



Sílabo de Gestión de la Calidad

I. Datos generales

Código	AAUC 00211			
Carácter	Obligatorio			
Créditos	5			
Periodo académico	2019			
Prerrequisito	Gestión de operaciones			
Horas	Teóricas:	4	Prácticas:	2

II. Sumilla de la asignatura

La asignatura corresponde al área de estudios de especialidad, es de naturaleza teórico - práctica. El propósito de esta asignatura es el análisis y la evaluación continua de la calidad, mediante la implementación de controles exhaustivos basados en normas contractuales que se encuentran integradas dentro de la Organización Internacional de Estandarización.

La asignatura contiene: Historia de la calidad. La Cultura de la calidad. El ambiente en la calidad. El ciclo: Planificar, hacer, estudiar y actuar. Identificación de los problemas del producto o proceso. Determinación de las acciones necesarias para resolver los problemas del producto o proceso. Desarrollo de los planes y programas de contingencia para las acciones desarrolladas en las fases anteriores. Programa educacional para la calidad: Estructura, promoción, liderazgo. La gerencia de la calidad. Modelo de la calidad total. Certificaciones Internacionales.

III. Competencia

Conoce, analiza e identifica las fases, etapas para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la MYPE e industria. Aplica conocimientos para el rediseño y mejora de los productos, a través de la mejora continua siguiendo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008. Aplica herramientas y técnicas de la gestión de la calidad en las MYPES y su influencia con el entorno empresarial.



IV. Organización de los aprendizajes

Unidad	Conocimientos	Procedimientos	Actitudes
I	a. Antecedentes históricos y evolución del concepto de calidad. b. ¿Qué es la calidad? c. Evolución histórica de la calidad. d. Evolución de las estrategias de la calidad. e. Definición de la calidad. f. La calidad según la norma ISO 9000 g. El Cliente y la calidad. h. Características y requisitos de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica y reconoce los fundamentos y conceptos de la calidad. ➤ Entiende la importancia de los SGC como factor competitivo de las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Valora la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa.
	a. Autores americanos. b. Autores japoneses. c. Los modernos autores occidentales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conoce las filosofías de los autores de la calidad. 	
	a. La calidad como estrategia competitiva. b. Factores de influencia de la calidad en la empresa. c. Fundamentos de la calidad en la empresa d. Organización de la calidad en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica los motivos por lo que es importante la aplicación de un sistema de Gestión de la calidad en las empresas y organizaciones. ➤ Describe la estructura organizativa de la calidad en una empresa. 	
	a. Elementos de la infraestructura para la calidad. b. Normalización. c. Certificación. d. Acreditación. e. Laboratorios de ensayo. f. Laboratorios de calibración. g. Entidades de inspección.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describe la infraestructura de la calidad en el Perú. ➤ Conoce las entidades de normalización peruanas e internacionales. ➤ Conoce las diferentes entidades de evaluación y acreditación que existen en el Perú, así como sus funciones y campos de actuación. 	
II	a. El bucle de la calidad. b. Las necesidades del cliente. c. Calidad en las compras. d. Calidad de diseño. e. Calidad en la producción. f. Las personas.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica las necesidades de los clientes. ➤ Describe las etapas de la calidad de diseño. ➤ Selecciona a los proveedores adecuados. ➤ Planifica un sistema de producción de calidad. ➤ Entiende la importancia de las personas en calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se desempeña y motiva por su rol en la mejora de la competitividad a través de la aplicación del sistema de gestión de la calidad
	a. ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? b. ¿Qué es ISO 9000? c. Principios en la gestión de la calidad de las normas ISO 9000. d. La Norma ISO 9001:2008. e. Requisitos de la norma ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de la calidad. Responsabilidad de la dirección. Gestión de los recursos. Realización del producto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describe un Sistema de Gestión de la Calidad. ➤ Conoce el S.G.C de una planta industrial. 	
	a. Requisitos de la norma ISO 9001:2008. Medición, análisis y mejora. Seguimiento y medición. Control del producto no conforme. Análisis de datos. Mejora.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aprecia las ventajas de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad. 	
	b. Exclusiones permitidas por la norma. Visión de conjunto del ciclo de mejora continua de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Proceso de certificación de la norma ISO 9001.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describe el proceso de certificación. 	
Evaluación parcial			



III	a. ¿Qué es un proceso? b. ¿Qué es un procedimiento? c. Gestión de un sistema de calidad por procesos. d. Identificación de procesos. e. Mapa de procesos. f. Descripción de las actividades del proceso. Diagrama del proceso. g. Descripción de las características del proceso (Ficha del proceso). h. El Seguimiento y la medición de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Define un proceso. ➤ Identifica los elementos de un proceso. ➤ Identifica los procesos claves de una organización. ➤ Representa el mapa de procesos de una organización. ➤ Valora la importancia del seguimiento de un proceso y de su mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se auto valora por su aprendizaje de las técnicas para mejorar la calidad en las MyPES o empresas y la contribución con el entorno empresarial.
	a. ¿Qué es documentar un sistema de gestión de la calidad? b. Documentación del Sistema de calidad según norma ISO 9001: 2008 c. Pirámide documental. d. Registros. e. Instrucciones de trabajo. f. Procedimientos. g. Manual de la calidad. Estructura del Manual de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Describe los documentos que se necesitan para el funcionamiento eficaz del sistema de calidad en una organización. ➤ Analiza el contenido de la documentación de calidad. ➤ Conoce la utilidad de los diferentes documentos de un sistema de Gestión de la Calidad. 	
	a. Técnicas para la mejora y resolución de problemas. b. Técnicas de trabajo en grupo. c. Las 7 Herramientas estadísticas de la calidad. Orden y limpieza: Las 5 S.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliza las técnicas básicas para la identificación, mejora y resolución de problemas. 	
	a. El Histograma. b. Polígono de frecuencias c. Control estadístico de procesos. (SPC).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Utiliza técnicas estadísticas para el análisis y mejora de los procesos. ➤ Analiza la causa de las variaciones en los procesos. 	
IV	d. Graficas de control e. Capacidad de procesos y de máquinas. f. Planes de muestreo.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realiza e interpretar los gráficos de control ➤ Cuantifica la capacidad de un proceso. ➤ Aplicar el plan de muestreo para el control de calidad. 	
	a. Técnicas de planificación y mejora de diseño. b. Despliegue de la función de la calidad (QFD). c. Análisis modal de fallos y efectos AMFE. d. Poka-Yoke (a prueba de errores) e. Otras técnicas de gestión de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conoce la aplicación práctica de las técnicas avanzadas de la calidad. ➤ Aplica a casos prácticos sencillos las técnicas QFD, AMFE y Poka-Yoke. 	
	a. Los costos de la calidad. b. Costos de prevención. c. Costos de evaluación. d. Costos por errores internos. e. Costos por errores externos.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza y clasifica los costos de la calidad de una empresa ➤ Calcular los costos de la calidad. 	
	a. Aplicación de la Gestión de la Calidad de una empresa. Exposición trabajos de investigación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplica de forma práctica los conceptos de calidad en una empresa. ➤ Expone el manual de calidad de una empresa. 	
Evaluación final			



V. Estrategias metodológicas

La metodología es a través de clases motivadoras en diapositivas (Power Point), presentación de la documentación de la Norma ISO 9000:2008 y manual de gestión de la calidad. Presentación de videos empresariales y la aplicación de casos en la industria y las Pymes. La metodología de enseñanza estará acompañada de dinámicas empresariales, aplicaciones empresariales y trabajos de investigación en empresas, prácticas escritas e intervenciones orales para evaluar el aprendizaje de las técnicas y filosofías de los sistemas de gestión de la calidad.

VI. Sistema de evaluación

Rubros	Instrumentos	Peso
Evaluación de entrada	Prueba mixta	Requisito
Consolidado 1	Prueba de desarrollo	20%
Evaluación parcial	Prueba mixta	20%
Consolidado 2	Lista de cotejo	20%
Evaluación final	Prueba mixta	40%
Evaluación sustitutoria (*)	Prueba mixta	

(*) Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores

Fórmula para obtener el promedio:

$$PF = C1 (20\%) + EP (20\%) + C2 (20\%) + EF (40\%)$$

VII. Bibliografía

7.1 Básica

- Donna, C.S. y Summers. Administración de la calidad, Código 658.4013 / 592 /2009
- James R. Evans y Lindsay, William M. Administración y control de la calidad. 658 / E96.
- Servat, Alexander y Alberto, G. Mejora continua y acción correctiva. Código 658.7 A39

7.2 Complementaria

- NORMA ISO 9001:2008

7.3 Recursos digitales

- Seis Sigma: Ayudan a mejorar la calidad. (2004, Feb 10). Reforma. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/307269890?accountid=146219>
- Ing, H. G. (2007, Aug 21). Opinion- sobre la norma ISO 9001:2000: [source: El reporte delta]. NoticiasFinancieras. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/467211330?accountid=146219>



- Maldonado, R., & Graziani, Lucía. (2007). Herramientas Estadísticas de la calidad para la diagnosis: Estudio de un caso en la industria de productos Cárnicos. *Interciencia*, 32(10), 707-711. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/210199650?accountid=146219>

2019.