

**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: ING. LEONARDO SANTA CRUZ

ASIGNACION HORARIA: 3HS – jueves de 20:50hs a 22:50hs

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 (6σ).
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

Nota importante:

A partir de las condiciones de confinamiento de las que todos tenemos conocimiento, el inicio del presente ciclo lectivo se da manera virtual utilizando Google Classroom como plataforma para el desarrollo de las clases. Las líneas escritas en letra de color azul son correspondientes a esta situación, atendiendo a las particularidades que la misma amerita. Una vez concluidas las medidas de cuarentena, cuando podamos volver al aula presencial, esta planificación también volverá a la "normalidad" y estas líneas agregadas podrán desestimarse.

Criterios de evaluación:

- Participación en los trabajos grupales. Entrega de estos en tiempo y forma.
- 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.
- Participación dentro de la pizarra de Classroom.
- Participación en la presentación personal y en las discusiones que puedan generarse.
- Respuesta (dentro de la misma semana) a las preguntas que el profesor publique dentro del Classroom, en la pestaña Trabajo en clase.

Los porcentajes de asistencia mencionados a continuación serán calculados a partir de la participación del alumno arriba mencionada.

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 INGENIERÍA Y CIENCIAS (9na edición).
- Gutiérrez Pulido, Humberto: CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD (3ra edición).
- Ishikawa, Kaoru: INTRODUCCIÓN AL CONTROL DE CALIDAD.
- Apuntes de la cátedra.