

**INSTITUCION:  
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO N°43**

**CARRERA: TECNICATURA SUPERIOR EN GESTION INDUSTRIAL**

**ESPACIO CURRICULAR: GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**CAMPO DE LA FORMACIÓN: FORMACIÓN ESPECÍFICA**

**CURSO: SEGUNDO**



**PROFESOR/A: ING: LEONARDO SANTA CRUZ**

**ASIGNACION HORARIA: 3HS**

**FORMATO: MATERIA**

**REGIMEN DE CURSADO: ANUAL**

**PLAN DECRETO: 4199/15**

# PLANIFICACIÓN ANUAL

## FUNDAMENTACIÓN

El objetivo de esta unidad curricular es que los alumnos conozcan e incorporen los principios teóricos y herramientas prácticas que contribuyen a gestionar la calidad en las organizaciones, implementando la Mejora Continua y optimizando la productividad y la economía.

## EXPECTATIVAS DE LOGRO

- Incorporar los fundamentos teóricos generales.
- Resolver situaciones problemáticas concretas a través de métodos estadísticos.
- Ser capaz de identificar las herramientas disponibles para afrontar cada situación.
- Saber observar y valorar el proceso de gestión de la calidad en organizaciones de toda índole, no solo manufactureras.
- Reconocer la importancia de la calidad dentro de una organización y su relación con las demás áreas de gestión.
- Relacionar esta con las demás materias de la carrera.

## CONTENIDOS

### ***Unidad 1: Introducción a la Calidad***

- 1.1 Gestión de la calidad: Definiciones de calidad y de gestión de la calidad.
- 1.2 Principios de la gestión de la calidad.
- 1.3 Calidad Integrada: La satisfacción de los clientes. La satisfacción del Personal. La satisfacción de la Sociedad.
- 1.4 Responsabilidad por la calidad.

### ***Unidad 2: Principios de Administración de la Calidad Total.***

1. Introducción.
2. Método básico: Liderazgo. Satisfacción del cliente. Participación del empleado. Mejora continua del proceso. Sociedad con el proveedor. Medidas de desempeño: histogramas, diagrama de Pareto, formas de control, diagrama de causa-efecto, otras.
3. Los 14 puntos de Deming.

### ***Unidad 3: Técnicas de Administración de la Calidad Total.***

1. Introducción al control estadístico de procesos (SPC) y muestreo de aceptación.
2. Confiabilidad. Diseño de experimentos. Ingeniería de la calidad de Taguchi. Análisis de modo y efecto de falla.
3. ISO 9000 e ISO 14000.
4. Benchmarking.
5. Mantenimiento productivo total (TPM).
6. Herramientas administrativas y de planeación.

**Unidad 4: Fundamentos de estadística.**

1. Distribución de frecuencia.
2. Medidas de tendencia central y de dispersión.
3. Concepto de población y muestra.
4. La curva normal.

**Unidad 5: Gráficas de control para variables.**

1. Técnicas para elaborar gráficas de control.
2. Estado de control.
3. Especificaciones.
4. Capacidad del proceso.
5. Seis sigmas ( $6\sigma$ ).
6. Otras gráficas de control.

**Unidad 6: Gráficas de control para atributos.**

1. Gráficas de control para unidades no conformes.
2. Gráficas de control para cuenta de no conformidades.

**Unidad 7: Muestreo de aceptación.**

1. Conceptos fundamentales.
2. Aspectos estadísticos.
3. Diseño del plan de muestreo.

**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 o acceder a la promoción directa de Gestión de la Calidad, el alumno deberá tener aprobadas las materias:

- Matemática y Estadística
- Administración
- Estrategia Empresarial

## EVALUACIÓN

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.
- 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 dos exámenes parciales o sus recuperatorios, 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 dos exámenes parciales o sus recuperatorios, 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 los exámenes parciales en primera instancia (no recuperatorio) con nota mínima de 8 (ocho).
- Aprobar una instancia final integradora, con un mínimo de 8 (ocho).

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.
- 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**

- Besterfield, Dale H.: CONTROL DE CALIDAD (8va edición).
- Walpole Ronald, Myers Raymond, Myers Sharon: PROBABILIDAD Y ESTADÍSTICA PARA INGENIEROS (6ta edición).
- Apuntes de la cátedra