



SILABO

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

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. Código	:	083744
1.2. Ciclo	:	VII
1.3. Créditos	:	3
1.4. Área Curricular	:	Formación Profesional
1.5. Condición	:	Obligatoria
1.6. Semestre Académico	:	2020 - 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. Modalidad	:	No Presencial (Virtual)
1.11. Profesores	:	Agüero Del Carpio Lizardo Barreto Llance, Anabel
1.12. Correo Institucional	:	laguerod@unmsm.edu.pe abarretol@unmsm.edu.pe

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 desarrollo los diferentes modelos de calidad a fin de aplicarse en una organización.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: 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.				
Contenidos		Actividades	Recursos	Estrategias
S E M A N A 1	Presentación del sílabo. Normas de participación en el aula virtual.	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión del sílabo) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Sílabo) Normas de participación.) Presentación del material: Documento en PPT – semana 1) Análisis Documental Bibliográfico) Revisión de la presentación de los contenidos.) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.
	Análisis de los conceptos de la calidad y su relación con la competitividad en las organizaciones, así como las etapas de su evolución.	ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 2	Identificación de los principios sobre los cuales se estructuran los modelos de gestión de Calidad y análisis de la función de cambio para una implementación exitosa	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 2) Video seleccionado) Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

S E M A N A 3	Reconocimiento de los costos de mala calidad y análisis los impactos en la competitividad de las organizaciones	<p>ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.)] Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	<p>Aula virtual:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Presentación del material: Documento en PPT – semana 3)] Video seleccionado)] Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit. 	<ul style="list-style-type: none">)] Análisis Documental Bibliográfico)] Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.)] Asignación de tarea grupal.
		<p>ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.)] Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	<p>Plataforma virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none">)] Exposición.)] Síntesis.)] Formulación de preguntas.
S E M A N A 4	Análisis de las principales teorías acerca de la calidad y como aplicarlas en las organizaciones. Enfoques de Calidad según Deming, Juran Crosby, Ishikawa y otros	<p>ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.)] Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	<p>Aula virtual:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Presentación del material: Documento en PPT – semana 4)] Video seleccionado)] Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit. 	<ul style="list-style-type: none">)] Análisis Documental Bibliográfico)] Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.)] Asignación de tarea grupal.
		<p>ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:</p> <ul style="list-style-type: none">)] Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.)] Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	<p>Plataforma virtual.</p>	<ul style="list-style-type: none">)] Exposición.)] Síntesis.)] Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

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).				
Contenidos		Actividades	Recursos	Estrategias
S E M A N A 5	Conocimiento y aplicación de las herramientas básicas para la calidad: <ul style="list-style-type: none">) Check list) Pareto) Causa/Efecto) Histograma) Diagrama de Dispersión) Estratificación 	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	Aula virtual: <ul style="list-style-type: none">) Presentación del material: Documento en PPT – semana 5) Video seleccionado) Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit. 	<ul style="list-style-type: none">) Análisis Documental Bibliográfico) Revisión de la presentación de los contenidos.) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	Plataforma virtual.	<ul style="list-style-type: none">) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 6	Conoce y aplica las herramientas administrativas para la calidad: <ul style="list-style-type: none">) Diagrama de afinidad) Interrelación) Árbol Matricial) Procesos y flechas 	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	Aula virtual: <ul style="list-style-type: none">) Presentación del material: Documento en PPT – semana 6) Video seleccionado) Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit. 	<ul style="list-style-type: none">) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	Plataforma virtual.	<ul style="list-style-type: none">) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

S E M A N A 7	Análisis de los problemas más importantes para resolverlos en forma prioritaria, utilizando las técnicas para elaborar el Diagrama de Pareto	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 7) Video seleccionado) Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 8	Caso: Mejora continua Reconocimiento gestión de proyectos de mejora -RGPM	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 8) Video seleccionado) Lectura: Cuatrecasas, Luis (2010). Gestión Integral de la Calidad. Madrid: Editorial Profit.) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
	Evaluación Parcial		Plataforma virtual) Demostración



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

UNIDAD III: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
CAPACIDAD: Desarrolla el ciclo PHVA comprendido en el Sistema de gestión de la calidad.				
Contenidos		Actividades	Recursos	Estrategias
S E M A N A 9	Análisis de las características y principios de la metodología Lean Six Sigma y sus diferencias sobre los demás enfoques de calidad.	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 9) Video seleccionado) Lectura: T.M.Kubiak, Donald W, BEnbow (2009) The Certified Six Sigma Black Belt Handbook. USA) Análisis Documental Bibliográfico) Revisión de la presentación de los contenidos.) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.
	Determinación del nivel sigma de un proceso en base al número de defectos.	ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 10	Conocimiento de las etapas de la metodología (DMAIC) y la manera de aplicarlos en las organizaciones para mejorar su rentabilidad	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 10) Video seleccionado) Lectura: T.M.Kubiak, Donald W, BEnbow (2009) The Certified Six Sigma Black Belt Handbook. USA) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

S E M A N A 11	Análisis de las características y principios del SGC ISO 9001:2008 y los aspectos a considerar para su aplicación.	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 11) Video seleccionado) Lectura: ASQ Quality Press Organización Internacional de Normalización. (2008) Norma Internacional ISO 9001-2008.) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 12	Análisis de las características y principios del SGC ISO 9001:2008: Estudio de los requisitos 4.1 a 8.5	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 12) Video seleccionado) Lectura: ASQ Quality Press Organización Internacional de Normalización. (2008) Norma Internacional ISO 9001-2008) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

UNIDAD IV: MODELOS DE GESTIÓN CALIDAD				
CAPACIDAD: Analiza los diferentes modelos de calidad para gestionar una organización.				
Contenidos		Actividades	Recursos	Estrategias
S E M A N A 13	Modelo Servicios & Beneficios:	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 13) Video seleccionado) Lectura: Huete, L. (2007). Servicios & Beneficios: la fidelización de clientes y empleados. Barcelona: Deusto.) Análisis Documental Bibliográfico) Revisión de la presentación de los contenidos.) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.
	Conocimiento y análisis de las fases del Modelo S&B y como impacta en el crecimiento sostenido de las organizaciones	ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.
S E M A N A 14	Modelo Malcolm Baldrige:	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS:) Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.) Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión.	Aula virtual:) Presentación del material: Documento en PPT – semana 14) Video seleccionado) Lectura: Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones.) Análisis Documental Bibliográfico) Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.) Asignación de tarea grupal.
	Desarrollo del marco teórico del modelo basado en siete criterios y su aplicación en organizaciones.	ACTIVIDADES SINCRÓNICAS:) Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.) Desarrollo de la clase participativa e inmediata.	Plataforma virtual.) Exposición.) Síntesis.) Formulación de preguntas.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

S E M A N A 15	Modelo EFQM: Desarrollo del marco teórico del modelo basado en once factores y su aplicación en organizaciones.	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">)] Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.)] Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	Aula virtual: <ul style="list-style-type: none">)] Presentación del material: Documento en PPT – semana 15)] Video seleccionado)] Lectura: Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones. 	<ul style="list-style-type: none">)] Análisis Documental Bibliográfico)] Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.)] Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">)] Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.)] Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	Plataforma virtual.	<ul style="list-style-type: none">)] Exposición.)] Síntesis.)] Formulación de preguntas.
S E M A N A 16	Modelo de Excelencia en la Gestión: Aplicación de los criterios de evaluación del Modelo de Excelencia en la Gestión	ACTIVIDADES ASINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">)] Revisión de comunicados, mensajes, revisión de foros y tareas.)] Revisión de la presentación de los contenidos y la agenda de la sesión. 	Aula virtual: <ul style="list-style-type: none">)] Presentación del material: Documento en PPT – semana 16)] Video seleccionado)] Lectura: Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones. 	<ul style="list-style-type: none">)] Análisis Documental Bibliográfico)] Conformar equipos de estudiantes para actividades académicas.)] Asignación de tarea grupal.
		ACTIVIDADES SINCRÓNICAS: <ul style="list-style-type: none">)] Videoconferencia utilizando plataforma tecnológica.)] Desarrollo de la clase participativa e inmediata. 	Plataforma virtual.	<ul style="list-style-type: none">)] Exposición.)] Síntesis.)] Formulación de preguntas.
	Evaluación Final	Plataforma virtual)] Demostración	



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales

VI. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS (METODOLOGÍA)

6.1 Estrategias centradas en la enseñanza:

- a) Técnicas de concientización
- b) Exposición problémica
- c) Demostración
- d) Clase magistral

6.2 Estrategias centradas en el aprendizaje:

- e) Aprendizaje Basado en Problemas (ABP).
- f) Aprendizaje Orientado a Proyectos (AOP).
- g) Método de casos.
- h) Trabajo colaborativo.

VII. 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.

La evaluación se debe adecuar a la modalidad no presencial, considerando las capacidades y desempeños descritos para cada unidad. Se evalúa antes, durante y al finalizar el proceso, considerando la aplicación de los instrumentos de evaluación pertinentes, según la siguiente tabla:

Evaluación Académica	Peso
Prueba de Entrada	Sin Nota
Examen Parcial (EXP)	20%
Evaluación de Proceso o continua (EVP)	60%
Examen Final (EXF)	20%

Capacidad	Indicadores de evaluación	ítem	Puntos	Instrumentos	Procedimiento	Evidencia	Peso
1) y 2)	Conocimiento Identifica Comprensión Expresa Aplicación Demuestra Análisis Discrimina Síntesis Organiza Juicio crítico Valoriza	2 2 2 1 1 1	3 3 4 3 3 4 20	Examen parcial	Prueba escrita presencial	Examen calificado en escala vigesimal	20%
3) y 4)	Conocimiento Identifica Comprensión Expresa Aplicación Demuestra Análisis Discrimina Síntesis Reconstruye Juicio crítico Justifica	2 2 2 1 1 1	3 3 4 3 3 4 20	Examen final	Prueba escrita presencial	Examen calificado en escala vigesimal	20%



VIII. RESUMEN DE TEMAS DEL CPC DE PREGRADO CUBIERTOS EN ESTE CURSO

RESUMEN DE TEMAS DEL CPC	HORAS/MINUTOS (0% de un curso de 4 horas semanales*)
a. Marketing	-
b. Finanzas en Negocios	-
c. Contabilidad	2
d. Gestión	20
e. Ambiente Legal de Negocios	-
f. Economía	-
g. Ética de Negocios	-
h. Dimensiones Globales de los Negocios	4
i. Sistemas de Información	16
j. Técnicas Cuantitativas o Integradora	8
k. Políticas de Negocios o Experiencia completa o integradora	14
Total Estimado de Horas de Cobertura del CPC	64

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS:

La fuentes de información complementarias sugeridas para esta asignatura son:

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.

9.2. Fuentes electrónicas

- J <http://www.nist.gov/baldrige/>
- J <http://www.efqm.org/>
- J http://www.cdi.org.pe/premio_presentacion.htm



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales
