



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

SÍLABO

Adaptado en el marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19

GESTION DE LA CALIDAD

Asignatura no presencial

I. DATOS GENERALES

1.1. Departamento Académico	:	Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.
1.2. Semestre Académico	:	2021 – I
1.3. Código de asignatura	:	130166.
1.4. Ciclo	:	Quinto.
1.5. Créditos	:	3.
1.6. Horas semanales totales	:	5.5.
1.6.1 Horas de teoría y práctica	:	2 HT – 2 HP
1.6.2 Horas de trabajo independiente	:	1.5.
1.7. Requisito(s)	:	Organización Empresarial y Administración Logística (Administración).
1.8. Docentes	:	Comisión de Sílabos.

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación especializada, es teórico - práctica y tiene por propósito de identificar y aplicar los procesos clave de la organización, con un enfoque de calidad. Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1. La calidad y productividad. 2. Modelos de gestión de la calidad actual. 3. Herramientas básicas de gestión de calidad. 4. Modelos de excelencia en la gestión.

La asignatura exige del estudiante la presentación de un informe de análisis comparativo de los modelos de calidad.

III. COMPETENCIA Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1. Competencia

Aplica modelos y herramientas de calidad, bajo un sistema de gestión de calidad para coadyuvar al logro de los objetivos en las organizaciones.

3.2. Componentes

Capacidades

- Define la teoría de la calidad vinculada a la gestión y productividad bajo un enfoque sistémico.
- Valora los modelos de aseguramiento de la calidad considerando su aplicabilidad.
- Evalúa la aplicación de las herramientas básica de gestión de calidad, tomando en cuenta los diferentes escenarios de la empresa.
- Plantea estrategias de aplicación de modelos de excelencia en la gestión de calidad, considerando el aporte a la empresa.

Actitudes y valores

- Respeto a la persona
- Compromiso
- Conservación ambiental
- Búsqueda de excelencia.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1 LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD					
CAPACIDAD: Define la teoría de la calidad vinculada a la gestión y productividad bajo un enfoque sistémico.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. IND.
1	<ul style="list-style-type: none"> Historia y evolución de la calidad Fundamentos y conceptos de la calidad Enfoques y alcances modernos de calidad Cultura de calidad y ciclo de la calidad El bucle de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación del silabo y cronograma de actividades: competencia, capacidades y contenidos. Normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Bienvenida, actualización de perfil y cambio de contraseña. Realiza un mapa mental de la evolución, enfoque y alcances modernos de calidad. 	Sesión en línea N°1 Evaluación diagnóstica Orientaciones académicas Exposición interactiva	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión virtual (CPC:d,e,j) Organiza a los estudiantes para el trabajo de investigación formativa Presenta la Guía para el Desarrollo de la Investigación Formativa. 	Sesión en línea N°2 Actividad aplicativa Foro	2 HP	
2	<ul style="list-style-type: none"> Factores claves de calidad, como estrategia empresarial y competitividad Productividad empresarial Círculos de calidad, Grupos de progreso y Task forces 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión en línea. Realiza un análisis de los círculos de calidad e investiga que empresas en Perú los utilizan para mejorar la calidad de sus organizaciones (CPC:d,j,k) 	Sesión en línea N°3 Sesión dialogada Chat	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Presenta el entorno del simulador INNOVA HOTEL y del manual de la compañía a simular. Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°4 Actividad aplicativa Foro / Tutoría	2 HP	
3	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la Calidad y sus costos Costos relacionados con la calidad La mejora continua o Kaizen: PDCA, Trilogía de Juran. Los 7 desperdicios (Mudas), de las empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión en línea. Realiza un análisis y distingue calidad y competitividad, mediante el desarrollo del caso de estudio. (CPC:d,e,h,i,j) 	Sesión en línea N°5 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Analiza las variables empresariales del caso propuesto del entorno de simulación. Responde el cuestionario de evaluación online sobre el caso de simulación a desarrollar. Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°6 Actividad aplicativa Informe - Trabajo Grupal / Tutoría	2 HP	
4	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Gestión de la calidad por procesos Principios, objetivos, política y cultura de la calidad. Liderazgo y la alta Dirección en ISO 9001-2015 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión en línea. Expresa y aporta sobre importancia del liderazgo y participación de la Dirección en los procesos de calidad de una empresa, mediante un resumen ejecutivo. (CPC:d,i,j) 	Sesión en línea N°7 Exposición problematizadora Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Elabora alternativas y propone una toma de decisión de prueba en el simulador Monitoreo I: Entrega del Plan de Investigación Formativa (informe de análisis comparativo de los modelos de calidad). Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°8 Actividad aplicativa Trabajo grupal / Foro Tutoría	2 HP	

UNIDAD 2
MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD ACTUAL

CAPACIDAD: Valora los modelos de aseguramiento de la calidad considerando su aplicabilidad.

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. IND.
5	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001-2015: Términos y definiciones, sistema de gestión, requisitos generales y de documentación Interpretación de la norma ISO 9001:2015 Documentación, Gestión del Riesgo 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión en línea. Utiliza modelos de aseguramiento de calidad mediante el desarrollo del caso de estudio. (CPC:d,i,j) 	Sesión en línea N°9 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Elabora un plan de acción de acuerdo con el análisis inicial en simulador Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°10 Actividad Aplicativa Tutoría / Chat	2 HP	
6	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de aseguramiento de calidad ISO 9001-2015: Contexto de la Organización, Liderazgo, planificación, Apoyo, operación, Evaluación de desempeño y mejora. Responsabilidades de la Dirección según la ISO: 9001 2015 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión en línea. Analiza la aplicabilidad de modelos de aseguramiento de calidad ISO 9001 – 2015., mediante el desarrollo del ejercicio aplicativo. (CPC:d,g,j) Dilema ético: Veracidad de la información recopilada. 	Sesión en línea N°11 Exposición problematizadora Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Presenta plan de decisiones a seguir en el simulador Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°12 Actividad aplicativa Informe sobre el dilema etico / Foro	2 HP	
7	<ul style="list-style-type: none"> Certificación y acreditación. Sistema Nacional de calidad en el Perú Desarrollo e implantación de un Modelo de aseguramiento de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea. Analiza los cambios den la nueva versión ISO 9000 – 2015., mediante su participación en la Sesión Virtual. (CPC:d,e,i,j,l). 	Sesión en línea N°13 Exposición dialogada Chat	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Ingresa la primera toma de decisión en el simulador Monitoreo II: Reporte de recopilación y análisis de la información - IACMC. Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N°14 Actividad aplicativa Informe - Trabajo Grupal / Tutoría	2 HP	
8	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas integrados de Gestión: ISO 9001, ISO 14000, ISO 45001 Anexo SL 	<ul style="list-style-type: none"> Diferencia los sistemas integrados de gestión: ISO 9001, ISO 14000, ISO 45001. (CPC:d,l) Simulador: Analiza caso de estudio del simulador con los resultados obtenidos 	Sesión en línea N°15 Reforzamiento de Contenido	2 HT	1.5
		Examen Parcial: Evalúa la primera y la segunda unidad de aprendizaje (CPC:l)	Sesión en línea N°16 Evaluación	2 HT	

UNIDAD 3 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD					
CAPACIDAD: Evalúa la aplicación de las herramientas básica de gestión de calidad, tomando en cuenta los diferentes escenarios de la empresa					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. IND.
9	<ul style="list-style-type: none"> Introducción a la mejora continua Metodologías de mejora continua : Seis Sigma, Metodología DMAIC, Kaizen, Mantenimiento productivo total 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea. Conoce las herramientas básicas: Diagrama causa – efecto, Diagrama de Pareto, aplicando ejercicios prácticos. (CPC:d,e,h) 	Sesión en línea N° 17 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Presenta hallazgos del caso de estudio del simulador Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N° 18 Actividad Aplicativa Tutoría	2 HP	
10	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de control de calidad: Gestión de procesos: Mapeo, caracterización, mejora e indicadores Gráfico de Pareto, Diagrama de Causa y Efecto, Gráficos de control 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea Diseña el mapa de procesos de una organización, elabora diagrama de flujo de uno de los procesos y establece indicadores para medición del proceso. 	Sesión en línea N° 19 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Ingresa la segunda toma de decisión en el simulador Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N° 20 Actividad aplicativa Tutoría / Chat	2 HP	
11	<ul style="list-style-type: none"> Experiencias Empresariales y de Negocios 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora reportes de participación en los seminarios de discusión de la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y Congresos de Especialidad. 	Sesión en línea N° 21 Conferencias en línea Reporte	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Presentación de resultados. Análisis de los indicadores claves del simulador y los objetivos para la tercera toma de decisión 	Sesión en línea N° 22 Reporte	2 HP	
12	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas de administración y planeación de la calidad: Diagrama de Afinidad, Diagrama de Árbol, Diagrama de Matrices Herramientas Lean: Introducción al pensamiento Lean, Value Stream Mapping, 5S, Poka Yoke 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea. Interpreta gráficos de control, analiza diagramas de flujo. Conoce las herramientas básicas de gestión de calidad (CPC:d,h,j) 	Sesión en línea N° 23 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Ingresa la tercera toma de decisión en el simulador y analiza los resultados Monitoreo III: Presentación de un esquema de redacción del informe final Tutoría: Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos. 	Sesión en línea N° 24 Actividad aplicativa Chat / Tutoría	2 HP	

UNIDAD 4					
MODELOS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD					
CAPACIDAD: Plantea estrategias de aplicación de modelos de excelencia en la gestión de calidad, considerando el aporte a la empresa.					
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS	HORAS DE TRAB. IND.
13	<ul style="list-style-type: none"> Modelos de excelencia en la gestión. Modelo o Premio Deming. Contenido, alcances Modelo Malcolm Baldrige (MBQA). Contenido, alcances y aplicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea. Se asesora sobre la Presentación del Informe final del GDC. Investiga y analiza el modelo Deming, Malcolm Baldrige, y EFQM mediante la elaboración de un cuadro comparativo. (CPC:d,h,i, j) 	Sesión en línea N° 25 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Ingresar la cuarta toma de decisión en el simulador y analiza los resultados Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N° 26 Actividad Aplicativa Chat / Tutoría	2 HP	
14	<ul style="list-style-type: none"> Modelo europeo de excelencia en la gestión (EFQM). Contenido, alcances y aplicaciones Premio nacional de la calidad de Perú. Historia, Modelo de Gestión de la calidad, Postulación. Modelos Nacionales de calidad en el Perú: GPTW, Creatividad empresarial, Empresa socialmente responsable, Calidad en la Educación SUNEDU, Acreditaciones de la USMP 	<ul style="list-style-type: none"> Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión línea.. Investiga sobre el premio nacional de la calidad, historia, alcances, requisitos, aplicaciones e investiga sobre una empresa ganadora del Premio Nacional a la Calidad- Perú (CPC:d,i, j, l) 	Sesión en línea N° 27 Exposición dialogada Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Presentación final del análisis de los resultados de la simulación realizada Presentación del informe final de Investigación Formativa. Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión en línea N° 28 Actividad aplicativa Informe - Trabajo Grupal / Tutoría	2 HP	
15	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y reforzamiento de temas críticos de la asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> Utiliza la técnica de la pregunta-respuesta y el reforzamiento de los contenidos. 	Sesión en línea N° 29 Foro	2 HT	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Simulador: Evalúa logros y dificultades en la experiencia de uso de simuladores Tutoría: Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos. 	Sesión en línea N° 30 Técnica de la pregunta Chat / Tutoría	2 HP	
16	Examen final: Tiene carácter integrador y evalúa las cuatro unidades de aprendizaje (CPC: l)		Sesión en línea N° 31 Evaluación	2 HT	1.5
			Sesión en línea N° 17 Reporte	2 HP	

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orientan al desarrollo de capacidades y la construcción de saberes por los estudiantes, aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social. En cumplimiento de la exigencia de la acreditadora ECBE, se reconoce las horas de trabajo independiente (HTI) que dedican los estudiantes a su autoformación y al cumplimiento de las tareas académicas asignadas, adicionales a las de contacto, presencial o en línea) y las horas dirigidas de tutoría (HD), para el logro de los aprendizajes esperados. De igual manera, se consideran los contenidos transversales del Componente Profesional Común – CPC – propios de las carreras de negocios, en el marco de la acreditación de ACBSP.
- Las experiencias de aprendizaje se realizan a través de sesiones en línea en tiempo real (**horas de contacto**), para el desarrollo teórico de los contenidos conceptuales y actividades de aplicación previstos en los sílabos) y las **horas dirigidas** se realiza de manera asincrónica a través de la plataforma virtual, mediante la atención a consultas, comunicación a través del foro de tutoría académica, realimentación o feedback de las actividades académicas. Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias del aprendizaje y enseñanza basado en problemas, las técnicas de la problematización y la contextualización de los contenidos educativos, el estudio de casos, la lectura comprensiva (recensión), sesiones en línea, diversos tipos de foros, videos explicativos (recensión), plataformas web para simulaciones y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa asincrónica, entre otros. Por ello, de acuerdo con el modelo educativo, el profesor se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad, el proceso de construcción de sus conocimientos. Proporciona información actualizada y resuelve dudas de los estudiantes incentivando su participación activa.
- Especial mención merece la aplicación del método investigativo orientado a la búsqueda creadora de información, que propicia en el estudiante un mayor nivel de independencia cognoscitiva y pensamiento crítico, acorde con las exigencias de la sociedad actual, caracterizada por el valor del conocimiento y su aplicación práctica en la solución de problemas que nos plantea la realidad y el desarrollo de la ciencia y la tecnología. Por ello, el estudiante asume responsabilidad de participación activa en la construcción de sus conocimientos, durante las sesiones de teoría en aula y en las horas de trabajo independiente para desarrollar los trabajos por encargo asignados, de acuerdo a la exigencia investigativa del sílabo.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

- **Equipos:** PC con conexión a internet, auriculares/parlantes, micrófono y los requerimientos técnicos detallados en el Campus Virtual.
- **Materiales:** Libros digitales, portafolio, organizadores visuales, presentaciones multimedia, manual instructivo, textos de lectura seleccionados, videos tutoriales, páginas webs recomendadas.
- **Medios:** Aula virtual, salas de videoconferencia, mensajería interna, espacios de foro y direcciones electrónicas relacionadas con la asignatura.

VII. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

El sistema de evaluación del aprendizaje comprende:

- **Evaluación diagnóstica.** Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el estudio de los contenidos educativos programados y sirve al profesor para adoptar las decisiones académicas pertinentes. Su aplicación es de responsabilidad profesional en su función docente.
- **Evaluación de proceso (EP).** Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la exigencia académica de la asignatura y las actividades de aprendizaje significativo previstas en el sílabo. **Evalúa preferentemente el saber hacer y las actitudes** de las capacidades demostradas por los estudiantes. Se consolida y reporta mensualmente al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, en las fechas programadas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las evaluaciones mensuales que corresponde al desempeño académico del estudiante: $EP = (EP1 \times 0.25) + (EP2 \times 0.25) + (EP3 \times 0.25) + (EP4 \times 0.25)$.
- **Evaluación de resultados (ER).** Se realiza mediante la aplicación de un examen parcial (Ep) y otro examen final (Ef), elaborados técnicamente por el profesor, considerando los siguientes dominios de aprendizaje: a) conocimiento (manejo de información), b) comprensión, c) aplicación, d) análisis, e) síntesis y f) evaluación (juicio de valor), **examinándose preferentemente el saber conceptual y el saber hacer**. Los resultados son reportados al Sistema de Ingreso de Notas de la Facultad, dos veces durante el semestre, en las fechas establecidas. Tiene un peso de 50% para la nota final y resulta del promedio ponderado de las dos evaluaciones escritas programadas: $ER = (Ep \times 0.4) + (Ef \times 0.6)$.

El **Promedio final (PF)** resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$PF = \frac{EP + ER}{2}$$

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas

- Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad - La Salida de la Crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Juran J. Gryna, M. Frank, M. (2000). *Manual de Control de Calidad Volumen I y II*. España: Mac Graw Hill/Interamericana de España S. A.
- Moreno. M. y otros (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de organizaciones*. España: Prentice Hall.
- Senlle A. (2002). *ISO 9000-2000 Liderazgo de la nueva calidad*. Gestión 2000.
- Maria Perez (2014) *Control de Calidad, Herramientas y técnicas*. Rc Libros
- Paloma Lopez (2016) *Herramientas para la mejora de la calidad*, Fc Editorial

Cobertura del Componente Profesional Común (CPC) por áreas (expresadas en horas durante el semestre)

a) Marketing	b) Finanzas	c) Contabilidad	d) Gestión	e) A. Legal	f) Economía	g) Ética	h) D. Global	i) Sis. Información	j) Cuantitativo	k) Política	l) Integradora	Carga total del estudiante
0	0	0	44	4	0	2	3	6.5	16	1	11.5	88
Sistemizado por: Augusto Ramirez / Javier Ramirez Corzo / Hugo Álvarez Arazamendi					Fecha: 28 de febrero del 2021			Revisión Pedagógica: Rene del Águila /Mercedes Rojas O.				