



Carrera: Tecnicatura Superior en Administración de Empresas y Gestión Organizacional

Plan: Resolución S.P.E.P.M. N° 320/17

Período Lectivo: 2021

Campo: Formación General

Espacio Curricular: Seminario II

Régimen: Cuatrimestral (Segundo Cuatrimestre)

Año: 2do. Año

Horas Cátedra semanales: 3 (tres)

Profesora: Miriam Mabel FERREIRA

PROGRAMA DE EXAMEN

INTRODUCCIÓN: PAUTAS PARA EL DESARROLLO DEL SEMINARIO

Objetivos e importancia de la investigación en los espacios de Seminario. Pasos de la investigación científica. Ensayos académicos. Características y requisitos.

UNIDAD 1: FILOSOFÍA DE LA CALIDAD.-

Fundamentos de la calidad. Concepto de calidad: criterios. Evolución del concepto de calidad. Aportes de los teóricos de la calidad. Evolución de las estrategias de la Calidad. La calidad según la Norma ISO 9000. Características y requisitos de la calidad. Características determinantes de la calidad y su gestión. Costes de la calidad. Costos de prevención y evaluación. Costes de la no-calidad. Calidad interna y calidad externa. La gestión de los procesos orientados al cliente. La calidad en los servicios.

Bibliografía:

- ISHIKAWA, K (1989). *Introducción al Control de la Calidad*. Edición libre y gratuita. Cap. 1 y 2. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1pdBFPbKGOASwJgKtQ6EJPUx7D0PcPaUJ/view>
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2017). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, Resistencia, Chaco. Cap. 1.

UNIDAD 2: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA. -

La calidad como estrategia competitiva. Factores de influencia en la calidad en la Organización de la calidad en la empresa. Plan de Calidad. Elementos fundamentales de la gestión de calidad. Sistema de Gestión de la Calidad. Normas ISO 9001 2015. Organismos de Acreditación. Entidades de Certificación. Procesos de Certificación de Empresas. Normas IRAM. Organismos de Contralor.



Bibliografía:

- Normas ISO 9001 (2015); *Sistemas de gestión de la calidad- Requisitos*. Disponible en: <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13060/1/normativa-internacional-iso-9001.2015.pdf>
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2017). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, Resistencia, Chaco. Cap. 2.

UNIDAD 3: FACTORES CLAVE DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA. -

El bucle de la calidad. Necesidades del cliente. Cliente interno y externo. Servicios de atención al cliente. Gestión de la insatisfacción del cliente. Calidad en las Compas. Selección de proveedores. Verificación. Calidad de diseño. Calidad de Producción.

Bibliografía:

- ALCAIDE CASADO, J. C. y SORIANO SORIANO, C (2008), *Siete consejos para diferenciarse. Del simple servicio a la experiencia memorable*. Disponible en: <http://coaching.toptenms.com/Archivos/Descargas/memorable.pdf>
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2017). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, Resistencia, Chaco. Cap. 4.

UNIDAD 4: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.-

Definición de Proceso. Gestión de un sistema de calidad por procesos, Mapa de procesos. El seguimiento y la medición de los procesos, Mejora de los procesos. Método Kaizen de la mejora continua. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad. Manual de Calidad. Gestión de la Calidad Total. Modelos. Técnicas básicas para la Gestión de la Calidad. Herramientas.

Bibliografía:

- CARRO PAZ, R, y GONZÁLEZ GÓMEZ, D. (2012). *Administración de la Calidad Total*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad Nacional de la Plata. Disponible en; http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- TARÍ GUILLO; J.J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva*. Disponible en: <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- ALCALDE SAN MIGUEL, P. (2017). *Calidad*. Ediciones Paraninfo, Resistencia, Chaco. Cap. 6.