



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



PROGRAMA ANALÍTICO

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA

PROGRAMA DE:	CALIDAD TOTAL Y REINGENIERÍA	CÓDIGO SIS: 1302198
		SIGLA:
		NIVEL: SÉPTIMO

N° Hrs. de Clases Teóricas y Prácticas: 6

Prerrequisitos:	ÁREAS DE COORDINACIÓN CURRICULAR	
	HORIZONTAL	VERTICAL
ECONOMETRÍA		<ol style="list-style-type: none"> 1. FINANZAS INTERNACIONALES 2. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA II 3. INGENIERÍA FINANCIERA II 4. MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 5. INGLES FINANCIERO
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> • Comprender la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y las partes interesadas, identificar y aplicar los criterios de la reingeniería, y valorar la importancia de los modelos de calidad. • Diseñar el sistema de gestión de calidad considerando el contexto de la organización, los requisitos de los clientes y de las partes interesadas. • Planificar y gestionar los procesos operativos de los productos y servicios. • Realizar la planificación estratégica del sistema de gestión de calidad y establecer acciones para los riesgos asociados. • Identificar y gestionar los recursos, la documentación e información necesaria para el funcionamiento del sistema. • Evaluar el desempeño del sistema de gestión de calidad, reconocer sus costos y aplicar herramientas para la mejora continua 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer y valorar otros sistemas de gestión (Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo)
<p>Contenidos Mínimos:</p>	<p>1. GENERALIDADES DE MODELOS DE LA CALIDAD Y LA REINGENIERÍA</p> <p>1.1. Términos y definiciones aplicables a un sistema de gestión de calidad.</p> <p>1.2. Definición de la calidad total, la importancia de mejorar la calidad y la evolución de la calidad</p> <p>1.3. El ciclo de mejora continua</p> <p>1.4. Criterios fundamentales para el diseño y REINGENIERÍA de los procesos, y su importancia</p> <p>1.5. Principios y procesos del modelo de calidad ISO 9001:2015</p> <p>1.6. Otros modelos de calidad EFQM, JAPONES, BALDRIGE</p> <p>2. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</p> <p>2.1. Contexto interno y externo de la organización</p> <p>2.2. Requisitos de los clientes y la partes interesadas</p> <p>2.3. Diseño y desarrollo del sistema de gestión de calidad y su alcance</p> <p>2.4. La planificación de los procesos operativos de los productos y servicios</p> <p>3. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015</p> <p>3.1. La política de calidad</p> <p>3.2. Los objetivos de calidad y el programa de calidad</p> <p>3.3. Los riesgos negativos y positivos del sistema de gestión de calidad</p> <p>3.4. Los recursos, la documentación e información del sistema de gestión de calidad</p> <p>4. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y LA MEJORA CONTINUA ISO 9001</p> <p>4.1. Evaluación de la satisfacción del cliente, del desempeño de los procesos y la auditoría de calidad</p> <p>4.2. Los costos de la calidad y la mala calidad</p>

	<p>4.3. Herramientas metodológicas para la mejora continúa</p> <p>5. OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN 14001 Y 18001</p> <p>5.1. Modelo del sistema gestión ambiental, objetiva y característica</p> <p>5.2. Modelo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, objetivos y características</p>
<p>Bibliografía:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ISO, 2015, “Norma ISO 9000:2015: Fundamentos y vocabulario del Sistema de Gestión de Calidad”. • ISO, 2015, “Norma ISO 9001:2015: Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad” • ISO, 2009, “Norma ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización” • ISO, 2004, “Norma ISO 14001:2004: Requisitos del Sistema de Gestión Ambiental” • OHSAS, 18001:2007: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo” • Hammer Michel & Champy James, 1994, “Reingeniería”, Editorial Norma. • Publicación “Crea tu empresa”, del Ministerio de la Producción del Perú, Agencia Belga de Desarrollo y la Universidad del Pacífico: • http://www.crecemype.pe/portal/images/stories/files/img/crea-tu-empresa/ficha-extendida-13-bar-cafe-rustico.pdf • Video instructivo para elaborar un Modelo de Negocio Canvas, https://www.youtube.com/watch?v=o7WYcdJw_x8