



Universidad Nacional “José Faustino Sánchez Carrión”

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

SÍLABO POR COMPETENCIAS

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	FORMACIÓN PROFESIONAL BÁSICA
CURSO	GESTION DE LA CALIDAD
CÓDIGO	1041253
HORAS	05 HORAS SEMANALES
CRÉDITO	04
SEMESTRE ACADÉMICO	2018 - I
CICLO DE ESTUDIOS	IV
DOCENTE	Lic. Adm. CARLOS MANUEL LEON SANCHEZ M(o). Administración Estratégica
CORREO ELECTRONIO	caleons93@gmail.com .

II. DESCRIPCIÓN Y SUMILLA DEL CURSO

El curso es de naturaleza teórico – práctico y contribuye para que el estudiante utilice y relacione conceptos de calidad, productividad y competitividad. El contenido de la asignatura comprende: Calidad, productividad, competitividad. Principios, métodos, técnicas. Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y su proceso de auditoría, implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz, mejora del desempeño de una organización.

La asignatura está organizada en las siguientes unidades didácticas:

Unidad I: Marco conceptual y fundamentos de la administración y gestión de la calidad.

Unidad II: Principios, métodos y técnicas para la calidad.

Unidad III: Herramientas del Control de la Calidad. Mejoramiento y aseguramiento de la Calidad.
Costos de la Calidad.

Unidad IV: Sistema de gestión de la calidad.

El curso está programado para un total de 16 semanas, en las que se realizarán 32 sesiones académicas.

III. COMPETENCIA GENERAL DEL CURSO

Conoce y aplica los principales conceptos, técnicas y métodos relacionados con la gestión de la calidad en la producción de bienes y servicios, **utilizando** herramientas de control para el mejoramiento de la calidad, con **capacidad** para garantizar un sistema adecuado de gestión de la calidad.

IV. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
UNIDAD - I	Teniendo en cuenta la competitividad de los mercados y las exigencias de los consumidores, es necesaria la categorización, explicación y fundamentación conceptual de la gestión de la calidad así como la determinación de su finalidad.	Marco conceptual y fundamentos de la administración y gestión de la calidad.	1, 2,3,4
UNIDAD - II	El sistema de Gestión de la Calidad incorpora, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación del trabajo en equipo, analizando de cara a la resolución de problemas, los principios, métodos y técnicas para una adecuada gestión de la calidad.	Principios, métodos y técnicas para la calidad.	5,6,7,8
UNIDAD - III	El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, requiere del análisis y evaluación de los procesos y herramientas de control así como la determinación de los costos para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad.	Herramientas del Control de la Calidad. Mejoramiento y aseguramiento de la Calidad. Costos de la Calidad.	9,10,11,12
UNIDAD - IV	Las diversas actividades coordinadas para el control de la calidad, se basa en normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Ante esta necesidad analiza las diversas normas emitidas por organismos normalizadores como la ISO (Organización Internacional de Normalización).	Sistema de gestión de la calidad.	13,14,15,16

V. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Número	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Interpreta el significado de la palabra gestión, previo análisis.
2	Expone con claridad su finalidad y su objetivo de la gestión, con base al análisis de la información pertinente.
3	Describe las cualidades y conocimientos que debe poseer un buen gestor, para ello analiza algunas fuentes de información.
4	Señala los tipos principales de entornos que afectan directamente a la empresa, previo análisis de fuentes diversas.
5	Indica algunas visiones cambiantes sobre organización, previo análisis de casos.
6	Señala las consecuencias que se verá afectada en el futuro las organizaciones, si no se prevé con una gestión adecuada.
7	Describe cómo sobrevivir y prosperar en un mundo de rápidos cambios basándose en nuevas tecnologías y conceptos previa información pertinente.
8	Fundamenta con claridad la turbulencia y complejidad de las organizaciones a sus colaboradores, a través de las capacitaciones y motivación, previo análisis
9	Expone con claridad sus apreciaciones sobre cómo desarrollar una organización abierta al aprendizaje, previo análisis de información.
10	Fundamenta de manera clara su posición en relación a la esencia de la planificación y su Accionar.
11	Sustenta de modo coherente su entender y posición sobre la búsqueda de la calidad total, realizando trabajos monográficos
12	Plantea con claridad sus apreciaciones sobre la implementación de la retroalimentación, basándose en fuentes diversas pertinentes.

VI. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS

UNIDAD I: MARCO CONCEPTUAL Y FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD I

Teniendo en cuenta la competitividad de los mercados y las exigencias de los consumidores, es necesaria la categorización, explicación y fundamentación conceptual de la gestión de la calidad así como la determinación de su finalidad.

Semana	Contenidos				Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal			
1	1.- Introducción al curso. 2.- Fundamento de administración de la calidad. 3.- Importancia de la Calidad. 4.- Filosofías Industriales	1-4: Comparar y analiza la importancia de los fundamentos de la administración de la calidad	Establece criterios referidos a la importancia de la calidad.		<ul style="list-style-type: none"> Motivación al inicio de la sesión y Exposición académica. Visualización de videos relacionados al tema. Resolución de casos Exposiciones y debates. 	Interpreta y compara la importancia de la calidad.
2	5.- Bases y autores de la gestión de la calidad. 6.- La gestión de la calidad, ¿técnicas, paradigma, estrategia, sistema o filosofía?. 7.- La Teoría de la Administración y la Gestión de la Calidad.	5-7: Comparar y analiza las técnicas, paradigmas, estrategias, en relación con la teoría de la gestión de la calidad.	Aprecia las técnicas, paradigmas, estrategias, en relación con la teoría de la gestión de la calidad.			Distingue la gestión de la calidad y determina su importancia.
3	8.- Las dimensiones de la calidad del producto 9.- Calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente. 10.- Las dimensiones de la calidad total del producto.	8-10: Identificar las dimensiones de la calidad del producto y las dimensiones de la calidad total del producto.	Propone las dimensiones como medida de la calidad de los productos.			Compara las dimensiones del producto, para determinar sus atributos.
4	11.- Enfoques de Gestión de la Calidad. 12.- La Gestión de la Calidad Total.	11-12: Juzgar la importancia de los enfoques de la gestión de la calidad y la gestión de la calidad total.	Discutir los enfoques de la gestión de la calidad y de la calidad total, para el cambio organizativo.			Discute los resultados de los enfoques y la importancia para la organización.
EVALUACIÓN DE UNIDAD DIDÁCTICA						
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO		
Evaluación escrita de 10 preguntas, relacionadas con la fundamentación conceptual de la gestión de la calidad y su finalidad.		Presentación de casos resueltos en equipos de trabajo. Entrega de casos resueltos en clases.		Formula situaciones reales a través de la Lectura y la Investigación.		

UNIDAD II: PRINCIPIOS, MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD II

El sistema de Gestión de la Calidad incorpora, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación del trabajo en equipo, analizando de cara a la resolución de problemas, los principios, métodos y técnicas para una adecuada gestión de la calidad.

Semana	Contenidos				
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal	Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
5	1.- Planificación de la calidad. 2.- Implementación de la calidad. 3.- El plan de calidad. 4.-Proceso de Planificación de la calidad	1-4: Identificar técnicas apropiadas para el desarrollo de un plan de calidad.	Proponer la implementación de un plan de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al inicio de la sesión y Exposición académica. • Visualización de videos relacionados al tema. • Resolución de casos • Exposiciones y debates. 	Explica las técnicas apropiadas para el desarrollo de un plan de calidad.
6	5.- Control de la calidad. 6.- Objetivos, ventajas y desventajas 7.- Etapas del control de la calidad.	5-7: Esbozar la importancia del control de calidad mediante sus etapas.	Debatir las etapas del control de calidad y su importancia.		Sustenta la importancia del control de calidad mediante sus etapas.
7	8.- Mejora de la calidad 9.- Metodología de solución de problemas de mejora continua. 10.- Ciclo de la Mejora continúa. 11.- Estudio de casos	8-11: Analizar la metodología de solución de problemas de mejora continua.	Justificar la metodología de solución de problemas de mejora continua, como herramienta estratégica.		Explica la metodología de solución de problemas de mejora continua.
8	11.- La Metodología Six Sigma. Historia y Misión 12.- Niveles y componentes básicos del Six Sigma 13.- Herramientas de Six Sigma.	11-13: Juzgar la importancia de la metodología Six sigma, como esfuerzo disciplinado para examinar los procesos repetitivos de las empresas.	Usar las herramientas de six sigma en los procesos repetitivos de las empresas.		Sustenta el uso de las herramientas six sigma para evaluar resultados.
EVALUACIÓN DE UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Evaluación escrita de 10 preguntas, relacionadas con el sistema de Gestión de la Calidad en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación del trabajo en equipo, analizando de cara a la resolución de problemas.		Sustentación del plan de calidad como trabajo en equipo. Debate de casos simuladas en clases.		Formula la descripción del plan de calidad como producto final.	

UNIDAD III: HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD. MEJORAMIENTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. COSTOS DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD III

El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, requiere del análisis y evaluación de los procesos y herramientas de control así como la determinación de los costos para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad.

Semana	Contenidos				
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal	Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
9	1.-Concepto, procesos y principios básicos de control. 2.- Sistemas de control 3.- El Control de materiales. 4.- El Inventario	1-4: Identificar los sistemas de control y su aplicación en el control de materiales.	Proponer los sistemas de control más adecuados para su aplicación en el control de materiales.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al inicio de la sesión y Exposición académica. • Visualización de videos relacionados al tema. • Resolución de casos • Exposiciones y debates. 	Identifica los sistemas de control para su aplicación en las actividades empresariales.
10	5.- Herramientas para el control. - Diagrama de flujo - Histogramas. - Diagrama de Causa – Efecto. - Pareto.	5: Identificar las herramientas más adecuadas de control de la calidad.	Usar las herramientas más adecuadas de control de la calidad.		Diseña diagramas diversos para evaluar los procesos de control de la calidad.
11	6.- Definición de los costos de la calidad, importancia y clasificación. - Costos de fallas internas. - Costos de fallas externas. - Costos de Evaluación. - Costos de Prevención - - Ejercicios	6: Identificar y Analizar los tipos de costos de la calidad y de la no calidad	Proponer el estudio y análisis de los costos más adecuados para la gestión de la calidad.		Participa en la evaluación de los costos de calidad como práctica.
12	7.- Sistemas para evaluar los costos de la calidad. 8.- Modelos para la evaluación de los costos.	7-8: Identificar los sistemas para evaluar los costos de la calidad.	Usar las herramientas más adecuadas para evaluar los costos de la calidad.		Compara los sistemas para evaluar los costos de la calidad.

EVALUACIÓN DE UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
Evaluación escrita de 10 preguntas, relacionadas con el análisis y evaluación de los procesos y herramientas de control así como la determinación de los costos para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad.	Presentación y sustentación de las herramientas de control como trabajo de equipo. Evalúan casos y determinan los sistemas que emplearan para evaluar los costos de calidad.	Distingue la importancia de las herramientas de control y los sistemas de evaluación de los costos de calidad.

UNIDAD IV: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD IV

Las diversas actividades coordinadas para el control de la calidad, se basa en normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad. Ante esta necesidad analiza las diversas normas emitidas por organismos normalizadores como la ISO (Organización Internacional de Normalización).

Semana	Contenidos				
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal	Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
13	1.- Importancia de La normalización y certificación. 2.- Auditorías de Calidad para la competitividad empresarial.	1-2: Diseñar un sistema de Auditorías de Calidad.	Establecer el mejor procedimiento en un sistema de auditoria de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación al inicio de la sesión y Exposición académica. • Visualización de videos relacionados al tema. • Resolución de casos • Exposiciones y debates. 	Desarrollar un sistema de Auditorías de Calidad, tomando como base la Importancia de La normalización y certificación ISO.
14	3.- Estándares de la calidad. - Organismos de normalización. - Sistema de calidad. - Concepto de ISO. - ISO 9000 - ISO 14000. - ISO 18000 - 22000.	3: Identificar y comparar los estándares de calidad por su importancia.	Establecer la importancia de los estándares de calidad, considerando los sistemas de calidad.		Identificar los estándares de la calidad y los sistemas de calidad.
15	4.- Implementación de la Norma ISO 14000 5.- Metodología para la Implementación de la Norma ISO 14000.	5: Identificar y Analizar la Norma ISO 14000, para evaluar la gestión ambiental.	Proponer criterios adecuados para la implementación de la Norma ISO 14000.		Participa en la Implementación de la Norma ISO 14000 considerando algunas metodologías.
16	6.- Trabajo de aplicación: Auditoria de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones locales.	6: Ejecutar la auditoria como un sistema de gestión de la calidad.	Justificar la auditoria de un sistema de gestión de la calidad en organizaciones locales.		Explicar la importancia de la Auditoria de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones locales.
EVALUACIÓN DE UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Evaluación escrita de 10 preguntas, relacionadas con el control de la calidad, basada en normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.		Presentación y sustentación de Auditorías de Calidad para la competitividad empresarial cómo trabajo de equipo. Evalúan los resultados de la auditoria a las empresas locales.		Distingue la importancia de las auditorias y los sistemas de calidad.	

VII. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

- Separatas
- Libros
- Plataformas informáticos con fines educativos
- Equipo de cómputo
- Proyector multimedia
- Videos
- Pizarra, plumones, mota.

VIII. EVALUACIÓN

La evaluación se realizará por Unidad Didáctica. Consistirá en verificar y calificar en el estudiante las evidencias de conocimiento, producto y desempeño.

Los promedios de las unidades didácticas se determinarán con base al siguiente cuadro:

Unidades	Evidencias	Porcentaje	Ponderación	Instrumentos
I, II, III, IV	De conocimiento	30	0.03	Cuestionario
	De producto	30	0.03	Tabla de escala valorativa
	De desempeño	40	0.04	Tabla de escala valorativa
TOTAL		100 %	1.00	

El promedio de cada unidad será resultante de la siguiente fórmula:

$$PFUD = EC (0.30) + EP (0.30) + ED (0.40)$$

El promedio final de la asignatura se determinará aplicando la siguiente fórmula:

$$PF = PUD1 (0.25) + PUD2 (0.25) + PUD3 (0.25) + PUD4 (0.25)$$

IX. BIBLIOGRAFÍA

Unidad didáctica I

1. JAMES PAUL (2000) Gestión de la calidad total. 4ta, Edición Editorial Prentice Hall. USA
2. CIAMPA DAN. Calidad total. Guía Práctica. Ed. Limusa. México

Unidad didáctica II

1. EVERTT Y E. ADAMS. Administración de la producción y Operaciones. Editorial Prentice Hall. USA
2. CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.

Unidad didáctica III

1. ISHIKAWA KAORU. Control de la Calidad. Editorial Limusa. México.
2. RUÍZ L., CANELA J. (2009). L gestión por calidad total en la empresa moderna.

Unidad didáctica IV

1. CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.
2. RUÍZ L., CANELA J. (2009). Gestión por calidad total en la empresa moderna.

Huacho, 02 de abril del 2018