

PROYECTO DE CÁTEDRA

IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA:

Carrera/s:	Licenciatura en Administración Pública y Administración de Empresas		
Cátedra:	Gestión de Calidad		
Año académico:	2023		
Modalidad:	Cuatrimestral		
Carga horaria semanal:	4hs	Carga horaria total:	64 hs
Docente:	Manchento, Fernando Ezequiel		

ANEXO A: “METODOLOGÍA DE TRABAJO Y ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS”

I. Fundamentación:

El concepto de “calidad” – más allá de la acepción que se adopte – es suficientemente abarcativo como para ser aplicado a numerosos ámbitos, procesos, comportamientos, decisiones, productos, servicios o resultados.

Partiendo de esto, su utilidad no solo se orienta al contenido de la carrera, sino también al desarrollo profesional, ya sea de modo individual o mediante grupos de trabajo. Así, la “Gestión de Calidad” constituye un instrumento de alta estrategia, táctica y operatividad en áreas de la competitividad y mejora constante.

Las organizaciones encuentran hoy contextos en evolución permanente, marcos socioeconómicos cambiantes – y en cierto modo, impredecibles –, mercados altamente competitivos, ciclos de vida de productos y servicios acotados, creciente presión de proveedores y

consumidores, y una creciente necesidad de homologar y/o certificar normas internacionales, como rasgos relevantes.

Frente a esto, es necesario llevar a cabo una gestión de calidad integral que maximice productividades y minimice costos. Y a esto cabe agregar, que la visión micro y macroeconómica a impartir potenciará la cosmovisión y aplicabilidad del contenido programático, no solo a escenarios posibles sino también a concretas realidades laborales.

Por todo, el contenido abordado en la materia resulta central e insoslayable en la consideración de la cátedra, más allá del necesario complemento – en materias o indagaciones diversas – que puedan sumar otros enfoques complementarios.

II. Objetivos del espacio curricular:

- OBJETIVOS GENERALES:

Ofrecer herramientas básicas para la interpretación de conceptos integrantes de la materia, y los del contexto y particularidades ligadas a ellos, necesarios para el desempeño de un Licenciado en ámbitos privados y públicos, contribuyendo a sus decisiones y generando conocimientos, habilidades y actitudes acordes a sus incumbencias.

- OBJETIVOS PARTICULARES:

- **Campo del saber:** Que las y los estudiantes puedan identificar aspectos básicos, teorías de respaldo y mecanismos subyacentes básicos de las variables planteada. Comprendan el espíritu y letra de las normativas nacionales e internacionales, así como la trascendencia de las certificaciones.
- **Campo del saber hacer:** Que las y los estudiantes desarrollen un pensamiento cuantitativo al analizar temas sobre gestión y calidad; además logren un adecuado manejo de técnicas de comprensión y análisis, y planteen fundamentados diagnósticos e impactos sobre situaciones y organizaciones.

- **Campo de competencias conductuales:** Que las y los estudiantes manifiesten voluntad e interés creciente por los temas abordados, en especial mediante un planteo sistémico y/o modelístico; incorporen el hábito de razonamiento multidisciplinario y grupal, y potencien un criterio crítico-reflexivo para identificar problemas y proponer soluciones.

III. Marco referencial:

- MARCO CURRICULAR:

La cátedra Gestión de Calidad, está ubicada en el tercer año de las carreras Licenciatura en Administración Pública y Licenciatura en Administración de Empresas, por lo tanto, se abordarán temas específicos, retomando contenidos que han sido trabajados en otras asignaturas previamente.

Esta cátedra, tiene como fin acompañar en el proceso de formación de los estudiantes, y no solo se orienta al contenido de la carrera, sino también al desarrollo profesional, ya sea de modo individual o mediante grupos de trabajo, en pos de colaborar en la construcción de sus trayectorias para el futuro profesional.

IV. Marco Metodológico:

Las clases están diseñadas básicamente en un desarrollo expositivo – descriptivo. Frente a aspectos teóricos, la secuencia de tareas desarrollará:

- Planteo global de cada tema, promoviendo la participación
- Apoyo de la comprensión con elementos pedagógicos: pizarra, diapositivas (power point), gráficos, cuadros, ejemplos reales y zonales, informes de coyuntura, publicaciones periódicas y casos prácticos, entre otros. Excepcionalmente también podrá hacerse uso de: videos, programas de computación y simulaciones.
- En caso de haber sugerido lecturas previas, generación y orientación para su análisis y discusión.
- Cierres y conclusiones.

Y frente a los aspectos prácticos, se tenderá a:

- Plantear ejemplos, casos y/o ejercicios.
- Mostrar y resolver ejemplificativamente.
- Guiar a los estudiantes para la resolución individual o grupal.
- Evacuar dudas en la clase posterior.

V. Actividades Académicas de la Cátedra:

- ACTIVIDADES DE DOCENCIA:

La cátedra contará con espacios de planificación y reflexiones quincenales, con el propósito de abordar las oscilaciones propias de los recorridos de la asignatura, retomando los objetivos de trabajo del cuatrimestre y a su vez retomando las incidencias que emergen en cada cuatrimestre, con las identidades propias de cada grupo.

Se trabajará en instancias de capacitaciones tanto internas como externas, y se habilitarán espacios para la figura de ayudante alumno o adscripciones, que propone la Facultad para promover el rol de formación docente.

- ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN:

La cátedra, tendrá como una de sus actividades principales, la escritura académica y la presentación de trabajos de extensión e investigación en distintos congresos, paneles y/o revistas.

En este sentido, el proyecto de esta cátedra es avanzar hacia la consolidación de una práctica de escritura y difusión de conocimientos junto a otros/as para promover su formación en los ámbitos académicos de la comunidad científica.

- ACTIVIDADES DE EXTENSIÓN:

Durante el año académico, tanto en el cuatrimestre activo como pasivo, la cátedra se compromete a promover y participar en espacios de extensión de la Facultad de Ciencias de la Gestión como de la Universidad Autónoma de Entre Ríos.

Actividades a desarrollar durante el cuatrimestre pasivo:

Los meses ubicados dentro del cuatrimestre pasivo, tendrán por objeto promover instancias de formación, actividades y tutorías que serán un complemento al cursado cuatrimestral. De este modo, se prevé desarrollar y acompañar acciones que colaboren en la amplitud y desarrollo de la cátedra propiamente dicha.

VI. Mecanismos de autoevaluación de la cátedra:

Una de los instrumentos claves para realizar la autoevaluación de la cátedra, es la lectura crítica de la memoria, el análisis que se desprende de ésta es uno de los insumos básicos para indagar cada año el desarrollo de la asignatura.

Asimismo, se propone un formulario de encuesta dirigida a los estudiantes donde ellos mismos podrán realizar apreciaciones sobre la cátedra, identificando cuáles fueron sus dificultades y qué aspectos de la cátedra creen que pueden fortalecerse o modificarse.

VII. Contenidos Mínimos:

Calidad Total: definición de términos. Componentes del Modelo de Proceso. W. Edwards Deming. 14 Principios Administrativos. 7 Enfermedades Mortales. Obstáculos. El Método de Deming (Shewhart). La trilogía de Juran. Planificación para la Calidad. Actividades de la Planificación. La Modalidad Japonesa del Control Total de la Calidad. Círculos de Calidad. Equipos de Calidad. Just in Time. Pilares de la Gestión de Calidad: la cultura organizacional, la estrategia, la estructura, el liderazgo participativo. Calidad Estratégica Total. Management de la Calidad Total. Herramientas Estadísticas y administrativas utilizadas en la Gestión de Calidad. Proceso de Resolución de Problemas y Proceso de Mejora de la Calidad. Las características de un Modelo de implementación. Ley Nº 24.127 Premio Nacional a la Calidad. Criterios y áreas de evaluación. Antecedentes históricos: Premio Deming, Premio Malcom Baldrige.

VIII. Programa de Contenidos (Analítico):

Unidad 1: Fundamentos de Calidad

- Evolución histórica. Estrategias
- De la Calidad del producto a la Administración de la Calidad Total
- Conceptos de Calidad. Enfoques
- Calidad como ventaja competitiva

Unidad 2: Gestión de Calidad en Organizaciones

- Factores de influencia: humanos, tecnológicos, comerciales y ambientales.
- Metrología. Calibración. Trazabilidad.
- Innovación y Mejora Continua.
- Organización de la Calidad en la Empresa. El Plan de Calidad y la organización de los departamentos.
- Casos y ejemplos.

Unidad 3: Filosofías y Marcos de Referencia

- Deming: fundamentos, 14 principios, 7 enfermedades mortales, ciclo PHVA.
- Juran: concepto de calidad, principios, trilogía.
- Crosby: principios, cero defectos.
- Otros filósofos: Feigenbaum; Ishikawa; Taguchi.
- Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige.
- Premio Deming.

Unidad 4: Infraestructura y Factores de Calidad

- Elementos: Normalización, Certificación y Acreditación.
- Clientes internos y externos.
- Calidad en compras. Selección de proveedores.
- Calidad en diseño. Etapas.
- Calidad en la producción. Procesos. Controles.
- Las personas: captación de la satisfacción.
- Casos y ejemplos

Unidad 5: Normativas y Documentación

- Sistema de Gestión de Calidad
- Normas ISO. Análisis de la norma ISO 9000.
- Documentos exigidos y voluntarios.
- La Pirámide Documental: registros, instrucciones, procedimientos y Manual de Calidad.
- Implante del sistema. Certificaciones.
- Análisis de las normas ISO 9001 y 9004.
- Casos y ejemplos.

Unidad 6: Calidad por Procesos

- Administración por Procesos. Diferenciación con procedimientos.
- Herramientas básicas para la mejora de los Procesos. Diagrama de flujo, gráficas dinámicas y de control, Diagrama de Pareto, etc.
- Casos y ejemplos.

Unidad 7: Costos de Calidad

- Tipos de costos: de prevención, de evaluación, por errores internos y externos.
- Los costos de la “no calidad”. La búsqueda de optimización.
- Casos y ejemplos.

X. Sistema de Evaluación:

La cátedra ha sido planificada de modo tal, que los estudiantes que la acrediten o promocionen adquieran herramientas teórico-prácticas vinculadas a la Gestión de la Calidad en las organizaciones. Por ello, se aplicará un tipo de evaluación diagnóstica, continua y final. Con base en las normativas institucionales, se disponen 2 (dos) exámenes parciales y 1 (un) examen recuperatorio (correspondiente a los contenidos del parcial con menor resultado obtenido), los cuales determinarán la condición de los alumnos frente a la materia.

Así, las condiciones alcanzadas serían:

- Promocional: si los resultados de los parciales superan el 80 % del puntaje ideal, y poseer los trabajos prácticos aprobados.
- Regular: si los resultados de los parciales se encuentran entre el 60% y el 79% del puntaje ideal, y poseer los trabajos prácticos aprobados.
- Libre: si los resultados de los parciales no alcanzan el 60% del puntaje ideal.

Las notas de los parciales no serán promediadas. En cualquier caso, siempre serán reconocidos los esfuerzos, entregas de tareas en tiempo y forma, participaciones y pertinencia de las mismas.

XI. Pautas de Evaluación en Mesa Final:

En las mesas finales, se podrán presentar tanto estudiantes en condición de regulares como en condición libres. Para el primer caso, se aprobará la materia mediante un examen final (bajo modalidad escrita y/u oral), con un contenido reducido del programa de la materia. Para el segundo caso, la aprobará mediante un final (escrito y/u oral) sobre la totalidad del contenido programático y con un trabajo integrador con una entrega previa a las mesas de finales.

Recomendación: realizar una clase de consulta previa a la instancia de mesa examinadora.

XII. Cronograma de Trabajo del Espacio Curricular:

Clase N°1: Presentación de la cátedra, se realiza un recorrido por el proyecto de cátedra, presentando de modo general cada una de las unidades, se prevé conversar sobre las pautas de trabajo y sobre los intereses y expectativas del grupo de estudiantes. Ubicación de la asignatura en el plan de estudios e invitación a generar actividades de extensión e investigación vinculados a la cátedra.

Clase N°2: Clase teórico práctica, se abordan las conceptualizaciones en torno a Calidad, su evolución histórica y las diferentes estrategias. Se realizarán casos prácticos.

Clase N°3: Clase teórica, se aborda la unidad N°2: factores de influencia en las organizaciones y herramientas que permiten el análisis de los mismos; mejora continua e innovación, conceptualización y diferencias.

Clase N°4: Clase teórica, se continua con la organización de la empresa enfocada en la Gestión de Calidad: plan de calidad, manuales, y distintas herramientas para la organización de los departamentos.

Clase N°5: Presentación de la Unidad N°3: se abordan las filosofías de distintos referentes de Calidad: Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, entre otros.

Clase N°6: Presentación de la Unidad N°4: se trabajará sobre los elementos de Normalización, Certificación y Acreditación; introducción previa al abordaje de Normas Internacionales y Nacionales de certificación.

Clase N°7: Parcial integrador desde la Unidad 1 hasta la Unidad 3.

Clase N°8: Presentación de la Unidad N°5: abordamos algunas Normativas importantes a nivel nacional e internacional, y la documentación necesaria para llevar a cabo las mismas.

Clase N°9: Clase teórica práctica, donde se analizan las Normas ISO 9000, 9001 y 9004.

Clase N°10: Clase teórica, se abordan los diferentes niveles de la infraestructura de Calidad.

Clase N°11: Presentación Unidad N°6: clase teórica sobre la Calidad por procesos, cómo llevar a cabo la administración de los mismos y las herramientas básicas para la mejora de los procesos y procedimientos.

Clase N°12: En esta clase, se finaliza con la Unidad N°7: los costos de la calidad, como prevenir los mismos en las organizaciones y la búsqueda de la optimización. Casos y ejemplos.

Clase N°13: Parcial integrador desde la Unidad 4 hasta la Unidad 7.

Clase N°14: Recuperatorio con modalidad oral.

XIII. Bibliografía

- Alcalde San Miguel, Pablo (2007): Calidad, Edic. Thompson, Madrid. ISBN 978-84-9732-542-4.
- James R. Evans, Williams M. Lindsay (2008). Administración y Control de la Calidad.
- Argentina: Ley 24.127/92 – Premio Nacional a la Calidad
- Argentina: Bases del Premio Nacional a la Calidad (1994), Fundación Premio Nacional a la Calidad, Buenos Aires, inédito.
- Argentina: Normativas ISO – IRAM N° 9000, 9001:2015 y 9004.
- Berrinches Cerezo, Andrés (2002): Calidad, Edic. Thomson, Madrid. ISBN 84-9732-083-2.
- Canderamo, Julián (2014): Sistema de gestión de calidad. Para el emprendedor y los pequeños y medianos empresarios, EDICON, Buenos Aires. ISBN 978-987-660-214-3.
- Dale, Barrie y Plunkett, James (1991): Los costos en la calidad, Edic. Iberoamérica, México. ISBN 970-628-004-2

- Gestión de la calidad de exportación (2004): informe del Centro de Comercio Internacional UNCTAD – Cámara de Exportadores de la República Argentina – INTI, Buenos Aires. ISBN 987-98422-2-7.
- Gutiérrez, Mario (1997): Nociones de calidad, Limusa y Noriega Editores, México. ISBN 968-18-4584-6.
- Mills, David (1995): Manual de auditoría de la calidad, Chapman & Hall, Barcelona. ISBN 84-8088-866-0.
- Miraval, Fabiola E. (2017): Gestión de calidad según Norma ISO 9001:2015, Edit. Dunken, Buenos Aires. ISBN 978-987-02-9598-3.
- Senlle, Andrés (2000): Calidad total en los servicios y en la Administración Pública, Centro de Desarrollo de la Calidad Total, Edic. Gestión 2000 SA, Barcelona. ISBN 84-80.880-12-0.
- Silva, Gabriel H.: Principios ilustrativos sobre eficiencia y equidad en la Educación (2007), en Anales del IV ENDUC, Santa Fe, Argentina.
- -----: “Gestión de entidades educativas”, pág. 65 a 103, en: Yardin, Amaro (comp.) (2015). Gestión de Empresas – Sector Servicios, Edit. Osmar D. Buyatti, Buenos Aires. ISBN 978-987-716-041-3.

Enlaces web

<https://es.scribd.com/document/126252900/Ley-24127-Premio-Nacional-a-La-Calidad>

<http://www.enduc.org.ar/enduc4/trabajos/t121-c24.pdf>

<https://www.isotools.org/2015/03/11/cuales-son-los-principales-modelos-de-excelencia/>

<http://fabiolamiraval.com.ar/>

<http://www.iram.org.ar/>

<http://www.iram.org.ar/index.php?id=Certificacion-de-Sistemas-de-Gestion-Calidad>

<http://www.iram.org.ar/index.php?id=Sistema-nacional-de-normas-calidad-y-certificacion>

<http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

<http://info.isotools.org/iso-9001-2015-futuro-calidad? hstc=& hssc=&hsCtaTracking=88c210c5-03dc-488f-ad85-b4a1ba08ac04%7C77a64b9f-b0db-4f94-9dfd-608469cd631e>