

**FORMATO 1**  
**PLANIFICACIÓN DE CURSO**  
 Segundo Semestre académico 2024

**I. ACTIVIDAD CURRICULAR Y CARGA HORARIA**

Asignatura: Gestión de la Calidad	Código: IND40102
Semestre de la Carrera: Electiva	
Carrera: Ingeniería Civil Industrial	
Escuela: Escuela de Ingeniería	
Docente(s): Ing. Delvis José Castellanos Malave	
Ayudante(s): N/A	
Horario: Cátedras: martes 14:30 – 16:00; jueves 14:30 – 16:00 Asesoría: A convenir (solicitar vía Foro)	

Créditos SCT:	6
Carga horaria semestral <sup>1</sup> :	180 horas
Carga horaria semanal:	4 horas

Tiempo de trabajo sincrónico semanal:	4 horas
Tiempo de trabajo asincrónico semanal:	7 horas

**II. RESULTADOS U OBJETIVOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS ESTE SEMESTRE**

1) RA1 – Comprensión de los conceptos básicos de calidad
2) RA2 – Familiarización con los principios, estándares y normativas para la gestión de calidad
3) RA3 – Conocimiento de herramientas y técnicas de calidad
4) RA4 – Desarrollar habilidades de mejora continua

<sup>1</sup> Considere que 1 crédito SCT equivale a 30 horas de trabajo total (presencial/sincrónico y autónomo/asincrónico) en el semestre.

### III. UNIDADES, CONTENIDOS Y ACTIVIDADES

UNIDAD 1. CONCEPTOS Y ENFOQUES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD (RA 1).				
Semana	Contenidos	Actividades de enseñanza y aprendizaje		Actividades de evaluación diagnóstica, formativa y/o sumativa
		Actividades Sincronas	Actividades Asíncronas	
1 – (12/08)	Desarrollo de la calidad en los distintos campos de la Ingeniería	<p><u>Martes, en bloque de clases 1 (BC1):</u> Conceptualización de la calidad. Enfoque del programa de la cátedra.</p> <p><u>Jueves, en bloque de clase 2 (BC2):</u> Preparación de grupos para trabajos en clase. Desarrollo de la calidad orientada al: producto, proceso, a la prevención, al sistema, RRHH, coste.</p> <p>Desarrollo de ejercicios en clase. Se usará el espacio del foro y blog de Ucampus para trabajar en base a formulación de casos aplicados (actividad formativa).</p>	<p><u>Lectura y análisis de casos:</u> Solicitar a los estudiantes que analicen los casos y respondan preguntas específicas o elaboren reportes cortos.</p> <p><u>Elaboración de presentaciones:</u> Asignar a grupo de estudiantes la elaboración de una presentación sobre un tema específico relacionado con la gestión de la calidad.</p> <p><u>Ejercicios prácticos online:</u> ofrecer ejercicios prácticos que los estudiantes puedan resolver a su propio ritmo.</p>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).

<p>2 – (19/08)</p>	<p>Conceptos y enfoques de calidad</p>	<p><b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b></p> <p><u>Martes - bloque de clases 1 (BC1):</u> Exposición de contenidos y desarrollo de ejemplos y casos aplicados. Actividades prácticas en clase. Retroalimentación del contenido complementario en foro y blog.</p> <p><u>Jueves - bloque de clases 2 (BC2):</u> Exposición de contenidos y desarrollo de ejemplos y casos aplicados. Actividades prácticas en clase. Retroalimentación del contenido complementario en foro y blog.</p> <p>Repasar el material audiovisual o escrito dispuesto de la semana.</p>	<p><b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b></p> <p><u>Lectura y análisis de casos:</u> Solicitar a los estudiantes que analicen los casos y respondan preguntas específicas o elaboren reportes cortos.</p> <p><u>Elaboración de presentaciones:</u> Asignar a grupo de estudiantes la elaboración de una presentación sobre un tema específico relacionado con la gestión de la calidad.</p> <p><u>Ejercicios prácticos:</u> ofrecer ejercicios prácticos que los estudiantes puedan resolver a su propio ritmo.</p>	<p>Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).</p>
<p>3 – (26/08)</p>	<p>Gestión de la Calidad en las Organizaciones Gestión de Calidad Total</p>	<p><b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b></p>	<p><b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b></p>	<p>Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).</p>
<p><b>UNIDAD 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (RA 2).</b></p>				
<p>4 – (02/09)</p>	<p>Familia de normas ISO 9000 Requisitos aplicables en ISO 9001</p>	<p><b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b></p>	<p><b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b></p>	<p>Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa). <b>Evaluación PP1 (sumativa)</b> <b>Jueves 05/09</b></p>

5 – (09/09)	Implantación de un Modelo de Gestión de Calidad (ISO 9002) Sistemas Integrados de Gestión	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
6 – (23/09)	Auditorías de un Sistema de Gestión de Calidad	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
<b>UNIDAD 3. HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS DE CALIDAD (RA 3).</b>				
7 – (30/09)	Aplicaciones con: Histogramas, Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
8 – (07/10)	Aplicaciones con: SPC, AMEF, Six Sigma	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa). <b>Evaluación CC1 - Jueves 10/10 Consolidado NAC 1</b>
<b>UNIDAD 4. GESTIÓN DE PROCESOS (RA 4).</b>				
9 – (14/10)	Conceptualización de procesos, tipos, características	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
10 – (21/10)	Sistema de Control de la Gestión de Procesos	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
11 – (28/10)	Métodos para la mejora y el desarrollo de procesos	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
<b>UNIDAD 5. CALIDAD EN EL SERVICIO (RA 4)</b>				
12 – (04/11)	Naturaleza y calidad del servicio. Gestión de deficiencias	<i>Estrategia clase presencial estándar</i>	<i>Estrategia asíncrona estándar</i>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).

13 – (11/11)	Medición de la calidad del servicio	<b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b>	<b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa).
14 – (18/11)	Gestión de reclamos y quejas	<b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b>	<b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa). <b>Evaluación CC2</b> <b>Jueves 21/11</b>
15 – (25/11)	Casos Aplicados	<b><i>Estrategia clase presencial estándar</i></b>	<b><i>Estrategia asíncrona estándar</i></b>	Participación en clase, foro y blog UCAMPUS, evaluación de conocimiento formativo (formativa). <b>Consolidado NAC 2</b>

#### IV. CONDICIONES Y POLÍTICAS DE EVALUACIÓN

De acuerdo con las actividades planteadas, la evaluación final de la cátedra está compuesta por:

Actividades sumativas:

- ✓ Notas de Cátedra (NC): Dos controles de cátedra (CC1, CC2).
- ✓ Notas de actividades complementarias (NAC): Consolidados (actividades síncronas y asíncronas) + Prueba Parcial 1 (PP1)
- ✓ Notas de presentación (NP): Promedio de las notas de cátedra

Actividades formativas:

- ✓ Evaluaciones Diagnósticas, para evaluar el nivel de aprendizaje.
- ✓ Participación del estudiante en los foros y el blog de la asignatura. Dichas actividades no generan nota de forma directa al curso, pero son de carácter obligatorio, para garantizar parte del aprendizaje del estudiante para las evaluaciones sumativas.

La nota final (NF) de la asignatura será ponderada entre la nota de cátedra (NC) y la nota de actividades complementarias (NAC) siguiendo la siguiente fórmula;

$$NF = 0.5 * NC + 0.5 * NAC$$

- La aprobación de la asignatura está sujeta a las condiciones  $NC \geq 4.0$  y  $NAC \geq 4.0$ , además de tener un 85% de asistencia a las clases
- En caso de que un estudiante repruebe alguna de estas condiciones, pero su NF sea mayor a 4.0; se le asignará en el Acta como nota final un 3.9.
- En el caso de las notas de cátedra (NC),

$$NC = 50\% \text{ Examen} + 50\% \text{ NP}$$

donde,

$$NP = \text{Promedio (CC1, CC2)}$$

- Cualquier estudiante cuya NP sea superior o igual a 5.5, **está exento de rendir el Examen**. Los estudiantes exentos recibirán como nota de examen su nota de presentación (NP).
- El examen no reemplaza automáticamente la menor nota que conforma la NP.
- Si posterior al Examen no se ha aprobado el curso, tendrán derecho a rendir el **Examen Recuperativo** solo los estudiantes que tengan una NC en el rango 3.7 a 3.9. La aprobación de este **Examen Recuperativo** dará como resultado que la  $NC = 4.0$ . (No nota final).
- En el caso de las notas de actividades complementarias (NAC),

$$NAC = \text{Promedio (Consolidado 1, Consolidado 2, PP1)}$$

**V. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS OBLIGATORIOS**

- Quality Management and Practices. Autor: Kim-Soon
- Quality Management and Quality Control. Autor: Pereira, Paulo
- Quality Assurance and Management. Autor: Savsar, Mehmet.
- Familia de Normas ISO 9000:2015.

**VI. BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS COMPLEMENTARIOS**

- Six Sigma and Quality Management. Autor: Pereira, Paulo