

CARRERA: Licenciatura en Higiene y Seguridad en el Trabajo

NOMBRE DE LA ASIGNATURA: Gestión de la Calidad

Ciclo: 2024

1.- DATOS DE LA ASIGNATURA EN RELACIÓN CON LA CARRERA

Nombre de la asignatura	Gestión de la Calidad
Plan de estudio	
Ubicación curricular	5º año
Régimen	Cuatrimestral (16 semanas)
Carga Horaria	5 Hs
Año	2024
Equipo de cátedra	Profesora Responsable: Ing. Rodriguez Lupo Mariana
	Ayudante

2.- Fundamentación:

La educación universitaria tiene por finalidad proporcionar formación científica, humana y técnica al más alto nivel. En este marco, apreciamos que las cuestiones relativas a la CALIDAD, en todas sus facetas, han surgido como asunto relevante, en la última parte del siglo XX, para la producción, el trabajo y el desarrollo, además de constituir un factor clave para la exportación de bienes y servicios

Las Organizaciones han desempeñado un rol trascendente en el que fuera su creador: El Hombre. Este desarrollo paralelo desde el origen de la vida, verificado en todas las especies, se presenta en la humana con características sobresalientes en sus permanentes mutaciones, en la velocidad de cambios, y en la coexistencia simultánea de una gran variedad de ellas.

La implementación eficaz de sistemas integrados es una de las ventajas competitivas que las organizaciones tienen a su disposición para optimizar y hacer eficientes los procesos, alinearse a los requisitos del mercado y a las demandas de sus clientes.

El objetivo de un sistema de gestión integrado es la búsqueda de una mejor performance empresarial, vinculando los sistemas que las gestionan y los procesos que los componen.

Todas las empresas, sin importar su tamaño tienen una fuerte presión para aumentar o mantener su rentabilidad a través de un desarrollo sostenible, logrando niveles de calidad competitivos para mantenerse y crecer en el mercado. El valor de un Sistema Integrado de

Gestión reside en su correcta implementación y diseño a la medida de los procesos comerciales y tamaño de la organización.

En la actualidad, las empresas comprenden que la adecuada calificación de sus empleados es una pieza fundamental en el éxito futuro de la compañía, y que para sacar el máximo partido de sus sistemas de gestión, es fundamental una formación eficaz.

Quienes adquieran los conocimientos de esta capacitación estarán en condiciones de asesorar este proceso como parte del equipo que lidere una implementación.

3.- Objetivos

El Objetivo esencial, lo constituye la necesidad de conceptualizar a la Organización como un sistema. Este enfoque sistémico debe integrar no solo las partes funcionales, sino también debe alcanzar a la visión de conjunto de las diversas disciplinas que conforman el estudio de la Organización.

Este último aspecto, se vuelve sustancial desde el punto de vista académico. El dictado de la materia en lo temático, convoca al estudio de los Sistemas de Gestión, y de los Principios de la Calidad, y un barrido de los Teóricos de la Administración.

Se pretende que los alumnos se familiaricen con los conceptos básicos que se manejan en el terreno de la gestión de la calidad en la empresa, para comprender a qué conduce y cuál es su importancia, así como los conceptos fundamentales y modelos consecuentes de los Sistemas Integrados de Gestión.

El curso analiza la evolución desde los métodos de control hasta un sistema de gestión de calidad total, analizando las características que debe cumplir un sistema de gestión efectivo:

- El desarrollo de un sistema de gestión integrado, poniendo en evidencia la influencia de una adecuada e integrada gestión de la calidad, el medio ambiente y la salud y la seguridad ocupacional en los plazos y costos de todo tipo de proyectos y/o procesos productivos.
- La necesidad en la región de la aplicación de los sistemas de gestión integrados, como modo de optimizar los procesos productivos y servicios que las mismas brindan y en consecuencia, incrementar sus ventajas comparativas y competitivas.

4.- Contenidos Mínimos según Plan de Estudios:

1. Fundamentos de la Gestión.
2. La gestión de procesos. Herramientas de gestión.
3. La Calidad Total. Importancia de la calidad para la empresa.
4. Sistema de gestión de calidad.
5. Sistema de Gestión Ambiental.
6. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
7. Misión, Visión, Valores. Política
8. Planificación estratégica
9. Objetivos, metas y programas
10. Gestión De Recursos: RRHH, Infraestructura, Ambiente de Trabajo
11. Procesos Clave

12. Medición, Análisis y Mejora.

5.- Programa Analítico

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Metodología de la Cátedra

2. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

2.1. La Evolución Histórica de la Calidad. Evolución del concepto de calidad

2.2. La Filosofía de la Calidad. Comparación entre las Experiencias Japonesa y Occidental (según K. Ishikawa).

2.3. La Calidad Total. Importancia de la calidad para la empresa..

3. ENFOQUE A PROCESOS

3.1. Gestión por Procesos. Enfoque a Proceso. PHVA

3.2. Sistema de gestión de calidad. Norma ISO 9001

3.3. Sistema de Gestión Ambiental. Norma ISO 14001

3.4. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Las Norma ISO 45001

3.5. La certificación de un Sistema de Gestión.

3.6. Sistemas Integrados. Elementos comunes.

3.7. La gestión de la documentación

4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

4.1. Aplicación a un sistema de gestión de Herramientas para el planeamiento estratégico: PESTLA, FODA, Porter, BCG, Ciclo de Vida.

4.2. Gestión de Riesgos

4.3. Requisitos legales y otros requisitos

4.4. Objetivos y metas. Planes y Programas

5. GESTION DE RECURSOS

5.1. RRHH

- Competencias
- Perfiles
- Capacitación y concientización

5.2. Infraestructura

- Infraestructura soporte
- Infraestructura productiva
- Mantenimiento
- Lay Out
- Tipos de Disposiciones en Planta: por Producto, por Proceso, a Punto Fijo y Mixtos.

5.3. Ambiente de Trabajo

- Metodología 5'S
- Seguridad e Higiene Laboral

- Gestión medio ambiental
 - Estudio del comportamiento
- 5.4. Equipos de Seguimiento y medición

6. PLANIFICACION OPERATIVA

- 6.1. Los criterios: eficiencia, eficacia y efectividad. Productividad
- 6.2. Planificación de la realización del producto/prestación del servicio. PCP.
- 6.3. Procesos relacionados con el cliente
- 6.4. Diseño y desarrollo
- 6.5. Procesos, Productos y Servicios Tercerizados
- 6.6. Costos relacionados con la calidad
- 6.7. Producción y prestación del servicio

7. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- 7.1. Seguimiento y Medición
- 7.2. Satisfacción del Cliente
- 7.3. Análisis de datos. Tablero de Comando. Cuadro de Mando Integral. Balance Scorecard
- 7.4. Seguimiento y Medición de Procesos-Auditorías-Revisión del Sistema.

8. MEJORA

- 8.1. No conformidades, acciones correctivas. Salidas No Conformes. No conformidades, acciones correctivas
- 8.2. Investigación de incidentes

6.- Metodología de la enseñanza

Nuevos paradigmas, como la sociedad del conocimiento, la globalización, las redes, y la actual economía conforman un escenario particular que requiere de nuevas formas de intercambio y de comunicación. La sociedad actual no sólo exige la formación profesional (el “saber”), sino también, la dotación de competencias profesionales a sus egresados/as (el “saber hacer”).

Trabajar por competencias, o integrar de manera intencional las competencias, supone un marco que facilita la selección y tratamiento más ajustados y eficaces de los contenidos impartidos.

La visión actual de la sociedad propone ver al egresado universitario como un ser competente capaz de ejercer su profesión en la realidad que lo rodea.

Desde la materia, se pretende contribuir a la formación del/de la estudiante en el “saber” y en el “saber hacer”, desarrollando competencias requeridas al graduado, en el nivel de desarrollo adecuado al inicio de su trayecto profesional. En este sentido, y dado el avance permanente de los conocimientos y las tecnologías, se espera que todos los profesionales continúen su formación profesional a lo largo de toda su vida.

Esto requiere que el/la docente desarrolle el rol de facilitador/a de situaciones de aprendizaje y evaluador del desarrollo de las competencias que se incluyan. Es deseable para este enfoque que el docente conozca del ejercicio profesional en el campo práctico.

Se requiere tener en cuenta las necesidades actuales y potenciales del país, de la sociedad y del medio laboral, de manera de sumar, a las lógicas de aprendizaje y trabajo académicos, tanto las lógicas del mundo del trabajo como las lógicas del mundo económico, social y político.

El dictado de esta asignatura tiene diversas modalidades. El punto de partida de todo aprendizaje son los conocimientos y experiencias previas. En cada clase se recuperarán los conocimientos previos de los estudiantes para la construcción de los nuevos. La forma de enseñar es diseñada y puesta en práctica por el docente atendiendo a los requerimientos y particularidades del grupo de estudiantes, de la infraestructura y teniendo en cuenta las características específicas del conocimiento que en cada clase se intenta enseñar.

Por resultar apropiadas podemos mencionar la resolución de situaciones problemáticas, que acercan al alumno a la necesidad de tomar decisiones. También es útil aplicar, en idéntico sentido, el método de análisis de casos como instrumento eficaz para la comprensión de los contenidos conceptuales en situaciones reales o en simulaciones que reproducen la realidad, las que conjuntamente con otras alternativas como la elaboración de proyectos y la realización de entrevistas y encuestas, tienen el propósito de entrenar a los/as estudiantes para el campo laboral y la autogestión.

Las clases teóricas se realizan mediante exposiciones dialogadas con participación de los y las docentes y estudiantes, poniendo énfasis en los aspectos conceptuales y técnicos de cada tema. Mediante el uso de técnicas adecuadas, se procura la participación e interacción entre estudiantes y docentes. Se tratan los temas de mayor complejidad y los aspectos más relevantes. Requiere la lectura por parte de los/as estudiantes de material bibliográfico proporcionado y referenciado por el equipo docente y estudio grupal e individual de la materia.

El desarrollo de las clases y actividades prácticas comprenden una diversidad de actividades tales como: resolución de casos prácticos, lecturas, debates, exposiciones de conclusiones sobre trabajos de investigación, actividades basadas en problemas, simulaciones y proyectos en forma grupal.

Durante el desarrollo se trabaja en espacios de consultas individuales y de grupo y se realizan actividades de evaluación formativa y realización de exámenes.

7.- Modalidades de aprobación de la asignatura

Alumnos Regulares:

- El alumno mantendrá su condición de Regular, si el número de inasistencias no supera el 75% por cuatrimestre.
- Se realizarán 2 (dos) exámenes parciales, existiendo un único recuperatorio al final del cuatrimestre. Se requiere aprobar las instancias de evaluación parcial individual y/o sus recuperatorios durante el cursado con nota igual o superior a 60 puntos sobre 100. La no aprobación de los parciales o la del recuperatorio correspondiente, provocará la pérdida de la condición de alumno regular.

- Se tendrá en consideración la participación en clase del alumno a través de una evaluación conceptual.
- Se requiere la entrega y aprobación en tiempo y forma de los trabajos entregables. Algunos de los Trabajos tendrán evaluación grupal e individual.

Alumnos Libres:

- Se requiere aprobar la instancia de evaluación final Práctico – Teórico, con nota igual o superior a 60 puntos sobre 100.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Ishikawa, K. (1986), ¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa. Bogotá: Editorial Norma. Décima primera reimpresión (1997).
- Ackoff R. L. (1989), Planificación de la Empresa del Futuro. Editorial Limusa, México D.F.
- Normas Internacionales ISO 9001 (2015), Normas ISO 14001 (2015), Normas ISO 45001 (2018)
- Norma Internacional ISO 31000 (2018), Gestión del Riesgo - Directrices.
- Chiavenato, I. (2009), Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. McGRAW-HILL Educación, México.
- Suzuki, T. (1995) TPM en Industrias de Procesos. Madrid, España. TGP Hoshin,
- Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos. México: Mc Graw Hill Education.
- Deming, W. (1992) Calidad, Productividad y Competitividad. Madrid, España. Díaz de Santos
- Juran y Godfried (2002) Manual de Calidad. Mc Graw Hill
- Modelo para una Gestión Empresarial de Excelencia – Sector Privado. Fundación Premio Nacional a la Calidad.
- Perel, V (1987) El control de gestión. Buenos Aires: Editorial: Macchi Pearson
- Gilli, J.J. et al. (2007) Diseño organizativo. Estructura y procesos. Buenos Aires. Granica.



Mariana Rodríguez Lupo