



**UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRIÓN"**
VICERRECTORADO ACADEMICO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**MODALIDAD NO PRESENCIAL
SYLLABUS POR COMPETENCIAS
CURSO:
GESTION DE LA CALIDAD**

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	GESTION DE PROCESOS
Semestre Académico	2020 - I
Código del curso	1041253
Créditos	4
Horas semanales	Horas. Totales: 05 Teóricas: 03 Practicas: 02
Ciclo	IV
Sección	"A"
Apellidos y Nombres del Docente	Mg. LEON SANCHEZ, Carlos Manuel
Correo Institucional	cleon@unifsc.edu.pe
N° de celular	942762734

II. SUMILLA

El curso es de naturaleza teórico – práctico y contribuye para que el estudiante utilice y relacione conceptos de calidad, productividad y competitividad.

El contenido de la asignatura comprende: Calidad, productividad, competitividad. Principios, métodos, técnicas. Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y su proceso de auditoría, implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz, mejora del desempeño de una organización.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Teniendo en cuenta la competitividad de los mercados y las exigencias de los consumidores, explica y fundamenta conceptos de la gestión de la calidad, tomando como base los conceptos de administración y calidad, mediante el uso de casos tipo.	Marco conceptual y fundamentos de la administración y gestión de la calidad.	1 - 4
UNIDAD II	El sistema de Gestión de la Calidad incorpora, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación del trabajo en equipo, siendo necesario analizar los problemas generados, mediante los principios, métodos y técnicas de calidad.	Principios, métodos y técnicas para la calidad.	5 - 8
UNIDAD III	El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, requiere analizar y evaluar los procesos y herramientas de control, así como la determinación de los costos para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad. Utilizando las herramientas de mejora continua.	Herramientas del Control de la Calidad. Mejoramiento y aseguramiento de la Calidad. Costos de la Calidad.	9 - 12
UNIDAD IV	Las diversas actividades coordinadas para el control de la calidad, se basa en normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, evalúa y analiza las diversas normas vigentes, tomando como base la normatividad ISO (Organización Internacional de Normalización).	Utilizar la colaboración, protección de la Innovación y organización de la empresa.	13 - 16

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Interpreta y compara la importancia de la calidad, basado en las filosofías industriales.
2	Distingue la gestión de la calidad y determina su importancia, mediante paradigmas y estrategias.
3	Compara las dimensiones del producto, para determinar sus atributos de calidad.
4	Discute los resultados de los enfoques y la importancia para determinar la calidad total de la organización.
5	Explica las técnicas apropiadas para el desarrollo de un plan de calidad, basado en un proceso.
6	Sustenta la importancia del control de calidad, mediante la identificación de sus etapas.
7	Explica la metodología de solución de problemas de mejora continua, utilizando las herramientas necesarias.
8	Sustenta el uso de las herramientas six sigma para evaluar resultados de los procesos de la Empresa.
9	Identifica los sistemas de control para su aplicación en las actividades empresariales.
10	Utiliza los diagramas adecuadamente para evaluar los procesos de control de la calidad.
11	Participa en la evaluación de los costos de calidad con el fin de disminuirlos sin perder la calidad.
12	Compara los sistemas de costos para evaluar mediante modelos los costos de la calidad.
13	Enfatiza la importancia del sistema de Auditorías de Calidad, tomando como base La normalización y certificación ISO.
14	Identifica los estándares de la calidad y los sistemas de calidad, para de acuerdo a ellos establecer su importancia.
15	Participa en la Implementación de la Norma ISO 14000 considerando la metodología adecuada.
16	Desarrolla un sistema de Auditorías de Calidad, tomando como base la Importancia de La normalización y certificación ISO

V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

Unidad I MARCO CONCEPTUAL Y FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Teniendo en cuenta la competitividad de los mercados y las exigencias de los consumidores, explica y fundamenta conceptos de la gestión de la calidad, tomando como base los conceptos de administración y calidad, mediante el uso de casos tipo.					
	Semana	Contenidos			Estrategias de la Enseñanza Virtual	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	1	- Fundamento de administración de la calidad, Importancia de la Calidad y Filosofías Industriales.	<ul style="list-style-type: none"> - Compara y analiza la importancia de los fundamentos de la administración de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establece criterios referidos a la importancia de la calidad. 	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	<ul style="list-style-type: none"> - Interpreta y compara la importancia de la calidad basado en las filosofías industriales.
	2	- Bases y autores de la gestión de la calidad. La gestión de la calidad, ¿técnicas, paradigma, estrategia, sistema o filosofía? - La Teoría de la Administración y la Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Compara y analiza las técnicas, paradigmas, estrategias, en relación con la teoría de la gestión de la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprecia las técnicas, paradigmas, estrategias, en relación con la teoría de la gestión de la calidad. 		<ul style="list-style-type: none"> - Distingue la gestión de la calidad y determina su importancia, mediante paradigmas y estrategias.
3	- Las dimensiones de la calidad del producto; Calidad esperada, calidad programada, calidad realizada y calidad latente. Las dimensiones de la calidad total del producto	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica las dimensiones de la calidad del producto y las dimensiones de la calidad total del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Propone las dimensiones como medida de la calidad de los productos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Compara las dimensiones del producto, para determinar sus atributos de calidad. 		
4	- Enfoques de Gestión de la Calidad y la Gestión de la Calidad Total.	<ul style="list-style-type: none"> - Juzga la importancia de los enfoques de la gestión de la calidad y la gestión de la calidad total. 	<ul style="list-style-type: none"> - Discute los enfoques de la gestión de la calidad y de la calidad total, para el cambio organizativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Discute los resultados de los enfoques y la importancia para determinar la calidad total de la organización. 		
Unidad Didáctica I:	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de casos relacionados • Cuestionarios sobre los temas del módulo 1. 		<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de tareas semanales grupales • Análisis de temas en los laboratorios grupales. 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat • Participación en la clase virtual 	

Unidad II PRINCIPIOS, MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA CALIDAD. Unidad Didáctica II :	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: El sistema de Gestión de la Calidad incorpora, el énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación del trabajo en equipo, siendo necesario <u>analizar</u> los problemas generados, mediante los principios, métodos y técnicas de calidad.					
	Semana	Contenidos			Estrategias de la Enseñanza Virtual	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	5	- Planificación de la calidad. - Implementación de la calidad. - El plan de calidad. - Proceso de Planificación de la calidad.	- Identifica técnicas apropiadas para el desarrollo de un plan de calidad.	- Propone la implementación de un plan de calidad.	Expositiva (Docente/Alumno) • Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) • Foros, Chat Lecturas • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) • Foros, Chat	- Explica las técnicas apropiadas para el desarrollo de un plan de calidad, basado en un proceso.
	6	- Control de la calidad. - Objetivos, ventajas y desventajas - Etapas del control de la calidad.	- Esboza la importancia del control de calidad mediante sus etapas.	- Debate las etapas del control de calidad y su importancia.		- Sustenta la importancia del control de calidad, mediante la identificación de sus etapas.
	7	- Mejora de la calidad - Metodología de solución de problemas de mejora continua. - Ciclo de la Mejora continua. - Estudio de casos.	- Analiza la metodología de solución de problemas de mejora continua.	- Justifica la metodología de solución de problemas de mejora continua, como herramienta estratégica		- Explica la metodología de solución de problemas de mejora continua, utilizando las herramientas necesarias.
	8	- La Metodología Six Sigma - Historia y Misión - Niveles y componentes básicos del Six Sigma - Herramientas de Six Sigma.	- Juzga la importancia de la metodología Six sigma, como esfuerzo disciplinado para examinar los procesos repetitivos de las empresas.	- Utiliza las herramientas de six sigma en los procesos repetitivos de las empresas.		- Sustenta el uso de las herramientas six sigma para evaluar resultados de los procesos de la Empresa.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	<ul style="list-style-type: none"> Estudio de casos relacionados Cuestionarios sobre los temas del módulo 2. 		<ul style="list-style-type: none"> Presentación de tareas semanales grupales Análisis de temas en los laboratorios grupales. 		<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento en clase virtual y chat Participación en la clase virtual. 	

Unidad III HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD. MEJORAMIENTO Y ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD. COSTOS DE LA CALIDAD. Unidad Didáctica III	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, requiere analizar y evaluar los procesos y herramientas de control, así como la determinación de los costos para el mejoramiento y aseguramiento de la calidad. Utilizando las herramientas de mejora continua.					
	Semana	Contenidos			Estrategias de la Enseñanza Virtual	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	9	- Concepto, procesos y principios básicos de control - Sistemas de control - El Control de materiales. - El Inventario	- Identifica los sistemas de control y su aplicación en el control de materiales	- Propone los sistemas de control más adecuados para su aplicación en el control de materiales.	Expositiva (Docente/Alumno) • Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) • Foros, Chat Lecturas • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) Foros, Chat	- Identifica los sistemas de control para su aplicación en las actividades empresariales.
	10	- Herramientas para el control. - Diagrama de flujo - Histogramas. - Diagrama de Causa – Efecto. - Diagrama de Pareto	- Identifica las herramientas más adecuadas de control de la calidad	- Utiliza herramientas más adecuadas de control de la calidad.		- Utiliza los diagramas adecuadamente para evaluar los procesos de control de la calidad.
	11	- Definición de los costos de la calidad, importancia y clasificación. - Costos de fallas internas. - Costos de fallas externas. - Costos de Evaluación. - Costos de Prevención - Ejercicios	- Identifica y Analizar los tipos de costos de la calidad y de la no calidad.	- Propone el estudio y análisis de los costos más adecuados para la gestión de la calidad.		- Participa en la evaluación de los costos de calidad con el fin de disminuirlos sin perder la calidad.
12	- Sistemas para evaluar los costos de la calidad. - Modelos para la evaluación de los costos.	- Identifica los sistemas para evaluar los costos de la calidad.	- Emplea las herramientas más adecuadas para evaluar los costos de la calidad.	- Compara los sistemas de costos para evaluar mediante modelos los costos de la calidad.		
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO		
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de casos relacionados Cuestionarios sobre los temas del módulo 3. 		<ul style="list-style-type: none"> Presentación de tareas semanales grupales Análisis de temas en los laboratorios grupales. 		<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento en clase virtual y chat Participación en la clase virtual. 		

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Las diversas actividades coordinadas para el control de la calidad, se basa en normas que establecen requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, <u>evalúa y analiza</u> las diversas normas vigentes, tomando como base la normatividad ISO (Organización Internacional de Normalización).					
Semana	Contenidos			Estrategias de la Enseñanza Virtual	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
13	- Importancia de La normalización y certificación. - Auditorías de Calidad para la competitividad empresarial.	- Diseña un sistema de Auditorías de Calidad.	- Establece el mejor procedimiento en un sistema de auditoria de calidad.	Expositiva (Docente/Alumno) • Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) • Foros, Chat Lecturas • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) • Foros, Chat	- Enfatiza la importancia del sistema de Auditorías de Calidad, tomando como base La normalización y certificación ISO.
14	- Estándares de la calidad. - Organismos de normalización. - Sistema de calidad. - Concepto de ISO. - ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000 – ISO 22000.	- Identifica y compara los estándares de calidad por su importancia.	- Establece la importancia de los estándares de calidad, considerando los sistemas de calidad.		- Identifica los estándares de la calidad y los sistemas de calidad, para de acuerdo a ellos establecer su importancia.
15	- Implementación de la Norma ISO 14000 -Metodología para la Implementación de la Norma ISO 14000.	- Identifica y Analiza la Norma ISO 14000, para evaluar la gestión ambiental.	- Propone criterios adecuados para la implementación de la Norma ISO 14000.		- Participa en la Implementación de la Norma ISO 14000 considerando la metodología adecuada.
16	- Trabajo de aplicación Auditoria de sistemas de gestión de la calidad en organizaciones locales.	- Ejecuta la auditoria como un sistema de gestión de la calidad.	- Justifica la auditoria de un sistema de gestión de la calidad en organizaciones locales.		- Desarrolla un sistema de Auditorías de Calidad, tomando como base la Importancia de La normalización y certificación ISO.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de casos relacionados Cuestionarios sobre los temas del módulo 4. 		<ul style="list-style-type: none"> Presentación de tareas semanales grupales Análisis de temas en los laboratorios grupales. 		<ul style="list-style-type: none"> Comportamiento en clase virtual y chat Participación en la clase virtual. 	

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán materiales y recursos necesarios para el desarrollo del curso y consiste en.

1. MEDIOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES

- Casos prácticos,
- Pizarra interactiva
- Google Meet,
- Repositorios de datos

2. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Computadoras
- Laptop,
- Tablet
- Celulares.
- Internet

VII. EVALUACIÓN

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA

VIII.1. Fuentes Bibliográficas

1. JAMES PAUL (2000) Gestión de la calidad total. 4ta, Edición Editorial Prentice Hall. USA
2. CIAMPA DAN. Calidad total. Guía Práctica. Ed. Limusa. México
3. EVERTT Y E. ADAMS. Administración de la producción y Operaciones. Editorial Prentice Hall. USA
4. CÉSAR CAMISÓN, SONIA CRUZ Y TOMÁS GONZÁLEZ (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas Madrid. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.,
5. ISHIKAWA KAORU. Control de la Calidad. México. Editorial Limusa.
6. RUIZ Canela y LÓPEZ José (2009). La gestión por calidad total en la empresa moderna. México, Ed. Alfa Omega,

VIII.2. Fuentes Electrónicas

- <https://www.ceupe.com/blog/importancia-calidad-organizaciones.html>
- <https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/en-que-consiste-la-economia-circular/>
- <https://www.calidadytecnologia.com/2014/05/Gestion-Conocimiento-Mejores-Empresas.html>
- <https://www.isotools.org/>

Huacho, Junio de 2020



Universidad Nacional
"José Faustina Sánchez Carrión"

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Carlos Manuel León Sánchez".

Mg. Carlos Manuel León Sánchez
DC 1516