



**UNIVERSIDAD FERMIN TORO
VICE RECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

PROGRAMA INSTRUCCIONAL

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CÓDIGO ASIGNADO	SEMESTRE	U.C	DENSIDAD HORARIA					THS/SEM	PRE - REQUISITO
			PRESENCIAL			SEMIPRESENCIAL			
			H.T	H.P/H.L	H.A	H.V	H.P		
GEC-733	VII	3	2	0	2	38	26	4/64	100 u.c. Aprobadas

Elaborado por	LIC. OLGA SARAITH RAMOS		AUTORIZADO POR VICE RECTORADO ACADÉMICO (FIRMA Y SELLO)
Fecha de vigencia	MARZO, 2008		
Revisado por	UNIDAD CURRICULAR	DECANATO	

FUNDAMENTACIÓN

La presente asignatura pretende dar conocimientos fundamentales a los alumnos sobre el área de calidad, así como los elementos que la componen y las herramientas que se utilizan para la elaboración de los distintos manuales y de esta manera lograr dar valor agregado a los procesos productivos de las distintas empresas a las que pertenecen, satisfaciendo las necesidades requeridas para tal fin.

El contenido programático se encuentra distribuido en unidades, a saber:

- I. Unidad: Historia y evolución de la gestión de la calidad.
- II. Unidad: La calidad. Conceptos básicos
- III. Unidad: Calidad total.
- IV. Unidad: Herramientas estadísticas de control de calidad.
- V. Unidad: Herramientas gerenciales que apoyan a la calidad.
- VI. Unidad: Sistemas de normalización y estandarización.

OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA

Comprender los orígenes del estudio de la calidad, así como su enfoque, limitando a los sectores industrial y comercial a través de la importancia de la aplicación de la calidad a todos los sectores productivos del país.

UNIDAD I		OBJETIVO TERMINAL	
HISTORIA Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		CONOCER EL DESARROLLO Y LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD A TRAVÉS DEL TIEMPO.	
DURACION			
1 SEMANAS			
EVALUACION			
10%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Conocer los antecedentes y la evolución histórica y filosófica de la gestión de la calidad. 2. Definir la importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones de hoy.	• Antecedentes y evolución histórica y filosófica de la gestión de la calidad. • Importancia de la gestión de la calidad en las organizaciones de hoy.	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
		• Revisión bibliográfica. • Trabajos individuales. • Discusión grupal.	Ejercicios de Desempeño. Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACION:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
• Evaluación escrita. • Entrega de informes.		• Técnica de prueba. • Cuestionario en línea • Foros de discusión en línea. • Subida de archivos en el aula virtual	

UNIDAD II		OBJETIVO TERMINAL	
LA CALIDAD. CONCEPTOS BÁSICOS		DEFINIR EL CONCEPTO DE CALIDAD Y SUS OPERACIONES EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL DE HOY.	
DURACION			
2 SEMANAS			
EVALUACION			
10%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCION	
1. Conocer los conceptos de calidad según los diferentes enfoques existentes. 2. Estudiar las características de la calidad. 3. Dominar los conceptos de estándares y normas. 4. Determinar los pasos para la medición de la calidad.	• Conceptos de calidad según los diferentes enfoques. • Características de la calidad. • Concepto de estándares de normas. • Medición en la calidad: concepto y aplicaciones.	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
		• Revisión bibliográfica. • Discusión grupal. • Estudio de casos.	Ejercicios de Desempeño. Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
• Evaluación escrita. • Evaluación oral.		• Técnica de prueba. • Cuestionario en línea • Foros de discusión en línea. • Subida de archivos en el aula virtual	

UNIDAD III		OBJETIVO TERMINAL	
CALIDAD TOTAL		ANALIZAR LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD TOTAL EN EL PROCESO ORGANIZACIONAL.	
DURACION			
4 SEMANAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN	
1. Definir la Calidad Total. 2. Explicar la importancia que tiene la Calidad Total en el ámbito de las empresas. 3. Explicar que guía a las empresas a implementar la Calidad Total. 4. Analizar las normas de Calidad Total. 5. Estudiar los elementos de la calidad Total.	• Antecedente. Definición. Importancia de la Calidad Total. • Papeles que guían la implantación de la Calidad Total. • Normas de Calidad Total. • Elementos de los programas de Calidad Total: - Diagrama de flujo. - Análisis de pareto. - Diseños de experimento. - Diagrama causa-efecto. - Histograma. - Despliegue de la función de Calidad Total.	MODALIDAD PRESENCIAL • Revisión bibliográfica. • Exposición por parte del docente. • Discusiones dirigidas. • Estudio de casos. • Intervención por parte del alumno	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL - Ejercicios de Desempeño. - Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
• Prueba escrita larga. • Actividades grupales e individuales.		• Técnica de prueba. • Cuestionario en línea • Foros de discusión en línea. • Subida de archivos en el aula virtual	

UNIDAD IV		OBJETIVO TERMINAL	
HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS DE CONTROL DE CALIDAD.		MANEJAR LAS HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS APLICADAS AL CONTROL DE LA CALIDAD.	
DURACION			
3 SEMANAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN	
1. Conocer las herramientas estadísticas aplicadas al control de la calidad. 2. Aplicar las herramientas estadísticas de control de calidad.	• Aplicación de los programas: - Histograma. - Pareto. - Causa – efecto. - Dispersión. - Diagrama de flujo.	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
		• Revisión bibliográfica. • Trabajos individuales. • Discusión grupal. • Exposiciones orales.	Ejercicios de Desempeño. Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
• Evaluación escrita. • Exposición. • Entrega de informe final.		• Técnica de prueba. • Cuestionario en línea • Foros de discusión en línea. • Subida de archivos en el aula virtual	

UNIDAD V		OBJETIVO TERMINAL	
HERRAMIENTAS GERENCIALES QUE APOYAN A LA CALIDAD		ESTUDIAR LAS HERRAMIENTAS GERENCIALES QUE APOYAN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.	
DURACION			
3 SEMANAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN	
1. Manejar conceptualmente las herramientas gerenciales que apoyan a la gestión de la calidad. 2. Aplicar las herramientas gerenciales a casos de estudio.	• Kaisen. • Gemba. • Justo a tiempo. • Seis Sigma. • Hoshin kansi. • Control de calidad total. • Gerenciamiento de la rutina. • Kanban. • Empowerment. • Mejoramiento continuo. • MPE.	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
		• Revisión bibliográfica. • Trabajos individuales. • Discusión grupal. • Exposiciones orales.	Ejercicios de Desempeño. Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
• Evaluación escrita. • Exposición. • Entrega de informe final.		• Técnica de prueba. • Cuestionario en línea • Foros de discusión en línea. • Subida de archivos en el aula virtual	

UNIDAD VI		OBJETIVO TERMINAL	
SISTEMAS DE NORMALIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN.		ESTUDIAR LOS SISTEMAS DE NORMALIZACIÓN Y SUS APLICACIONES.	
DURACION			
3 SEMANAS			
EVALUACION			
20%			
OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	ESTRATEGIAS DE INSTRUCCIÓN	
1. Definir estandarizaciones de procesos y los pasos del ciclo de Deming. 2. Conocer el proceso de elaboración de manuales de calidad. 3. Analizar los diferentes sistemas de normalización y estandarización.	- Estandarización de los procesos. - Pasos del ciclo de Deming: PDCA y SDCA. - Elaboración de manuales de calidad. - Normalización: - ISO 9000 – 14000 – 18000. - COVENIT. - NORVEN.	MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
		- Revisión bibliográfica. - Trabajos individuales. - Discusión grupal. - Exposiciones orales.	Ejercicios de Desempeño. Ejemplos de aplicación. •Interacción en el aula virtual •Exposiciones modalidad video. •Materiales didácticos multimedia
ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN:			
MODALIDAD PRESENCIAL		MODALIDAD SEMIPRESENCIAL	
- Evaluación escrita. - Exposición. - Entrega de informe final.		- Técnica de prueba. - Cuestionario en línea - Foros de discusión en línea. - Subida de archivos en el aula virtual	

BIBLIOGRAFÍA

- Amsden D. **Control Estadístico de Procesos Simplificados para Servicios**. Editorial Panorama. México. 1993.
- Armstrong M. **Manual de Técnicas Gerenciales**. Serie empresarial. Bogotá. Colombia. 1991.
- Barba Boix. **Seis Sigma, Una Alternativa de la Calidad Total**. Ediciones Gestión 2000, S.A. 2001.
- Benavides y Quintana. **Gestión del Conocimiento y Calidad Total**. Ediciones Díaz de Santos, S.A. 2003.
- Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano Centrum. Barcelona. España. 1999.
- Galgano. **Los Siete Instrumentos de la Calidad Total**. Ediciones Díaz de Santos, S.A. (s/f).
- Groocock J. **La Cadena de Calidad y de No Calidad**. Ediciones Gestión 2000, S.A. 2004.
- Gutierrez y De la Vara. **Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. 2004.
- Ishikama K. **Qué es Control de Calidad**. Editorial Norma. 2003.
- Koontz O. D. **Administración**. Editorial Mc Graw Hill.
- Martínez M. Senlle. **ISO 9000-200. Calidad en los Servicios**. Ediciones Gestión 2000, S.A. 2001.
- Matthews L. **Estimación de Costos de Producción**. Editorial Mc Graw Hill. México. 1986.
- Mauricio P. **Herramientas para la Evaluación de la Calidad**. Editorial Escuela Española. 2000.
- Mills D. **Manual de Auditoria de Calidad**. Ediciones Gestión 2000, S.A. 2003.
- Petrack Furr. **Calidad Total en los Recursos Humanos**. Ediciones Gestión 2000, S.A. 2003.
- Stoner J. **Administración**. Editorial Prentice Hall.