



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR

DIVISIÓN	FÍSICA Y MATEMÁTICAS							
DEPARTAMENTO	PROCESOS Y SISTEMAS							
ASIGNATURA	PS5117: GESTIÓN DE LA CALIDAD							
HORAS/SEMANA	T	3	P	1	L	0	U	3
VIGENCIA	DESDE MAYO 2002							
REQUISITO	PS1131							

PROGRAMA

Objetivo:

General:

Proveer a los futuros profesionales de la Ingeniería, de los conocimientos y habilidades en la aplicación de los principios, metodología, y técnicas en el área del mejoramiento y Gestión de la Calidad, en beneficio de las Organizaciones donde se desempeñen y el suyo propio.

Específicos:

- Definir y aplicar los términos básicos de calidad y su gestión.
- Aplicar el proceso de mejoramiento continuo.
- Identificar los costos asociados a la calidad en una organización.
- Asimilar la importancia de la alienación entre las necesidades del cliente y las metas de la organización.
- Obtener destrezas en la aplicación del proceso de planificación de la calidad.
- Evaluar las implicaciones de la organización en el desarrollo del plan.
- Conocer y desarrollar las cualidades del líder.
- Desarrollar habilidades para mejorar la comunicación.
- Reconocer la relación entre el Recurso Humano y la gestión de calidad.
- Identificar y aplicar las herramientas de la gestión de calidad.
- Evaluar las bases, contenido y beneficios de las normas ISO –9000.

Programa sinóptico:

- Conceptos básicos de la calidad y su gestión.
- Factores de la implantación de la gestión de calidad.
- Fundamentos planteados por distintos autores.
- Descripción del proceso para el mejoramiento continuo.
- Acciones, condiciones y ciclo de un proceso de mejoramiento.

- Costos necesarios y evitables.

- Relación Cliente - Proveedor.
- Funciones de la empresa con enfoque de calidad.
- Funciones de la gestión de calidad.
- Proceso de planificación.
- Descripción del ciclo PHVA y los pasos en la solución de problemas.
- Estructura, diseño y eficiencia organizativa.
- Cualidades e influencia del Liderazgo.
- Dinámicas de grupo – Proceso de comunicación.
- Gestión de los recursos Humanos.
- Gestión de cambio.
- Sistemas y requerimientos del control de procesos.
- Herramientas técnicas utilizadas en el proceso de gestión de calidad.
- Objetivos y campo de aplicación de las Normas ISO - 9000.

BIBLIOGRAFÍA:

- 1.- Koontz, O' Donnell. **Administración**. Editorial McGraw Hill, 1998.
- 2.- Dan Ciampa. **Calidad Total**. Editorial Addison Wesley, 1998.
- 3.- Humberto Gutiérrez. **Calidad Total y Productividad**. Editorial McGraw Hill, 1997
- 4.- Kaoru Ishikawa. **Qué es el Control Total de la Calidad**. Editorial Norma, 1985.
- 5.- Luis Gómez Bravo. **Calidad y Productividad**. FIM Productividad, 1991.
- 6.- Luis Gómez Bravo. **Mejoramiento Continuo de Calidad y Productividad**. FIM Productividad, 1991.
- 7.- Paul James. **Gestión de la Calidad Total**. Editorial Prentice Hall, 1997.
- 8.- W. Bennis y Nanus. **Lideres, las cuatro clases de liderazgo eficaz**. Editorial Norma, 1985.
- 9.- John Ivancevich. **Gestión de la Calidad y Competitividad**. Editorial McGraw Hill, 1997.
- 10.- Lester Bittel. **Lo que Todo Supervisor Debe Saber**. Editorial McGraw Hill, 1987.