



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

SÍLABO

GESTION DE LA CALIDAD

I. DATOS GENERALES

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1. Departamento Académico | : Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. |
| 2. Escuela Profesional | : Administración |
| 3. Programa | : Pregrado |
| 4. Semestre Académico | : 2023 – I |
| 5. Tipo de asignatura | : Obligatoria |
| 6. Modalidad de asignatura | : Presencial |
| 7. Código de asignatura | : 13016605033 |
| 8. Ciclo | : Quinto. |
| 9. Créditos | : 3. |
| 10. Horas semanales totales | : 5.5 |
| Horas lectivas teoría | : 2 |
| Horas lectivas practica | : 2 |
| Horas lectivas totales | : 4 |
| Horas no lectivas de teoría | : 0 |
| Horas no lectivas de práctica | : 0 |
| Horas no lectivas totales | : 0 |
| Horas de trabajo independiente | : 1.5 |
| 11. Requisito | : Administración Logística |
| 12. Docentes | : Huapaya Ángel Teodulo / Ramirez Augusto Antonio |

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de estudios especializados, tiene como propósito de identificar y aplicar los procesos clave de la organización, con un enfoque de calidad, considerando los cambios en el entorno organizacional y/o social.

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 elaboración de un informe de análisis comparativo de los modelos de calidad para una organización, considerando las variables de contexto y sus resultados.

III. COMPETENCIA Y SUS COMPONENTES COMPRENDIDOS EN LA ASIGNATURA

3.1. Competencia

Gestión de procesos administrativos

Ejecuta y mejora la operatividad de los procesos administrativos y recursos de las organizaciones privadas y públicas

3.2. Componentes

Capacidades

- Formula el diagnóstico de la calidad de los procesos vinculada a la gestión y productividad, bajo el enfoque sistémico de la organización.
- Determina las relaciones causa-efecto y realiza el seguimiento de las incidencias en los procesos de gestión, aplicando modelos de calidad
- Aplica herramientas de calidad para formular propuestas de mejora en la cadena de valor, considerando el uso eficiente de los recursos
- Construye indicadores de evaluación de calidad de la cadena de valor, considerando el impacto positivo en la gestión.

Actitudes y valores

- Respeto a la persona
- Integridad (honestidad, equidad, justicia, solidaridad y vocación de servicio)
- Trabajo en equipo
- Búsqueda de excelencia.

IV. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD 1 LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD								
CAPACIDAD: Formula el diagnóstico de la calidad de los procesos vinculada a la gestión y productividad, bajo el enfoque sistémico de la organización.								
SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS DE TRAB. IND		HTI
				HT	HP	HT	HP	
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"> Reconoce los componentes del silabo: competencia, capacidades y contenidos, así como las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Realiza un mapa mental de la evolución, enfoque y alcances modernos de calidad. 	Sesión N°1 Evaluación diagnóstica Orientaciones académicas Foro	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 1: Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión virtual Organiza a los estudiantes para el trabajo de investigación formativa Presenta la Guía para el Desarrollo de la Investigación Formativa. 	Sesión N°2 Actividad aplicativa Prueba de entrada					
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. 	Sesión N°3 Exposición dialogada Foro					1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 2: Realiza un análisis de los círculos de calidad e investiga que empresas en Perú los utilizan para mejorar la calidad de sus organizaciones Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión N°4 Actividad aplicativa Taller sobre los círculos de calidad Tutoría	2	2	-	-	
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. 	Sesión N°5 Exposición dialogada Foro					1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 3: Caso sobre el análisis de la calidad y competitividad. 	Sesión N°6 Actividad aplicativa Taller Caso de estudio	2	2	-	-	
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. 	Sesión N°7 Exposición problematizadora Foro	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 4: Monitoreo I Entrega del Plan de Investigación Formativa (informe de análisis comparativo de los modelos de calidad). 	Sesión N°8 Actividad aplicativa Taller					

UNIDAD 2
MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD ACTUAL

CAPACIDAD:

Determina las relaciones causa-efecto y realiza el seguimiento de las incidencias en los procesos de gestión, aplicando modelos de calidad

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS DE TRAB. IND.		HTI
				HT	HP	HT	HP	
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. 	Sesión N°9 Exposición dialogada Foro	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 5: Desarrolla un caso didáctico sobre los modelos de aseguramiento de calidad. Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión N°10 Actividad Aplicativa Taller desarrollo de casos / Tutoría					
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. Actividad 6: Dilema ético Veracidad de la información recopilada. 	Sesión N°11 Exposición problematizadora Taller sobre dilema ético	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Analiza la aplicabilidad de modelos de aseguramiento de calidad ISO 9001 – 2015., mediante el desarrollo del ejercicio aplicativo. 	Sesión N°12 Actividad aplicativa tutoría					
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"> Actividad 7: Taller Analiza los cambios den la nueva versión ISO 9000 – 2015., mediante su participación en la Sesión Virtual. 	Sesión N°13 Exposición dialogada Actividad aplicativa	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> 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 N°14 Actividad aplicativa Taller sobre normas ISO / Tutoría					
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"> Actividad 8: Diferencia los sistemas integrados de gestión: ISO 9001, ISO 14000, ISO 45001. 	Sesión N°15 Exposición interactiva Trabajo en equipo	2	2	-	-	1.5
		<p>Examen Parcial: Evalúa las capacidades de la primera y segunda unidad de aprendizaje, considerando su contribución al desarrollo de la competencia gestión de procesos administrativos.</p>	Sesión N°16 Evaluación					

UNIDAD 3
HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

CAPACIDAD:

Aplica herramientas de calidad para formular propuestas de mejora en la cadena de valor, considerando el uso eficiente de los recursos

SEMANA	CONTENIDOS CONCEPTUALES	CONTENIDOS PROCEDIMENTALES	ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE	HORAS LECTIVAS		HORAS DE TRAB. IND		HTI
				HT	HP	HT	HP	
9	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización sobre la mejora continua. • Metodologías: Seis Sigma, Metodología DMAIC, Kaizen, Mantenimiento productivo total 	<ul style="list-style-type: none"> • Mediante un ejemplo demuestra cuáles son las condiciones y decisiones para la mejora continua en las organizaciones. 	Sesión N° 17 Exposición dialogada Taller	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 9: Mediante un cuadro comparativo describe características y utilidad de las metodologías de mejora continua • Tutoría: Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados. 	Sesión N° 18 Actividad Aplicativa Taller interactivo / Tutoría					
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"> • Diseña el mapa de procesos de una organización. • Desarrolla un caso didáctico sobre la gestión de procesos 	Sesión N° 19 Exposición dialogada Caso didáctico	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 10: Elabora diagrama de flujo de uno de los procesos y establece indicadores para medición del proceso. 	Sesión N° 20 Actividad aplicativa Taller interactivo					
11	<ul style="list-style-type: none"> • XIV Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales, de Negocios y seminario de las escuelas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 11: Elabora reportes de participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales y seminario de las escuelas profesionales 	Sesión N° 21 Conferencias y seminarios de discusión Elaboración de reportes	2	2	-	-	1.5
			Sesión N° 22 Actividad aplicativa Conferencias y seminarios de discusión Elaboración de reportes					
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"> • Comprende la utilidad de las principales herramientas de administración y planeación de la calidad. • Interpreta gráficos de control, analiza diagramas de flujo. • Monitoreo III: Presentación de un esquema de redacción del informe final 	Sesión N° 23 Exposición dialogada Trabajo en pares Realimentación docente.	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> • Actividad 12: En grupos elabora los organizadores gráficos de las herramientas básicas de calidad. 	Sesión N° 24 Actividad aplicativa Taller por grupos					

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.		HTI
				HT	HP	HT	HP	
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"> Analiza los modelos Deming, Malcolm Baldrige, y EFQM mediante la elaboración de un cuadro comparativo. 	Sesión N° 25 Exposición dialogada Taller	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 13: Recibe orientaciones finales, sobre la presentación del informa final de investigación, en cumplimiento de los parámetros de calidad académica. 	Sesión N° 26 Actividad Aplicativa Taller entre pares					
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"> Compara los modelos de excelencia de la gestión europeo y peruano 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 	Sesión N° 27 Exposición dialogada Foro	2	2	-	-	1.5
		<ul style="list-style-type: none"> Actividad 14: Presentación del informe final de Investigación Formativa. 	Sesión N° 28 Actividad aplicativa Realimentación docente					
15	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de experiencias investigativas en la elaboración informe de análisis comparativo de los modelos de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> Actividad 15: Realiza exposiciones interactivas sobre aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales manifestados en el informe de análisis comparativo de los modelos de calidad. 	Sesión N° 29 Presentaciones efectivas Realimentación	2	2	-	-	1.5
			Sesión N° 30 Presentaciones efectivas Realimentación					
16	Examen final: Tiene carácter integrador y evalúa las cuatro unidades de aprendizaje		Sesión N° 31 Evaluación	2	2	-	-	-
			Sesión N° 32 Reporte					

V. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

La actividad docente en las sesiones y experiencias independientes de aprendizaje se orienta al desarrollo de capacidades y logro de la competencia del perfil profesional de los graduados, en correspondencia al modelo educativo y enfoque pedagógico asumido por la USMP. Ello supone que la adquisición de conocimientos por el estudiante no es resultante de la transmisión de la información por el docente, sino que es una construcción individual del propio estudiante en un contexto social en el que se relacionan, de manera activa, las estructuras cognitivas ya existentes con los nuevos contenidos por aprender; aplicables en distintos contextos de desempeño personal y social, por lo que el estudiante es considerado el actor principal de su aprendizaje y el profesor un mediador, organizador y orientador de experiencias de aprendizaje que los estudiantes han de vivir, a lo largo de su formación.

Según la naturaleza de la asignatura, el profesor podrá utilizar las estrategias de 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 de textos impresos, visuales y audiovisuales (recensión), sesiones en línea, diversos tipos de foros; plataformas web para simulaciones y el análisis de información, así como diversas formas de comunicación educativa sincrónica, entre otras. 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.

VI. RECURSOS DIDÁCTICOS

Libros digitales, portafolios, sesiones en línea, foros, chats, correo, videos tutoriales, wikis, blogs, e-books, videos explicativos, organizadores visuales, presentaciones multimedia, entre otros.

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

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

Sistematizado por: Augusto Ramírez Malpica / Javier Ramírez Corzo

Fecha: 20 de febrero de 2023

Revisión Pedagógica: Rene del Águila Riva