

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



SILABO

ASIGNATURA: Cultura y Gestión de la Calidad

SEMESTRE ACADÉMICO: 2022-B

DOCENTE: Julio Cesar, Espinoza Sante

CALLAO, PERÚ

2022



SÍLABO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Asignatura : Cultura y Gestión de la Calidad
- 1.2. Código : 81159
- 1.3. Carácter : Obligatorio
- 1.4. Requisito : Creatividad e Innovación Empresarial-71150
- 1.5. Ciclo : VIII 17 semanas (85 horas)
- 1.6. Semestre Académico : 2022-B
- 1.7. N° de Horas de Clase : 3de T. y 2 de P.
- 1.8. N° de Crédito : 4
- 1.9. Duración : 17 semanas
- 1.10. Condición : Obligatorio
- 1.11. Docente : Julio cesar, Espinoza Sante
- 1.12. Modalidad : Virtual

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al **área** curricular formativa específica, de **naturaleza** teórica y práctica, relacionada sistémicamente, a las necesidades del conjunto de actividades de la empresa en sus diferentes niveles, que demandan hábitos y costumbre, objeto de gestión de calidad, en las operaciones y procesos de producción de bienes, obras, servicios y/o comercializar, en tal sentido, el desarrollo debe facilitar conocimientos, que fortalezcan las habilidades, las cualidades éticas-morales y la puntualidad de los estudiantes, con el **propósito** de, tomar contacto con la filosofía de la calidad total y sus análisis conceptuales, e implementar los círculos de controlar calidad, y **comprende** a, los conceptos fundamentales de gestión de la calidad total, que genere conductas comprometidas con los resultados del mayor grado de satisfacción, en el personal de la empresa. El desarrollo de la asignatura, tiene en cuenta el marco del enfoque **constructivista** y **conectivista**, que fortalezca la **capacidad** de desempeño, del futuro profesional en administración, tanto en la actividad privada como pública, de la micro, pequeña, mediana y grande empresa, a nivel local, regional, nacional e internacional, a través del **contenido** conceptos fundamentales de gestión de la calidad, programas de control, problemática organizacional, estrategias de sistema de control de calidad en la empresa.

III. COMPETENCIAS DEL PERFIL DEL EGRESO

3.1 Competencias Generales

3.1.1 Comunicación. - Domina conocimientos idiomáticos, para su aplicación en el desenvolvimiento, en una determinada realidad cultural, respecto a la eficiente y adecuada relación con el público en general, empresas públicas – privadas, con terminología técnica, simple y entendible, con diferentes modos de comunicación y sin discriminación.

3.1.2 Trabajo en equipo. – Conoce el principio de complementariedad para su aplicación en su desempeño profesional.

3.1.3 Pensamiento crítico. – Domina el análisis, para aplicarlo en la generación de ideas de solución, como alternativas de mejora, innovación y de creación en su desempeño profesional.

3.2 Competencias específicas

Conoce procedimientos y técnicas de traen el marco del avance tecnológico, para aplicarlos en las actividades, en el ámbito de la cultura y gestión de la calidad, en el desempeño de las operaciones y procesos de producción empresarial pública y privada, a nivel nacional e internacional

IV. CAPACIDADES

4.1.- Unidad I. Sabe aplicar las definiciones y corrientes del pensamiento administrativo, utilizando la tecnología que el mercado ofrece, en su desempeño.

4.2.- Unidad II. Conoce la aplicación de la ejecución del procedimiento de la ruta de la calidad, en una empresa con técnicas eficientes de trabajo, en su desempeño,

4.3.- Unidad III. Sabe aplicar la institucionalización de los círculos de calidad en la empresa, con tecnología, procedimientos y técnicas de trabajo, en su desempeño.

4.4.- Unidad IV. Domina la aplicación de los sistemas de control de la calidad en la empresa con tecnología, procedimientos y técnica de trabajo, en su desempeño.

V. ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD I: DEFINICIONES Y CORRIENTES DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO				
Inicio 22. Ago.2022 Termina 16. Set.2022				
LOGRO DE APRENDIZAJE				
CAPACIDAD:				
*Establece comunicación interpersonal, con honestidad y transparencia para el trabajo en equipo.				
*Conoce, los conceptos fundamentales de cultura y la gestión de calidad (CyGC), y lo explica a través de exposiciones de trabajo en equipo.				
*Conoce, los procesos para llegar a la calidad total y los 14 principios de la Calidad Total de Edward Deming, comentados y analizados, y lo explica vía exposiciones de trabajo en equipo.				
*Conoce, los problemas para el desarrollo de la calidad total y los obstáculos de la calidad total y lo explica a través de exposiciones de trabajo en equipo.				
*Conoce el trabajo en equipo, aplicado al desarrollo de práctica semanal dirigida.				
Producto de aprendizaje				
Nº Sesión: hora	Tema/Actividades		Indicador de logro	Instrumento de evaluación
1-2	T-P 5H	Inaugural, Diagnóstico	Identifica el contenido del curso, trabajos semanales y de investigación, para participar en equipo.	Demuestra su interés por el curso
3-4	T 3H	La Cultura Calidad Total, Importante la calidad, Los clientes, La calidad para la organización, La calidad para el cliente y La Gestión de la Calidad	Fundamenta conceptos inherentes a la cultura y gestión de calidad en los niveles y funciones empresariales, reconociendo su importancia, en exposición de equipo.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Práctica N°1: En la empresa que usted eligió, en el marco de la calidad, determine las actividades de las funciones empresariales frente al covid-19.		
5-6	T 3H	Procesos y operaciones Los 14 Principios de la Calidad Total de Edward Deming, comentados y analizados.	Analiza el fenómeno del proceso para llegar a la calidad total – Los 14 Principios de la Calidad Total de Edward Deming, comentados y analizados, elaborando adecuado procedimiento.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Práctica N° 2: De los 14 principios de la calidad total el Dr. Edward Deming, desarrolle usted el 1er, el 5º y el 9º principio, aplicado a la empresa que usted eligió.		
7-8	T 3H	Problemas para el desarrollo de la calidad total. Obstáculos de la calidad total.	Argumenta la problemática para el desarrollo de la calidad y sustenta los obstáculos de la calidad total, utilizando procedimientos, que involucran los avances de última generación.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Práctica N° 3: En la empresa que usted eligió, determine, los obstáculos en el ámbito de la calidad, para los casos particulares de la función empresarial de producción y gestión de calidad.		
Referencias: • Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner S y Crosby P. (1996). <i>Gestión Calidad y Competitividad</i> . Madrid-España: IRWIN				

UNIDAD II:				
EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE LA RUTA DE LA CALIDAD				
Inicio 19.Set.2022 Termina 07.Oct.2022				
LOGRO DE APRENDIZAJE				
CAPACIDAD:				
* Conoce la ruta hacia la Calidad total (CT) y los Siete pasos para la solución de los problemas, y lo aplica elaborando procedimientos correspondientes.				
*Conoce la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad (RC), respecto a los problemas, sus causas y lo implementa, elaborando procedimientos correspondientes.				
*Conoce la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad, en relación a la eliminación de las causas de los problemas y su efectividad aplicando adecuado y correspondiente procedimiento.				
*Conoce el trabajo en equipo, aplicado al desarrollo de práctica semanal dirigida.				
Producto de aprendizaje				
N° Sesión: hora	Tema/Actividades	Indicador de logro	Instrumento de evaluación	
9-10	T 3H	La ruta hacia la Calidad total. Siete pasos para la solución de los problemas.	Aplica convenientemente La ruta hacia la Calidad total y los Siete pasos para la solución de los problemas, vía adecuado procedimiento.	Informe semanal
	P 2H	Práctica N° 4: En la empresa que usted eligió, aplicar el ciclo de E Deming, para optimizar las actividades de una de las funciones empresariales, que estime conveniente.		Sustentación de la práctica semanal
11-12	T 3H	Aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad. (problemas y sus causas)	Sustenta convenientemente, la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad, respecto a al problema y sus causas utilizando los procedimientos correspondientes.	Informe semanal
	P 2H	Práctica N° 5: En la empresa elegida, aplicar los 7 pasos de la RC, para resolver problemas, aplicando las especificaciones técnicas de una actividad.		Sustentación de la práctica semanal
13-14	T 3H	Continuación de la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad. (eliminación de las causas-efectividad).	Comprende, la importancia de la eliminación de las causa y su efectividad con la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad, utilizando los procedimientos correspondientes.	Informe semanal
	P 2H	Práctica N° 6: En el ente elegida, aplicar los 7 pasos para resolver problema, aplicando la precisión del estudio de tiempo y movimientos , a la actividad crítica.		Sustentación de la práctica semanal
15	23.05.22 27.05.22 2	Examen Parcial	Argumenta su capacidad, desarrollando examen escrito teórico práctico	Control escrito de casos Rubrica general
Referencias: • Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner S y Crosby P. (1996). <i>Gestión Calidad y Competitividad</i> . Madrid-España: IRWIN				

UNIDAD III: INSTITUCIONALIZACIÓN DE LOS CÍRCULOS DE CALIDAD			
Inicio 10. Set.2022		Termino 04. Nov.2022	
<p>* Fundamenta la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad. (estandarización de eliminación permanente de causas y plan del trabajo futuro, en la empresa, con procedimientos adecuados.</p> <p>*Desarrolla, la creación y manejo de los Círculos de Control de Calidad y sus procesos, con procedimientos adecuados</p> <p>*Institucionalización de los Círculos de Calidad. Estrategias, ejecución y capacitación.</p> <p>*Conoce el trabajo en equipo, aplicando el desarrollo de prácticas semanales dirigidas y en equipo</p>			
Producto de aprendizaje			
N° Sesión: hora	Tema/Actividades	Indicador de logro	Instrumento de evaluación
16-17	T 3H	Continuación de la aplicación del procedimiento de la Ruta de la Calidad. (estandarización de eliminación permanente de causas y plan del trabajo futuro).	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Practica N° 7: En la empresa que usted eligió, aplicar los 7 pasos para resolver problema, con la precisión del diagrama de Ishikawa , a una actividad crítica, en una de las funciones empresariales que estime.	
18-19	T 3H	Creación y manejo de los Círculos de Control de Calidad (CCC) y sus procesos	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Practica N° 8: En la empresa que usted eligió, crear CCC, para resolver mínimamente 1 problema, que se presenten en una de la función empresarial, indicando condiciones y barreas.	
20-21	T 3H	Institucionalización de los Círculos de Calidad. Estrategias, ejecución y capacitación	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal
	P 2H	Practica N° 9: En la empresa que usted eligió, institucionalizar los círculos de control de calidad, con la jerarquía correspondiente que involucre a una función empresarial, que estime.	
<p>Referencias: • Ivancevich, J., Lorenzi,P., Skinner S y Crosby P. (1996). <i>Gestión Calidad y Competitividad</i>. Madrid-España: IRWIN</p>			

UNIDAD IV: SISTEMAS DE CONTROL DE LA CALIDAD					
		Inicio 07.Nov.2022	Termino 16.Dic.2022		
LOGRO DE APRENDIZAJE					
CAPACIDAD:					
* Argumenta la formación de un círculo de control de la calidad, con procedimientos claros.					
* Plantea la problemática empresarial y los analiza y explica adecuadamente.					
* Analiza el sistema de control de la calidad aplicando las ISOs.					
* Conoce el trabajo en equipo, aplicando el desarrollo de práctica semanales dirigido y en equipo					
Producto de aprendizaje					
N° Sesión: hora	Tema/Actividades	Indicador de logro	Instrumento de evaluación		
22-23	T 3h	Formación de un círculo de control de la calidad.	Argumenta el proceso de formación de un círculo de control de la calidad con la la elaboración de adecuados procedimientos.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal	
	P 2h	Practica N° 10: En el ente elegido, en una función que estime, recolectar datos de su problemática, para construir el grafica de control y tomar las acciones correctivas.			
24-25	T 3h	Planteamiento de problemas empresariales. Análisis de la problemática.	Sustenta el planteamiento de problemas empresariales, analizando la problemática vía exposición en trabajo en equipo.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal	
	P 2h	Practica N° 11: Aplicar el diagrama de Pareto , en la empresa que usted eligió, en una de la función empresarial que estime, recolectando información para la mejora del caso.			
26-27	T 3h	Análisis de los sistemas de control de la calidad (SCC)-ISOs	Fundamenta el análisis de los sistemas de control de la calidad, en el ámbito de las ISOs., vía exposición en trabajo en equipo.	Informe semanal Sustentación de la práctica semanal	
	P 2h	Practica N° 12: Aplicar el ISO 9001 , en la empresa que usted eligió, para constatar la existencia de requisitos y sugerir las acciones correctivas del caso, para la eventual certificación.			
28-29	5h	Trabajos de investigación y ERSU	Sustenta el trabajo en un evento científico		
30-31	18.07.22 22.07.22	Examen Final	Argumenta su capacidad, desarrollando examen escrito teórico y práctico	Control escrito Rubrica General	
32-33-34	25.07.22 01.08.22	Sustitutorio	Argumenta su capacidad en 2ª oportunidad de examen escrito teórico práctico	Control escrito	
	03.08.22	Cierre de entrega de notas y actas		Verifica sus notas	
Referencias: • Ivancevich, J., Lorenzi,P., Skinner S y Crosby P. (1996). <i>Gestión Calidad y Competitividad</i> . Madrid-España: IRWIN					

VI. METODOLOGÍA

Como conjunto de actividades se ejecutan en forma secuencia, lógica, y racional, en el marco de la teoría de las competencias y los enfoque conectivista y constructivista, en este sentido se desarrollan actividades de planificar la dosificación de conocimientos, que responda al contenido del silabo teórico y práctico, y así elaborar diapositivas, que permitan referenciar y exponer el tema, promoviendo la participación de los receptores con preguntas y respuestas en forma individual y en equipo; los mismos que se complementará con el desarrollo de las prácticas semanales, trabajo de investigación y la responsabilidad social universitaria, los mismos que tendrán la dirección de la tutoría académica; y se evaluarán los informes semanales que aplican la norma para la estructura científica del modelo Asociación Psicológica Americana (APA), las sustentaciones de los trabajos y la percepción de conocimientos con los exámenes respectivo..

VII. MEDIOS MATERIALES

- a. Ordenador.
- b. Internet
- c. Correo electrónico
- d. Plataforma SGA
- e. Libro básico.
- f. Texto digital.
- g. Diapositivas
- h. Móviles.

VIII. SISTEMA DE EVALUACIÓN

La evaluación es un componente del proceso formativo que implica información sobre el rendimiento y desempeño del estudiante, en el marco de la Resolución de Consejo Universitario N° 102-2021-CU, del 30/06/2021. Por lo tanto, la investigación es inherente a la actividad académica.

Permite el análisis, para mejorar el proceso de enseñanza- aprendizaje.

Se evalúa durante y al finalizar el proceso, con mayor atención a las situaciones críticas.

Para efectos de calcular el resultado final de la evaluación asignatura, se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{PROM FINAL} = (\text{P1}^{\text{F1}} \cdot 0.15) + (\text{EP} \cdot 0.20) + (\text{P1}^{\text{F2}} \cdot 0.15) + (\text{EA2} \cdot 0.1) + (\text{IF} \cdot 0.15) + (\text{PRS} \cdot 0.05) + (\text{EF} \cdot 0.2)$$

Llave	Abreviatura	Descripción de calificación
B	EX. P	Examen Parcial
A	PS1	Práctica Semanal 1 (P2 1ra fase)
C	PS2	Práctica Semanal 2 (P2 2da fase)
D	EA	Actitudinal
E	IF	Investigación Formativa
F	PRS	ERSU
G	EX. F	Examen Final

Los criterios a desarrollar en el marco de la resolución de Consejo Universitario referido vigente son:

Sistema de evaluación - Criterios	Peso en %
a. Conocimientos	40%
Examen Parcial 20%	
Examen Final 20%	
b. Procedimientos *	30%
Practicas semanales 1 15%	
Practicas semanales 2 15%	
c. Actitudinal= EA	10%
d. Investigación formativa= IF**	15%
e. Extensión y Responsabilidad Social Universitaria= PRS ***	5%
Total	100%

* Corresponde a la práctica semanal, que se aplica a la empresa que les brinde acceso e información.

** Se le indicará el tema, para la investigación formativa.

*** Evento científico, en que participe la comunidad.

La tolerancia de ingreso al aula virtual es de 05 minutos para los participantes.

Respecto a la evaluación formativa, todos los criterios se califican de cero (0) a veinte (20), en tal sentido, se considera la respectiva calificación para su categorización general correspondiente, de tal manera que el estudiante ubique su categoría, para los fines pertinentes, siendo la equivalencia la siguiente:

EXPRESIONES			
Literal		Numérica	Porcentual
Ejemplar	A	20 a 18.5	80.1 a 100%
Excelente	B	18 a 16.5	60.1 a 80%
Bueno	C	16 a 14.5	40.1 a 60%
Regular	D	14 a 10.5	20.1 a 40%
Mínimo Bajo	E	10 a 1	0.1 a 10%

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN

9.1. Fuentes Básica

Ivancevich, J., Lorenzi P., Skinner, S. y Crosby P. (1996). *Gestión Calidad y Competitividad*. Madrid España: IRWIN

O'Grady, P. (1993). *Just in Time*. Colombia: McGraw-Hill.

Karatsu, H. (2000). *Control de la Calidad Total*. España.: Romanyà-Valls.

Zairi, M. (1996). *Administración de la calidad total para ingenieros*. Mexico: Panorama Editorial.

James, Paul T. (2000). *Gestión de la calidad total*. Madrid España: Prentice Hall.

Joaquín Deulofeu Aymar. (2002). *Gestión de la calidad total en el comercio detallista*. Madrid España: Ediciones Pirámide.

9.2. Fuentes complementaria

Nava, V.(2005). *Qué es la calidad*. México: Limusa. Recuperado 18 de setiembre del 2020 de [https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9 es la calidad.html?id=gdGs17C2KeoC&redir_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Qu%C3%A9%20es%20la%20calidad.html?id=gdGs17C2KeoC&redir_esc=y)

Zugasti, Z. (2012). Tesis. *Gestión de la calidad en el sector de de Automción de Navarra: Involucración en y beneficios de la politicay practica de Calidad*. Panplona España: Universidad Pública de Navarra.. Recuperado 18 de setiembre del 2020 de <https://core.ac.uk/download/pdf/10851112.pdf>

X. NORMAS DE LA ASIGNATURA

- En el desarrollo de los trabajos semanales y el trabajo de investigación, se tomará en cuenta el respeto a los trabajos realizados por otros autores, para no incurrir en plagio que es un delito sobre derecho de autor.
- El respeto y responsabilidad
- Puntualidad en el desarrollo de las actividades
- Confianza y complementariedad.

XI. CRONOGRAMA: Cultura y Gestión de la Calidad 2022-B

Actividades	Periodo: Meses-semanas-días																
	Agosto		Setiembre				Octubre				Noviembre					Diciembre	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
								10	14							5	9
Clase inaugural	Plan																
Sistema - empresa practica N°1		T	T														
Sistema Logístico práctica N° 2			T	T													
Función Transporte práctica N°3				T	T												
Función Adquirir práctica N° 4					T	T											
Función Adquirir práctica N° 5						P: 1,2,3											
Función Adquirir práctica N° 6							P: 4,5,6										
Examen Parcial								EP									
Función Almacén práctica N° 7									T	T							
Función Almacén práctica N° 8										T	T						
Función Distribución-Pedidos práctica N° 9											T	T					
Función CEUBOE práctica N°10												T	T				
Función Mantenimiento práctica N° 11													P: 7,8,9				
Función Comercio Internacional práctica N° 12														P: 10,11,12			
Investigación Formativa ERSU																	
Examen final																	
Sustitutorio y entrega de notas-actas																	S notas

Callao, Agosto del 2022- B