



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
**CIENCIAS
ECONÓMICAS**

Programa de Asignatura

Carrera:

Licenciatura en Administración

Plan de Estudio (aprobado por ordenanza):

Ord 17/2000-CS

Espacio Curricular:

736 - Gestión de la calidad / Electiva

Aprobado por resolución número:

Res. n° 71/2022-CD

Programa Vigente para ciclo académico:

2022

Profesores Adjuntos:

CORONEL, Raúl Walter

Ayudantes de Cátedra:

ESNAOLA, Mauro

Características

Área	Periodo	Formato espacio curricular	Créditos
Administrativa	Segundo Cuatrimestre	Taller Laboratorio	0

Requerimiento de tiempo del estudiante:

Horas clases teoría	Horas clases práctica	Subtotal horas clases	Horas de estudio	Horas de trabajo autónomo	Evaluaciones	Total horas asignatura
32	28	60	56	60	4	180

Espacios curriculares correlativos

Administración de Operaciones II ,

Contenidos

Fundamentos:

La gestión de las organizaciones en la actualidad requieren de un sistema que les ayude a ser competitivas y cumplir las expectativas de todas las partes interesadas en su buen funcionamiento. Para ello es imprescindible preparar al estudiante para la interacción personal productiva con una actitud proactiva.

Contenidos Mínimos:

Características genéricas e instrumentales de la gestión de la calidad. Reconocimiento de las relaciones sistémicas; clientes y productos. Análisis funcional de la calidad. Proceso de mejora continua. Herramientas aplicables para el diagnóstico, resolución y seguimiento de problemas de calidad. Normas ISO 900 Y ISO 14000.

Competencias Generales:

Detectar y analizar situaciones problemáticas del campo profesional a fin de elaborar y proponer alternativas de solución

Elaborar, validar y aplicar modelos para el abordaje de la realidad y evaluar los resultados

Tomar decisiones y realizar una gestión eficaz del tiempo

Compromiso ético en el trabajo y motivación por la calidad del trabajo

Capacidad para trabajar con otros en equipo con el objetivo de resolver problemas

Capacidad para negociar soluciones y acuerdos aceptables en situaciones profesionales

Programa de Estudio (detalle unidades de aprendizaje):

Módulo 1.

Plan de trabajo del cursado de la materia. Metodologías de abordajes teóricos y prácticos. Plan de prácticas. Modos de evaluación de la participación y los aprendizajes. La obra del alumno: "Memoria del Curso de Gestión de la Calidad". Requerimientos para la aprobación de la materia.

Desarrollo de los aprendizajes en el ser humano. Para qué se aprende y con quiénes se aprende. La gestión de la calidad como un programa de aprendizaje continuo.

La gestión de calidad como estrategia para la adaptación al cambio. Los paradigmas en las organizaciones. Nociones sobre manejo del diálogo como herramienta de comunicación.

La gestión del conocimiento. Concepto de gestión de calidad. Evolución. Principales claves de mejora organizativa. Visión sistémica. Perspectivas.

Módulo 2.

Conceptos básicos de la Calidad. La red de agregado de valor. Los costos de la no-calidad. Los seres humanos involucrados. El compromiso del liderazgo con el desarrollo humano. El enfoque desde el cliente: Clientes externos e internos. Diversas denominaciones de los clientes. La visión del producto o servicio desde la perspectiva del cliente. La importancia del personal: el empowerment y el trabajo en equipo. La capacitación, metodologías. Los aprendizajes activos. La tendencia a la multifuncionalidad. La evolución del concepto del control. Vencer el miedo a medirse. La medición de resultados. Los indicadores adecuados. El paradigma de controlar para castigar o control de inspección, la autogestión del control. Los objetivos de los accionistas, propietarios o directores.

Módulo 3.

4

El enfoque de los Modelos Estratégicos de Gestión. Principios y conceptos básicos. Componentes del Modelo. Criterios de evaluación, factores y aspectos. Criterios facilitadores y criterios de resultados. La metodología de valoración y asignación de puntajes. Desarrollo del enfoque, el despliegue y la

revisión - realimentación, de los procesos. La tendencia en los resultados.

Los distintos idiomas de los ambientes: sector público, productos y servicios privados, productos y servicios de entidades no gubernamentales, las particularidades del sector educativo y los modos del sector salud.

Los modelos para auto evaluación o para evaluación externa. Las guías o cuestionarios para pequeñas organizaciones.

Módulo 4.

La importancia de la dirección en los procesos de la organización. Los cambios en el liderazgo.

Abordajes de planes de mejora de gestión. Diversas formas: Acompañando el desarrollo lógico de la gestión. Las cinco "eses". Con la certificación de normas. Con los modelos de evaluación. Gestión de la evaluación del proyecto. Gestión del diseño en las organizaciones. Introducción a "Six sigma"

Módulo 5.

El aseguramiento de la calidad. Normas. Valoración de la certificación de normas. Su aplicación en el ámbito mundial. La integración de la norma de garantía de calidad a la Gestión Total de Calidad. Propuesta de ISO versión 2008 y 2015. Principales procesos para aplicación de normas en organizaciones. Capacitación del personal. Documentación de procesos. Respuesta a las inconformidades. Formación de auditores. Mantenimiento. Normas medio ambientales (ISO 14000). Normas en la Industria de la alimentación (BPM).

Módulo 6.

Introducción a las Herramientas metodológicas de la mejora de gestión: Análisis de campos de fuerzas, introspectivo y contextual. Estadísticas. Gráficos de control. Análisis de Pareto. Diagrama de Causa - Efecto. Priorización. Brainstorming. Herramientas aplicadas a la ingeniería de procesos. Metodologías de resolución de problemas. Otras.

Módulo 7.

Presentación y comentarios de casos de aplicación de metodologías de gestión de calidad. Sector Público, Privado y Educativo. Experiencias de alumnos de la cátedra. Asistencia a Jornadas y Congresos sobre Gestión. Visitas a instituciones públicas, privadas o sociales

Metodología

Objetivos y descripción de estrategias pedagógicas por unidad de aprendizaje:

Carga Horaria por unidad de aprendizaje:

Unidad	Horas teóricas	Horas de trabajos prácticos	Horas de actividades de formación práctica	Horas de estudio	Horas de trabajo autónomo	Evaluaciones
2	4	4	0	8	8	1
3	4	4	0	8	8	0
4	5	4	0	8	9	1
5	5	4	0	8	9	0
6	5	4	0	8	9	1
7	5	4	0	8	9	1
1	4	4	0	8	8	0

Programa de trabajos prácticos y/o aplicaciones:

Las prácticas serán las siguientes:

- Práctica N° 1

Test sobre liderazgo.

- Práctica N° 2

Elección de entidad para vinculación. Planteo del desarrollo del trabajo final, a exponer en el examen final. Documento escrito.

- Práctica N° 3. Requiere aprobación

Sobre la adaptación al cambio.

6

- Práctica N° 4. Requiere aprobación

Trabajo en equipo. Definición compartida de la Visión, Valores y Misión. Análisis de campo de fuerzas. Estrategias resultantes.

- Práctica N° 5. Requiere aprobación

Control de lectura de un capítulo del libro Administración y control de la calidad.

- Práctica N° 6. Requiere aprobación

Modelos estratégicos de Evaluación. Control de lectura - Ejercitación.

- Práctica N° 7. Requiere aprobación.

Visitas programadas.

- Práctica N° 8. Requiere aprobación.

Comprensión de las principales herramientas de la Gestión de Calidad.

- Práctica N° 9.

Evaluación del desarrollo de la materia.

- Práctica N° 10. Requiere aprobación.

Síntesis y reflexiones sobre temas tratados. Examen.

- Práctica N° 11. Requiere aprobación.

Análisis crítico de procesos o procedimientos. Las mediciones.

- Práctica N° 12.

Seguimiento del trabajo final. Entrevista

- Práctica N° 13.

Entrega en el estado de avance al fin del cursado, de la "Memoria del Curso de Gestión de la Calidad" en soporte informático.

Bibliografía (Obligatoria y Complementaria):

4.1 Obligatoria

Módulo 1

"Pedagogía de la esperanza", ensayo. Jorge Antonio López, Universidad Champagnat, Publicaciones, N°4, págs. 121/150, Edit. por Fundación Santa María, 2002, Mendoza.

"La mejora de gestión vista como un proceso sistémico", Jorge Antonio López, Universidad Champagnat, Publicaciones, N° 1, págs. 169/188, Edit. por Fundación Santa María, 2001, Mendoza.

"La sociedad poscapitalista". Peter F. Drucker, Editorial Sudamericana, Buenos Aires, Sexta edición, 1998.

"Paradigmas. El Negocio de Descubrir el Futuro", Joel Arthur Barker, McGraw Hill, 1995.

"Sobre el Diálogo", David Bohm, Edit. Kairós 1996.

Módulo 2

Administración y control de la calidad, James R. Evans y Williams M. Lindsay. Centage Learning, 7ma. Edición. México 2010.

"Manual de Gestión de la Calidad", Cátedra de Calidad VOLKSWAGEN NAVARRA, Universidad de Navarra, España. www.calidad.unav.es, 2004.

"Gestión de Calidad". Una estrategia para el cambio. Jorge Antonio López, Edición Banco de Mendoza, 1994. 43 páginas. Disponible en Biblioteca.

"Introducción a la Gestión de Calidad", Esquema de Exposición en power point, Jorge Antonio López, disponible en la cátedra.

"Es necesario que Hablemos de Calidad". Riccardo Riccardi y Jorge López, Ediciones Fausto, 1994, Buenos Aires.

"Calidad Estratégica Total: Total Quality Management". Rubén Roberto Rico, Ed. Macchi,

7

1991, Buenos Aires.

"Material sobre mediciones e indicadores", trabajo y exposición en clase de Jorge Antonio López, sin editar.

"Exposición sobre los costos de la calidad", trabajo y exposición en clase de Jorge Antonio López, sin editar.

Módulo 3

Administración y control de la calidad, James R. Evans y Williams M. Lindsay. Centage Learning, 7ma Edición. México 2010.

"Manual de Gestión de la Calidad", Cátedra de Calidad VOLKSWAGEN NAVARRA, Universidad de Navarra, España. www.calidad.unav.es, 2004.

"BASES DEL PREMIO NACIONAL LA CALIDAD". Sector Privado. Ídem Sector social. Fundación Premio Nacional a la Calidad, Ley 24.127 R.A., Buenos Aires.

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS, Fundación Premio Nacional a la Calidad. Comisión Educación, Buenos Aires, Octubre de Editado por Fundapre. Ver sitio web..

"Guía para auto evaluación de pequeñas y medianas empresas", Fundación Premio Nacional a la Calidad, Buenos Aires, 1997.

Modelo iberoamericano de excelencia en la gestión. Interpretación para educación, Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBQ). Borrador de trabajo en Montevideo para la interpretación del modelo a la educación y la formación (Abril 2000).

Metodología de enseñanza y aprendizaje:

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE - TALLER

5.1. Modalidad de trabajo en clase y extra clase

La labor docente que se desarrollará en la Cátedra de Gestión de la Calidad se propone compartir un proceso de enseñanza - aprendizaje que tenga por resultado el desarrollo integral del alumno en las aptitudes y actitudes necesarias para una exitosa gestión humana y profesional.

Contribuir al crecimiento de los conocimientos y las habilidades del alumno en el saber de contenidos, saber hacer y saber ser, a partir de lo que ya haya aprendido en su carrera y en su práctica fuera de la Universidad, que permita una equilibrada aplicación en la vida de los resultados obtenidos en el cursado de la materia.

Concebimos al quehacer pedagógico como la responsabilidad institucional y del docente de acompañar y promover los aprendizajes significativos, es decir aquellos que están llenos de sentido y se vinculan con los conocimientos y habilidades ya obtenidas por el alumno, desarrollándolas, haciéndolos crecer.

Por tratarse de una materia de las que generalmente se elige para finalizar los estudios, o al menos, de las últimas a rendir en la carrera, constituye una oportunidad para que los alumnos realicen prácticas que los hagan vivir el ambiente de la realidad en las que les toca actuar.

Se propone al alumno un plan de enseñanza - aprendizaje - desarrollo que incluye aspectos teóricos y prácticos, con amplia participación, clases teóricas dialogadas, prácticas de observación, planteo y resolución de problemas en equipos, lectura, interpretación y síntesis de textos, desarrollo de la capacidad discursiva, prácticas seminarizadas, talleres sobre temas, y otras metodologías que ayuden a la obtención de los objetivos curriculares.

Se utilizará como medio de comunicación e interacción adicional a la presencialidad la plataforma educativa de la Facultad.

El alumno complementará el trabajo realizado en las clases con las prácticas que le requerirán horas adicionales de dedicación, ya sea para estudio, documentación, elaboración de conclusiones, etc., para lo que deberá disponer de por lo menos el doble de las horas que las fijadas para las clases (60 hs.)

5.2. Clases teórico / prácticas

Se desarrollarán 60 hs. de clases distribuidas en 15 semanas de 4 hs. semanales, en las que se tratarán los temas de los contenidos definidos por módulos y parte de las prácticas programadas.

5.3. Clases y actividades prácticas

Se desarrollará un plan de prácticas que los alumnos conocerán al inicio de las clases y podrán realizar propuestas sobre su aplicación. El requerimiento más importante es la elaboración de un texto paralelo en el que volcarán toda la experiencia de la materia, que realizarán en "Word" y presentarán en texto. El texto se llamará "Memoria del Curso de Gestión de la Calidad año 2022"

Sistema y criterios de evaluación

METODOLOGÍA de EVALUACIÓN durante el CURSADO

Las evaluaciones se realizarán para comprobar los resultados de las prácticas de aprendizajes desarrolladas durante el cursado y poder reforzar objetivos que no se hayan alcanzado. Se hará sobre la base del Plan de Prácticas, las que se calificarán con un número en la escala 1 a 100. Será aprobada la práctica que como mínimo obtenga entre 60 y 64 puntos, equivalente a 6 (seis) puntos en la escala de 1 (uno) a 10 (diez), según establece la escala de la Ordenanza N° 108/10, CS.

Sin perjuicio que todas las prácticas deben ser realizadas, deberá aprobar las ocho prácticas que se señalan con "Requiere aprobación" en el listado detallado en el punto 5.3.

Se recomienda concurrir a todas las visitas programadas, dado que es una de las actividades más valoradas por los alumnos. Se requerirá obligatoriedad de asistencia de dos de ellas.

Los atributos que se evaluarán serán los siguientes:

- Puntualidad en la entrega
- Claridad conceptual
- Fluidez en la comunicación

- Formación de juicio crítico
- Formato atractivo de los trabajos

El alumno ausente en una práctica a realizar en clase, deberá consultar con el profesor y algunos de sus compañeros sobre el desarrollo de la misma y presentar un documento escrito sobre los contenidos requeridos en la práctica, el profesor podrá indicarle otros contenidos o desarrollos a realizar para cumplir con los objetivos.

El alumno tendrá oportunidad de recuperar todas las prácticas que no resultaren aprobadas, en los plazos que fijará el profesor orientador.

Requisitos para obtener la regularidad

CONDICIONES de REGULARIDAD tras el CURSADO

Para quedar como regular el alumno deberá asistir a por lo menos el 80% de las clases programadas y cumplir con todas las prácticas del plan.

El alumno podrá adeudar solo una práctica al final del cursado, la que deberá completar antes de su presentación al examen final.

Se aplicará el régimen de examen integrador, establecido por la Ord. 18/03 CD y modificaciones.

Requisitos para aprobación

CONDICIONES DE APROBACIÓN de la ASIGNATURA

Para la aprobación de la asignatura el alumno deberá superar tres instancias: la parte de prácticas, el texto paralelo y la evaluación final oral.

Características de las evaluaciones finales

Para alumnos regulares:

Los alumnos regulares expondrán en el examen final el trabajo final que propusieron durante el cursado (De acuerdo a los lineamientos que se establecen en la Práctica Nº 2 del plan de prácticas) y que fuere supervisado por la cátedra. También responderán a los interrogantes que, sobre contenidos y prácticas, realicen los miembros del tribunal examinador.

Para poder rendir deberán entregar, con por lo menos una semana de anticipación, el texto paralelo terminado incluyendo el trabajo final y una copia adicional del trabajo final, en papel, (anillado), para ser evaluado por la cátedra, la que podrá hacer observaciones que se cumplimentarán antes de la fecha de exámenes.

Para alumnos libres:

Para rendir la materia como alumno libre el alumno deberá:

- Presentarse a la cátedra con anticipación adecuada para la realización del plan de prácticas, que se considera como mínima de tres meses previos a la fecha del examen.
- Cumplir con el plan de prácticas determinado por la cátedra, con orientación del profesor.
- Aprobar el texto paralelo que resume toda la actividad realizada.
- Realizar y presentar el trabajo final integrador
- Rendir examen escrito sobre todo el desarrollo de los contenidos programáticos y aprobarlo con el 60 %.
- Rendir examen oral sobre todos los contenidos programáticos y aprobarlo con el 60%.
- Exponer y aprobar el trabajo final integrador.

SISTEMA de CALIFICACIÓN FINAL

Tanto para alumnos regulares como libres, la aprobación de la asignatura requerirá la aprobación del plan de prácticas, del texto paralelo y del examen final. La nota final será el resultado de ponderar las aprobaciones respectivas con los siguientes porcentajes:

Evaluaciones prácticas durante el cursado: 40 %

Texto paralelo: 20 %

Examen final (Trabajo y exposición. Exámenes en el caso de libres): 40 %