



Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión"

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

SÍLABO POR COMPETENCIAS

SISTEMAS Y NORMAS INTERNACIONALES DE CALIDAD

Econ. JOE ROLAND JARA RAMOS

2018-I

SÍLABO DE
SISTEMAS Y NORMAS INTERNACIONALES DE CALIDAD

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	NEGOCIOS INTERNACIONALES
CURSO	SISTEMAS Y NORMAS INTERNACIONALES DE CALIDAD
CÓDIGO	304
HORAS	04 HORAS SEMANALES
CICLO	V A y B

II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

La asignatura de Sistema y normas internacionales de calidad es de naturaleza teórico – práctica. Perteneció al grupo de conocimientos formativos. La asignatura tiene como propósito primordial identificar las normas internacionales a la calidad, exigidas por los mercados internacionales. La asignatura desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje:

1. Fundamentos de calidad y productividad.
2. Modelo e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional.
3. Certificaciones internacionales.
4. Certificaciones internacionales: productos orgánicos, comercio justo, buenas prácticas de productos manufacturados y agrícolas.

La asignatura exige del estudiante la presentación de un plan de implementación de las normas de calidad a productos o procesos.

COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Analiza y aplica los procesos técnicos de la Gestión Humana, de acuerdo a los diferentes contextos organizacionales, analizando la importancia del elemento humano, en la gestión y desarrollo de las organizaciones públicas y privadas. Construye los diferentes instrumentos de Provisionamiento, para aplicarlos en los procesos de Reclutamiento Selección, y su posterior inducción y socialización Descubre las diversas actividades como parte del proceso de mantenimiento del personal, implementarlos posteriormente en su desempeño profesional. Valora que la capacitación y perfeccionamiento, así como la promoción y ascenso, son estrategias organizacionales, que permitirán el desarrollo y cualificación de los colaboradores.

Unidad I: Fundamentos de calidad y productividad.

Unidad II: Modelo e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional

Unidad III: Certificaciones internacionales - Normalización

Unidad IV: Certificaciones internacionales: productos orgánicos, comercio justo, buenas prácticas de productos manufacturados y agrícolas

II. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
UNIDAD I	<p>Define el concepto de calidad, la evolución histórica de la calidad y su gestión.</p> <p>Conoce las características determinantes de la calidad, su gestión, mejora y las herramientas.</p>	<p>Fundamentos de calidad y productividad.</p> <p>La gestión de la calidad total y su mejora. Herramientas</p>	1-4
UNIDAD II	<p>Conoce y analiza las etapas de planificación y diseño para la calidad.</p> <p>Comprende y analiza cómo funciona el despliegue funcional de la calidad: QFD</p> <p>Conoce los modelos e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional</p>	<p>Modelo e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional, planificación y diseño para la calidad, el despliegue funcional de la calidad: QFD, AFME, DEE</p>	5-8
UNIDAD III	<p>analiza y comprende cómo implementar y obtener las Certificaciones internacionales - Normalización</p>	<p>Certificaciones internacionales – Normalización, implementación y control de procesos: SPC, aseguramiento de la calidad (seis sigma), sistema poka yoke. Auditoria y certificación. Normas ISO 9000.</p>	9-12
UNIDAD IV	<p>Conoce como gestionar la implementación de sistemas de la gestión de la calidad, conoce las normas para la exportación de productos orgánicos.</p> <p>Conoce como se realizan las auditorias y certificaciones.</p>	<p>Certificaciones internacionales: productos orgánicos, comercio justo, buenas prácticas de productos manufacturados y agrícolas</p>	13-16

III. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Define el concepto de calidad, la evolución histórica de la calidad y su gestión
2	Conoce las características determinantes de la calidad, su gestión, mejora y las herramientas
3	Conoce y analiza las etapas de planificación y diseño para la calidad.
4	Comprende y analiza cómo funciona el despliegue funcional de la calidad: QFD
5	Conoce los modelos e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional
6	analiza y comprende cómo implementar y obtener las Certificaciones internacionales – Normalización
7	Conoce como gestionar la implementación de sistemas de la gestión de la calidad
8	conoce las normas para la exportación de productos orgánicos
9	Conoce como se realizan las auditorias y certificaciones



IV.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

Fundamentos de calidad y productividad. La gestión de la calidad total y su mejora. Herramientas	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Define el concepto de calidad, la evolución histórica de la calidad y su gestión. Conoce las características determinantes de la calidad, su gestión, mejora y las herramientas					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	1	1. Términos y definiciones en el campo de la calidad	Presentación del silabo: Competencia, capacidades, y contenidos. Normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes	0: Participar en el encuadre del curso y en la organización de los equipos de trabajo. 1: Valora la importancia de la evolución histórica de la calidad.	Exposición académica con un inicio motivacional. . Prueba de entrada	1. Define el concepto de calidad, la evolución histórica de la calidad y su gestión.
	2 3 4	2. Evolución histórica de la calidad: de la inspección a la Calidad Total. 3. Los Costos de la No Calidad 4. Filósofos de la Calidad	1. Analiza y conceptúa la calidad total. 2. Evalúa las diferencias entre los conceptos a través de la historia 3. Comprende y evalúa su efectividad. 4. Diferencia y elabora ejemplos. Aplica en ejercicios.	2. Argumenta sus opiniones sobre el éxito o fracaso en la implementación de sistema de gestión de la calidad. 3. Expresa sus opiniones sobre la aplicación Modelos de calidad	Uso de esquemas y Gráficos en transparencias. Diagramas y gráficos. Ejercicios prácticos. Lectura selecta	2. Conoce las características determinantes de la calidad, su gestión, mejora y las herramientas.
Unidad Didáctica I:	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO		
	Evaluación oral de la Unidad Didáctica: campo de estudio de la calidad, modelos de calidad, las siete herramientas de la calidad, las siete herramientas de gestión.	Entrega del Plan de Trabajo en equipo y avance programado mensual.		Fija un tema de estudio sobre los temas de gestión de la calidad total y presenta un artículo referente al tema fijado.		



Modelo e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional, planificación y diseño para la calidad, el despliegue funcional de la calidad: QFD, AFME, DEE	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II : Conoce y analiza las etapas de planificación y diseño para la calidad, Comprende y analiza cómo funciona el despliegue funcional de la calidad: QFD , Conoce los modelos e instrumentos para gerenciar sistemas de calidad internacional					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	5	1. Calidad y Procesos. Gestión de Procesos 2. Sistemas de Gestión de la Calidad. 3. Documentación, Implementación y Mejora Continua del SGC. 4. Certificación de la Calidad, Normalización Técnica. Manuales de Calidad. Indicadores de la Calidad. Control estadístico.	1.- comprende como hace la gestión de la calidad de diseño. 2.- Elabora y ejemplifica el despliegue funcional de la calidad. 3.- Aplica en ejercicios el análisis modal de fallos y efectos. 4.- Maneja en ejercicios numéricos de diseño estadístico de experimentos	0: Aclarar dudas y revisar el avance de los trabajos asignados. 1: Participar comentando en clase de las lecturas realizadas. 2: Valora la importancia de la vinculación de los agentes económicos 3: Valora la importancia de las cuentas nacionales. 4: Asume la diferencia analítica en términos nominales y reales.	- Uso de gráficos. - Utilización de transparencias Ejercicios - - Aplicativos. Práctica Calificada. - Lecturas seleccionadas complementarias.	Aplica conocimientos teóricos adquiridos. Establece relaciones entre el QFD, AFME Y DEE. Representa y expresa con ejemplos el QFD, AFME Y DEE. Evalúa conceptos adquiridos aplicándolos a su entorno local y nacional.
	6					
	7					
	8					
	Unidad Didáctica II :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
		Evaluación escrita sobre QFD, AFME Y DEE.		Entrega del planteamiento metodológico del trabajo y la bibliografía consultada.		Asistencia puntual, participación organizada y activa en el desarrollo de la investigación.



C Certificaciones internacionales – Normalización, implementación y control de procesos: SPC, aseguramiento de la calidad (seis sigma), sistema poka yoke. Auditoria	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: analiza y comprende cómo implementar y obtener las Certificaciones internacionales - Normalización					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	9	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantación y control de procesos 2. Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia de calidad: seis sigma. 3. Aseguramiento de la calidad: programas cero defectos. Sistema poka yoke 	1,2: Distingue e interpreta la implantación y control de procesos.	0: Resolver dudas sobre los trabajos asignados.	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación oral de los temas de la unidad. - Gráficos y Esquemas. - Uso de retroproyector. - Ejercicios prácticos aplicativos. - Lecturas Complementarias. - Desarrollo grupal de ejercicios y problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> · Aplica conocimientos teóricos adquiridos. · Representa y analiza ejemplos de los SPC, SEIS SIGMA Y POKA YOKE. · Fundamenta el porqué de la Implantación y control de procesos y porque se tiene que asegurar la calidad. · Evalúa conceptos adquiridos aplicándolos a su entorno local y nacional
	10		3: Analiza y comprende cómo se hace un programa que asegure la calidad.	1,2,3: Valora la importancia de conocer las fases para entender SPC, seis sigma y poka yoke.		
11	4: Aplica en ejercicios.		4,5: Emite opiniones sobre la incidencia del desempleo.			
12						
Unidad Didáctica III:	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Prueba escrita y oral de la unidad: Certificaciones internacionales – Normalización, implementación y control de procesos: SPC, aseguramiento de la calidad (seis sigma), sistema poka yoke. Auditoria y certificación. Normas ISO 9000		Entrega del desarrollo final del trabajo.		Asistencia puntual a clases y participación organizada y activa en el desarrollo de la investigación.	



Certificaciones internacionales: productos orgánicos, comercio justo, buenas prácticas de manufacturados	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Conoce como gestionar la implementación de sistemas de la gestión de la calidad, conoce las normas para la exportación de productos orgánicos. Conoce como se realizan las auditorías y certificaciones.					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	13	1. Sistema de gestión de la calidad 2. Auditoría y certificación 3. Normas ISO 9000 4. Presentación y sustentación de Trabajos.	1: Distingue las diferencias entre diversas normas ISO, . 2: implementa un modelo para la auditoría y mantenimiento de los sistemas de calidad. 3: Aplica a un caso práctico los requisitos de la norma ISO 9001/2008.	1,2,3,: Valora la importancia del sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación.	-Presentación temática en videos sobre la oferta y demanda agregada. -Lectura seleccionada - Trabajos de exposición sobre los temas.	. Aplica conocimientos teóricos adquiridos. . Reconoce conocimientos adquiridos sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación. . Discute sobre la diversas normas ISO 9000
	14					
15						
16						
Unidad Didáctica IV	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
		Prueba escrita sobre la unidad.	Exposición de los trabajos en equipo (trabajo final concluido)		Asistencia puntual y participación activa en los debates a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo.	

V. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. Medios escritos:

- _ Guía resumen por unidades
- _ Separatas con contenidos temáticos
- _ Fotocopia de textos selectos
- _ Libros seleccionados según bibliografía
- _ Mapas
- _ Revistas
- _ Periódicos

2. Medios visuales y electrónicos

- B** Papelotes
- B** Rota folios
- B** Gráficos
- B** Proyector Multimedia

3. Medios Informáticos

- Internet
- Plataformas virtuales
- Programas de Enseñanza

VI. EVALUACIÓN

La evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de desempeño, de producto y de conocimiento.

1. Evidencia de Desempeño.

Son pruebas en torno al manejo que el alumno hace de procedimientos y técnicas para realizar un actividad o resolver un problema. Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el diseño del trabajo y su desarrollo sistemático.

2. Evidencias de Conocimiento.

Se proyectan en dos direcciones: analítico y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y arriba a conclusiones para corroborar la afirmación inicial) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante evidencie sus fracasos y sus éxitos, su autorregulación.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples, opción dicotómica, opción múltiple, de correlación, preguntas calculadas, percepción y valoración de videos, entre otros.

3. Evidencias de producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales de cada mes y el producto final.

Además se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación. El ponderado es el siguiente: Teórico Práctico 1, 35%; Teórico Práctico 2, 35% y el Trabajo Académico, 30%. El promedio final es la suma de los ponderados.

VII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

1. San Miguel, Pablo Alcalde (2007). Calidad. Primera edición. España: THOMSON Paraninfo.
2. Juran, J.M. Gryna, Frank M. (1999). Manual de Control de Calidad. Cuarta edición. España: Mc Graw Hill.
3. ICONTEC (2001). ISO 900:2000 Guía para las Pequeñas Empresas. Colombia: INCOTEC.
4. Pearson Prentice Hall; Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Cesar Camisón, Sonia Cruz y Tomás Gonzales
5. Ariza Dolla, Guillermo; Homologación y Certificación: calidad y comercio exterior; 2003; TARIC. España
6. CCI - La Clave del Comercio, 2009
7. CCI, Fedexpor, UNCTAD/OMC. Ecuador
8. CENTRO DE COMERCIO; Gestión de la calidad de exportación; libro de respuestas para INTERNACIONAL pequeños y medianos exportadores. ICONTEC. Bogotá, 2005.
9. ICB, Sistemas de gestión de Calidad, 2008, ICB Book. España

10. Unión Europea, El libro verde de la calidad de los productos agrícolas, 2008 Unión Europea
11. Vilar Barrio José; Las 7 nuevas Herramientas para la mejora de la calidad; 2009 Fundación Confemetal. Madrid
12. Humberto Gutierrez Pulido CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD. Interamericana SA. Mx 2010
13. John Ivancevich. GESTION DE CALIDAD Y COMPETITIVIDAD. Doyma libros SA. Colombia. 1996
14. Kaoru Ishikawa. QUE ES EL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Edit. Norma Colombia 1994
15. Juan Velasco Sanchez GESTION DE LA CALIDAD Edit Piramide SA España 2011
16. Miguel Angel Cornejo CALIDAD TOTAL Y LIDERAZGO Edit GRAD SA Mx

PÁGINAS WEB

- INDECOPI (2009). Normas Técnicas Peruanas [en línea]. Disponible en: www.indecopi.gob.pe/Normas.
- GLOBAL GAP (2009). Sistemas de Normalización [en línea]. Disponible en: www.globalgap.org/Sistemas
- ISO (2010). Guía de Responsabilidad Social de ISO 26000. [en línea]. Disponible en: www.iso2600peru.org/Norma
- ISO (2011). ISO 26000 Social Responsibility. [en línea]. Disponible en: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards/social_responsibility.htm
- http://www.iso.org/iso/catalogue_ics
- http://www.aphis.usda.gov/import_export/plants/manuals/ports/downloads/fv.pdf
APHIS Fruit and Vegetables Manual
- www.codexalimentarius.net Codex alimentarius
- http://ec.europa.eu/enterprise/sme/index_es.htm
- <http://exporthelp.europa.eu/> ExportHelpdeskfordevelopingcountries
- <http://www.efsa.europa.eu/en.html> Portal Unión Europea
- www.fda.gov Oficina de administración de alimentos y drogas de USA
<https://manuals.cphst.org/q56/Summaries/CountrySummariesMain.cfm> Freshfruits and vegetables database – USDA

VIDEOS

- <http://vimeo.com/34544052>
- <http://www.youtube.com/watch?v=q6o83hBzsYw>
- http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE
- <http://vimeo.com/26258079>
- <http://vimeo.com/15338984>

VIII. PROBLEMAS QUE RESOLVERÁ EL ALUMNO.

1. Definir el concepto de calidad y su evolución histórica
2. Debatir sobre seis sigma y poka yoke
3. Explicar con ejemploS los diversos modelos de gestión de la calidad
- 4.- Presentar trabajo sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación.
- 5.- Casos de estudios sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación

Huacho, Abril del 2018.

Econ. JOE ROLAND JARA RAMOS
Docente del Curso

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/08/Normas-Int.de-Calidad-2016-II-V.pdf>

http://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/continental/2657/3/DO_FCE_315_SI_A0660_2017.pdf