



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión de la Calidad
CÓDIGO	:	II18
CICLO	:	201102
CUERPO ACADÉMICO	:	Grajeda Rodríguez, Carlos Leonidas
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	16
HORAS	:	6 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Ingeniería Industrial Epe

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

El desafío que las empresas enfrentan en el presente siglo, es ingresar en la economía global donde la competencia es fuerte y donde los clientes están demandando cada vez mayores niveles de calidad en los productos y servicios.

Frente a este reto, las empresas deben de tener una perspectiva global. Ellas tienen que proveer productos y servicios que sean competitivos tanto en precio como en calidad en el mercado de destino, sea éste nacional o internacional. Para mantener una alta competitividad en dichos mercados ellas tienen que mejorar continuamente el nivel de calidad que actualmente están ofreciendo.

La Gestión de la Calidad Total ha probado en sí misma ser una forma de administrar y mejorar continuamente la calidad. Su implementación exitosa en diferentes países ha elevado la expectativa de los clientes lo cual se traduce en la exigencia de mayores niveles de calidad al momento de realizar sus compras.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al término del curso el alumno conoce los conceptos y herramientas para poder gestionar la calidad en empresas de manufactura o servicios, teniendo como objetivo principal la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en el sector donde se desarrolle.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 La Calidad y su relación con la Productividad, Competitividad y la Tecnología

LOGRO

Al finalizar la unidad, el alumno identifica la relación entre la calidad, productividad, competitividad y la tecnología, y

determina la necesidad que una organización disponga de un Sistema de Gestión de la Calidad.

TEMARIO

Conceptos y evolución de la: Calidad, Productividad, Competitividad y Tecnología Conceptos relativos a la: Calidad, Gestión y Organización

HORA(S) / SEMANA(S)

Seman I

UNIDAD N°: 2 Gestión por Procesos

LOGRO

Al finalizar la unidad, el alumno diseña procesos bajo la óptica del mejoramiento continuo e identifica los beneficios en comparación con la administración por áreas funcionales.

TEMARIO

Términos relativos: al proceso, al producto, las características, a la conformidad. Tipos de procesos, Características esenciales, Indicadores, Gestión por procesos y Gestión y mejora de procesos.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana II

UNIDAD N°: 3 Gestión de la Calidad

LOGRO

Al finalizar la unidad, el alumno desarrolla un Sistema de Gestión de Calidad

TEMARIO

Principios de gestión de la calidad, Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos, Política de la calidad y objetivos de la calidad, Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad, Documentación, Auditorias del sistema de gestión de la calidad, Revisión del sistema de gestión de la calidad. Términos relativos a: la conformidad, la documentación y a la auditoria.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana III

UNIDAD N°: 4 Modelos de Gestión de la Calidad

LOGRO

Al finalizar la unidad, el alumno identifica los principales modelos de gestión de la calidad de aplicación mundial y evalúa su relación con los modelos de excelencia.

TEMARIO

Modelos de gestión: ISO 9000, ISO 14000, ISO 17025, ISO 22000, HACCP, OHSAS 18001, EUREGAP. Modelos de excelencia: EFQM, MALCOLM BALDRIGE y DEMING.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana IV

UNIDAD N°: 5 Infraestructura de la Calidad**LOGRO**

Al finalizar la unidad, el alumno identifica los elementos de la infraestructura de la calidad que disponen las empresas para poder comprobar la calidad de sus productos o servicios, y las diferentes prácticas voluntarias y normativas; ambos aspectos a nivel nacional, subregional, regional e internacional.

TEMARIO

Normalización, Acreditación, Ensayos, Certificación, Metrología, Reglamentos Técnicos, Institucionalidad de la calidad: nacional, subregional, regional, internacional y Acuerdo de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) de la Organización Mundial del Comercio (OMC)

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana V

VI. METODOLOGÍA

Las clases se desarrollarán con exposiciones teóricas, exposición por parte de los alumnos de lecturas dadas por el profesor, exposición de casos reales de implantación de sistemas de gestión de la calidad a cargo del profesor y profesionales invitados, resolución de ejercicios aplicativos y resolución grupal de casos. Los alumnos desarrollarán durante el ciclo un trabajo grupal de investigación o aplicación que presentarán al final del ciclo.

VII. EVALUACIÓN**FÓRMULA**

20% (CL1) + 20% (CL2) + 20% (CL3) + 20% (TB1) + 20% (TB2)

TIPO DE NOTA	PESO %
CL - CONTROL DE LECTURA	20
TB - TRABAJO	20
CL - CONTROL DE LECTURA	20
CL - CONTROL DE LECTURA	20
TB - TRABAJO	20

VIII. CRONOGRAMA

Módulo Regular

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
CL	CONTROL DE LECTURA	1	Semana 2		NO
TB	TRABAJO	1	Semana 3		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	2	Semana 4		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	3	Semana 5		NO
TB	TRABAJO	2	Semana 6		NO

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO**BÁSICA**

EVANS, James R. (James Robert) (2005) Administración y control de la calidad. México, D.F. : Thomson. (658.4013 EVAN 2005)

GRYNA, Frank M. (2007) Método Juran : análisis y planeación de la calidad. México, D. F : McGraw-Hill Interamericana.
(658.562 GRYN)

JURAN, J. M. (Joseph M.) (1995) Manual de control de la calidad. Barcelona : Reverté.
(670.562 JURA)

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

CAMISÓN, César (2007) Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
(658.4013 CAMI)

HERMIDA, Jorge Alfredo (1993) Calidad estratégica total aplicada : T.Q.M. Process y Calidad de servicios y acercamiento al cliente. Buenos Aires : Macchi.
(658.401 HERM)