

PROGRAMA			
Nombre del curso:	Gestión de la Calidad		
Código del curso:	00386	Clasificación Asignatura:	TA-3 Operativa Expositiva
Número de Unidades Crédito:	4	Horas de acompañamiento docente (Teoría):	2
Coordinación Académica:	Administración de Empresas (ACAE)	Horas de acompañamiento docente (Práctica):	1
Escuela:	Escuela de Administración y Contaduría (ADCO)	Horas de acompañamiento docente (Laboratorio):	N/A
Facultad	Ciencias Económicas y Sociales	Horas de Preparaduría:	N/A
Tipo de Evaluación:	Continua con Examen de Reparación	Horas de trabajo independiente recomendado al estudiante:	5
Modalidad :	Presencial	Pre-requisitos:	N/A
Tipo de Asignatura:	Obligatoria	Régimen de Estudios:	Semestral
Ubicación de la asignatura:	6° semestre	Fecha de aprobación en Consejo de Facultad:	Junio 2018

## II.- JUSTIFICACIÓN

Esta materia introduce al estudiante en el manejo de los sistemas de gestión de la calidad, brindando la base normativa indispensable y los diferentes aspectos técnicos y académicos para lograr un profesional en administración de empresas con amplio manejo de los sistemas de gestión de la calidad y de los procesos de revisión y auditoría interna. Coadyuva en el desarrollo de competencias generales de la UCAB y en la competencia profesional "gestiona las operaciones cumpliendo con estándares de calidad".

## III.- CONTRIBUCION DE LA ASIGNATURA AL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS

Competencia general:

### (CG1): Aprender a aprender con calidad:

Utiliza estrategias de forma autónoma para incorporar e incrementar conocimientos, habilidades y destrezas en el contexto de los avances científicos y culturales requeridos para un ejercicio profesional globalmente competitivo.

Unidad de competencia:

(CG1 – U1): **Identifica, plantea y resuelve problemas:** Detecta la discrepancia entre la situación actual y la deseada, especifica lo que se necesita resolver y ejecuta acciones de manera eficiente para transformar la necesidad en logro

Criterios de desempeño:

1. Reconoce diferencias entre una situación actual y la deseada
2. Analiza el problema y obtiene la información requerida para solucionarlo
3. Formula opciones de solución que responden a su conocimiento, reflexión y experiencia previa.
4. Selecciona la opción de solución que resulta más pertinente, programa las acciones y las ejecuta
5. Evalúa el resultado de las acciones ejecutadas

Competencia general:

### (CG2): Aprender a trabajar con el otro:

Interactúa con otros en situaciones diversas y complejas para alcanzar objetivos comunes, en un entorno donde el equilibrio de los roles: colaborador o líder y la fluidez comunicativa procuran resultados beneficiosos para todos.

Unidad de competencia:

(CG2-U1): **Toma decisiones efectivas para resolver problemas:** Aplica un proceso sistemático de toma de decisiones para elegir la mejor alternativa en la resolución de problemas en beneficio propio y de los otros

Criterios de desempeño:

1. Identifica el problema
2. Analiza el problema
3. Plantea alternativas de solución
4. Ejecuta la opción que considera más adecuada para la solución del problema.
5. Promueve los cambios necesarios para asegurar la calidad de los resultados en el tiempo

Competencias profesional

### (CP1): Gestiona las operaciones cumpliendo con estándares de calidad:

Diseña y evalúa la estructura operativa y organizacional más adecuada a la naturaleza del negocio y al volumen de operaciones en el marco del cumplimiento del sistema de gestión de la calidad.

Unidad de competencia:

(CP1-U1): **Identifica las interacciones de la organización:** Describe los distintos flujos y procesos organizacionales.

Criterios de desempeño:

1. Define los distintos procesos operativos de la organización
2. Establece los flujos óptimos de los procesos productivos de la organización.
3. Determina la estructura adecuada a la realidad externa y a los procesos de negocio analizando las implicaciones mercantiles de los mismos.
4. Considera la configuración de la organización en función al sistema normativo vigente.

(CP1-U2): **Desarrolla y aplica sistemas de control de gestión de la calidad:** Diseña, implementa y evalúa sistemas de control que garanticen el desempeño óptimo de la organización en función a normativas internacionales.

1. Operacionaliza los objetivos estratégicos.
2. Formula el sistema de control de gestión de la calidad.
3. Construye los indicadores de gestión organizacionales
4. Dirige y evalúa el sistema de control de gestión de la calidad.
5. Realiza auditorías internas y analiza las causas de las

		desviaciones
<b>IV.- UNIDADES TEMÁTICAS</b>		
<b>I.- ESTRATEGIAS Y LIDERAZGO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		Unidad 1: Introducción a la calidad. La Normalización de la Calidad. Unidad 2: Implantación del sistema de gestión Unidad 3: Estructura de la norma ISO 9001:2015 Unidad 4: Contexto organizativo y gestión de partes interesadas Unidad 5: Gestión por procesos Unidad 6. Gestión de los riesgos empresariales Unidad 7: El papel de la dirección y sistemas integrados. Unidad 8: Integración de los Sistemas de Gestión.
<b>II. IMPLANTACION DE LOS PROCESOS DE APOYO Y OPERACIONES.</b>		Unidad 1. La relación con el cliente. Gestión de las competencias. Unidad 2. La Calidad en el diseño y desarrollo Unidad 3. La Calidad en los Suministros Externos Unidad 4. La Calidad en la producción y provisión del servicio Unidad 5. La Calidad en la logística y la posventa.
<b>III. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.</b>		Unidad 1. Análisis de datos. Unidad 2. Aspectos económicos de la calidad Unidad 3. Indicadores y sistemas de información Unidad 4. Evaluación de la satisfacción del cliente.
<b>IV. ORIENTACIÓN HACIA UN NEGOCIO SOSTENIBLE.</b>		Unidad 1. Los equipos de trabajo en la gestión de la calidad Unidad 2. La mejora de la calidad trabajando en equipo Unidad 3 Técnicas avanzadas para la gestión de la calidad Unidad 4. La gestión de la calidad hacia la excelencia Unidad 5. El éxito sostenido. La ISO 9004:2018 en las Empresas Unidad 6. La Gestión del Cumplimiento: Compliance.
<b>V. LA AUDITORIA INTERNA.</b>		Unidad 1. Normas sobre Auditorias Unidad 2. Gestión por Procesos: el enfoque a procesos en las auditorias Unidad 3. Gestión de Riesgos en auditorías.
<b>VI. TÉCNICAS DE AUDITORÍA.</b>		Unidad 1. Tipos de Auditoria: Primera, Segunda y Tercera Parte Unidad 2. Equipo Auditor. Nuevo rol del auditor interno Unidad 3. Planificación: organización y valor Unidad 4. Fases de una Auditoria Unidad 5. Gestión de programas de auditoría y planes. Realización Unidad 6. Elaboración de Informes. Seguimiento y Cierre. Unidad 7. Procesos que aporten valor Unidad 8. Auditoria y autoevaluación. Auditoría de los KPI'S.
<b>VII. AUDITORIAS Y VALOR PARA EL NEGOCIO.</b>		Unidad 1. Resolución de No Conformidades y oportunidades de mejora Unidad 2. Gestión de la mejora del programa de auditorias Unidad 3. Presentación de resultados

<b>V.- ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</b>
<p>Esta asignatura pretende lograr en los estudiantes el aprendizaje sobre la importancia de las estrategias y liderazgo para la gestión de la calidad considerando lo previsto en la Norma ISO 9001:2015, así como desarrollar habilidades y destrezas básicas para la planificación, conducción y seguimiento del proceso de auditoría interna al Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo la conformidad de acuerdo con la Norma Internacional ISO 19011:2018 en cualquier tipo de organización todo con orientación hacia un negocio sostenible. Se utilizarán clases magistrales, entregas de monografías, talleres, foros y controles de lecturas. La asignatura se manejará con apoyo de la plataforma de acompañamiento académico M7 de forma que los alumnos puedan preparar las actividades de cada sesión de clases.</p>

<b>VI.- ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN</b>
<p>Se realizarán evaluaciones parciales, entregas de monografías y trabajos de investigación así como casos de estudios. Adicionalmente podrán efectuarse controles de lecturas y talleres en clases. Los pesos porcentuales de cada actividad serán fijados por el docente de la asignatura.</p>

<b>VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>
<p>CAMISÓN, Cèsar. Gestión de la Calidad. Pearson. 2007. Bogotá.            Curso de gestión de calidad: normas ISO. Oviedo: FORMASTUR, 2015            HOYLE, D. ISO 9000 Manual de sistemas de calidad. Paraninfo. España .1998  <a href="http://www.iso.org">http://www.iso.org</a>            JAMES P. Gestión de la Calidad Total. México: Prentice Hall, 1997            JURAN, J, A.; BLANTON, G. Manual de Calidad de Juran, 5ª Edición Editorial: Mc Graw Hill.            LÓPEZ LEMOS, Paloma. Auditoría de los sistemas de gestión de calidad. Madrid: Fundación Confemetal,            LÓPEZ LEMOS, Paloma. Cómo documentar un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015. Madrid: Fundación Confemetal, 2015            Norma de gestión de calidad para el servicio de protección de datos. Madrid: Fundación Ad Qualitatem, 2015            Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. (ISO 9001:2015). Madrid: AENOR, 2015.            SOURI ANDERI. Implantación y Gestión de la Norma ISO 9001:2015. Editorial Melvin C.A. 2016            UNE-ISO/TS 9002:2017. Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:2015, Madrid: AENOR, 2017</p>