

INSTITUTO DE DESARROLLO ECONÓMICO E INNOVACIÓN

Año: 2021



Universidad Nacional de Tierra del Fuego,
Antártida e Islas del Atlántico Sur.

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA: Calidad (0124)

CÓDIGO: 0124

AÑO DE UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS: 4 año

FECHA ULTIMA REVISIÓN DE LA ASIGNATURA: 2021-03-04

CARRERA/S: Licenciatura en Gestión Empresarial V7,

CARÁCTER: CUATRIMESTRAL (1ro)
TIPO: OBLIGATORIA
NIVEL: GRADO
MODALIDAD DEL DICTADO: PRESENCIAL (EN LÍNEA)
MODALIDAD PROMOCION DIRECTA: SI
CARGA HORARIA SEMANAL: 5 HS
CARGA HORARIA TOTAL: 85 HS

EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellido	Cargo	e-mail
Hugo Guillermo Bonifacini	Profesor	hbonifacini@untdf.edu.ar

1. FUNDAMENTACION

La Provincia, más allá del veloz crecimiento económico registrado, se plantea redireccionar el actual esquema “hacia una nueva forma de crecer”, que desarrolle e incorpore capacidades y ventajas más genuinas, genere mayor cohesión social y desarrollo emprendedor, utilice de forma sustentable los recursos naturales, muy frágiles en toda la zona pre-antártica, y permita mejorar las condiciones de vida. Actualmente hay diversas políticas públicas y herramientas para fortalecer el desarrollo agroindustrial, tanto de alimentos como de otro tipo de bienes –muebles- y también iniciativas que apuntan a mejorar sus capacidades competitivas, especialmente la calidad de los productos y el cumplimiento de normas sanitarias. Una de las carencias más significativas son los recursos humanos profesionales.

En el marco de esta necesidad se pretende transmitir, a través de la materia Calidad, conceptos básicos que serán transversales a un importante número de materias del trayecto final de las carreras de ingeniería Industrial y Gestión Empresarial, reforzando las bases del perfil innovador de los futuros profesionales de la carrera y generando conciencia sobre la importancia y la implicancia de la calidad en el desarrollo económico y social de la región y del país.

2. OBJETIVOS

a) OBJETIVOS GENERALES

Que el estudiante sea competente para:

- Conocer la evolución del concepto de la calidad a través del tiempo
- Conocer los elementos de un sistema de gestión de la calidad
- Identificar los requisitos de calidad del cliente y traducirlos en especificación del producto / servicio y sus procesos de obtención.
- Planificar la calidad de los procesos de producción de productos y servicios.

- Identificar y resolver problemas de calidad aplicando las herramientas adecuadas.
- Analizar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos del cliente y definir planes de acción para la mejora.
- Identificar el impacto de la no calidad en la performance de las organizaciones.

Que los alumnos dominen los conceptos y herramientas básicas de calidad utilizados en la actualidad y que logren llevar adelante un proyecto de mejora sobre un proceso real o simulado, aplicando los conceptos y herramientas desarrollados durante el transcurso de la materia.

b) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Revisar la evolución del concepto de la calidad a través del tiempo
- Identificar los elementos de un sistema de gestión de la calidad
- Identificar y resolver problemas de calidad aplicando las herramientas adecuadas.
- Analizar la capacidad de los procesos para cumplir con los requisitos del cliente y definir planes de acción para la mejora.
- Identificar el impacto de la no calidad en la performance de las organizaciones.
- Conocer los pasos para planificar la calidad

3. CONDICIONES DE REGULARIDAD Y APROBACION DE LA ASIGNATURA

Para este punto se debe tomar en cuenta la Disposición Dispo. SA_TDF N° 003/2020.

- La asistencia será acreditada con la realización del 60 % de las actividades OBLIGATORIAS sincrónicas y asincrónicas que establezca el equipo docente de cada asignatura, ya sean foros, trabajos prácticos, clases en línea, etc.
 - Las instancias de evaluación contarán con posibilidad de recuperación.
 - Las asignaturas serán aprobadas sobre la base de un cubrimiento mínimo del 60% de los contenidos y competencias serán evaluadas teniendo en cuenta el nivel de participación, la calidad de las intervenciones en los diversos foros y la responsabilidad para presentar los trabajos en tiempo y forma. No aplica la instancia de exámenes libres en esta instancia y modalidad de evaluación.
 - Si el alumno obtiene un promedio de 7 o más y cada una de las notas que lo conforman son de 6 o más, y además tiene un nivel de asistencia virtual del 75% o más, el alumno tendrá la posibilidad de promocionar la materia sin rendir examen final.
 - Los exámenes parciales/de promoción se llevarán a cabo a través de los medios establecidos en el Anexo II de la Resolución (REC). N° 104-2020.
1. Siu Guarani (Autogestión) <https://autogestion.untdf.edu.ar/>
 2. Moodle (Aula virtual) <https://moodle.untdf.edu.ar/>

4. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

Contenidos mínimos:

Introducción a la Calidad- Conceptos básicos. Control de Calidad. Muestreo-Toma de datos- Conceptos básicos de probabilidad. Control estadístico de proceso. Herramientas de calidad. Planificación de la Calidad. Introducción a los sistemas de gestión. Documentación del sistema. Información y costos relacionados a la calidad. TQM. Introducción a Six Sigma.

Programa analítico:

Unidad I: Introducción a la Calidad
Presentación de la materia.
Evolución de la Calidad.

- Definiciones.
- Factores y parámetros relacionados con la calidad

Introducción a los Sistemas de Calidad.

- Gestión interna y aseguramiento de la calidad.

Sistemas de calidad.

- Introducción a los Sistemas de Calidad.
- Función de la calidad en las organizaciones.

Unidad temática II: Gestión de procesos

- Definiciones y conceptos de procesos.
- Tipos de procesos.
- Características.
- Conceptos de eficacia, eficiencia, productividad y efectividad.
- Mapeo de procesos.
- Diferentes diagramas de representación de procesos. Diferentes tipos y aplicaciones prácticas

Unidad temática III: Gestión de la Calidad.

- Definiciones.
- Diagnóstico.
- Auditoría.
- Medición y control de procesos.
- PDCA.
- Satisfacción al cliente.

Unidad temática IV: Estandarización de la calidad y enfoque al cliente.

- Norma ISO 9001. Conceptos generales.
- Encuestas de calidad. Desarrollo. Diseño.
- Indicadores de Gestión y medición de desempeño.
- Características. Formulación. Elementos determinantes.
- Establecimiento. Errores
- No conformidades. Procedimiento. Gestión. Acciones correctivas y preventivas.

Unidad temática V: Herramientas básicas para la mejora

- Herramientas de la calidad:
- Diagramas causa-efecto.
- Planillas de inspección.
- Gráficos de control.
- Diagramas de flujo.
- Histogramas.
- Gráficos de Pareto.
- Diagramas de dispersión
- AMFE y Plan de Control.
- Six Sigma: conceptos básicos. Introducción. Herramientas

5. RECURSOS NECESARIOS

- Herramientas De Informática Para El Dictado De La Cátedra Como Ser Zoom, Skype, Moodle, Etc

6. PROGRAMACIÓN SEMANAL

Semana	Unidad / Módulo	Descripción	Bibliografía
1	1	Evolución de la Calidad. Definiciones. Factores y parámetros relacionados con la calidad	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
2	1	Introducción a los Sistemas de Calidad. Gestión interna y aseguramiento de la calidad. Sistemas de calidad.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
3	1	Introducción a los Sistemas de Calidad. Función de la calidad en las organizaciones.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
4	2	Gestión de procesos: Conceptos de eficacia, eficiencia, productividad y efectividad. Tipos de procesos	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)

5	2	Gestión de procesos: Mapeo de procesos. Diferentes diagramas de representación. Características de un proceso.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
6	2	Gestión de la calidad. Diagnóstico. Auditoría. Medición y control de procesos.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
7	3	Evaluación de sistemas, procesos y productos. Mejora de procesos. Fases	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
8	3	PDCA. Satisfacción al cliente.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
9	1 a 3	Examen parcial unidades 1,2 y 3	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)

10	4	Norma ISO 9001. Conceptos generales. Encuestas de calidad. Desarrollo. Diseño.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
11	4	Indicadores de Gestión y medición de desempeño. Características. Formulación. Elementos determinantes. Establecimiento. Errores.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
12	4	No conformidades. Procedimiento. Gestión. Acciones correctivas y preventivas.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
13	5	Herramientas de la calidad: Diagramas causa-efecto. Planillas de inspección. Gráficos de control. Diagramas de flujo. Histogramas. Gráficos de Pareto. Diagramas de dispersión	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
14	5	Herramientas de la calidad: Diagramas causa-efecto. Planillas de inspección. Gráficos de control. Diagramas de flujo. Histogramas. Gráficos de Pareto. Diagramas de dispersión	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)

15	5	AMFE y Plan de Control. Six Sigma: conceptos básicos. Introducción. Herramientas	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)
16	4 a 5	Examen parcial unidades 4 y 5.	CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009). Norma ISO 9001:2015 .Norma IRAM 15. Apuntes de Cátedra. (Hugo Bonifacini- 2021)

7. BIBLIOGRAFIA DE LA ASIGNATURA

- CONTROL ESTADÍSTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA. (H. Gutiérrez Pulido; R. de la Vara Salazar. Segunda edición. Mc Graw Hill 2009).
- Norma ISO 9001:2008.
- Norma ISO 9001:2015
- Norma IRAM 15.
- Apuntes de Cátedra. (Facundo Bianciotto – 2016)

8.1 BIBLIOGRAFIA Complementario

- El liderazgo del Lean Six Sigma. Raúl Molteni - Oscar Cecchi (Ed. Ediciones Macchi 2008)
- Calidad, Productividad y Competitividad. Demming W (Ed. Diaz de Santos 1992)
- ¿Que es el control de calidad? la modalidad japonesa. Ishikawa K (Ed. Norma)
- Manual de Calidad. Juran y Godfried (Ed. Mc Graw Hill 2002)
- The Six Sigma Black Belt Primer. (by Quality Council of Indiana, Second Edition 2007)

Firma del docente-investigador responsable

VISADO		
COORDINADOR DE LA CARRERA	DIRECTOR DEL INSTITUTO	SECRETARIO ACADEMICO UNTDF
Fecha :	Fecha :	

Este programa de estudio tiene una validez de hasta tres años o hasta que otro programa lo reemplace en ese periodo