

**CÓDIGO DE ASIGNATURA**

**1102**

**ASIGNATURA: GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**JEFE DE CÁTEDRA:**

**Año: 2020**

**CARGA HORARIA:**

---

**OBJETIVOS:**

- Enseñar a los alumnos los conceptos y herramientas característicos de la “gestión de la calidad”, para que éstos se constituyan en el soporte adecuado para el análisis y resolución de los problemas propios de las organizaciones empresariales,
- Desarrollar en los alumnos el proceso de “toma de decisiones”, ¿dotándolos de herramientas para que sepan qué hacer? ante diferentes situaciones que se les presentarán como profesionales,
- Optimizar y afianzar el concepto del “enfoque sistémico” de la calidad,
- Practicar el “trabajo en equipo” a partir de la determinación de las necesidades del cliente y
- Concientizar respecto de los beneficios de “prevenir los problemas” y “mejorar continuamente” los resultados de la gestión.

---

**CONTENIDOS MÍNIMOS:**

El concepto de calidad y su extensión. Clientes internos y externos. Visión de calidad para el cliente y el productor. Camino hacia la calidad total. Resistencias internas en la implementación de la calidad total. Costos de la no calidad. Gestión de la calidad total. Frecuencias en los cambios. Dinámicas. Estrategias de implementación. Los círculos de calidad y su influencia. Etapas posteriores. "JUST IN TIME" y su importancia en la calidad

total. El control de la calidad total, su gerenciamiento y sus detractores. Calidad total estratégica. Requerimientos dentro del MERCOSUR. Implementación de NORMAS ISO - 9000 y 14000.-

---

## **PROGRAMA ANALÍTICO. CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS:**

Unidad I: Estrategia y estructura empresarial. Ciclo de vida de los productos. Modelos de calidad (control, aseguramiento y mejora continua). El ciclo PDCA y el acercamiento hacia el autocontrol. Declaración y seguimiento de políticas hacia la calidad. Responsabilidad de la Dirección. Empresas productoras de bienes y prestadoras de servicios. Evaluación de los costos de falla, valoración y prevención. Análisis crítico de la dirección. Metas y objetivos de la calidad. Planificación de la calidad.

Unidad II: Productos y servicios vs. las “necesidades de satisfacción del cliente”. La espiral de mejora continua. Parámetros de aptitud de uso. Organización para la calidad. Estructura de la organización y de la función calidad. Asignación de funciones. La documentación del sistema: Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos, Instrucciones Operativas, Normas Generales, Específicas, Reglamentaciones y Documentos Corporativos. Estudios de mercado y de la competencia. Factores estratégicos en el programa de la calidad. Capacitación y formación del personal.

Unidad III: Análisis de los requisitos establecidos en las normas de gestión de la calidad, ISO - 9001:2015 (gerenciamiento interno de la calidad y de las empresas prestadoras de servicios). Definiciones s / norma ISO - 9000:2015. Certificación de sistemas de gestión de la calidad y auditorías. Definiciones de medio ambiente, aspecto ambiental, impacto ambiental, política, meta, desempeño ambiental y prevención de la contaminación. Gestión medioambiental. Disposiciones gubernamentales. Requisitos legales, financieros, operativos y comerciales expresados en la norma ISO - 14001:2015. Aspectos humanos relacionados. Procedimientos documentados. Extensión y alcance de la política medioambiental. Planificación medioambiental. Modelo de Gestión Integrado ISO - 9001 y 14001.

Unidad IV: Diagnóstico del sistema de calidad. “Problem Solving”. Métodos de identificación, análisis y resolución de problemas: “5 S”, tormenta de ideas, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, diagrama de flujo, diagrama de correlación, diagrama de torta, histograma y diagramas estadísticos. Defectos esporádicos y crónicos. Muestreo

de aceptación. Control estadístico aplicado a los procesos, por variables y por atributos.  
Plan de calidad y planificación de la calidad.

Listado de trabajos prácticos a realizar:

**Unidad I, La Planificación de la Calidad**

Ejercicio para la elaboración de la planificación de la calidad, correspondiente al desarrollo de un sistema de gestión típico destinado a PYMES.

**Unidad II, La Mejora Continua**

Ejercicio para la definición de acciones a implementar tendientes a la mejora de un sistema de gestión de la calidad típica destinada a PYMES.

**Unidad III, Sistema de Gestión Integrado**

Ejercicio para el establecimiento de los requisitos a considerar durante el desarrollo de un sistema de gestión integrado destinado a PYMES (calidad, seguridad y medioambiente).

**Unidad IV, Herramientas de la Calidad**

Ejercicio aplicación de herramientas para el análisis y la resolución de problemas típicos de los sistemas de gestión.

---

**BIBLIOGRAFIA:**

**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA**

*(Debe existir en Biblioteca o estar disponible para la compra)*

Autor	Título	Editorial	Año	Edición
P. Crosby	"La Calidad No Cuesta"	C.E.C.S.A.	1987	1
M. Juran / F. Gryna	"Control de La Calidad"	Mc. Graw Hill	1994	4
J. Evans / W. Lindsay	"Administración y Control de La calidad"	Thomson Editores	1999	4

**BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA**

Autor	Título	Editorial	Año	Edición
M. Hammer & J. Champy	"Reingeniería"	Norma	1993	1
D. H. Besterfield	"Control de La Calidad"	Prentice Hall	1994	4

---

**METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA:**

Conforme a los objetivos procurados por la asignatura, resulta indispensable establecer una metodología lógica de enseñanza que priorice el trabajo en equipo y fomente una

actitud proactiva en el alumno, orientada hacia la toma de decisiones a partir de los recursos que se le proveen.

En este contexto, las exposiciones teóricas con las que se da inicio a cada clase, ofrecen las herramientas necesarias para posibilitar *el saber* por parte del alumno, mientras que los trabajos participativos entre los alumnos y el docente, con aportes de experiencias, permiten consolidar en el alumno el proceso de toma de decisiones, o dicho de otra manera, *el saber qué hacer* en cada caso.

Las clases teóricas incluyen el tratamiento de las herramientas clásicas de la calidad, su evolución histórica, los costos asociados, los sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente y el análisis y resolución de problemas; para luego cerrar la materia con los conceptos de modelos certificables y de mejora continua. Esta actividad requiere para su concreción, hacer uso del pizarrón tradicional o del retroproyector de transparencias.

Durante la enseñanza práctica con la que se cierra cada clase, el docente presenta distintos casos extraídos de la realidad empresarial. Tales situaciones a resolver, surgen de la experiencia profesional del docente, así como, de ejemplos bibliográficos o de distintos casos hipotéticos formulados por el docente mismo. El desarrollo de documentos del sistema, el análisis de requisitos normados o la resolución de casos prácticos de auditoría, son algunos de los trabajos propuestos; concluyendo la tarea con un intercambio de opiniones y debate a cargo del docente, con el objeto de efectuar el análisis crítico de las propuestas y determinar la o las soluciones más adecuadas.

La presentación de los problemas propuestos y de sus soluciones por parte de los propios alumnos, les ayuda a adquirir una actitud proactiva, independientemente de la metodología lógica de análisis y resolución de problemas que es menester que adopten.

Las evaluaciones escritas individuales, permiten “medir” el grado de adopción de conocimientos por parte del alumnado, transformándose el resultado, en un indicador propio del proceso de enseñanza-aprendizaje que posibilita la adopción de acciones de mejora a partir de la retroalimentación que ello posibilita.

En síntesis, la metodología de enseñanza aplicada, conduce a definir en el alumno una estructura de pensamiento basada en los preceptos de calidad y dirigida a condicionar en él una actitud favorable hacia el cambio, propio de la naturaleza del mercado globalizado en el que están inmersas las empresas. De esta manera, luego de cursar la asignatura, el alumno estará en condiciones de comprender, analizar y colaborar con la resolución de los problemas organizacionales vinculados con su gestión.

---

**EXPERIENCIAS DE LABORATORIO, TALLER O TRABAJOS DE CAMPO:**

NO APLICA

---

**USO DE COMPUTADORAS:**

A REQUERIMIENTO DEL DOCENTE

---

**METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:**

La cátedra adoptará en forma simultánea tres diferentes actividades de evaluación, a emplear en combinación según resulte conveniente:

- Evaluación continua de los alumnos a través de su participación en las clases; siendo máxima la eficacia alcanzada por intermedio de esta metodología, cuando se trabaja con grupos de pocos alumnos (menos de 15),
- Evaluación de los resultados del aprendizaje mediante el seguimiento de trabajos grupales propuestos por la cátedra; empleándose esta metodología en todos los casos, a fin de determinar si los alumnos aprendieron a relacionar los conceptos que se les enseñaron, ¿en pos de saber qué hacer? frente a las situaciones propuestas,
- Dos exámenes bimestrales escritos de evaluación teórico-práctica individual, basados en los contenidos enseñados según el programa de estudios; empleándose esta metodología en todos los casos, a fin de determinar en qué medida los alumnos aprendieron a utilizar las herramientas que se les enseñaron durante el curso, en favor de la resolución de problemas.

---

**CALENDARIO DE ACTIVIDADES**

Clase	Contenido
1	Estrategia y estructura empresarial. Ciclo de vida de los productos. Modelos de calidad (control, aseguramiento y mejora continua). El ciclo PDCA y el acercamiento hacia el autocontrol. Estructura de los sistemas de gestión de la calidad. Certificación. Acreditación. La documentación del sistema: Manual de la Calidad, Manual de Procedimientos, Instrucciones Operativas, Normas Generales, Específicas, Reglamentaciones y Documentos Corporativos.
2	Declaración y seguimiento de políticas hacia la calidad. Responsabilidad de la Dirección. Empresas productoras de bienes y prestadoras de servicios. Evaluación de los costos de falla, valoración y prevención. Análisis crítico de la dirección. Metas y objetivos de la calidad. Planificación

Clase	Contenido
	de la calidad.
3	Productos y servicios vs. las “necesidades de satisfacción del cliente”. La espiral de mejora continua. Parámetros de aptitud de uso. Organización para la calidad. Estructura de la organización y de la función calidad. Asignación de funciones.
4	Estudios de mercado y de la competencia. Factores estratégicos en el programa de la calidad. Gestión de los recursos. Capacitación y formación del personal.
5	1º Evaluación teórico – práctica.
6	Requisitos para la producción y prestación de los servicios. Procesos de: planificación, ventas y compras. Requisitos para la producción y prestación de los servicios. Procesos de: diseño y desarrollo, producción y verificación de instrumentos de medición y ensayo.
7	Medición, análisis y mejora. Certificación de sistemas de gestión de la calidad y auditorías. Acreditación. Control del producto no conforme. Tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.
8	Diagnóstico del sistema de calidad. Problem Solving. Métodos de identificación, análisis y resolución de problemas: “5 S”, tormenta de ideas, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, diagrama de flujo, diagrama de correlación, diagrama de torta, histograma y diagramas estadísticos.
9	Defectos esporádicos y crónicos. Muestreo de aceptación. Control estadístico aplicado a los procesos, por variables y por atributos. Plan de calidad y planificación de la calidad.
10	Análisis de los requisitos establecidos en las normas de gestión de la calidad, ISO - 9001 e ISO - 9004 (gerenciamiento interno de la calidad y de las empresas prestadoras de servicios). Definiciones s/norma ISO - 9000.
11	Definiciones de medio ambiente, aspecto ambiental, impacto ambiental, política, meta, desempeño ambiental y prevención de la contaminación. Gestión medioambiental. Disposiciones gubernamentales.
12	Requisitos legales, financieros, operativos y comerciales expresados en la norma ISO - 14001. Aspectos humanos relacionados. Procedimientos documentados. Extensión y alcance de la política medioambiental. Planificación medioambiental. Sistema de gestión de la seguridad e higiene. Modelo de Gestión Integrado ISO - 9001, 18001 y 14001.
13	Requisitos legales, financieros, operativos y comerciales expresados en la norma ISO - 14001. Aspectos humanos relacionados. Procedimientos documentados. Extensión y alcance de la política medioambiental. Planificación medioambiental. Sistema de gestión de la seguridad e higiene. Modelo de Gestión Integrado ISO - 9001, 18001 y 14001.
14	2º Evaluación teórico – práctica.
15	Exámenes recuperatorios teórico – prácticos. Entrega de notas.

## REGLAMENTO DE PROMOCIÓN

El vigente en la UNLaM

“Certifico que el presente programa de estudios de la asignatura “GESTIÓN DE LA CALIDAD”, es el vigente para el ciclo lectivo 2020, guarda consistencia con los contenidos mínimos del Plan de Estudios y se encuentra convenientemente actualizado”

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Aclaración

\_\_\_\_\_  
Cargo

\_\_\_\_\_  
Fecha