

SILABO DEL CURSO GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

I. INFORMACIÓN GENERAL:

Facultad:	INGENIERÍA	Carrera Profesional	Ingeniería Industrial	Ciclo	9°
Período lectivo:	2015-2	Requisitos:	Gestión Estratégica de la Calidad	Créditos:	3
	24 de agosto al 19 de diciembre			Horas:	8

II. SUMILLA:

El curso es de naturaleza teórico-práctico y contribuye para que el estudiante utilice y relacione conceptos de calidad, productividad, competitividad, principios de gestión de la calidad, fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y su proceso de auditoría, que le permitan implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz buscando la mejora del desempeño de una organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas ya que los sistemas de gestión de la calidad se han convertido en uno de los pilares básicos de cualquier estrategia empresarial.

El curso incluye los temas: Fundamentos de la gestión de la calidad, Técnicas y métodos para la calidad y Sistemas de Gestión de la Calidad.

III. LOGRO DEL CURSO

Al término del curso, el estudiante presenta un informe escrito y sustenta un trabajo aplicado a la realización de una auditoría a un Sistema de Gestión de la Calidad o Sistema de Gestión Integrado en una empresa de producción o de servicio.

IV. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNID	NOMBRE DE LA UNIDAD / LOGRO DE UNIDAD	SEM	SABERES ESENCIALES
I	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Al finalizar la primera unidad, el estudiante relaciona los conceptos de competitividad y productividad con los costos de la calidad; los conceptos de la calidad, estrategias o enfoques de la calidad para redactar la política, visión, misión y objetivos de calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad, demostrando dominio del tema.	1	Evolución conceptual de la calidad y enfoques de gestión: <ul style="list-style-type: none"> • Concepto de calidad. • Dimensiones de la calidad. • Evolución de las estrategias de calidad • Filósofos de la calidad
		2	Evolución conceptual de la calidad y enfoques de gestión <ul style="list-style-type: none"> • Productividad, competitividad y análisis del entorno. • Ciclo de la calidad • Círculos de calidad y su importancia • Modelo de la Calidad Total.
		3	Impacto económico y elementos básicos de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Principios generales • Costo total de la calidad • Clasificación de los costos de calidad
		4	Principio de la Gestión de la Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Trilogía de Juran • La empresa y los 8 principios de la calidad • Sistemas de Gestión de la Calidad: Estructura, organización, despliegue. • Visión, misión • Política de calidad • Objetivos de la calidad
II	TÉCNICAS Y MÉTODOS PARA LA CALIDAD Al finalizar la segunda unidad, el estudiante organiza la planificación de la calidad, elabora un Plan de Calidad y esboza el esquema de un Manual de la Calidad utilizando los	5	Planificación de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones • Pasos de la planificación de la calidad. • Implantación de la calidad • Relaciones con las funciones básicas del negocio.

	<p>principios de la gestión de la calidad, demostrando dominio de tema.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • El Plan de calidad
<p>III</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</p> <p>Al finalizar la unidad, el estudiante realiza un diagnóstico situacional inicial de una organización, expone las fases de implementación y audita un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, demostrando dominio teórico y argumentativo.</p>			<p>6</p> <p>Control de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones • Planificación del control de calidad • Pirámide de control de calidad • Etapas del control de la calidad.
			<p>7</p> <p>Mejora de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas de mejora de procesos; • Metodología de solución de problemas de mejora continua • Estudio de casos • Gestión de la Calidad Total (TQM): Concepto, evolución, importancia
			<p>8</p> <p>La Metodología Six Sigma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Origen • Beneficios • DMAIC • Herramientas de Six Sigma • Métricas EVALUACIÓN PARCIAL
			<p>9</p> <p>Normas ISO 9000:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la Familia ISO 9000 • Requisitos de la norma ISO 9001 • Gestión por procesos • Tipos de proceso • Mapa de procesos. • Ficha de caracterización de procesos
			<p>10</p> <p>La Norma ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de la Norma ISO 9001:2008 • Documentación del SGC (Capítulo 4)
			<p>11</p> <p>Implementación de un SGC según la Norma ISO 9001:2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología para la Implementación de un SGC (7 pasos)
			<p>12</p> <p>Auditorías de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos • Norma ISO 19011 • Plan de Auditoría • Lista de verificación • Redacción de Observaciones o No conformidades • Informe de auditoría. <p>Evaluación T2</p>
			<p>13</p> <p>Modelos de gestión empresarial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación. • Modelos
			<p>14</p> <p>Trabajo de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones locales.
			<p>15</p> <p>Trabajo de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones locales. Evaluación T3
<p>16</p> <p>EVALUACIÓN FINAL</p>			
<p>17</p> <p>EVALUACIÓN SUSTITUTORIA</p>			

V. SISTEMA DE EVALUACIÓN:

EVALUACIÓN	PESOS	SEM	FECHA LÍMITE DE INGRESO DE NOTAS	Breve descripción de Evaluación
T1	*	4	22-set	Se evalúa el conocimiento que sustenta la necesidad de comprender y aplicar los conceptos referentes a competitividad, productividad, costos de la calidad, estrategias de la calidad, principios de la calidad así como la importancia de la política y los objetivos de calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad La evaluación estará compuesta por el 30% de notas de los trabajos + 70% de la evaluación T1
Evaluación Parcial	20%	8	20- oct	Se evalúa el conocimiento que sustenta la necesidad de comprender y aplicar los conceptos referentes a la planificación de la calidad, a las herramientas de mejora de la calidad y a la metodología Six Sigma. La evaluación estará compuesta por el 30% de notas de los trabajos + 70% de la evaluación EP
T2	*	12	17- nov	Se evalúa el conocimiento que sustenta la necesidad de comprender y aplicar los conceptos para realizar un diagnóstico situacional inicial de una organización, implementar y auditar un Sistema de Gestión de la Calidad aplicando los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 La evaluación estará compuesta por el 30% de notas de los trabajos + 70% de la evaluación T2
T3	*	15	08-dic	Se evalúa el conocimiento que sustenta la necesidad de implementar y auditar los Sistema de Gestión de la Calidad en las organizaciones La evaluación estará compuesta por el 30% de notas de los trabajos de investigación + 70% de la evaluación del trabajo T3
Evaluación Final	20%	16	13-dic	EVALUACIÓN
Evaluación Sustitutorio	-----	17	20- dic	EVALUACIÓN

*La suma de las notas de trabajos representan el 60% de la calificación final

VI. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

N°	CÓDIGO	AUTOR	TÍTULO	AÑO
1	658.4013 EVAN 2008	EVANS, JAMES	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD	2008

VII. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

A. ENLACES IMPORTANTES

REFERENCIA	ENLACE
-	-

B) MEGAEVENTOS UPN

NOMBRE DEL EVENTO	FECHA	RETRASMISIÓN
Clinton Global Initiative	28 de setiembre	29 de setiembre
World Business Forum	12 y 13 de noviembre	13 noviembre