

	<b>UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES</b>
	<b>FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y SOCIALES</b>
	<b>DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES</b>
	<b>ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD</b>
<b>SILABO</b>	

## I.- INFORMACION GENERAL

1.1	Nombre de la asignatura	: Sistemas de Gestión de Calidad
1.2	Código	: CA16094
1.3	Año Calendario	: 2019
1.4	Semestre Académico	: 2019-II
1.5	Créditos Académicos	: 03
1.6	Requisitos	: CA16085
1.7	Total de Horas Presenciales	:
	Horas teóricas	: 2
	Horas prácticas	: 2
	Total horas	: 4
1.8	Duración del Ciclo	: <b>17 semanas (16-09-2019 al 10-01-2020).</b>
1.9	Docente Responsable	: CPC. Arístides M. PELAEZ SANTI.

## II.- SUMILLA

La asignatura pertenece al área electivo de formación profesional, es teórico-práctica y contribuye para que el estudiante utilice y relacione conceptos de calidad, productividad, competitividad, principios de gestión de la calidad, fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y su proceso de auditoría, que le permitan implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz buscando la mejora del desempeño de una organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas ya que los sistemas de gestión de la calidad se han convertido en uno de los pilares básicos de cualquier estrategia empresarial. El curso incluye los temas: Fundamentos de la gestión de la calidad, Técnicas y métodos para la calidad y Sistemas de Gestión de la Calidad.

## III .- COMPETENCIAS

Al finalizar el curso, el estudiante elabora y sustenta la implementación de un Sistema de Gestión (SG) en una Empresa, de acuerdo a las exigencias de Normas Internacionales, y consecuentes con las necesidades del mundo actual, para alcanzar ventaja competitiva en el sector empresarial.

Aplica los conocimientos adquiridos a la implementación de un Sistema de Gestión (SG) en una Empresa, de acuerdo a las exigencias de Normas Internacionales, y consecuentes con las necesidades del mundo actual, para alcanzar ventaja competitiva en el sector empresarial

#### **IV .- RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

##### **I UNIDAD DIDÁCTICA:**

Define la teoría de la calidad vinculada a la gestión y productividad bajo un enfoque sistémico.

##### **II UNIDAD DIDÁCTICA:**

Valora los modelos de aseguramiento de la calidad considerando su aplicabilidad

##### **III UNIDAD DIDÁCTICA:**

Evalúa la aplicación de las herramientas básica de gestión de calidad, tomando en cuenta los diferentes escenarios de la empresa

##### **IV UNIDAD DIDÁCTICA:**

Plantea estrategias de aplicación de modelos de excelencia en la gestión de calidad, considerando el aporte a la empresa

#### **V.- CONTENIDO**

<b>I UNIDAD DIDÁCTICA</b>	<b>LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la asignatura.</li><li>• Fundamentos y conceptos de la calidad como estrategia empresarial</li><li>• Evolución, enfoques y alcances modernos de calidad</li><li>• Principios de la gestión de calidad.</li><li>• Calidad y productividad. Casos aplicativos.</li><li>• Cultura de calidad. La mejora continua</li><li>• Calidad y competitividad.</li><li>• Costos de mala calidad.</li><li>• Reducción de “desperdicios” como fuente de mejora de rentabilidad.</li><li>• Organización para el despliegue de la calidad.</li><li>• Roles y participación de la Dirección.</li><li>• Círculos de Calidad, Grupos de Progreso, Task forces y otros.</li></ul>
---------------------------	---

<p><b>II UNIDAD DIDÁCTICA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD ACTUAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelos de gestión y aseguramiento de la calidad</li> <li>• Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008: Términos y definiciones, sistema de gestión, requisitos generales y de documentación</li> <li>• Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008 : Responsabilidades de la Dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto, Medición, análisis y mejora</li> <li>• Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008: certificación y acreditación</li> <li>• Cambios en la nueva versión ISSO 9000-2008</li> </ul> <p>Sistemas integrados de Gestión: ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001</p> <p><b>Primer examen parcial</b></p>
-----------------------------------	--

<p><b>III UNIDAD DIDÁCTICA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>HERRAMIENTAS BÁSICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias empresariales y de negocios</li> <li>• Herramientas básicas: hojas de comprobación (Check list), tormenta de ideas, histograma, diagrama causa – efecto</li> <li>• Herramientas básicas:, análisis de Pareto, gráficos, diagrama de correlación</li> <li>• Herramientas básicas: Gráficos de control, diagramas de flujo • Metodología general para el análisis y solución de problemas (7 pasos)</li> </ul>
------------------------------------	---

<p><b>IV UNIDAD DIDÁCTICA</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>MODELOS DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Modelos de excelencia en la gestión. Modelos Nacionales y Modelos Regionales. Contenidos generales. Elementos técnicos.</li> <li>. Modelo Malcolm Baldrige (MBQA). Contenido, alcances y aplicaciones</li> <li>. Modelo europeo de excelencia en la gestión (EFQM). Contenido, alcances y aplicaciones.</li> </ul>
-----------------------------------	---

	. Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Contenido, alcances y aplicaciones. EXAMEN FINAL EXAMEN SUSTITUTORIO
--	--

## VI. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

Trabajo de grupo, Trabajo individual. Practicas calificadas, Lluvia de ideas. Investigación grupal, investigativo, inductivo, deductivo, las simulaciones, la clase magistral, el debate, el mapa mental y el mapa conceptual.

## VII. MATERIALES Y RECURSOS

Textos auto instructivos, obras literarias, multimedia, pizarrón, plumones, Periódicos, tabloides, revistas

## VIII. EVALUACIÓN

Código	Nombres	Promedio Parcial 1					Promedio Parcial 2					Nota Final				
		PC1	IF1	EXP1	EA1	EP1	PP1	PC2	IF2	EXP2	EA2	EP2	PP2	PF	A	PA
							$(PC1+IF1+EXP1+EA1+EP1)/5$									
		Práctica calificada	Investigación formativa	Exposición	Evaluación Actitudinal	Examen Parcial 01	Promedio Parcial 01	Práctica calificada	Investigación formativa	Exposición	Evaluación Actitudinal	Examen Parcial 02	Promedio Parcial	Promedio Final	Apartado	Promedio Acta
		Nota: Las notas para la obtención del promedio parcial 1 estará abierto desde la semana 1 hasta la semana 8					Nota: Las notas para la obtención del promedio parcial 2 estará abierto desde la semana 9 hasta la semana 16						Nota: La nota del aplazado será en la semana 17			

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

FIGUEROA E. Hernán, (2012) “LEY GENERAL DE SOCIEDADES” .-Editorial MV FENIX E.I.R.L.-Lima- Perú.

AVELINO E.(2011) “MANUAL DE CALCULOS DE INTERESES “ Editorial San Marcos E.I.R.L , editor

Deming, E. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad - La Salida de la Crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Juran J. G., M. F. M. (2000). Manual de Control de Calidad Volumen I y II. España: Mac Graw Hill/Interamericana de España S. A.

Moreno. M. y otros (2001). Gestión de la Calidad y Diseño de organizaciones. España: Prentice Hall.

Senlle A. (2002). ISO 9000-2000 Liderazgo de la nueva calidad. Gestión 2000. Ediciones Díaz de Santos.

Juran J. G. , M. F. M. (2000). Manual de Control de Calidad , España: Mac Graw Hill/Interamericana de España S. A.

### **SITIOS DE INTERNET**

<http://www.ccpl.org.pe/>.

	Enlaces Sistema Integral de Gestión de Biblioteca - KOHA UTEA
1	<a href="http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1291&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD">http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=1291&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD</a>
2	<a href="http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=6612&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD">http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=6612&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD</a>
3	<a href="http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=7338&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD">http://biblioteca.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=7338&amp;query_desc=ti%2Cwrdl%3A%20GESTION%20DE%20CALIDAD</a>

**Abancay, 16 de Setiembre del 2019**

ANEXO  
PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

**I UNIDAD DIDÁCTICA:** Define la teoría de la calidad vinculada a la gestión y productividad bajo un enfoque sistémico.

N° DE SESIÓN	FECHA Y HORA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DOCENTE RESPONSABLE
01	04-09-2019 18:50-20:30	Presentación del sílabo	Se presenta el profesor y los estudiantes. Exposición del sílabo	Arístides Melchor Peláez Santi
02	05-09-2019 17:10-18:50	Historia e importancia de la Calidad.	Busca más información y conocimiento sobre Calidad	
03	11-09-2019 18:50-20:30	Fundamentos y conceptos de la calidad como estrategia empresarial.	el estudiante relaciona los conceptos de la calidad; estrategias o enfoques de la calidad para redactar la política, visión, misión y objetivos de calidad de un Sistema de Gestión de la Calidad, demostrando dominio del tema..	
04	12-09-2019 17:10-18:50	Evolución, enfoques y alcances modernos de calidad	Complementa información adicional	
05	18-09-2019 18:50-20:30	Principios de la gestión de calidad.	Complementa información adicional sobre los principios	
06	19-09-2019 17:10-18:50	Calidad y productividad. Casos aplicativos.	Identifican nuevas pistas de información sobre la calidad	
07	25-09-2019	Cultura de calidad. La mejora continua	Entiende la cultura de calidad: 5S's, ciclo	

	18:50-20:30		PDCA mediante el desarrollo de un control de lectura	
08	26-09-2019 17:10-18:50	Calidad y competitividad.	Distingue la calidad y competitividad, mediante el desarrollo del caso de estudio	
09	02-10-2019 18:50-20:30	Costos de mala calidad.	Distingue la calidad y competitividad, mediante el desarrollo del caso de estudio	
10	03-10-2019 17:10-18:50	Reducción de "desperdicios" como fuente de mejora de rentabilidad	Distingue la calidad y competitividad, mediante el desarrollo del caso de estudio	
11	09-10-2019 18:50-20:30	Organización para el despliegue de la calidad.	Diferencia los roles y participación de la organización, mediante un cuadro.	
12	10-10-2019 17:10- 18:50	Roles y participación de la Dirección.	Diferencia los roles y participación de la dirección, mediante un cuadro.	
13	16-10-2019 18:50-20:30	Círculos de Calidad, Grupos de Progreso, Task forces y otros	Diferencia los roles y participación de los grupos e progreso, mediante un cuadro.	
14	17-10-2019 17:10-18:50	Caso práctico de Monitoreos	Monitoreo I: Entrega del Plan Investigación Formativa	

**II UNIDAD DIDÁCTICA:** Valora los modelos de aseguramiento de la calidad considerando su aplicabilidad

N° DE SESIÓN	FECHA Y HORA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DOCENTE RESPONSABLE
15	23-10-2019 18:50-20:30	Modelos de gestión y aseguramiento de la calidad	Utiliza modelos de aseguramiento de calidad mediante el desarrollo del caso de estudio	
16	24-10-2019 17:10-18:50	Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008: Términos y definiciones, sistema de gestión, requisitos generales y de documentación	Utiliza modelos de aseguramiento de calidad mediante el desarrollo del caso de estudio	
17	30-10-2019 18:50-20:30	Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008 : Responsabilidades de la Dirección, Gestión de los recursos, Realización del producto, Medición, análisis y mejora	Utiliza modelos de aseguramiento de calidad mediante el desarrollo del caso de estudio	
18	31-10-2019 17:10-18:50	Modelo de aseguramiento de calidad ISO: ISO 9001- 2008: certificación y acreditación	Utiliza modelos de aseguramiento de calidad mediante el desarrollo del caso de estudio	
19	06-11-2019 18:50-20:30	Cambios en la nueva versión ISSO 9000-2008	Entiende la aplicabilidad de modelos de aseguramiento de calidad ISSO 9000 – 2008., mediante el desarrollo del ejercicio aplicativo	
20	07-11-2019 17:10-18:50	Sistemas integrados de Gestión: ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001	Diferencia los sistemas integrados de gestión: ISO 9001, ISO 14000, OHSAS 18001	



21	13-11-2019 18:50-20:30	Primer examen parcial	Comprueba lo aprendido	
----	---------------------------	-----------------------	------------------------	--

**III UNIDAD DIDÁCTICA:** Evalúa la aplicación de las herramientas básica de gestión de calidad, tomando en cuenta los diferentes escenarios de la empresa

N° DE SESIÓN	FECHA Y HORA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DOCENTE RESPONSABLE
22	14-11-2019 17:10-18:50	Experiencias empresariales y de negocios	Elabora reportes de participación en los seminarios de discusión	
23	20-11-2019 18:50-20:30	Herramientas básicas: hojas de comprobación (Check list), tormenta de ideas, histograma, diagrama causa – efecto	Aplica las herramientas básicas: hojas de comprobación (Check list), tormenta de ideas, histograma, diagrama causa – efecto, aplicando ejercicios de distribución.	
24	21-11-2019 17:10-18:50	Herramientas básicas:, análisis de Pareto, gráficos, diagrama de correlación	Construye a través de herramientas básicas: diagrama de Pareto, gráficos, diagrama de correlación.	
25	27-11-2019 18:50-20:30	Herramientas básicas: Gráficos de control, diagramas de flujo	Demuestra a través de herramientas básicas: gráficos de control, diagramas de flujo en el trabajo aplicativo.	
26	28-11-2019 17:10-18:50	Metodología general para el análisis y solución de problemas (7 pasos)	Aplica la metodología general para el análisis y solución de problemas ( 7 pasos)	

**IV UNIDAD DIDÁCTICA:** Plantea estrategias de aplicación de modelos de excelencia en la gestión de calidad, considerando el aporte a la empresa

Nº DE SESIÓN	FECHA Y HORA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	DOCENTE RESPONSABLE
27	04-12-2019 18:50-20:30	Modelos de excelencia en la gestión. Modelos Nacionales y Modelos Regionales. Contenidos generales. Elementos técnicos.	Aplica los modelos nacionales y regionales y los elementos técnicos, mediante un cuadro comparativo.	
28	05-12-2019 17:10-18:50	Casos prácticos de Modelos de excelencia en la gestión. Modelos Nacionales y Modelos Regionales.	Complementa conocimientos sobre el Modelo	
29	11-12-2019 18:50-20:30	Modelo Malcolm Baldrige (MBQA). Contenido, alcances y aplicaciones	Interpreta y aplica el modelo Malcolm Baldrige, mediante la elaboración de un cuadro comparativo.	
30	12-12-2019 17:10-18:50	Casos prácticos de Modelo Malcolm Baldrige (MBQA).	Complementa conocimientos sobre el Modelo	
31	18-12-2019 18:50-20:30	Modelo europeo de excelencia en la gestión (EFQM). Contenido, alcances y aplicaciones.	Identifica el modelo europeo de excelencia en la gestión, contenido, alcances y aplicaciones, mediante la elaboración de un mapa conceptual.	
32	19-12-2019 17:10-18:50	Casos Practicos de Modelo europeo de excelencia en la gestión (EFQM).	Complementa conocimientos sobre el Modelo	
33	25-12-2019 18:50-20:30	Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión. Contenido, alcances y aplicaciones.	Conoce y aplica el modelo Iberoamericano de excelencia en la Gestión de contenido, alcance y aplicaciones	
34	26-12-2019 17:10-18:50	EXAMEN FINAL	Comprueba lo aprendido	

