

PROYECTO DE  
CÁTEDRA

**ASIGNATURA:** **Gestión de Calidad**

Equipo Docente:

Alejandro Zorrilla

Cristian Rother

Cecilia Luque

Maria C. Galindez

Carga Horaria:

**64 horas**

Cuatrimestre y año:

**Segundo Cuatrimestre  
Año 2020**

Días y horarios de cursada:

**Martes de 8 a 12 hs**

**Martes de 18 a 22 hs**

## 1.- Fundamentación:

La materia “Gestión de la Calidad” implica la integración de nuevos conocimientos inherentes a la calidad, la cual constituye un factor fundamental e imprescindible para una adecuada gestión organizacional en cualquier ámbito.

Esta materia corresponde al ciclo técnico de la carrera Licenciatura Logística propuesta por la UPE y este ciclo tiene como propósito abordar los contenidos específicos asociados al campo ocupacional mediante asignaturas por contenidos y competencias organizadas en áreas y el desarrollo de prácticas profesionales.

La materia “Gestión de la Calidad” presenta correlatividad anterior con la materia “Informática II”, definiendo de este modo la correlatividad en sentido vertical dentro de la estructura de la carrera. Asimismo, sus contenidos encuentran aplicación en materias ubicadas en casi todos los niveles de formación de los estudiantes según el plan de esta carrera, considerando una ventaja práctica, la acreditación de experiencia laboral en el ámbito logístico por parte de los mismos.

Mediante su inclusión en el plan de estudios, se pretende contribuir en los procesos de formación aportando una perspectiva que posibilite a los estudiantes inscribir sus prácticas sociales como estudiante, como trabajador y como miembro de una comunidad en el marco de los procesos de desarrollo local, regional, nacional y latinoamericano.

Esta materia está estructurada en los siguientes ejes temáticos, en función de los cuales se organiza la distribución de contenidos: Introducción a la Calidad, Calidad Comercial, Control de Calidad, Sistemas de Gestión de la Calidad, Calidad Total y otros contenidos complementarios inherentes a la aplicación de elementos de la calidad en la logística.

A los efectos de atender a la necesidad de tener ejes de organización de los procesos de enseñanza y de aprendizaje, se elaborarán guías de estudio, con sus correspondientes actividades, que de acuerdo a las necesidades detectadas a lo largo de las clases, serán complementadas con material ad-hoc ya sea para profundizar o para reforzar el aprendizaje del alumnado.

## 2.- Propósitos Generales:

La cátedra se propone:

- ✓ Transmitir los conceptos básicos que componen los ejes temáticos y aplicarlos a la solución de problemas del campo profesional de la carrera.
- ✓ Implementar los instrumentos adecuados que permiten distinguir razonamientos lógicamente válidos y enunciados lógicamente verdaderos.
- ✓ Crear una asociación entre los conceptos teóricos y prácticos y llevarlos a aplicaciones de la vida profesional.
- ✓ Vincular los contenidos básicos de esta materia con las aplicaciones profesionales inherentes a la Logística.

### 3.- Objetivos

Que el alumno logre:

- ✓ Conocer los conceptos básicos de la calidad, aplicada a cualquier organización.
- ✓ Adquirir vocabulario a fin de una fácil integración en los entornos relacionados con la calidad.
- ✓ Resolver problemas en su ámbito de desempeño, mediante la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos.
- ✓ Identificar las causas raíz de diversos potenciales problemas, aplicando las metodologías adquiridas.

### 4.- Contenidos:

Los contenidos de la materia se dividen en las siguientes unidades temáticas:

**UNIDAD 1 Introducción a la Calidad:** El objetivo de esta unidad es introducir al alumnado en los conceptos básicos de la calidad, en sus diferentes acepciones y aplicaciones

- Concepto de calidad y aspectos generales de la calidad.
- Evolución del concepto de calidad. Funciones.
- Los 14 principios de Deming.
- Motivación para la calidad.
- Educación para la calidad.
- Ingeniería de la Calidad.

**UNIDAD 2 Calidad Comercial:** El objetivo de esta unidad es vincular los conceptos básicos de la calidad con los aspectos comerciales, logísticos, y principios básicos del marketing, a fin de asimilar prácticas de orientación al cliente.

- Calidad en el sistema productivo y en la empresa.
- Necesidad y su satisfacción por el producto.
- Calidad y consumidor.
- Calidad en las compras públicas.
- Calidad en la exportación.

- Competencia internacional.
- Promoción industrial.
- Tarifas y acuerdos internacionales.
- Proteccionismos. Integraciones regionales.

**UNIDAD 3 Control de Calidad:** Esta unidad tiene por objetivo incorporar conocimientos referentes al control de la calidad y herramientas de utilidad para la toma de decisiones y para soluciones prácticas en la industria.

- Aseguramiento de calidad.
- Aseguramiento de la calidad en servicios.
- Herramientas básicas de la calidad.
- Diagrama de Kano.
- Función de pérdida de Taguchi.
- Programa de las 5S.
- Círculos de calidad.
- Control estadístico de procesos.
- Diseño de experimentos.
- Método de resolución de problemas.
- Confiabilidad de los sistemas mecánicos (Weibull).
- Inspección - control. Autocontrol.
- Calidad en la contratación de obras.
- Despliegue de la Función Calidad (QFD).
- Análisis de Modo de Falla y sus Efectos (AMFE).
- Límites de control.

**UNIDAD 4 Sistemas de Gestión de la Calidad:** La finalidad de la incorporación de esta unidad es presentar la importancia de los sistemas de gestión de la calidad en las empresas y las herramientas clásicas utilizadas para su implementación.

- Planeamiento de la calidad.
- Modernas Técnicas de gestión: Ciclo de Shewhart de mejora continua.
- Sistema Calidad: Análisis de las cláusulas de la norma ISO 9001:2015
- Evaluación de proveedores, Relación cliente-proveedor,
- Diagnóstico de la calidad-Normas ISO 9000,
- Calidad y normalización, Análisis de la integración de los requisitos normativos como sistema.
- Elementos de los sistemas de aseguramiento de la calidad.
- Implementación de estos sistemas.
- Auditorías de calidad. Prevención vs. Detección.
- Políticas y plan de calidad.
- Administración de Calidad.
- Auditoria de calidad.
- Certificación y sello de calidad-laboratorios certificación.
- Diagnóstico de la calidad-Normas ISO 9000.

- Gestión de la Calidad.
- Estrategias de detección y prevención.
- Indicadores de calidad internos y externos.
- Sensibilización de dirigentes, funcionarios y nacional.

**UNIDAD 5 Calidad Total:** El objetivo de esta unidad es desarrollar los conceptos introductorios a la calidad total, presentando las aplicaciones prácticas inherentes a la misma y su caracterización como paradigma.

- Concepto de Calidad Total.
- Gestión total de la calidad.
- Calidad de proyecto. Calidad de diseño. Calidad de Fabricación. Calidad de Performance.
- Costo de la calidad y la No-Calidad.
- Refinamiento del diseño: value análisis.
- La logística como contribución de los procesos de manufactura esbelta.

#### **5.- a) Bibliografía básica y obligatoria organizada por unidad:**

##### **Unidad 1:**

- Administración y Control de la Calidad – James Evans – 7ª. Edición – 2008
- Calidad Total y Productividad - Humberto Gutiérrez Pulido - 3ª. Edición Mc Graw Hill – 2010

##### **Unidad 2:**

- Administración y Control de la Calidad – James Evans – 7ª. Edición – 2008
- Calidad Total y Productividad - Humberto Gutiérrez Pulido - 3ª. Edición Mc Graw Hill – 2010

##### **Unidad 3:**

- Norma ISO 9001
- Norma ISO 28000
- Administración y Control de la Calidad – James Evans – 7ª. Edición – 2008
- Calidad Total y Productividad - Humberto Gutiérrez Pulido - 3ª. Edición Mc Graw Hill – 2010

##### **Unidad 4:**

- Norma ISO 9001
- Calidad Total y Productividad - Humberto Gutiérrez Pulido - 3ª. Edición Mc Graw Hill – 2010

##### **Unidad 5:**

- Administración y Control de la Calidad – James Evans – 7ª. Edición – 2008

## 6.- Marco metodológico:

Propuesta didáctica: Las clases se organizarán en modalidades teórico-prácticas con soporte de presentaciones digitales.

En las clases se presentarán los contenidos teóricos y se irán resolviendo en forma conjunta ejemplos que ayuden a comprender y a aplicar los conocimientos.

Como parte de la actividad práctica se resolverán oportunamente ejercicios relacionados con los temas teóricos en curso. Los alumnos deben realizar entregas de trabajo prácticos durante el desarrollo de la cursada los cuales serán revisados por el equipo docente y devueltos a los alumnos con posibilidad de realizar correcciones, cuando sea necesario.

El material correspondiente a las clases teóricas, así como los documentos de la práctica se encontrarán disponibles en formato digital, siendo provisto por el equipo docente. Los alumnos podrán realizar consultas al correo electrónico del equipo docente, cuya dirección será oportunamente provista.

Las clases o la resolución de los trabajos prácticos on line son obligatorios ya que implican participación y debate que forman parte de la evaluación.

La modalidad de cursada es teórica-práctica. Se desarrollarán conceptos teóricos que irán orientando la resolución de actividades que permitan fijar, profundizar y transferir lo visto a situaciones específicas de la especialidad. Además, se fomentará la discusión de ejemplos aportados por el docente o los alumnos, así como la participación de los mismos en la construcción de soluciones de las actividades.

La cátedra se pondrá a disposición de los alumnos para atender consultas extraordinarias a los horarios

### 7.a) Condiciones para la aprobar la regularidad de la materia

En síntesis, las condiciones que deberá cumplir el estudiante para aprobar la regularidad de la materia son:

- 80% de asistencia a clases presenciales o resolución de los trabajos prácticos
- Aprobación de los parciales con un mínimo de 7.
- Aprobación con una nota de 4 (cuatro) o más cada uno de las evaluaciones parciales o del recuperatorio integrador, así como del resto de los instrumentos de evaluación previstos en el proyecto de cátedra.

### 7.c) Criterios de evaluación:

La materia se considerará aprobada con la obtención de al menos 4 puntos en un examen final, al cual se accederá previo cumplimiento por el alumno de la totalidad de los siguientes requisitos.

1. Obtener un promedio de al menos 4 puntos en las dos evaluaciones a realizarse durante el ciclo académico. Cuando en dichas evaluaciones el alumno obtenga menos de 4 puntos, existirá una instancia recuperatoria para cada una de las dos evaluaciones. El puntaje obtenido en la instancia recuperatoria desplazará –a los fines del promedio- al que arrojó menos de 4 puntos.
2. Si luego de las dos evaluaciones y sus instancias recuperatorias, el alumno no obtuviere al menos 4 puntos, deberá cursar nuevamente la materia.
3. Obtener un promedio de 4 puntos en los trabajos prácticos que pudiere establecer el responsable docente de la materia.
4. Tener aprobadas la totalidad de las materias correlativas que establezca el Plan de Estudios.
5. Promocionar la materia al obtener 7 en ambos parciales.

A criterio del docente, las evaluaciones y/o sus instancias recuperatorias, podrán ser establecidas como trabajos individuales o grupales, a desarrollar fuera del ámbito áulico, admitiéndose entregas informáticas a distancia. En todos los casos, las evaluaciones podrán ser orales, escritas, o una combinación de ambas opciones, a criterio del docente.

La materia puede ser rendida en condición de libre. En este caso se deberá aprobar el examen final de la misma forma como fue explicado anteriormente.

## 8.- Cronograma

Fecha	Clase	Unidad/Tema	Bibliografía de lectura obligatoria	Actividades o entrega de trabajos
SEMANA 1 18 agosto	1	I – Introducción a la Calidad Concepto de calidad aspectos generales de la calidad. Evolución del concepto de calidad. Funciones. Ingeniería de la Calidad.	Evans: Cap. 1 GPulido: Cap. 1	No
SEMANA 2 25 agosto	2	I – Introducción a la Calidad Motivación para la calidad. Educación para la calidad. 14 principios de Deming	Evans: Cap. 3 y 6 GPulido: Cap. 1 y 2	Principios de Deming. Motivación para la calidad
SEMANA 3 1 sept	3	IV – Sistemas de Gestión de la Calidad Planeamiento de la calidad. Ciclo de Shewart. Elementos de sistemas aseguramiento de la calidad. Gestión de la Calidad. Sistema Calidad. Norma ISO 9001. Norma ISO 28000 Análisis de las cláusulas de la norma ISO 9001: Relación cliente-proveedor, Diagnóstico de la calidad-Normas ISO 9000, Calidad y normalización.	Evans Capitulo 3 - 13 GPulido: Cap. 3 – 4 - 6  Norma ISO 9001 Norma ISO 28000	Interpretación de las normas
SEMANA 4 8 sept	4	IV – Sistemas de Gestión de la Calidad Análisis de las cláusulas de la norma ISO 9001 - 2 parte: Análisis de la	Evans Capitulo 2 GPulido: Cap. 3 y 4  Norma ISO 9001	Interpretación de las normas



		<p>Interacción de los requisitos normativos como sistema.</p> <p>Sensibilización de dirigentes, funcionarios y nacional. Políticas y plan de calidad.</p>		
<p>SEMANA 5 15 sept</p>	5	<p>IV – Sistemas de Gestión de la Calidad</p> <p>Auditorías de calidad.</p> <p>Prevención vs. Detección.</p> <p>Administración de Calidad Estrategias de detección y prevención.</p> <p>Indicadores de calidad internos y externos.</p> <p>Implementación de estos sistemas.</p> <p>Certificación y sello de calidad-laboratorios certificación.</p>	<p>Evans Cap. 8</p> <p>GPulido: Cap. 3 y 4</p>	<p>Caso de estudio Auditoria de calidad</p>
<p>SEMANA 6 22 sept</p>	6	<p>III – Control de Calidad</p> <p>Herramientas básicas de la calidad.</p> <p>Diagrama de Kano.</p> <p>Función de pérdida de Taguchi. Programa de las 5S..</p>	<p>Evans Cap. 9, 13 y 14</p> <p>GPulido: Cap. 5 – 11</p>	5S
<p>SEMANA 7 29 sept</p>	7	<p>Primer parcial</p>		
<p>SEMANA 8 6 octubre</p>	8	<p>III – Control de Calidad</p> <p>Control estadístico de procesos. Círculos de calidad.</p>	<p>Evans: Cap. 14</p> <p>GPulido: Cap. 10 - 14</p>	<p>Gráficos de control</p>

Fecha	Clase	Unidad/Tema	Bibliografía de lectura obligatoria	Actividades o entrega de trabajos
SEMANA 9 13 octubre	9	III – Control de Calidad Método de resolución problemas. Confiabilidad de los sistemas mecánicos (Weibull). Inspección - control.	Evans Cap. 13 - 12 GPulido: Cap.	Resolución caso Resolución de problema logístico
SEMANA 10 20 octubre	10	III – Control de Calidad Despliegue de la Función Calidad (QFD). Análisis de Modo de Falla y sus Efectos (AMFE). Límites de control.	Evans Cap. 13 GPulido: Cap.	AMFE / QFD
SEMANA 11 27 octubre	11	II – Calidad Comercial. Promoción industrial. Calidad en la exportación. Integraciones regionales. <b><u>Visita a organización relacionada con procesos logísticos</u></b>	Evans Capitulo 4 GPulido: Cap.	Diseño de evaluación de satisfacción
SEMANA 12 3 noviembre	12	V – Calidad Total Concepto de Calidad Total. Gestión total de la calidad. Calidad de proyecto. Calidad de diseño. Calidad de Fabricación. Calidad de Performance.	Evans Cap. 2 - Cap. 7 GPulido: Cap.	Análisis de valor proceso logístico

		Costo de la calidad y la No-Calidad. Refinamiento del diseño: Value análisis. La logística como contribución a los procesos de manufactura esbelta.		
SEMANA 13 10 noviembre	13	III – Control de Calidad. Muestreo de aceptación. Tablas de muestreo. Diseño de planes de muestreo	Evans: Cap11 GPulido: Cap. 17 – 18 Guía para la Medición Directa de la Satisfacción de Clientes	Muestreo
SEMANA 14 17 noviembre	14	Segundo parcial		
SEMANA 15 24 noviembre	15	Recuperatorios Cierre de cursada		



UPE