



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD BICENTENARIA DE ARAGUA
VICERRECTORADO ACADÉMICO
SECRETARÍA
ARAGUA VENEZUELA

Carrera: Administración de Empresas

Semestre: IX

Unidad Curricular: Calidad Total

Código: CT-283

Requisito: 115 U.C. Aprob.

Unidad Crédito: 04

Densidad Horaria: 04

Horas Teóricas: 02

Horas Practicas: 02

JUSTIFICACION:

Proporcionar y desarrollar en el estudiante actividades que le permitan valorar, que el mejoramiento de la calidad produce en forma natural e inevitable el mejoramiento de la productividad.

OBJETIVO GENERAL:

Establecer los conocimientos básicos del Control Total de la Calidad, los cuales son posibles de aplicar en una organización, con el objeto de optimizar la producción y la gerencia empresarial.

Dra. Edilia Teresa Papa Arcila
Secretaria General

CONTENIDO SINOPTICO

Unidad I

- *La calidad total: una estrategia para sobrevivir*

Unidad II

- *El Control*

Unidad III

- *Control Total de la Calidad*

Unidad IV

- *Administración por Políticas*

Unidad V

- *Estandarización*

Unidad VI

- *Procesos de Implementación*

Unidad VII

- *La Calidad en el Servicio*



Unidad I: La calidad total: una estrategia para sobrevivir.

Tiempo de Ejecución: 08 horas

Objetivo Terminal: *Desarrollar habilidades para analizar la calidad total como una estrategia para sobrevivir a los nuevos cambios paradigmáticos en la actualidad.*

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Definir aspectos básicos de la Calidad Total de acuerdo con distintos autores.</p> <p>1.2 Determinar la importancia entre el directivo y la estrategia de calidad.</p> <p>1.3 Inferir los cambios en la constitución de la empresa y en la manera de pensar del recurso humano.</p> <p>1.4 Precisar la importancia de los grupos de mejoras continuas.</p>	<p>1. Historia y evolución de la Calidad Total.</p> <p>1.1 Definición, características, implicaciones y retos de la Calidad Total.</p> <p>1.2 Términos básicos.</p> <p>2. La Calidad Total y la Empresa.</p> <p>2.1 Experiencia japonesa.</p> <p>2.2 Círculos de CC: los premios Deming.</p> <p>3. Cómo considerar el control?</p> <p>3.1 Garantía de calidad: principios, ventajas y desventajas.</p> <p>3.2 Revolución conceptual de la gerencia.</p> <p>4. Mejoramiento continuo. Orientación hacia el consumidor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Discusión dirigida ● Preguntas divergentes y convergentes ● Trabajo grupal y exposiciones ● Discusión dirigida. ● Discusión dirigida 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión previa de bibliografía. ● Interacción docente / alumno ● Elaboración y exposición de conclusiones y esquemas. ● Interacción docente / alumno. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bibliografía, guías, láminas, retroproyector ● Bibliografía recomendada, revistas, textos varios. ● Resumen de los trabajos de investigación. ● Láminas y retroproyector. ● Láminas y retroproyector. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Participación individual ● Revisión de conclusiones. ● Participación individual y grupal. ● Participación grupal ● Escala de evaluación para evaluar exposición grupal. ● Participación individual y grupal.



Unidad II: **El Control.**

Tiempo de Ejecución: **06 horas**

Objetivo Terminal: **Aplicar la técnica de control como un valor esencial de la cultura de calidad.**

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACIÓN
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Ilustrar el ciclo de control sobre la base de investigaciones bibliográficas y su definición.</p> <p>1.2 Conceptualizar el autocontrol.</p>	<p>1 Control Total de la Calidad.</p> <p>1.1 Relación control – producción – eficiencia – producto – cliente.</p> <p>1.2 Control de calidad en toda la empresa y mejora de Tecnología.</p> <p>2. Círculos de CC.</p> <p>2.1 Autocontrol departamental y organizacional.</p> <p>2.2 Educación de CC.</p> <p>2.3 Los círculos de control en el mundo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Técnica de la pregunta. ● Demostrativa y Explicativa. ● Discusión dirigida. ● Discusión dirigida ● Técnica de la pregunta. ● Trabajo grupal y exposiciones. ● Discusión dirigida. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Interacción docente / alumno. ● Confrontación de ideas. ● Interacción docente / alumno. ● Confrontación de ideas. ● Disertación grupal. ● Elaboración de resúmenes por equipo ● Elaboración de conclusiones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bibliografía recomendada. ● Bibliografía recomendada, guías. ● Textos, folletos, laminas, retroproyector. ● Resumen de equipos, guías. ● Laminas y retroproyector. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Revisión de 0 conclusiones a nivel individual y grupal. ● Participación individual y grupal. ● Participación individual y grupal. ● Revisión de conclusiones. ● Escala de estimación para evaluar exposiciones grupales.



Unidad III: Control Total de la Calidad.

Tiempo de Ejecución: 08 horas

Objetivo Terminal: Desde el punto de vista organizacional establecer, la importancia del control total de Calidad.

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACIÓN
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Enunciar los conceptos que sustentan el Control Total de la Calidad.</p> <p>1.2 Citar las acciones necesarias para el Control Total de Calidad de acuerdo con sus máximos exponentes.</p>	<p>1. Círculos de CC, control de calidad integrado, mantenimiento y mejoramiento continuo de la calidad.</p> <p>1.1 Bienes y servicios económicos y plena satisfacción de los clientes.</p> <p>2. Administración de la calidad.</p> <p>2.1 Productividad vista como sistema.</p> <p>2.2 Cultura de la calidad.</p> <p>2.3 Control estadístico.</p> <p>2.4 Entrenamiento y supervisión.</p> <p>2.5 Operación, conformación y ejecución.</p> <p>2.6 Estándares y regulaciones.</p> <p>Gerencia de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la pregunta. • Trabajo grupal y Exposición. • Demostrativa y explicativa. • Discusión dirigida • Técnica de la pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción docente / alumno. • Revisión bibliografía. • Disertación docente / alumno. • Elaboración de Conclusiones. • Disertación docente / alumno. • Elaboración de conclusiones y esquemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada. • Resúmenes de trabajos. • Textos, guías de ejercicios. • Elaboración de conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Escala de estimación. • Participación individual y grupal. • Resolución de ejercicios. • Revisión de conclusiones.



Unidad IV: Administración por Políticas.

Tiempo de Ejecución: 10 horas

Objetivo Terminal: *Analizar la nueva forma de Administración por política.*

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Definir Administración por Políticas de acuerdo con varios autores consultados.</p> <p>1.2 Expresar los lineamientos para la definición de las políticas y los objetivos de la Administración por Políticas.</p> <p>1.3 Nombrar los elementos constitutivos de una política a la luz del mejoramiento de la calidad.</p> <p>1.4 Establecer la implementación de los pasos a seguir para la administración por políticas</p>	<p>1. Conceptualización, actualidad y relevancia.</p> <p>1.1 Objetivos y beneficios de la Administración por Políticas.</p> <p>2. Políticas empresariales y gubernamentales.</p> <p>2.1 Desarrollo mutuo.</p> <p>2.2 Mundo competitivo.</p> <p>2.3 Enfoque del Dr. Deming.</p> <p>3. Principios de calidad.</p> <p>4. Trilogía de Juran.</p> <p>4.1 Proceso de implantación del control total de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la pregunta. • Demostrativa y explicativa. • Técnica de la pregunta. • Discusión dirigida. • Demostrativa y explicativa. • Técnica de la pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción docente / alumno • Interacción docente / alumno • Confrontación de ideas. • Disertación grupal • Elaboración de resumen de equipos. • Elaboración de Conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada • Láminas, retroproyector, guías. • Bibliografía recomendada • Textos, guías, folletos. • Láminas, retroproyector. • Elaboración de conclusiones • Elaboración de conclusiones 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Revisión de conclusiones a nivel individual y grupal.. • Participación individual y grupal. • Revisión de conclusiones. • Revisión de conclusiones.



Unidad V: Estandarización.

Tiempo de Ejecución: 12 horas

Objetivo Terminal: Desarrollar destrezas para interpretar modelos en el proceso de estandarización.

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Definir el concepto de estándar sobre la base de autores consultados.</p> <p>1.2 Determinar los tipos de estándares.</p> <p>1.3 Modelos de estandarización, seleccionando el más indicado para atender a las necesidades detectadas.</p> <p>1.4.- Lineamientos para los estándares del procedimiento de control.</p>	<p>1 Estándar: conceptualización y características.</p> <p>2. Estándares clasificados.</p> <p>3. Modelos de estándares clasificación.</p> <p>4. Principios de la estandarización.</p> <p>4.1 Ventajas y desventajas.</p> <p>4.2 Adaptación de los principios de estandarización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrativa y Explicativa. • Técnica de la pregunta. <p>• Discusión grupal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discusión grupal. • Trabajo grupal. <ul style="list-style-type: none"> • Demostrativa y Explicativa. • Técnica de la pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliografía • Interacción docente / alumno <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de conclusiones • Resolución de ejercicios. <ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliografía • Interacción docente / alumno. <ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliografía • Interacción docente / alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Textos seleccionados. • Resúmenes de los trabajos. <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada, guía de ejercicios. <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía Recomendada. <ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía Recomendada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escala de estimación para evaluar exposición grupal. • Revisión de conclusiones individuales y grupales. <ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Revisión de conclusiones. <ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de conclusiones.



Unidad VI: **Procesos de Implementación.**

Tiempo de Ejecución: **10 horas**

Objetivo Terminal: **Analizar la nueva forma de Administración por política.**

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Desarrollar destrezas para interpretar modelos en el proceso de estandarización.</p> <p>1.2 Discutir el control de calidad integrado.</p>	<p>1 Modelos de estandarización.</p> <p>2 Diagramación del control de calidad integrado.</p> <p>2.1 Integración gerencial.</p> <p>2.2 Metas administrativas y globales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión Dirigida • Técnica de la pregunta. • Demostrativa y explicativa. • Discusión dirigida. • Preguntas abiertas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Bibliografía. • Interacción docente / alumno. • Elaboración de exposición, conclusiones y esquemas. • Interacción docente / alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada • Guías y Folletos. • Computador. • Láminas y Retroproyector. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Participación individual y grupal. • Revisión de conclusiones.

Unidad VI: **Proceso De Implementación.**

Tiempo de Ejecución: **10 horas**

Objetivo Terminal: **Practicar la Filosofía de la Calidad Total.**

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.3 Discutir las relaciones entre compromiso y organización.</p> <p>1.4 Describir las acciones que se realizan de acuerdo con el análisis de los problemas detectados.</p> <p>1.5 Asociar los problemas para operacionalizar de la educación a nivel de calidad y el entrenamiento del personal involucrado en la organización.</p> <p>1.6 Políticas y modelos adecuados para la solución de los problemas detectados en la organización.</p>	<p>3.Compromiso y misión organizacional.</p> <p>4..Situaciones problemáticas: toma de decisiones y acciones a implementar.</p> <p>5.Integración en la pirámide empresarial: empleados y obreros.</p> <p>5.1Papel de la alta gerencia y de la gerencia media.</p> <p>6.Modelo japonés de calidad y otros modelos.</p> <p>6.1 Adaptabilidad de los modelos de calidad a la realidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disertación alumno / profesor. • Discusión grupal. • Trabajo grupal.. • Disertación alumno / profesor. • Discusión grupal. • Trabajo grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disertación grupal • Elaboración de Conclusiones. • Elaboración de resúmenes por equipo. • Elaboración de Conclusiones. • Elaboración de resúmenes por equipo 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de resúmenes por equipo. • Transparencia y Retroproyector. • Elaboración de Conclusiones. • Elaboración de resúmenes por equipo. • Elaboración de Conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Escala de estimación. • Revisión de conclusiones. • Participación individual y grupal. • Escala de estimación. • Revisión de conclusiones.



Unidad VII: La Calidad en el Servicio

*Tiempo de Ejecución: **10 horas***

Objetivo Terminal: *Aplicar la calidad de servicio a partir de las experiencias y conocimientos adquiridos del mejoramiento organizacional.*

OBJETIVO ESPECIFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS			EVALUACION
		TECNICA	ACTIVIDAD	RECURSOS	
<p>1.1 Definir el servicio de calidad a través de experiencias previas y bibliografías consultadas.</p> <p>1.2 Determinar los principios de la calidad en el servicio.</p> <p>1.3 Distinguir los componentes de la calidad en el servicio.</p> <p>1.4 Evaluar las consecuencias de acuerdo con la practicidad.</p>	<p>1. Experiencias de servicios de calidad a nivel internacional, nacional y regional.</p> <p>2. Principios de calidad total que rigen en las empresas de servicio.</p> <p>3. Clasificación de los componentes de servicio.</p> <p>4. Consecuencias de una deficiente calidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la pregunta. • Demostrativa y explicativa. • Discusión grupal. • Resolución de ejercicios prácticos. • Trabajos prácticos. • Discusión grupal. • Resolución de ejercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica. • Interacción docente/ alumno. • Elaboración de conclusiones y esquemas. • Resolución de ejercicios problemas • Elaboración de conclusiones y esquemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías. • Bibliografía recomendada, revistas, folletos, prensa. • Textos • Computador. • Bibliografía recomendada, revistas, folletos, prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de conclusiones individuales y grupales. • Revisión de conclusiones. • Participación individual y grupal. • Revisión de ejercicios prácticos. • Revisión de conclusiones. • Participación individual y grupal.



BIBLIOGRAFÍA:

ARMAND, Feigenbaum (1986) Control Total de la Calidad Edit. Continental S.A.

ISHIKAWA, Kaoru (1986) Qué es el Control Total de la Calidad La Modalidad Japonesa

Edit. Norma

BANKS, Jerry (1989) Principles of Quality Control Edit. John Wile and Sons.

BERTRAND, Hosen and PRABHAKAR, Share (1990) Control de Calidad Teoría y Aplicaciones Ediciones Díaz Santos.

