



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

Carrera: Ingeniería de Sistemas Semestre: IX Unidad Curricular: Calidad Total (Electiva)

Código: CT-283

Requisito: 115 U.C. Aprob. Unidad Crédito: 03

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.

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. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión dirigida • Preguntas divergentes y convergentes • Trabajo grupal y exposiciones • Discusión dirigida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión previa de bibliografía. • Interacción docente / alumno • Elaboración y exposición de conclusiones y esquemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía, guías, láminas, retroproyector • Bibliografía recomendada, revistas, textos varios. • Resumen de los trabajos de investigación. • 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.

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	
1.4 Precisar la importancia de los grupos de mejoras continuas.	4. Mejoramiento continuo. Orientación hacia el consumidor.	<ul style="list-style-type: none">• Discusión dirigida	<ul style="list-style-type: none">• Interacción docente / alumno.	<ul style="list-style-type: none">• Laminas y retroproyector.	<ul style="list-style-type: none">• 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 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. Bienes y servicios económicos y plena satisfacción de los clientes.</p> <p>2. Administración de la calidad. Productividad vista como sistema. Cultura de la calidad. Control estadístico. Entrenamiento y supervisión. Operación, conformación y ejecución. Estándares y regulaciones. 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. Desarrollo mutuo. Mundo competitivo. 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	
1.1 Definir el concepto de estándar sobre la base de autores consultados.	1 Estándar: conceptualización y características.	<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"> • Textos seleccionados. • Resúmenes de los trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escala de estimación para evaluar exposición grupal. • Revisión de conclusiones individuales y grupales.
1.2 Determinar los tipos de estándares.	2. Estándares clasificados.	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de conclusiones • Resolución de ejercicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada, guía de ejercicios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal. • Revisión de conclusiones.
1.3 Modelos de estandarización, seleccionando el más indicado para atender a las necesidades detectadas.	3. Modelos de estándares clasificación.	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión grupal. • Trabajo grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliografía • Interacción docente / alumno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía Recomendada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal.
1.4.- Lineamientos para los estándares del procedimiento de control.	4. Principios de la estandarización. Ventajas y desventajas. Adaptación de los principios de estandarización.	<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"> • Bibliografía Recomendada. 	<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	
1.1 Desarrollar destrezas para interpretar modelos en el proceso de estandarización.	1 Modelos de estandarización.	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión Dirigida • Técnica de la pregunta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión Bibliografía. • Interacción docente / alumno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada 	<ul style="list-style-type: none"> • Participación individual y grupal.
1.2 Discutir el control de calidad integrado.	2 Diagramación del control de calidad integrado. 2.1 Integración gerencial. 2.2 Metas administrativas y globales.	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrativa y explicativa. • Discusión dirigida. • Preguntas abiertas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de exposición, conclusiones y esquemas. • Interacción docente / alumno 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías y Folletos. • Computador. • Láminas y Retroproyector. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	
1.3 Discutir las relaciones entre compromiso y organización.	3.Compromiso y misión organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> Disertación alumno / profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> Disertación grupal 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de resúmenes por equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación individual y grupal.
1.4 Describir las acciones que se realizan de acuerdo con el análisis de los problemas detectados.	4..Situaciones problemáticas: toma de decisiones y acciones a implementar.	<ul style="list-style-type: none"> Discusión grupal. Trabajo grupal.. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y Retroproyector. 	<ul style="list-style-type: none"> Escala de estimación. Revisión de conclusiones.
1.5 Asociar los problemas para operacionalizar de la educación a nivel de calidad y el entrenamiento del personal involucrado en la organización.	5.Integración en la pirámide empresarial: empleados y obreros. 5.1Papel de la alta gerencia y de la gerencia media.	<ul style="list-style-type: none"> Disertación alumno / profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de resúmenes por equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación individual y grupal.
1.6 Políticas y modelos adecuados para la solución de los problemas detectados en la organización.	6.Modelo japonés de calidad y otros modelos. 6.1 Adaptabilidad de los modelos de calidad a la realidad.	<ul style="list-style-type: none"> Discusión grupal. Trabajo grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de Conclusiones. Elaboración de resúmenes por equipo 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de resúmenes por equipo. Elaboración de Conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> 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	
1.1 Definir el servicio de calidad a través de experiencias previas y bibliografías consultadas.	1. Experiencias de servicios de calidad a nivel internacional, nacional y regional.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnica de la pregunta. • Demostrativa y explicativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica. • Interacción docente/ alumno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Guías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de conclusiones individuales y grupales.
1.2 Determinar los principios de la calidad en el servicio.	2. Principios de calidad total que rigen en las empresas de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión grupal. • Resolución de ejercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de conclusiones y esquemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada, revistas, folletos, prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de conclusiones. • Participación individual y grupal.
1.3 Distinguir los componentes de la calidad en el servicio.	3. Clasificación de los componentes de servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de ejercicios problemas 	<ul style="list-style-type: none"> • Textos • Computador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de ejercicios prácticos.
1.4 Evaluar las consecuencias de acuerdo con la practicidad.	4. Consecuencias de una deficiente calidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Discusión grupal. • Resolución de ejercicios prácticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de conclusiones y esquemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliografía recomendada, revistas, folletos, prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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.