



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

FACULTAD: INGENIERIA

ESCUELA: SISTEMAS

CODIGO: CT-283

ASIGNATURA: **CALIDAD TOTAL**

UNIDAD CREDITO: 3 U.C.

DENSIDAD HORARIA: H.T.: 2
H.P.: 2
T.H.: 4

PRERREQUISITO: 110 U.C. APROBADAS

OBJETIVO TERMINAL DE LA ASIGNATURA:

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.

UNA UNIVERSIDAD PARA LA CREATIVIDAD


Dra. Edilia Teresa Papa Arcila
Secretaria General

UNIDAD: I

LA CALIDAD TOTAL: UNA ESTRATEGIA PARA SOBREVIVIR.

DURACION: 3 SEMANAS.

OBJETIVO GENERAL:

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

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 1.1.- *Definiciones de calidad total de acuerdo con distintos autores.*
- 1.2.- *Importancia entre el directivo y la estrategia de calidad.*
- 1.3.- *Cambios en la constitución de la empresa y en la manera de pensar del recurso humano.*
- 1.4.- *Importancia de los grupos de mejoras continuas.*

UNIDAD: II

EL CONTROL

DURACION: 1 SEMANA.

OBJETIVO GENERAL:

Aplicar la técnica de control como un valor esencial de la cultura de calidad.

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 2.1.- *El ciclo de control sobre la base de investigaciones bibliográficas y su definición.*
- 2.2.- *Conceptualización de autocontrol.*

UNIDAD: III

CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

DURACION: 1 SEMANA.

OBJETIVO GENERAL:

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

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 3.1.- *Conceptos que sustentan el Control Total de la Calidad.*
- 3.2.- *Acciones necesarias para el Control Total de Calidad de acuerdo con sus máximos exponentes.*

UNIDAD: IV
ADMINISTRACION POR POLITICAS

DURACION: 3 SEMANAS.

OBJETIVO GENERAL:

Analizar previa investigación bibliográfica, la nueva formade Administración por política.

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 4.1.- Definición de Administración por Políticas de acuerdo con varios autores consultados.*
- 4.2.- Objetivos y beneficios de la Administración por Políticas.*
- 4.3.- Lineamientos para la definición de las políticas y los objetivos de la Administración por Políticas.*
- 4.4.- Elementos constitutivos de una política a la luz del mejoramiento de la calidad.*
- 4.5.- Implementación de los pasos a seguir para la administración por políticas.*

UNIDAD: V
ESTANDARIZACION

DURACION: 2 SEMANAS.

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar destrezas para interpretar modelos en el proceso de estandarización.

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 5.1.- Definición de es un estándar sobre la base de autores consultados.*
- 5.2.- Tipos de los estándar.*
- 5.3.- Modelos de estandarización, seleccionando el más indicado para atender a las necesidades detectadas.*
- 5.4.- Lineamientos para los estándares del procedimiento de control.*

UNIDAD: VI
PROCESO DE IMPLEMENTACION

DURACION: 2 SEMANAS

OBJETIVO GENERAL:

Practicar la Filosofía de la Calidad Total.

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 6.1.- Relaciones entre compromiso y organización.*
- 6.2.- Acciones que se realizan de acuerdo con el análisis de los problemas detectados.*
- 6.3.- Problemas para operacionalizar la educación y entrenamiento del personal involucrado en la organización.*
- 6.4.- Políticas y modelos adecuados para la solución de los problemas detectados en la organización.*

UNIDAD: VII
LA CALIDAD EN EL SERVICIO

DURACION: 2 SEMANAS

OBJETIVO GENERAL:

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

CONTENIDO PROGRAMATICO:

- 7.1.- *Definición de servicio a través de experiencias previas y bibliografías consultadas.*
- 7.2.- *Principios de la calidad en el servicio.*
- 7.3.- *Componentes de la calidad en el servicio.*
- 7.4.- *Consecuencias de acuerdo con la practicidad.*
- 7.5.- *Consecuencias de una deficiente calidad del servicio.*

ESTRATEGIAS METODOLOGICAS: *Clases magistrales ,trabajos grupales, trabajos individuales, exposiciones orales, evaluaciones escritas.*

ESTRATEGIAS DE EVALUACION: *Evaluación continúa, examen final.*

BIBLIOGRAFIA:

- *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 Diaz Santos.*

