



SILABO DEL CURSO: CULTURA Y GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1	Código:	01406
1.2	Ciclo:	VIII
1.3	N° de créditos:	03
1.4	Área curricular:	Estudios Generales
1.5	Condición:	Obligatorio
1.6	Semestre Académico:	2022-A
1.7	Duración:	17 semanas
1.8	N° de horas de clase:	5 horas = 03 Teoría 02 Práctica
1.9	Pre – requisito:	01405
1.10	Escuela Profesional:	Administración
1.11	Texto Básico:	Nava Carbellido Víctor Manuel. Qué es la calidad. 2005. México. Limusa.

II. SUMILLA

Asignatura teórico práctica. El propósito es tomar contacto con la filosofía de la calidad total y sus análisis conceptuales, controlar, implementar y aprender círculos de calidad. Comprende: conceptos fundamentales de gestión de la calidad, programas de control, problemática organizacional, estrategias de retorno de la estabilidad y el equilibrio.

Unidad N°1: DEFINICION

Unidad N° 2: EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA RUTA DE LA CALIDAD.

Unidad N° 3: INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD.

Unidad N°4: SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD.

III. COMPETENCIAS

3.1. Competencia General:

Aplica los conceptos de planificación, organización, dirección y control en las organizaciones, generando su desarrollo y rentabilidad. Participa en equipos de diversas funciones, inter y multidisciplinarios, para el logro de metas, bajo trabajo a presión, respetando la diversidad de opiniones con actitud ética y colaborativa.

3.2. Competencia General de la asignatura:

Lograr la capacidad de abstracción, análisis y síntesis en los documentos estudiados, desarrollando capacidad crítica y autocrítica.



IV. CAPACIDADES

Comprende la situación actual de una organización a nivel interno y de los obstáculos que no permiten obtener los resultados deseados.

V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I: DEFINICIONES-CONCEPTOS-CORRIENTES DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para el trabajo en equipo.• Actitud y capacidades para el desarrollo de la investigación científica				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
1	¿Qué es la Calidad Total? ¿Por qué es importante la calidad? ¿Quiénes son los clientes? ¿Qué es la calidad para la organización? ¿Qué	Reconoce la importancia de la calidad total y su pensamiento estratégico	- Trabajo aplicativo en aula - Separata Digital.	05
2	Procesos para llegar a la calidad total – Los 14 Principios de la Calidad Total de Edward Deming, comentados y analizados.	Reconoce el proceso de la calidad total.	Trabajo en equipo para desarrollar casos prácticos.	05
3	Problemas para el desarrollo de la calidad total. Obstáculos de la calidad total	Reconoce la importancia del marketing y de su pensamiento estratégico	Trabajo aplicativo en aula.	05
4	La ruta hacia la Calidad total – Siete pasos para la solución de los problemas.	Reconoce la diferencia entre sistema de marketing e investigación de mercado	Trabajo aplicativo en aula.	05



UNIDAD II: EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA RUTA DE LA CALIDAD.				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.• Actitud humanista, ética asertiva, de responsabilidad social y cuidado del medio ambiente.				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
5	Aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad.	Identificación, observación y reconocimiento de las características del problema- búsqueda de las causas principales del	Elabora un ensayo. Debate en un foro.	05
6	Aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad.	Adopción de una acción o estrategia para la eliminación de las causas. Verificación y confirmación de la efectividad de la acción.	Elabora un ensayo. Debate en un foro.	05
7	Aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad.	Entiende la importancia de la comunicación de valor.	Elabora un ensayo. Debate en un foro.	05
8	EXAMEN PARCIAL			



UNIDAD III: INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD.				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para actuar en nuevas situaciones.• Actitud para motivar y conducir al personal hacia metas comunes.				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
9	Creación y manejo de los Círculos de Control de Calidad-	Reconoce la importancia de creación de los círculos de	Clase dialogante, uso de multimedia y	05
10	Institucionalización de los Círculos de Calidad. Estrategias, ejecución.	Entiende el proceso de la institucionalización del círculo de calidad. .	Clase dialogante, uso de multimedia.	05
11	Formación de un círculo de calidad.	Entiende el proceso de formación de un círculo de calidad.	Uso de multimedia y trabajo en equipo.	05
12	Planteamiento de problemas empresariales. Análisis de la problemática.	Reconoce la importancia del análisis de problemas empresariales.	Clase dialogante, uso de multimedia.	05



UNIDAD IV: SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD.				
CAPACIDADES:				
<ul style="list-style-type: none">• Capacidad para trabajar bajo presión e integrar equipos inter y multidisciplinarios para alcanzar objetivos institucionales.• Capacidad para incorporar y contextualizar las nuevas tecnologías a los procesos administrativos y a los sistemas de información organizacional.				
SEM	ACTITUDES:		ESTRATEGIAS DE APRENDIZAJE	HORAS
	CONCEPTUALES	PROCEDIMENTALES		
13	Análisis de los sistemas de control de la calidad.	Revisión de los Sistemas de Control de la Calidad.	Análisis de Sistemas	05
14	Familia de los ISO's.	Revisión de los Sistemas de Control de la Calidad.	Análisis de Sistemas	05
15	Planteamiento de una estrategia ISO 9000.	Revisión práctica de contenidos.	Presenta y expone un trabajo de	05
16	Planteamiento de una estrategia ISO 9000.	Revisión práctica de contenidos.	Valorar la revisión de los sistemas de control.	05
17	EXAMEN FINAL			



VI. METODOLOGIA

6.1. Estrategias Didácticas:

- Exposición
- Aprendizaje colaborativo
- Debate y discusión.
- Aprendizaje basado en problemas.

6.2 Estrategias de transferencia:

- Análisis o comparación de teorías.
- Trabajo individual y grupal.
- Resolución individual de ejercicios y problemas.

6.3 Estrategia participativa de grupo.

- Inicio: Aclarar objetivos, usar analogías y lluvia de ideas.
- Desarrollo: Usar evidencia empírica que integre el aprendizaje total, estimular la reflexión crítica.
- Cierre: Motivar a hacer y responder preguntas, ofrecer soluciones múltiples, o hacer resumen.

VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE:

Los materiales y recursos didácticos que se utilizan en el desarrollo de la asignatura son:

MEDIOS INFORMÁTICOS	MATERIALES EDUCATIVOS IMPRESOS	MATERIALES DIGITALES
a. Computadora	a. Libros de texto.	a. Blogs.
b. Aula Virtual	b. Separatas	b. Videos
c. Internet	c. Artículos científicos	c. Tutoriales
d. Correo electrónico	d. Documentos de trabajo.	d. Página web
	e. Compendios estadísticos.	e. Diapositivas

VIII. EVALUACIÓN

Se evalúa antes del proceso, durante y al finalizar este. Para efectos de calcular el resultado final de la evaluación asignatura, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{EXP (0.1)} + \text{EXF (0.1)} + \text{EPC (0.30)} + \text{ET (0.3)} + \text{EA (0.1)} + \text{EPRS (0.15)} = \text{T (1.0)}$$

EXP =	Examen Parcial
EXF =	Examen Final
EPC =	Evaluación de prácticas calificadas
ET =	Evaluación de trabajos
EA =	Evaluación actitudinal
EPRS =	Evaluación y responsabilidad social universitaria
EA =	Evaluación total

IX. BIBLIOGRAFÍA FUENTES DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIAS

- Nava Carbellido Víctor Manuel. Qué es la calidad. 2005. México. Limusa.
- James Paul T. Gestión de la calidad total. 2000. Madrid España. Prentice Hall.
- Joaquín Deulofeu Aymar. Gestión de la calidad total en el comercio detallista. 2002. Madrid España. Ediciones Pirámide.



X. RÉGIMEN DE ESTUDIOS

El régimen de estudios del programa de Administración es de modalidad virtual.

Callao, abril del 2022