

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

1. INFORMACIÓN BÁSICA

1.1. Facultad	Ciencias jurídicas, económicas y administrativas	1.2. Programa	Administración en finanzas y negocios internacionales		
1.3. Area	Formación profesional	1.4. Curso	Gestión de la calidad		
1.5. Código	EC1025065	1.6. Créditos	4		
1.6.1. HDD	32	1.6.2. HTI	128	1.7. Año de actualización	2020

2. JUSTIFICACIÓN

La calidad es un concepto que se enfoca en la capacidad que tienen las organizaciones en satisfacer y/o exceder las expectativas del cliente; dada su importancia, históricamente se han desarrollado diversas teorías basados en principios de calidad que fueron cambiando su enfoque dependiendo de cada escenario histórico, hasta llegar a la actualidad en donde el enfoque mundial es la excelencia. Por lo anterior se definen estándares que permiten unificar un universo de requisitos tendientes a satisfacer dichas necesidades, razón por la cual las organizaciones internacionales tales como la ISO, ha desarrollado una serie de familias de normas que día a día se va adecuando a los cambios del entorno; en miras a la globalización de la economía, las empresas que no cumplan con dichos estándares, son consideradas como poco competitivas.

En relación a todo lo anterior, y en concordancia con la Misión del programa de Administración en Finanzas y Negocios Internacionales, se hace necesario formar profesionales competentes que lideren los procesos de mejora continua en el sector productivo, basados en los principales componentes, habilidades y competencias que deben desarrollar los estudiantes a lo largo de este curso para ejercer estos roles de liderazgo y de compromiso social con el entorno, y de este modo contribuir al desarrollo y crecimiento económico de la región y propender por su proyección a nivel internacional.

El diseño curricular se ha articulado de tal manera que a nivel de quinto semestre el estudiante haya superado las temáticas de administración, procesos administrativos, y comercio exterior. Estas competencias permiten contextualizar al estudiante para el adecuado desarrollo del curso de gestión de calidad, con el cual los estudiantes de quinto semestre del programa podrán reconocer los procesos que componen a una organización y la interacción entre sí, conceptualizar los aspectos más relevantes en el marco de la calidad y los requisitos establecidos a nivel internacional, así como los aspectos más relevantes de un proceso de auditoría, con el fin de que los estudiantes puedan generar acciones de mejoramiento continuo en el entorno organizacional, encaminados a la calidad en cada uno de los eslabones de la cadena de valor.

3. PROPÓSITOS DE FORMACIÓN

3.1 PROPOSITO GENERAL:

El plan del curso busca que los alumnos conceptualicen los principios y conceptos básicos de calidad, gestión de calidad y calidad total y aseguramiento de calidad; reconocer los procesos que componen a una organización y la interacción entre sí, conceptualizar los aspectos más relevantes en el marco de la calidad y

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

los requisitos establecidos a nivel internacional. Los estudiantes pueden integrar los sistemas de gestión de calidad a todos los niveles de la organización independiente de su objeto social, basado en un enfoque por procesos, generando acciones de mejora continua a la luz de los principios básicos de calidad y las normas nacionales e internacionales de calidad.

3.2 PROPOSITOS ESPECIFICOS

- Aplicar herramientas de análisis para generar planes de mejoramiento continuo para asegurar la calidad en los procesos de las organizaciones.
- Conocer e interpretar los estándares de calidad establecidos en la NTC ISO 9001: 2015 para ser aplicados en una organización y conducir a la mejora de los procesos.
- Proporcionar los principios básicos para desarrollar auditorías internas de calidad.

4. COMPETENCIAS

4.1 General:

Se propone desarrollar clases teórico prácticas que invitan al estudiante a participar de forma activa en su proceso de aprendizaje, este modelo de clase permite acercar a los estudiantes a la realidad, ya que mediante el estudio de casos y el juego de roles se puede trasladar la sensación del entorno empresarial al ambiente académico.

Más allá de los conceptos teóricos, el estudiante debe desarrollar: habilidades comunicativas, comunicación asertiva, Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica, conocimiento de otras culturas y costumbres, buen lenguaje no verbal, ser resolutivo y pragmático a la hora de que se le presenten obstáculos, actitud positiva, escucha, capacidad de negociación, autocontrol y liderazgo.

4.2. Específicas

Competencias Cognitivas (SABER)

- Analizo y expongo las apreciaciones resultantes de la comparación de los procesos evaluados frente a las bases teóricas referenciadas.
- Identifico y aplico las técnicas de control estadístico de procesos.
- Herramientas para la mejora de la calidad y análisis de datos
- Conozco e interpreto los estándares de calidad para ser aplicados en una organización y conducir a la mejora de los procesos.
- Conozco y preparo una auditoría interna de calidad

Competencias Procedimentales HACER)

- Identifica aspectos de calidad y diferencia los conceptos de función de uso/conformidad y función de agrado / diseño y los aplica en casos reales (bienes/servicios).

Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio
<http://www.unicordoba.edu.co/index.php/documentos-sigec/documentos-calidad> asegúrese que ésta es la
versión vigente

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

- Investiga diferentes enfoques de la calidad de acuerdo al contexto histórico y discute los aplica en el entorno actual.
- Aplica los principales aportes de los maestros de la calidad en el contexto actual.
- Analiza la funcionalidad de una empresa y elaboro el mapa de procesos y su interacción de acuerdo a la cadena de valor.
- Interpreto los requisitos internacionales de calidad aplicables a las organizaciones de acuerdo a su objeto social.
- Identifica el ciclo de mejora continua PHVA y diseño una caracterización de un proceso basado en dicho ciclo.
- Diseña herramientas de evaluación para el desarrollo de las auditorias.
- Revisa y comprendo la documentación de cada uno de los procesos y las referencias normativas aplicables, durante el proceso de preparación y ejecución de la auditoria.
- Genera recomendaciones para la mejora continua de los procesos.

Competencias Actitudinales (SER)

- Interioriza la importancia de la calidad integración como factor de crecimiento de las organizaciones.
- Mantiene una conversación fluida y asertiva con el equipo de trabajo designado para llevar a cabo los ejercicios.
- Escucha tranquilamente a sus compañeros y expresa sus opiniones de una forma conciliadora.
- Aplica la creatividad y la innovación al momento de desarrollar las actividades durante el juego de roles y estudio de casos.
- Posee capacidad de observación y análisis

4.3 Transversales

Competencia investigativa: Se realizarán estudios de caso este modelo de clase permite acercar a los estudiantes a la realidad, ya que mediante el estudio de casos y el juego de roles se puede trasladar la sensación del entorno empresarial al aula de clases.

Competencia comunicativa Se asignarán temas de investigación que serán defendidos en clase, estos propiciarán la lectura crítica, la argumentación conceptual oral y escrita.

Competencia ciudadana: durante la cátedra se dan las herramientas para llevar a cabo una auditoria de calidad, la cual debe ser evaluada mediante un juego de roles, para lo cual se asigna una empresa y un proceso para llevar a cabo una auditoría interna de calidad, de acuerdo a los parámetros dados.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

5. CONTENIDOS DECLARATIVOS, PROCEDIMENTALES Y ACTITUDINALES-UNIDADES DE APRENDIZAJE

CONTENIDO TEMÁTICO CLASE A CLASE

UNIDAD 1. CONCEPTOS CLAVES QUE INVOLUCRA LA CALIDAD, SU EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y PRINCIPALES APORTES.

- El concepto de calidad: Definición según los conceptos de calidad de conformidad y calidad de diseño.
- Evolución e historia reciente del movimiento por la calidad: Etapa de la inspección; etapa de control estadístico de calidad; etapa de aseguramiento de la calidad; etapa de la administración de la calidad total; etapa de reestructurar las organizaciones y de mejora sistémica de procesos en la era de la información.
- Los maestros de la calidad y sus principales aportes: W. Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kauro Ishikawa, Philip B. Crosby, Armand V. Feigenbaum, Peter M. Senge.

UNIDAD 2. INTRODUCCIÓN AL CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD

- Concepto de control
- La variabilidad y el pensamiento estadístico
- Herramientas para el control de procesos: Hojas de verificación, Tormenta de ideas, diagrama Causa- efecto (Ishikawa), histograma, diagrama de Pareto y estratificación, cartas o diagramas de control, muestreo por aceptación.
- Costos de calidad

UNIDAD 3. GESTIÓN POR PROCESOS – ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- ISO9001:2015. Objeto y campo de aplicación, requisitos generales.
- Concepto, identificación y secuencia de los procesos
- Elaboración de mapas y caracterización de procesos de cualquier organización.

UNIDAD 4. INTRODUCCION A LA AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

- Definición, principios de auditoría
- Hallazgos de auditoría: Redacción de hallazgos.

6. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La planeación temática de los contenidos del curso, se ha desarrollado sobre tres ejes de acción, con el objeto de alcanzar las metas expuestas inicialmente:

Eje conceptual y reflexivo: Se presenta un marco teórico-conceptual generalidades, en este se en el cual se le da a conocer al estudiante un marco general los conceptos básicos y la evolución histórica de la calidad de acuerdo a los aspectos mundiales más relevantes.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

- Estudio individual: Los Materiales (texto y video) son analizados, primero, individualmente, creando un concepto particular, identificando las posibles necesidades, analizando los hechos, generando alternativas y seleccionando la recomendación según los criterios que se determinen en cada oportunidad.
- Debate en grupos: Luego en equipos de trabajo se pide resolver un caso basado en la temática impartida y los conocimientos previos de los alumnos; cada equipo se debe escoger un representante quien expondrá las apreciaciones del equipo.
- Sesión general: Por último, en las sesiones generales, con la guía del docente se comparan las apreciaciones de las conclusiones del debate y se unifican criterios que enriquezcan las conclusiones.

Eje de capacitación y Desarrollo: Durante el eje de conceptualización el estudiante debe contar con la competencia para: analizar procesos de mejora en el ámbito de la calidad de bienes y servicios, haciendo uso de herramientas estadísticas y Excel, para hacer análisis de datos y de este modo aplicar los conceptos de control y aseguramiento de calidad.

En este eje de acción se desea estimular la autonomía del estudiante sobre su proceso de aprendizaje, colocando a su disposición los materiales y escenarios virtuales para que el estudiante pueda profundizar a su ritmo e interés.

Eje de implementación y presentación: La última semana se centra en organizar el trabajo realizado, para dar respuesta a la propuesta académica de inicio de curso; en este eje se incrementará el tiempo de trabajo independiente y se realizarán sesiones de asesoría individual o por pequeños grupos sobre todos los temas vistos durante el semestre (la evaluación del producto final debe dar cuenta de todas las técnicas aprendidas durante el semestre).

Al finalizar esta etapa los estudiantes deben desarrollar un trabajo aplicado en una empresa seleccionada (teóricamente) y mediante la técnica denominada dinámica de roles, los estudiantes deben planear y ejecutar una auditoría interna de calidad, de acuerdo a lo establecido en la ISO 9011. Con el fin de aplicar todas los conceptos y directrices impartidas en el aula y generar un aprendizaje significativo en cada uno de los estudiantes.

7. ACTIVIDADES Y PRÁCTICAS

- **Docencia Directa:** Conversatorios, talleres, ponencias, tutorías, Mesas redondas, exposiciones y demás actividades para fortalecer el proceso de formación.
- **Trabajo independiente del estudiante:** Lecturas, realización de talleres, solución de problemas, preparación de exposiciones, revisión bibliográfica y participación en foros y otras herramientas comunicativas planificadas por el tutor.
- **Docencia mediada:** Uso del Campus virtual, Disposición de material de consulta, videos, Foros, Chat, Correo Electrónico, realización de actividades basados en mapas conceptuales, mentefactos, aplicaciones multimediales e Hipertextos, entre otros.

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088 VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6
	PLAN DE CURSO	

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Los criterios de evaluación se definen teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje esperados de acuerdo con las competencias formuladas (Conocimientos declarativos, procedimentales y actitudinales, es decir lo que deben saber, saber hacer y demostrar al finalizar el curso).

- Analizo y expongo las apreciaciones resultantes de la comparación de los procesos evaluados frente a las bases teóricas referenciadas.
- Identifico y aplico las técnicas de control estadístico de procesos, mediante el uso de Excel y herramientas para análisis de datos.
- Conozco e interpreto los estándares de calidad para ser aplicados en una organización y conducir a la mejora de los procesos.

Competencias Procedimentales (HACER)

- Analizo la funcionalidad de una empresa y elaboro el mapa de procesos y su interacción de acuerdo a la cadena de valor.
- Interpreto los requisitos internacionales de calidad aplicables a las organizaciones de acuerdo a su objeto social.
- Identifico el ciclo de mejora continua PHVA y diseño una caracterización de un proceso basado en dicho ciclo.
- Diseño herramientas de evaluación para el desarrollo de las auditorías.
- Reviso y comprendo la documentación de cada uno de los procesos y las referencias normativas aplicables, durante el proceso de preparación y ejecución de la auditoría.
- Genero recomendaciones para la mejora continua de los procesos.

Competencias Actitudinales (SER).

- Mantiene una conversación fluida y asertiva con el equipo de trabajo designado para llevar a cabo los ejercicios.
- Escucha tranquilamente a sus compañeros y expresa sus opiniones de una forma conciliadora.
- Aplica la creatividad y la innovación al momento de desarrollar las actividades durante el juego de roles y estudio de casos.
- Posee capacidad de observación y análisis.

9. BIBLIOGRAFÍA

ISO 9001 (2015) — Requisitos para los Sistemas de Gestión de la Calidad. Interpretación libre de ISO/DIS 9001:2015.

Humberto Gutiérrez Pulido. Calidad total y productividad tercera edición McGraw Hill

Alberto Isaac Pierdant Rodríguez, Jesús Rodríguez Franco Control estadístico de la calidad de un servicio mediante Gráficas \bar{X} y R. Revista SciELO Analytics.

Si usted ha accedido a este formato a través de un medio diferente al sitio
<http://www.unicordoba.edu.co/index.php/documentos-sigec/documentos-calidad> asegúrese que ésta es la
versión vigente

	UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA	CÓDIGO: FDOC-088
	PLAN DE CURSO	VERSIÓN: 02 EMISIÓN: 22/03/2019 PÁGINA 1 DE 6

DOMÍNGUEZ GIRALDO, Gerardo Indicadores de gestión y resultados: un enfoque sistémico. 5 ed
Medellín: Biblioteca Jurídica Diké, 2004. 242 p. ISBN 9589421970.

Bertrand L. Hansen, Prabhakar M. Ghare. Control de calidad: Teoría y aplicaciones. Ediciones Diaz de Santos, S.A.

Buchtik Liliانا. Secrets To Mastering The Wbs In Real World Projects. Project managment institute. Second edition.

D.R. Kiran. Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies. BSP BH. 2017

CIBERGRAFÍA

<http://www.portalcalidad.com/docs/>