



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

## Facultad de Ciencias Administrativas

### Escuela Profesional de Administración

#### Silabo

#### ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

#### I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	:	061633
1.2. Ciclo	:	VI
1.3. Créditos	:	4
1.4. Área curricular	:	Formación Profesional
1.5. Condición	:	Obligatoria
1.6. Semestre Académico	:	2018 - II
1.7. Duración	:	16 semanas: 80 horas
1.8. Horas semanales	:	5 HS HT: 3 HP: 2
1.9. Requisitos	:	Administración Estratégica
1.10 Facultad	:	Ciencias Administrativas
1.11. Escuela Profesional	:	Administración
1.12. Profesores	:	Comisión Académica
1.13. Texto Básico	:	Moreno M. <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones</i> . España: Prentice Hall.

#### 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 Marco teórico de calidad, II Implantación de Sistemas de gestión de la calidad, III Diseño de las organizaciones y las relaciones con la gestión de la calidad, IV Gestión de calidad y organización.

#### III. COMPETENCIA DE ASIGNATURA

Analiza el marco teórico y práctico de la administración de la calidad en el ámbito empresarial, tomando en cuenta los sistemas de gestión de calidad y las herramientas básicas.

#### IV. CAPACIDADES

- Analiza el marco teórico de la administración de la calidad.
- Analiza el proceso de implantación de los sistemas de gestión de la calidad.
- Propone una visión de los problemas y herramientas básicas de diseño organizativo
- Analiza la forma en que la implantación de un sistema de gestión de calidad influye sobre el diseño de la organización y sus efectos propios del sistema.



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

## Facultad de Ciencias Administrativas

### Escuela Profesional de Administración

#### V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: MARCO TEÓRICO DE LA CALIDAD				
<b>CAPACIDAD:</b> Analiza el marco teórico de la administración de la calidad.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<input type="checkbox"/> Disposición por aprender <input type="checkbox"/> Participación activa			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
1	<input type="checkbox"/> Concepto calidad y dimensiones	Antecedentes de Calidad Análisis de conceptos de calidad Dimensiones	Exposición dialogada	3
			Exposición dialogada	2
2	<input type="checkbox"/> Enfoques de Gestión de la Calidad	Evolución de enfoques : inspección, control y aseguramiento	Exposición dialogada	3
			Exposición dialogada	2
3	<input type="checkbox"/> La Calidad y Sistema Educativo	Proyecto Educativo Nacional Competividad Empresarial Calidad Educativa	Exposición dialogada	3
			Exposición dialogada	2
<b>Referencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Guaspari J. (1996). <i>Erase un vez una fábrica</i>. Grupo Editorial Norma</li> <li>Moreno M. (2001). <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones</i>. Prentice Hall. Drucker P. (1994). <i>La Sociedad Post Capitalista</i>. Grupo Editorial Norma.</li> </ul>				

UNIDAD II: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
<b>CAPACIDAD:</b> Analiza el proceso de implantación de los sistemas de gestión de la calidad.				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<input type="checkbox"/> Disposición por aprender <input type="checkbox"/> Participación activa			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
4	Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad.	Fases de implementación Formación	Exposición dialogada	3
			Solución de casos	2
5	Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad.	Certificación del sistema de calidad	Exposición dialogada	3
			Solución de casos	2
6	Implantación de un sistema de gestión de la calidad total.	Fases de implementación Consideraciones globales a la implantación de sistemas de calidad	Exposición dialogada	3
			Solución de casos	2
7	<input type="checkbox"/> Implantación de un sistema de gestión de la calidad total.	Aspectos adicionales de la implantación de sistemas de calidad	Exposición dialogada	3
			<b>Evaluación Parcial</b>	2
<b>Referencias:</b> <p>James H. (1993). <i>Mejoramiento de los Procesos de la Empresa</i>. Mc Graw Hill,</p> <p>Moreno M. (2001). <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones</i>. (España) Prentice Hall.</p>				

UNIDAD III: DISEÑO DE ORGANIZACIONES Y RELACIONES CON LA GESTIÓN DE LA CALIDAD				
<b>CAPACIDAD:</b> Propone una visión de los problemas y herramientas básicas de diseño organizativo				
Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	<input type="checkbox"/> Participación activa <input type="checkbox"/> Trabajo en equipo			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
8	<input type="checkbox"/> Aportaciones básicas al diseño de las organizaciones	Enfoque contingente Relación estrategia-organización	Exposición dialogada	3
			Lluvia de ideas	2



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

## Facultad de Ciencias Administrativas

### Escuela Profesional de Administración

9	▯ Dimensiones y variables de diseño organizativo	Dimensiones y variables de diseño Dimensiones y variables de comportamiento	Exposición dialogada	3
			Trabajo en equipo	2
10	▯ Modelo de diseño	Modelo heurístico Secuencia básica de diseño Dimensiones organizativas	Exposición dialogada	3
			Trabajo en equipo	2
11	▯ Relaciones Básicas de las variables centralización y formalización	Contexto organizativo Centralización y formalización	Exposición dialogada	3
			Trabajo en equipo	2
<b>Referencias:</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moreno M. (2001). <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones</i>. (España) Prentice Hall.</li> <li>• Dess. G. (2003). <i>Dirección Estratégica</i>. Mc Graw Hill.</li> </ul>				

#### UNIDAD IV: GESTIÓN DE CALIDAD Y ORGANIZACIÓN

**CAPACIDAD:** Analiza la forma en que la implantación de un sistema de gestión de calidad influye sobre el diseño de la organización y sus efectos propios del sistema.

Semana	Actitudes		Estrategias de Aprendizaje	Horas
	Participación activa ▯ Trabajo en equipo			
	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales		
12	▯ Implantación de un sistema de aseguramiento de calidad	Repercusiones de la gestión de calidad sobre el diseño de puestos, y la estructura organizacional	Estudio de casos	3
			Exposición dialogada	2
13	▯ Implantación de un sistema de aseguramiento de calidad.	Repercusiones de la gestión de calidad sobre los procesos de información, sistemas de medición y sobre el papel desempeñado por los miembros de la organización	Estudio de casos	3
			Exposición dialogada	2
14	▯ Las normas ISO 9000	Introducción Normas ISO 9000:1994 Las nuevas normas ISO : 2000 Análisis comparativo	Estudio de casos	3
			Exposición dialogada	2
15	El modelo de excelencia EFQM	Modelo de gestión de la calidad total Casos Prácticos	Exposición dialogada	3
			Estudio de casos	2
16	▯ Exposiciones de trabajos aplicativos	<b>Explicar los trabajos grupales</b>	Exposición dialogada	3
	<b>Evaluación final</b>		Exposición dialogada	2
<b>Referencias:</b>				
Moreno M. (2001). <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones</i> . (España) Prentice Hall. Dess. G. (2003). <i>Dirección Estratégica</i> . Mc Graw Hill.				

#### VI. METODOLOGÍA

##### 6.1. Estrategias centradas en la enseñanza

- Exposición dialogada
- Video foro
- Solución de casos

##### 6.2. Estrategias centradas en el aprendizaje

- Clase magistral
- Exposición problemática
- Demostración



# UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

## Facultad de Ciencias Administrativas

### Escuela Profesional de Administración

#### VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

- a. Multimedia
- b. Fuentes de información
- c. Separatas
- d. Equipos informático

#### 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

- Drucker P. (2002). *La Gerencia en la sociedad futura*. Grupo Editorial Norma.
- Drucker P. (2002). *La empresa en la sociedad que viene*. Ediciones Urano
- Drucker P. (1999). *Los desafíos de la Gerencia para el siglo XXI* Grupo. Editorial Norma.
- Senge P. (2010). *La quinta disciplina Granica*
- Carrisón C. *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/ Prentice Hall.
- Gary H. *El futuro de la Administración*. Grupo Editorial Norma.
- Senge P. (2009). *La revolución necesaria*. Grupo Editorial Norma.