

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

SILABO

ASIGNATURA: GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL

1. DATOS INFORMATIVOS

1.1 Nombre de la asignatura	: GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL
1.2 Código de la asignatura	: ADM-19847
1.3 Número de Créditos	: 03
1.4 Carácter de la asignatura	: Obligatorio
1.5 Semestre Académico	:
1.6 Ciclo académico	: VIII
1.7 Total de horas Semanales	: 04
1.7.1 Horas de teoría	: 02
1.7.2 Horas de práctica	: 02
1.8 Prerrequisito	: ADM-19634
1.9 Fecha de Inicio	:
1.10 Fecha de finalización	:
1.11 Total de Semanas	: 17 semanas
1.12 Docente responsable	:

2. SUMILLA

La asignatura pertenece al área de formación especializada, es de naturaleza teórico y práctica con un enfoque sistémico, tiene como propósito; desarrollar en el estudiante las habilidades para obtener ventajas competitivas en los sistemas de gestión de la calidad para transformar a una empresa en una organización de alto desempeño, capaz de adaptarse a los desafíos de hoy y del futuro, particularmente cumpliendo los estándares de calidad exigidos a nivel mundial, incluyendo las normas ISO y EFQM.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD. II. TÉCNICAS Y MÉTODOS PARA LA CALIDAD. III. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

3. COMPETENCIAS

Conduce los procesos de calidad para obtener ventaja competitiva y alto desempeño de las organizaciones a través de la aplicación de las herramientas de gestión de la calidad

4. PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

I UNIDAD

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDA

Capacidades:

El estudiante, sustenta los conceptos fundamentales de administración estratégica, empleando información relevante sobre el proceso estratégico, estableciendo una jerarquía de ideas y coherencia en la información

Nº SEMANA	Nº SESIÓN	Nº HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
1	S1 S2	3h 2h	Presentación del silabo la asignatura y los lineamientos generales del método de evaluación.	Explicación del sílabo, la metodología de trabajo, Instrucciones sobre las practicas, los criterios de evaluación y las fuentes de información	Valora la importancia del curso y los contenidos a verteerse en el desarrollo.	5%
2	S3 S4	3h 2h	Enfoque sistémico de la calidad. Enfoque basado en procesos. Política y objetivos de la calidad Papel de la Alta Dirección	Presenta y expone trabajo grupal sobre modelos de Proceso estratégico. -Resuelve y debate sobre caso práctico. Desarrolla de ejercicios de aplicación en clase.	Valora el contenido de los conceptos aprendidos, demuestra responsabilidad en el cumplimiento de las actividades de clase.	10%
3	S5 S6	3h 2h	Valor de la Documentación Evaluación de los Sistemas de Gestión de la Calidad	Analiza la información en clases. Interviene activamente en el desarrollo del curso en forma individual.	Elabora un trabajo de investigación grupal de acuerdo a las pautas dadas por el docente en	15%
4	S7 S8	3h 2h	Mejora continua	Lee, analiza y expone un caso práctico en clase. -Presenta y expone trabajo Grupal.	Valora los contenidos de la sesión otorgada. Demuestra responsabilidad en el cumplimiento de las tareas en clase.	20%
5	S9 S10	3h 2h	Sistemas de Gestión de la Calidad: Estructura, organización, despliegue. □ Visión, misión □ Política de calidad □ Objetivos de la calidad			30%
6	PRIMERA EVALUACIÓN PARCIAL					33%

II UNIDAD

TÉCNICAS Y MÉTODOS PARA LA CALIDAD

Capacidades:

El estudiante, sustenta un informe parcial técnico, aplicando el análisis estratégico global de una organización, teniendo en cuenta la selección previa de una empresa del medio bajo criterios predeterminados.

N° SEMANA	N° SESIÓN	N° HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
7	S11 S12	3h 2h	Planificación de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> Definiciones Pasos de la planificación de la calidad. Implantación de la calidad 	El estudiante organiza la planificación de la calidad, elabora un Plan de Calidad	Aprovecha los contenidos desarrollados en clase. Demuestra responsabilidad en el cumplimiento de las tareas en clase.	40%
8	S13 S14	3h 2h	Control de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> Definiciones Planificación del control de calidad Pirámide de control de calidad Etapas del control de la calidad 	El estudiante interviene activamente en el desarrollo de la clase.	Valora la importancia de la información otorgada. Hace análisis en función a los resultados de la presentación obtenida.	45%
9	S15 S16	3h 2h	<ul style="list-style-type: none"> Pirámide de control de calidad Etapas del control de la calidad	Interviene activamente en el desarrollo del curso en forma individual.	Valora la importancia de los conocimientos adquiridos e interpretación de resultados. Es responsable en el cumplimiento de las tareas en clase.	50%
10	S17 S18	3h 2h	Mejora de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> Herramientas de mejora de procesos; Metodología de solución de problemas de mejora continua 	Reconoce el papel de la comprensión situacional en el contexto más amplio del proceso	Cumplen con todos sus trabajos académicos, participan activamente en clase, ponen en practican los conocimientos adquiridos.	55%
11	S19 S20	3h 2h	Estudio de casos Gestión de la Calidad Total (TQM): Concepto, evolución, importancia	Explicación de los factores fundamentales del proceso estratégico.		60%
12		SEGUNDA EVALUACION PARCIAL				66%

III UNIDAD

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Capacidades:

Desarrolla el ciclo PHVA comprendido en el Sistema de gestión de la calidad.

N° SEMANA	N° SESIÓN	N° HORAS	CONTENIDOS			% AVANCE
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL	
13	S21 S22	3h 2h	Lean Six Sigma Antecedes Principios	Analiza las características y principios de la metodología Lean Six Sigma y sus diferencias sobre los demás enfoques de calidad.	Desarrolla con todos sus trabajos académicos, participan activamente en clase, ponen en practican sus conocimientos	70%
14	S23 S24	3h 2h	Lean Six Sigma Enfoques Ventajas	Conoce las etapas de la metodología (DMAIC) y la manera de aplicarlos en las organizaciones para mejorar su rentabilidad	Participa activamente del desarrollo de actividades grupales y colabora con sus compañeros.	80%
15	S25 S26	3h 2h	Normas ISO 9000: • Estructura de la Familia ISO 9000 • Requisitos de la norma ISO 9001 • Gestión por procesos • Tipos de proceso • Mapa de procesos. • Ficha de caracterización de procesos	Analiza las características y principios del SGC ISO 9001:2008 y los aspectos a considerar para su aplicación	Participa activamente del desarrollo de actividades grupales y colabora con sus compañeros.	85%
16	S27 S28	2h 2h	La Norma ISO 9001:2008 Estructura de la Norma ISO 9001:2008 Documentación del SGC	el estudiante realiza un diagnóstico situacional inicial de una organización, expone las fases de implementación		90%
17			TERCERA EVALUACION			100%
18			EXAMEN COMPLEMENTARIO			

5. METODOLOGIA Y/O ESTRATEGIAS DIDACTICAS

Las sesiones de aprendizaje serán dinámicas y activas por parte del alumno y docente, sobre la base constante de tareas, las mismas que concluirán con permanentes controles de lectura asignadas al inicio del semestre. Estos controles incidirán de manera directa en la necesidad de comprensión de textos, básica para la asignatura. Los estudiantes en este ciclo presentarán distintos trabajos que serán expuestos de manera individual y grupal. Los procedimientos didácticos que se emplearán serán: la lectura de textos, análisis de imágenes, explicaciones, ejercicios prácticos de redacción, resumen, debate, talleres de expresión oral y práctica ortográfica.

6. MATERIALES EDUCATIVOS

Equipos:

- Equipo multimedia

Materiales:

- Textos y separata del curso
- Videos
- Material de lectura
- Diapositivas

7. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación de la asignatura considera los conocimientos teóricos y habilidades prácticas.

Para que el alumno sea evaluado debe registrar una asistencia a teoría prácticas no menor 60%.

Las evaluaciones teóricas serán dos: escritas, parciales, orales y de procesamiento.

Las técnicas empleadas serán de la siguiente manera:

Promedio de los exámenes teóricos

Intervenciones orales

Presentación de Monografías

Presentación de fichas, organizadores visuales

Exposiciones

La evaluación del proceso de aprendizaje consistirá en evaluar: Los saberes y aprendizajes previos, los intereses, motivaciones y estados de ánimo de los estudiantes, el ambiente y las relaciones interpersonales en el aula; los espacios y materiales; y nuestros propios saberes (capacidades y actitudes); de modo que permita hacer ajustes a la metodología, las organizaciones de los equipos, a los materiales (tipo y grado de dificultad), etc.

Asimismo, la evaluación de los resultados de aprendizaje consistirá en: evaluar las capacidades y actitudes, será el resultado de lo que los alumnos han logrado aprender durante toda la unidad. Este último será tanto individual como en equipo. Es decir, cada alumno al final del curso deberá responder por sus propios conocimientos (50%), deberá demostrar autonomía en su aprendizaje, pero también deberá demostrar capacidad para trabajar en equipo cooperativamente (50%). Los exámenes serán de dos tipos: parcial y final.

El promedio de tarea académica (TA) es el resultado de las evaluaciones permanentes tomadas en clase: prácticas calificadas, exposiciones y otros, también es el resultado de la evaluación valorativa: actitudes positivas, participación en clase, reflexiones y otros. Sin embargo, los exámenes parcial y final serán programados por la Universidad.

La escala de calificación es vigesimal de 0 a 20. La nota aprobatoria mínima es once (11).

Para tener derecho a la nota final es imprescindible haber aprobado la práctica y el promedio de las calificaciones de las evaluaciones teóricas.

El alumno tiene derecho a una evaluación sustitutoria, siendo necesario para ejercer su derecho tener una evaluación teórica.

El alumno tiene derecho a rendir examen de recuperación cuando existen causales de salud, cuando haya tenido que representar a la Universidad, Facultad o Escuela, o por enfermedad grave o fallecimiento de familiar cercano; con la acreditación correspondiente.

La nota promedio del ciclo será el resultado de la siguiente ecuación:

TA: Promedio de tareas académica

EP1 : 1ra evaluación parcial

$$NF = \frac{\overline{TA} + EP1 + EP2 + EF}{4}$$

EP2: 2da evaluación parcial

EF: Evaluación final

NF : Nota final

8. BIBLIOGRAFÍA

- Fernandez Sanchez, (2010) *esteban administración de empresas: un enfoque multidisciplinar*. editorial paraninfo.
- Evans, james. (2008) *administración y control de la calidad*.
- Cuatrecasas, Luis (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Madrid: Editorial Profit.
- Organización Internacional de Normalización. (2008) *Norma Internacional ISO 9001-2008*
- Miranda Gonzales, F., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. Madrid: Delta Publicaciones.