

**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO N° 43
RECONQUISTA – SANTA FE**

CARRERA: Técnico en Gestión Industrial.

ESPACIO CURRICULAR: Gestión de la Calidad

CURSOS: Segundo Año

DIVISIÓN: Única

CICLO LECTIVO: 2.017

PROFESOR: Paredes, Walter Alejandro.

PLANIFICACIÓN ANUAL

FUNDAMENTACIÓN

El objetivo de esta unidad curricular, Gestión de la Calidad, es que los alumnos puedan conocer e incorporar los principios y herramientas que contribuyen a gestionar la calidad en las organizaciones.

Como así implementar la Mejora Continua en cada uno de los procesos y funciones organizacionales, optimizar la productividad, la economía y la calidad.

EXPECTATIVAS DE LOGRO

- ✓ Resolver situaciones problemáticas concretas a través de la gestión.
- ✓ Conocer y saber usar las distintas herramientas que optimicen los recursos de una organización.
- ✓ Articular materias de la carrera y el espacio curricular.
- ✓ Sistematizar los conocimientos básicos de la asignatura, necesarios para una mejor comprensión de las materias específicas de la carrera.
- ✓ Identificar contenidos de Gestión de la Calidad en las organizaciones.
- ✓ Elaborar estrategias y actividades adecuadas para tener actitudes positivas hacia las ciencias.

CONTENIDOS ACTITUDINALES

La propuesta curricular pretende a partir de la selección, organización y abordaje de los diferentes contenidos que el alumno logre:

- Autonomía, el desarrollo del pensamiento lógico y el respeto de las ideas de los demás.
- Valoración de la Gestión como criterio en los ámbitos laborales.
- Responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas y la asistencia a clases durante la cursada de la materia.
- Capacidad para tomar decisiones y aceptar responsabilidades.

CONTENIDOS CONCEPTUALES

Unidad 1: Sistemas de Gestión de la Calidad

- 1.1 Gestión de la calidad: Definición de calidad y de gestión de la calidad.
- 1.2 Principios de la gestión de la calidad.
- 1.3 Calidad Integrada.
 - 1.3.1 La satisfacción de los clientes.
 - 1.3.2 La satisfacción del Personal.
 - 1.3.3 La satisfacción de la Sociedad.
- 1.4 Calidad concertada. Participación de los clientes y proveedores en los procesos de mejora.

Unidad 2: Modelos de la Gestión de la Calidad.

- 1. Necesidad de modelos de referencia.
- 2. Certificables.
 - 2.1. Sello. Excelencia europeo. Servicio certificado. ISO 9000.
 - 2.2. Descripción general de la Norma ISO 9001:2015.
 - 2.3. Auto evaluación. Deming. Malcom Baldrige. Iberoamericano.
- 3. Gestión por procesos. Política de la calidad.
- 4. Control de los instrumentos de medición.
- 5. Las acciones correctivas eficaces.
- 6. Medición, análisis y mejora en los sistemas de gestión de calidad.
- 7. Las auditorías internas y externas.
- 8. Introducción al concepto de riesgo.

Unidad 3: Herramientas de la Calidad.

1. Las 5 S.

- 1.1 ¿Qué son las 5 S?
- 1.2 ¿Por qué las 5 S?
- 1.3 Resultados de la Aplicación de las 5 S.
- 1.4 ¿Qué beneficios aporta las 5 S?

2. Diagrama de Pareto.

- 2.1 Concepto.
- 2.2 Cómo realizar un diagrama de Pareto con Excel

3. Calidad Total (TQM). Origen, Evolución y Conceptos. Su filosofía.

- 3.1 Calidad Total (TQM).
- 3.2 Definición de Mejora Continua.
- 3.3 Definición de ciclo de Deming o **PCDA** (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
 - 3.3.1 Normalización.
 - 3.3.2 Uso de Técnicas.
 - 3.3.3 Orientación al Cliente.
 - 3.3.4 Planificación.
 - 3.3.5 Grupos de trabajo.
- 3.4 Definición de Kaisen. Principios Kaisen.
- 3.5 Administración de la Calidad total.
- 3.6 Especificaciones de la Calidad y Costos de la Calidad. (CC).

4. Lluvias de ideas.

- 4.1 Concepto.
- 4.2 Diagrama de Causa – Efecto o diagrama de Ishikawa.
- 4.3 Cómo realizar un diagrama de Causa – Efecto con Excel.

5. Metodología 6 Sigma (σ).

- 5.1 Definición de 6 Sigma (σ).
- 5.2 Herramientas analíticas para 6 Sigma (σ) y la mejora continua.
- 5.3 Definición de **DPMO** (Defecto Por Millón de Oportunidades).
- 5.4 Definición de **DMAIC** (Definir, Medir, Analizar, Mejorar (sigla en inglés Improve on) y controlar.
- 5.5 Funciones y responsabilidades de 6 Sigma (σ).

6. Benchmarking.

- 6.1 Definición.
- 6.2 Forma de implementación.

CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

Unidad 1:

- ✓ Adquisición de conceptos, lectura reflexiva y crítica.

Unidad 2:

- ✓ Identificación de los modelos de referencia.
- ✓ Comparación de los modelos.
- ✓ Apropiación de criterios de autoevaluación.

Unidad 3: Herramientas de la Calidad.

- ✓ Generación de los criterios que brinden una buena toma de decisiones.
- ✓ Realización de diagramas, modelos estadísticos y matemáticos.
- ✓ Utilización de software en la elaboración de los diagramas.
- ✓ Comprender el impacto del proceso sistemático de adquisición, análisis y evaluación de información acerca de competidores conocidos y potenciales

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- ✓ Indagación de conocimientos previos sobre los distintos contenidos que se desarrollarán, a través de diálogo-interrogatorio, lluvia de ideas, resolución de actividades.
- ✓ Exposición.
- ✓ Inducción – Deducción.
- ✓ Recapitulaciones iniciales, parciales y finales.
- ✓ Análisis y resolución de situaciones reales disparadoras o de aplicación de distintos contenidos.
- ✓ Trabajo en pequeños grupos e individual.
- ✓ Extracción de conclusiones.
- ✓ Investigación bibliográfica.

MATERIAL CURRICULAR

- ✓ Bibliografía que contenga los contenidos.
- ✓ Apuntes diseñados por el docente de la cátedra.
- ✓ Recursos específicos del área, tales como, computadora.
- ✓ Aula virtual

MODALIDADES DE CURSADO

Gestión de la Calidad permite optar por las siguientes condiciones modalidades de cursado:

- ✓ Regular con cursado presencial
- ✓ Regular con cursado semipresencial
- ✓ Libre

PRE-REQUISITOS DE PROMOCIÓN Y APROBACIÓN DE LA MATERIA

Para rendir y acceder a la promoción directa de Gestión de la Calidad, deberá tener aprobadas las materias:

- ✓ Matemática y Estadística
- ✓ Administración
- ✓ Estrategia Empresarial

EVALUACIÓN

Instrumentos de evaluación:

A fin de permitir al docente un panorama más ajustado acerca el estado del saber de cada uno de los alumnos, se considera necesario utilizar en forma complementaria y no excluyente instrumentos tales como:

- ✓ Exámenes parciales.
- ✓ Trabajos prácticos.
- ✓ Exposición y puesta en común de diferentes actividades.
- ✓ Observación directa –por parte del docente- del trabajo grupal e individual.
- ✓ Examen final individual, si correspondiera.

Criterios de evaluación:

- ✓ Participación en los trabajos grupales.
- ✓ Defensa y fundamentación de sus trabajos a partir de una base conceptual sólida y correcta.
- ✓ Validaciones propuestas y generalización de soluciones.
- ✓ Pertinencia de las estrategias utilizadas y coherencia (en cuanto al sostenimiento de estrategias).
- ✓ Cumplimiento de las tareas solicitadas.
- ✓ Respeto por el trabajo y las opiniones del resto de los compañeros.
- ✓ Asistencia a clases, para los alumnos de cursado regular

Para regularizar Gestión de la Calidad en forma presencial, los alumnos deberán:

- Tener un mínimo de 75% de asistencia a clases durante el tiempo que dure la cursada. Para el alumno que presente certificado de trabajo y/o se encuentre en otras situaciones excepcionales, debidamente comprobadas, el mínimo es de 50% de asistencia. Las asistencias se computan en forma cuatrimestral.
- Aprobar el 80% de los trabajos prácticos, entregados en tiempo y forma Aprobar un examen parcial en la primera instancia o su recuperatorio, con una nota mínima de 6(seis).

Para regularizar Gestión de la Calidad en forma semi-presencial, los alumnos deberán:

- Tener un mínimo de 40% de asistencia a clases en cada cuatrimestre.
- Aprobar el 100% de los trabajos prácticos
- Aprobar un examen parcial en la primera instancia o su recuperatorio, con una nota mínima de 6 (seis).

Para acceder a la Promoción Directa de Gestión de la Calidad los alumnos deberán:

- Tener aprobada las materias Matemática y Estadística, Administración y Estrategia Empresarial.
- Cumplir con el porcentaje de asistencia establecido para el régimen presencial.
- Aprobar el 100% de los trabajos prácticos, entregados en tiempo y forma.
- Aprobar un examen parcial, en primera instancia, con un mínimo de 8 (ocho)
- Aprobar una instancia final integradora, con un mínimo de 8 (ocho), este examen no tiene recuperatorio.

Observaciones:

- ✓ Si el alumno regulariza Gestión de la Calidad; pero no la promociona, tiene derecho a un examen final escrito, en cualquiera de los turnos correspondientes, debiendo obtener una calificación mínima de 6 (seis). Mantiene la regularidad durante 3 (tres) años consecutivos a partir del primer turno correspondiente al año lectivo siguiente al de la cursada.
- ✓ Todos los trabajos prácticos, para cualquiera de las modalidades, se realizan en forma individual o grupal según lo determine quien dirige la cátedra; de manera presencial o dando una fecha límite de entrega.

Acreditación de Gestión de la Calidad para el alumno libre:

El estudiante libre deberá aprobar un examen final, con modalidad combinada de escrito y oral. Debe aprobar primero un examen escrito, obteniendo una calificación mínima de 6 (seis), continuando con la instancia oral, en la cual también debe obtener un mínimo de 6 (seis)

BIBLIOGRAFÍA:

Chase – Jacobs – Aquilano - “**Administración de la producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva**” – Mc Graw Hill – 10° Edición.

Paul Newbold – William L. Carlson – Betty Thorne - “**Estadística para la Administración y economía**” – 6° Edición.

Humberto Gutiérrez Pulido – Román de la Vara Salazar – “**Control estadístico de la calidad y Seis Sigma**” – Tercera edición

<https://zenempresarial.wordpress.com/2010/06/29/los-principios-del-kaizen/>

http://es.slideshare.net/SST_Asesores/las-5s-37397736

www.uch.edu.ar/rrhh