



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

## SILABO SEMESTRE ACADEMICO 2022-B

### I. DATOS GENERALES

1.1 Nombre de la Asignatura :	Gestión de Calidad
1.2 Código Del Curso :	IEC403
1.3 Condición :	Obligatorio
1.4 Requisito :	Gestión de Cadena de Abastecimiento. Química Industrial
1.5 No. de Horas :	04
1.6 No. De Créditos :	03
1.7 Ciclo :	7°
1.8 Semestre Académico :	2022-B
1.9 Duración :	17 semanas

### II. SUMILLA

La asignatura de Gestión de Calidad se ubica en el área de formación profesional especializada y la línea de carrera de Gestión, es de naturaleza teórico - práctico, cuyo propósito es proporcionar a los estudiantes el marco conceptual y el instrumental analítico de la calidad, necesario para el mejoramiento de la gestión de las organizaciones. Asimismo, se busca afirmar en los alumnos la necesidad de desarrollar la calidad total en las organizaciones como elemento fundamental para la obtención de productos de calidad y en la prestación de los servicios. La asignatura incluye los temas: Fundamentos de la gestión de la calidad, Técnicas y métodos para la calidad y Sistemas de Gestión de la Calidad.

### III. COMPETENCIAS GENERALES

- 3.1 Resume los principales conceptos y aspectos metodológicos relacionados a la calidad total.
- a. Amplía criterios que le permiten brindar una adecuada calidad de servicio al cliente.

### IV. PROGRAMACIÓN TEMÁTICA

<b>UNIDAD 1:</b> Aspectos metodológicos relacionados a la calidad total y calidad de servicio al cliente			
<b>I. COMPETENCIA DE LA UNIDAD:</b> Analiza los principales conceptos y aspectos metodológicos de la calidad total.			
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
1	1. Introducción al curso. 2. Evolución histórica de la Calidad. 3. Conceptos de calidad y Calidad Total. 4. Objetivos del control de	1-5: Utiliza los fundamentos de la calidad para explicar la importancia de proveer productos como bienes y servicios de	Comparte experiencias y aprendizajes logrados sobre / calidad.

	<p>calidad. Principios de la calidad total.</p> <p>5. Pensamiento Kanri vs Kaizen.</p>	calidad.	
2	<p>6. El ciclo PHVA.</p> <p>7. Mejora continua.</p> <p>8. Desarrollo de una cultura de calidad.</p>	<p>6-7: Utiliza el ciclo PHVA para proponer mejoras en un proceso o actividad.</p> <p>8: Adapta las 5 S y el Decálogo del desarrollo a cualquier organización</p>	Participa activamente en propuestas de mejora a un proceso o actividad
3	<p>9. Calidad en la Atención y Servicio al Cliente.</p> <p>10. Factores que afectan a la calidad.</p> <p>11. Inspección de la Calidad: Clasificación.</p>	9-11: Aplica apropiadamente los criterios y técnicas de brindar un servicio de calidad.	Comparte experiencias sobre calidad en la atención y servicio al cliente
4	10. El Sistema de Calidad: Estructura, subsistemas.	11-12: Aplica apropiadamente los criterios de cada subsistema.	Participa activamente en el cálculo de la confiabilidad de un producto y sistema
<b>UNIDAD 2:</b> Metodología relacionadas a la Gestión de Calidad. Normas ISO 9001:2015, ISO 22000			
<b>II. COMPETENCIA DE LA UNIDAD:</b> Analiza los conceptos de la Gestión de Calidad, aplica conceptos y técnicas de Gestión de Calidad			
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	CONTENIDOS ACTITUDINALES
5	<p>1. La Gestión de la Calidad.</p> <p>2. Estrategias con respecto a la calidad.</p> <p>3. Cambio Organizacional.</p> <p>4. El manual de calidad. 5. Trabajo en equipo.</p>	<p>1-3: Recoge y aplica los conceptos y técnicas de gestión de la calidad.</p> <p>4-5: Elabora la estructura de un manual de calidad de una organización poniendo en práctica el trabajo en equipo.</p>	Toma conciencia sobre la importancia de promover el cambio organizacional.
6	6. Gestión de la Calidad a través de las Normas ISO 9000.E ISO 22000	<p>6: Utiliza los requisitos establecidos en la Norma</p> <p>ISO 9001:2015. E ISO 22000</p>	Recoge las evidencias indicadas de la Norma ISO 9001:2015. E ISO 22000
7	<p>7 Sistema Integrado de Gestión.</p> <p>8. Mejoramiento de los procesos. Proceso de</p>	7-8: Realiza comparación de los requisitos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión.	Elabora una propuesta para mejoramiento de un proceso en la empresa o

	Mejoramiento de la Calidad.		institución donde desarrolla su proyecto formativo.
8	9. Costo de la calidad. 10. Elementos del costo de la calidad. 11. Análisis de los costos de calidad. 12. Aplicación.	9-12: Aplica criterios para optimizar los costos de calidad.	Aplica las técnicas apropiadas para analizar los costos de calidad en una organización.
<b>UNIDAD 3:</b> Herramientas estadísticas para identificar y solucionar problemas de calidad.			
<b>III. COMPETENCIA DE LA UNIDAD:</b> Describe el proceso de utilización de herramientas estadísticas para la identificación de problemas y sus aplicaciones.			
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>
9	1. Visita a una empresa industrial.	1 Recoge información relevante que le ayude a fortalecer su proyecto formativo.	Respetar los protocolos de seguridad durante la visita, mostrándose participativo.
10	2. Herramientas básicas para el Control de Calidad: Tormenta de ideas. 3. Análisis de Pareto. 4. Diagrama de Causa Efecto	2-4: Utiliza adecuadamente el procedimiento para identificar y/o proponer soluciones a los problemas de calidad, con las tres herramientas estudiadas.	Valora la utilidad de las herramientas estudiadas
11	5. Diagrama de Flujo. 6. Gráfica de Tendencia. 7. Histograma. 8. Diagrama de Dispersión.	5-8: Utiliza adecuadamente el procedimiento para identificar y/o proponer soluciones a los problemas de calidad, con las cuatro herramientas estudiadas.	Valora la utilidad de las herramientas estudiadas
12	9. Gráficas de Control por variables y por atributos. 10. Capacidad de procesos. 11. Estabilidad de procesos.	9-11: Aplica las gráficas de control para determinar si un proceso está o no bajo control.	Valora la utilidad de las herramientas estudiadas
<b>UNIDAD 4:</b> El proceso y la Inspección por muestreo para la aceptación o rechazo de lotes			
<b>IV. COMPETENCIA DE LA UNIDAD:</b> Aplica la técnica del muestreo para inferir sobre la calidad de lotes			
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>
13	1. Muestreo. 2. Métodos de inspección por muestreo.	1-5: Aplica la técnica del muestreo para controlar la calidad de los productos.	Estima la probabilidad de aceptación y rechazo de lotes a partir de

	3. Planes de muestreo. 4. Curva característica operativa. 5. Criterios para el establecimiento de planes de muestreo.		información muestral.
<b>14</b>	6. Sistemas de muestreo por atributos. 7. Sistemas de muestreo por variables. 8. Sistema de muestreo mixto.	6-8: Utiliza las tablas de muestreo por atributos y por variables para controlar la calidad de los productos.	Acepta los resultados de la aceptación o rechazo de lotes de producción y compra, con la utilización de las tablas de muestreo
<b>15</b>	1. Entrega y sustentación del trabajo de investigación.	1-2: Demuestra el conocimiento de las técnicas de calidad y estadísticas para asegurarla calidad de los bienes y servicios	Respeto los criterios y normas establecidos para la exposición de los trabajos de investigación formativa.
<b>16</b>	6. Evaluación sensorial.	6-7: Aplica el procedimiento de evaluación sensorial de alimentos.	Cumple los protocolos y normas de evaluación sensorial.
<b>17</b>	<b>EVALUACIÓN Y TRABAJO FINAL</b>		

## V. EVALUACIÓN

El cálculo del promedio final será:

Examen parcial: 30%

Examen final : 30%

Practica 1 y 2 : 40%

Total : 100%

## VI. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

UNIDAD DIDÁCTICA I:

1. Amado, J. (2009). Calidad Total. Huacho, Perú: El autor.
2. Besterfield, D. (2009). Control de Calidad. (8va ed). México: Pearson Educación
3. Ishikawa, K. ¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa. Cuba: Revolucionaria.
4. Tari, J.J. (s.f). Calidad total: fuente de ventaja competitiva. Alicante, España: Publicaciones Universidad de Alicante.

UNIDAD DIDÁCTICA II:

5. Ishikawa, K. ¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa. Cuba: Revolucionaria.
6. Martínez, J. Manual de Implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad. México.

UNIDAD DIDÁCTICA III:

7. Grant, E. (1987). Control Estadístico de la Calidad. México: McGraw Hill.
8. Juran, J.M. y Gryna, F. Planificación y Análisis de la Calidad. Barcelona: Reverté S.A.

UNIDAD DIDÁCTICA IV:

9. Lohr, S. (2000). Muestreo: Diseño y Análisis. México: Thomson S.A.
10. Carot, V. (2001). Control Estadístico de Calidad. Ed. Alfaomega.
11. Martínez, J. Manual de Implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad. México.
12. Vilar, J., Gómez, F. y Tejero, M. (1998). Las 7 nuevas herramientas para la mejora de la calidad (2da ed.). España: Editorial.

