



Facultad de Ciencias de la Administración
Programa Académico de Administración de Empresas
Contenido Programático
Resolución 152 de Diciembre de 2002

Código de la Asignatura: 801185M
Nombre de la Asignatura: GERENCIA DE LA CALIDAD
Créditos: Dos (2)
Prerrequisito: Ninguno
Validable: Sí
Habilitable: Sí
OBJETIVO GENERAL Comprender la importancia de la Calidad Humana como requisito para implantar la Calidad Total en las Organizaciones. Además podrán conocer los elementos fundamentales para administrar la Calidad Total en las Organizaciones.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none">• Reconocer los diferentes criterios y herramientas de uso en la gestión de la calidad en las organizaciones• El estudiante podrá identificar los diferentes aspectos que concurre en la práctica de la calidad en las organizaciones.• Evaluar las decisiones estratégicas administrativas por su impacto en la gestión de la calidad de la organización.• Evaluar las ejecuciones operativas desde el punto de vista de la gestión de la calidad en las organizaciones.
MÉTODO PEDAGÓGICO El curso se realizara mediante la interacción estudiante profesor, los estudiantes realizaran lecturas previas al tema, orientadas por el profesor., sobre las cuales se harán actividades en clase. Los estudiantes harán exposiciones sobre temas complementarios y mediante talleres se buscara la aplicación de los temas vistos en clase.
EVALUACIÓN Exámenes cortos y trabajos en clase.....60% Trabajo Final.....30% El equipo deberá realizar un trabajo durante todo el semestre, donde aplica los conceptos vistos.

Sustentación Trabajo Final.....10%

CONTENIDO

SESIÓN 1. INTRODUCCIÓN

- Historia
- Filosofía

SESIÓN 2, 3 y 4. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

- Qué es Calidad
- Qué es el Control-El Ciclo PHVA
- Qué es Control Total de la Calidad
- Calidad y Productividad
- 14 puntos del Doctor Deming a la Gerencia
- Gestión Económica de la Calidad

Hacer una descripción de los Principios Deming asociados a la Calidad y hacer un análisis particular.

SESIÓN 5 y 6. ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

- Concepto de Proceso
- Causas de Variación
- Administración de Procesos
- Técnicas Estadísticas

Construir la cadena de procesos y sus caracterizaciones.

SESIÓN 7, 8 y 9. EL SER HUMANO Y EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

- Respecto al Ser Humano como filosofía del Control Total de la Calidad
- La comunicación y la Calidad
- La motivación para la Calidad
- Liderazgo y Calidad
- La Cultura de la Calidad
- Los Equipos de Alto Desempeño

Establecer los lineamientos para un equipo de trabajo.

SESIÓN 10, 11 y 12. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

- Introducción
- Capacidades Organizacionales
- Qué es el Aprendizaje Organizacional
- Competencias Laborales

Establecer un modelo de competencia laboral.

SESIÓN 13 y 14. MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Conceptualización de Gestión de la Calidad en las Organizaciones
- Modelos de Gestión de Calidad
- Premios
- Certificaciones

Estructurar el modelo de gestión basado en el Premio Colombiano a la Calidad.

SESIÓN 15 Y 16. ENTREGA Y SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO FINAL

BIBLIOGRAFÍA

Campos, Vicente Falconi, "El Control Total de la Calidad (El Estilo Japonés)", Belo Horizonte-Brasil, Fundación Cristiano Ottoni, 1994.

Campos, Vicente Falconi, "Gerenciamiento de la Rutina del Trabajo Cotidiano" Belo Horizonte-Brasil, Fundación Cristiano Ottoni, 1997.

Deming W. Edwards, "Calidad, Productividad y Competitividad, la salida de la Crisis", Madrid, Ediciones Díaz de Santos S.A., 1989.

IMAI Masaki "Como Implementar el Kaizen en el sitio de trabajo" (Gemba) Bogotá, MC GRAW HILL, 1998.

IMAI Masaki, Kaizen. "La clave de la ventaja competitiva japonesa". Editorial CECOSA, México, 1990.

Ishikawak, Kaoru "Guía de Control de Calidad", Nueva York, UNIPUB, 1985.

Mariño, Hernando. "Gerencia de la Calidad Total" Bogotá, Tercer Mundo, 1989.