



Ministerio de Cultura y Educación
 Universidad Nacional de San Luis
 Instituto Politécnico y Artístico Universitario
 Departamento: IPAU
 Area: IPAU

(Programa del año 2016)
 (Programa en trámite de aprobación)
 (Presentado el 03/08/2017 08:21:29)

I - Oferta Académica

Materia	Carrera	Plan	Año	Período
GESTION DE LA CALIDAD	TÉC.UNIV.EN SECR.EJECUT.(M.D.)	O.C.S 18/16	2016	2° cuatrim.DESF

II - Equipo Docente

Docente	Función	Cargo	Dedicación
MONTHELIER, MARIELA GENOVEVA	Prof. Colaborador	CONTRATO	5 Hs

III - Características del Curso

Credito Horario Semanal				
Teórico/Práctico	Teóricas	Prácticas de Aula	Práct. de lab/ camp/ Resid/ PIP, etc.	Total
33 Hs	80 Hs	Hs	Hs	6 Hs

Tipificación	Periodo
A - Teoria con prácticas de aula y campo	2° Cuatr. Desfa

Duración			
Desde	Hasta	Cantidad de Semanas	Cantidad de Horas
13/03/2017	23/06/2017	15	113

IV - Fundamentación

Hay quienes afirman “la Calidad lo es todo”.

Sin ser tan taxativo, otra afirmación: “La calidad implica dar lo mejor y ser lo mejor” viene a resumir esta asignatura.

Partiremos de conceptos generales que nos permitirán avanzar sobre la idea de lo que significa el término calidad y su impacto tanto en las organizaciones como en nuestras vidas.

Hacer bien lo que debemos hacer y en la primera instancia, nos redundará en menores costos de tiempo y de recursos monetarios; a la vez que nos conducirá a lograr los propósitos deseados.

Veremos la evolución que ha tenido la calidad a través de los siglos para llegar, en la actualidad, a una concepción de calidad centrada en el cliente y los elementos necesarios para hacer que las empresas sean competitivas.

Además veremos la estructura sobre la que se asienta la calidad y las Normas que la aseguran.

Los sistemas de Gestión de la Calidad basan toda su estrategia en la implementación de una verdadera cultura de la calidad en todas las áreas de la organización, con la implicación de todas las personas que la integran.

Trataremos de reconocer los elementos clave de un sistema de calidad: identificar las necesidades de los posibles clientes, elaborar un adecuado diseño en función de estas necesidades, realizar el aprovisionamiento y la posterior elaboración de los productos o servicios sin defectos y en la primera vez. Se trata de diseñar un sistema que nos asegure que se hagan las tareas y los procedimientos de la mejor manera posible.

V - Objetivos / Resultados de Aprendizaje

General

Formar a los estudiantes para enfrentar los retos que implica una cultura de la Calidad en las empresas y en la sociedad. Se propone entonces, el conocimiento de los marcos teóricos, una aproximación al desarrollo de estrategias y al uso adecuado de las herramientas, además de generar una actitud de innovación y mejora permanente en realidades organizacionales

concretas.

Específicos

Módulo I

- Definir el concepto de calidad.
- Entender la importancia de los sistemas de gestión de calidad como factor competitivo de las empresas.
- Identificar los motivos por los que es importante la aplicación de un sistema de gestión de la calidad en las empresas y organizaciones modernas.
- Describir la estructura organizativa de la calidad en una empresa.
- Describir la infraestructura de la calidad.
- Conocer las entidades de normalización en Argentina y las internacionales.
- Diferenciar los distintos tipos de certificación.

Módulo II

- Valorar los factores claves de la calidad: Identificación de las necesidades de los clientes, descripción de las etapas de la calidad de diseño, selección de los proveedores adecuados, planificación de un sistema de producción de calidad, comprensión de la importancia de las personas en la calidad.
- Diferenciar actividad, procedimiento y procesos
- Apreciarse las ventajas de la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Valorar la implementación de un sistema de calidad total.
- Conocer los premios más importantes a la calidad y los beneficios que aportan.

Módulo III

- Conocer las técnicas básicas y estadísticas para la identificación, mejora y resolución de problemas.
- Valorar las utilidades y ventajas que las diferentes técnicas ofrecen para promover la mejora continua.
- Reconocer el trabajo en equipo como estrategia que contribuye al logro de la calidad.

Módulo IV

- Analizar y clasificar los costos de la calidad de una empresa.
- Comprender la influencia de los costes de la calidad en relación con los beneficios de las empresas.
- Identificar las partes de un Plan de Calidad.
- Diseñar un Plan de Calidad

VI - Contenidos

MÓDULO I: La Calidad. Fundamentos y conceptos

Evolución histórica de las estrategias de la calidad

Definición de la calidad

El cliente y la calidad

Características y requisitos de la calidad

La calidad como estrategia competitiva

Factores de influencia de la calidad en una empresa

Fundamentos de la calidad en la empresa

Organización de la calidad en la empresa. Plan de calidad

Organización de los departamentos orientados a la calidad

Gestión de la Calidad en las empresas y en las organizaciones públicas

Infraestructura para la calidad

Sistemas de gestión de la calidad. Normas ISO 9000 y 14000

MÓDULO II: Hacia la Gestión de la Calidad Total

Factores claves de la calidad: el Bucle de la Calidad.

Proceso y procedimiento. Conceptos y elementos.

Sistema de gestión de la calidad por procesos.

La organización como sistema de procesos.

Pasos a seguir en un sistema de gestión de calidad por procesos.

Gestión de la calidad total.

Documentación del sistema de gestión de la calidad.

Gestión de la Calidad Total. Modelos.

Beneficios que aportan los premios a la calidad.

MÓDULO III: Técnicas para la Gestión de la Calidad

Herramientas básicas para la gestión de la calidad

- Técnicas de trabajo en grupo

Técnicas estadísticas para la gestión de la calidad

MÓDULO IV: Los costos y el plan de gestión de la calidad

Plan de Calidad

Los Costos de la Calidad

Optimización de los costos y su comportamiento en la calidad total.

VII - Plan de Trabajos Prácticos

Actividades NO obligatorias: La asignatura contará con actividades propuestas en el desarrollo de los módulos de lectura, las cuales NO son de envío obligatorio. De igual manera se propondrán Foros según el desarrollo de las temáticas como sustento de consulta e intercambio entre el docente y los alumnos.

Actividades de Envío Obligatorio: Las mismas corresponden a cada uno de los módulos respectivamente. Las actividades serán integradoras y su resolución individual, salvo en los casos en que se explicita lo contrario. Éstas deben ser enviadas a través de la plataforma cumpliendo las especificaciones y formatos solicitados por la cátedra.

Material de Ampliación: Las cuales permiten profundizar temáticas propuestas y se incluyen como material de estudio obligatorio.

VIII - Regimen de Aprobación

Para REGULARIZAR: Presentación en tiempo y forma y Aprobación de todas las tareas de envío obligatorio propuestas para cada Módulo. Las tareas se aprueban con 7 (siete) – En el campus 70/100. Las tareas de envío obligatorio tendrán dos recuperaciones.

Los alumnos que no alcanzaron la condición de regulares deberán presentar diez días antes del turno de examen una evaluación integradora individual y a distancia, el puntaje mínimo para su aprobación será 7 (siete). Cumplida esta instancia podrán acceder al examen final, presencial, individual y escrito.

Para APROBAR: Una vez regularizada la asignatura, se accede al examen final, se toma en los turnos de exámenes fijados en el Calendario Académico que anualmente aprueba el Consejo Superior de la UNSL.

Sobre el examen final:

El examen final, presencial, individual y escrito se rinde en instalaciones de la UNSL. De carácter teórico-práctico. Se evalúan los temas estudiados en los cuatro Módulos con preguntas de desarrollo, opción múltiple y análisis de casos.

Para la preparación del examen deberá estudiar todos los temas desarrollados en cada módulo y las lecturas de ampliación y profundización.

A partir del estudio de los temas abordados en el desarrollo de la asignatura “Gestión de la Calidad” deberá realizar un trabajo integrador de los cuatro módulos. El trabajo consiste en la elaboración de un Plan de la Calidad. El trabajo integrador que se propone es de entrega obligatoria el día que rinda el examen final de la asignatura y será valorado como ítem del examen escrito y presencial.

El examen final presencial se aprueba con 4 (cuatro).

IX - Bibliografía Básica

[1] Alcalde San Miguel, P. (2007) 1.2. “Evolución histórica de la calidad” del libro de texto Calidad. Thomson Editores Spain. Paranainfo, S.A. Madrid. España.

[2] _____ Sistemas de Gestión de la Calidad. Normas ISO 9000 del libro de texto Calidad. Thomson Editores Spain. Paranainfo, S.A. Madrid. España.

[3] Arias Coello, A. La gestión de la calidad. Conceptos básicos. Parte 1: Desarrollo histórico, filosofía y definición de la calidad. Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad Complutense de Madrid (UCM)

- [4] Documento completo disponible en: <http://pendientedemigracion.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
Consulta: 05/17
- [5] Barrios Junco, S. y otras. (2014) “Gestión de la Calidad en la Administración Pública: un reto para el futuro”. Disponible en: <http://www.cyta.com.ar/ta1303/v13n3a3.htm> Consulta: 04/2017
- [6] Ríos Sorid, A. (2009) “Gestión de la Calidad y mejora continua en la Administración Pública” Disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/\\$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A0D92B8B03202BA05257C310078B24D/$FILE/11_24_SEHUUHANIOFCFJXIULZDFPGJGJIXMCQFHXXZBFAPNPUQUENCZZC.pdf) Consulta: 04/2017.
- [7] La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente, de autoría de Mallar, Miguel Ángel. En: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- [8] “Qué es un diagrama de flujo – Gestión de procesos”. En <https://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>
- [9] Premio Nacional a la Calidad. Ley 24.127/1992 En: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/526/norma.htm>
- [10] El gobierno entregó el Premio Nacional a la Calidad 2016. Publicado el 19 de diciembre de 2016. En: <https://www.argentina.gob.ar/noticias/el-gobierno-entrego-el-premio-nacional-la-calidad-2016>
- [11] Cómo hacen las empresas exitosas en Argentina. Publicado el 10 de septiembre de 2013 por Luciana Paulise. En: <http://blogs.infobae.com/pymes/2013/09/10/empresas-exitosas/>
- [12] <http://blogs.infobae.com/pymes/2013/09/10/empresas-exitosas/>
- [13] “Brainstorming ” En: <http://www.cge.es/portalcge/tecnologia/innovacion/4112brainstorming.aspx>
- [14] “Diagrama de Afinidad” En: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-afinidad/>
- [15] “Herramientas de la gestión de calidad”
- [16] En: <https://www.gestiopolis.com/herramientas-de-la-gestion-de-calidad/>
- [17] ¿Qué es el método poka yoke y por qué las empresas lo usan? En: <http://blogthinkbig.com/el-metodo-poka-yoke/>
- [18] <http://blogthinkbig.com/el-metodo-poka-yoke/>
- [19] ¿Qué es y cómo aplicar el benchmarking? En: <http://www.crecenegocios.com/que-es-y-como-aplicar-el-benchmarking/>
- [20] <http://www.crecenegocios.com/que-es-y-como-aplicar-el-benchmarking/>
- [21] Gestión de la calidad: Método Kaizen En: <http://www.educadictos.com/gestion-de-la-calidad-i-metodo-kaizen/>
- [22] Definición de reingeniería. En: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-reingenieria/>
- [23] ¿Qué es Justo a tiempo? En: <https://www.gestiopolis.com/que-es-justo-a-tiempo/>

X - Bibliografía Complementaria

- [1] “Siete herramientas básicas de calidad”. En: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/las-siete-herramientas-de-la-calidad/>
- [2] “Un ejemplo sobre cómo elaborar el plan de calidad de un proyecto”
- [3] En <https://www.isotools.org/2015/07/24/un-ejemplo-sobre-como-elaborar-el-plan-de-calidad-de-un-proyecto/>
- [4] “La reflexión sobre el coste óptimo de la calidad” En <http://pdfs.wke.es/4/7/8/5/pd0000014785.pdf>
- [5] “Maestros de la Calidad”. En: <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com.ar/2012/09/filosofia-joseph-juran.html>
- [6] <https://www.isotools.org/normas/>
- [7] <http://www.iram.org.ar>

XI - Resumen de Objetivos

Formar a los estudiantes para enfrentar los retos que implica una cultura de la Calidad en las empresas y en la sociedad. Se propone entonces, el conocimiento de los marcos teóricos, una aproximación al desarrollo de estrategias y al uso adecuado de las herramientas, además de generar una actitud de innovación y mejora permanente en realidades organizacionales concretas.

XII - Resumen del Programa

MÓDULO I: La Calidad. Fundamentos y conceptos
 MÓDULO II: Hacia la Gestión de la Calidad Total
 MÓDULO III: Técnicas para la Gestión de la Calidad
 MÓDULO IV: Los costos y el plan de gestión de la calidad

XIII - Imprevistos

Se realizarán los ajustes necesarios ante las eventualidades que surjan, continuando con el normal desarrollo del programa.

XIV - Otros

--

ELEVACIÓN y APROBACIÓN DE ESTE PROGRAMA	
--	--

	Profesor Responsable
--	-----------------------------

Firma:	
--------	--

Aclaración:	
-------------	--

Fecha:	
--------	--