



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR
Vicerrectorado Académico

**DECANATO DE ESTUDIOS GENERALES
COORDINACIÓN DE: FORMACIÓN GENERAL**

Departamento: *Formación general y ciencias básicas*

Asignatura: GERENCIA Y HERRAMIENTA DE LA CALIDAD

Código de la asignatura: **FCR-112**

No. de unidades-crédito: **3**

No. de horas semanales: Teoría: **3** Práctica: --- Laboratorio: ---

Fecha de entrada en vigencia de este programa: **2010**

JUSTIFICACIÓN

La medida de la *calidad* de los bienes o servicios que producen las diferentes organizaciones, se debe, en gran parte a la percepción individual, bien sea del cliente o usuario, del propio empleado, así como de los administradores o gerentes que las integran. Dicha medida también es el resultado de políticas acerca del aseguramiento de la calidad que se propongan en la empresa.

Por lo tanto los estudiantes de TSU de la USB Sede del Litoral, deben conocer cómo se *diseña (gerencia) y ejecuta (herramientas) un Sistema de Gestión de la Calidad* y cuáles son las *tendencias gerenciales actuales de la organización con calidad*, a fin de comprender la importancia del aseguramiento de la calidad del producto, en cualquiera de las actividades que efectúen sean estas académicas o laborales.

RESUMEN

Esta propuesta de materia electiva está enfocada hacia el aprendizaje del aseguramiento de la calidad del producto (servicio), mediante la aplicación de técnicas gerenciales básicas, que se dictan en: las academias, los foros, los talleres, los diplomados y los seminarios sobre calidad para participantes de cualquier nivel y procedencia académica, así como también, en la aplicación de herramientas de la calidad tradicionales, que forman parte de la materia Estadística y que son dictadas en cualquier curso básico de control estadístico de la calidad.

OBJETIVOS GENERALES

Al finalizar el curso satisfactoriamente el estudiante habrá aprendido a:

Comprender la importancia del aseguramiento de la calidad de productos y servicios, mediante el aprendizaje de herramientas y modelos gerenciales de la calidad.

Objetivos Específicos

Al finalizar el curso satisfactoriamente, el estudiante habrá aprendido a:

- 1) Aplicar los gráficos de control, tanto para variables como para atributos, en el aseguramiento de la calidad de producto o servicio.

CONTENIDOS PROGRAMATICOS

- 1.- Herramientas Estadísticas tradicionales para la Mejora de la Calidad.
- 2.- Control estadístico de procesos
- 3.- Gráficos de control básicos por variables y por atributos.
- 4.- Herramientas de calidad complementarias: Ciclo de Edward Deming, Las encuestas, cuestionarios de satisfacción al cliente, círculos de la calidad e indicadores de gestión.
- 5.- Calidad total en las organizaciones.
- 6.- Modelos gerenciales de la actualidad en las empresas con políticas de la calidad.
- 7.- Estudio breve de las Normas ISO 9000-2008 y sus aplicaciones.
- 8.- Análisis de la obra: “Pioneros de Paradigmas” de Joel Barker

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

I) OBLIGATORIAS

- 1) CÁRDENAS, Raúl (2001). “Cómo lograr la calidad en bienes y servicios”. 3era Edición. Edit. Limusa, Noriega Editores. México.
- 2) CUATRECASAS, Luis. (2000). “Gestión integral de la calidad”. Ediciones Gestión 2000. Barcelona.
- 3) CHIAVENATO, Adalberto (2000). “Gestión del Talento Humano”. Edit. Mac Grow-Hill. Bogota.
- 4) EVANS, James y LINDSAY, William. (2008). “Administración y Control de la Calidad”. 7ma Edición. Edit Cengage Learning. México.
- 5) HELLIEGEL y Otros. “Comportamiento Organizacional”. 2da Edición. (2002). Edit. Thomson. México.
- 6) LEVINE, David y Otros. (2006). “Estadística para Administración”. Edit. Pearson Prentice Hall. México
- 7) MONTGOMERY, Douglas. (2008). “Control Estadístico de la Calidad”. 7ma Edición. Editorial Iberoamericana. México D. F.
- 8) NEWBOLD, Paul y Otros. (2008). “Estadística para Administración y Economía”. 6ta. Edición. Edit. Pearson Prentice Hall. Madrid.
- 9) QUIJANO, Víctor (2003). “Calidad en el Servicio”. Ediciones Gasca. México. D.F.
- 10) RAMIREZ, Cavaza. (2006). “Administrando la calidad para el cambio”. Edit. Limusa. México.
- 11) SOLANO, José Ramón. (2008). “Qué es Calidad Total”. Edit. Panapo. Caracas
- 12) SELLE, Andrés. (2003) “Evaluar la gestión y la calidad”. Edit Gestión 2000. com. Barcelona.
- 13) VAN DILLEWIJN, Jasper (2003). “Gerencia de la Calidad”. Publicaciones UCAB. Caracas.
- 14) VAN DILLEWIJN, Jasper (2003). “Herramientas de la calidad”. Publicaciones UCAB. Caracas.
- 15) MUNCH, Lourdes. (2006). “Calidad y Mejora Continua”. Edit. Trillas. México, D.F.

Nota: Aquellas consultas que se sugieran, pero que no se encuentren en Biblioteca, serán facilitadas por el profesor.

II COMPLEMENTARIAS

- 1) CRISTÓFOLI, María E. (2003). “Nociones básicas de estadística con Excel”. Ediciones Maurima. Argentina.

- 2) IBARRA, Oscar. (2006). "Estadística para la Administración Turística". Edit Trillas. México, D. F.
- 3) PÉREZ, César (2002). "Estadística Aplicada a través de Excel". Ediciones Prentice Hall. Madrid.
- 4) RITCHEY, Ferris. (2002). "Estadística para las Ciencias Sociales". Edit. Mac Graw-Hill. México.
- 5) SOTOMAYOR, Gabriel (2005) . "Estadística con Excel". Edit. Trillas. México.
- 6) WEBSTER, Allen (2000). "Estadística Aplicada a los Negocios y a la Economía". Mc Graw Hill. 3ra Edición. Bogotá.
- 7) MORENO-LUZÓN, María y Otros. (2001). "Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones". Edit. Prentice Hall. Madrid.