga que realizarse de manera cada vez más específica en función del exceso de oferta de profesionales en el mercado de trabajo.

Es frecuente escuchar en diversos foros, en los encargados del reclutamiento y selección de personal, frases como: “necesitamos contratar personal de primera línea”, “gente comprometida con su trabajo”, “no basta contratar profesionistas sino verdaderos profesionales”.

Estos comentarios hacen referencia a una serie de experiencias desafortunadas en contrataciones que no cumplen las expectativas de una organización comprometida con la calidad de sus productos y servicios, y con la calidad de vida de todos aquellos que colaboran directa o indirectamente. O simplemente con los requerimientos de la organización, cualquiera que fuere su objeto social.

Estas apreciaciones hacen pensar que, al parecer, una parte significativa de los miles de profesionistas que egresan cada año de las universidades e instituciones de educación superior del país no han desarrollado del todo un perfil profesional acorde con las nuevas necesidades del campo laboral. Los comentarios ampliamente difundidos y tal vez muy generalizados del desfase entre los programas de estudio y las necesidades reales del sector productivo parecen confirmar la necesidad urgente de hacer ajustes al respecto.

En el presente taller –**Calidad profesional**– se abordarán de manera resumida algunos de los elementos considerados necesarios para incrementar la calidad de los servicios que los diferentes tipos de profesionistas requieren para su ejercicio profesional. También pretende contribuir al cambio de actitud de los estudiantes con respecto a la responsabilidad profesional que implica el ejercicio de una disciplina avalada por un sistema educativo.

En el primer módulo se abordan temas como la conceptualización del término *calidad* en productos y servicios, íntimamente ligado a las diferencias culturales del ejecutivo mexicano con respecto al norteamericano; además se toca el tema del ejercicio profesional sin

compromiso de algunas instituciones y personas, para terminar con un ejercicio sobre la responsabilidad actual del profesionista que es realmente competente en su campo de acción.

En el segundo módulo se explora el tema del rediseño de procesos aplicado a la actividad personal y profesional. Para ello se revisan los conceptos básicos sobre la reingeniería de procesos y un modelo que define las dimensiones de desarrollo individual, se hacen ejercicios del análisis sistemático de procesos y se culmina con un ejercicio de rediseño de procesos personales.

En el tercer módulo se exploran las variables de valores y actitudes para la práctica profesional. Se contrastan algunos de los valores para el ejercicio de funciones, definidos por algunas de las principales instituciones educativas del país; se complementa con ejercicios para la clarificación y selección de valores personales así como con un ejercicio para la integración de un plan de acción congruente con estos valores.

En el módulo cuatro se centran las actividades en rescatar lo más valioso que tiene cualquier país y organización: su gente, redefinida como capital intelectual; es decir, gente pensante que puede aportar más de su experiencia, conocimientos y habilidades. También se estudia un proceso para el desarrollo de la motivación interna del ser humano y la activación de una visión prospectiva.

De este modo se pretende integrar de manera compactada y eficaz algunas de las principales variables relacionadas con el ejercicio profesional de calidad.

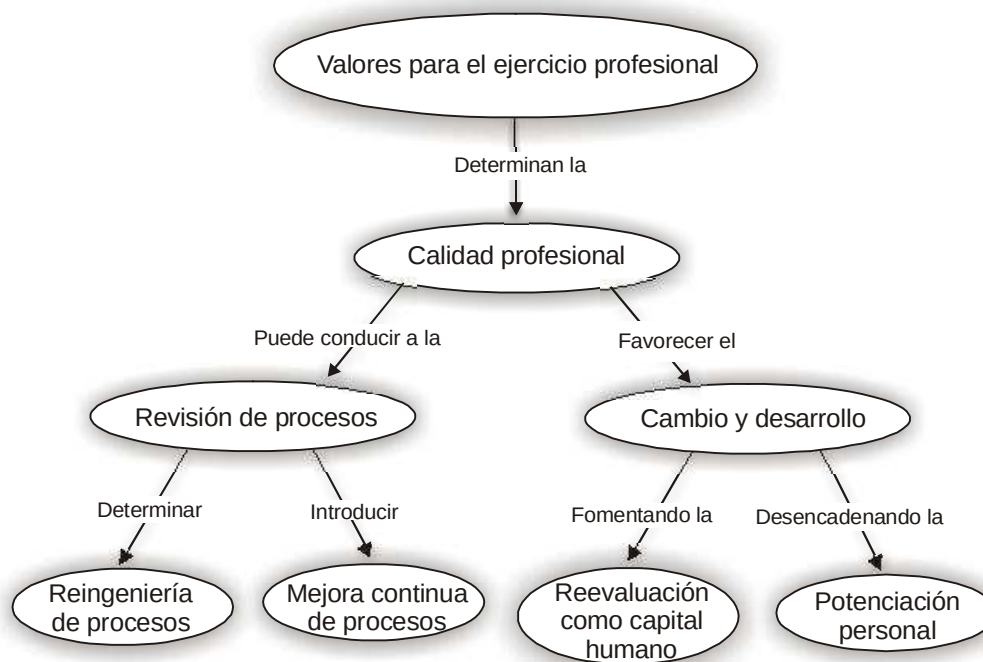


Taller Calidad profesional

Objetivo general:

- ❖ Comprender la importancia de actuar con profesionalismo creando hábitos personales de mejora continua y desarrollando habilidades generales para la creación de condiciones de trabajo favorables.

Mapa conceptual



	<h1 style="margin: 0;">Módulo I</h1> <h2 style="margin: 0;">Calidad profesional</h2>
---	--

	Tiempo destinado:
---	--------------------------

Asistencia:	5 mins.
Actividad de inducción:	10 mins.
Objetivos del módulo:	3 mins.
a) Concepto de calidad.	
Lectura 1:	4 mins.
Lectura 2:	3 mins.
Actividad 1:	10 mins.
b) Diferencias culturales en el ejercicio profesional.	
Actividad 2:	30 mins.
c) El ejercicio profesional sin compromiso.	
Actividad 3:	15 mins.
d) El ejercicio profesional con calidad.	
Actividad 4:	20 mins.
Duración total:	100 mins.

Elementos a utilizar:

- √ *Manual del profesor.*
- √ *Manual del alumno.*
- √ Pizarrón y gis.

Conceptos clave:

- ☞ Calidad.
- ☞ Profesionalismo.
- ☞ Valores personales.
- ☞ Potenciación personal.

Objetivos del módulo I

- ❖ Conceptualizar la calidad profesional como un estilo de vida.
- ❖ Analizar las implicaciones del ejercicio profesional con y sin calidad.

Actividad de inducción

Recuerda la última vez que asististe a un restaurante, discoteca o video-bar, y califica el servicio que recibiste:

	 Malo	 Regular	 Bueno
Lugar para estacionar el auto.			
Servicio de valet parking.			
Acceso al local.			
Asignación de mesa.			
Limpieza del lugar.			
Comodidad de las sillas y mesa.			
Atención de los meseros.			
Calidad de las bebidas y alimentos consumidos.			
Calidad de la música y sonido.			
Actividades de entretenimiento general (grupo de animación).			
Costo del servicio en función de lo recibido.			
Tiempo transcurrido desde que se pidió la cuenta hasta que se recibió.			
Cuidado del auto en el estacionamiento.			

Retirada del auto del estacionamiento.			
Grado de satisfacción personal por haber asistido al lugar.			

Comentario personal acerca de si regresarían al mismo lugar o si lo recomendarían a sus amigos. _____

Objetivos

Al término del módulo, el participante será capaz de:

- ❖ Conceptualizar la calidad profesional como un estilo de vida.
- ❖ Analizar las implicaciones del ejercicio profesional con y sin calidad.

a) Conceptos sobre calidad.

Lectura 1: Antecedente históricos.

Las acciones encaminadas hacia la obtención de la calidad tienen su origen en la Revolución Industrial, donde los procesos generales eran sujetos de una inspección realizada por un supervisor; sin embargo, la mayoría de los autores contemporáneos sobre la calidad concuerda que ésta tiene su origen formal en las décadas de los cincuenta y sesenta en Japón, como una búsqueda de reconstruir el país, y en la que fue fundamental un estadista y un administrador estadounidenses: Deming y Jurán.

Posteriormente, se integró el llamado control total de calidad, apoyado fuertemente con el uso de herramientas estadísticas para “medir” el grado de variabilidad de los procesos, y de esta manera corregir las desviaciones con respecto a una norma.

En la década de los ochenta se retomó una serie de normas internacionales conocidas como ISO 9 000, que pretendían regular las condiciones de diseño, manufactura y distribución de los productos para competir en mercados internacionales.

En la década de los noventa se enfatizó en asimilar estas filosofías de calidad pero sustentadas fuertemente en el desarrollo de la gente, además de la readecuación de maquinaria, instalaciones, insumos y servicios posteriores.

Lectura 2: Conceptos generales sobre calidad.

- Para Philip Crosby (1989) la calidad se refiere a cumplir con los requisitos previamente acordados con el cliente.

- Por su parte, Edwards Deming (1989) enfatiza que la calidad sólo se puede definir en función del sujeto, es decir, del que juzga la calidad, de tal forma que el producto se pueda diseñar y fabricar proporcionando satisfacción por el precio que tenga que pagar el usuario.

- Joseph Jurán (1995) define la calidad como la adecuación al uso y que incluye tres procesos administrativos básicos: planeación de la calidad, control de la calidad y mejoramiento de la calidad. A esto se le conoce como la “trilogía de Jurán”.

Actividad 1



Caso: productos chatarra

A mediados de la década de los noventa se observó que las esquinas de las grandes ciudades se saturaron de vendedores ambulantes que ofrecían productos de origen asiático (de China y Taiwan, principalmente). Entre los productos que se consumieron mayoritariamente estaba un juego de desarmadores que, por un costo de tan sólo \$5.00, podía adquirirse prácticamente en cualquier esquina. Esta cantidad resultaba casi 400% más barata que el precio de lista de productos similares exhibidos en ferreterías y tiendas de autoservicio.

Esto contribuyó significativamente a la reducción de las ventas de productos nacionales e importados que se ofrecían a través del comercio formal, con la consiguiente contracción de ingresos y generación de impuestos para el país.

Después de haber adquirido este producto y de haber disfrutado momentáneamente la alegría generada por haberlo conseguido a una mínima parte de su costo real, se generó en el consumidor una sensación de haber sido engañado, hasta transformarse este sentimiento en coraje por haber adquirido una herramienta que podía utilizarse una sola vez, ya que el material del que estaba hecho este producto era tan deficiente que se deformaba con facilidad al aplicar un pequeño esfuerzo o al tratar de aflojar alguna tuerca.



Preguntas

1. ¿Cuál fue la primera reacción del comprador al adquirir las herramientas?
_____.
2. ¿Qué lo motivó a adquirir dichos productos? _____.
3. ¿Qué opinas respecto a la calidad de estos productos? _____.
4. ¿Qué opinas respecto a la calidad moral de los fabricantes de estos productos?
_____.
5. Desde tu punto de vista, ¿qué es un producto de calidad? _____.
6. ¿Qué es un servicio de calidad? _____.

b) Diferencias culturales en el ejercicio profesional.



Actividad 2

Para realizar el siguiente ejercicio tendrás que reunirte en equipos de cuatro personas, con quienes estén más cerca de ti.



Instrucciones

A continuación se presentan algunos de los rasgos culturales y aspectos específicos del estilo gerencial de mexicanos y de norteamericanos.

 Rasgo	Rasgos culturales*   México Estados Unidos	
Sensibilidad	<p>El mexicano es muy sensible, siempre preocupado por la manera en que su imagen es afectada por sus acciones. Evita situaciones de ganar o perder. Toma la crítica al trabajo como algo personal.</p>	<p>El estadounidense prefiere no involucrarse emocionalmente en los tratos de negocios. La “rudeza” es admirada como actitud. Se considera una debilidad el mostrar las emociones o la sensibilidad.</p>
Etiqueta	<p>Son de gran importancia los modales, la falta de éstos los considera como descortesía o falta de respeto y de mala educación. Cualquier jactancia la considera de mal gusto.</p>	<p>La cortesía no tiene mucha importancia y a menudo se descarta. En el trato empresarial el modo de comunicarse es directo, a menudo sin diplomacia y con arrogancia en la opinión.</p>
Estatus	<p>El estatus y el poder, a menudo representados por títulos y diplomas, además de puestos y personas a quien conoce, le dan reconocimiento social. El estatus es prioritario sobre el logro personal.</p>	<p>El estatus se basa principalmente en logros probados, más que en los títulos profesionales ostentados. El logro se reconoce en la remuneración, que a su vez da estatus y poder. Las posesiones personales denotan estatus.</p>
Familia	<p>Es considerada como la máxima prioridad de la vida. El trabajo pasa a segundo término. El padre es predominantemente autocrático. Los hijos son sobreprotegidos y crecen muy dependientes de la familia. La movilidad ejecutiva se ve fuertemente limitada por ataduras familiares.</p>	<p>La familia es cosa secundaria comparada con el trabajo. Los hijos reciben poca atención de sus padres y crecen independientes, y se fomenta la autosuficiencia y el individualismo, poco respeto por personas de mayor edad o figuras de autoridad. El hijo crece agresivo y no tiene un vínculo fuerte con la familia extendida.</p>

 Rasgo	Estilo gerencial <div>  México  Estados Unidos </div>	
Sistema de valores Trabajo/ placer	<p>El placer es considerado tan importante como el trabajo en la vida equilibrada. El trabajo es visto como una necesidad para sobrevivir. Es esencial tener tiempo para la familia y amistades. Valora el dinero adicional porque puede aumentar el placer con familiares y amistades.</p>	<p>El placer es considerado aceptable sólo después de terminar el trabajo. La familia es frecuentemente sacrificada por el trabajo. Desconfía de participaciones de familiares y amigos en la empresa. El dinero es a menudo percibido como un fin en sí mismo y no como un medio hacia un fin.</p>
Dirección/ supervisión	<p>El mexicano es tradicionalista, manifiesta gran respeto y aceptación de la autoridad. Presenta una actitud predominantemente servil aun en los desacuerdos. Generalmente no cuestiona las decisiones del jefe.</p>	<p>Se manifiesta un desagrado por la autoridad, trata de trabajar lo más posible sin referirse a su jefe. Se siente justificado en cuestionar decisiones de su jefe que considere erróneas.</p>
Lealtad	<p>En general, la lealtad es al jefe inmediato. Se busca “ganarse un lugar” ante el jefe en la oficina.</p>	<p>Considera que la lealtad a la empresa o al jefe a largo plazo no tiene sentido. Ya que existe una movilidad considerable entre los ejecutivos de las empresas.</p>
Competencia	<p>No disfruta la competencia entre individuos. Prefiere un ambiente amistoso, relajado y sin conflictos. Esto es prioritario sobre el dinero.</p>	<p>Es extremadamente competidor. Disfruta el estímulo del conflicto. No teme “pisar callos” para avanzar.</p>

*(Adaptado de: Kras, S. E. *Cultura gerencial México-Estados Unidos*. México, Ed. Iberoamérica, 1990.)

Preguntas

1. Rasgo que revisa tu equipo: _____
_____.
2. Situación donde ese rasgo es favorable: _____
_____.
3. Situación donde podría ser desfavorable: _____
_____.

c) El ejercicio profesional sin compromiso.**Actividad 3****Servicios odontológicos**

En el centro de atención odontológica de un hospital público las autoridades del mismo determinaron que era necesario incrementar el número de pacientes atendidos por día en un 40%. Las restricciones eran que no podían construir nuevas instalaciones ni contratar más personal por la falta de presupuesto, ya que la institución ofrece sus servicios de manera gratuita y depende de las aportaciones del gobierno estatal y del municipal para su operación.

La puesta en marcha de esta política indicaba que solamente se lograría alcanzar la meta propuesta si se reducía considerablemente el tiempo de atención a cada paciente.

El cuerpo de odontólogos analizó la propuesta y éstos concluyeron en que no era posible reducir el tiempo, ya que la mayoría de los pacientes llegaba con piezas dentales cariadas, lo que demandaba mayor tiempo de atención para limpiar la caries y así salvar la pieza dental. Por otro lado, si se apresurara el tiempo de limpieza se podrían ocasionar pequeñas fracturas y un sangrado innecesarios.

Después de diversas discusiones entre el grupo de odontólogos y las autoridades de la institución, se determinó que:

- a) Solamente cuando el paciente llegara con piezas dentales levemente cariadas se procedería a limpiarlas.
- b) Si las piezas dentales estuvieran demasiado cariadas se procedería a su extracción.

De esta manera, no tendrían que invertir mucho tiempo en cada paciente y se podría alcanzar la meta de incremento de personas atendidas.

Una vez asumidas las políticas por los odontólogos en su práctica profesional se alcanzó la meta propuesta. Sin embargo, aumentaron las quejas de pacientes y se generó un clima de tensión entre el personal de la clínica, con la consiguiente renuncia de casi el 30% del personal de la institución.*

*(Adaptado de: Albarrán, H. *El método de casos aplicado a servicios de salud. Manual de comportamiento humano de la maestría en administración de sistemas de salud*. Instituto de Salud del Estado de México/Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de Contaduría y Administración, 1999.)



Preguntas

1. ¿Cuál era la prioridad de las autoridades institucionales? _____
_____.
2. ¿Qué crees que influyó para que las autoridades determinaran esta política? _____
_____.
3. ¿Cuál era la actitud asumida por los odontólogos cuando se anunciaron las nuevas políticas institucionales? _____
_____.
4. ¿Qué problemas originó para la institución el clima de tensión e inconformidad entre el personal de la misma? _____
_____.

d) El ejercicio profesional con calidad.



Actividad 4

Reúnete en equipos de cuatro personas (con quienes estén más cerca de ti) para responder por escrito la siguiente serie de preguntas:

1. ¿Cuál era el tipo de atención que esperaban los pacientes de la clínica odontológica? _____
_____.

2. ¿Cuál era la obligación profesional de los odontólogos de la clínica?

3. ¿Cuál era la obligación profesional de los directivos de la institución?

4. ¿Cuál es tu opinión respecto a los odontólogos que permanecieron en la institución?

5. ¿Cuál es tu opinión de aquellos que decidieron renunciar?

6. ¿Cuáles son tus conclusiones personales con respecto a la responsabilidad en la práctica profesional?

Una vez transcurrido el tiempo, el profesor pedirá la participación de tres alumnos, quienes ofrecerán sus respuestas y se comentarán grupalmente.

Recapitulación

Recuerda



 Procurar...	Evitar... 
<ul style="list-style-type: none"> • Asumir que la calidad no es un programa sino un estilo de vida. • El desempeño profesional es un compromiso personal, relacionado con aquellas personas que hacen uso de los servicios y productos que el profesional ofrece. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir responsabilidades que están más allá de los conocimientos y habilidades adquiridos.