

DISEÑO DE PROGRAMA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

Carrera: **COMERCIO INTERNACIONAL**

Asignatura: (1) **SISTEMAS DE CALIDAD TOTAL**

Carga horaria:

Profesor/res: (2) -

ALEJANDRO BROCATO

Ubicación de la asignatura: (3)

Tipo de asignatura: (4)

Objetivos: **QUE LOS ALUMNOS CONOZCAN UNA TEORÍA CONTEMPORÁNEA SOBRE LA DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, QUE CONOZCAN CRITERIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y CONTENIDOS TEMÁTICOS: CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS ARG. EN EL MERCADO INTERNACIONAL**

Bibliografía obligatoria: **SE ADJUNTA**

Bibliografía de consulta: **SE ADJUNTA**

Metodología: (5) **Exposiciones, Talleres, Role Playing de alumnos - Ejercicios de caso.**

Evaluación: (6) **2 Parciales y Examen Final.**

-
- (1) Indique el nombre completo y actual de la asignatura.
 - (2) Indique los cargos y nombres completos.
 - (3) Indique el sentido que tiene esta asignatura en la totalidad del Plan de Estudios y las correlatividades.
 - (4) Indique si se trata de una asignatura teórica, teórico-práctica, o práctica.
 - (5) Indique la metodología que empleará en el dictado de las clases teóricas, en los trabajos prácticos y en la articulación de ambos.
 - (6) Indique claramente la forma en que los alumnos serán evaluados.

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA INTRODUCCION A LA CALIDAD TOTAL.

1. PRESENTACION Y ENFOQUE DE LA ASIGNATURA.

- 1.1. CARACTERISTICAS DE LAS CLASES.
- 1.2. EL PROGRAMA.

2. LA CALIDAD TOTAL COMO INTERVENCION.

- 2.1. MODELO INTENCIONAL.

3. CORRIENTES ADMINISTRATIVAS.

- 3.1. LOS CLASICOS: TAYLOR Y FAYOL
- 3.2. LA ESCUELA DE LAS RELACIONES HUMANAS
- 3.3. LA ESCUELA BUROCRATICA.
- 3.4. LA ESCUELA NEOCLASICA.
- 3.5. LAS ESCUELAS DE SOCIOLOGIA Y SICOLOGIA.
- 3.6. LA ESCUELA DE TEORIA DE LA ORGANIZACION.

4. EL MANAGEMENT CONTEMPORANEO.

5. INTRODUCCION HISTORICA A LA CALIDAD TOTAL

6. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD TOTAL.

- 6.1. EJEMLARIDAD.
- 6.2. ADHESION Y PARTICIPACION.
- 6.3. LOS COSTOS DE LA NO CALIDAD.
- 6.4. ESTRUCTURA DE LA CALIDAD.

7. HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD.

- 7.1. SIETE HERRAMIENTAS ESTADISTICAS.
- 7.2. LAS NUEVE SIETE HERRAMIENTAS.

8. KAIZEN

- 8.1. EL MEJORAMIENTO SEGUN OCCIDENTE U ORIENTE.
- 8.2. EL CIRCULO P.H.V.A.

9. IMPLEMENTACION DE UN PROCESO DE CALIDAD TOTAL.

- 9.1. LLAMADA A LA CALIDAD.
- 9.2. FORMACION DEL PERSONAL.
- 9.3. FACTORES CRITICOS DE EXITO.

10.1. LAS NORMAS ISO 9000.

11. EN BUSCA DE LA CERTIFICACION.

- 11.1. CONSTRUCCION DE LA DOCUMENTACION.

12. LOS PREMIOS NACIONALES A LA CALIDAD.

- 12.1. EL PREMIO MALCOM BALBRIGE.
- 12.2. EL PREMIO AL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO.

BIBLIOGRAFIA

Bases de los premios nacionales a la calidad.

Berry T., Como gerenciar la transformación hacia la calidad total, Ed. Mc Graw Hill, Bogota, 1992.

Crosby P.B., La calidad no cuesta, Ed. Cecsá, Mexico, 1987.

Imai M., Kaizen, La clave de la ventaja competitiva japonesa, Cecsá, Mexico, 1992.

Ishikawa K., Guide to quality control, Ed. Asean, Japon, 1982.

Kliksberg B., El pensamiento organizativo, Ed. Tesis, Buenos Aires, 1990.

Morgan G., Imágenes de la Organización, Ed. Alfaomega, Madrid, 1991.

Normas Iram/Iso serie 9000.

Walton M., El método Deming en la práctica, Ed. Norma, Bogota, 1992.

Zerrilli A., Fundamentos de Organización y dirección general, Ed. Deusto, Bilbao, 1988.