



## SILABO

### ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	:	083744
1.2. Ciclo	:	VII
1.3. Créditos	:	03
1.4. Área Curricular	:	Formación Profesional
1.5. Condición	:	Obligatoria
1.6. Semestre Académico	:	2017 - I
1.7. Duración	:	16 semanas: 64 horas
1.8. Horas Semanales	:	4 Hs HT:2 HP:2
1.9. Requisitos	:	Creatividad e Innovación
1.10. Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.11. Escuela Profesional	:	Administración de Negocios Internacionales
1.12. Profesores	:	Comisión Académica
1.13. Texto Básico	:	Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit

#### II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación profesional, es de naturaleza teórica y práctica, tiene por propósito desarrollar el marco teórico y casos prácticos referidos a la administración de la calidad en el ámbito empresarial.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Introducción a la Calidad: Conceptos, Evolución y principales teorías. II. Herramientas cualitativas y cuantitativas para la mejora de la Calidad. III. Sistema de Gestión de la calidad IV. Modelos de Gestión Calidad.

#### III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Aplica la teoría y práctica del proceso de gestión de la calidad con el desarrollo de herramientas y modelos en todo tipo de organización orientado a la satisfacción de los clientes.

#### IV. CAPACIDADES

- ) Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad.
- ) Analiza las herramientas cualitativas y cuantitativas que integran y permite producir, de una forma eficiente, productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).
- ) Desarrolla el ciclo PHVA comprendido en el Sistema de gestión de la calidad.
- ) Analiza y desarrolla los diferentes modelos de calidad a fin de aplicarse en una organización.

#### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD: CONCEPTOS, EVOLUCIÓN Y PRINCIPALES TEORIAS				
CAPACIDAD: Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades de las organizaciones.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>) Apertura a la innovación</li> <li>) Disposición por aprender</li> </ul>			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	Conceptos básicos Evolución del concepto de calidad	Analiza los conceptos de la calidad y su relación con la competitividad en las organizaciones, así como las etapas de su evolución..	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
2	Principios de la Gestión de Calidad Gestión del cambio	Identifica los principios sobre los cuales se estructuran los modelos de gestión de Calidad y analiza la función de cambio para una implementación exitosa	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
3	Costos de la mala calidad	Reconoce los costos de mala calidad y analiza los impactos en la competitividad de las organizaciones	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2

4	Enfoques de Calidad según Deming, Juran Crosby, Ishikawa y otros	Analiza las principales teorías acerca de la calidad y como aplicarlas en las organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
			Técnicas de concientización	2
Referencias: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.				

UNIDAD II: HERRAMIENTAS CUALITATIVAS Y CUANTITATIVAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD				
CAPACIDAD: Analiza las herramientas cualitativas y cuantitativas que integran y permite producir, de una forma eficiente, productos y servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes (internos y externos).				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	) Apertura a la innovación ) Disposición por aprender			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
5	Herramientas básicas para la calidad	Conoce y aplica las 7 herramientas básicas para la calidad: Tormenta de Ideas y Diagrama de Flujo Conoce y aplica las 7 herramientas básicas para la calidad: Check list, Pareto, Causa/Efecto, Histograma, Diagrama de Dispersión, Estratificación	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
6	Herramientas administrativas para la calidad	Conoce y aplica las herramientas administrativas para la calidad: Diagrama de Afinidad, Interrelación, Arbol, Matricial, procesos y flechas	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
7	Metodología para el análisis y la solución de problemas	Analiza los problemas mas importantes para resolverlos en forma prioritaria, utilizando las técnicas para elaborar el Diagrama de Pareto	Análisis documental bibliográfico	2
			Estudio de casos	2
8	Caso: Mejora continua Reconocimiento gestión de proyectos de mejora -RGPM	Presenta un caso y se analiza según los criterios del Reconocimiento gestión de proyectos de mejora -RGPM	Análisis documental bibliográfico	2
	Examen parcial		Demostración	2
Referencias: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.				

UNIDAD III: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.				
CAPACIDAD: Desarrolla el ciclo PHVA comprendido en el Sistema de gestión de la calidad.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	) Apertura a la innovación ) Disposición por aprender			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
9	Lean Six Sigma	Analiza las características y principios de la metodología Lean Six Sigma y sus diferencias sobre los demás enfoques de calidad. Determina el nivel sigma de un proceso en base al número de defectos .	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
10	Lean Six Sigma	Conoce las etapas de la metodología (DMAIC) y la manera de aplicarlos en las organizaciones para mejorar su rentabilidad	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
11	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008	Analiza las características y principios del SGC ISO 9001:2008 y	Aplicación de criterios e indicadores	2

		los aspectos a considerar para su aplicación.	Dinámica de grupos	2
12	Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9901:2008	Estudio de los requisitos 4.1 a 8.5	Aplicación de criterios e indicadores	2
			Dinámica de grupos	2
Referencias: T.M.Kubiak, Donald W, BEnbow (2009) The Certified Six Sigma Black Belt Handbook. USA, ASQ Quality Press Organización Internacional de Normalización. (2008) Norma Internacional ISO 9001-2008				

UNIDAD IV: MODELOS DE GESTIÓN CALIDAD				
CAPACIDAD: Analiza los diferentes modelos de calidad para gestionar una organización.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	) Apertura a la innovación ) Disposición por aprender			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
13	Modelo Servicios & Beneficios	Conoce y analiza las fases del Modelo S&B y como impacta en el crecimiento sostenido de las organizaciones	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
14	Modelo Malcolm Baldrige	Desarrolla el marco teorico del modelo basado en siete criterios y su aplicación en organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
15	Modelo EFQM	Desarrolla el marco teorico del modelo basado en once factores y su aplicación en organizaciones.	Análisis documental bibliográfico	2
			Exposición dialogada	2
16	Evaluación según el Modelo de Excelencia en la Gestión	Aplica los criterios de evaluación del Modelo de Excelencia en la Gestión	Análisis documental bibliográfico	2
	Evaluación Final		Demostración	2
Referencias: Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones. Huete, L. (2007). Servicios & Beneficios: la fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional en los negocios. Barcelona: Deusto				

## VI. METODOLOGÍA

- 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza
- Técnicas de concientización
  - Exposición problemática
  - Demostración
  - Clase magistral

- 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje
- Estudio de casos
  - Trabajo en equipo
  - Método personalizado
  - Exposición dialogada

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- Equipos informáticos
- Fuentes de información
- Guías de aprendizaje y autoaprendizaje
- Manual de asignatura

## VIII. EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica el recojo de información sobre los rendimientos y desempeños del estudiante. Permite el análisis para mejorar el proceso de enseñanza – aprendizaje. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso , según la siguiente Tabla:

Evaluación Académicas	Peso
Prueba de entrada	Sin nota
Evaluación de Proceso	60%
Examen Parcial	20%
Examen Final	20%

- Antes: prueba de entrada.-Se realiza una evaluación inicial, diseñada para recoger los saberes que posee el estudiante para asumir la asignatura y cuyo resultado no interviene en el cálculo de la calificación de la asignatura.
- Durante: Evaluación de Proceso.- De acuerdo al objetivo de aprendizaje de la asignatura se evalúan las competencias adquiridas por el estudiante utilizando los criterios establecidos en el anexo N° 1
- Examen: Parcial y Final.- Se evalúa los productos del aprendizaje, al finalizar una o más unidades de aprendizaje, usándose la prueba escrita como instrumento de medición (examen parcial y examen final).

## IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

### 9.1. Fuentes bibliográficas

- J Mar Alonso Almeida-Lucia Barcos Rendin-Juan Ignacio Martin Castilla, (2006) Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.
- J Pablo Alcalde San Miguel. (2008). Calidad. España: Editora de Producción Clara M.de la Fuente Rojo.
- J Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.
- J Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones.
- J Organización Internacional de Normalización. (2008) Norma Internacional ISO 9001-2008.

### 9.3. Fuentes electrónicas

<http://www.nist.gov/baldrige/>

<http://www.efqm.org/>

[http://www.cdi.org.pe/premio\\_presentacion.htm](http://www.cdi.org.pe/premio_presentacion.htm)