



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ASIGNATURA: SEMINARIO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

CODIGO: HCO124

1. DATOS GENERALES

- | | | |
|------|------------------------|--|
| 1.1 | Departamento Académico | : Gestión Empresarial e Institucional |
| 1.2 | Escuela Profesional | : Administración de Turismo y Negocios Internacionales |
| 1.3. | Especialidad | : Negocios Internacionales |
| 1.4 | Nombre de la carrera | : Licenciado en Administración con mención en Negocios Internacionales |
| 1.5 | Ciclo de Estudios | : IX |
| 1.6 | Créditos | : 04 |
| 1.7 | Área de la asignatura | : Administración |
| 1.8 | Condición | : Obligatorio |
| 1.9 | Pre-requisito | : Mercados Internacionales |
| 1.10 | Hora de clase semanal | : 4 |
| 1.11 | Hora de clase total | : 68 |
| 1.12 | Profesor responsable | : Lic. Adm. Amparo Rodríguez Barrio De Mendoza |
| 1.13 | Año lectivo académico | : 2008-I |

2. SUMILLA

Importancia de los sistemas de gestión de la calidad y su aporte a los resultados empresariales. Los roles múltiples de la gestión de la calidad en la era del conocimiento. Conocimiento de ISO- 9000-2000 Aplicaciones. El enfoque sistemático de la gestión de la calidad. Los procesos de gestión para analizar, diseñar y desarrollar sistemas de calidad en la organización. Gestión de la calidad con EFQM. Sistemas integrados de gestión. El manejo de las herramientas para la gestión de la calidad y excelencia. Atención total al cliente, análisis y solución de problemas en la gestión de la calidad. Los valores que deben compartirse para dar calidad a las organizaciones: honestidad, responsabilidad, autodisciplina, confianza y auto motivación. Camino a la certificación.

3. OBJETIVOS

OBJETIVOS GENERALES

El estudiante estará preparado para comprender la filosofía, los enfoques y los procesos de la gestión de la calidad que hacen posible analizar, diseñar y desarrollar sistemas de calidad y excelencia en las organizaciones

4. APORTE DE LA ASIGNATURA AL PERFIL PROFESIONAL

El Seminario Taller de Calidad y Excelencia; tiene como finalidad que el estudiante esté preparado para mejorar la administración de la organización tanto del sector público como del privado; así como gestionar los recursos de la empresa de manera eficaz integrando y focalizando la mejor manera para apoyar la estrategia competitiva de la empresa.

5. ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°	DENOMINACIÓN	N° HORAS
Unidad I	INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD – HISTORIA E IMPORTANCIA DE LA CALIDAD	12
Unidad II	CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES	04
Unidad III	FILOSOFÍAS Y MARCOS DE REFERENCIA DE CALIDAD	12
Unidad IV	ENFOQUE HACIA LOS CLIENTES	02
	EXAMEN PARCIAL	02
	ENFOQUE HACIA LOS CLIENTES	08
Unidad V	LIDERAZGO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	04
Unidad VI	ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	04
Unidad VII	MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA	04
Unidad VIII	CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ORGANIZACIONES DE CALIDAD TOTAL	08
	EXAMEN FINAL - EXAMEN SUSTITUTORIO	04
	APLAZADOS Y ENTREGA DE ACTAS	04
	TOTAL HORAS	68

6. PROGRAMACIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD I: INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD – HISTORIA E IMPORTANCIA DE LA CALIDAD.

PRIMERA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

- ➔ Origen y Evolución de la calidad.
- ➔ Definición de calidad. Enfoques. Perspectiva de la calidad en la cadena de valor

Objetivo Específico

Dar a conocer el origen y evolución del concepto de calidad, enfoques y perspectivas en la cadena de valor.

Bibliografía:

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo

SEGUNDA SEMANA

Primera Sesión

- ➔ La calidad como marco de referencia para la administración.
- ➔ Principios de calidad total.
- ➔ Infraestructura - Prácticas – Herramientas.

Objetivo Específico

Dar a conocer los tres principios fundamentales de la calidad total: clientes-accionistas, trabajo en equipo y enfoque de proceso

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo

Segunda Sesión

Taller: Calidad en la práctica: Dando vida a los principios de calidad total en Karlee.

Objetivo Especifico

Afianzar los conceptos teóricos a través del análisis de casos.

TERCERA SEMANA

Primera Sesión

- ➔ Calidad y ventaja competitiva
- ➔ Tres niveles de calidad
- ➔ Calidad y valores personales

Objetivo Especifico

Analizar y determinar los tres niveles de calidad como ventaja competitiva para la empresa.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo

Segunda Sesión

Taller : Calidad en la práctica: La evolución de la calidad en Xerox desde el liderazgo a través de la calidad hasta Lean Six Sigma.

Objetivo Especifico

Afianzar los conceptos teóricos a través del análisis de casos.

UNIDAD II: CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES

CUARTA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

- ➔ Calidad en la manufactura – calidad en los servicios calidad en el cuidado de la salud – calidad en la educación – calidad en las pequeñas empresas y organizaciones no lucrativas- calidad en el sector público

Objetivo Especifico

Analizar como se aplica la calidad en diversas empresas e instituciones.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad:

Taller : Calidad en la práctica: La Calidad de Servicio en The Ritz – Carlton Hotel Company

UNIDAD III: FILOSOFIAS Y MARCOS DE REFERENCIA DE CALIDAD

QUINTA SEMANA

Primera Sesión

- ➔ Fundamentos de la Filosofía de Deming
- ➔ Los 14 puntos de Deming.

Objetivo Especifico

Dar a conocer las diversas filosofías sobre calidad.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Segunda Sesión

- ➔ La filosofía de Juran
- ➔ La filosofía de Crosby
- ➔ La filosofía de Ishikawa
- ➔ La filosofía de Taguchi

Objetivo Especifico

Dar a conocer las diversas filosofías sobre calidad.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición alumnos.

SEXTA SEMANA

Primera Sesión

Taller Calidad en la práctica: Creación de la Excelencia en los Negocios en Hungría.

Objetivo Especifico

Afianzar los conceptos teóricos a través del análisis de casos.

Segunda Sesión

- ➔ Premios y marcos de referencia de la administración de calidad –historia – propósito – criterios para la excelencia en el desempeño.

Objetivo Especifico

Mostrar la importancia del otorgamiento de premios de calidad para las organizaciones.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

SÉPTIMA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

- ➔ ISO 9000:2000: Estructura de las normas – factores – implantación y certificación – beneficios.

Objetivo Especifico

Explicar la importancia del ISO 9000:2000 y sus beneficios para las organizaciones actuales.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Investigación sobre una empresa peruana que haya obtenido el ISO 9000: 2000

UNIDAD IV: ENFOQUE HACIA LOS CLIENTES

OCTAVA SEMANA

Primera Sesión

- ➔ La importancia de la satisfacción y lealtad del cliente
- ➔ Creación de clientes satisfechos.

Objetivo Especifico

Dar a conocer el sistema administrativo orientado hacia los clientes

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Segunda Sesión

EXAMEN PARCIAL

NOVENA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

➔ Prácticas de liderazgo – Identificación de los clientes – Necesidades del clientes.

Objetivo Especifico

Dar a conocer el sistema administrativo orientado hacia los clientes

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo

DÉCIMA SEMANA

Primera Sesión

➔ Recopilación y análisis de la información sobre los clientes.

➔ Administración de las relaciones con los clientes.

➔ Cómo medir la satisfacción del cliente.

Objetivo Especifico

Dar a conocer el sistema administrativo orientado hacia los clientes

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Taller Calidad en la Práctica: Entendiendo la voz del cliente en LaRosa's Pizzerías

CAPITULO V: LIDERAZGO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

DÉCIMA PRIMERA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

➔ Aplicación de la teoría del liderazgo en un ambiente de calidad total.

➔ Prácticas principales para la planeación estratégica

➔ Las siete herramientas para la administración y la planeación.

Objetivo Especifico

Correlacionar el liderazgo y la planeación estratégica para el desarrollo de un sistema de calidad.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Taller Calidad en la práctica: Planeación Estratégica en Branch-Smith Printing División.

UNIDAD VI: ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS

DECIMA SEGUNDA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

➔ El alcance de la administración de procesos – principales prácticas

- ➔ Procesos de diseño de productos – diseño de procesos para la calidad – Control de procesos – mejora de procesos Kaizen..

Objetivo Especifico

Explicar en que consiste la administración de procesos dentro de un sistema de calidad.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Taller Calidad en la práctica: La experiencia de la Universidad Estatal.

UNIDAD VII: MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO Y ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA

DÉCIMA TERCERA SEMANA

Primera Sesión y Segunda sesión.

- ➔ Valor estratégico de la información - panorama de la medición del desempeño – indicadores - diseño de sistemas de medición de desempeño – análisis del uso de la información sobre el desempeño.

Objetivo Especifico

Explicar los principales aspectos concernientes a la medición del desempeño y el sistema de indicadores.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

Taller Calidad en la práctica: Coyote Community College.

UNIDAD VIII: CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ORGANIZACIONES DE CALIDAD TOTAL

DÉCIMA CUARTA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión.

- ➔ Cultura organizacional y calidad total – administración del cambio- mantenimiento de la organización de calidad – procesos de evaluación..

Objetivo Especifico

Explicar los criterios básicos para la creación y mantenimiento de organizaciones de calidad total.

Bibliografía

Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5

Actividad: Exposición y diálogo.

DÉCIMA QUINTA SEMANA

Primera Sesión y Segunda Sesión

- ➔ Presentación y exposición de trabajos de investigación.

DÉCIMA SEXTA SEMANA

Primera Sesión

EXAMEN FINAL

Segunda Sesión

EXAMEN SUSTITUTORIO

DÉCIMA SÉPTIMA SEMANA

Primera Sesión

EXAMEN DE APLAZADOS

Segunda Sesión

ENTREGA DE NOTAS

7. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

Las sesiones de aprendizaje combinaran la exposición del docente con la participación activa de los estudiantes para desarrollar los contenidos, los trabajos de investigación sobre temas transversales de la asignatura. Así como, la aplicación del método de casos para afianzar los principales conceptos.

Métodos

Trabajos de exposición será grupal con asesoramiento del profesor responsable del curso.

Técnicas

Prácticas dirigidas.

Medios

Retro - proyector a data display

Transparencia, plumones, mota, pizarra

8. EVALUACION

a. Técnicas

La observación del rendimiento de los estudiantes.

Intervenciones orales

Prácticas calificadas

Resolución de casos.

Exposiciones grupales

Examen Parcial y final

b. Instrumentos

Lectura de materiales actualizados, materiales audio visual que contribuya a reforzar aspectos conceptuales y criterios. Indagación e investigación en páginas webs vinculadas al tema de exposición de cada una de las unidades de aprendizaje.

d. Aspectos

Las notas para ser calificados a los alumnos es de (00 hasta 20)

La Nota mínima para ser aprobado es de 11 **el que no presenta las prácticas o trabajos individuales se califica con la nota (cero).**

9. BIBLIOGRAFÍA

- Evans James R & Lindsay William M, 2005. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5.
- Deming Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad- La Salida de la Crisis. Madrid. Ed. Díaz de Santos, 1989.
- Juan J.M: Juran y el Liderazgo para la Calidad_ Manual para Ejecutivos: Madrid: Ed. Díaz Santos 1990.
- Lamprecht, James L. Interpreting ISO 9000:2000 WITH Statistical methodology. ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.
- Gutiérrez Humberto. Calidad Total y Productividad. México D.F. Mc Graw Hill. 1998.
- Campo Cabal Alvaro y Yesid Bernal Henry. Gestión de Calidad en la Industria. Editora Guadalupe Lda. Colombia. Primera Edición. 1994.
- Pérez Eldez De Velazco, José. Gestión de Calidad Empresarial. ESIC Editorial Madrid. 1994.