



ASIGNATURA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. IDENTIFICACIÓN

Nombre del Curso: Gestión de la Calidad

Código: 300ANO005

Tipo de Curso: Electiva

Créditos Académicos: 2

Número de horas: 32 horas presenciales y 64 horas de trabajo independiente = 96 horas

Prerrequisitos: Planeación, Administración, Evaluación y Seguimiento.

Palabras clave: Benchmarking, diagrama causa efecto, gráfico de control, empowerment, 5S, histograma, Kankan, Muda, flujo de una pieza, diagrama de Pareto, despliegue de políticas, QCD, Principios de Calidad, (Quality, Cost, Delivery), círculos de calidad, Shojinka, Control estadístico de calidad, Mantenimiento Productivo Total, Sistema de producción Toyota, Gerencia Visible, Gemba, diagrama de dispersión, estratificación, norma ISO 9000, ruta de la calidad, estandarización.

Departamento: Gestión de Organizaciones

Campo del conocimiento: Estrategia y Procesos

Formato de circulación: Digital e impreso

II. INTRODUCCIÓN

El curso Gestión de la Calidad le permite al estudiante familiarizarse con los conceptos básicos de calidad, sus principios filosóficos, su importancia y aplicación en las organizaciones, analizar diferentes situaciones, detectar oportunidades de mejora, priorizarlas, plantear soluciones, implementarlas y evaluarlas. Se observan videos empresariales relacionados con los conceptos tratados, se realizan trabajos y visitas de campo para que los estudiantes aprecien la aplicación de los mismos en una industria particular. La gestión de la calidad se inscribe en la línea curricular de estrategia y procesos empresariales del currículo de la carrera de Administración de Empresas.

III. JUSTIFICACIÓN

En un ambiente cada vez más competitivo solo sobrevivirán las empresas y personas capaces de desarrollar productos y servicios de excelente calidad, en organizaciones con sistemas gerenciales de clase mundial. El curso de Gestión de Calidad le dará al estudiante, las herramientas necesarias para usar los conocimientos de su carrera en la construcción y mejoramiento de dichos productos y servicios.

IV. OBJETIVO.

Brindar los elementos conceptuales, procedimentales y actitudinales necesarios para la comprensión de los procesos de calidad en las organizaciones requeridos para mejorar la competitividad y la productividad de las mismas. Así mismo el curso pretende contribuir a que los estudiantes interioricen la calidad como una forma de vida a través del uso de métodos de mejora continua y de normalización.

V. COMPETENCIAS A DESARROLLAR:

Competencias cognitivas:

▪ Interpretativas:

- ↳ Comprender los procesos asociados a la gestión de la calidad y su importancia en la productividad de las organizaciones.
- ↳ Entender los diferentes enfoques para gestionar la calidad en las organizaciones.

▪ Argumentativas:

- ↳ Explicar las diferencias y similitudes entre los sistemas de calidad.
- ↳ Explicar los principios y fundamentos de la gestión de calidad

▪ Propositivas:

- ↳ Formular propuestas de diseño a soluciones a problemas empresariales aplicando los conceptos y técnicas de gestión de calidad.
- ↳ Valorar y formular formas de trabajo y sistemas de gestión empresarial en base a estándares y criterios de las diferentes teorías de la calidad.

Competencias laborales:

Al término del curso el estudiante estará en capacidad de participar de manera efectiva, en diferentes tipos de organizaciones, en procesos de:

- ↳ Supervisión: Supervisa el trabajo de otros comparándolo con los estándares aplicables y guiando para lograr la mejora continua del desempeño.
- ↳ Planificación: Planifica y organiza el trabajo de otros y de si mismo mediante el uso de técnicas de gestión de calidad.

Competencias Axiológicas:

Los contenidos de la asignatura, las estrategias didácticas y la orientación del docente, contribuirán, además, a desarrollar en el estudiante, las siguientes capacidades de comportamiento, necesarias en el entorno en que llevará a cabo su futuro desempeño laboral

- ↳ Proceder con ética en todas sus actuaciones dentro y fuera de una organización.
- ↳ Desarrollar la habilidad para leer en inglés libros y revistas relacionadas con los temas de gestión de la calidad
- ↳ Desarrollar la habilidad de aprender mediante la investigación en bases de datos relacionadas gestión de la calidad.
- ↳ Desarrollar la habilidad para trabajar en equipo al solucionar los problemas propuestos en los talleres

Competencias Generales:

Además de las competencias anteriores, esta asignatura contribuirá al desarrollo de las siguientes competencias generales:

Solución de problemas concretos, capacidad de trabajar en equipo, creatividad e innovación, aprendizaje autónomo, iniciativa y espíritu emprendedor, habilidades para manejar bases de datos, comunicación oral y escrita en la propia lengua, comprensión de textos en inglés, liderazgo, capacidad de integración de conocimientos, responsabilidad social y ética, contextualización, toma de decisiones responsable, capacidad de participación y diálogo, orientación al logro, capacidad de negociación

VI. PRESENTACIÓN DE LAS UNIDADES

1. Introducción a la calidad

- 1.1 El origen de la calidad
- 1.2 El proceso de la calidad

2. Calidad total en las organizaciones

- 2.1 Modelo de administración de la calidad
- 2.2 Enfoque de la calidad en empresas de manufactura y de servicios

3. Filosofía y marcos de referencia

- 3.1 Autores que han influido en la calidad en occidente y oriente
- 3.2 Retos de la calidad

4. Premios y marcos de referencia de la administración de la calidad

- 4.1 Premio nacional de la calidad
- 4.2 Premios internacionales a la calidad

5. Herramientas para la mejora

- 5.1 Herramientas estadísticas para la calidad
- 5.2 Herramientas administrativas para la calidad

6. Sistema de gestión de calidad ISO 9000

- 6.1 Origen
- 6.2 Estructura de la familia ISO.

7. Sistema de gestión ambiental ISO 14000

- 7.1 Origen
- 7.2 Estructura del sistema de gestión ambiental.

8. Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional OHSAS 18000

- 8.1 Marco de la salud ocupacional en Colombia
- 8.2 Concepto de sistema de salud ocupacional

9. Conceptos básicos de productividad

- 9.1 Conceptos
- 9.2 Factores determinantes de la productividad
- 9.3 Modelos de medición de productividad

10. Gestión de procesos

10.1 El ciclo PHVA

10.2 Aplicación del PHVA a la gestión de procesos

VII. METODOLOGÍA

La metodología del curso esta basada en exposiciones magistrales, por parte del docente, presentando los conceptos clave de cada tema. Se conforman equipos para resolver talleres relacionados con los diferentes aspectos tratados. La metodología se complementa con la presentación y estudios de casos empresariales y la aplicación del aprendizaje basado en problemas (PBL)

VIII. SISTEMA DE EVALUACIÓN:

A continuación se exponen los términos de referencia, criterios, procedimientos y reglas mediante los cuales se valorará su proceso y resultados de aprendizaje.

Tipo de Evaluación	Frecuencia	Valor unitario	Valor total
Exámenes parciales (individual)	Dos (2)	20%	40%
Talleres en grupos (G-3)	Tres (3)	5%	15%
Examen final acumulado (individual)	Uno (1)	20%	20%
Trabajo final aplicado	Uno (1)	25%	25%
		Total	100%

IX. BIBLIOGRAFÍA

- **EVANS**. Administración y Control de la Calidad. Thomson Sexta Edición.
- **ISHIKAWA K**, Que es Control Total de Calidad. Ed. Norma 1986
- **KUME H**, Herramientas Estadísticas de Calidad. Ed. Norma. 1993
- **IMAI M**, Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba). Ed. Mc Graw Hill. 1998
- **ANDRIANI, BIASCA Y RODRIGUEZ**. Un Nuevo Sistema de Gestión para Lograr PYMES de clase mundial. Ed. Norma. 2003
- La norma ISO 9001 del 2000. Resumen para directivos. Ed. Gestión 2000. 2001
- **DAVIS, CHASE Y AQUILANO**. ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Mc Graw-Hill. 2001
- **WHEAT, MILLS Y CARNELL**. Seis Sigma. Editorial Norma. 2004