

## RESOLUCIÓN N° 213/2013

### VISTO:

El programa de la asignatura Calidad Estratégica Total, correspondiente a la Carrera de Contador Público y Licenciatura en Administración (Plan 222), propuesto por la Sub Dirección del Departamento de Administración;

### Y CONSIDERANDO:

Que se eleva en un todo de acuerdo a lo reglamentado por el inc. 10) del Art. 31 de los Estatutos de la Universidad Nacional de Córdoba;

Que el mismo contempla un Régimen de Promoción Directa, en los términos establecidos por la Ordenanza HCD N° 487/2010;

Que cuenta con la opinión favorable de la Secretaría de Asuntos Académicos; por ello,

### EL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS RESUELVE:

Art. 1º.- Aprobar el programa de la asignatura Calidad Estratégica Total, correspondiente a la Carrera de Contador Público y Licenciatura en Administración (Plan 222), del Departamento de Administración, que en fotocopia forma parte integrante de la presente.

Art. 2º.- Aprobar el Régimen de Promoción Directa **propuesto**.


Art. 3º.- Comuníquese y archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA, A VEINTINUEVE DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL TRECE.

rv



Cr. SERGIO E. ZEN  
SECRETARIO TECNICO  
Facultad de Ciencias Económicas



Dr. FRANCISCO MANUEL ECHEGARAY  
DECANO  
Facultad de Ciencias Económicas



 <b>UNC</b> UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA	Programa de : <b>Calidad Estratégica Total</b> Año: 2013	 <b>FCE</b> FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
<b>Plan 222</b>	Ord. HCD 222/78	
<b>Carrera</b>	LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN CONTADOR PÚBLICO	
<b>Carga Horaria Total</b>	84 Horas	
<b>Carga horaria Teórica</b>	56 Horas	
<b>Carga horaria Práctica</b>	28 Horas	
<b>Horas semanales</b>	6 Horas	
<b>Obligatoria/Electiva</b>	Optativa	
<b>Requisitos de Correlatividad</b>	<b>Lic. en Administración:</b> Teorías de la Administración y Administración de la Producción. <b>Contador Público:</b> Principios de la Administración y Sistemas de Información Contable III	
<b>Semestre de la carrera</b>	1º semestre 5º año	
<b>Ciclo lectivo</b>	2013	
<b>Coordinador</b>	Dra. Nélide Castellano	
<b>Objetivos generales</b>	Familiarizar a nuestros estudiantes con la Filosofía de la Calidad Total, uno de los pilares del <i>Nuevo Management</i> 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.	
<b>Cap. I: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL</b>		
<b>Objetivos específicos:</b> Establecer causas y contextos del surgimiento de la Gestión de Calidad o Calidad Total, como nuevo paradigma de productividad frente al modelo tradicional.		
<b>Contenidos:</b>		
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.		
<b>Bibliografía obligatoria:</b>		
➤ <b>Castellano, Nélide</b> "Gestión de Calidad Total. Fundamentos, Métodos, Herramientas y Management de la Calidad", Nélide Castellano, Ediciones EUDECOR, 2008 Cap. I.		

## **Cap. II: LOS EXPERTOS EN CALIDAD**

**Objetivos específicos:** 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.

### **Contenidos:**

Philip B. Crosby. William Edwards Deming.  
Armand V. Feigenbaum. Kaoru Ishikawa.  
Joseph M. Juran. Tom Peters. Genichi Taguchi. David Garvin. Los Precursores.

### **Bibliografía obligatoria:**

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

## **Cap. III: LA FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL.**

**Objetivos específicos:** Estudiar los fundamentos de la filosofía de la Calidad Total y comprender que es mucho más que una nueva teoría de gestión.

### **Contenidos:**

La Calidad Total como cambio cultural.  
El proceso de cambio cultural.  
Mejora Continua (Kaizen)  
La internacionalización de la Calidad Total.  
Aprendizaje Permanente.

### **Bibliografía Obligatoria:**

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

## **Cap. IV: EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL: ACTIVIDADES Y PROCESOS**

**Objetivos específicos:** Revisar el sistema de Calidad Total y todos sus componentes, comprendiendo la interrelación de los roles ejercidos por cada participante de las organizaciones.

### **Contenidos:**

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.

### **Bibliografía obligatoria:**

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

## **Cap. V: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN 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.

### **Contenidos:**

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.

**Bibliografía obligatoria:**

- Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. V

**Cap. VI: HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE LA CALIDAD**

**Objetivos específicos:** Estudiar en detalle las herramientas estadísticas y administrativas de la Calidad, para cumplimentar la medición, estableciendo métricas que posibiliten la mejora continua.

**Contenidos:**

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 obligatoria:**

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

**Cap. VII: 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.

**Contenidos:**

Procesos para Solucionar Problemas (PSP)  
Procesos para Mejorar Procesos (PMP)  
Reingeniería de Procesos.

**Bibliografía obligatoria:**

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

**Cap. VIII: 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.

**Contenidos:**

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 obligatoria:**

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

**Cap. IX: CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN**

**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.

**Contenidos:**

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.

**Bibliografía obligatoria:**

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

**Cap. X: CERTIFICACIÓN Y PREMIOS**

**Objetivos específicos:** 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.

**Contenidos:**

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 obligatoria:**

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

**Cap. XI: MANAGEMENT DE LA CALIDAD TOTAL**

**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.

**Contenidos:**

Creencias  
Aptitudes  
Actitudes  
La Gestión de Calidad por Toda la Empresa  
Estrategia de Calidad

**Bibliografía obligatoria:**

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

**Cap. XII: CALIDAD GERENCIAL**

**Objetivos específicos:** Se estudiarán los procesos dinámicos de las organizaciones, especialmente liderazgo, motivación y comunicación, como los pilares del cambio organizacional hacia la Calidad Total.

**Contenidos:**

La Gerencia y el Liderazgo  
La Teoría Z: superación de los tipos X e Y  
La Motivación Gerencial  
La Gerencia y las Comunicaciones

**Bibliografía obligatoria:**

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

<b>Metodología de</b>	<b>Se desarrollarán clases teóricas y de aplicación práctica, como en todas</b>
-----------------------	---

enseñanza y aprendizaje	<p>las asignaturas de Administración.</p> <p>Las clases teóricas serán eminentemente <u>activas</u>. Para ello será necesaria una <u>alta participación</u> del estudiante, lo que se logrará solamente con <u>lectura previa</u> del material señalado en la bibliografía. La bibliografía disponible sobre la materia es realmente muy abundante. Por esta causa, <u>ningún alumno podrá eximirse de dicha obligación al asistir a las clases</u>, 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.</p>
Tipo de Formación Práctica	<p>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 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.</p>
Sistema de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Parciales:</b> 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.</li> <li>• <b>Trabajos Prácticos:</b> 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.</li> <li>• <b>Recuperatorios:</b> Se tomará un examen recuperatorio por ausencia o aplazo en uno de los parciales, que incluirá los temas del parcial recuperado.</li> </ul>
Criterios de evaluación	<p>Se han explicitado en el punto anterior.</p>
Condiciones de regularidad y/o Promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Promoción:</b> se concederá la <u>promoción directa</u> de la materia a aquellos alumnos que obtengan una <u>nota de 7 o más puntos</u>, 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 final) y que tengan el 80% de asistencia a Clases Teóricas y Prácticas.</li> <li>♦ <b>Regularización:</b> los alumnos que obtengan 4 puntos o más, pero menos de 7, y que tengan el 80% de asistencia a Clases Prácticas, tendrán la condición de regulares.</li> <li>♦ <b>Libres:</b> los alumnos que no hayan alcanzado el promedio de 4 puntos quedarán libres en esta asignatura.</li> </ul>
Modalidad de examen final	<p><b>Alumnos Promocionales:</b> <u>promoción directa</u> de la materia.</p> <p><b>Alumnos Regulares:</b> rendirán un examen final sobre temas teóricos de la materia.</p> <p><b>Alumnos Libres:</b> examen escrito que constará de dos partes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Resolución de casos por escrito</li> <li>2) Temas teóricos.</li> </ol>

<p><b>Cronograma de actividades de la asignatura</b></p>	<p>1º semana: Capítulo I  2º semana: Capítulo II  3º semana: Capítulo III  4º semana: capítulo IV  5º semana: Capítulo V  6º semana: Capítulo VI  7º semana: Capítulo VII  8º semana: Capítulo VIII  9º semana: Capítulo IX  10º semana: Revisión de contenidos hasta el momento vistos. Trabajo de Aplicación  11º semana: Capítulo X  12º semana: Capítulo XI  13º semana: Capítulo XII  14º semana: Cierre de la materia</p>
<p><b>Plan de integración con otras asignaturas</b></p>	<p>La materia tiene como requisitos a Teorías de la Administración y Administración de la Producción para la Lic. Administración; y Principios de Administración y Sistemas de Información Contable III para Contador Público. Se relaciona con las materias de Administración 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.</p>
<p><b>Bibliografía General Obligatoria</b></p>	<p><b><u>Cap. I: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL.</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica "Gestión de Calidad Total. Fundamentos, Métodos, Herramientas y Management de la Calidad", Nélica Castellano, Ediciones EUDECOR, 2008 Cap. I. Solicitar por: T658.502 C 50705.</li> </ul> <p><b><u>Cap. II: LOS EXPERTOS EN CALIDAD</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap.II.</li> </ul> <p><b><u>Cap. III: LA FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL.</u></b>  <b>Bibliografía Obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. III.</li> </ul> <p><b><u>Cap. IV: EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL: ACTIVIDADES Y PROCESOS</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. IV.</li> </ul> <p><b><u>Cap. V: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. V.</li> </ul> <p><b><u>Cap. VI: HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE LA CALIDAD</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VI.</li> </ul> <p><b><u>Cap. VII: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p>

	<p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VII.</p> <p><b><u>Cap. VIII: LOS COSTOS DE LA MALA CALIDAD.</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. VIII.</p> <p><b><u>Cap. IX: CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. IX y X.</p> <p><b><u>Cap. X: CERTIFICACIÓN Y PREMIOS</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. IX y X.</p> <p><b><u>Cap. XI: MANAGEMENT DE LA CALIDAD TOTAL</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. XI.</p> <p><b><u>Cap. XII: CALIDAD GERENCIAL</u></b>  <b>Bibliografía obligatoria:</b></p> <p>➤ Castellano, Nélica, ob. cit. Cap. XII.</p>
<p><b>Bibliografía General Complementaria</b></p>	<p><b><u>Cap. I: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD TOTAL.</u></b></p> <p>➤ Gitlow Howard S.: "Planificando para la Calidad, la Productividad y una posición Competitiva". Ventura. México. 1991. Cap. 1. Solicitar por: <b>658.406 G 41780</b></p> <p>➤ Biasca Rodolfo: "Renovación Intencional: provocando un cambio certero en la empresa para mejorar sustancialmente los resultados". Ediciones Macchi. Bs. As. 1997. Cap. 5. Solicitar por: <b>658.4062 B 43515</b></p> <p>➤ Brocka Bruce y Brocka M. Suzanne: "Quality Management (<b>Gestión de Calidad</b>)". Vergara. Buenos Aires. 1994. Primera parte. Solicitar por: <b>658.406 B 41781</b></p> <p>➤ Ishikawa, Kaoru: "¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad japonesa. Editorial Norma, Colombia, 1994. Capítulos II y III. Solicitar por: <b>658.562 I 42237</b></p> <p><b><u>Cap. II: LOS EXPERTOS EN CALIDAD</u></b></p> <p>➤ Brocka Bruce y Brocka M. Suzanne: ob. cit., 2da. Parte. Solicitar por: <b>658.406 B 41781</b></p> <p>➤ James, Paul: "La Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio", Prentice Hall, Madrid, 2000. Cap. 3. Solicitar por: <b>658.562 J 46106</b></p> <p><b><u>Cap. III: LA FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL.</u></b></p> <p>➤ Riccardi Ricardo: "La Cultura de la Calidad Total", 3a. Edición. Ediciones Fausto, Bs. As., 1993.</p> <p><b><u>Cap. IV: EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL: ACTIVIDADES Y PROCESOS</u></b></p> <p>➤ Juran J.M.: "Juran y la Planificación para la Calidad". Díaz de Santos S.A. Madrid 1990. Cap.1, 2, 3 y 4. Solicitar por: <b>658.562 J 40171.</b></p> <p>➤ Feigenbaum, Armand: "<b>Control Total de la Calidad</b>", CECSA,</p>



México, 1990. Cap. 4 y 5. Solicitar por: **658.562 F 39385**.

**Cap. V: METODOLOGÍA DE APLICACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL**

- Rico Rubén Roberto: "Calidad Estratégica Total: Total Quality Management". 6a. Edición. Macchi. Bs. As. 1996. Cap. V. Solicitar por: **658.562 R 39775**
- Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VIII. Solicitar por: **658.562 I 42237**
- Biasca, Rodolfo: "Resizing. Reestructurando, replanteando y recreando la empresa para lograr competitividad". 4ª Edic. Macchi, Bs. As. 1991. Pág. 431 hasta 450. Solicitar por: **658.401 B 39398**.
- Berry, Thomas; "Cómo gerenciar la transformación hacia la Calidad Total". McGraw Hill. Colombia 1992. Cap. 4. Solicitar por: **658.406 B 41295**
- Bernillon, A. y Cerutti, O.: "Implantar y gestionar la Calidad Total". 2ª Edición. Gestión 2000, Barcelona, 1993. Solicitar por: **658.406 B 41296**

**Cap. VI: HERRAMIENTAS Y MÉTODOS DE LA CALIDAD**

- Gitlow Howard S.: ob. cit. Cap. 2. (el cap. 3 es aplicación y de lectura optativa). Solicitar por: **658.406 G 41780**
- Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. XII. Solicitar por: **658.562 I 42237**

**Cap. VII: ANÁLISIS DE LOS PROCESOS**

- Hammer Michel & Champy James: "Reingeniería" Norma. Colombia, 1994. Cap. 1 y 2. Solicitar por: **658.4062 H 41465**
- Harrington H. James: "Mejoramiento de los Procesos de la Empresa". McGraw Hill, Colombia. 1993. Cap. 1, 5 y 6. Solicitar por: **T 658.406 H 40628**

**Cap. VIII: LOS COSTOS DE LA MALA CALIDAD.**

- Harrington H. James: "El Coste de la Mala Calidad", Díaz de Santos S.A., Madrid, 1990. Cap. 1 al 4 y Apéndice. Solicitar por: **T 658.562 H 49668**.
- Crosby Philip: "La Calidad No Cuesta. El arte de Cerciorarse de la Calidad" Continental S.A., México, 3a. Edición, 1990. Cap. 1 y 7. Solicitar por: **658.562 C 39577**
- James, Paul: ob. cit. Cap. 1. Solicitar por: **658.562 J 46106**

**Cap. IX: CALIDAD TOTAL Y NORMALIZACIÓN**

- Senlle Andrés y Stoll Guillermo: "ISO 9000: Calidad Total y Normalización". 2a. Edición. Gestión 2000 S.A. Barcelona, 1995. Cap. 4 y 5. Solicitar por: **658.4013 S 49894**
- IRAM: Normas IRAM, IACC, ISO. Solicitar por: **658.562 I 45325/27**

**Cap. X: CERTIFICACIÓN Y PREMIOS**

- Senlle Andrés y Stoll Guillermo: "ISO 9000: Calidad Total y Normalización". 2a. Edición. Gestión 2000 S.A. Barcelona, 1995. Cap. 4 y 5. Solicitar por: **658.4013 S 49894**
- IRAM: Normas IRAM, IACC, ISO. Solicitar por: **658.562 I**



	<p style="text-align: center;"><b>45325/27</b></p> <p><b><u>Cap. XI: MANAGEMENT DE LA CALIDAD TOTAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Rico Rubén Roberto: ob cit. Cap. 7, 8 y 9. Solicitar por: <b>658.562 R 39775</b></li><li>➤ Juran J.M.: ob cit. Cap. 11. Solicitar por: <b>658.562 J 40171.</b></li></ul> <p><b><u>Cap. XII: CALIDAD GERENCIAL</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Ishikawa, Kaoru: ob. cit. Cap. VI. Solicitar por: <b>658.562 I 42237</b></li></ul>
<b>Distribución de docentes por división</b>	<p><u>Profesora Titular:</u>      <b>Dra. NÉLIDA CASTELLANO</b></p> <p><u>Auxiliares Docentes:</u>      <b>Lic. Martín Iván Giorgis</b> <b>Lic. Mariano Alonso</b></p>