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 – II
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 : -
    - Horas no lectivas de práctica : -
    - Horas no lectivas totales : -
    - **Horas de trabajo Independiente : 1.5**
11. Requisito(s) : Administración Logística
12. Docentes : Ramirez Augusto; Gutiérrez Mario

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 NO LECTIVAS**		**HTI**
				HT	**HP**	**HT**	**HP**	
1	• 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	• Comprende los alcances del silabo: competencia, capacidades y contenidos. • Asume las normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. • Resuelve un control de comprensión de los temas tratados en la sesión • Revisa conceptos iniciales de Calidad • Diseña una línea de tiempo del concepto y enfoques de la calidad.	Sesión N°1 Evaluación diagnóstica Orientaciones académicas Trabajo en pares	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 1:** Construye una infografía del bucle de la calidad y la describe, • **Organiza a los estudiantes para el trabajo de investigación formativa (**informe de análisis comparativo de los modelos de calidad para una organización, considerando las variables de contexto y sus resultados) • **Presenta la Guía para el Desarrollo de la Investigación Formativa.**	Sesión N°2 Actividad aplicativa Prueba de entrada					
2	• Factores claves de calidad, como estrategia empresarial y competitividad • Círculos de calidad, Grupos de progreso y Task forces	• Determina los factores clave para la mejora de la Productividad empresarial • Analiza mejores prácticas para gestión de calidad en organizaciones	Sesión N°3 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 2: Taller:** 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					
3	• 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	• Analiza las consideraciones y estimaciones a tener en cuenta en la gestión de calidad asociadas a sus costos • Determina la mejor manera de optimizar recursos a través de la identificación de desperdicios	Sesión N°5 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 3: Taller: Desarrolla un caso didáctico**: sobre la Calidad aplicada a la gestión empresarial. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe final a grupos asignados.	Sesión N°6 Actividad aplicativa Taller sobre caso de estudio / Tutoría					
4	• 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	• Analiza la concepción moderna de la calidad basada en procesos • Identifica los sistemas de gestión de calidad que se pueden aplicar en las empresas	Sesión N°7 Exposición problematizadora	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 4: Taller:** Expresa y aporta sobre importancia del liderazgo y participación de la Dirección en los procesos de calidad de una empresa, mediante un resumen ejecutivo. • **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 N°8 Actividad aplicativa Taller sobre caso de estudio Tutoría					

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 NO LECTIVAS**		**HTI**
				HT	**HP**	**HT**	**HP**	
5	• 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, Contexto de la Organización, Liderazgo, planificación, Responsabilidades de la Dirección según la ISO: 9001 2015	• Analiza la norma ISO 9001:2015 – Contexto de la organización y lineamientos generales de lo que implica la implementación en la organización	Sesión N°9 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **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	• Diseño de controles de calidad, Planificación de Controles de Calidad (inspecciones de calidad), procesos y productos (bienes y/o servicios)	• Identifica los puntos de control de la calidad, sus métricas, estándares, y cronograma de control. • **Dilema ético:** Veracidad de la información recopilada. • Reflexiona los valores institucionales de la USMP	Sesión N°11 Exposición problematizadora Informe sobre dilema y reflexión de los valores institucionales	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 6: Taller:** Analiza la aplicabilidad del control y aseguramiento de la calidad, identificando las causas de los defectos, la eliminación de las raíces de los defectos, y su prevención, mediante el desarrollo del ejercicio aplicativo. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N°12 Actividad aplicativa tutoría					
7	• Certificación y acreditación. Sistema Nacional de calidad en el Perú • Desarrollo e implantación de un Modelo de aseguramiento de calidad.	• Analiza el Sistema Nacional de la Calidad existente en el Perú	Sesión N°13 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 7: Taller:** Analiza los cambios den la nueva versión ISO 9000 – 2015., mediante su participación en la Sesión. • **Monitoreo II:** Reporte de recopilación y análisis de la información. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N°14 Actividad aplicativa Taller sobre normas ISO / Tutoría					
8	• Sistemas integrados de Gestión: ISO 9001, ISO 14000, ISO 45001 • Anexo SL	• **Actividad 8:** Diferencia los sistemas integrados de gestión: ISO 9001, ISO 14000, ISO 45001.	Sesión N°15 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
	Examen Parcial: Evalúa la primera y la segunda unidad de aprendizaje		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 NO LECTIVAS**		**HTI**
				HT	**HP**	**HT**	**HP**	
9	• Introducción a la mejora continua • Metodologías de mejora continua: Seis Sigma, Metodología DMAIC, Kaizen, Mantenimiento productivo total	• Analiza los conceptos de mejora continua • Identifica las metodologías de mejora continua a aplicarse en las organizaciones	Sesión N° 17 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 9: Taller:** Conoce las herramientas básicas: Diagrama causa – efecto, Diagrama de Pareto, aplicando ejercicios prácticos. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N° 18 Actividad Aplicativa Taller interactivo / Tutoría					
10	• Herramientas de control de calidad: Gestión de procesos: Mapeo, caracterización, mejora e indicadores • Gráfico de Pareto, Diagrama de Causa y Efecto, Gráficos de control	• Conoce y trabaja con herramientas de control de calidad • Desarrolla un caso didáctico sobre la gestión de procesos	Sesión N° 19 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 10: Taller:** Diseña el mapa de procesos de una organización, elabora diagrama de flujo de uno de los procesos y establece indicadores para medición del proceso. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N° 20 Actividad aplicativa Taller interactivo Tutoría					
11	• XV Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales, de Negocios.	• **Actividad 11:** Elabora reportes de participación en la Jornada de Intercambio de Experiencias Empresariales	Sesión N° 21 Conferencias y seminarios de discusión Elaboración de reportes	2	2	-	-	1.5
			Sesión N° 22 Conferencias y seminarios de discusión Elaboración de reportes					
12	• 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	• Conoce y trabaja con herramientas de administración y planeación de calidad • Interpreta gráficos de control, analiza diagramas de flujo.	Sesión N° 23 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 12: Taller:** Conoce las herramientas básicas de gestión de calidad • **Monitoreo III:** Presentación de un esquema de redacción del informe • **Tutoría:** Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos**.**	Sesión N° 24 Actividad aplicativa Taller entre pares Tutoría					

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 NO LECTIVAS**		**HTI**
				HT	**HP**	**HT**	**HP**	
13	• Modelos de excelencia en la gestión. • Modelo o Premio Deming. Contenido, alcances • Modelo Malcolm Baldrige (MBQA). Contenido, alcances y aplicaciones.	• Analiza los modelos de excelencia en la gestión de organizaciones • Se asesora sobre la presentación del informe final del GDC.	Sesión N° 25 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 13: Taller**: Investiga y analiza el modelo Deming, Malcolm Baldrige, y EFQM mediante la elaboración de un cuadro comparativo. • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N° 26 Actividad Aplicativa Taller entre pares Tutoría					
14	• 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	• Analiza los modelos de excelencia en la gestión de organizaciones	Sesión N° 27 Exposición dialogada	2	2	-	-	1.5
		• **Actividad 14: Taller:** 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 • **Monitoreo IV: Presentación del informe final de Investigación Formativa (informe de análisis comparativo de los modelos de calidad para una organización, considerando las variables de contexto y sus resultados).** • **Tutoría:** Absuelve consultas, orienta y revisa avances del informe a grupos asignados.	Sesión N° 28 Actividad aplicativa Informe - Taller entre pares / Tutoría					
15	• Comunicación de experiencias investigativas en la elaboración informe de análisis comparativo de los modelos de calidad	• **Actividad 15:** Realiza exposiciones interactivas sobre aspectos cognitivos, procedimentales y actitudinales manifestados en el informe de análisis comparativo de los modelos de calidad. • **Tutoría:** Absuelve consultas y retroalimenta los trabajos académicos	Sesión N° 29 Presentaciones efectivas Realimentación docente	2	2	-	-	1.5
			Sesión N° 30 Presentaciones efectivas Realimentación docente					
16	**Examen final: Tiene carácter integrador y evalúa las cuatro unidades de aprendizaje**		Sesión N° 31 Evaluación	2	2	-	-	1.5
			Sesión N° 32 Reporte					

V. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

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 x 0.25) + (EP2 x 0.25) + (EP3 x 0.25) + (EP4 x 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 x 0.4) + (Ef x 0.6).

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

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

VIII. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 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:** 30 de junio de 2023	**Revisión Pedagógica:** Rene del Águila Riva