

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

### I. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Curso:</b>	Gestión de la Calidad	<b>Semestre:</b>	2017-I
<b>Código:</b>	GES347		
<b>N° de Créditos</b>	3	<b>Profesor/es:</b>	Oscar Taquía
<b>N° horas de teoría</b>	3		
<b>Curso(s) Pre-requisito(s)</b>	Gestión de Operaciones	<b>Carácter</b>	Electivo

### II. FUNDAMENTACIÓN

El curso permite que el alumno reconozca que la calidad debe ser inherente a cada actividad de los procesos tanto de nuestra vida personal como los de las organizaciones. Así, valora la calidad como un medio cuyo principal objetivo es lograr la adecuada y óptima secuencia de sucesos estructurados, con la menor variabilidad e incertidumbre posibles, en favor de agregar valor al output de cualquier sistema productivo.

### III. SUMILLA

Brinda los conceptos y herramientas necesarios para gestionar la calidad en las organizaciones con un enfoque integral. Se presentan los principales conceptos, sistemas y herramientas de calidad que permiten observar los procesos organizacionales desde una perspectiva de Gestión de Calidad Total (TQM), desarrollando los ejes principales de Planificación, Control, Aseguramiento y Mejora.

### IV. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el curso los alumnos:

1. Piensan de manera sistémica observando a la organización como un conjunto interrelacionado de procesos que a su vez están alineados por un objetivo común.
2. Son capaces de gestionar ciclos de proyectos de sistemas de calidad, utilizando metodologías y herramientas adecuadas para diseñar, monitorear y evaluar dicho proyecto bajo un enfoque de coste/beneficio integral y sistémico para la organización.
3. Reconocen la calidad como un eje transversal e indispensable dentro de las organizaciones así como también un medio para agregar valor e incrementar el beneficio (privado o social).
4. Identifican las necesidades del entorno organizacional y de la sociedad en su conjunto, comprendiéndolas de manera integral e incorporándolas en la planificación de los sistemas de gestión de calidad para asegurar una implementación adecuada de los mismos.

## **V. CONTENIDO**

### **UNIDAD 1 – INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD (2 sesiones):**

- Introducción, definiciones y evolución del concepto de Calidad
- Importancia de la Calidad
- Costos de la Calidad
- Calidad de diseño y conformidad
- Filosofía Deming

### **UNIDAD 2 – GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (8 sesiones):**

- Definición y filosofía de la Calidad Total
- Modelo europeo de excelencia
- Principios de la Planificación de la Calidad
- Planificación de la Calidad Total
- Herramientas de Planificación de la Calidad Total
- Importancia del Control en la Gestión Organizacional
- Identificación de Puntos Críticos de Control
- Elaboración y ejecución del plan de Control
- Control de Variables y Control por Atributos
- Definición de Aseguramiento de la Calidad
- Enfoque Socio Técnico
- Cultura y Políticas de Calidad
- Modelos de Aseguramiento de la Calidad
- Definición de Mejora de la Calidad
- Metodología PHVA
- Metodología de los 7 pasos
- Filosofía Kayzen

### **UNIDAD 3 – CERTIFICACIONES DE CALIDAD (2 sesiones):**

- Norma ISO 9001
- Auditorías y Mantenimiento de Calidad

### **UNIDAD 4 – ENTORNO ORGANIZACIONAL PARA LA EJECUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD (2 sesiones)**

- Cultura y clima organizacional y su relación con la Calidad
- Casos de éxito en la implementación de sistemas de Calidad Total.

## **VI. METODOLOGÍA**

Modalidad presencial interactiva con los alumnos, trabajando casos, ejemplos y ejercicios en la clase.

Los alumnos deben leer las lecturas indicadas en el silabo antes de la clase para que su participación sea más activa.

Los casos se realizarán en grupos de máximo cinco (5) personas y a partir de los mismos se generarán discusiones, exposiciones y documentos a entregar.

La asistencia a clase es obligatoria. La asistencia a clases será tomada al inicio de la misma, todo alumno que llegue después o que se retire a lo largo de la clase será considerado como “FALTO” en la clase de 3 horas.

**VII. EVALUACIÓN**

Logro de Aprendizaje	Producto	Ponderación	Criterios
<p>Pensar de manera sistémica con respecto a la organización.</p> <p>Reconocer a la calidad como un eje transversal en la organización.</p> <p>Identificar necesidades del entorno e incorporarlas a los sistemas de gestión de calidad.</p>	Evaluación en Clase (incluye trabajos grupales y participación en clase)	20%	<p>La participación en clase se evalúa permanentemente durante el ciclo. Asiste regularmente a las sesiones de clases. Aporta de manera proactiva en los trabajos grupales en clase.</p> <p>Casos prácticos, controles de lectura y ejercicios como trabajos grupales. La inasistencia a un trabajo grupal implica la nota CERO en dicho trabajo grupal. A dicho promedio se le adiciona el puntaje por participación en clase para obtener la Evaluación en Clase.</p>
Gestionar ciclos de proyectos de sistemas de calidad	Prácticas Calificadas	20%	<p>Responde de manera específica a las preguntas formuladas en cada evaluación. Estas prácticas se realizan de forma individual.</p>
	Examen Parcial	25%	<p>Analiza sistémicamente las preguntas y casos. Sus propuestas y decisiones incluyen el pensamiento holístico de la organización y/o entorno. Examen parcial, tendrá un enfoque aplicativo de los conceptos tratados hasta antes del mismo.</p>
	Examen Final	35%	<p>Analiza sistémicamente las preguntas y casos. Sus propuestas y decisiones incluyen el pensamiento holístico de la organización y/o entorno. Examen final, tendrá un enfoque aplicativo de todos los conceptos tratados en el curso. No es cancelatorio.</p>

## **VIII. BIBLIOGRAFÍA**

- DOMINGUEZ, José Antonio; ALVAREZ, José; GARCIA, Santiago; DOMINGUEZ, Angel; RUIZ, Antonio. (1995). DIRECCIÓN DE OPERACIONES. Aspectos tácticos en la producción y los servicios. McGrawHill.
- D'ALESSIO IPINZA, Fernando (2004). ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA PRODUCCIÓN. Enfoque estratégico y de la calidad. Segunda edición. Pearson Prentice Hall.
- ECKES, George (2004). EL SIX SIGMA PARA TODOS. Grupo Editorial Norma.
- EVANS, James R., LINDSAY, William M. (2005). ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD. Sexta edición. International Thomson Editores.
- HEYSER, Jay y RENDER, Barry (2009). PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Pearson.
- LEVINE, David; TOFFEL, Michael (2010). QUALITY MANAGEMENT AND JOB QUALITY: How the ISO 9001 Standard for Quality Management Systems Affects Employees and Employers. Management Science. Vol. 56, No. 6, pp. 978-996.
- SCHROEDER, Roger G. (2005). ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES. Conceptos y Casos Contemporáneos. Segunda edición. McGraw Hill Interamericana
- SEDAPAL. Equipo de Productividad con Calidad (2012). ENFOQUE DE PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD TOTAL PARA LA MEJORA. Material para capacitación interna. Segunda edición. Rapimagen S.A.
- SPROULL, Bob (2009). THE ULTIMATE IMPROVEMENT. Maximizing Profits through the Integration of Lean, Six Sigma, and the Thory of Constraints. Taylor & Francis Group, LLC
- TARI, Juan José (2011). RESEARCH INTO QUALITY MANAGEMENT AND SOCIAL RESPONSABILITY. Journal of Business Ethics. Vol. 102, No. 4, pp. 623-638.

## **IX. POLÍTICAS SOBRE EL PLAGIO**

Para la corrección y evaluación de todos los trabajos del curso se va a tomar en cuenta el debido respeto a los derechos de autor, castigando severamente cualquier indicio de plagio con la nota CERO (00). Estas medidas serán independientes del proceso administrativo de sanción que la facultad estime conveniente de acuerdo a cada caso en particular. Para obtener más información, referirse a los siguientes sitios en internet:

- [www.pucp.edu.pe/documento/pucp/plagio.pdf](http://www.pucp.edu.pe/documento/pucp/plagio.pdf)
- [http://www.pucp.edu.pe/puntoedu/images/documentos/institucionales/guia\\_pucp\\_para\\_el\\_registro\\_y\\_citado\\_de\\_fuentes\\_documentales\\_2009.pdf](http://www.pucp.edu.pe/puntoedu/images/documentos/institucionales/guia_pucp_para_el_registro_y_citado_de_fuentes_documentales_2009.pdf)

## **X. ACTUALIZACIÓN**

01.10.2016. A cargo de los profesores Noe Bilibio y Miguel Córdova