



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**I. DATOS ADMINISTRATIVOS.**

1. Asignatura	:	Gestión de la calidad
2. Código	:	AD 0708
3. Naturaleza	:	Práctica
4. Condición	:	Electiva
5. Requisito(s)	:	No tiene
6. Número de créditos	:	2
7. Número de horas	:	4 horas de práctica
8. Semestre académico	:	2023 II
9. Docente(s)	:	
Correo institucional	:	

**II. SUMILLA.**

Curso de carácter práctico comprende Administración de la Calidad Total: Evolución, filosofía y enfoque. Gestión de la Calidad: ISO 9000, Procesos esbeltos, reingeniería y metodología de las 5 s. Trabajo en equipo y metodología para resolver problemas de la calidad: El Ciclo PHVA y las 8D. Implementación de estrategias de mejora: Marco estratégico, análisis FODA y Estrategias. Calidad y Seis Sigma: Filosofía, Calidad estadística y herramientas 6 sigma. Calidad ecoeficiencia y sostenibilidad empresarial.

**III. COMPETENCIAS GENÉRICAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA.**

Son competencias genéricas de la presente asignatura las siguientes:

1. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
3. Responsabilidad social y compromiso ciudadano
4. Compromiso con la calidad
5. Habilidad en el uso de tecnologías de información y de la comunicación

**IV. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA.**

Las competencias específicas centrales del presente curso son:

1. Evalúa los riesgos de negocios de las organizaciones, para asegurar procesos y sistemas integrados, enfocados a eliminar los riesgos de calidad, seguridad y medioambientales a través de la implementación de sistemas integrados de gestión; considerando que los ciclos económicos generan volatilidad en variables fundamentales del sistema económico.
2. Desarrollar sistemas de control administrativo que aseguren la protección de los activos de las organizaciones además que permitan brindar productos y/o servicios de

calidad y desarrollar operaciones de manera segura y con responsabilidad social; considerando la optimización en el uso de los activos.

#### V. DESARROLLA EL COMPONENTE DE: INVESTIGACIÓN ( ) RESPONSABILIDAD SOCIAL (X).

Esta asignatura es de carácter de responsabilidad social.

#### VI. LOGRO DE LA ASIGNATURA.

El curso busca servir de punto de partida, sustento y base del conocimiento con la filosofía y cultura de la calidad luego lo capacita para generar emprendimientos de procesos y mejoras dentro de un enfoque integrado de la calidad. Enseñar y experimentar procesos de calidad aplicando las diversas herramientas cualitativas y estadísticas de la gestión y control de la calidad en todos los ámbitos de la empresa.

Estudiar las diversas propuestas teóricas de la calidad total administrando un proceso integral de la calidad para lo cual será capaz de explicar y aplicar los diversos modelos y estándares integrados de calidad (ISO 9000 y otros). Elaboración de reportes de calidad y grado de cumplimiento de los estándares e indicadores. Promover y facilitar el sistema integrado de gestión de la calidad.

#### VII. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS.

UNIDAD I	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	
<b>LOGRO</b>	Al concluir la unidad didáctica, los alumnos conocen la naturaleza y fundamentos de la calidad.	
SEMANAS	CONTENIDOS	METODOLOGÍA
1	<b>1.</b> Definición de calidad 1.1 Calidad basada en el cliente 1.2 Calidad basada en la fabricación 1.3 Aliad basada en el producto 1.4 Calidad basada en el valor 1.5 Calidad trascendente <b>Contenido Transversal:</b> <b>01: Responsabilidad Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
2	<b>2.</b> Historia de la calidad. Autores de la Gestión de la Calidad 2.1 Edwards W. Deming. Ciclo PDCA. 2.2 Joseph M. Juran Trilogía de la calidad. 2.3 Phillip B. Crosby. Catorce pasos 2.4 Kaoru Ishikawa. Modelo Causa efecto 2.5 Armand V. Feingenbaum 2.6 Genichi Taguchi	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
3	<b>3.</b> Planificación de la Calidad 3.1 ¿Por qué planificar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> </ul>

	<p>3.2 ¿Por qué la necesidad de planificar para la calidad?</p> <p>3.3 ¿Quién es el responsable de planificar para la calidad?</p> <p>3.4 Tipos de planes de calidad</p> <p>3.5 ¿Qué es la planificación de la calidad?</p> <p>3.6 El proceso de planificación de la calidad</p> <p><b>Contenido Transversal:</b>  <b>02: Participación ciudadana, desarrollo económico, social y democrático</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
4	<p><b>4.</b> El sistema de Hoshin Kanri</p> <p>4.1 Principios de Hoshin Kanri</p> <p>4.2 Esquema básico de Hoshin Kanri</p> <p>4.3 El proceso de Hoshin Kanri</p> <p>4.4 Gestión del Hoshin Kanri</p> <p>4.5 Ventajas y debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
5	<p><b>5.</b> Kaizen</p> <p>5.1 Principales conceptos Kaizen</p> <p>5.2 Principales Sistemas Kaizen</p> <p>5.3 Gemba y la Gerencia</p> <p><b>Contenido Transversal:</b>  <b>03: Sostenibilidad económica, social y ambiental</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>

<b>UNIDAD II HERRAMIENTAS DE CALIDAD</b>		
<b>LOGRO</b>	Al concluir la unidad didáctica, los alumnos saben aplicar las herramientas de calidad.	
<b>SEMANAS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
6	<p><b>6.</b> Herramientas Estadísticas Básicas</p> <p>6.1 Hoja de Registro</p> <p>6.2 Diagrama de Pareto</p> <p>6.3 Diagrama de Causa Efecto</p> <p>6.4 Histograma</p> <p>6.5 Diagrama de Dispersión</p> <p>6.6 Gráfica de Control</p> <p>6.7 Estratificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
7 - 8	<p><b>7.</b> Herramientas Administrativas</p> <p>7.1 Diagrama de Afinidad</p> <p>7.2 Gráfica de Interrelaciones</p> <p>7.3 Diagrama de Arbol</p> <p>7.4 Diagrama Matricial</p> <p>7.5 Matriz de Prioridades</p> <p>7.6 Gráficos de Programas de Decisión de Procesos</p> <p>7.7 Diagrama de Redes de Actividades</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>

	<b>Contenido Transversal: 04: La igualdad social</b>	
--	--	--

<b>UNIDAD III</b>	<b>TENDENCIAS MODERNAS DE LA ADMINISTRACIÓN</b>	
<b>LOGRO:</b>	Al finalizar la Unidad Didáctica, los estudiantes comprenden las tendencias modernas de la administración.	
<b>SEMANAS</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
9	<b>8.</b> Empowerment 8.1 Definición 8.2 Pasos fundamentales 8.3 ¿Qué no es Empowerment? 8.4 Diez ideas claves sobre el Empowerment <b>Contenido Transversal: 05: Liderazgo del valor y lucha anticorrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
10	<b>9.</b> Benchmarking 9.1 Definición 9.2 Tipos 9.3 ¿Por qué emplear el Benchmarking? 9.4 ¿Qué someter al Benchmarking? 9.5 Benchmarking: qué es y qué no es. 9.6 El proceso de Benchmarking 9.7 Etapas del Benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
11	<b>10.</b> Outsourcing 10.1 Definición 10.2 ¿Qué puede subcontratarse y qué no? 10.3 Es el Outsourcing un camino sin regreso 10.4 Principales pasos del proyecto 10.5 Outplacement <b>Contenido Transversal: 06: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
12	<b>11.</b> Reingeniería 11.1 Definición 11.2 Principios 11.3 Objetivos 11.4 Tipos 11.5 Agentes involucrados en el proceso de Reingeniería 11.6 Reingeniería aplicada a los procesos 11.7 Calidad Total y Reingeniería 11.8 Reingeniería aplicada a los Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>

	Humanos 11.9 Reingeniería aplicada a la Tecnología de Información 11.10 Lado oscuro de la Reingeniería 11.11 El éxito de la Reingeniería	
13	<b>12.</b> Downsizing 12.1 Definición 12.2 Aspectos generales 12.3 Para que se usa 12.4 Determinantes externos 12.5 Las estrategias 12.6 Downsizing público y privado 12.7 Errores típicos 12.8 Reingeniería y downsizing <b>Contenido Transversal:</b> <b>07: Derecho de familia y discapacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
14	<b>13.</b> Resizing 13.1 Definición 13.2 Importancia 13.3 Ventajas 13.4 Desventajas 13.5 La Estructura Empresarial 13.6 Consideraciones de la Reestructuración 13.7 La Estrategia Empresarial claves para formular una buena estrategia 13.8 Revisión estratégica 13.9 La Transición Estructural 13.10 La creación del futuro de la empresa 13.11 La búsqueda de la eficacia operativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>
15 - 16	<b>14.</b> Enfoques Management 14.1 Visión global 14.2 Evolución 14.3 Management 1, 2 y 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Proyección de video</li> <li>● Trabajo en equipo</li> <li>● Debate</li> </ul>

## VIII. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

En el desarrollo del presente curso, alineados con las competencias buscadas y adecuados al sistema de enseñanza virtual, a los contenidos del silabo se aplicarán los siguientes instrumentos didácticos:

1. Aprendizaje Basado en Tecnologías Informáticas de Cómputo (TIC).
2. Casuística Aplicada.
3. Aprendizaje Basado en Problemas (ABP)
4. Investigación Formativa.
5. Asistencia, Participación y Trabajo en equipo.
6. Lecturas aplicadas.

## IX. EVALUACIÓN

El sistema de evaluación del curso es el siguiente:

$$\text{PROM} = (\text{PAR} + \text{FIN} + \text{PPRA}) / 3$$

Se aplica examen sustitutorio para el examen parcial o final, siempre que el promedio de prácticas sea de 07.0 o más.

El Promedio de prácticas (PPRA) se obtendrá de la siguiente manera:

$$\text{PPRA} = (\text{PRA1} + \text{PRA2} + \text{PRA3} + \text{TRP}) / 4 \quad (\text{TRP} = \text{Trabajo práctico})$$

En caso que el docente desee aplicar otro sistema de evaluación deberá coordinar con la dirección de la escuela.

La estructura de evaluación se da en 4 unidades formativas considerando la estructura de competencias que se presenta a continuación.

COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS/CONTENIDOS	PORCENTAJE
Actitud	<ul style="list-style-type: none"><li>Asistencia, puntualidad y trabajo en equipo</li></ul>	De acuerdo a las consideraciones del curso.
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en clase</li><li>Prácticas expositivas en PPT</li><li>Lecturas especializadas</li></ul>	
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"><li>Análisis de Casos</li><li>Mapas conceptuales</li><li>Debates</li></ul>	
Investigación Aplicada	<ul style="list-style-type: none"><li>Investigaciones basadas en casos reales</li><li>Investigación especializada</li></ul>	

## X. RECURSOS:

Para el desarrollo del presente curso se requerirá el uso de los siguientes recursos:

1. Aula Virtual,
2. Whatsapp
3. Excel
4. Powerpoint
5. Software específicos,
6. Real Statistic y Megastat.
7. Videos

## XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- *Desarrollo de una cultura de calidad.*  
Cantu Delgado, Humberto
- *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*  
James Paul

- *Empresas Competitivas. Una estrategia de cambio para el éxito.*  
*Ramírez Padilla, David*
- *Conceptos y herramientas para la mejora continua.*  
*Sosa Pulido, Demetrio*

Surco, agosto 2023