



Sistemasdegestiondecualidad undefined

Sistema de Gestion de Calidad (Universidad Tecnológica del Perú)



Escanea para abrir en Studocu

SÍLABO

Sistemas de gestión de calidad (100000NI12)

2024 - Ciclo Verano

1. DATOS GENERALES

1.1. Carrera:	Ingeniería Industrial Ingeniería de Diseño Gráfico Ingeniería en Seguridad Laboral y Ambiental
1.2. Créditos:	3
1.3. Enseñanza de curso:	Virtual en plataforma 24/7
1.4. Horas semanales:	6

2. FUNDAMENTACIÓN

La gestión de calidad es un proceso importante en todas las organizaciones porque permite garantizar el cumplimiento de la entrega de un bien o servicio en el tiempo, forma y a bajo costo a sus clientes, dicha gestión implica una serie de parámetros organizados en un sistema.

El curso de Sistemas de Gestión de Calidad brinda al estudiante los conocimientos teóricos y prácticos referidos a un Sistema de Gestión de Calidad, sus modelos, su relación con la gestión por procesos y estrategias de reducción de costos relacionados a la calidad.

3. SUMILLA

El curso es teórico-práctico y tiene el propósito de proporcionar una visión global de la adopción de un sistema de gestión de la calidad como una decisión estratégica para las organizaciones para la mejora de su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible. El curso está organizado en cuatro unidades de logro del aprendizaje: 1. Antecedentes y filosofías de la calidad, 2. La gestión de procesos y los sistemas de gestión de calidad y 3. Estrategias de mejora y costos de calidad.

4. LOGRO GENERAL DE APRENDIZAJE

Al finalizar el curso, el estudiante evalúa los sistemas de gestión de la calidad analizando los elementos que contribuyen a la satisfacción del cliente y mejora continua del desempeño organizacional y su impacto en la productividad.

5. UNIDADES Y LOGROS ESPECÍFICOS DE APRENDIZAJE

Unidad de aprendizaje 1: Antecedentes y filosofías de la calidad..	Semana 1,2 y 3
Logro específico de aprendizaje: Al finalizar la unidad, el estudiante analiza las filosofías de la calidad con los Modelos de Gestión de la Calidad mediante casos propuestos.	
Temario: <ul style="list-style-type: none"> • Generalidades e importancia de la calidad: Definiciones de calidad. Triángulo de la calidad. Planeamiento de la calidad. Beneficios de la calidad. • El método de gestión Deming. Filosofía y enfoque de Juran. Enfoque de Crosby. • Enfoque Ishikawa. Enfoque Taguchi. Enfoque Feigenbaum. • Organización para la gestión de la calidad. Modelos de gestión de calidad: Premio Nacional a la Calidad EFQM Deming 	
Unidad de aprendizaje 2: La Gestión de Procesos y los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001.	Semana 3,4,5,6,7 y 8

Logro específico de aprendizaje:

Al finalizar la unidad, el estudiante propone soluciones de mejora para una organización real o ficticia basadas en la norma ISO 9001.

Temario:

- Proceso: definición, tipos, mapeo (SIPOC) y caracterización Gestión de Procesos: importancia y beneficios.
- Seguimiento y Medición de procesos. Indicadores.
- Referencias básicas de la ISO 9000 Evolución de la norma ISO 9001. Principales diferencias ISO 9001:2008 – 2015 Estructura ISO 9001:2015 Generalidades ISO 9001:2015
- Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 1-4)
- Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 5-6)
- Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 7-8)
- Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 9-10)
- Plan de auditoria basado en la norma ISO 9001

Unidad de aprendizaje 3:

Estrategias de mejora y costos de calidad.

Semana 8 y 9

Logro específico de aprendizaje:

Al finalizar la unidad, el estudiante diseña estrategias de mejora a partir de la evaluación de costos de calidad para un caso propuesto.

Temario:

- Estrategias de mejora (Benchmarking)
- Costos de la Calidad (prevención y fallas)

6. METODOLOGÍA

Este curso se ha diseñado en la modalidad virtual; ofrece al estudiante la posibilidad de aprender teniendo en cuenta sus necesidades y estilos específicos, sin afectar su dinámica familiar o laboral. El estudiante encontrará todos sus materiales (videos, audios, lecturas, entre otros) en la plataforma LMS Canvas organizados por semanas. Asimismo, encontrará actividades calificadas y no calificadas, en las que podrá participar como foros, evaluaciones, tareas virtuales y resolución de diferentes ejercicios que le permitirán practicar y comprobar sus aprendizajes.

Para poder conocer la organización y secuencia de los materiales de estudio y las actividades de participación, es crucial revisar el cronograma. Por otro lado, el estudiante contará con un foro de consultas permanente en el curso para interactuar con su docente en relación a las dudas sobre los materiales o actividades.

Respecto a las estrategias metodológicas, este curso virtual está diseñado y orientado en la metodología activa y participativa, donde el alumno de forma autónoma construye su propio aprendizaje por medio de diversos recursos tecnológicos y tareas académicas sumativas que permitirán a su vez, a través del trabajo colaborativo, concretar la presentación de un informe final que integre todo lo aprendido.

Finalmente, a lo largo del curso, el estudiante contará con el acompañamiento virtual de su docente, quien estará disponible para resolver consultas sobre los contenidos o actividades del curso en un plazo no mayor de 24 horas si es de lunes a viernes o 48 horas si es sábado o domingo. Además, brindará retroalimentación sobre el desarrollo de las actividades para que los estudiantes puedan identificar aspectos positivos y de mejora; y estará en permanente comunicación a través de diversos medios como anuncios, foros y correos para fomentar una mayor participación de los estudiantes.

7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

El cálculo del promedio final se hará de la siguiente manera:

$$(10\%)AIF1 + (20\%)AIF2 + (30\%)AIF3 + (40\%)IF$$

Donde:

Tipo	Descripción	Semana	Observación
AIF1	AVANCE DE INFORME 1	3	Evaluación flexible. En caso sea grupal, máximo 5 estudiantes
AIF2	AVANCE DE INFORME 2	5	Evaluación flexible. En caso sea grupal, máximo 5 estudiantes
AIF3	AVANCE DE INFORME 3	8	Evaluación flexible. En caso sea grupal, máximo 5 estudiantes
IF	INFORME FINAL	9	Evaluación flexible. En caso sea grupal, máximo 5 estudiantes.

Indicaciones sobre Fórmulas de Evaluación:

1. La nota mínima aprobatoria final es de 12.
2. En este curso, no aplica examen rezagado.
3. En este curso, ninguna nota se reemplaza.
4. En las evaluaciones flexibles, el estudiante debe elegir si desarrollarla de manera individual o grupal.

8. FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliografía Base:

- PALOMA LÓPEZ LEMOS. *HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD*. FUNDACIÓN CONFEMETAL. <https://tubiblioteca.utp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=33187>

Bibliografía Complementaria:

- Cortés, José Manuel - Autor. *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Editorial ICB. <https://tubiblioteca.utp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=37868>
- Jabaloyes Vivas, José. *Introducción a la gestión de la calidad*. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. <https://tubiblioteca.utp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=37011>
- González, Oscar. *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Ecoe Ediciones. <https://tubiblioteca.utp.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=37869>

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Unidad de aprendizaje	Semana	Tema	Actividades y evaluaciones
Unidad 1 Antecedentes y filosofías de la calidad.	1	Generalidades e importancia de la calidad: Definiciones de calidad. Triángulo de la calidad. Planeamiento de la calidad. Beneficios de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Observa el vídeo de presentación del curso. Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Utiliza el foro de consulta para cualquier duda
		El método de gestión Deming. Filosofía y enfoque de Juran. Enfoque de Crosby.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. • Trabajo de equipo
	2	Enfoque Ishikawa. Enfoque Taguchi. Enfoque Feigenbaum.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. • Trabajo de equipo
		Organización para la gestión de la calidad. Modelos de gestión de calidad: Premio Nacional a la Calidad EFQM Deming	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Participa de la Videoconferencia #1: Asesoría para el Avance de Informe 1
	3	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • AVANCE DE INFORME 1
		Proceso: definición, tipos, mapeo (SIPOC) y caracterización Gestión de Procesos: importancia y beneficios.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas.
		Seguimiento y Medición de procesos. Indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas.

Unidad 2 La Gestión de Procesos y los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001	4	Referencias básicas de la ISO 9000 Evolución de la norma ISO 9001. Principales diferencias ISO 9001:2008 – 2015 Estructura ISO 9001:2015 Generalidades ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas.
	5	Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 1-4) Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Participa de la Videoconferencia #2: Asesoría para el Avance de Informe 2 AVANCE DE INFORME 2
	6	Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 5-6) Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 7-8)	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas
	7	Interpretación de la norma ISO 9001 (Capítulo 9-10) Plan de auditoria basado en la norma ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Participa de la Videoconferencia #3: Asesoría para el Avance de Informe 3
		Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> AVANCE DE INFORME 3
Unidad 3 Estrategias de mejora y costos de calidad	8	Estrategias de mejora (Benchmarking) Costos de la Calidad (prevención y fallas)	<ul style="list-style-type: none"> Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Revisa los materiales de la semana y completa las actividades planteadas. Participa de la Videoconferencia #4: Asesoría para el Informe Final
	9	Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> INFORME FINAL