



SÍLABO

I. DATOS GENERALES

1.1. Curso	:	CULTURA DE LA CALIDAD
1.2. Código	:	NG02108
1.3. Ciclo Académico	:	I
1.4. Créditos	:	03
1.5. Naturaleza del curso	:	Obligatorio
1.6. Horas semanales	:	4 (2T - 2 P)
1.7. Requisito	:	Ninguno
1.8. Currícula	:	2006-II

II. SUMILLA

La asignatura de Cultura de la Calidad está dirigida a interactuar con los alumnos en unidades temáticas que desarrolla el potencial de sus habilidades, permitiéndole al estudiante, el conocimiento, análisis y manejo de una conjunto de principios básicos para la creación y sustentación de una cultura de la calidad en una organización eficiente y de respeto a la ética y los valores.

El contenido del curso facilita al estudiante entender los principios generales para la creación de una atmósfera organizacional enfocada en el cliente y la responsabilidad social. Además se presentan los principios de calidad y sus aplicaciones, preparando a los alumnos para la evaluación de los sistemas de calidad existentes en las empresas de producción y servicios. Los principales capítulos son: Origen y evolución de la calidad, principales gurús. Administración de la calidad. El trabajo en equipo. La calidad en empresas productoras de bienes y servicios. Herramientas para el aseguramiento y gestión de la calidad. Costos de la gestión de calidad y Modelos de Sistemas de Gestión de la Calidad.

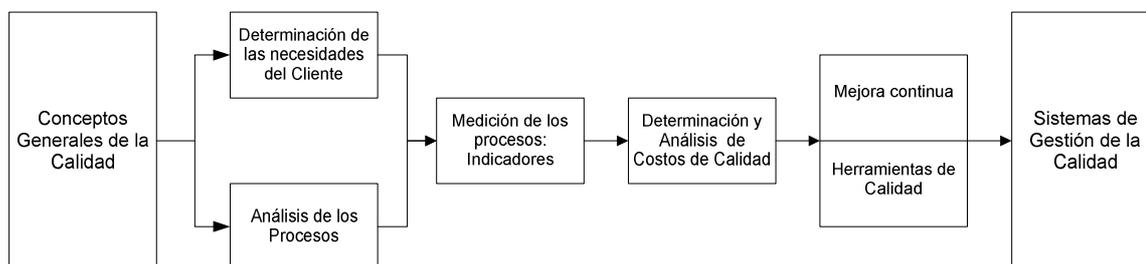
III. COMPETENCIA DE LA CARRERA

Al finalizar el curso, el alumno será capaz de identificar oportunidades de mejora en el sistema de calidad de una empresa a fin de proponer soluciones, orientándolos hacia las actuales exigencias del mercado, a fin brindar una mayor satisfacción a sus clientes. Dirigiendo organizaciones utilizando la calidad total y el mejoramiento continuo como principales instrumentos de gestión, aplicando el sentido de responsabilidad social con actitud proactiva para defender el ecosistema del hombre y los rasgos más valiosos de una cultura de paz.

IV. COMPETENCIAS DEL CURSO

- 4.1 Conoce y promueve la filosofía de la calidad total y de responsabilidad social de los negocios.
- 4.2. Conoce y participa activamente en proyectos de implementación el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000
- 4.3. Analiza los procesos que se dan en las empresas y formula indicadores para su medición y posterior análisis
- 4.4. Emplea herramientas de calidad para el análisis de causa de problemas Gestiona
- 4.5. Propone y apoya los diversos proyectos de mejora continua.
- 4.6. Descubre los requisitos de una organización para permanecer competitiva en los negocios globales.

V. RED DE APRENDIZAJE.



VI. UNIDADES DEL APRENDIZAJE

UNIDAD TEMÁTICA I: CONCEPTOS GENERALES

Logro: Conoce la evolución de la Calidad a través del tiempo y su importancia en el mundo actual.

Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Introducción a la calidad Origen y evolución histórica de la calidad. Importancia Gurús de la Calidad	Clases teóricas. Dinámicas grupales. Trabajo de investigación	1 y 2

UNIDAD TEMÁTICA II: DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DISEÑO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO

Logro: Reconoce la importancia de determinar las necesidades del cliente para poder lograr cubrir y superar sus expectativas.

Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Organización sistemática de las necesidades. Diseño del Producto y el análisis funcional. Especificaciones de calidad. Características de calidad y el grado de criticidad Clasificación y calificación de las características de calidad Medios de control NCA: Niveles de calidad aceptable	Clases teóricas. Debates Dinámicas grupales.	3 y 4



UNIDAD TEMÁTICA III: ANALISIS DEL PROCESO

Logro: Identifica los diferentes tipos de proceso que se dan en una empresa de producción y servicios.

Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Definición de proceso. La detección de defectos, la prevención de defectos Diagrama de Proceso y análisis de Proceso: Crosby.	Clases teóricas. Casos grupales.	5 y 6

UNIDAD TEMÁTICA IV: INDICADORES DE CALIDAD

Logro: Mide los procesos a fin de identificar oportunidades de mejora.

Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Análisis de los factores que afectan la calidad en las empresas de producción y de servicios. Características, bases de comparación, tipos de indicadores. Casos Prácticos.	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.	6 y 7

EXAMENES PARCIALES

SEMANA 8

UNIDAD TEMÁTICA V: COSTOS DE CALIDAD

Logro: Entiende la empresa es afectada económicamente cuando no se orienta al trabajo de calidad

Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Introducción; El precio del incumplimiento; Costos de no calidad; Desperdicios; Optimización, Sistema de costos de calidad; Clasificación de los costos Implantación de programas de costos.	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.	9

UNIDAD TEMÁTICA VI. MEJORA CONTINUA

Logro: Reconoce la importancia del trabajo en equipo y resuelve problemas de forma sistemática. Nº de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Fundamento teórico TQM: Total Quality Managment; KAIZEN Aspectos básicos para el mejoramiento Equipos de Mejora, Trabajo en equipo Proceso de resolución de problemas: Rueda de Deming	Clases teóricas. Dinámicas. Casos prácticos grupales.	10 y 11



UNIDAD TEMÁTICA VII. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Logro: Maneja las herramientas profesionales de calidad y las aplica.

N° de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Listas de verificación Histogramas y gráficos de barra Gráficas de Pareto Diagramas de dispersión Diagramas causa-efecto Gráficas de Control.	Clases teóricas. Dinámicas. Casos prácticos grupales. Pautas para el Trabajo Final	12

UNIDAD TEMÁTICA VIII. SISTEMA HACCP Y BPM: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

Logro: Conoce las fases para la implementación del Sistema HACCP

N° de Horas 4

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Introducción. Objetivos del programa, ventajas del uso, fases del desarrollo, definiciones importantes, desarrollo del programa, implantación del HACCP.	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.	13

UNIDAD TEMÁTICA IX. MODELO DE GESTIÓN ISO 9001: 2000. 1

Logro: Conoce la Familia de Normas ISO 9000 y las principales pautas para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la certificación ISO 9001:2000. **N° de Horas** 8

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
Principios de Gestión de la Calidad Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Clases teóricas. Debates	14 y 15

TEMA	ACTIVIDADES	SEMANA
EXAMEN FINAL con suspensión de clases	NO HAY SUSTITUTORIO	16

VII. METODOLOGÍA

El curso se desarrollará en un marco teórico-práctico, para lo cual el alumno hará un trabajo de campo, resolverá casuística específica mediante prácticas de laboratorio y preparará una exposición del trabajo de campo; todo ello con la finalidad de dar una mayor visión al estudiante de la aplicación de la calidad en una empresa.

VIII. EVALUACIÓN.

Los estudiantes serán evaluados en materia teórica, mediante pruebas escritas (parcial, final; y/o practicas dirigidas). Como complemento de estas notas obtenidas se considerarán las calificaciones por sus intervenciones en los Seminarios-Taller. Así mismo se los evaluará en materia práctica, nota que provendrá de la formulación del trabajo de aplicación del método a la realidad de una Empresa.



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración de Negocios Globales



Peso

- | | |
|---|---|
| ● Examen Parcial | 1 |
| ● Examen final | 1 |
| ● Trabajo Final de Investigación (Presentación) (TIP) | 1 |
| ● Controles y Casos (1,2,3,4) se elimina más baja | 3 |

$$((EP)+(EF)+(TFI)+(CC1)+(CC1)+(CC3))/6 = \text{Nota Final}$$

NO HAY SUSTITUTORIO

(La fecha de los exámenes son publicados por la EAP-ANG)

IX. BIBLIOGRAFIA

1. Humberto Cantu Delgado. **Desarrollo de una cultura de la calidad**. 3ra. edición. México. Mc Graw Hill. 2004
2. Evans, James & Lindsay William. **La Administración y el control de la calidad**. 6ta. edición. México. Thomson. 2005.
3. Besterfield, Dale. **Control de calidad**. 4ta. edición. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1995.
4. Feigenbaum, Armand. **Control total de la calidad**. México. CECSA. 1995.
5. Pérez, César. **Control Estadístico de la Calidad**. México, Alfaomega. 1999.

Consulta

1. Berlinches, Andrés. **Calidad. Las nuevas ISO 9000:2000**. Madrid. Paraninfo. 2002.
2. Crosby, Philip Completeness (Plenitud). **Calidad para el siglo XXI**. México, Mac Graw Hill, 1994
3. Díaz, Bertha y Jungbluth Carlos. **La calidad total en la empresa peruana. Proceso, resultado y perspectivas**. Lima, Universidad de Lima, 1998.
4. Gitlow, Howard. **Cómo mejorar la calidad y la productividad con el método**. Deming. Colombia. Ed. Norma S.A. 1987.
5. Grant, Eugene. y Leavenworth. **Control estadístico de calidad**, 2da. Edición. CECSA. México, 1996.
6. Hansen, Bertran. **Control de Calidad**. Díaz de Santos, Madrid, 1990.
7. Ishikawa, Kaoru. **Introducción al Control de Calidad**, Madrid, Díaz de Santos, 1994,
8. Juran, Joseph, Godfrey, B. **Manual de calidad de Juran**. 5ta. edición. Madrid, Mc. Graw Hill, 2001,
9. Juran, Joseph. **Planificación y análisis de la calidad**. Barcelona, Reverte S.A., 1977.
10. INDECOPI. **Normas Peruanas de la serie ISO 9000**. (NTP ISO 9001-2000), 2001.
11. Montgomery, Douglas C. **Control estadístico de la calidad**, México. Grupo Editorial Iberoamericana S.A., 3ra Edición, 2004.

Revistas

1. Calidad y excelencia. CDI, Sociedad Nacional de Industrias (Los Laureles 365, Lima 27, Perú).
2. Quality World. 10 Grosvenor Gardens London. er belgrave Road Clifton Bristol B58 272