



SILABO DEL CURSO

HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

FACULTAD DE ESTUDIOS DE LA EMPRESA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

1. DATOS GENERALES

1.1.	Facultad	:	Estudios de la Empresa
1.2.	Carrera Profesional	:	Administración
1.3.	Departamento	:	
1.4.	Tipo de Curso	:	Obligatorio
1.5.	Requisito	:	Estadística Aplicada
1.6.	Ciclo de estudios	:	VIII
1.7.	Duración del curso	:	18 semanas
	Inicio	:	18 de Agosto de 2008
	Término	:	13 de Diciembre de 2008
1.8.	Extensión Horaria	:	04 horas semanales
1.9.	Créditos	:	04
1.10.	Periodo lectivo	:	2008-1
1.11.	Docente	:	Roger Hurtado Rojas rhr_consulting@hotmail.com

2. FUNDAMENTACIÓN

En el mundo actual se observa constantemente cambios cada día mas veloces, a consecuencia de la apertura de la economía, el acelerado desarrollo tecnológico, y la formación de poderosos bloques económicos; producto de consumidores cada vez mas exigentes, obligando a las organizaciones a enfrentarse constantemente a nuevos retos en su gestión.

El curso de herramientas de la calidad, esta diseñado para aportar al perfil de un profesional los instrumentos primordiales para la gestionar adecuadamente los problemas en la organización y crear oportunidades de mejora dentro de la Gestión por Procesos y de la Gestión de la Calidad. Son estos conocimientos los que permitirán liderar efectivamente una organización y en consecuencia dirigirla con éxito en una realidad de constante cambio.

3. COMPETENCIA

Al concluir el curso los alumnos estarán en capacidad de:

- Conocer y entender la importancia del proceso de evolución de la calidad en el contexto mundial, así como los fundamentos de la disciplina de la gestión de calidad.
- Aplicar herramientas de gestión de la calidad, para planificar, organizar, dirigir, cuantificar, evaluar y mejorar actividades de gestión de calidad dentro de las organizaciones.
- Plantear estrategias para la resolución de situaciones y problemas que normalmente se presentan en una organización, utilizando las herramientas de calidad.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL CURSO

- 4.1. Al finalizar la unidad 1, los alumnos estarán totalmente ubicados en la calidad, y serán poseedores de conocimientos acerca de su historia y evolución
- 4.2. Al finalizar la unidad 2, los alumnos estarán en capacidad de definir que el objetivo y la razón de la calidad es el cliente, desterrando la actitud convenida para con los clientes. Además aprenderán a usar herramientas de la calidad cualitativas.
- 4.3. Al finalizar la unidad 3, los alumnos estarán en capacidad de aplicar las herramientas de calidad cuantitativas.
- 4.4. Al finalizar la unidad 4, los alumnos estarán en capacidad de aplicar Sistemas Básicos de Calidad.

5. CONTENIDOS CONCEPTUALES

- Unidad 1: Historia , Evolución (Control Aseguramiento y Gestión de Calidad Total), PHVA.
- Unidad 2: Lluvia de ideas, Causa y efecto, Los Cinco ¿Por qué? , Diagramas de afinidad y Diagrama de árbol.
- Unidad 3: Multivoto, TNG, Toma de Datos, Pareto, Histograma, Diagrama de control, Diagrama de dispersión.
- Unidad 4: Las 5 S, Poka Yoke, Círculos de calidad, AMFE, SMED, QFD, Mejoramiento Continuo

6. CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

Unidad 1: Historia y Evolución de la Calidad. Elabora síntesis de los conceptos básicos de calidad sus principios y fundamentos.

Unidad 2: El ¿Por qué? de la calidad. Herramientas de la calidad Cualitativas. Planificar y organizar estrategias en la organización cuyos objetivos de calidad es el cliente. Identifica Problemas y plante soluciones mediante el uso de herramientas de calidad cualitativas.

Unidad 3: Herramientas de Calidad cuantitativas. Identifica Problemas y plante soluciones mediante el uso de herramientas de calidad cualitativas.

Unidad 4: Sistemas Básicos de Calidad. Elabora y planifica la aplicación de los Sistemas Básicos de la Calidad.

7. CONTENIDOS ACTITUDINALES

- Participa en forma activa,
- Trabaja en equipo respetando a sus compañeros y al docente,
- Valora la importancia de la asignatura y los conocimientos adquiridos,
- Disposición a la investigación y búsqueda de información adicional,
- Actitud crítica para el análisis de problemas,
- Disposición para recibir críticas constructivas del docente y sus compañeros,
- Responsabilidad individual y colectiva.

8. METODOLOGÍA GENERAL DEL CURSO

Durante el proceso didáctico se utilizará diferentes estrategias metodológicas, especialmente aquellos que fomenten el aprendizaje individual y colectivo.

El docente presenta de manera organizada información a los alumnos.

Los alumnos expondrán trabajos aplicativos asignados.

Los alumnos sustentarán controles de lectura.

Se presentan casos reales para el análisis y discusión por parte de los alumnos.

Se presentan problemas que promuevan el desarrollo de las habilidades de análisis y síntesis en los alumnos.

Los alumnos aplicarán los conocimientos básicos del curso para implementar las herramientas de calidad en una organización local.

La evaluación será permanente durante el desarrollo del curso tomando en cuenta aspectos como puntualidad, responsabilidad, análisis e intervenciones de los alumnos, además de lo exigido por las normas de la universidad.

9. PROGRAMACIÓN

Unidad	Sem.	Actividad
1. Historia y Evolución de la Calidad. (02 semanas)	1	<ul style="list-style-type: none"> Historia, Concepto de calidad, W.Edwards Deming. Biografía. Su impacto en las organizaciones. Evolución de la Calidad, Control Aseguramiento y Gestión de la calidad total, Lectura “La transformación en Japón”
	2	<ul style="list-style-type: none"> Evolución de la Calidad, Principios y Fundamentos, El Ciclo de Deming. PHVA
2. El ¿Por qué? de la calidad. Herramientas de la calidad Cualitativas (03 Semanas)	3	<ul style="list-style-type: none"> Lluvia de ideas: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase; Cliente Interno y Cliente Externo; Lectura: “La Calidad y el Consumidor”
	4	<ul style="list-style-type: none"> Causa y efecto: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase Lectura “Algunas ilustraciones para mejorar la vida” Los Cinco ¿Por qué? Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	5	<ul style="list-style-type: none"> Diagramas de afinidad y Diagrama de árbol, Definición, Objetivos, Beneficios Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
3. Herramientas de Calidad cuantitativas (03 Semanas)	6	<ul style="list-style-type: none"> Multivoto: Definición, Objetivos, Beneficios Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	7	<ul style="list-style-type: none"> TNG: Definición, Objetivos, Beneficios Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase Toma de Datos: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	8	<ul style="list-style-type: none"> Pareto: Definición, Objetivos, Beneficios Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase Histograma, Diagrama de control, Diagrama de dispersión: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase.
	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS:	
		EXAMEN PARCIAL
4. Sistemas Básicos de Calidad (07 Semanas)	10	<ul style="list-style-type: none"> Las Cinco Eses. Historia, Objetivos, Beneficios, Paradigmas. Clasificar: Procedimientos y Beneficios, Ordenar: Procedimientos y Beneficios. Limpieza: Procedimientos y Beneficios.
	11	<ul style="list-style-type: none"> Las Cinco Eses: Conservar: Procedimientos y Beneficios. Autodisciplina: Procedimientos y Beneficios. Gemba: fundamentos. Poka Yoke: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	12	<ul style="list-style-type: none"> Círculos de Calidad. Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase AMFE: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	13	<ul style="list-style-type: none"> SMED: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase QFD: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de Aplicación, Solución de Casos en Clase
	14	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento Continuo: Definición, Objetivos, Beneficios, Metodología de

		Aplicación, Solución de Casos en Clase
	15	• Exposición de Trabajos de Aplicación
	16	• Exposición de Trabajos de Aplicación
		FUENTES BIBLIOGRÁFICAS: [1] La Administración y el control de la Calidad 6° Edición. Thomson Editores, México DF 2006. Evans, J., y Lindsay, W. [3] Manual de administración de la calidad total y círculos de control de calidad. Editorial: Washington D.C.: BID. Banco Japonés de Desarrollo; Banco Interamericano de Desarrollo.
	17	EXAMEN FINAL
	18	EXAMEN SUSTITUTORIO

10. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL CURSO

El cronograma de la evaluación continua del curso es el siguiente:

ESPECIFICACIÓN DE TRABAJOS DEL CURSO		
T	Descripción	Semana
T1	Comprensión del sustento teórico y aplicación práctica de los contenidos de la unidad 1	03
T2	Comprensión del sustento teórico y aplicación práctica de los contenidos de la unidad 2	06
T3	Comprensión del sustento teórico y aplicación práctica de los contenidos de la unidad 3	08
T4	Comprensión del sustento teórico y aplicación práctica de los contenidos de la unidad 4	11
T5	Comprensión del sustento teórico y aplicación práctica de los contenidos de curso	16

11. BIBLIOGRAFÍA OBLIGATORIA

#	CÓDIGO	AUTOR	TÍTULO
1	658/C45	Certo, Samuel C	Administración moderna : diversidad, calidad, ética y el entorno global
2	658.562/E96/2005	Evans, James R. ; Lindsay, William M.	Administración y control de la calidad
3	658.562/S69	Sosa Pulido, Demetrio	Administración por calidad: un modelo de calidad total para las empresas

12. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

#	AUTOR	TÍTULO
4	W. Edwards Deming	La Nueva Economía para la industria el gobierno y la educación.
5	W. Edwards Deming	Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis.
6	Masaaki Imai	Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)
7	Juan Velasco Sánchez	Gestión de la Calidad, Mejora Continua y sistemas de Gestión