



Novedades de Calidad

Boletín Electrónico N° 15 del
Instituto Argentino para la
Calidad

Desde 1959 contribuyendo a mejorar la Calidad de Vida.

Edición: Agosto 2011

Estimados lectores:

Invitamos a ustedes a participar de la conferencia gratuita **“El concepto de Calidad, desde la percepción subjetiva a las métricas objetivas”**, en esta charla el Ing. Ind. Daniel Firka y Dr. en Psicología Social, Fabián Perez, comentarán las técnicas utilizadas para "bucear" en la mente de los clientes, y las técnicas estadísticas con que podemos traducir estos atributos en factores medibles dentro de la empresa.

La cita es el día jueves **18 de agosto de 2011** en el **Auditorio de la Facultad Regional Buenos Aires de la UTN** (Medrano 951, C.A.B.A.). Horario **18 a 20:30 hrs.**

En esta oportunidad los interesados y asistentes podrán colaborar con donaciones voluntarias destinadas a colaborar con la obra solidaria del **Ejercito Argentino de Salvación** y el IAPC. Vinculando de esta manera CALIDAD con CARIDAD. Más información en www.iapc.org.ar.

Comisión Directiva del IAPC

Índice

Prólogo al Boletín Electrónico N° 15 e Índice Pág. 1

Artículo del mes:

“Algunos aspectos del Diseño Experimental”,
presentado por Ing. Daniel Firka

Pág. 2

IAPC - Cursos presenciales 2011



Pág. 6

Beneficios Socios IAPC

Pág. 8

La Radio y Vos



Un camino a la excelencia

Pág. 9

Artículo

: Niveles de aprendizaje Organizacional: Teoría de la acción

Pág. 10

IAPC - Capacitación a Distancia



Pág. 11

Cursos de Posgrado

- Programas de la Universidad Austral
- Universidad ISALUD

Pag. 12

¿Quién es Quien en Calidad? : Gail Dimitroff



Pág. 15

Citas Citables



Pag 17

Artículo del Mes

Algunos aspectos del Diseño Experimental

Ing. Daniel Firka

Instituto Argentino para la Calidad (www.iapc.org.ar)

Druida Software & Consultoría (www.druida.biz)

El diseño experimental (comúnmente llamado DOE por sus siglas en inglés) es una herramienta muy poderosa para comprender y mejorar procesos, tanto productivos como transaccionales. Sin embargo y lamentablemente, su uso es bastante limitado en la práctica cotidiana de las organizaciones. En este breve artículo expondré algunos aspectos a considerar aquellos que quieran utilizar estas técnicas para mejorar procesos.

Este artículo es una sinopsis de un trabajo publicado en el [TQM Journal](#). Una versión en español fue expuesta en el Encuentro 2010 de mejora continua de SAMECO, organización que gentilmente ha permitido al IAPC postear en su sitio la versión española del trabajo. Está disponible en la página del IAPC, en la sección de novedades.

El diseño de experimentos es el estudio a través de uno o más ensayos del efecto de múltiples variables de entrada (X's) sobre una o más variables de respuesta (Y's).

A pesar del alto potencial de DOE para descubrir causas raíces de problemas y optimizar procesos, hay una serie de aspectos que se deben tener en cuenta para no equivocarse en la planificación, ejecución o análisis de los experimentos.

Una forma de agrupar estos aspectos es de acuerdo a la dimensión que abarcan:

- Dimensión Estadística: relacionada con los supuestos estadísticos y los métodos matemáticos que brindan validez a las técnicas DOE.
- Dimensión Técnica/Metodológica: relacionada con la forma de llevar a cabo los experimentos para sacar el máximo provecho al DOE
- Dimensión Sociológica/Gerencial: relacionada con la organización y administración del uso de la herramienta en el contexto organizativo.

Expondremos una selección de estos aspectos a considerar, orientándolos a una audiencia general sin pretender conocimientos específicos de estadística, simplificando así algunos de estos items cuya descripción detallada se encuentra en los artículos referidos.

Dimensión Estadística

A pesar de la existencia de numerosos paquetes informáticos que permiten evitar errores en los cálculos, existen otros problemas que pueden afectar negativamente los análisis en DOE.

No identificar los riesgos alfa y beta en la etapa de diseño para calcular el número de replicas

En el contexto de DOE, el riesgo alfa se relaciona con la **posibilidad de tener una falsa alarma**, es decir identificar un factor o variable como importante cuando en realidad no lo es.

Por ejemplo, supongamos un experimento donde mi variable de respuesta, que le interesa a mi cliente, es el contenido neto del frasco. Queremos diseñar un experimento porque pensamos que este contenido neto esta influenciado por 3 variables: Velocidad de la maquina, Presión del liquido y Temperatura.

Al hacer el experimentos, nosotros partiremos de las siguientes hipótesis:

- 1) La Velocidad de la máquina NO influye en el contenido neto.
- 2) La Presión del Líquido NO influye en el contenido neto.
- 3) La temperatura NO incluye en el contenido neto.

(Nota: para simplificar, en este ejemplo no analizo las llamadas interacciones, que dejo para otro artículo o para ser consultado en libros como el de Montgomery o Box referidos al final del articulo)

En este contexto, el riesgo alfa me habla de tener una falsa alarma, es decir, por ejemplo, que en base a los datos medidos en el experimento, el análisis me indique que la velocidad de la maquina SI influye en el contenido neto, pero en la realidad esto no pasa, el resultado fue una casualidad debida al azar y la variabilidad propia del contenido neto.

Por supuesto, uno querría tener el menor riesgo alfa posible, pero aquí entramos en el balance de siempre: cuanto menos riesgo queremos asumir, más veces tendremos que correr el experimento (es decir, tendremos que hacer más réplicas), y más caro nos costará. Aquí el analista debe decidir, con los recursos que cuenta y con un análisis práctico, un riesgo razonable. En la práctica generalmente se establece un 5%.

En resumen, cuanto más bajo es el riesgo alfa, más tranquilos estamos en que si el análisis me dice que un factor es importante, realmente lo sea y no haya sido un resultado de casualidad.

Por otro lado, el riesgo beta se refiere a perder señales, no detectando factores relevantes. En nuestro ejemplo, si tengo un alto riesgo beta, lo que puede pasar es que al análisis los datos del experimento concluya que la velocidad de la máquina NO influye en el contenido neto, pero en realidad si influye.

Fijemosnos que el riesgo beta es lo opuesto del alfa. Con el alfa consideramos importante algo que no lo es (falsa alarma), con el beta consideramos no importante algo que lo es (señal perdida)

Definir los riesgos alfa y beta de antemano permite calcular el número de réplicas y define la sensibilidad del diseño, si se realizan muy pocas corridas experimentales, habrá mucha incertidumbre al identificar factores importantes, por otro lado excesivas corridas no sólo incurren en un costo muy alto en tiempo y dinero, sino también hacen el experimento demasiado sensible a factores poco relevantes.

Un error común es creer que cuantos más datos se incorporan en el análisis, mejor. Por ejemplo al comparar dos niveles de un factor (como velocidad de la máquina) cuyo efecto es muy leve, el analista toma datos de un PLC para todo un mes de producción en ambos factores, haciendo un test t con 1000 unidades en cada condición, resultando una diferencia estadísticamente significativa. El siguiente error del analista es pensar “este factor es importante porque resultó significativo”.

Ausencia de análisis de patrones en los residuos

Los residuos representan la variación no explicada mediante nuestro modelo experimental. Este nombre es un poco derogativo; y en realidad los residuos son una fuente muy valiosa de información extra-experimental.

En los modelos más usados, el criterio para identificar factores relevantes exige que los residuos tengan un cierto comportamiento, por ejemplo que su histograma se asemeje a una distribución normal, que su variabilidad sea constante, etc.

Con el interés en identificar los factores más importantes es fácil olvidar la verificación del comportamiento de los residuos, lo que puede invalidar las conclusiones sobre significatividad estadística.

No identificar datos muy alejados (outliers)

Los datos muy alejados o *outliers* son una fuente muy rica de información sobre el proceso, generalmente representan “causas especiales” señalando oportunidades para profundizar nuestro conocimiento.

Cuando el analista se encuentra con un dato muy alejado, la reacción no debe ser de frustración ante una corrida experimental perdida, sino de curiosidad y expectativa para hallar la causa raíz de la discrepancia.

Dimensión Técnica / Metodológica

Tomar datos históricos (estudio observacional) y procesarlos como si fueran resultado de un experimento (estudio experimental)

La facilidad con que los modernos paquetes informáticos pueden digerir información y analizar cualquier set de datos puede tentar al analista a procesar incorrectamente un set de datos histórico como si se tratara del resultado de un experimento. Esto generalmente lleva a conclusiones erróneas, dado que la falta de control involucra mucha dispersión no explicada y fluctuaciones del proceso que luego incrementan la magnitud del ruido subyacente, disminuyendo el poder de la herramienta para identificar los factores de alto impacto.

Muchas veces los estudios observacionales son puramente exploratorios y se bucea en los datos tratando de identificar factores de interés. Esto es válido siempre y cuando se entiendan los riesgos de trabajar con datos del proceso en estado “salvaje”. Por ejemplo, puede haber variables no medidas que generan efectos en variables que sí medimos y que incorrectamente confundimos como causales.

No atravesar etapas rigurosas de Planificación y Diseño, pasar directamente a la experimentación

Muchas veces se olvida definir claramente el problema que se quiere atacar; dado que esta tarea previa requiere la coordinación de esfuerzos entre todos los involucrados en el problema, operativamente resulta más fácil definir los factores e informar que se va a realizar el experimento, que pasar por las etapas previas de definir la variable de respuesta, los factores y sus niveles y el tipo de problema a resolver. Este riesgo de aislacionismo es mayor cuando el practicante no tiene recursos de coaching o acompañamiento disponible y está presionado a mostrar resultados concretos en cortos plazos.

No asegurar que las variables no incluidas en el experimento se mantienen controladas durante la ejecución del experimento

La ejecución del experimento puede considerarse una “mesa de operaciones” donde –a excepción de los factores que estamos estudiando- se debe buscar un estado “ceteris paribus”, que es artificial del punto de vista práctico pero es funcional a nuestro objetivo de identificar el efecto de factores.

Es recomendable que el analista esté presente durante la ejecución de las corridas experimentales, y preste especial atención al control de las condiciones ambientales.

Dimensión Sociológica/Gerencial

Gastar excesivos recursos en el primer set de experimentos.

El entusiasmo inicial en el uso de DOE puede llevar a planificar experimentos con gran cantidad de factores y niveles. En los estadios tempranos del uso de DOE se tiene poca práctica en la identificación y determinación de niveles de factores, esta situación es problemática porque:

- la falta de experiencia puede generar problemas en la forma de planificar, llevar a cabo o interpretar los resultados.
- DOE en un contexto industrial o transaccional es siempre un proceso iterativo y secuencial, donde cada sucesivo experimento va disparando nuevas preguntas y respondiendo otras, hasta que el equipo determina que el conocimiento adquirido permite alcanzar un nivel aceptable de excelencia en el proceso involucrado.

-

Aplicar DOE por razones ajenas a la mejora del proceso o producto

La currícula estándar de black-belts en la metodología Seis Sigma tiene generalmente una descripción de métodos de diseño experimental, que en muchos casos se da fugazmente y en conjunto con muchas otras herramientas en el marco de la semana 2 o 3 de entrenamiento, para ser utilizado en las fases de análisis o mejora del esquema DMAIC. Esta situación a pesar de ser beneficiosa por enseñar la herramienta, conlleva el peligro de intentar aplicarlo sólo para atravesar satisfactoriamente los “peajes” establecidos para el proyecto de mejora.

En otros casos la motivación para el DOE es jugar con el software recientemente adquirido. El diseño experimental y el software asociado siempre es un medio para lograr el fin de optimizar procesos, nunca un fin en sí mismo.

Una persona del área de Investigación y Desarrollo puede recibir una capacitación intensiva en DOE y luego tener una presión para mostrar rápidamente los resultados prácticos. El objetivo se convierte en demostrar lo aprendido más que optimizar un proceso.

No comunicar claramente los resultados del experimento a las partes interesadas.

Siempre tener en cuenta que parte de la audiencia que leerá las conclusiones del experimento no tiene el nivel de conocimientos para interpretar estadísticamente los datos. Esto exige basarse principalmente en gráficos de efectos e interacciones, explicando las razones por las cuales se llegaron a las conclusiones minimizando la jerga estadística y concentrándose en la relevancia práctica y la claridad conceptual.

Bibliografía

- Bisgaard, S (2008): "Must a Process be in Statistical Control before Conducting Designed Experiments?", *Quality Engineering*, ASQ, pp 143 - 176, Vol 20, Nr2
- Box, G., Hunter & Hunter (2005): *Statistics for Experimenters: Design, Innovation, and Discovery*. (Wiley-Interscience; 2 edition. USA)
- Corwin, Al (1999): "How to Institute DOE in Your Company" available at http://www.strategy4doe.com/Newsletters/BackIssues/Vol2/September_1999.htm
- Costa, N (2006): "Guidelines to help practitioners of design of experiments". *The TQM Magazine*. Volume 18 Issue 4 pp. 386 – 399
- Diamond (1981): *Practical Experimental Design*. (Lifetime learning Publications. USA)
- Good, P. and Hardin, J. (2003): *Common Errors in Statistics and how to avoid them*. (Wiley. USA).
- Hybarger, Jeff (2007): "The ten most common designed experiment errors" available at <http://www.dpnCanada.com/images/stories/2007/June/PDFs/dpn%20june%2007-26.pdf>
- Ilzarbe, L (2008): "Practical applications of design of experiments in the field of engineering: a bibliographical review". *Quality and Reliability Engineering International*. Volume 24 Issue 4, pp 417 – 428
- Kowalski, S. & Potcner, K (2004): "How to Analyze a Split-Plot Experiment" *Quality Progress*, Vol. 37, No. 12, December 2004, pp. 67-74
- Lindsey and Lambert (1998): "On the appropriateness of marginal Models For Repeated Measurements in Clinical Trials", *Statistics in Medicine* 17, pp. 447-469
- Montgomery (2008): *Design and Analysis of Experiments*. (Wiley. USA)
- Novig, Peter (undated): "Warning Signs in Experimental Design and Interpretation" available at <http://norvig.com/experiment-design.html>
- Tanco, E et al (2008): "How is experimentation carried out by companies? A survey of three European regions". *Quality and Reliability Engineering International*. Volume 24 Issue 8, pp 973 – 981
- Van Belle, G (2002): *Statistical Rules of Thumb*. (Wiley Inter Science. USA)
- Wheeler, Donald J. (1990). *Practical Experimental Design*. (SPC Press. Tennessee, USA)
- Wheeler, Donald J. (2004). *The Six Sigma Practitioner's Guide to Data Analysis*. (SPC Press. Tennessee, USA)
- Wu, J, Hamada, M (2000): *Experiments: Planning, Analysis, and Parameter Design Optimization*. (Wiley-Interscience. USA)



Cursos Presenciales

El IAPC presenta:
Cursos Tercer Cuatrimestre 2011

Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos

Docente/Responsable: Fernando G. Cardini

Tipo de Certificado que otorga: certificado de aprobación del curso finalizado



Descripción: El curso ha sido desarrollado contemplando una visión moderna del problema, atendiendo las actuales tendencias con la finalidad de transferir a quienes directa o indirectamente desarrollan actividades en las áreas de los alimentos y de la salud, las herramientas de trabajo eficaces para el manejo de incidentes, como así también para la resolución de la crisis.

Modalidad de cursada:

Duración total del curso: 12 Horas

Horario: Lunes de 16 a 20 Horas

Costo del curso: Socios \$ 900.- No Socios: \$ 1200.-

Fecha de comienzo: 5 de Septiembre 2011

Costo de dictado en planta: Socios \$ 5.000.- No Socios \$ 6.000 *

* El precio del curso en planta no incluyen viáticos ni material didáctico.

Metrología Dimensional



Docente/Responsable: Nicolás Degennaro

Tipo de Certificado que otorga: certificado de curso finalizado

Modalidad de cursada:

Duración total del curso: 32 Horas

Horario: Miércoles de 14 a 18 horas

Costo del curso: Socios \$ 900.- No Socios: \$ 1.100.-

Fecha de comienzo: Setiembre 2011

Curso dictado en Planta: Socios \$ 5.500.- No Socios \$ 6400.-*

* El precio del curso en planta no incluyen viáticos ni material didáctico.

Control de la Calidad para Operarios, Supervisores e Inspectores



Docente/Responsable: Ing. Barbara Movable

Certificación: Instituto Argentino para la Calidad (IAPC)

Tipo de Certificado que otorga: certificado de aprobación del curso finalizado

Descripción: Formación técnica en calidad. Desarrollo del participante en conocer y aprender la aplicación en su trabajo de los conceptos estadísticos básicos del control de calidad. Las herramientas y técnicas que se presentan mejorarán la habilidad en la captura datos, análisis de datos y presentación de información resultante para la toma de decisiones.

Modalidad de cursada:

Duración total del curso: 32 horas

Días y Horario : Viernes de 15 a 19 horas

Costo del curso: Socios \$ 900.- No Socios: \$ 1100.-

- Fecha de comienzo: **viernes 19 de agosto**
- Fecha de finalización: Viernes **7 de octubre**

Costo de dictado en planta: Socios \$ 5.500.- No Socios \$ 6.400.-*

* El precio del curso en planta no incluyen viáticos ni material didáctico.

OTROS CURSOS DEL CUATRIMESTRE

- **AMFE Análisis del Modo de Fallas y sus Efectos (16hs)**
 - **Inicio 26/08/2011**
- **Control Estadístico de Procesos (20hs)**
 - **Inicio Setiembre 2011**
- **Formación de Auditor Interno ISO 9001 (16hs)**
 - **Inicio Setiembre 2011**

Información sobre cursos (programas, profesores, costos, etc) en
<http://www.iapc.org.ar/>

Inscripciones: infoiapc@iapc.org.ar . telefónicamente: 4383-7598

**Los cursos se dictan en: Montevideo 59 2 D
Ciudad Autónoma de Buenos Aires**

El IAPC trabaja con **Sepyme**, organismo que cofinancia capacitación a empresas. La cofinanciación es del 40%.

Consulte por Capacitación Presencial, In-Company, y a Distancia



BENEFICIOS PARA SOCIOS DEL IAPC

Socios Personales

- ✓ Servicio continuo de resolución de consultas sobre calidad de gestión o servicio vía mail sin cargo (especialistas por materia responderán sus inquietudes)
- ✓ El préstamo de libros especializados en calidad de la biblioteca del Instituto
- ✓ Descuentos en cursos
- ✓ 1 Intervención anual en el programa de radio "Un camino a la Excelencia"

Socios Empresariales

- ✓ 1 Curso de capacitación gratuito a elección
- ✓ Servicio continuo de resolución de consultas sobre calidad de gestión o servicio vía mail sin cargo (especialistas por materia responderán sus inquietudes)
- ✓ 1 Visita anual de un profesional de Calidad a las instalaciones de la organización para brindar asesoría in situ. (*)
- ✓ 1 spot publicitario gratuito en todos los programas de radio del Instituto
- ✓ 1 spot publicitario en todos los boletines electrónicos del Instituto.
- ✓ 1 Intervención anual en el programa de radio "Un camino a la Excelencia" para comunicar logros obtenidos en proyectos de mejora continua, certificaciones de calidad, reducción de costos, etc.
- ✓ El préstamo de libros especializados en calidad de la biblioteca del Instituto.

(*) Los viáticos y gastos de estadía del profesional asesor corren por cuenta de la empresa.

Llámenos al 54 11 4383 7598 o envíe su mail a infoiapc@iapc.org.ar y consulte los valores de las cuotas trimestrales por categoría de socios.

LA RADIO Y VOS

UN CAMINO A LA EXCELENCIA

Un programa de radio del Instituto Argentino para la Calidad y de su Escuela para la Gestión de la Calidad y la Mejora Continua, realizado por un equipo de profesionales de diferentes disciplinas a los que los une la pasión por los temas de Calidad y que forman parte del staff docente y académico del IAPC.



Audioestreaming **Aldea Global**
Escúchanos en vivo
entrando a la página

<http://www.caminoalaexcelencia.com.ar>

**Próximo Programa: Jueves 1ro de Septiembre de 2011
de 16 a 18 hs**

Publicamos tu artículo

Invitamos a todos los interesados a publicar artículos técnicos de Calidad o de experiencias que deseen compartir en la materia, a enviarnos su propuesta para ser publicada en este boletín.

Comunicarse a las direcciones publicadas en el encabezado de este boletín.

Desde ya agradecemos su participación.

Comisión Directiva IAPC



ARTICULO

Niveles de aprendizaje Organizacional: Teoría de la acción

El siguiente artículo es un extracto del artículo publicado en <http://www.gestiondelconocimiento.com/documentos2/nekane/GCcon.PDF>

“Un concepto al que se hace referencia por parte de un muy elevado número de autores en sus trabajos, es el de Nivel de Aprendizaje. Dicho concepto alude al grado de racionalidad y profundidad del aprendizaje experimentado por la organización. Entre los autores más destacados que consideran niveles de aprendizajes diferentes, sobresalen entre ellos Argyris y Schön (1978).

Argyris y Schön, 1978, distinguen entre aprendizaje en “bucle simple” (single loop learning) y en “bucle doble” (double loop learning) . Estos autores consideran que el Aprendizaje Organizativo implica una reestructuración de la “teoría de la acción organizativa”. Dicha reestructuración puede ser más o menos profunda y radical, dando como resultado un nivel de aprendizaje diferente (aprendizaje “bucle simple” o en “bucle doble”)

"los miembros de la organización responden a cambios en los entornos interno y externo de la organización mediante la detección de errores que entonces corrigen, para mantener los rasgos centrales de la teoría en uso organizativa"

(Argyris, C. y Schön, D., 1978)

Por lo tanto, el aprendizaje en "bucle simple" comporta la adopción de medidas correctoras de los errores y la reorientación de la acción organizativa en base a las mismas, pero sin modificar esencialmente la "teoría en uso organizativa". Ésta es revisada, pero no es radicalmente transformada. Por otra parte, Argyris y Schön consideran un nivel de aprendizaje más elevado, al que denominan aprendizaje en "bucle doble". De acuerdo a los citados autores, este nivel de aprendizaje se corresponde con:

"aquellos tipos de autocrítica organizativa que resuelven incompatibilidades normativas mediante el establecimiento de nuevas prioridades y ponderaciones de las normas, o mediante la reestructuración de las normas mismas junto con las estrategias y asunciones asociadas"

(Argyris, C. y Schön, D.,1978)

Es decir, el aprendizaje en "bucle doble" implica el cambio radical de la "teoría en uso organizativa". No se limita a la simple adopción de medidas para corregir los errores, sino que supone, además, una revisión y transformación profunda de la "teoría en uso organizativa", esto es, del conjunto de asunciones que sustentan la acción.”

Bibliografía:

ARGYRIS, C. y SCHÖN, S. (1978): Organizational Learning: a Theory in Action Perspective. Addison-Wesley



Capacitación a Distancia

Por Videostreaming o por Descarga Hogareña, para cursar en el momento que tengas disponible. Te invitamos a consultar en nuestro sitio web: www.iapc.org.ar, la oferta de capacitación a distancia que el IAPC ofrece a través de su **ESCUELA para la GESTIÓN de la CALIDAD Y LA MEJORA CONTINUA.**

“A la hora que quieras, el día que quieras, en el lugar que elijas”

- Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001-2008
- Formación de Auditor Interno de Sistemas de Gestión -Norma ISO9001:2008
- Análisis de Riesgo por Puntos Críticos de Control (HACCP)
- Manejo de Incidentes y Resolución de Crisis en la industria de los Alimentos
- Satisfacción del Cliente.
- Estimación de la Capacidad de Procesos Industriales Primera parte
- Estimación de la Capacidad de Procesos Industriales segunda parte
- Introducción a Lean Six Sigma
- Curso para Manipuladores de Alimentos

Los cursos son realizados con la más alta tecnología para descarga hogareña o para Videostreaming, ambas modalidades se ofrecen en calidad digital para que sean recibidos:

- En 192 aulas distribuídas en las principales ciudades de nuestro país con recepción satelital
- En tu oficina, lugar de trabajo o en tu hogar por internet de banda ancha

El IAPC trabaja con Sepyme, organismo que cofinancia capacitación a empresas. Consulte.

CURSOS DE POSGRADO

PROGRAMAS DE LA UNIVERSIDAD AUSTRAL

La Universidad Austral y el Instituto Argentino para la Calidad (IAPC) trabajan en conjunto para ofrecerle un nivel de capacitación de excelencia. En esta oportunidad le ofrecen 20% de descuento en las "Certificaciones Lean Six Sigma: Executive, Green Belt y Black Belt" y el Programa de Gestión de la Productividad y la Calidad en Empresas de Servicios (PEGC).



Programa de Gestión de la Productividad y la Calidad en Empresas de Servicios

Destinado a difundir entre la comunidad empresaria y académica nacional los aspectos distintivos de la productividad y la calidad en el sector de servicios y de sentar acciones conducentes a establecer un apropiado ámbito para su tratamiento integral.

Diseñado para profesionales de alto potencial que sean o estén en camino de ser los encargados de gestionar Procesos y/o Calidad en empresas de servicios. El perfil es el mando medio con formación universitaria (Ingenieros, Administradores de Empresa, Contadores, Licenciados en Sistemas, etc.) o con estudios secundarios y vasta experiencia en cargos directivos.

Inicio: Agosto 2011

Modalidad Presencial: El programa se cursa en Av. Juan de Garay 125, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, los días miércoles en el horario de 18:00 a 21:00 horas.

Lean Six Sigma Executive:

Con el propósito de difundir entre la comunidad empresaria y académica nacional los aspectos distintivos de la cultura Lean Six Sigma y los desarrollos específicos de última generación y de sentar acciones conducentes a establecer un apropiado ámbito para su tratamiento integral, la Facultad de Ingeniería de la Universidad Austral ofrece el "Programa EXECUTIVE LEAN SIX SIGMA" destinado a informar a los participantes qué es y cómo se implementa una cultura de negocios Lean Six Sigma en sus respectivas organizaciones.

Inicio: Agosto 2011

Modalidad On line: A través de la tecnología E-learning de Distance Educational Network.

Lean Six Sigma Green Belt:

"Para quienes deban formar parte del equipo de proyectos de mejora Lean Six Sigma dentro de la organización, liderado por un Black Belt, o que deban liderar un propio proyecto de mejora Lean Six Sigma"

Inicio: 8 de Agosto 2011

Finalización: 17 de Octubre 2011

Modalidad Presencial: El programa se cursa en Av. Juan de Garay 125, Capital Federal, los días lunes en el horario de 9:30 a 18:30 horas

Lean Six Sigma Black Belt:

La clave del éxito en la implementación de Lean Six Sigma la constituyen los Black Belts. Éstos no son sólo expertos en la aplicación de las herramientas, sino verdaderos líderes y generadores de oportunidades que asesoran a la gerencia en la implementación, aseguran la identificación de proyectos Lean Six Sigma genuinos, de alta probabilidad de éxito y dan soporte a los equipos de mejora para ejecutarlos en término y con eficacia, de manera de producir resultados en el corto plazo y contribuir al círculo virtuoso que refuerza la transformación y multiplica los beneficios.

Inicio: 8 de Agosto 2011

Finalización: 5 de Diciembre 2011

Modalidad Presencial: El programa se cursa en Av. Juan de Garay 125, Capital Federal, los días lunes en el horario de 9:30 a 18:30 horas

Consulte por:

- * Reintegro del 100% de [SEPYME](#) para crédito fiscal. (haga clic para info)
- * Descuento del 20% para socios del [Instituto Argentino para la Calidad \(IAPC\)](#) .

Otros programas que podrían ser de su interés:

- * [PPT](#): Programa de Innovación y Prospectiva Tecnológica.

INFORMES E INSCRIPCIÓN

Lic. María Pía Pueyrredon

mpueyrredon@austral.edu.ar Universidad Austral - Admisiones de Posgrado Facultad de Ingeniería

Av. Juan de Garay 125 PB

C1063ABB Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Tel.: (54-11) 5921-8000 Int. 8515. Tel Directo: (54-11) 5921-8046

Web.: <http://www.austral.edu.ar/admisionesfi>

Las Empresas Asociadas colaboran con la Universidad Austral en la formación de profesionales promoviendo la educación, la investigación aplicada y la creación y difusión del conocimiento en la región: IAPC, Infor, Entelequia.



Posgrados

Maestría en Gestión de la Seguridad Alimentaria

Res. 584/09 M.E.

Inicio: 26 de agosto de 2010

El posgrado pretende afrontar los nuevos desafíos que se plantean en la industria alimentaria y en los organismos oficiales que tienen responsabilidad sobre los alimentos, desde una visión amplia y moderna.

La Maestría adquiere un perfil propio y original, que articula aspectos de Gestión, Seguridad Alimentaria, Salud, Economía y Mercado, para aportar conocimientos a profesionales tanto del sector público como privado que deseen ser altamente competitivos en áreas de calidad, científico regulatorias, producción, desarrollo y diseño de alimentos, prevención de riesgos por enfermedades transmitidas por alimentos, manejo de incidentes y resolución de crisis, entre otras. Este posgrado permitirá a los participantes tener una visión interdisciplinaria mucho más amplia, en la problemática actual y globalizada, de la seguridad alimentaria y potenciar así los esfuerzos que se realicen en beneficio de obtener alimentos seguros a través de una gestión adecuada y del más alto nivel profesional.

Objetivos

- Desarrollar conocimientos y habilidades profesionales en el área de la gestión de la seguridad de los alimentos desde una perspectiva integral e interdisciplinaria.
- Generar un campo de estudios e investigación de temas relacionados con la seguridad alimentaria, propiciando el tratamiento a partir de los múltiples aspectos involucrados.

Objetivos específicos

- Comprender los nuevos desafíos de la seguridad de los alimentos desde una perspectiva integral.
- Desarrollar capacidades para gestionar la seguridad de los alimentos en el sector oficial, y en empresas del sector alimenticio.
- Analizar el mercado alimentario y la relación con la salud, para determinar prioridades de investigación y desarrollo, calidad, marketing y comunicación que contribuyan al desarrollo de los negocios.
- Crear espacios de diálogo e intercambio en función de la mejora del sector agroalimentario.

Info General

Director: Prof. Dr. Fernando Guillermo Cardini

Duración: 2 años de cursos y tesis.

Horario: Un encuentro mensual (jueves, viernes y sábados)

Para solicitar una reunión personal con la dirección de la carrera, escriba a seguridadalimentaria@isalud.edu.ar

Plan de Estudios

Primer año

- Seguridad Alimentaria I: Diseño Sanitario y Tecnología
- Seguridad Alimentaria II: Microbiología, Toxicología y ETA
- Gestión de Empresas Alimentarias
- Aspectos nutricionales en Seguridad Alimentaria
- Metodología de la Investigación
- Vigilancia Epidemiológica y Alimentaria
- Análisis de las Cadenas Agroalimentarias
- Legislación Alimentaria
- Economía de la Seguridad Alimentaria

Segundo año

- Seguridad Alimentaria III: Sistemas de Aseguramiento de la Inocuidad y la Calidad
- Gestión de Políticas Públicas en Seguridad Alimentaria
- Marketing Alimentario
- Seguridad Alimentaria y Comercio Internacional
- Investigación de Mercados y Tendencias de Consumo Alimentario
- Aspectos Éticos, Sociales y Educativos en Seguridad Alimentaria
- Comunicación y Gestión de Crisis Alimentarias
- Gestión de Sistemas de Información
- Taller de tesis

Informes e inscripciones | Tel: (54-11) 5239-4000/33 | informes@isalud.edu.ar

www.isalud.edu.ar | Venezuela 931 - Venezuela 758 - C1095AAS - Ciudad de Buenos Aires

Agradeceremos su difusión

¿Quién es quien en Calidad?

Dra Gail Dimitroff



Nacida en Chicago, Illinois, USA en 1935, casada y madre de 5 hijos, cuenta con un PhD en Liderazgo y Comportamiento Humano de la Universidad Internacional de los Estados Unidos y un MBA en la Universidad Estatal de Humboldt.(USA)

Tiene más de treinta años de experiencia en enseñanza y training en temas de calidad, y en especial en entrenamiento de los niveles gerenciales con el Método Deming.

También por muchos años capacitó a la industria aeroespacial en aseguramiento de la calidad.

Ha sido miembro de la American Society for Quality Control, de la American Society for Training and Development, del American Institute of Aeronautics and Astronautics, del Chaos Network y del Deming User Group.

Ha sido Presidente del Deming User Group, llevando el mensaje de calidad a los negocios, a la Industria y a la educación en todos los niveles.

Como consultora del "Process Management International" trabajó para el Departamento de Defensa de los estados Unidos. También como consultora introdujo el programa de educación certificada para la Universidad de California.

A continuación y para aquellos que desean llevar un registro de esta información, les brindamos los nombres y el número del boletín en donde fueron mencionadas sus biografías

- Boletín N° 1 : Joseph Juran
- Boletín N° 2 : Kaoru Ishikawa
- Boletín N° 3 : Armand Feigenbaum
- Boletín N° 4 : James Harrington
- Boletín N° 5 : Edward Deming
- Boletín N° 6 : Charles A. Aubrey II
- Boletín N° 7: Masaki Imai
- Boletín N° 8 : Philip Crosby
- Boletín N° 9 : Genichi Taguchi
- Boletín N° 10: Eugene L. Grant
- Boletín N° 11: Walter A. Shewart
- Boletín N° 12: Giovanni Mattana
- Boletín N° 13: Alain Michael Chauvel
- Boletín N° 14: Miflora Minoza Gatchalian
- Boletín N° 15: Gail Dimitroff

Novedades



¡Ya estamos en LinkedIn!



Estimados lectores,

Aprovechamos la oportunidad para comunicarles que hemos creado un espacio en LinkedIn para poder compartir con ustedes nuestras y vuestras inquietudes en temas relacionados con calidad, mejora continua y excelencia organizacional.

Este foro nos dará la oportunidad de compartir información, intercambiar opiniones, plantear problemáticas, y porque no encontrar soluciones entre todos!.



Esperamos te unas al grupo IAPC!

http://www.linkedin.com/groups/Instituto-Argentino-Calidad-2491161?trk=myg_ugrp_ovr



Citas citables...

“ El Político debe ser capaz de predecir lo que va a pasar mañana, el mes próximo y el año que viene y de explicar después por qué no ha ocurrido”.

Wiston churchill

“Si no está roto no lo arregles, a menos que seas consultor”

Winton Rossiter

“El secreto del éxito consiste, antes que nada en, estar alerta”

Henry Ford

“Si trabajo desde una teoría equivocada, cuanto más corrija las acciones más equivocaré el resultado”

Ernesto Gore- Marisa Vázquez Mazzini

Nota de la redacción: El presente Boletín "Novedades en Calidad" y los siguientes pasarán a formar parte de nuestra página web: www.iapc.org.ar permitiendo la consulta de sus artículos cuando los necesiten, por lo que no será necesario que Uds. guarden copia en vuestros archivos si no lo desean.

NOVEDADES EN CALIDAD: Coordinación de Redacción: Mónica Carolina Vilte - Colaboradores: Bárbara Móvile, Constanza. Torres Sanmarco, Fernando Cardini, Daniel Firka, Máximo Marín Miñones, Héctor Marquina.

Todos los derechos reservados. Si desea publicar / utilizar este artículo en su sitio, newsletter o publicación, en todo o en parte, puede hacerlo libremente, en tanto incluya una completa atribución, con un link activo a nuestra página web. Además, por favor cuéntenos donde aparecerá este material.