



Ministerio de Cultura y Educación
Universidad Nacional de San Luis
Instituto Politécnico y Artístico Universitario
Departamento: IPAU
Area: IPAU

(Programa del año 2021)
(Programa en trámite de aprobación)
(Presentado el 25/10/2021 10:42:53)

I - Oferta Académica

| Materia | Carrera | Plan | Año | Período |
|-----------------------|--------------------------------|----------------|------|-----------------|
| GESTION DE LA CALIDAD | TÉC.UNIV.EN SECR.EJECUT.(M.D.) | O.C.S 18/16 | 2021 | 2° cuatrimestre |

II - Equipo Docente

| Docente | Función | Cargo | Dedicación |
|------------------------------|-------------------|----------|------------|
| CASTILLO, ANGELA FABIANA | Prof. Responsable | A-Honor | 6 Hs |
| MONTHELIER, MARIELA GENOVEVA | Prof. Colaborador | CONTRATO | 6 Hs |
| PERETTO, FANY NERINA | Prof. Colaborador | CONTRATO | 6 Hs |

III - Características del Curso

| Credito Horario Semanal | | | | |
|-------------------------|----------|-------------------|---------------------------------------|-------|
| Teórico/Práctico | Teóricas | Prácticas de Aula | Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc. | Total |
| 43 Hs | 70 Hs | Hs | Hs | 8 Hs |

| Tipificación | Periodo |
|----------------------------------|-----------------|
| C - Teoria con prácticas de aula | 2° Cuatrimestre |

| Duración | | | |
|------------|------------|---------------------|-------------------|
| Desde | Hasta | Cantidad de Semanas | Cantidad de Horas |
| 23/08/2021 | 26/11/2021 | 14 | 113 |

IV - Fundamentación

Qué es la Calidad y cómo gestionarla es el centro de atención de la presente asignatura, es decir cómo conducirnos y cómo conducir nuestra organización para garantizar esa Calidad.

Como futuros/as Técnicos/as Universitarios/as en Secretariado Ejecutivo serán parte de instituciones que trabajan para lograr ciertos objetivos, para ello, generan procesos y dinámicas de trabajo, por medio de las cuales llegan a determinados resultados. En este eslabonamiento de acciones es donde se entretiene el concepto de calidad y se garantizan u obstaculizan las condiciones que la hacen posible.

Con la asignatura Gestión de la Calidad esperamos aportar ideas, pensamientos y herramientas que les ayuden a ver la realidad que les toque experimentar con otra mirada, que les ayude a ser cada día mejores, a esforzarse por hacer las cosas lo mejor que puedan, para que sean no sólo excelentes Secretarios/as Ejecutivos/as sino también excelentes personas.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

A partir del estudio de esta asignatura se espera que los estudiantes:

- Conozcan los marcos teóricos y las herramientas aplicativas de los principios en los que se basa la gestión de la calidad, para que puedan enfrentar los retos que implica una cultura de la Calidad en las empresas y en la sociedad.

- Reconozcan la importancia de la Gestión de la Calidad en el mejoramiento de los procesos y resultados institucionales.
- Sean capaces de analizar su propia práctica sobre la base de enfoques teóricos de la gestión de la calidad generando un estilo de trabajo basado en la evaluación y control de la calidad de los procesos de trabajo personales.
- Hagan propia una actitud de innovación y mejora permanente en realidades organizacionales concretas.

VI - Contenidos

MÓDULO I: La Calidad. Fundamentos y conceptos

Evolución histórica de las estrategias de la calidad.

Definición de la calidad.

El cliente y la calidad.

Características y requisitos de la calidad.

Fundamentos de la calidad en la empresa.

Política de calidad: Misión, Visión y Valores.

Objetivos operativos y estratégicos.

MÓDULO II: Hacia la Gestión de la Calidad Total

Factores claves de la calidad: Deming.

Proceso y procedimiento. Conceptos y elementos.

FODA, PEST, CANVAS

MÓDULO III: Técnicas para la Gestión de la Calidad

No conformidades.

Indicadores de Calidad.

Identificación de riesgo.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Tareas de envío obligatorio:

Estas tareas deberán ser enviadas en tiempo y forma. Las mismas serán corregidas por el docente responsable de la asignatura, recibirá los comentarios, observaciones sobre ellas. La resolución, envío y aprobación de las actividades obligatorias son requisitos para promocionar o regularizar la asignatura.

Las actividades serán de resolución individual salvo en los casos en que se explicita lo contrario. Será muy valorado el trabajo original, de autoría propia y que respete los criterios formales de dicha evaluación.

VIII - Regimen de Aprobación

Para PROMOCIONAR: Presentación en tiempo y forma y aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Módulo. Las tareas se aprueban con un mínimo de 7 (siete) –En el campus 70/100.

Para REGULARIZAR: Los y/o las estudiantes que obtengan más de 4 pero no lleguen a sacar 7 en la totalidad de las actividades evaluativas, quedarán en condición de alumnos regulares.

Las tareas de envío obligatorio (tareas evaluativas) tendrán 2 (dos) recuperaciones. Ver cronograma de la asignatura.

Los y/o las estudiantes en condición de Regulares deberán rendir un examen final, en los turnos fijados en el Calendario Académico que anualmente aprueba el Consejo Superior de la UNSL.

Sobre el examen final: El examen final, presencial mediado por tecnología individual y escrito de carácter teórico-práctico. Se evalúan los temas estudiados en los tres módulos con preguntas de desarrollo, opción múltiple y análisis de casos. Para la preparación del examen deberá estudiar todos los temas desarrollados en cada módulo y las lecturas de ampliación y profundización. El examen final se aprueba con 4 (cuatro).

Importante: Podrá rendir en condición de LIBRE el/la estudiante que habiendo realizado al menos las tareas obligatorias de un módulo, no haya podido completar con los requerimientos básicos para alcanzar la regularidad en la misma. Deberá rendir, previo al examen final, una instancia de trabajos prácticos a determinar por el docente responsable.

IX - Bibliografía Básica

[1] [1] ¿Qué es No Conformidad? - Blog de La Calidad

[2] [2] En: <https://blogdelacalidad.com/que-es-no-conformidad/>

[3] [3] ¿Qué es el análisis de indicadores?

[4] [4] En: <https://www.isotools.org/2017/06/08/desarrollo-capacidad-analisis-indicadores/>

[5] [5] ¿Qué es la Gestión de riesgos? Propósitos y concepto.

[6] [6] En: <https://www.heflo.com/es/blog/gestion-de-riesgos/que-es-gestion-de-riesgos/>

[7] [7] Historia de la calidad. En: <https://www.youtube.com/watch?v=kcYlqIw1V8A>

[8] [8] Qué es la calidad? En: <https://www.youtube.com/watch?v=4Ky1BD2KjWo>

[9] [9] Establecer los objetivos y la política de calidad. En: <https://www.youtube.com/watch?v=7KToWVpWQSE>

X - Bibliografía Complementaria

[1] [1] Kaplan R. and Norton D. (2008), The Execution Premium: Integrando la estrategia y las operaciones para lograr ventajas competitivas. Boston, MA: Harvard Business Press, ISBN 13: 978-1-4221-2116-0, (p. 58-71).

[2] [2] Ogalla Segura, Francisco (2005) “Sistema de Gestión”, Ed. Díaz de Santos, Madrid, España, (p. 8).

[3] [3] Osterwalder y Pigneur (2011) en su libro “Generación de modelos de negocios, un manual para visionarios, revolucionarios y retadores”. Editorial de Centro Libros PAPF, S. L. U. España. (pp. 16 - 17 y 44).

XI - Resumen de Objetivos

Conozcan los marcos teóricos y las herramientas aplicativas de los principios en los que se basa la gestión de la calidad, para que puedan enfrentar los retos que implica una cultura de la Calidad en las empresas y en la sociedad.

XII - Resumen del Programa

MÓDULO I: La Calidad. Fundamentos y conceptos

MÓDULO II: Hacia la Gestión de la Calidad Total

MÓDULO III: Técnicas para la Gestión de la Calidad

XIII - Imprevistos

Las actividades y cronograma previsto se ajustarán según imprevistos que pudieran surgir, con la debida notificación a los estudiantes.

XIV - Otros

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA

Profesor Responsable

Firma:

Aclaración:

Fecha: