



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA ORGANIZACIÓN**

I. IDENTIFICACION DEL SEMINARIO

Código de la Asignatura: 803596

Nombre De La Asignatura: Electiva Calidad Total Y Productividad

Créditos:3

Categoría: Electiva

Prerrequisito: Ninguna

Programas que la ofrece: Maestría En Ciencias de la Organización

II. DESCRIPCION

A. INTRODUCCION

Este seminario tiene como propósito analizar e interpretar las características de aplicación de la calidad total en las organizaciones, estableciendo sus ventajas y su relación con la productividad, para de esta manera explicar la importancia del enfoque basado en procesos y la capacitación del personal buscando el mejoramiento continuo como objetivo a largo plazo de las organizaciones.

De esta manera, se tendrán en cuenta aspectos relacionados con la gestión de procesos, la gestión de conocimiento, gestión de la calidad, relación entre calidad y productividad para la competitividad, calidad en el servicio, que tienen como propósito lograr el mejoramiento continuo de productos y servicios que ofrecen las organizaciones, teniendo en cuenta los requisitos del cliente y el mercado.

B. JUSTIFICACION

A partir de la apertura económica y ante la perspectiva de la participación de Colombia en el Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos de América, y en el ALCA, las empresas nacionales se ven ante la inminente necesidad de mejorar su competitividad, gestionando con calidad y productividad sus procesos.

Es necesario proveer a las organizaciones de conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar habilidades de gestión para evaluar y mejorar la calidad de sus productos y servicios, reflejada en menores costos y razonables tiempos de entrega, entre otros atributos, ofreciendo condiciones competitivas en el mercado nacional e internacional.

C. OBJETIVOS

C1. General

Apropiar los principios, valores y técnicas de aplicación de la calidad total, con el propósito de interpretar sus características de aplicación en las organizaciones, estableciendo sus ventajas y su relación con la productividad, para desarrollar habilidades de diseño, puesta en marcha, mantenimiento y/o mejoramiento continuo de la Gerencia de la Calidad y la Productividad en las organizaciones.

C2. Específicos

- Ofrecer a los participantes una visión general del desarrollo de los conceptos de calidad.
- Conocer y utilizar técnicas para la toma de decisiones en la gestión de las organizaciones y la aplicación metodológica del Modelo de Productividad y la medición para la competitividad.
- Identificar y orientar la gestión del aprendizaje organizacional, la gestión del conocimiento y la medición del capital intelectual de la organización.
- Contextualizar el desarrollo histórico del enfoque de la calidad total, identificando las características de la calidad total en el Japón y los diferentes enfoques teóricos de la calidad total.

D. CONTENIDO PROGRAMATICO

1. GESTION DE LOS PROCESOS

- 1.1 Enfoque de sistemas
- 1.2 La organización como proceso
- 1.3 Enfoque basado en procesos PHVA
- 1.4 Causas de variación
- 1.5 Indicadores
- 1.6 Mapa de procesos
- 1.7 Estandarización
- 1.8 Herramientas estadísticas para el mejoramiento de los procesos.

2. GESTION DEL CONOCIMIENTO

- 2.1 Introducción
- 2.2 Activos intangibles
- 2.3 Teoría de Recursos y Capacidades en las organizaciones
- 2.4 Aprendizaje en la organización: en los procesos individuales, de captación, estructuración y transmisión de conocimiento.

- 2.5 Gestión de conocimiento: datos, información y conocimiento.
- 2.6 Capital intelectual: Mediciones, valor de los intangibles y sus tendencias de mejora o disminución en el tiempo.
- 2.7 Talleres de aplicación direccionados a los contextos reales en los participantes para valorar la gestión en las organizaciones

3. GESTION DE LA CALIDAD

- 3.1 Conceptualización acerca de la Gestión de Calidad en las Organizaciones
- 3.2 Presentación del modelo formulado para el Premio Deming
- 3.3 Presentación del modelo formulado para el Premio Europeo para la gestión de la Calidad
- 3.4 Presentación del modelo formulado para el Premio Malcolm Baldrige
- 3.5 Presentación del modelo formulado para el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión
- 3.6 Presentación del modelo formulado para evaluar la gestión de calidad en las empresas constructoras.
- 3.7 Taller: Presentación y discusión de los resultados del trabajo Evaluación de la calidad de la gestión en las Empresas, presentado por los estudiantes.

4. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD PARA LA COMPETITIVIDAD

- 4.1 Producción
- 4.2 Conceptualización
- 4.3 Simulación de sistemas productivos
- 4.4 Diseño y gestión de sistemas de producción
- 4.5 Sistemas modernos de manufactura
- 4.6 Gestión y control de proyectos
- 4.7 Tecnologías de información para la gestión
- 4.8 Ingeniería financiera en la producción
- 4.9 Gestión estratégica de la producción
- 4.10 Definición de productividad
- 4.11 El ciclo de productividad
- 4.12 Modelos de productividad
- 4.13 Productividad total y parcial
- 4.14 Trazabilidad de la productividad
- 4.15 Control de la gestión con herramientas de la productividad
- 4.16 Gerencia de la productividad
- 4.17 Mejoramiento continuo
- 4.18 La productividad en Colombia y estrategias de mejora
- 4.19 Hombre y productividad
- 4.20 Sistemas viables de indicadores.

5. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 5.1 El cliente
- 5.2 El cliente y los servicios
- 5.3 Comportamiento del cliente

- 5.4 Valores y actitudes
- 5.5 Costumbres
- 5.6 Percepciones
- 5.7 Satisfacción
- 5.8 Calidad en el servicio
- 5.9 Requerimientos del cliente
- 5.10 Elementos de un programa de investigación
- 5.11 Análisis e interpretación
- 5.12 Utilización de la información
- 5.13 Cómo desarrollar calidad en el servicio
- 5.14 Procesos de servicio
- 5.15 Estándares de servicio
- 5.16 Evidencia física
- 5.17 Comunicación con los clientes
- 5.18 Mantenimiento del enfoque
- 5.19 Medición de la calidad en el servicio
- 5.20 Medición de la calidad percibida
- 5.21 Modelo SERVQUAL
- 5.22 Modelo SERVPERF

E. COMPETENCIAS

- Desarrollar habilidades de interpretación teórico-práctica del contexto de la calidad total y la productividad en las organizaciones.
- Desarrollar la capacidad para aplicar las técnicas y herramientas de calidad total en las organizaciones.
- Desarrollar habilidades de investigación en temas como la calidad total y la productividad en las organizaciones colombianas.

III. ESTRATEGIA METODOLOGICA

A. ESTRATEGIA PEDAGOGICA Y CONTEXTO DE FORMACION

Contexto de Formación: Hace referencia al ambiente de aprendizaje
Organización de actividades académicas
Método

Seminario Alemán: método de estudio, en el que grupos de personas de 4 a 6 integrantes, desarrollan un tema específico. Un grupo será el relator, otro el correlator y un último grupo será el de protocolo. Luego se realizará un debate y se hará la calificación.

¿Qué es el seminario investigativo (SI) o seminario alemán?

El SI es una actividad académica que tuvo su origen en Alemania a finales del siglo XVIII. Lo inventaron los académicos para sustituir la palabra cátedra y para

demostrar que es posible unir la investigación y la docencia, a fin de que se complementen.

En el SI un grupo de personas se reúne para conversar sobre un tema específico (motivo del encuentro) y para compartir los logros, aciertos y desaciertos encontrados en el camino de la investigación.

Con el fin de que se pueda ejercer la actividad científica independientemente, el Seminario contribuye al desarrollo de las cualidades de la personalidad tales como: capacidades para percibir y reconocer lo esencial, comparar, valorar, ordenar, definir, fundamentar, probar, refutar, concluir, aplicar, analizar, sintetizar, incluir, deducir e identificar problemas.

El Seminario Investigativo es un grupo de personas que, dirigidas por alguien, se intercomunican:

- Exponiendo (la Relatoría) un tema específico.
- Complementándolo. Evaluándolo (la Correlatoría)
- Aportando entre todos (la Discusión)
- Sacando conclusiones y planteando nuevos interrogantes, permitiendo que todo ello quede en la Memoria Escrita (el Protocolo).

Por lo tanto, la organización fundamental del Seminario girará en torno a: el Tema, la Relatoría, la Correlatoría, el Protocolo y la Discusión, aspectos que realizarán el Director (coordinador), el Relator, el Correlator, el Protocolante y los Participantes, durante la sesión del Seminario Investigativo.

En el Seminario se siembran ideas. Es una siembra en que todos son sembradores y todos recogerán frutos. Por eso el Seminario Investigativo quiso superar la cátedra en que sólo el profesor siembra y los estudiantes pueden recoger solamente lo sembrado por aquél. En el Seminario, en definitiva, no tanto busca enseñar cosas sino más bien enseñar a aprender.

Para cada sesión se entregará con suficiente antelación material de lectura con base en los cuales los estudiantes deberán responder un cuestionario.

Igualmente se realizarán talleres con el objeto de discutir, de manera colectiva, los textos presentados.

Los estudiantes harán un trabajo final de aplicación de epistemología en ciencias sociales.

B. ESTRUCTURA DEL TRABAJO PRESENCIAL E INDEPENDIENTE

La metodología de créditos representa la labor en el aula y la realización de tareas por fuera del aula de clase como trabajo autónomo, representando dos veces la duración del tiempo en el aula.

El trabajo autónomo lo realiza el estudiante fundamentado en el desarrollo teórico

y práctico en el aula, para enriquecer el análisis, explicación, interpretación y comprensión de la temática abordada en investigación, bien sea realizando trabajo de campo o analizando la información recolectada.

C. EVALUACION

La evaluación en el aula tendrá en cuenta el trabajo en el aula y el trabajo autónomo, evaluando el desempeño, los talleres y las exposiciones

Trabajos de lectura con ensayo y/o cuestionario: 50%

Talleres de aplicación: 20%

Trabajo final: 30%

IV BIBLIOGRAFIA:

AGUIRRE, Gonzalo (1994) *Calidad Total en Carvajal S.A., ¿ha sido posible?*. Cali: Universidad del Valle, ensayo presentado en el seminario Desarrollo del pensamiento administrativo.

AKTOUF, Omar (2001). Capítulo 15B: B. De la administración de la excelencia a la "calidad total": ¿maneras de estar juntos o herramientas de gestión?.

CHAMPA, Dan (1993) *Calidad total: guía para su implantación*. Addison-Wesley Iberoamericana. Wilmington, Delaware, USA.

DEMING, W. Edwards (1982) Imai. México: CECSA.

FABI, Bruno (1992) Los círculos de calidad: lecciones de una experiencia internacional. En *Revista Cuadernos de Administración de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle*, No 19, agosto de 1992. pp. 25-38.

FEIGENBAUN, A. V. (1982)

ISHIKAWA, K. (1986) *Qué es el Control Total de Calidad*. Bogotá: Editorial Norma.

IVANCEVICH, J. M., Skinner, S. & Lorenzi, P. (1997) *Gestión, Calidad y Competitividad*. México: McGraw Hill – Irwin.

KELADA, Joseph (1992) La calidad total y la gestión de los agentes externos. En *Revista Cuadernos de Administración de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle*, No 19, agosto de 1992. Pp. 7-24.

KRIKKE, Hans (1992-1993), La otra cara del milagro japonés. En *Solidaire*,

diciembre 1992 - enero 1993. Traducción de Álvaro Zapata Domínguez

JURAN, J. M. (1991)

MARIÑO, H. (1993) *Planeación estratégica de la Calidad Total*. TM Editores, Santafé de Bogotá.

MURATA, K. y HARRISON, A. (1991)

PROKOPENKO, J. (1989) *La Gestión de la Productividad. Manual Práctico*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.

SEWELL, G y WILKINSON, B. (1995)