**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**SILABO**

1. **DATOS GENERALES:**

**1.1 ASIGNATURA** : Calidad Total

**1.2 CÓDIGO DE LA ASIGNATURA** :41454

**1.3 ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL** : ADMINISTRACION

**1.4 DEPART. ACADEMICO** : Administración

**1.5 CRÉDITOS** : 04 Créditos

**1.6 Nº DE HORAS** : 05 Horas

**1.7**  **AÑO Y SEM. ACADEMICO** :2017-II

**1.8 CICLO Y SECCIÓN** : VIII - C

**1.9 PROFESOR DEL CURSO** :Dr. Luis Baldeos Ardían.

**1.10 E-mail** : lbaldeos22@yahoo.es

1. **SUMILLA**

La presente asignatura enfoca principios y procedimientos de calidad de servicio desde una perspectiva gerencial, hasta los aspectos relacionados al logro y sostenimiento de altos niveles de efectividad en la prestación de servicios. Así, también, aspectos sobre el trato que se brinda a los clientes dentro de un marco sustentado en una cultura organizacional orientada a la calidad. Al respecto, se desarrollan conceptos, técnicas sobre el diseño e implementación de actividades y de programas integrales.

1. **COMPETENCIAS**

El estudiante desarrollará conocimientos, habilidades y criterios sobre principios y procedimientos para la dirección de proyectos, actividades y programas de calidad integral, dentro de una orientación competitiva, hacia el logro de niveles apropiados de calidad enmarcados en la optimización y en permanentes mejoras.

Incentiva a implementar técnicas para mejorar los procesos en las pequeñas y medianas empresas.

1. **ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS**

El desarrollo del curso se realizará mediante exposiciones del profesor, participación de los alumnos, exámenes y desarrollo de trabajos prácticos.

El Promedio para cada Evaluación parcial se determina anotando el promedio simple de:

1. Evaluación Escrita (con un decimal sin redondeo)

2. Evaluación Oral (con un decimal sin redondeo)

3. Trabajo Académico

El Promedio Final se hará calculando:

PF= P1 + P2

*2*

1. **TEMARIO**

**CAP. I GESTION DE LA CALIDAD**

* Gestión de la calidad. Calidad total.
* Costos de calidad y no calidad.
* Niveles de la gestión de calidad
* Visión Global de la calidad total.
* Premisas de base, Cultura de la calidad.
* Procesos fundamentales

**CAP. II GESTION DE CALIDAD AL CLIENTE**

* El concepto de cliente.
* Medición del grado de satisfacción del cliente.
* Como podemos mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes.

**CAP. III CONTROL DE LA CALIDAD**

* Control Estadístico del proceso.
* Gráficos de Control.
* Control por atributos.
* Muestreo de aceptación
* La función de la pérdida de la calidad

**CAP IV. MEJORA CONTINUA**

* Comportamiento real de la innovación.
* Ciclo Deming.
* Proceso de mejora. Organización y proceso.
* Las siete herramientas básicas de Ishikawa.
* Casos de calidad total

**BIBLIOGRAFIA**

* Campanella, j PRINCIPIOS DE LOS COSTOS DE CALIDAD. Madrid 1992
* Cuatrecasas Luis. “GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD – IMPLANTACIÓN, CONTROL Y CERTIFICACIÓN”. Profit Editorial Inmobiliaria, S.L., Barcelona, 2010.
* Huete, L.M. FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE SERVICIO. .Harvard Deusto. 1994.
* Juran, J.M.- Gryna, F.M. MANUAL DE CONTROL DE CALIDAD. Madrid 1993.
* Lovelock Christopher / Wirtz Jochen “MARKETING DE SERVICIOS, PERSONAL, TECNOLOGÍA Y ESTRATEGIA”. Sexta Edición. Pearson Prentice Hall, México. 2005
* Peters, T. DEL CAOS A LA EXCELENCIA. Barcelona 1990
* Robbins Stephen P. “ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y DE LA CADENA DE VALORES”. Edit. Pearson, Impreso en México, Octava Edición. 2005.
* Senlle. A; Stoll G.A CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN. Gestión 2000, Barcelona.

***Huacho, Setiembre del 2017***

**Dr. Luis Alberto Baldeos Ardían.**

**Docente del Curso.**