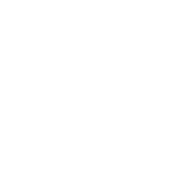
**Universidad del Valle**



**Facultad de Ciencias de la Administración**

**Departamento: Administración Y Organizaciones**

**GERENCIA DE LA CALIDAD**

**DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA**

El curso permite determinar la calidad dentro de una organización, cómo propiciar estándares de calidad que permitan una mayor efectividad de los procesos y el desarrollo de la organización.

**Código del Programa:** 801185M

**Créditos:** Dos (2)

**Tipo de Asignatura:** AP: Asignatura de la Profesión

**Componente:** CSO: Científico-Social

**Prerrequisito:** 801173M y 801183M

**Habilitable:** Sí

**Validable:** Sí

***Justificación***

El desarrollo de las organizaciones en la actualidad, requiere Administradores que sean capaces de gestionar todas las actividades gerenciales de la organización, particularmente aquellas dirigidas a mejorar los procesos productivos, la toma de decisiones y la gerencia de los diversos modelos de gestión actuales.

***Objetivo General***

Aprender a gerenciar los modelos de gestión de calidad en las organizaciones actuales, mediante el uso de herramientas de mejoramiento de procesos y su aplicación estratégica dentro de la organización.

***Objetivos Específicos***

- Planear, organizar, implementar, controlar y evaluar programas de control de calidad.

- Identificar y optimizar los procesos de negocios de las organizaciones.

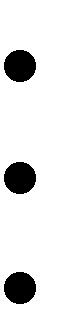
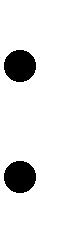
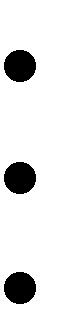
- Establecer, dirigir, controlar, mejorar, innovar y evaluar procesos administrativos.

- Estudiar la corriente del control total de la calidad.

- Estudiar la corriente de la calidad desarrolladas por los modelos de la ISO.

- Practicar los enfoques de la calidad en organizaciones.

***Método Pedagógico***



El curso considera como premisa fundamental para el aprendizaje el respeto para con los participantes de las sesiones y el compromiso por llevar a cabo las actividades satisfactoriamente. Los estudiantes deben estudiar de manera continua el material del curso y su bibliografía.

Entre las actividades a desarrollar en el contenido se hallan:

1. Presentación del programa y realización de acuerdos.

2. Exposición de los temas a cargo del docente y estudiantes, guiados por el profesor.

3. Presentación de experiencias empresariales en sectores claves de la región (papel, dulces, construcción, salud y educación).

4. Realización de evaluaciones: quíz de lecturas, reflexiones sobre fundamentos y modelos,

examen del curso, trabajo final.

***Evaluación***

Dos exámenes.....................................................................40% Trabajo Final........................................................................30% Otras actividades……..........................................................30%

***Bibliografía***

Ackoff, Russell. Un concepto de planeación de empresas. Capítulos 1, 2 y 7. Editorial

Limusa.

Corporación Calidad. Cartilla premio colombiano a la calidad de la gestión año 2008. Corporación calidad.

Dávila, Carlos L. de Guevara. Gestión empresarial en Colombia: Miradas diferentes, una misma realidad? Diálogos sobre Gestión. Corporación Calidad. Bogotá. 2000

Departamento administrativo de la función pública. Guía para el diseño de un sistema de evaluación y control de la gestión.

Dirección ejecutiva, técnicas de gerencia en acción No. 289. Kaizen: Respuesta al cliente exigente.

Falconi, Vicente. Controle da qualidade total (TQC).TQC Controle da Qualidade Total no estilo japones. INDG. Brasil. 1999.

Imai, Masaaki. Kaizen: La clave de la ventaja competitiva japonesa. Ishikawa Kaoru. Qué es el control total de la calidad. Editorial Norma.

Kume, Hitoshi. Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento continuo. Editorial

Norma.

Marcalux New No. 57. Kaizen: Principios empresariales japoneses aplicados en el mundo occidentes.

Norton y Kaplan. Mapas estratégicos. Capítulo 2.

Pérez, Luis Alberto. “Tesis de grado MBA EVALUACIÓN DEL COMPORTAMIENTO ECONÓMICO DE UNA MUESTRA DE PYMES DE CALI CON CERTIFICACIÓN DE CALIDAD NTC-ISO 9001, RESPECTO A INDICADORES ECONÓMICOS NACIONALES” Cali, 2008.

Thomson. Administración y control de la calidad. Séptima Edición. Walton, Mary. Cómo administrar con el método Deming. Editorial Norma.

Wess de Belalcazar, Anita. La empresa colombiana entre la tecnocracia y la participación:

del taylorismo a la calidad total. Diálogos sobre Gestión. Corporación Calidad. Bogotá. 2000

**2**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CONTENIDO** |  |
| ***Sesión 1: Presentación del programa*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| Presentación del programa  Exposición del programa.  Identificación de las expectativas de los estudiantes. Conformación de los grupos de trabajo. |
| ***Sesión 2: Las organizaciones y su administración*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| **Las organizaciones y su administración** |
| Exposición del concepto y tipos de organizaciones. |
| ***El concepto de sistemas y enfoque de sistemas.***  Presentación de las funciones básicas de la administración. |
| **Lecturas Obligatorias:** |
| Thomson. (2009) Administración y control de la calidad. Séptima Edición, Cap. 1 |
| ***Sesión 3: La calidad en las organizaciones*** |
| **Temática de la sesión:** |
| **La calidad en las organizaciones** |
| Exposición de las fases de la calidad.  Presentación de los enfoques de la calidad para organizaciones de manufactura y servicios. Taller: describir las fases de la calidad en una organización. |
| **Lecturas Obligatorias:** |
| Thomson. (2009) Administración y control de la calidad. Séptima Edición, Cap. 1 |
| ***Sesión 4: Fundamentos de la calidad*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| **Fundamentos de la calidad**  Presentación de las características básicas de la calidad en el ámbito internacional (Japón y  Estados Unidos).  Taller: seleccionar las características básicas de la calidad para una organización. |
|  |  | **3** |

**Lecturas Obligatorias:**



Thomson. (2009) Administración y control de la calidad. Séptima Edición, Cap. 3

***Sesión 5: Control estadístico de la calidad***

**Temáticas de la sesión:**

**Control Estadístico de la Calidad**

Técnicas estadísticas para la calidad.

Taller: aplicación de la estadística en el estudio de la calidad

**Lecturas Obligatorias:**

Thomson. (2009) Administración y control de la calidad. Séptima Edición, Cap. 14

***Sesión 6: Modelos de gestión integral***

**Temáticas de la sesión:**

**Modelos de gestión integral**

Los premios a la calidad: modelación de la administración de la calidad total

Taller: Estudio del premio nacional a la excelencia de la innovación en gestión

**Lecturas Obligatorias:**

Premio colombiano a la calidad y la excelencia en la gestión

***Sesión 7: Modelos de gestión integral***

**Temáticas de la sesión:**

**Modelos de gestión integral**

Los premios a la calidad: modelación de la administración de la calidad total

Taller: Estudio del premio nacional a la excelencia de la innovación en gestión

**Lecturas Obligatorias:**

Premio colombiano a la calidad y la excelencia en la gestión

***Sesión 8:***

Primer Parcial

**4**

***Sesión 9: Modelos de gestión de calidad***



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Temáticas de la sesión:**  **Modelos de gestión de la calidad.** |  |
| Modelo de aseguramiento de la calidad ISO 9001.  Taller: explorando los fundamentos del modelo. |
| ***Sesión 10: Modelos de gestión del medio ambiente*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| **Modelos de gestión del medio ambiente.**  Modelo de gestión del medio ambiente ISO 14001. Taller: explorando los fundamentos del modelo |
| ***Sesión 11: Modelos de gestión de la salud ocupacional*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| **Modelos de gestión de la salud ocupacional.** |
| Modelo de salud ocupacional OHSAS 18001.  Taller: explorando los fundamentos del modelo |
| ***Sesión 12: Instituciones para la calidad en Colombia*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| **Instituciones para la calidad en Colombia**  Entidades de control, apoyo: ICONTEC, SIC, INVIMA, ICA, UNIVALLE, CNP, CORPORACION CALIDAD. Asociación Colombiana de Consumidores.  Entidades de certificación: ICONTEC, SGS DE COLOMBIA, BVQI. |
| ***Sesión 13:*** |
| Segundo Parcial |
| ***Sesión 14: Resumen del curso*** |
| **Temáticas de la sesión:** |
| Resumen del Curso. |
|  |  | **5** |

***Sesión 15:***



Opcionales

***Sesión 16, 17 y 18: Trabajos finales***

**Temáticas de la sesión:**

**Entrega y sustentación de trabajos finales.** Entrega de documento impreso (10 paginas). Exposición del trabajo (20 minutos)

**6**