



## **SILABO DE CALIDAD TOTAL**

### **I. DATOS GENERALES**

a. Facultad	:	Administración
b. Carrera Profesional	:	Administración
c. Departamento	:	Administración
d. Tipo de curso	:	Electivo
e. Pre - requisito	:	Estadística General
f. Ciclo de estudios	:	X
g. Duración de curso	:	17 semanas
h. Inicio	:	24/03/00
i. Término	:	14/07/00
j. Extensión horaria	:	3 horas/semana
k. Créditos	:	3
l. Período Lectivo	:	2000-II
m. Docente Responsable	:	Mg. José Luis Zavaleta Pinedo

### **II. DESCRIPCIÓN DEL CURSO**

La globalización de la economía ubica a las organizaciones peruanas en el juego de la competencia internacional. La competitividad que necesitamos en ese nuevo contexto pasa por el tamiz de una mejora sustancial en la productividad de todos los elementos involucrados en la producción de bienes o servicios.

Para lograr este incremento en la productividad, los países o bloques mas competitivos y las empresas líderes que los representan tienen vigentes nuevos instrumentos de negocios: La mejora continua y el rediseño de los procesos de negocios.

Procesos en los cuales, la Calidad Total y la Reingeniería son herramientas que sustentadas en el análisis estadístico y el aprovechamiento de las tecnologías de información emergentes respectivamente refuerzan esta forma de ver la competitividad.

En nuestro país son "pocos" aún los esfuerzos que se vienen haciendo en este tema y algunos de estos son intentos fallidos, por la falta de comprensión de las consecuencias de su implementación, que conlleva a efectuar un cambio radical en la forma como se ha organizado el trabajo durante muchas décadas y a desaprender las técnicas administrativas que permanecen vigentes por más de cien años.

### **III. BIBLIOGRAFÍA**

- Hammer M & Champy J. Reingeniería. Editorial Norma S.A. Colombia, 1994.
- Harrington, H James. Mejoramiento de procesos de la empresa, de McGraw-Hill Inc Colombia, 1993.
- Internal Revenue Service of USA. Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. 1996.
- Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. CINSEYT, 1996.

## IV. PLAN ESTRATÉGICO

### OBJETIVOS

Al final del curso los alumnos habrán alcanzado los siguientes objetivos:

- Entender los paradigmas empresariales vigentes en el Perú.
- Entender la Calidad Total y la Reingeniería como una herramienta administrativa capaz de lograr el incremento sustancial del valor de las actividades de la empresa.
- Conocer la metodología de implementación de un Proyecto de Calidad Total y Reingeniería.
- Entender las consecuencias probables de su implementación

### CONTENIDO TEMÁTICO

#### **PRIMERA UNIDAD CONCEPTOS BÁSICOS**

##### Sesión 1:

- ☺ Presentación y definición de reglas del curso.
- ☺ Los negocios en un entorno global.
- ☺ La necesidad de nuevas estrategias administrativas.

##### Sesión 2:

- ☺ Marco Conceptual de la Calidad
- ☺ Historia de la Calidad
- ☺ La Calidad y la Productividad como fundamentos para la competitividad empresarial

##### Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Secciones 1,2,3.

Juran J.M. ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD. Cap 1.

##### Sesión 3:

- ☺ La Filosofía Deming de la Calidad
- ☺ La Filosofía Crosby de la Calidad
- ☺ La Filosofía Juran de la Calidad
- ☺ La experiencia Japonesa de Calidad.

##### Lecturas asignadas:

Separata: Principales Etapas del Desarrollo Histórico del Movimiento hacia la Calidad.

Separata: La experiencia Japonesa.

##### Ejercicio:

Cada grupo deberá estar preparado para presentar una experiencia de Calidad Total en el Perú.

##### Sesión 4:

- ☺ Administración para la Calidad Total (TQM)
- ☺ Liderazgo para la Calidad Total (TQL)

##### Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Secciones 6, 7.

Juran J.M. ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD. Cap 6.

##### Sesión 5:

- ☺ Organización para la Calidad
- ☺ La Cultura de la Calidad Total

##### Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Secciones 4, 5, 11.

Juran J.M. ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD. Cap 7, Cap 8.

##### Sesión 6:

☺ Herramientas de la Calidad

Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Sección 12.

Brasasard Michael. Manual de Herramientas Básicas para el Análisis de Datos.

Sesión 7:

☺ Los costos de la calidad.

☺ Comprensión de las necesidades del cliente.

Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Sección 8..

Juran J.M. ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD. Cap 2, 3, 11.

Sesión 8:

☺ Aseguramiento de la Calidad

☺ Auditoría de la Calidad.

☺ Certificación de un sistema de Calidad - Normas ISO.

Lecturas asignadas:

Salazar G. Marco. CALIDAD TOTAL. Secciones 9, 10.

Juran J.M. ANALISIS Y PLANEACION DE LA CALIDAD. Cap 24.

Separata: Planificación del Proceso de Certificación de un Sistema de Calidad.

## **SEGUNDA UNIDAD MEJORAMIENTO DE PROCESOS**

Trabajos Grupales

Para la presentación de los trabajos grupales, se deberá elegir una empresa u organización en la que se llevará a cabo paso a paso el estudio de un proceso, con el fin de mejorarlo utilizando las herramientas de la Calidad Total.

Sesión 9:

☺ Paso 1: Seleccionar, definir un proceso y los clientes del mismo.

Lecturas asignadas:

I.R.S. of USA (1996): Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. Cap. Uno.

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas de la lectura asignada:

Seleccione y defina el proceso que será motivo de su estudio.

Del proceso seleccionado identifique los clientes internos y externos y los atributos requeridos del proceso

Conjuntamente con las matrices de evaluación, prepare una Sinopsis del Proceso, de acuerdo al Formato 1-1.

Sesión 10 y 11:

☺ Paso 2: Hacer un mapa actual del proceso.

Lecturas asignadas:

I.R.S. of USA (1996): Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. Cap. Dos.

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas de la lectura asignada:

En el proceso seleccionado elabore el diagrama de Flujo del Proceso, El diagrama de flujo de documentos y el Diagrama de Flujo Funcional.

Use los Formatos 2-1, 2-2 y 2-3 como guía.

Sesión 12:

☺ Paso 3: Medir el proceso actual

Lecturas asignadas:

I.R.S. of USA (1996): Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. Cap. Tres.

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas de la lectura asignada:

Desarrolle medidas de eficiencia para cada etapa importante en el proceso.

Desarrollo medidas de eficiencia para el resultado final del proceso.  
Ubique los puntos clave del proceso en el diagrama de Flujo del Proceso.  
Use los Formatos 3-1, 3-2 y 3-3 como guía.

Sesión 13:

☺ Paso 4: Recopilación de Datos

Lecturas asignadas:

I.R.S. of USA (1996): Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. Cap. Cuatro.

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas de la lectura asignada:

Recopile datos acerca de las medidas de eficiencia de las etapas y del proceso con el fin de contrastar con los tiempos luego del rediseño.

Use los Formatos 4-1, 4-2, 4-3 y 4-4 como guía.

Sesión 14:

☺ Paso 5: Uso de Herramientas de "Gerencia de Procesos"

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas estudiadas en la Sesión 6:

Efectúe los gráficos que corresponda

Identifique problemas crónicos.

Diagnostique las causas.

Sesiones 15 y 16:

☺ Paso 6: Optimizar el proceso.

Lecturas asignadas:

I.R.S. of USA (1996): Mejoramiento continuo a través del análisis de procesos. Cap. Siete.

Trabajo Grupal:

Utilizando las herramientas de la lectura asignada, cada a grupo deberá presentar sus propuestas de optimización de los procesos elegidos, debiendo hacer una análisis comparativo del proceso antiguo y el propuesto.

Deberá compararse los diagramas de Proceso, de documentos y funcional.

Además presentar las gráficas que permitan un análisis comparativo.

## **METODOLOGÍAS**

Para el logro de los objetivos planteados en el curso se desarrollarán las siguientes metodologías:

- Exposición de los temas asignados por parte de los alumnos.
- Reforzamiento de conceptos por parte del profesor.
- Discusión en clase de los procesos seleccionados por cada grupo.
- Talleres de discusión de los avances de los trabajos.

## **EVALUACIONES**

La nota final del curso será el promedio ponderado de los siguientes ítems:

- Exposiciones.
- Participación en la discusión de conceptos en clase
- Presentación de los trabajos asignados.
- Trabajo final del curso
- Examen final