

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

## INSTITUTO POLITÉCNICO SUPERIOR

### “GRAL. SAN MARTÍN”

**PROGRAMA ANALITICO DE LA ASIGNATURA: Gestión de Calidad**

**Código : 3.27.2**

**PLAN DE ESTUDIOS : 2001**

**CARRERA: Técnico Universitario en Química**

**DEPARTAMENTO: Química**

**PROFESOR : Osvaldo Díaz**

**VIGENCIA AÑO: 2001**

**HASTA AÑO:.....**

**CANT. DE HORAS SEMANALES : 3**

**TOTAL HS. CUATRIMESTRALES : 45**

**CICLO : Terciario**

**PROGRAMA :**

|           |               |            |
|-----------|---------------|------------|
| TENTATIVO | DEFINITIVO X  | DE EXAMEN  |
| ANUAL     | CUATRIMESTRAL | TRIMESTRAL |

**Aprobado por Res. C.S. N<sup>ro</sup> : 468/2001**

**Aprobado por Res. Ministerio de Educación N<sup>ro</sup> : 2072/98**

**OBJETIVOS :**

- Dar a conocer a los alumnos los conceptos de Calidad y los Sistemas Modernos de Gestión, basados en el espíritu de la Calidad Total con el objetivo de adoptar la actitud de mejora continua, generando un ámbito propicio para la relación los egresados del Instituto Politécnico Superior con el medio.
- Dar nociones sobre la implementación de planes de Gestión de Calidad tanto en empresas de servicios como de manufactura como así también brindar a los alumnos los conocimientos necesarios para ser Comunicadores para impulsar la mejora constante sin solución de continuidad en las empresas donde se desarrollen.

## **PROGRAMA:**

**Unidad 1:** Gestión de Calidad y Planeamiento. Evolución histórica de la Gestión de la Calidad y comparación entre los diferentes sistemas. La organización de la empresa y la función Calidad y su planificación.

**Unidad 2:** La Calidad Total como estrategia empresarial. Las claves de la Calidad. La cultura del cliente. La cultura del proceso. La cultura de la prevención. La cultura de la mejora continua. La cultura del valor. La cultura de la participación. La Calidad Total como proceso de cambio. El proceso de implementación: componentes de este cambio. El Premio Nacional a la Calidad como medida de la Calidad.

**Unidad 3:** Llevar a la práctica efectiva el concepto de Gestión. Áreas que involucra. El Recurso Humano como pivot de la transformación. Actividad que motoriza el cambio. El concepto de benchmarking. Desde el concepto dónde estamos parados, establecer qué tenemos (fortalezas) y qué nos falta (debilidades).

**Unidad 4:** Herramientas para el logro del objetivo. Motivación: diferentes teorías, su evolución; sinergia y creatividad; innovación y resistencia al cambio; capacitación. El trabajo en equipo: los grupos participativos y cómo resolver problemas, utilizando como guías el círculo de Deming y el diagrama Causa-Efecto. La eficacia del grupo. Causas de fracasos.

**Unidad 5:** Liderazgo. Historia y evolución. Diferentes estilos. La calidad de la decisión. Los datos y registros como elementos para la toma de decisiones. Cómo comunicar los cambios. El aumento de participación del equipo. Ante un problema: hacerlo sólo ó con nuestro equipo, tener presentes sectores y personas involucradas. Comunicarlo: difundiendo y concientizando.

**Unidad 6:** Los índices de Gestión. Definiciones. Los valores de referencia. Por qué es necesario medir. Metodología común y registros de lo actuado. Análisis de los datos. Distinguir cuales son los parámetros importantes. Indicadores de Capacidades de Planificación Organizacional. Grado de presencia y evolución de los indicadores. Conciencia hacia una cultura evaluativa. Beneficios. Convicción vs. Compulsión Factores claves para satisfacer al cliente. Los índices de gestión como elementos para medir la evolución de la Cía. Importancia de fijar valores objetivos. Los criterios para realizarlo.

**Unidad 7:** Herramientas para la Calidad. Diagrama de Flujo de Proceso. Hoja de Inspección. Diagrama de Pareto. Diagrama de Causa y Efecto. Gráfico de Desarrollo. Gráfico de Control. Histograma. Diagrama de Dispersión. Lluvia de Ideas. Análisis de Campos de Fuerza. Gráfico Circular. Estratificación. Análisis pormenorizado de cuál de ellas necesitan sí o sí de una conducción o liderazgo.

**Unidad 8:** ISO 9000 – Versión 2000. Oportunidades del cambio. Gestión del valor. Variables para el accionista. Funciones económicas. Valor para el cliente. Nuevos paradigmas económicos. Objetivos de la Gestión. ¿Qué hay de nuevo?. Nueva estructura. Principales cambios en requisitos normativos. Implementación TIPS. Etapas del Programa de Implementación Sistema ISO 9001. Inducción interna. Beneficios impositivos y arancelarios. Conclusiones.

**Bibliografía:**

- Normas ISO – Serie 9000 sobre Aseguramiento de la Calidad. Edición 1994.
- Control Total de la Calidad. A. V. Feigenbaum. Editorial Continental. Edición 1996.
- ¿Que es Control Total de la Calidad? La modalidad japonesa. Kaoru Ishikawa. Editorial Norma. Edición 1990.
- Círculos de Calidad. Philips Thompson. Editorial Norma. Edición 1992.
- Planificación y Análisis de la Calidad. J. M. Juran y F. M. Gryna. Editorial Reverté S.A. Edición 1992.
- Control de Calidad. B. L. Hansen. Editorial Hispano Europea. Edición 1998.