

<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	
<b>CARRERA</b>	ADMINISTRACION DE OPERACIONES
<b>PRE REQUISITOS</b>	Estadística Planificación de Operaciones
<b>SEMESTRE</b>	Cuarto
<b>HORAS TOTALES</b>	72
<b>HORAS SEMANALES</b>	04
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Aplicar conceptos y modelos para la gestión de la calidad de las operaciones y sus distintos procesos.

<b>UNIDAD N°</b>	<b>TITULO UNIDAD</b>	<b>HORAS</b>
1	HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD	18
2	TECNICAS PARA EL CONTROL DE CALIDAD	36
3	MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	18

<b>UNIDAD Nº</b>	1
<b>TITULO UNIDAD</b>	<b>HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD</b>
<b>HORAS TOTALES UNIDAD</b>	18
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Valorar la importancia de la formación y mantención de una cultura de calidad en la empresa.
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<p><b>Distinguir la importancia del aseguramiento de calidad en la empresa.</b></p> <p><b>Identificar las variables esenciales de un programa de mejoramiento de calidad.</b></p> <p><b>Interpretar la normativa ISO y valorar la importancia de las certificaciones de calidad.</b></p>	<p><b>1. Los cambios de paradigma y la calidad</b></p> <p>1.1 Elementos esenciales de la calidad</p> <p>1.2 Cambio hacia una cultura de calidad</p> <p>    1.2.1 Cultura de calidad en la organización</p> <p>    1.2.2 Desarrollo de hábitos, costumbres y actitudes de calidad</p> <p>    1.2.3 Participación de agentes externos: Estado, organismos de acreditación.</p> <p>1.3 La voz del consumidor en la organización</p> <p>1.4 Principales aportes al desarrollo de la calidad</p> <p>    1.4.1 Crosby, Deming, Juran</p> <p>    1.4.2 Ishikawa, Mizuno, Shingo, Taguchi</p> <p>    1.4.3 Relaciones con otras disciplinas: estadística, ergonomía, ciencias humanas.</p> <p><b>2. Mejoramiento de la Calidad</b></p> <p>2.1 Normalización</p> <p>2.2 Certificaciones</p> <p>2.3 Actitud de Servicio</p> <p>2.4 Dirección estratégica para la calidad</p> <p>2.5 Control de Calidad</p> <p><b>3 Normativa ISO</b></p> <p>3.1 Origen y objetivos de la norma ISO</p> <p>3.2 Estructura y contenidos de la norma ISO 9.000</p> <p>3.3 Estructura y contenidos de la norma ISO 14.000</p> <p>3.4 Certificaciones ISO</p> <p>3.5 Otras certificaciones</p>

<b>UNIDAD Nº</b>	2
<b>TITULO UNIDAD</b>	<b>TECNICAS PARA EL CONTROL DE CALIDAD</b>
<b>HORAS TOTALES UNIDAD</b>	36
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Aplicar técnicas de control y verificación de calidad y valorar su capacidad como agentes del mejoramiento continuo de la calidad.
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<b>Distinguir las etapas de un plan de control de calidad.</b>	<b>1. El Proceso de Control de Calidad</b> 1.1 Concepto y objetivos del control de calidad 1.2 Areas críticas 1.3 Determinación de estándares y límites de control 1.4 Elaboración y selección de indicadores 1.5 Obtención de datos 1.6 Medición y evaluación de resultados 1.7 Selección de herramientas a utilizar
<b>Aplicar técnicas de control y verificación de calidad e interpretar la información obtenida.</b>	<b>2. Herramientas de mejoramiento para procesos simples</b> 2.1 Histogramas 2.2 Diagrama de Pareto 2.3 Hoja de Verificación 2.4 Diagramas Causa – Efecto 2.5 Estratificación 2.6 Gráficas de Control 2.7 Interpretación de la información obtenida en los distintos diagramas y gráficas. <b>3. Herramientas de mejoramiento para procesos complejos</b> 3.1 Diagramas de afinidad 3.2 Diagramas de árbol 3.3 Diagramas matriciales 3.4 Diagramas de flecha 3.5 Otros 3.6 Interpretación de la información obtenida en los distintos diagramas y gráficas

<b>UNIDAD Nº</b>	3
<b>TITULO UNIDAD</b>	<b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b>
<b>HORAS TOTALES UNIDAD</b>	18
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Elaborar un programa de mejoramiento de calidad
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>CONTENIDOS</b>
<p><b>Valorar el trabajo en equipo como elemento clave en los programas de mejoramiento de calidad.</b></p> <p><b>Distinguir y desarrollar las distintas etapas de un programa de mejoramiento de la calidad.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. Trabajo en equipo para el mejoramiento de la calidad</b><ol style="list-style-type: none"><li>1.1 Dinámica de operación y coordinación de equipos</li><li>1.2 Roles en un equipo</li><li>1.3 Barreras al trabajo en equipo</li><li>1.4 Organización de equipos para la calidad</li></ol></li> <li><b>2. Programa de mejoramiento de la calidad</b><ol style="list-style-type: none"><li>2.1 Metodología para el mejoramiento continuo</li><li>2.2 Creatividad como técnica para el mejoramiento</li><li>2.3 Normas y programas</li><li>2.4 Aseguramiento de la calidad de los insumos</li><li>2.5 Aseguramiento de la calidad de los procesos</li><li>2.6 Actividades de posproducción</li><li>2.7 Integración de un programa de mejoramiento</li><li>2.8 Principios para un sistema de calidad</li><li>2.9 Puesta en marcha de medidas de calidad</li></ol></li></ol>

### **SUGERENCIAS METODOLOGICAS**

Para el adecuado desarrollo de los contenidos y objetivos de esta asignatura es necesario que los estudiantes realicen actividades que permitan armonizar los contenidos teóricos con situaciones reales del mundo laboral. Para estos efectos se sugiere:

- Exposición de temas por parte de los docentes, utilizando apoyo audiovisual.
- Presentación de aplicaciones y casos prácticos de los temas tratados
- Resolución de guías de ejercicios prácticos
- Visitas guiadas a empresas para observar programas de mejoramiento de calidad
- Utilización de software específico para el control de calidad.

### **SUGERENCIAS DE EVALUACION**

Durante el semestre se aplicarán, a lo menos, tres evaluaciones parciales para medir el logro de los objetivos de cada unidad temática. Al término de cada semestre se aplicará una prueba con carácter global para medir el grado de logro del objetivo de la asignatura.

Las evaluaciones parciales se ponderarán en un 60% de la nota final; la prueba global tendrá una ponderación del 40%.

El rendimiento mínimo en cada evaluación no podrá ser inferior al 60%

Para la adecuada medición del logro de los objetivos, se sugiere aplicar instrumentos tales como:

- Pruebas escritas de aplicación y análisis de conceptos.
- Exposiciones orales
- Trabajos de investigación

## BIBLIOGRAFIA

### OBLIGATORIA

<b>AUTOR</b>	Pérez, Cesar
<b>TITULO</b>	Control estadístico de la calidad
<b>EDITORIAL</b>	Alfaomega
<b>AÑO</b>	1999

<b>AUTOR</b>	Schongenger, R.
<b>TITULO</b>	Manufactura de calidad
<b>EDITORIAL</b>	Norma
<b>AÑO</b>	2001

### COMPLEMENTARIA

<b>AUTOR</b>	Domínguez Machuca, José y otros
<b>TITULO</b>	Administración de Operaciones. Aspectos operativos
<b>EDITORIAL</b>	Mc Graw Hill
<b>AÑO</b>	2000

<b>AUTOR</b>	Alexander
<b>TITULO</b>	Cómo implantar ISO 9.000
<b>EDITORIAL</b>	Pearson Educación
<b>AÑO</b>	2001