



## GESTIÓN DE LA CALIDAD

### I. DATOS GENERALES

1- Código	:	100170
2- Prerrequisito	:	Administración de Operaciones
3- Créditos	:	04
4- Horas	:	04 horas
5- Semestre académico	:	2016-I
6- Ciclo	:	VII

### II. SUMILLA

La asignatura comprende aspectos teóricos prácticos de gestión de la calidad, orientados a proporcionar al estudiante los elementos necesarios para la aplicación de la mejora continua e implementación de un sistema de gestión de calidad en una empresa que haga posible la satisfacción del cliente con el uso eficiente de recursos a fin de mantenerse competitiva en el mercado.

### III. COMPETENCIAS GENERALES

- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
- Capacidad de motivar y conducir hacia las metas comunes
- Compromiso con la calidad
- Aplicar los conocimientos en la práctica

### IV. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- Tener una visión clara de las dimensiones de satisfacción del cliente y los requisitos a cumplir por una organización para que sea competitiva.
- Comprende los aspectos de la administración de la calidad para la mejora continua de los procesos y productos de una empresa.
- Aplica métodos y técnicas estadísticas para el control de calidad de los productos de una empresa.
- Aplica métodos y técnicas estadísticas para el control de calidad de los procesos de una empresa.
- Comprende el despliegue de la función de calidad, para lograr que los diseños de los productos sean de calidad.
- Aplica métodos para el levantamiento de los procesos de una empresa a fin de implantar la gestión por procesos necesaria para la mejora continua.
- Aplica métodos y herramientas para analizar la calidad de los procesos y aplicar la mejora de procesos, rediseño de procesos y reingeniería de procesos, según el requerimiento de la empresa.
- Comprende los elementos de un sistema de gestión de calidad que garantice la mejora continua y aplicación de las normas de calidad ISO 9000.

### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: Organizaciones para competir y administración de la calidad.			
SEMANA	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
1	<b>Organizaciones para competir</b> La satisfacción del cliente. Las dimensiones de la competencia. Los prerrequisitos estructurales de una empresa. Estrategia orientada al cliente. Desarrollo de las estrategias de operación.	Reconoce las dimensiones que generan la satisfacción del cliente y los requisitos a cumplir por una organización para que se mantenga competitiva.	Exposición dialogada
			Discusión casos
2	<b>Sistema de gestión de una empresa.</b> Grupos de interés de la institución. La ventaja competitiva. La cadena del valor y la ventaja competitiva. Práctica dirigida de organizaciones para competir.	Reconoce el sistema de gestión de una empresa, la ventaja competitiva y la cadena del valor. Desarrolla casos prácticos de organizaciones para competir.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
3	<b>Administración de la calidad</b> Gestión de la competitividad. Concepto e importancia de la calidad. Adecuación al uso del cliente. El ciclo de calidad. Organización para la calidad. Gestión de la calidad total. Calidad total y los procesos.	Interpreta los aspectos de gestión de la calidad para mejora continua de los procesos y productos de una empresa.	Exposición dialogada
			Discusión casos
4	Mejora de calidad y reducción de variación. Enfoque de Deming. Enfoque de Crosby. Costos de calidad: costos de control y costos de falla. Círculos de calidad. Práctica de dirigida de Administración de la calidad.	Interpreta los diferentes enfoques de calidad. Diferencia los costos de control de los costos de fallas. Desarrolla casos prácticos de administración de la calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
Evaluación parcial 1			

UNIDAD II: Control de calidad del producto y control de calidad del proceso.			
SEMANA	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
5	<b>Control de calidad del producto</b> Evolución del control de calidad. Control estadístico de la calidad. La distribución de probabilidad normal y la distribución de probabilidad de Poisson en el control de calidad.	Reconoce diversas técnicas estadísticas a ser aplicada en el muestreo de control de calidad del producto.	Exposición dialogada
			Discusión casos
6	Muestreo de aceptación del producto. Curva característica de operación. Control del producto por atributos. Control del producto por variables. Práctica dirigida de control de calidad del producto.	Usa técnicas estadísticas en el control de calidad del producto, ya sea por atributos o por variables. Desarrolla casos prácticos de control de calidad del producto.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida

UNIDAD II: Control de calidad del producto y control de calidad del proceso.			
SEMANA	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
7	Control de calidad del proceso  Control de calidad del proceso. Control estadístico de la calidad del proceso. Métodos estadísticos abreviados en el muestreo de los procesos.	Reconoce diversas técnicas estadísticas a ser aplicada en el muestreo de control de calidad del proceso.	Exposición dialogada
			Discusión casos
8	Control de calidad del proceso por atributos y control de calidad del proceso por variables. Práctica dirigida de control de calidad del proceso.	Usa técnicas estadísticas en el control de calidad del proceso, ya sea por atributos o por variables. Desarrolla casos prácticos de control de calidad del proceso.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
Evaluación parcial 2			

UNIDAD III: Diseño de productos de calidad y gestión por procesos.			
SEMANA	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
9	Diseño de productos de calidad Despliegue de la función calidad. Plan del producto. Diseño del producto. Diseño del proceso. Diseño de la producción. Diseño orientado hacia los costos. Casos de diseño de productos de calidad.	Interpreta el despliegue de la función de calidad, para lograr que los diseños de los productos sean de calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
10	Evaluación del diseño del producto. Función Taguchi de pérdida de la calidad. Taguchi para el control de calidad fuera de línea. Práctica dirigida de diseño de productos de calidad.	Ejecuta técnicas para evaluar el diseño de productos de calidad. Desarrolla casos prácticos de diseño de productos de calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
11	Gestión por procesos Concepto y jerarquía de procesos. La organización vertical y horizontal. Clases de procesos. Mapeo y caracterización de los procesos. Procedimiento de un proceso. Indicadores de desempeño de procesos. Casos prácticos de gestión por procesos.	Usa métodos para el levantamiento de los procesos de una empresa a fin de medir el desempeño de los procesos necesaria para la mejora continua.	Exposición dialogada
			Discusión casos
12	Concepto y características de la gestión por procesos. La gestión por procesos y la calidad. Las fases de la gestión por procesos. Práctica de dirigida de gestión por procesos.	Interpreta el método de aplicación de la gestión por proceso para la mejora de la calidad del producto. Desarrolla casos prácticos de gestión por procesos.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
Evaluación parcial 3			

UNIDAD IV: Mejora de calidad y sistema de gestión de costos.			
SEMANA	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE
13	<b>Mejora de la calidad</b> La mejora de la calidad y el control de calidad. Organización para la mejora de la calidad. Diagnóstico para la mejora de la calidad. Soluciones para la mejora de la calidad. Herramientas para la mejora de la calidad.	Interpreta los elementos para la mejora de la calidad. Usa métodos y herramientas para analizar la calidad de los procesos y aplicar la mejora de procesos.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
14	Análisis del valor añadido de un proceso. La mejora de procesos. Rediseño de procesos. Reingeniería de procesos. Práctica dirigida de mejora de la calidad.	Usa métodos para el rediseño de procesos según el requerimiento de la empresa. Desarrolla casos prácticos de mejora de la calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida
15	<b>Sistema de gestión de la calidad</b> Concepto de sistema de gestión de la calidad. La familia ISO 9000. Principios del sistema de gestión de la calidad. Norma ISO 9001 Requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Usa la norma ISO de principios del sistema de gestión de la calidad y la norma ISO de requisitos del sistema de gestión de la calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
16	Norma ISO 9004: gestión para el éxito sostenido de la empresa. La Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría de calidad. Práctica dirigida de sistema de gestión de la calidad	Usa la norma ISO de gestión para el éxito sostenido y la norma ISO de directrices para la auditoría de calidad. Desarrolla casos prácticos de sistema de gestión de la calidad.	Exposición dialogada
			Discusión casos
			Práctica dirigida

## VI. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

### Lecturas

Las lecturas contenidas en el manual deben ser leídas previamente. Se tomarán controles de lecturas. Es importante leer los materiales asignados para cada sesión para complementar el tratamiento de los temas en clase.

### Casos y prácticas dirigidas

En cada tema se desarrollarán casos aplicativos para facilitar su comprensión y aplicación. Las prácticas dirigidas de cada tema cuentan con una serie de ejercicios y casos a ser solucionados por el alumno con asistencia del docente.

### Participación en clase

La participación del alumno en clase es de vital importancia en el curso, la que comprende los aportes referidos al tema a tratar y las preguntas que surjan con referencia a él.

### Trabajo aplicativo grupal

Se conformarán grupos o equipos de participantes con la finalidad de desarrollar el trabajo aplicativo que comprende la aplicación de los diversos temas de la asignatura en una empresa elegida. El contenido será detallado por el docente a cargo, que brindará las asesorías y orientaciones para su desarrollo óptimo.

## VII. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

- Equipos: Pizarra, equipo multimedia, papelógrafos, plumones.
- Materiales: Separatas, lecturas, casos de estudio, dinámicas seleccionadas.
- Medios electrónicos: Sitios Web relacionados a la asignatura, videos, entre otros.

## VIII. EVALUACIÓN

El promedio final de curso es producto de una media ponderada que considera los siguientes pesos:

• Evaluación Parcial 1	10%
• Evaluación Parcial 2	20%
• Evaluación Parcial 3	20%
• Evaluación Final	30%
• Evaluación Continua	20%

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- VELASCO SÁNCHEZ, Juan, Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica. Madrid, Ediciones Pirámide – Grupo Amaya S. A., 2008.
- TRISCHLER, William E., Mejora del valor añadido en los procesos. Ahorrando tiempo y dinero eliminando el despilfarro. Segunda Edición, Barcelona, Ediciones Gestión 2000 S. A., 2003.
- MUÑOZ NEGRÓN, David F. *Administración de operaciones*. Enfoque de administración de procesos de negocios. México, Editorial Cengage Learning Editores, 2010.
- NOORI Hamid y RADFORD, Russell. *Administración de operaciones y producción*. Bogotá, Editorial McGRAW-HILL, 2008.
- SCHROEDER, Roger. *Administración de las operaciones*. Tercera edición México, Editorial McGRAW-HILL, 2008.
- HEIZER, Jay y RENDER, Barry. *Dirección de la Producción*. Cuarta edición. Madrid, Editorial Prentice Hall, 2008.
- PORTER, Michael E., Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia. México, Compañía Editorial Continental S. A., 2005.
- PORTER, Michael E., *Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México, Compañía Editorial Continental S. A., 2004.
- ISO Organización Internacional de Normalización, *ISO 9000: 2005 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2005.

- ISO Organización Internacional de Normalización, *ISO 9001: 2008 Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad*. Ginebra, Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2008.
- ISO Organización Internacional de Normalización, *ISO 9004: 2009 Gestión para el éxito sostenido de una organización*. Ginebra, Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2009.
- ISO Organización Internacional de Normalización, *ISO 19011: 2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*. Ginebra, Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, 2002.

PARA USO EXCLUSIVO DEL ALUMNO EN EL SEMESTRE 2016-I