



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE
SISTEMAS
"Año del Dialogo y la Reconciliación"

SILABO

ASIGNATURA: GESTION CALIDAD

CODIGO: 7A0188

I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	:	Ingeniería de Transportes
1.2	Escuela Profesional	:	Ingeniería de Transportes
1.3	Carrera Profesional	:	Ingeniería de Transportes
1.4	Ciclo de estudios	:	VIII
1.5	Créditos	:	03
1.6	Duración	:	17 semanas
1.7	Horas semanales	:	04 semanales
	1.7.1 Horas de teoría	:	:02
	1.7.2 Horas de practica	:	02
1.8	Plan de estudios	:	2010
1.9	Inicio de clases	:	02 de Abril de 2018
1.10	Finalización de clases	:	25 de Julio de 2018
1.11	Requisito	:	Estadística
1.12	Docente	:	Ing. LAURO PALOMINO LAZARO
1.13	Semestre Académico	:	2018 - II

II. SUMILLA

La asignatura de gestión de calidad de naturaleza conceptual aplicada se orienta al estudio de la problemática de la productividad, de los procesos productivos y transmisión de conocimiento y experiencia aplicada a la mejora continua dentro de una organización empresarial. Tiene como propósito de desarrollar el contenido que incluye: Introducción a la gestión de calidad, los gurúes de la calidad, las herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad, el proceso de planificación, control y mejora de la calidad, modelos de excelencia, sistemas de gestión de la calidad, la gestión de la calidad total.

III. COMPETENCIAS:

- 3.1 Conocer el origen y los fundamentos de la gestión de calidad para su aplicación en todos los procesos productivos para el mejoramiento continuo de la calidad del producto.
- 3.2 Aplicar y practicar los postulados de la calidad, según las más importantes personalidades que han contribuido con el desarrollo de la gestión de la calidad total.
- 3.3 Buscar la optimización de los procesos productivos utilizando las herramientas de calidad avanzada y los premios de la calidad.

IV. PROGRAMACION DE CONTENIDOS

UNIDAD I : INTRODUCCION A LA GESTION DE CALIDAD				
CONTENIDOS			ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS	TIEMPO – SEMANA
CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
Gestión de calidad *Descripción del curso *Definición de calidad *La evolución de la calidad	Dar conocer los conceptos de calidad. Identificación de cualidades, propiedades y características de calidad en productos para la competitividad	Reconoce y valora la importancia en la competitividad de una empresa.	Separata Trabajo grupal Exposición	4 Horas 1era Semana
Reseña histórica del movimiento de la calidad antes y después de la segunda guerra mundial	Comprender las condiciones cambiantes de los negocios respecto a la calidad.	Reconoce y valora la importancia de la calidad y mejora continua en los negocios.	Separatas Grupo de trabajo Exposición Practica	4 Horas 2da Semana

UNIDAD II LOS GURUES DE LA CALIDAD				
CONTENIDOS			ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS	TIEMPO SEMANA
CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
*Gestión de la calidad total y los *Gurúes de la calidad. *Los primeros norteamericanos. *Los Enfoques de calidad w. Edwards Deming Joseph M. Juran Armand V.	Comprender los postulados de la calidad, según las más importantes personalidades que han contribuido con el desarrollo de cambio de paradigma en la forma de hacer negocios.	Reconoce y valora la importancia de los postulado de la calidad de los primeros Norteamericano s que han contribuido en la calidad total	Lectura Grupos de trabajo Exposición Practica	4 Horas 3era Semana

Feigenbaum				
*Los japoneses *Los Enfoques de calidad: Kaoru Ishikawa Genichi Taguchi Shigeo Shingo	Explica la influencia estadounidense, donde Se empezó a gestar esta revolución de la calidad que ahora se ha esparcido por todo el planeta	Reconoce y valora la importancia de los postulado de calidad de los primeros japoneses que también han contribuido en la mejora continua	Lectura Grupo de trabajo Exposición Practica	4 Horas 4ta Semana
*La nueva generación occidental *Los enfoques de calidad: Philip B. Crosby Tom Peters	Explica esta gama de publicaciones contra los errores	Reconoce y valora la importancia de la gama de publicaciones y su intervención como asesor.	Lectura Grupo de trabajo Practica	4 Horas 5ta Semana

UNIDAD III LAS HERRAMIENTAS ESTADISTICAS BASICAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD				
CONTENIDOS			ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS	TIEMPO SEMANA
CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
*Como obtener datos *El análisis de Pareto *Diagrama causa – efecto	Dar conocer y comprender las herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad	Valora la importancia de las herramientas básicas en el proceso productivo para mejorar calidad	Separatas Exposición dialogo Practica	4 Horas 6ta Semana
*Los histogramas *Diagrama de dispersión *Problemas de aplicación	Dar conocer y comprender las herramientas básicas para el mejoramiento de la calidad	Resuelve los problemas de aplicación y interpreta los resultados para tomar las decisiones.	Separatas Exposición Resolver problemas con la participación de los alumnos Practica	4 Horas 7ma Semana
*Diagrama de flujo *Grafica de tendencia *Grafica de control de	Dar a conocer y comprender las herramientas	Valora interpreta los resultados de	Separatas Exposición Grupo de	4 Horas 8va

variables *Grafica de control de atributo	básicas para mejorar el proceso Productivo en las empresas	los problemas para tomar decisiones	trabajo Resolver problemas con la Participación de los alumnos.	Semana
--	--	-------------------------------------	---	--------

EXAMEN PARCIAL	4Horas 9na Semana
-----------------------	------------------------------------

UNIDAD IV EL PROCESO DE LA PLANIFICACION CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD				
CONTENIDOS			ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS	TIEMPO SEMANA
CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
*Definición *El problema de la planificación de la calidad *La solución de la planificación de la calidad	Consiste en desarrollar una organización, establecer una política, generar los objetivos estratégicos de calidad, establecer planes de acción de la calidad	Reconoce y valora la importancia del proceso de la planificación de la calidad	Separatas Exposición Diapositiva Dialogo Practica	4Horas 10ma Semana
Proceso de control de la calidad: *Los elementos de la retroalimentación *La pirámide de control *Planificación para el control de la calidad *Etapa del proceso de control	Identificar y administrar las actividades necesarias para lograr los objetivos de calidad de un organización. Asegurar la satisfacción del consumidor.	Reconoce y valora la importancia del proceso de control de la calidad.	Separatas Exposición Grupo de trabajo Practica	4Horas 11va Semana
Proceso de mejora de la calidad: *¿Qué es la mejora? *El crecimiento de los desperdicios crónicos *conceptos básicos de la mejora de la calidad *Asegurando la aprobación y participación de la alta gerencia *Comité de la calidad	Aprenderé y aplicare las herramientas de la calidad, enseñare a otros. Continuamente mejorare mi proceso: reduciré defectos, tiempos de ciclo y puntos críticos conocidos.	Reconoce y valora la importancia del proceso de mejora de la calidad dentro de la organización.	Separatas Grupo de trabajo Exposición	4Horas 12va Semana

*La secuencia universal para la mejora de la calidad	Ser responsable de la calidad			
--	-------------------------------	--	--	--

UNIDAD V : MODELOS DE EXCELENCIA, SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD, LA GESTION DE LA CALIDAD TOTAL				
CONTENIDOS			ESTRATEGIAS Y RECURSOS DIDACTICOS	TIEMPO SEMANA
CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
Modelo de excelencia: *Malcolm Baldrige National Quality Award	Establecer lineamientos y criterios que sirvan como guía para las empresas interesadas en aplicar modelos de calidad y productividad que incrementen su nivel de competitividad.	Reconoce y valora de estimular a las empresas a mejorar su productividad y su calidad	Separata Grupo de trabajo Exposición Practica	4Horas 13va Semana
Sistemas de gestión de calidad: *La organización Internacional para la normalización *Acreditación, certificación y normalización	Utilizar los estándares de esta forma se permitirá que se les relacione con otros sistemas administrativos y ayudara a ganar reconocimiento a través de programas de premios	Reconoce y valora la importancia d los premios nacionales a las empresas	Separata Exposición Grupo de trabajo Practica	4 Horas 14va Semana
* La Gestión de la calidad total, Implementación * La pirámide de control * Planificación para el control de la calidad * Etapas de proceso de control	Se enfoca principalmente en la continuidad de las mejoras en el producto de calidad, para la evaluación de su metodología y las estrategias para la mejora continua	Valora la importancia de remarcar que una organización que opera bajo la filosofía de administración por calidad total podrá satisfacer los requisitos de la norma.	Separatas Exposición Practica	4 Horas 15va Semana

EXAMEN FINAL	4 Horas 16va Semana
EXAMEN SUSTITUTORIO Y APLAZADOS	4 Horas 17va Semana

6. ESTRATEGIAS METODOLOGICAS

6.1 METODOS Y TECNICAS

- Los contenidos del curso se desarrollarán en forma teórica – práctica
- Disertación, exposición y diálogo con el docente y alumnos.
- Investigación bibliográfica por el docente y el alumno.
- Exposición y debate por los alumnos.
- Trabajo individual de investigación por los alumnos.
- Desarrollo de casos de aplicación en cada unidad y simulaciones de casos.
- Visitas guiadas, técnico – calificadas.

6.2 MEDIOS DIDÁCTICOS

- Pizarra
- Tiza de colores
- Una computadora
- Equipos para ayuda audio – visuales
- Software, separatas y libros

7. EVALUACIÓN

7.1 TECNICAS E INSTRUMENTOS

Se utilizarán las técnicas de observación directa e indirecta, dando énfasis a las intervenciones orales y al desarrollo de las pruebas académicas. Se utilizarán las exposiciones y las pruebas no estructuras, lecturas obligatorias, además de trabajos prácticos y visitas técnico-calificadas

7.2 CRITERIOS

La evaluación será permanente e integral en función de los objetivos y se considerará:

7.2.1 Presentación en forma puntual y aprobación de los trabajos (individual y grupal)

7.2.2 El sistema utilizado será el vigesimal de 01 a 20.

7.2.3 La nota mínima aprobatoria será de 10.5

7.2.4 El 30% de inasistencia significa la desaprobación automática del alumno.

7.2.5 El Promedio Final (PF) se obtiene promediando aritméticamente el Examen Parcial (EP), el Examen Final (EF) y el Promedio de Practicas (PP).

7.2.6 El Promedio de Prácticas (PP) será de la siguiente manera:

- Práctica Calificada Semanal (PCS)
- Prácticas individuales (PI)
- Intervención Oral (IO)
- Dos Visitas Técnicas Calificadas (2VTC)
- 01 Trabajo Monográfico (TM)

Promedio de Practicas (PP) =

$$\left[\frac{PCS + PI + IO + 2VTC + TM}{6} \right]$$

$$\text{Promedio Final (PF)} = (2 \text{ PP} + \text{EP} + 2\text{EF}) / 5$$

8. ASPECTOS

- Conceptuales: Nivel de aprendizaje de conocimiento.
- Actitudinales : Actitud frente a situaciones problemáticas
- Procedimentales : Habilidades y destrezas, tanto intelectuales como motoras, Procedimientos y estrategias.

Para el cumplimiento de estos objetivos se consigna lo siguiente:

Exposiciones, desempeño en el aula, control de lectura, exámenes escritos, prácticas calificadas, trabajos de campo, etc.

9. BIBLIOGRAFIA GENERAL

- Juran J.M. Godfrey (1999) Análisis y Planificación de la Calidad, Editorial Mc Graw Hill-Mexico.
- Gutiérrez, H. (2010) Calidad total y Productividad, Editorial Mc Graw-Hill México.
- Moyano J. Bruque, S. (2011) Gestion de la calidad en empresas Tecnológicas de TQM a . ITIL Editorial de la – Bogota.
- Humberto Cantu Delgado, Joseph M. Juran, HAROLD Koontz, Heinz Weihrich, Maria Teresa Lepeley , Humberto Gutierrez Pulido. (2005) Calidad para la Globalizacion, Editorial
- Mc Graw Hill- Mexico. Bogota. Buenos Aires.
- Sanchez M. Granero , J. (2005) Calidad Total , Modelo EFQM de excelencia. Editorial FC- España.
- Camisón, C. Cruz ,S. Gonzales, T.(2007) Gestión de la calidad, conceptos, enfoques, modelos y sistemas (2007) Editorial Pearson-Madrid.
- Gutierrez, H. De La Vara