

INSTITUTO LUIS A. HUERGO – A 117 – AÑO 2009.

ASIGNATURA: CALIDAD TOTAL

CURSO. 4° AÑO DEL BACHILLERATO
PROFESORA: Alicia Beatriz Cortagerena

I. Expectativas de logros:

Que los alumnos logren:

- Comprender y valorar las distintas dimensiones que caracterizan el proceso de la calidad dentro de la organización.
- Comprender el concepto de la calidad total con una mirada integradora.
- Interpretar las distintas manifestaciones del proceso dentro de la organización.
- Integrar sus conocimientos y destrezas y habilidades como estudiantes del bachillerato.
- Comprender la importancia de la calidad total como una función más del gerenciamiento.
- Reconocer la dimensión social de la calidad total en la organización en la comunidad, en el país y en el mundo.
- Conocer los conceptos básicos de la normativa internacional vigente.
- Interpretar la normativa vigente.
- Identificar sus posibilidades de aplicación.
- Tomar decisiones personales después de haber considerado ventajas y desventajas.
- Superarse continuamente a través del trabajo individual y de grupo.
- Expresarse correctamente en forma oral y escrita.
- Desarrollar pensamiento crítico.
- Tener una visión esperanzada del futuro.

II. Planificación

Unidad I.

Objetivos.

Comprender y valorar las distintas dimensiones que caracterizan la búsqueda y aseguramiento de la calidad en la vida de las personas y de las empresas.
Comprender su dimensión en el comercio internacional y el efecto de la globalización.

Contenidos.

Concepto de calidad. Definiciones. Criterios. La evolución de la calidad en el tiempo. La evolución del concepto en Estados Unidos, Japón, Europa y América Latina.

Procesos.

Definición de calidad como proceso de importancia para la comercialización y la calidad de vida de los consumidores. Diferenciar entre los distintos criterios para comprender y definir la calidad. Describir la evolución histórica de la calidad en distintos continentes y distintos tiempos.

Actividades

Construcción de redes conceptuales, cuadros, gráficos y síntesis. Lectura de textos. Elaboración de cuestionarios. Puesta en común de los trabajos...

Unidad 2.

Objetivos.

Conocer y diferenciar los conceptos de normalización, homologación y certificación. Identificar su aplicación en cada caso. Conocer el concepto de sistemas de calidad en la empresa Reconocer la inclusión de la calidad en un proyecto persona

Contenidos.

Conceptos fundamentales que hacen a la calidad.

Normalización, homologación, y certificación. Calidad en los sistemas de manufactura y de servicio. Conceptos. Funciones de apoyo empresariales.

Administración de la calidad .Principios. Infraestructura, prácticas y herramientas.

Programas de premios internacionales. Calidad y valores personales. Un proyecto de calidad personal

Procesos.

Definición de normalización, homologación y certificación. Aplicación de los conceptos en situaciones prácticas. Enumeración de las características de los sistemas de calidad...Elaboración de un proyecto de calidad personal

Actividades.

Lectura de textos. Elaboración de cuestionarios e informes. Puesta en común de los trabajos.Trabajo de casos. Puesta en común de las resoluciones

Unidad 3.

Objetivos.

Conocer y diferenciar las distintas manifestaciones del proceso de calidad dentro de la organización.

Contenidos.

El enfoque al cliente. Importancia. Métodos más importantes. Recolección de información. Sobre la satisfacción del cliente. Herramientas para clasificar las necesidades del cliente. Medición de la satisfacción del

cliente.Encuestas.Retroalimentación.Liderazgo para la calidad. Prácticas

principales.Administración de los recursos humanos en el entorno de calidad.

Reclutamiento, motivación y evaluación de desempeño.Herramientas para la

administración de procesos administrativos en un entorno de calidad...La información

contable y extracontable como valor estratégico. Los costos de la

calidad.administración de datos y de información.

Procesos.

Identificación de los electos de la infraestructura y su relación con los principios de la calidad. Identificación de las herramientas para la implementación de los principios de calidad en cada elemento de la infraestructura. Uso de las herramientas...

Utilización de la técnica contable aplicada en registros especiales

descentralizados.como herramientas de información y control

Actividades.

Lectura y comprensión de textos. Elaboración de cuadros comparativos de los principios de calidad y de los tradicionales de la administración. Elaboración de

trabajos prácticos que muestren la relación entre los elementos de la infraestructura

y los principios de calidad. Resolución de ejercicios de contabilidad descentralizada

III. Estrategias metodológicas

Se han diseñado las siguientes estrategias.

- Relevamiento de saberes previos para relacionarlos con contenido conceptuales.
- Clases interactivas con participación individual y grupal.
- Práctica que integra contenido a partir de la resolución de la metodología de casos
- Trabajo grupal de investigación con espacio para la discusión y elaboración de conclusiones conjuntas en el aula.

- Selección de lecturas relevantes con debate, elaboración y registro de conclusiones.
- Elaboración de redes conceptuales

IV. Recursos.

- Texto
- Pizarrón
- Artículos de revistas especializadas.

V. Evaluación

La evaluación será integral y continua a través de:

- Evaluación actitudinal empleando los porcentajes arriba mencionados para ponderar los criterios enumerados y formar una nota numérica
- Evaluación cualitativa del desempeño integral en el curso.
- Participación en grupos de trabajo.
- Participación y resolución de casos.
- Evaluaciones escritas teóricas prácticas.
- Calidad y presentación, contenidos y exposición de trabajos.

VI. Bibliografía del alumno

- Material seleccionado y suministrado por el docente.

VII. Bibliografía del docente

- Administración y control de la calidad James. R. Evans-William Lindsay Thomson editores. Cuarta edición...
- I.S.O. 9000 las normas para la calidad en la práctica. A Senlle y G. Stoll. Ed. Gestión.
- La Excelencia como Hábito. T.J. Barry. Ed. Panorama. 1era edición

INSTITUTO LUIS A. HUERGO – A 117 – AÑO 2009.
ASIGNATURA: CALIDAD TOTAL

CURSO. 4° AÑO DEL BACHILLERATO
PROFESORA: Alicia Beatriz Cortagerena

PROGRAMA

UNIDAD 1

Concepto de calidad. Definiciones. Criterios. La evolución de la calidad en el tiempo. La evolución del concepto en Estados Unidos, Japón, Europa y América Latina.

UNIDAD 2

Conceptos fundamentales que hacen a la calidad.
Normalización, homologación, y certificación. Calidad en los sistemas de manufactura y de servicio. Conceptos. Funciones de apoyo empresariales.
Administración de la calidad .Principios. Infraestructura, prácticas y herramientas.
Programas de premios internacionales. Calidad y valores personales. Un proyecto de calidad personal

UNIDAD 3

El enfoque al cliente. Importancia. Métodos más importantes. Recolección de información. Sobre la satisfacción del cliente. Herramientas para clasificar las necesidades del cliente. Medición de la satisfacción del cliente .Encuestas.
Retroalimentación. Liderazgo para la calidad. Prácticas principales. Administración de los recursos humanos en el entorno de calidad. Reclutamiento, motivación y evaluación de desempeño. Herramientas para la administración de procesos administrativos en un entorno de calidad...La información contable y extracontable como valor estratégico. Los costos de la calidad. Administración de datos y de información.