



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Herramientas de Calidad
CÓDIGO	:	IN92
CICLO	:	201302
CUERPO ACADÉMICO	:	Avalos Ortecho, Edilberto Miguel Culquichicón Cáceres, Carlos Felipe
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	15
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 productivas 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.

El curso es de naturaleza práctica por lo que se desarrolla bajo la metodología de taller y su evaluación es continua.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al término del curso, el alumno ABET SO k.c.2. Será capaz de elaborar un plan de mejoramiento de calidad, para cualquier actividad productiva o de servicios, usando correcta y eficientemente herramientas y métodos aprendidos con eficiencia obteniendo de ellos toda la información y ventajas aprendidas. Evidenciándolo a través de la elaboración de un plan de mejoramiento exponiéndolo ante un jurado calificador en aula.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

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

LOGRO

El alumno define calidad, contrasta críticamente las principales corrientes de la calidad, define los principios de la calidad, define indicadores de procesos. Aplica correctamente los conceptos y principios en el análisis de un caso y la presentación de un informe escrito.

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)

3hrs / semana 1

UNIDAD N°: 2 MEJORA CONTINUA Y CIRCULOS DE CALIDAD

LOGRO

El alumno es capaz de 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. Aplica correctamente la metodología en el análisis de casos y la presentación de un informe escrito:

Caso 1: Comprensión y aplicación de la metodología

Caso 2: Identificación y fundamentación de un problema de calidad usando la metodología de círculos de calidad

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

El alumno puede aplicar adecuadamente un conjunto de herramientas estadísticas para identificar un problema, analizar las variables que lo afectan y proponer mejoras para obtener un proceso estable mejorando la calidad y la eficiencia. Aplica correctamente las herramientas en el análisis de casos y la presentación de un informe escrito:

Caso 1: Recolección de datos y aplicación de círculos de calidad

Caso 2: Aplicación de las herramientas para la identificación de un problema de calidad y aplicación de la metodología de círculos de calidad

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

El alumno evalúa cualquier problema de calidad, en términos de los costos que generan éstos para la empresa. Aplica los conceptos correctamente en la solución de un caso y la presentación de un informe escrito.

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

El alumno reconoce 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.

Aplica correctamente las herramientas en el análisis de casos y la presentación de un informe escrito:

- Caso1: Análisis de la calidad del servicio
- Caso 2: Medición de la calidad del servicio
- Caso 3: Mejora y diseño de nuevos servicios

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 GESTION DEL ERROR

LOGRO

El alumno es capaz de prevenir la presencia de errores en un proceso o actividad, identificando los riesgos y las causas de estos, fomulando las medidas preventivas adecuadas para eliminarlos o minimizar sus efectos.

TEMARIO

- Error y riesgo
- Condiciones para la generación de un error
- Previsibilidad del error
- Diseño del AMFE: productos y servicios, procesos y actividades

HORA(S) / SEMANA(S)

3 hrs / Semana 12

UNIDAD N°: 8 OTRAS HERRAMIENTAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

LOGRO

El alumno utiliza correctamente las nuevas herramientas para evaluar alternativas de solución y mejorar procesos; y problemas complejos.

plica correctamente las herramientas en el análisis de casos y la presentación de un informe escrito:

Caso 1: Análisis de problemas complejos I

Caso 2: Priorización para la toma de decisiones complejas

TEMARIO

- Diagrama de Afinidades
- Diagrama de Relaciones
- Diagrama de Árbol
- Diagrama de Matriz

HORA(S) / SEMANA(S)

6 hrs / Semana 13 - 14

UNIDAD N°: 9 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.

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)