



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL VILLA MARIA

Carrera	TÉCNICO SUPERIOR EN LOGÍSTICA		
Asignatura	CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN Y EL SERVICIO	Nivel	1°
Departamento	Licenciatura en Administración Rural		
Plan de Estudios	2014	Régimen de cursado	2° cuatrimestre
	Carga horaria semanal (hs. cátedra)		5
	Carga horaria total de la asignatura (hs. cátedra)		80
Área	Disciplinas Tecnológicas		
	% de horas del área en la carrera		
	% de horas de la asignatura en el área		
Ciclo Académico	2026		
Profesor	Lic. M. Laura Marcantonelli	J.T.P.	
N° de alumnos		CCP:	15

PLANIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

FUNDAMENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

Desde el estudio de este Espacio Curricular, se persigue, a través de su enseñanza y aprendizaje, formar al estudiante tanto en el conocimiento de las herramientas analíticas y conceptuales de la Calidad.

OBJETIVOS

- Promover la formación de egresados que accedan a los conocimientos de esta materia, con suficiente grado de profundidad a los fines de contribuir a que en el futuro puedan desempeñarse laboralmente con la mayor eficacia posible.
- Asumir una actitud crítica y reflexiva, que posibilite al estudiante comprender los grandes temas y marcos teóricos de la calidad que le servirá como herramienta para la solución de problemas que pueden plantearse en su lugar de trabajo.
- Un Sistema de Gestión de Calidad es de aplicación tanto en el ámbito público como privada, sin importar su tipo, tamaño, o el producto o servicio que suministre. Su implementación colabora en que la organización aumente la satisfacción de sus clientes, cumpliendo sus necesidades y expectativas. A su vez, proporciona el marco de referencia para la mejora continua y el desarrollo de ventajas competitivas de la organización respecto a los demás jugadores del mercado.
- Desarrollar un esquema de conocimiento común, formado por conceptos, herramientas y procedimientos de uso frecuente en el ámbito laboral.
- El manejo y la utilización del lenguaje técnico específico de la materia para poder insertarse sin dificultades en el ámbito de la calidad logística que así lo requiera.
- Que el estudiante comprendiendo los conceptos de calidad, tanto para la producción de bienes como de servicios, los pueda expresar a través de su



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL VILLA MARIA

actividad diaria y personal.

- Generar un espíritu creativo y participativo que incentive el pensamiento estratégico y el diseño de planes de negocios, en todas sus fases hasta la llegada al consumidor.
- Que el estudiante reconozca el medio ambiente y las herramientas, que integrándolas y ampliándolas con las demás asignaturas de la carrera, le permitan lograr un mayor impacto en la sociedad y en los mercados, mejorando la productividad y la coordinación de su trabajo para lograr la sinergia empresarial, necesaria para ser exitosos tanto organizacional como personalmente.

CONTENIDOS

a) Por ejes temáticos

UNIDAD 1

CALIDAD

Conceptos básicos. Evaluación de la calidad en toda la empresa. Mejoramiento de la calidad y reducción de costos. Herramientas: 6 Sigma.

UNIDAD 2

CALIDAD Y LOS INGRESOS POR VENTAS

Contribución de la calidad a los ingresos por ventas. Satisfacción vs. Lealtad del cliente. Entender las necesidades del cliente.

UNIDAD 3

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD

Elementos. Misión. Visión. Valores. FODA. Liderazgo. Coaching. Desarrollo de una cultura de calidad. Tablero de Comando/ KPI.

UNIDAD 4

ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

Participación de los distintos niveles de la organización. Equipo y las distintas maneras de aplicarlas. Selección, capacitación y retención de Personal. Administración de procesos.

UNIDAD 5

CONTROL DE CALIDAD E INSPECCIÓN

Definición de control. Medición. Definición de estándares. Comparación. Inspección, pruebas y medición: terminología. Tipos. Planeación. Conformidades. Clasificación de la seriedad. Riesgos. Índices.

UNIDAD 6

AUDITORÍAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

Definición. Conceptos. Principios. Estructuración de un programa de auditorías. Planeación. Desempeño. Reporte.

UNIDAD 7

ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA SUMINISTRO



Relaciones con los proveedores. Alcance de las actividades. Requerimientos. Selección de proveedores. Evaluación, planeación, seguimiento, control y mejora de la cadena de suministro.

UNIDAD 8

INNOVACIÓN

Conceptos básicos. Diferencias entre creatividad e innovación. ¿Cómo es la gestión de la innovación?

b) Por proyectos

Realización práctica de todo lo desarrollado en la materia, con el análisis de casos concretos y el desarrollo de un trabajo integrador.

1. Seis sigma (Unidad 1)
2. Análisis de la situación actual de la empresa, diseño de propuestas de mejoras y su valuación. (desde la Unidad 1 a la 7)
3. Búsqueda de algo innovador para una empresa que los alumnos crean desde su origen. (Unidades 1 al 8)

c) Contenidos Procedimentales.

Estarán orientados a la aplicación de técnicas de desarrollo de conceptos y estrategias para la resolución de casos de aplicación vinculados a los contenidos conceptuales de cada unidad.

Se estimulará la aplicación de estrategias cognitivas, tales como habilidades inventivas y creativas, para razonar inductivamente, usar analogías, y generar ideas y predicciones, habilidades de asimilación y retención de la información y habilidades analíticas para favorecer la actitud crítica.

d) Contenidos Actitudinales.

Valorar el trabajo en equipo.

Dialogar, respetar y aceptar las ideas de los demás.

Defender las ideas propias.

Desarrollar un pensamiento crítico.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Exposición dialogada, con apoyo de material Bibliográfico

Juego de Roles y Funciones

Análisis de casos

Debate intergrupar

Estudio, interpretación y exposición por los alumnos de temas teóricos y casos prácticos.

Materiales curriculares (recursos):

Capítulos de la Bibliografía Propuesta (ver Bibliografía)

Apuntes de Cátedra

FORMACIÓN PRÁCTICA



a) Formación experimental

- Denominación: Trabajo Práctico - 1º Parte
- Ámbito de realización: Caso Práctico realizado desde la situación planteada en una empresa
- Actividades para desarrollar: La actividad consiste en la presentación de un programa de mejoras, tomando como base la situación analizada en la formación experimental teniendo en cuenta las acciones a desarrollar, los tiempos, y el presupuesto monetario para su concreción. Estableciendo indicadores para la realización del control (como proceso integrante de la gestión logística en las empresas).
- Unidad 1

- Denominación: Trabajo Práctico - 2º Parte
- Ámbito de realización: Empresas del medio que cuenten con un área o sector de distribución.
- Actividades para desarrollar: Relevamiento, proceso y presentación de información relacionada a la teoría; de las actividades de calidad.
La actividad consiste en la presentación de un programa de mejoras, tomando como base la información recabada en la empresa. Deberán considerar para su implementación las acciones a desarrollar, los tiempos, y el presupuesto monetario para su concreción. Estableciendo indicadores para la realización del control (como proceso integrante de la gestión logística en las empresas).
- Unidades 1 al 7

- Denominación: Trabajo Práctico - 3º Parte
- Ámbito de realización: Caso planteado desde un problema de innovación.
- Actividades para desarrollar: Relevamiento, proceso y presentación de información relacionada a la teoría; de las actividades de innovación.
La actividad consiste en la presentación de una innovación, tomando como base la información recabada y el sistema de innovación. Deberán considerar para su implementación las acciones a desarrollar, los tiempos, el presupuesto monetario y la coordinación de las distintas áreas de una empresa para su concreción. Estableciendo indicadores para la realización del control (como proceso integrante de la gestión logística en las empresas).
- Unidad 8

b) Actividades de proyecto y diseño

- Denominación: Trabajo Práctico - 3º Parte
- Ámbito de realización: UTNFRVM
- Actividades para desarrollar: consiste en la presentación de una innovación y su implementación.
- Unidades 1 al 8

Evaluación: Se realiza mediante las actividades comprometidas en la planificación inicial y su ejecución posterior.

EVALUACIÓN



Momentos:

a) Sumativa y Final

Evaluación de desempeño individual

Instrumentos:

Evaluaciones parciales de los contenidos teóricos y aplicación práctica.

Se realiza una evaluación en el momento de la Exposición Grupal/Individual del tema teórico propuesto.

Los alumnos regulares aprobarán la asignatura mediante un examen final escrito y oral sobre todos los contenidos del programa.

b) Diagnóstica

Consistirá en evaluaciones individuales y grupales

Instrumentos:

Exámenes parciales: Se tomarán 3 (tres) exámenes parciales de los contenidos escritos en forma individual o grupal. En el caso que un estudiante no haya alcanzado la calificación necesaria, contará con una instancia de recuperación de 1 (un) parcial.

Trabajos prácticos: se efectuarán 3 (tres) trabajos prácticos individuales o grupales, de acuerdo al caso. Los cuales, se evaluarán como aprobado o desaprobado.

Trabajo final: será un trabajo de aplicación de los conceptos desarrollados en clase.

Actividades

Presentación de trabajo Práctico.

Exposición de tema teórico

Evaluaciones parciales de los contenidos teóricos prácticos.

Desempeño personal en las actividades propuestas por la cátedra

Criterios de:

A) Aprobación No Directa/ Examen Final:

Que el conjunto de evaluaciones combinadas Grupales, e individuales obtengan un puntaje 6 o mayor, en cada una de estas instancias, según la escala de evaluación vigente.

Se contempla la posibilidad de un recuperatorio si en las evaluaciones, en el caso que no hubiera superado el nivel mínimo necesario por las reglamentaciones de la UTN.

B) Aprobación Directa:

Podrá acceder a la aprobación directa de la materia, cuando en todas las instancias de evaluación obtuviere una calificación de (8) o superior y con la posibilidad de recuperar las instancias evaluativas.

Código de Configuración de parciales para Sysacad: 15

2 Parciales, 1 Recuperatorio y 1 Integral.

Asignaturas o conocimientos con que se vincula:

Logística I

Informática Aplicada

Estadística

Principios de la Administración

Matemática

Economía



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL VILLA MARIA

Seguridad e Higiene
Sociología de las Organizaciones
Logística I y II

Actividades de coordinación:

Cronograma: Ver Adjunto
Ver Adjunto de Planificación 2026

Bibliografía:

a) Obligatoria o básica:

MÉTODO JURAN – Análisis y Planeación de la calidad; Dr. Joseph Juran, Frank M. Gryna, Richard H. Chua, Joseph A. Defeo; Editorial: Mc Graw Hill, 2007.
INNOVAR PARA GANAR – El modelo A B C D E F; Fernando Trías de Bes, Philip Kotler; Editorial: Empresa Activa, 2011.
Apuntes de Cátedra Compilación 2020 – V00

b) Complementaria:

PROYECTOS DE INVERSIÓN: formulación y evaluación; Nassir Sapag Chain; Editorial: Pearson; 2006
MEDICIÓN INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICOS - KPI; GS1 Chile; Versión Nov. 2004
LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD; Lic. Hugo E. Lafaye; Editorial: Córdoba, Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Económicas; 2000

Distribución de tareas del equipo docente:

La coordinación de la cátedra, el dictado y dosificación de contenidos teóricos y complementación con trabajos prácticos, estarán a cargo del Lic. M. Laura Marcantonelli.

Articulación docencia-investigación-extensión:

La realización de los proyectos implica actividades de iniciación en la investigación del medio ambiente por parte de los estudiantes, ya que comienzan con la búsqueda de información en los ámbitos relacionados a su perfil profesional.
A la vez que incluyen la articulación con la extensión, dado que los Trabajos Prácticos persiguen el acercamiento a los sectores de Logística de distintas empresas.
Se sigue trabajando en un plan de corto, mediano y largo plazo para perfeccionar los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

FACULTAD REGIONAL VILLA MARIA

PLANIFICACIÓN DE CALIDAD DE LA PRODUCCIÓN Y LOS SERVICIOS AÑO 2026 - UTN FRVM - L.A.R.

Item	Fecha	Día	Tema	Ref. Bib.
1	12-ago	Mie	PRESENTACIÓN/ Indagación de expectativas / Ev. preliminar del nivel Conceptos básicos relacionados a la Calidad/ Marco de Análisis	Debate /Form01 / B1 P1 a 26
2	19-ago	Mie	CALIDAD: Conceptos básicos. Evaluación de la calidad en toda la empresa. TP Presentación - Formación de Grupos	B1 P27 a 58
3	26-ago	Mie	INNOVACIÓN: Conceptos básicos. Diferencias entre creatividad e innovación. ¿Cómo es la gestión de la innovación? TP seguimiento y consulta	B2 P1 a 158
4	2-sept	Mie	CALIDAD: Mejoramiento de la calidad y reducción de costos. Herramientas: 6 Sigma. TP seguimiento y consulta.	B1 P59 a 125
5	9-sept	Mie	CALIDAD Y LOS INGRESOS POR VENTAS: Contribución de la calidad a los ingresos por ventas. Satisfacción vs. Lealtad del cliente. Entender las necesidades del cliente. TP seguimiento y consulta	B1 P126 a 170 / B1 P291 a 311
6	16-sept	Mie	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CALIDAD: Elementos. Misión. Visión. Valores. FODA. Liderazgo. Coaching. Desarrollo de una cultura de calidad. Tablero de Comando/ KPI. TP seguimiento y consulta	B1 P243 a 289
7	23-sept	Mie	ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD: Participación de los distintos niveles de la organización. Equipo y las distintas maneras de aplicarlas. Selección, capacitación y retención de Personal. Administración de procesos. TP seguimiento y consulta	B1 P195 a 242 / B1 P312 a 354
8	30-sept	Mie	1º Examen Parcial	
9	7-oct	Mie	CONTROL DE CALIDAD E INSPECCIÓN: Definición de control. Medición. Definición de estándares. Comparación. Inspección, pruebas y medición: terminología. Tipos. Planeación. Conformidades. Clasificación de la seriedad. Riesgos. Índices. TP seguimiento y consulta	B1 P171 a 194 / B1 P467 a 518
10	14-oct	Mie	AUDITORÍAS DE GARANTÍA DE CALIDAD: Definición. Conceptos. Principios. Estructuración de un programa de auditorías. Planeación. Desempeño. Reporte. TP seguimiento y consulta	B1 P519 a 544
11	21-oct	Mie	ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA SUMINISTRO: Relaciones con los proveedores. Alcance de las actividades. Requerimientos. Selección de proveedores. Evaluación, planeación, seguimiento, control y mejora de la cadena de suministro. TP seguimiento y consulta	B1 P355 a 466
12	28-oct	Mie	2º Examen Parcial	
13	4-nov	Mie	INNOVACIÓN: Caso Práctico TP seguimiento y consulta	Parcial
14	11-nov	Mie	Presentación Trabajos Prácticos	
15	18-nov	Mie	Recuperatorios	
16	25-nov	Mie	Regularización	

Horario: Miércoles

18:50 a 22:10

Evaluación:

1	3 exámenes parciales evaluando el contenido teórico de la materia aplicado a casos prácticos	70%
2	1 Trabajo Práctico Grupal	20%
3	Concepto por desempeño y desenvolvimiento académico	10%

* Confeccionado p/Lic. M. Laura Marcantonelli - Profesor a Cargo de la Cátedra "Calidad de la Producción y de los Servicios"
Tecn. Sup. en Logística - Universidad Tecnológica Nacional - Facultad Regional Villa María

B1 Bibliografía obligatoria (a) 1 de la Planificación de la asignatura
B2 Bibliografía obligatoria (a) 2 de la Planificación de la asignatura
Vn Video 1,2,n