

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
Vicerrectorado Académico

1. Departamento: **PROCESOS Y SISTEMAS**

2. Asignatura: **Calidad Total**

3. Código de la asignatura: **PS2160**

No. de unidades-crédito: **03**

No. de horas semanales: Teoría **03** Práctica **01** Laboratorio **00**

4. Fecha de entrada en vigencia de este programa: Ene-Mar 2010

1. *OBJETIVO GENERAL: Esta asignatura tiene como propósito desarrollar competencias en los estudiantes para aplicar las herramientas de análisis y diseño de mejoras de procesos en una organización mediante un Programa de calidad total*

6. *OBJETIVOS ESPECÍFICOS: El estudiante tendrá competencias para:*

1. *Describir los diferentes conceptos de la Calidad. Identificar los cuatro principios de la Calidad en base al análisis de los enfoques filosóficos de la Calidad, y Explicar cada uno de los enfoques filosóficos de la calidad.*
2. *Identificar las principales semejanzas y diferencias entre cada uno de los enfoques filosóficos de la calidad, Conocer la principal aplicación de cada enfoque filosófico de la calidad en las organizaciones e Identificar las causas por las que la aplicación de los enfoques filosóficos de la calidad no han tenido éxito en Venezuela y América Latina.*
3. *Identificar la relación entre la motivación al logro, el comportamiento en el trabajo y la calidad de vida. Aplicar las técnicas de Coaching personal, Coaching ejecutivo y empresarial como herramientas de para la comunicación en el trabajo.*
4. *Describir los términos claves relacionados con el liderazgo individual. Describir los cinco elementos claves del liderazgo. Identificar las diez funciones administrativas con base en sus tres categorías.*
5. *Explicar las interrelaciones de los niveles de análisis del liderazgo. Señalar las principales semejanzas y diferencias entre las teorías del liderazgo de rasgos y del comportamiento. Analizar la interrelación que guardan las teorías del comportamiento de rasgos y de liderazgo con las teorías de contingencia. Identificar la principal diferencia entre la teoría del comportamiento del liderazgo y la teoría del liderazgo por contingencia, y explicar cuál ha sido la contribución de la primera a la segunda.*
6. *Describir las variables de la teoría de del liderazgo por contingencia. Identificar los estilos y variantes del modelo de liderazgo por contingencia. Conocer los principales estilos y variantes del modelo del continuo de liderazgo.*
7. *Identificar los estilos y las variables del modelo de camino-meta. Conocer los principales estilos y variables del modelo del liderazgo normativo. Identificar los estilos y las variables del modelo de liderazgo situacional. Analizar las semejanzas y diferencias entre los cinco modelos de liderazgo por contingencia.*
8. *Comparar las cuatro principales diferencias entre los cinco modelos de liderazgo por contingencia. Determinar qué modelos de liderazgo son prescriptivos y*

7. CONTENIDOS:

Tema	Contenido	Semanas	Sem. N°
1.	<i>Conceptos generales y Enfoques de la Calidad.</i>	1	1
2.	<i>Motivación en el trabajo.</i>	1	2
3.	<i>Liderazgo y supervisión: los individuos como líderes</i>	1	3
4.	<i>Liderazgo de Equipos</i>	1	4
5.	<i>Liderazgo organizacional</i>	1	5
6.	<i>Herramientas de análisis y solución de problemas y situaciones.</i>	1	6
7.	<i>Herramientas de análisis, mejora, racionalización y diseño de procesos.</i>	1	7
8.	<i>Nuevos enfoques de manufactura y Sistemas de Producción</i>	1	8
9.	<i>Sistema de costos de la calidad</i>	1/2	9
10.	<i>Sistema de medición de la calidad</i>	1/2	9
11.	<i>Calidad de servicio.</i>	1	10
12.	<i>Planeación y diseño de programas de calidad total</i>	1	11
13.	<i>Aplicaciones de programas de calidad total</i>	1	12
<i>Duración total</i>		12	12

8. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS, DIDACTICAS O DE DESARROLLO DE LA ASIGNATURA:

Las estrategias metodológicas o actividades que se desarrollarán en la asignatura para que los estudiantes alcancen los aprendizajes, son

<i>Estrategias metodológicas</i>	<i>Para el desarrollo de</i>
1. <i>Clases magistrales</i>	<i>Procesos cognitivos</i>
2. <i>Talleres</i>	<i>Investigar, comparar, analizar, hacer síntesis, tomar decisiones</i>
3. <i>Trabajos en grupo</i>	<i>Compartir ideas, tomar decisiones</i>
4. <i>Sesiones de Ejercicios y/o Problemas</i>	<i>Investigar, comparar, analizar, hacer síntesis, tomar decisiones</i>
5. <i>Sesiones de discusión, pregunta-respuesta</i>	<i>Compartir ideas, tomar decisiones</i>
6. <i>Presentaciones</i>	<i>Habilidades verbales</i>
7. <i>Trabajos de campo</i>	<i>Investigar, comparar, analizar, hacer síntesis</i>
8. <i>Visitas Guiadas</i>	<i>Compartir ideas, Investigar, comparar, analizar, hacer síntesis</i>
9. <i>Simulaciones computarizadas</i>	<i>Crear o resolver problemas</i>

10. FUENTES DE INFORMACIÓN:

- ARVELO, ANGEL F. "La capacidad de los procesos industriales". Universidad Católica Andrés Bello, Caracas. 2000
- BANKS, JERRY. "Control de Calidad". Limusa, México. 2000.
- CAROT ALONSO, VICENTE. "Control Estadístico de la Calidad". Alfa omega, México. 2001.
- ENRICK, Norbert L. "Control de Calidad y beneficio Empresarial" LESTER, Ronald H. Edic. Díaz de Santos S.A., Madrid, 1989. Morley, Jr. Harry E.
- FEIGEMBAUM, Armond V. "Control total de la Calidad" Cecsca, México, 1986.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 11. Cap. 4, Ingeniería de confiabilidad, parte I. Teoría de confiabilidad. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 11, Cap. 4, Ingeniería de confiabilidad, parte 2 . Calculo de la confiabilidad y sistemas expertos. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 11, Cap. 4, Ingeniería de confiabilidad, parte 3. Confiabilidad del software. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. . (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 7. Cap. 9 Controles y sensores industriales. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. . (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 7. Cap. 10 Robótica y automatización. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. . (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 12. Cap. 5 Inteligencia artificial y sistemas expertos. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 10. Cap. 7 Planeacion y control de redes. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 12. Cap. 2 Administración de base de datos. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 7. Cap. 5, Procesos y Herramental controlados por computadoras. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.
- HODSON, William K. (2000). Maynard, Manual del Ingeniero Industrial, Tomo II, Sección 12. Cap 4, simulación por computadoras. ED. 4º. Editorial. McGraw Hill.