



PLAN DE ESTUDIOS 2000

SÍLABO

1. DATOS GENERALES

Asignatura	:	CONTROL DE LA CALIDAD II
Código	:	IN 0902
Área Académica	:	Gestión
Condición	:	Obligatorio
Nivel	:	IX Ciclo
Créditos	:	3
Número de horas por semana	:	4 hrs.
		Teoría: 2
		Práctica: 2
Requisito	:	IN 0802 Control de la Calidad I
Profesor	:	Ing. Carlos Oquelize Martínez

2. SUMILLA.

El curso corresponde al noveno ciclo de formación del Ingeniero Industrial. Es de naturaleza teórico-práctico y brinda a los estudiantes el marco conceptual de la filosofía de calidad total, los fundamentos de su aplicación en la gestión empresarial, la aplicación práctica de los instrumentos estadísticos y la metodología de solución de problemas para la elaboración de los proyectos de mejora, así como, proporciona las bases para el desarrollo de una gestión de calidad total en las empresas garantizando un desempeño exitoso en mercados altamente competitivos. El curso trata las cuatro unidades de aprendizaje: Introducción a la filosofía de calidad total, fundamentos de calidad total, instrumentos y técnicas de calidad total y desarrollo de la gestión de calidad total.

3. COMPETENCIAS DE LA CARRERA

- Conduce, gestiona y lidera empresas en marcha con el objeto de generar valor agregado y aportar al desarrollo nacional desde el sector de actividad económica en el que se desempeña.
- Formula, elabora, evalúa e implementa proyectos de mejora de la infraestructura productiva, optimización de los procesos que generan valor y productividad fomentando una cultura de calidad que involucre la participación del personal y la colaboración de los proveedores.
- Identifica, diseña, coordina y promueve la formación de mecanismos de integración con clientes intermedios y proveedores, con el objeto de generar valor en términos de calidad, oportunidad de entrega, costos y magnitud de los inventarios de manera que se tienda a optimizar la cadena de suministro y se desarrollen las estrategias conjuntas para satisfacer a los clientes finales.

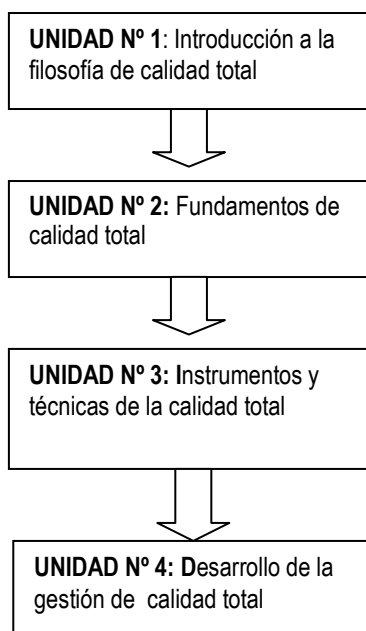
4. COMPETENCIAS DEL CURSO:

- Identifica, clasifica y aplica los distintos enfoques de la filosofía de calidad total y valora su aporte a la gestión empresarial.
- Analiza, evalúa y utiliza como instrumental las herramientas administrativas de la calidad y la metodología de solución de problemas contribuyendo al incremento de la productividad y a la mejora de la calidad.
- Proyecta, evalúa y utiliza los enfoques y modelos para el mejoramiento continuo de la gestión de la calidad para contribuir a la competitividad de las empresas.



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
Facultad de Ingeniería
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

5. RED DE APRENDIZAJE



6. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 1: INTRODUCCION A LA FILOSOFIA DE CALIDAD

Logro de la Unidad: Identifica y distingue los diversos enfoques de la filosofía de calidad total, comprende los elementos que constituyen la teoría y el fundamento de su aplicación en el campo empresarial, valorando su importancia para la gestión empresarial

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
1	CALIDAD El concepto de calidad y su importancia. La calidad como factor de competitividad de las organizaciones.	Exposición del Profesor. Lecturas. Discusión en clase.
2	CALIDAD TOTAL Evolución histórica. Empresa, producto, cliente y calidad bajo el enfoque de calidad total. Ciclo de la Calidad.	Exposición del Profesor. Lecturas. Discusión en clase.
3	INTRODUCCIÓN A LOS SISTEMAS DE CALIDAD Conceptos y principios básicos. Enfoques estratégicos de la Calidad Total. Administración Tradicional y Calidad Total.	Exposición del Profesor. Práctica dirigida. Trabajo monográfico.

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 2: FUNDAMENTOS DE CALIDAD TOTAL.

Logro de la unidad: Conoce los principales enfoques estratégicos de calidad total y su aplicación dentro de un programa de implementación a nivel de las empresas, valorando su contribución a la competitividad.

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
4	PLAN DE CALIDAD TOTAL Aspectos generales. Finalidad. Diagnóstico. Etapas. Características. Implementación.	Exposición del Profesor. Lecturas. Discusión en clase.
5	CINCO DISCIPLINAS BÁSICAS Concepto. Aplicación. Definición. Características. Implementación.	Exposición del Profesor. Trabajo monográfico. Comentarios.
6	MEJORA CONTINUA Conceptos. Definiciones. Aplicaciones a los procesos, tiempo, trabajador y tecnología. Innovaciones.	Exposición del Profesor. Diálogo Práctica Calificada N° 1
7	JUSTO A TIEMPO Antecedentes. Definiciones. Elementos del J.I.T. Flujo y producción. Compras. Beneficios. Costos de Calidad. Importancia. Clasificación.	Exposición del Profesor. Exposición de Trabajo de Investigación. Debate.

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 3: INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE LA CALIDAD TOTAL

Logro de la unidad: Utiliza las herramientas de estadísticas de calidad, analiza y evalúa diversos aspectos de la problemática empresarial planteando su solución en términos de calidad, costo y/o oportunidad, valorando su contribución al incremento de la productividad y la mejora del servicio al cliente.

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
9	HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS (1) Concepto. Aplicación. Análisis. Interpretación.	Exposición del Profesor. Ejemplos de aplicación
10	HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS (2) Concepto. Aplicación. Análisis. Interpretación.	Exposición del Profesor. Ejemplos de aplicación.
11	PRINCIPALES INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS. Conceptos. Método de solución de problemas. Benchmarking.	Exposición del Profesor. Diálogo Trabajo de investigación.

UNIDAD DE APRENDIZAJE N° 4: DESARROLLO DE LA GESTION DE CALIDAD TOTAL

Logro de la unidad: Analiza y evalúa los mecanismos para la participación de los recursos humanos en un programa de calidad, comprende los fundamentos de los sistemas de aseguramiento de la calidad y de los modelos de excelencia en la gestión, valorando su importancia en relación a la competitividad de las empresas.

SEMANA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES
12	CULTURA ORGANIZACIONAL Conceptos. Misión y visión de la organización. Áreas críticas de gestión. La nueva organización. Las nuevas reglas. Cultura corporativa. Características. Sensibilización Ventaja competitiva.	Exposición del Profesor. Práctica dirigida.
13	ORGANIZACIÓN PARA CALIDAD TOTAL Conceptos. Comités Interfuncionales. Grupos Proyecto. Círculos de Calidad. Sistema de ideas y sugerencias.	Exposición del Profesor. Ejemplos de aplicación. Práctica Calificada N° 2.
14	ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Concepto y normas para la mejora de la calidad. Normas ISO 9000: 2000 Concepto, importancia y metodología de las auditorías de la calidad.	Exposición del Profesor. Ejemplos de aplicación.
15	MODELOS DE GESTION Concepto. Modelos de Gestión. Premio Nacional a la Calidad.	Exposición de Trabajos de investigación.
16	EXAMEN FINAL	
17	EXAMEN SUSTITUTORIO	

7. METODOLOGIA

La metodología del curso está orientada a promover la participación activa del alumno. El profesor tendrá a su cargo la exposición de los diferentes temas del curso. En cada clase se propiciará las intervenciones de los alumnos que serán complementadas por el profesor. A nivel grupal se fomentará el análisis de las lecturas y la discusión de casos. Para el desarrollo del tema de investigación se establecerá el trabajo en equipo, siendo indispensable la participación equitativa de todos los integrantes durante la exposición. Los demás alumnos podrán participar formulando preguntas y emitiendo sus opiniones.

8. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN:

La evaluación se realizará al final de una o más unidades con el propósito de determinar si el alumno ha logrado los aprendizajes establecidos en los objetivos. El instrumento seleccionado es la prueba objetiva.

Prácticas Calificadas	: PC	PP = $\frac{PC1 + PC2 + PTM}{3}$
Promedio Trabajos Monográficos	: PTM	
Examen Final	: EF	
Examen Parcial	: EP	PF = $\frac{EP + EF + PP}{3}$
Examen Sustitutorio	: ES (*)	

(*) El Examen Sustitutorio reemplaza la nota más baja de los exámenes de teoría

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y OTRAS FUENTES

- Feingenbaum, Armand V.- Control Total de la Calidad. 1995. Compañía Editorial Continente S.A. Tercera Edición – México.
- Berry, Thomas H. – Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad Total. 1995. Editorial McGraw Hill. Organización Internacional de Normalización. Norma ISO 8402.
- Ishikawa, Kaoru - ¿Qué es el Control Total de Calidad?. 1988. Editorial Norma.

- Fea, Ugo. Estrategia y Gestión Competitiva, hacia un nuevo concepto de empresa Occidental. La Empresa dinámica en Calidad Total. Ediciones Alfa Omega, S.A. de C.V. México.
- Crosby, Philip B. La Calidad no cuesta. 1992. Compañía Editorial Continental S.A. de CV. México.
- Merly, Giorgio. Total Manufacturing Management. La Estrategia Industrial en los años 90. Productivity press. Cambridge Massachusetts. USA.
- Hitlow, Howard S. Planificando para la calidad, la productividad y una posición competitividad. Ventura Ediciones S.A.
- Domínguez Machuca, José A., García Gonzales Santiago y otros. 1995. Dirección de Operaciones. Mc. Graw-Hill, México.
- Deming, Edwards W. Calidad, Productividad y Competitividad, Ediciones Díaz de Santos España.
- Juran, J.M. Juran y la Planificación para la Calidad. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid España.
- Juran M. Juran y Liderazgo para la Calidad. 1990. Ediciones Díaz de Santos. Madrid-España.
- Groococ, Jhon M. La Cadena de la Calidad, 1993. Ediciones Díaz de Santos.
- Besterfield, Dale H. Control de Calidad. Cuarta Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A., México.
- Aclé Tomasini, Alfredo. Retos y Riesgos de la Calidad Total. Primera Edición. Editorial Grijalbo, México.
- Aclé Tomasini, Alfredo. Planeación Estratégica y Control Total de Calidad, Un caso real hecho en México. 1990. Editorial Grijalbo, México.
- Harrington, H. James. Cómo incrementar la Calidad-Productividad en su empresa, Mc. Graw-Hill México.
- Juran, J.M. y Gryna, F.M. 1995. Análisis y Planeación de la Calidad. Tercera Edición. Mc. Graw-Hill.