



## PROGRAMA DE ASIGNATURA

<b>Unidad Académica: Facultad de Ciencias Económicas</b>	
<b>ASIGNATURA: GR011-CALIDAD TOTAL</b>	<b>REQUISITOS DE CORRELATIVIDAD: -</b> <b>Principios de Administración.</b> <b>- Costos y Gestión I.</b>
<b>CÁTEDRA: DIB</b>	<b>REQUIERE CURSADA: SI</b>
<b>TIPO: Electiva</b>	<b>UBICACIÓN EN LA CARRERA: Décimo</b>
<b>DICTADO: Normal</b>	<b>MODALIDAD: Presencial</b>
<b>CARRERA: CONTADOR PÚBLICO (Plan 2009) - LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN (Plan 2009) -</b>	
<b>SEMESTRE DE CURSADO: SEGUNDO</b>	<b>CARGA HORARIA: 56 Horas</b>
<b>CARGA HORARIA TEÓRICA: 28 Horas</b>	<b>CARGA HORARIA PRÁCTICA: 28 Horas</b>

## FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS

Familiarizar a nuestros estudiantes con la Filosofía de la Calidad Total y las nuevas Tecnologías de Gestión uno de los pilares del Nuevo Management surgido frente al orden mundial imperante, cuyos postulados son: Productividad, Competitividad, Excelencia, Atención al Cliente y Globalización de los mercados. Es necesario que nuestros profesionales en Administración estudien esta materia, cuya temática ha generado en otros ámbitos académicos, especializaciones y carreras de posgrado.

## PROGRAMA ANALÍTICO

### **UNIDAD 1: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL Y SUS PRECURSORES**

Objetivos Específicos:

Establecer causas y contextos del surgimiento de la Gestión de Calidad o Calidad Total, como nuevo paradigma de productividad frente al modelo tradicional. Revisar y comprender los estudios de los autores principales que formaron este nuevo modelo de productividad y competitividad, enraizándolos con filósofos y pensadores de distintas épocas.

Contenido:

Historia de la Calidad Total

¿Qué es realmente la Calidad Total?

La crisis de la Empresa Tradicional

Alcanzar la competitividad a través de la Calidad Total

Elementos básicos del Modelo Japonés

La empresa dinámica y competitiva

El Control de Calidad Total (TQM) o la Gestión de Calidad Total.

Los precursores

Philip B. Crosby.

William Edwards Deming.



Armand V. Feigenbaum.  
Kaoru Ishikawa.  
Joseph M. Juran.  
Tom Peters.  
Genichi Taguchi.  
David Garvin.

**Bibliografía:**

**Bibliografía obligatoria:**

-Castellano, Nélica "Gestión de Calidad Total. Fundamentos, Métodos, Herramientas y Management de la Calidad", Nélica Castellano, Ediciones EUDECOR, 2008 Cap. I. y II.

**Bibliografía Complementaria:**

-Gitlow Howard S.: "Planificando para la Calidad, la Productividad y una posición Competitiva". Ventura. México. 1991. Cap. 1.

-Biasca Rodolfo: "Renovación Intencional: provocando un cambio certero en la empresa para mejorar sustancialmente los resultados".

## **UNIDAD 2: LA FILOSOFÍA Y EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL: ACTIVIDADES Y PROCESOS**

**Objetivos Específicos:**

Estudiar los fundamentos de la filosofía de la Calidad Total, revisar el sistema de Calidad, componentes, comprendiendo la interrelación de los roles ejercidos por cada participante de las organizaciones.

**Contenido:**

La Calidad Total como cambio cultural.

El proceso de cambio cultural.

Mejora Continua (Kaizen)

La internacionalización de la Calidad Total

Los seis postulados clave de la Calidad Total.

El Proceso de la Calidad Total: relación Cliente-Proveedor

Medida de las Necesidades del Cliente

Factores que determinan la calidad.

El Sistema de Calidad Total.

Aprendizaje Permanente.

**Bibliografía:**

**Bibliografía Obligatoria:**

-Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. III y IV

**Bibliografía Complementaria:**

-Riccardi Ricardo: "La Cultura de la Calidad Total", 3a. Edición. Ediciones Fausto, Bs. As., 1993.

-Juran J.M.: "Juran y la Planificación para la Calidad". Díaz de Santos S.A. Madrid 1990. Cap.1, 2, 3 y 4.

-Feigenbaum, Armand: "Control Total de la Calidad", CECSA, México, 1990. Cap. 4 y 5.

-Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017.

## **UNIDAD 3: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD TOTAL**

**Objetivos Específicos:**

Analizar las etapas metodológicas para la aplicación de la Calidad Total, estudiando diversas formas de abordaje de las organizaciones para su puesta en marcha. **Objetivos específicos:** Estudiar en detalle las herramientas estadísticas y administrativas de la Calidad, para cumplimentar la medición, estableciendo métricas que posibiliten la mejora continua.

**Contenido:**

Condiciones Básicas para la Implantación

De la Filosofía a la Práctica

Un Modelo para la Calidad Total.



Pruebas Piloto.

Las Cinco ¿S?.

Eliminación de despilfarros o desperdicios.

El sistema de producción Justo a Tiempo

Círculos de Calidad.

Ciclo PHEA.

Las siete herramientas básicas del control de calidad

Las siete herramientas administrativas.

Las herramientas avanzadas del control de calidad

El consentimiento general en la toma de decisiones

La Planificación para la Calidad. La Trilogía de Juran.

Desarrollo del Producto y del Proceso.

Bibliografía:

Bibliografía obligatoria:

-Castellano, Nélide, ob. cit. Cap. V y VI

Bibliografía Complementaria:

-Rico Rubén Roberto: "Calidad Estratégica Total: Total Quality Management". 6a. Edición. Macchi. Bs. As. 1996. Cap. V.

-Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VIII.

-Biasca, Rodolfo: "Resizing. Reestructurando, replanteando y recreando la empresa para lograr competitividad". 4ª Edic. Macchi, Bs. As. 1991. Pág. 431 hasta 450.

-Berry, Thomas; "Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total". McGraw Hill. Colombia 1992. Cap. 4.

-Bernillon, A. y Cerutti, O.: "Implantar y gestionar la Calidad Total". 2ª Edición. Gestión 2000, Barcelona, 1993.

-Gitlow Howard S.: ob. cit. Cap. 2. (el cap. 3 es aplicación y de lectura optativa).

-Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. XII.

Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA.

-Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.

-Camisón C. González T. Cruz S Gestión de a Calidad 2006. Pearson educación S.A. Madrid.

-Gryna F., Chua R., Defeo J. Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad. Mc Graw-Hill.

-Gerenciamiento de las Mejoras Continuas en las Pymes Red de Tecnología de Gestión Inti. Nación.

-Casadesus Calidad Práctica 2005.

-Gutierrez Pulido Calidad Total y Productividad 2010 Mc Graw Hill.

-Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017.

## **UNIDAD 4: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS**

Objetivos Específicos:

Comprender la importancia del análisis de los procesos y sus actividades, para solucionar problemas y fortalecer la Calidad Total, tendiendo hacia el cero defecto.

Contenido:

Procesos para Solucionar Problemas (PSP)

Procesos para Mejorar Procesos (PMP)

Reingeniería de Procesos.

Bibliografía:



Bibliografía obligatoria:

-Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VII.

Bibliografía Complementaria:

-Hammer Michel

## **UNIDAD 5: LOS COSTOS DE LA MALA CALIDAD**

Objetivos Específicos:

Comprender conceptualmente y aprender a detectar los costos de la Mala Calidad en la práctica en las organizaciones.

Contenido:

Costos Directos de la Mala Calidad.

Costos Administrativos de la Mala Calidad.

Costos Indirectos de la Mala Calidad.

Sistema de Costos de la Mala Calidad

Bibliografía:

Bibliografía obligatoria:

-Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VIII

Bibliografía Complementaria:

-Harrington H. James: "El Coste de la Mala Calidad", Díaz de Santos S.A., Madrid, 1990. Cap. 1 al 4 y Apéndice.

-Crosby Philip: "La Calidad No Cuesta. El arte de Cerciorarse de la Calidad" Continental S.A., México, 3a. Edición, 1990. Cap. 1 y 7.

-James, Paul: ob. cit. Cap. 1.

-Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA.

-Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.

-Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017.

## **UNIDAD 6: CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN - CERTIFICACIÓN Y PREMIOS**

Objetivos Específicos:

Estudiar y comprender el rol fundamental de trabajar con los Modelos de Gestión proporcionados por las Normas de Calidad, para evaluar y mejorar las organizaciones.

Revisar los requisitos a cumplimentar para certificar las Normas de Calidad y/o presentarse a los Premios, con el fin de lograr el aseguramiento de la gestión de Calidad. para lograr el aseguramiento de la gestión de Calidad.

Contenido:

Estándares de Calidad

Normas ISO Serie 9000 y 14000

SySO IRAM 3800, OHSAS 18000

Normas ISO 22000: BPM y HACCP

Normas Específicas: COPC, CMMI, etc.

Gestión de Calidad y Certificación

Proceso de Certificación de Calidad.

El Premio Nacional a la Calidad

Premios a la Calidad en otros países

¿Por qué un Modelo para la Excelencia Educativa

Bibliografía:

Bibliografía obligatoria:

-Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. IX y X.

Bibliografía Complementaria

-Senlle Andrés y Stoll Guillermo: "ISO 9000: Calidad Total y Normalización". 2a. Edición. Gestión 2000 S.A. Barcelona, 1995. Cap. 4 y 5.

-IRAM: Normas IRAM, IACC, ISO. iraval Fabiola Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 : 2015



## **UNIDAD 7: MANAGEMENT DE LA CALIDAD TOTAL Y LA CALIDAD GERENCIAL**

Objetivos Específicos:

Estudiar la importancia de establecer una Estrategia de Calidad en las organizaciones, lo que implica que el Management esté involucrado en la filosofía de Calidad Total.

Así mismo se estudiarán los procesos dinámicos de las organizaciones, especialmente liderazgo, motivación y comunicación, como los pilares del cambio organizacional hacia la Calidad Total.

Contenido:

Creencias

Aptitudes

Actitudes

La Gestión de Calidad por Toda la Empresa

Estrategia de Calidad

La Gerencia y el Liderazgo

La Teoría Z: superación de los tipos X e Y

La Motivación Gerencial

La Gerencia y las Comunicaciones

Bibliografía:

Bibliografía obligatoria:

-Castellano, Nélide, ob. cit. Cap. XI y XII

Bibliografía Complementaria

-Rico Rubén Roberto: ob cit. Cap. 7, 8 y 9.

-Juran J.M.: ob cit. Cap. 11.

-Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VI. Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA

-Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.

-Miraval Fabiola Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 : 2015.

### **METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE**

Se desarrollarán clases teóricas y de aplicación práctica, como en todas las asignaturas de Administración.

Las clases teóricas serán eminentemente activas. Para ello será necesaria una alta participación del estudiante, lo que se logrará solamente con lectura previa del material señalado en la bibliografía.

La bibliografía disponible sobre la materia es realmente muy abundante. Por esta causa, ningún alumno podrá eximirse de dicha obligación al asistir a las clases, ya que la bibliografía que figura en el programa es meramente indicativa y básica y no un listado exhaustivo de todas las publicaciones valiosas en Calidad Total.

### **TIPO DE FORMACIÓN PRÁCTICA**

Se trabajará con el método del 'caso único'. Los alumnos en grupos de 4 ó 5 aplicarán el programa de la materia a una organización real de carácter público o privada de nuestro medio. Presentarán tres Avances los que serán calificados. Contarán con el apoyo de los docentes, quienes realizarán las tutorías de los trabajos prácticos en forma permanente. La Presentación Final será realizada ante los empresarios y directivos de las organizaciones analizadas.

### **EVALUACIÓN**

Evaluaciones Parciales: 2

Trabajos Prácticos: 1

Recuperatorios: 1



Otros: 1

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

?  Parciales: Durante el ciclo lectivo se tomarán dos parciales con los temas teóricos desarrollados hasta el momento y con posibilidad de recuperación por una ausencia o un aplazo.

?  Trabajos Prácticos: Se obtendrá una nota promedio de los Avances solicitados durante el curso en las clases prácticas. Además, se colocará una nota por la Presentación Final del trabajo realizado frente a los empresarios.

?  Recuperatorios: Se tomará un examen recuperatorio por ausencia o aplazo en uno de los parciales, que incluirá los temas del parcial recuperado.

## CONDICIONES DE REGULARIDAD Y/O PROMOCIÓN

?  Promoción: se concederá la promoción directa de la materia a aquellos alumnos que obtengan una nota de 7 o más puntos, en cada uno de los ítems anteriores, (parciales sin haber tenido recuperación en los mismos, promedio de los avances presentados y nota de la presentación del trabajo final) y que tengan el 50% de asistencia a Clases Teóricas y el 80 % a las clases Prácticas.

?  Regularización: obtendrán la calidad de alumnos regulares aquellos alumnos que obtengan 4 puntos o más, pero menos de 7 en los dos parciales de la materia pudiendo recuperar uno de ellos. También será condición necesaria aprobar con 4 o mas el trabajo práctico final y tener el 80% de asistencia a Clases Prácticas, tendrán la condición de regulares.

?  Libres: los alumnos que no hayan cumplido las condiciones establecidas para la regularidad y/o promoción, quedarán libres en esta asignatura.

## MODALIDAD DE EXAMEN FINAL

Alumnos Promocionales: promoción directa de la materia.

Alumnos Regulares: rendirán un examen final escrito sobre temas teóricos de la materia.

Alumnos Libres: examen escrito que constará de dos partes:

- 1) Resolución de casos por escrito
- 2) Temas teóricos.

## CRONOLOGÍA DE ACTIVIDADES DE LA ASIGNATURA

1º semana: Unidad I.

2º semana: Unidad II.

3º semana: Unidad II.

4º semana: Unidad III.

5º semana: Unidad III.

6º semana: Unidad III.

7º semana: Unidad IV.

8º semana: Unidad IV.

9º semana: Unidad IV.

10º semana: Revisión de contenidos hasta el momento vistos. Trabajo de Aplicación.

11º semana: Unidad V.

12º semana: Unidad VI.

13º semana: Unidad VII.

14º semana: Cierre de la materia.

## PLAN DE INTEGRACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS

La materia tiene como requisitos a Principios de Administración y Costos y Gestión I. Se



relaciona con las materias de las carreras de la Licenciatura en Administración y Contador Público al abordar un Sistema de Gestión Estratégico que puede aplicarse a todas las organizaciones. Asimismo, aplica el instrumental estadístico estudiado por los alumnos en los primeros cursos

### LECTURAS EXIGIDAS

- Castellano, Nélica 'Gestión de Calidad Total. Fundamentos, Métodos, Herramientas y Management de la Calidad', Nélica Castellano, Ediciones EUDECOR, 2008 Cap. I. y II.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. III y IV.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. V y VI.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VII.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VIII.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. IX y X.
- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. XI y XII.

### LECTURAS RECOMENDADAS

- Gitlow Howard S.: 'Planificando para la Calidad, la Productividad y una posición Competitiva?'. Ventura. México. 1991. Cap. 1.
- Biasca Rodolfo: 'Renovación Intencional: provocando un cambio certero en la empresa para mejorar sustancialmente los resultados?'. Ediciones Macchi. Bs. As. 1997. Cap. 5. S
- Brocka Bruce y Brocka M. Suzanne: 'Quality Management (Gestión de Calidad)?'. Vergara. Buenos Aires. 1994. Primera parte.
- Ishikawa, Kaoru: '¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad japonesa. Editorial Norma, Colombia, 1994. Capítulos II y III.
- Brocka Bruce y Brocka M. Suzanne: ob. cit., 2da. Parte
- James, Paul: 'La Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio?', Prentice Hall, Madrid, 2000. Cap. 3.
- Riccardi Ricardo: 'La Cultura de la Calidad Total?', 3a. Edición. Ediciones Fausto, Bs. As., 1993.
- Juran J.M.: 'Juran y la Planificación para la Calidad?'. Díaz de Santos S.A. Madrid 1990. Cap.1, 2, 3 y 4.
- Feigenbaum, Armand: 'Control Total de la Calidad?', CECSA, México, 1990. Cap. 4 y 5.
- Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017.
- Rico Rubén Roberto: 'Calidad Estratégica Total: Total Quality Management?'. 6a. Edición. Macchi. Bs. As. 1996. Cap. V.
- Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VIII.
- Biasca, Rodolfo: 'Resizing. Reestructurando, replanteando y recreando la empresa para lograr competitividad?'. 4ª Edic. Macchi, Bs. As. 1991. Pág. 431 hasta 450.
- Berry, Thomas; 'Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total?'. McGraw Hill. Colombia 1992. Cap. 4.
- Bernillon, A. y Cerutti, O.: 'Implantar y gestionar la Calidad Total?'. 2ª Edición. Gestión 2000, Barcelona, 1993.
- Gitlow Howard S.: ob. cit. Cap. 2. (el cap. 3 es aplicación y de lectura optativa).
- Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. XII.
- Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA.
- Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.
- Camisó C. González T. Cruz S Gestión de a Calidad 2006. Pearson educación S.A. Madrid.
- Gryna F., Chua R., Defeo J. Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad. Mc Graw-Hill.
- Gerenciamiento de las Mejoras Continuas en las Pymes Red de Tecnología de Gestión Inti. Nación.



- Casadesus Calidad Práctica 2005.
- Gutierrez Pulido Calidad Total y Productividad 2010 Mc Graw Hill
- Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017
- Hammer Michel & Champy James: ?Reingeniería? Norma. Colombia, 1994. Cap. 1 y 2.
- Harrington H. James: ?Mejoramiento de los Procesos de la Empresa?. McGraw Hill, Colombia. 1993. Cap. 1, 5 y 6.
- Gerenciamiento de las Mejoras Continuas en las Pymes Red de Tecnología de Gestión Inti. Nación.
- Summers D. 2006 Administración de la Calidad Pearson
- Harrington H. James: ?El Coste de la Mala Calidad?, Díaz de Santos S.A., Madrid, 1990. Cap. 1 al 4 y Apéndice.
- Crosby Philip: ?La Calidad No Cuesta. El arte de Cerciorarse de la Calidad? Continental S.A., México, 3a. Edición, 1990. Cap. 1 y 7.
- James, Paul: ob. cit. Cap. 1.
- Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA.
- Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.
- Gil Maruis Cultural Lean Editorial Perfil 2017
- Senlle Andrés y Stoll Guillermo: ?ISO 9000: Calidad Total y Normalización?. 2a. Edición. Gestión 2000 S.A. Barcelona, 1995. Cap. 4 y 5.
- IRAM: Normas IRAM, IACC, ISO. Miraval Fabiola Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 : 2015
- Rico Rubén Roberto: ob cit. Cap. 7, 8 y 9.
- Juran J.M.: ob cit. Cap. 11.
- Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VI. Carro Paz Roberto, Gonzales Gomer Daniel Administración de la Calidad Total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la UBA
- Juan José Tarí Guilló, Calidad Total Fuente de Ventaja Competitiva.
- Miraval Fabiola Gestión de la Calidad Norma ISO 9001 : 2015.

## DOCENTES

29427 - DIB, HECTOR DANIEL (Coordinador)  
51280 - LINGUA, MATIAS DANIEL

## CANTIDAD DE DOCENTES

2

## CARGOS DE LOS DOCENTES

1 Profesor Adjunto, 1 Profesor Ayudante B