



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Herramientas de Calidad
CÓDIGO	:	IN92
CICLO	:	201001
CUERPO ACADÉMICO	:	Culquichicón Cáceres, Carlos Felipe
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	17
HORAS	:	3 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Ingeniería Industrial

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

Este curso busca desarrollar competencias en la herramientas y los métodos de calidad de modo que puedan ser aplicados en empresas manufactureras y de servicios; en forma independiente o integrados en un modelo de gestión de la calidad.

Se brinda fundamentos y filosofías de la calidad, herramientas estadísticas para la calidad y metodologías para la mejora de proceso y proyectos.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

A través del curso el alumno conocerá y dominará el uso de las herramientas de calidad más utilizadas para mejorar y gestionar procesos.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

LOGRO

Define calidad, contrasta críticamente las principales corrientes de la calidad, define los principios de la calidad, define indicadores de procesos.

TEMARIO

- ¿Qué es calidad? Principales abordajes y definiciones de la Calidad.
- Principios de la calidad total: calidad de producto, de proceso y de la organización; clientes internos, externos.
- Conceptualización de Problemas..
- Ciclo Shewhart PDCA.

HORA(S) / SEMANA(S)

3 hrs / Semana 1

UNIDAD N°: 2 MEJORA CONTINUA Y CIRCULOS DE CALIDAD

LOGRO

Aplicar en una situación real, la metodología de los círculos de calidad a fin de promover el mejoramiento de la calidad en el producto, proceso o prestación de servicios

TEMARIO

- Los círculos de calidad
- Conceptos de equipo eficaz
- Trabajador polivalente
- Implementación, medición e impacto

HORA(S) / SEMANA(S)

6 hrs / Semana 2 - 3

UNIDAD N°: 3 HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS DE LA CALIDAD

LOGRO

Focalizando un proceso productivo, o una parte del mismo, puede aplicar adecuadamente un conjunto de herramientas para obtener un proceso estable mejorando la calidad y la eficiencia.

TEMARIO

- Qué significa control; Causas comunes y especiales; Mejora con CEP.
- 7 Herramientas Básicas de la Calidad.
- Gráficos de Control para Variables y Atributos.
- Estabilidad de un proceso.
- Las Herramientas Estadísticas en el Método de Solución de Problemas.
- Capacidad de un Proceso.
- Los Estudios de Capacidad de Procesos en el Método de Solución de Problemas.

HORA(S) / SEMANA(S)

6 hrs / Semana 4 - 5

UNIDAD N°: 4 COSTOS DE LA CALIDAD

LOGRO

Evaluar cualquier problema de calidad, en términos de los costos que generan éstos para la empresa.

TEMARIO

- Definición de costos
- Tipo de costos
- Análisis de costos
- Mejoras de calidad y costos

HORA(S) / SEMANA(S)

3 hrs / Semana 6

UNIDAD N°: 5 SERVICIOS

LOGRO

Reconocer la problemática del servicio como proceso de negocio, su relación con la calidad y la satisfacción del cliente, y aplicar correctamente las metodologías específicas para medir su nivel y mejorar.

TEMARIO

- Definición de servicios
- Momentos de la verdad, dimensiones del servicio
- Análisis de las 5 brechas.
- QFD, Diseño de nuevos servicios y productos

HORA(S) / SEMANA(S)

6 hrs / Semana 7 y 9

UNIDAD N°: 6 MEDICION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

LOGRO

Manejar correctamente la metodología SERVQUAL para medir la calidad del servicio, identificar las curvas de bienestar y las brechas para proponer mejoras.

TEMARIO

- Dimensiones de la calidad
- Incidentes críticos
- El modelo SERVQUAL
- Diseño de encuestas
- Medición de la satisfacción
- SERVQUAL y mejora de la calidad

HORA(S) / SEMANA(S)

6 hrs / Semana 10 y 11

UNIDAD N°: 7 NUEVAS HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

LOGRO

Saber organizar y tratar datos no numéricos, organizar un gran número de ideas, para el análisis de la calidad y su mejora.

TEMARIO

- Diagrama de Afinidades
- Diagrama de Relaciones;
- Diagrama de Árbol;
- Diagrama de Matriz;
- Diagrama de Priorización;
- Diagrama del Proceso Decisorio;
- Diagrama de Flechas

HORA(S) / SEMANA(S)

12 hrs / Semana 12 - 14

UNIDAD N°: 8 EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE**LOGRO**

El alumno reconoce el logro alcanzado en el curso.

TEMARIO

- Evaluación final: Exposición del Proyecto de Mejoramiento de la Calidad
- Retroalimentación

HORA(S) / SEMANA(S)

3 hrs / Semana 15

VI. METODOLOGÍA

El curso se desarrollará fundamentalmente con la metodología de taller y solución de casos, basado en trabajo grupal y apoyado en exposiciones teóricas.

VII. EVALUACIÓN**FÓRMULA**

$$50\% (TB1) + 30\% \text{ PROM}(TA,12,0) + 20\% \text{ PROM}(CL,5,0)$$

TIPO DE NOTA	PESO %
TB - TRABAJO	50
TA - TAREAS ACADÉMICAS	30
CL - CONTROL DE LECTURA	20

VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
TB	TRABAJO	1	Sem 15		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	1	Sem 2		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	2	Sem 3		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	3	Sem 4		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	4	Sem 5		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	5	Sem 6		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	6	Sem 7		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	7	Sem 9		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	8	Sem 10		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	9	Sem 11		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	10	Sem 12		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	11	Sem 13		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	12	Sem 14		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	1	Sem 3		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	2	Sem 6		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	3	Sem 9		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	4	Sem 12		NO
CL	CONTROL DE LECTURA	5	Sem 14		NO

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

BÁSICA

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

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

KUME, Hitoshi (2002) Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad. Bogotá : Norma.
(658.4013 KUME)

RECOMENDADA

(No necesariamente disponible en el Centro de Información)

MONTGOMERY, Douglas C. (2004) Control estadístico de la calidad. México, D.F. : Limusa.
(670.562 MONT)