



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Sílabo plan de estudios 2015-II

I. DATOS ADMINISTRATIVOS

1. Asignatura	: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.
2. Código	: IN 0701
3. Naturaleza	: Teórico-práctico.
4. Condición	: Obligatorio.
5. Requisitos	: IN0601 Control Estadístico de la Calidad.
6. Nro. Créditos	: 3.5
7. Nro. de horas	: 2 Teóricas / 3 Prácticas.
8. Semestre Académico	: 7
9. Docente	: Mag. Ing. Carlos Oquelize Martínez. / Dra. Ing. Maritté Fierro Bravo.
10. Correo Institucional	: carlos.oquelize@urp.edu.pe / maritte.fierro@urp.edu.pe

II. SUMILLA

Propósitos generales: Tiene como propósito brindar los conocimientos básicos y herramientas de Sistemas de Gestión de la Calidad, Normalización Técnica, Modelos de Excelencia de Premios Nacionales a la Calidad, Sistemas Seis Sigma, Sistemas Shainin; todo ello dentro del marco de los sistemas de calidad proporcionando las bases para el desarrollo de una gestión de calidad total en las empresas, garantizando un desempeño exitoso en mercados altamente competitivos.

Síntesis del contenido: Sistemas de Calidad y Calidad y Control Total de Calidad. Ideólogos de la Calidad: Deming, Joseph Juran y su Trilogía, P. Crosby, K. Ishikawa, Genichi Taguchi, Shigeo Shingo y el Poka Yoke, Armand Feingenbaum. Normalización Técnica. Manuales de Calidad. Sistema Seis Sigma y Sistema Shainin. Mejora de Procesos y de Diseño, Medición de la Calidad y Métodos Taguchi. Certificación de la Calidad con Norma ISO 9001 Versión 2015. Los 8 Principios de la Norma ISO 9001 Versión 2015. Requisitos de la Norma ISO 9001 Versión 2015. Sistema de Calidad de Alimentos. Sistema HACCP: Principios y Etapas. ISO 22000. ISO 45001.

III. COMPETENCIAS GENÉRICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

- Comportamiento Ético.
- Liderazgo Compartido.
- Responsabilidad Social.
- Comunicación Efectiva.

IV. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

- Perspectiva Local y Global.
- Comunicación.
- Responsabilidad Ética y Profesional.
- Valoración Ambiental.

V. DESARROLLA EL COMPONENTE DE: INVESTIGACIÓN () RESPONSABILIDAD SOCIAL (x)

VI. LOGRO DE LA ASIGNATURA

Al finalizar la asignatura el estudiante:

- **Comprende** los distintos enfoques y conceptos de la filosofía de calidad.
- **Aplica** los sistemas de gestión en las áreas de calidad, ambiente, salud y seguridad en el trabajo, que individualmente o en conjunto con otras disciplinas, contribuyen como estructura de soporte para la mejora del desempeño de los procesos empresariales.
- **Valora** la importancia de la aplicación de los sistemas de gestión para el incremento de la productividad.



VII. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: INTRODUCCION A LA FILOSOFIA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.		
LOGRO DE APRENDIZAJE: Al finalizar la unidad, el estudiante identifica y distingue los diversos enfoques de la filosofía de calidad total, comprende los elementos que constituyen la teoría y el fundamento de su aplicación en el campo empresarial, valorando su importancia para la gestión empresarial.		
Semana	Contenido	
1	CALIDAD. El concepto de calidad y su importancia. La calidad como factor de competitividad de las organizaciones. Aportes de Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Taguchi, Shingo y Feigenbaum.	
2	CALIDAD TOTAL. Evolución histórica. Principios de la Calidad. Empresa, producto, cliente y calidad bajo el enfoque de calidad total. Ciclo de la Calidad. Etapas de la Calidad. Diagnóstico.	
3	SISTEMAS DE CALIDAD. Conceptos. Elementos de los Sistemas de Calidad. Clasificación. Marco Estratégico. Planeamiento Estratégico Personal.	
4	Monitoreo y Retroalimentación. Evaluación del Logro	

UNIDAD II: FUNDAMENTOS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD TOTAL.		
LOGRO DE APRENDIZAJE: Al finalizar la unidad, el estudiante conoce los principales enfoques estratégicos de calidad total y su aplicación mediante la implementación de un programa que constituye la base para la participación del personal y su contribución a la competitividad.		
Semana	Contenido	
5	MEJORA CONTINUA Aspectos generales. Finalidad. Características. Gerencia orientada a los Resultados. Gerencia orientada a los Procesos. Reingeniería. TQM. Benchmarking. Justo a Tiempo. Innovación. Lean Manufacturing. Concepto. Definición. Aplicación. Características. Importancia. Costos de Calidad.	
6	SISTEMA SEIS SIGMA Y SISTEMA SHAININ Fundamentos, conceptos y definiciones. Importancia. Etapas. Aplicación.	
7	MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y MODELOS DE EXCELENCIA Fundamentos de la medición de la calidad. Métodos Taguchi. Las auditorías de calidad como medición. Los Modelos de Excelencia. La aplicación de los Modelos de Excelencia como método de medición.	
8	Examen Parcial. Monitoreo y Retroalimentación.	

UNIDAD III: GESTION DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA INTERNACIONAL ISO 9001.		
LOGRO DE APRENDIZAJE: Al finalizar la unidad, el estudiante aplica y evalúa la metodología para implementar un Sistema de Gestión de Calidad, que contribuya a la solución de problemática empresarial en términos de calidad, costo, oportunidad y seguridad, valorando el incremento de la productividad y la mejora del servicio al cliente.		
Semana	Contenido	
9	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (1) Historia del ISO 9001. Comprensión de los principios y estructura de la norma internacional ISO 9001. Procesos, fundamentos y definiciones. Tipos de procesos. Mapa de Procesos. Fichas de procesos.	
10	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (2) Introducción. Comprensión de los principales requisitos de la norma internacional ISO 9001. Diagnóstico de la calidad, bajo la norma internacional ISO 9001.	
11	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (3) Concepto, importancia y metodología de las auditorías de la calidad. Tratamiento de no conformidades. Auditorías para certificación.	
12	Monitoreo y Retroalimentación. Evaluación del Logro.	



UNIDAD IV: GESTION DE LA CALIDAD Y LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION.		
LOGRO DE APRENDIZAJE: Al finalizar la unidad, el estudiante analiza y evalúa el impacto de implementar sistemas integrados de gestión como base fundamental para reducir costos y maximizar resultados, cumpliendo las expectativas de las partes interesadas y como estrategia para el éxito sostenido de las empresas, elevando su prestigio en los mercados a nivel nacional e internacional.		
Semana	Contenido	
13	SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL Y SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. Conceptos básicos y aplicaciones de las políticas ambientales y de seguridad y salud en el trabajo. Normas internacionales ISO 14001 y 45001.	
14	SISTEMA DE CALIDAD DE ALIMENTOS. Sistema HACCP: Principios y Etapas. ISO 22000.	
15	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION Características de los sistemas de gestión independientes. Ventajas de los SIG. Elaboración de políticas y objetivos de un sistema de gestión integrado.	
16	Examen Final. Monitoreo y Retroalimentación.	
17	Examen Sustitutorio	

VIII. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Disertación, Aprendizaje Basado en Proyectos, Problemas, Juegos; Aprendizaje Colaborativo, Aprendizaje Basado en Investigación, Estudio de Casos, Talleres, etc.

Se podrán desarrollar actividades sincrónicas (que los estudiantes realizarán al mismo tiempo con el docente) y asincrónicas (que los estudiantes realizarán independientemente fortaleciendo su aprendizaje autónomo. La planificación y ejecución de las sesiones de aprendizaje deberán considerar actividades que se organizarán de la siguiente manera:

Exploración: preguntas de reflexión vinculada con el contexto, otros.

Problematicación: conflicto cognitivo de la unidad, otros.

Motivación: bienvenida y presentación del curso, otros.

Presentación: PPT, otros.

Práctica: resolución individual de un problema, resolución colectiva de un problema, otros.

Evaluación de la unidad: presentación del resultado o producto.

Extensión / Transferencia: presentación de la resolución individual de un problema.

IX. EVALUACIÓN

Las evaluaciones se realizarán a lo largo del semestre con el propósito de determinar en qué medida el estudiante va logrando las competencias de la asignatura.

Las actividades de enseñanza se complementarán con actividades de evaluación continua (AEC) para las cuales se podrán seleccionar instrumentos tales como: laboratorios, talleres, proyectos, trabajos, simulaciones, exposiciones, controles de lectura, casos, participaciones en las sesiones de clases, entre otras.

Los exámenes parcial y final se realizarán en las semanas 8 y 16.

El promedio final de la asignatura se obtendrá de la manera siguiente:

Prácticas Calificadas	: PC	$PP = \frac{PC1 + PC2 + PAEC}{3}$
Promedio Actividades de Evaluación Continua (*)	: PAEC	
Examen Final	: EF	
Examen Parcial	: EP	$PF = \frac{EP + EF + PP}{3}$
Examen Sustitutorio (**)	: ES	
Promedio Final	: PF	

(**) El Examen Sustitutorio reemplaza la nota más baja de los exámenes y se realizará en la semana 17.

X. REFERENCIAS

Bibliografía Básica.

Cuatrecasas L y González J. (2017). Gestión Integral de la Calidad. PROFIT Editorial. Quinta Edición. España.



Bibliografía complementaria.

BASES DE DATOS URP:

Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones.
Título alternativo: Quality Management: Key Element For The Development of Organizations; Administração da Qualidade: Elemento Fundamental Para o Desenvolvimento das Organizações; Gestion della Qualit : Un  l ment Cl  Pour Le Développement Des Organisations
Palma, Hugo G Hernández; Parejo, Ignacio Barrios; Sierra, David Martínez.
Criterio Libre; Bogotá Tomo 16, N.  28, (Jan-Jun 2018): 179-195.
<https://www.proquest.com/docview/2125262792/D9F4421C011340A7PQ/2?accountid=45097>