

## SYLLABUS DE COMPETENCIAS TÉCNICAS GENERALES

### SILABO DE CALIDAD E INDICADORES DE GESTIÓN

#### I. INFORMACION GENERAL:

Carrera Profesional	:	Marketing
Modulo	:	Gestión de Estrategias de Comercialización
Unidad Didáctica	:	Calidad e Indicadores de Gestión
Créditos	:	2
Semestre	:	VI
Nº de Horas Semanales	:	03
Nº de Horas Semestrales	:	54

#### II. COMPETENCIA DE LA CARRERA PROFESIONAL:

Facilita entender los principios generales para la creación de una atmósfera organizacional enfocada en el cliente y la responsabilidad social. Además se presentan los principios de calidad y sus aplicaciones, preparando a los alumnos para la evaluación de los sistemas de calidad existentes en las empresas de producción y servicios. Los principales capítulos son: Origen y evolución de la calidad, principales gurús. Administración de la calidad. El trabajo en equipo. La calidad en empresas productoras de bienes y servicios. Herramientas para el aseguramiento y gestión de la calidad. Costos de la gestión de calidad y Modelos de Sistemas de Gestión de la Calidad.

#### III. CAPACIDAD TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACION:

Capacidad Terminal:	Criterios de Evaluación
Identificar oportunidades de mejora en el sistema de calidad de una empresa a fin de proponer soluciones, orientándolos hacia las actuales exigencias del mercado, a fin brindar una mayor satisfacción a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce y promueve la filosofía de la calidad total y de responsabilidad social de los negocios.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce y participa activamente en proyectos de implementación el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propone y apoya los diversos proyectos de mejora continua.</li> </ul>

## SYLLABUS DE COMPETENCIAS TÉCNICAS GENERALES

### IV. ORGANIZACION DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BASICOS:

Semanas / Fechas	Elementos de capacidad	Actividades de aprendizaje	Contenidos básicos	Tareas previas
1 y 2	Conoce la evolución de la Calidad a través del tiempo y su importancia en el mundo actual.	CONCEPTOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Introducción a la calidad</li> <li>– Origen y evolución histórica de la calidad.</li> <li>– Importancia</li> <li>– Gurús de la Calidad</li> </ul>	Clases teóricas. Dinámicas grupales. Trabajo de investigación
3 y 4	Reconoce la importancia de determinar las necesidades del cliente para poder lograr cubrir y superar sus expectativas.	DETERMINACIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE DISEÑO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL PRODUCTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Organización sistemática de las necesidades.</li> <li>– Diseño del Producto y el análisis funcional.</li> <li>– Especificaciones de calidad.</li> <li>– Características de calidad y el grado de criticidad</li> <li>– Clasificación y calificación de las características de calidad</li> <li>– Medios de control</li> <li>– NCA: Niveles de calidad aceptable</li> </ul>	Clases teóricas. Debates Dinámicas grupales.
5 y 6	Identifica los diferentes tipos de proceso que se dan en una empresa de producción y servicios.	ANÁLISIS DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Definición de proceso.</li> <li>– La detección de defectos, la prevención de defectos</li> <li>– Diagrama de Proceso y análisis de Proceso: Crosby.</li> </ul>	Clases teóricas. Casos grupales.
7 y 8	Mide los procesos a fin de identificar oportunidades de mejora.	INDICADORES DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Análisis de los factores que afectan la calidad en las empresas de producción y de servicios.</li> <li>– Características.</li> <li>– Bases de comparación.</li> <li>– Tipos de indicadores.</li> <li>– Casos Prácticos</li> </ul>	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.
9	<b>EXAMEN PARCIAL</b>			
10	Entiende la empresa es afectada económicamente cuando no se orienta al trabajo de calidad.	COSTOS DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Introducción.</li> <li>– El precio del incumplimiento.</li> <li>– Costos de no calidad.</li> <li>– Desperdicios.</li> <li>– Optimización.</li> <li>– Sistema de costos de calidad.</li> <li>– Clasificación de los costos</li> <li>– Implantación de programas de costos.</li> </ul>	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.
11 y 12	Reconoce la importancia del trabajo en equipo y resuelve problemas de forma sistemática.	MEJORA CONTINUA	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fundamento teórico</li> <li>– TQM: Total Quality Management; KAIZEN</li> <li>– Aspectos básicos para el mejoramiento</li> <li>– Equipos de Mejora,</li> <li>– Trabajo en equipo</li> <li>– Proceso de resolución de problemas: Rueda de Deming Personal.</li> </ul>	Clases teóricas. Dinámicas. Casos prácticos grupales.

**SYLLABUS DE COMPETENCIAS TÉCNICAS GENERALES**

<b>13</b>	Maneja las herramientas profesionales de calidad y las aplica.	HERRAMIENTAS DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Listas de verificación</li> <li>- Histogramas y gráficos de barra</li> <li>- Gráficas de Pareto</li> <li>- Diagramas de dispersión</li> <li>- Diagramas causa-efecto</li> <li>- Gráficas de Control.</li> </ul>	Clases teóricas. Dinámicas. Casos prácticos grupales. Pautas para el Trabajo Final.
<b>14 y 15</b>	Conoce las fases para la implementación del Sistema HACCP.	SISTEMA HACCP Y BPM: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción.</li> <li>- Objetivos del programa.</li> <li>- Ventajas del uso.</li> <li>- Fases del desarrollo.</li> <li>- Definiciones importantes.</li> <li>- Desarrollo del programa.</li> <li>- Implantación del HACCP</li> </ul>	Clases teóricas. Casos prácticos grupales.
<b>16 y 17</b>	Conoce la Familia de Normas ISO 9000 y las principales pautas para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la certificación ISO 9001:2000.	MODELO DE GESTIÓN ISO 9001: 2000. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Principios de Gestión de la Calidad</li> <li>- Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.</li> </ul>	Clases teóricas. Debates
<b>18</b>	<b>Evaluación Final y Recuperación Interna</b>			

**V. METODOLOGIA:**

Para el desarrollo de las actividades de aprendizaje, se hará uso de la metodología activa. Los procedimientos didácticos a emplearse son los siguientes:

- Clases Teóricas: Con exposición por parte del profesor y la participación del alumno
- Práctica: Se irán resolviendo casos de estudio empresarial y/o prácticas dirigidas, según el tema teórico tratado.
- Asesoría: Se asesorará la resolución apropiada de los casos de estudio empresarial y/o prácticas dirigidas.
- La Comunicación entre Docente y estudiante en la modalidad virtual será: SINCRONA y ASINCRONA.

Para la primera se utilizara las sgtes herramientas digitales:

- a) Plataforma Google Classroom
- b) Correo Electronico Corporativo
- c) Mensajes via gupos Whatsapp de U.D
- d) Formulacion en linea mediante el aplicativo Google Forms.

**VI. EVALUACIÓN**

Requisitos de aprobación:

- La escala de calificación es vigesimal y el calificativo mínimo es de Trece (13). En todos los casos la fracción 0.5 o más se considera como una unidad a favor del estudiantes.
- El estudiante que en la evaluación de una o más Capacidades Terminales programadas en la Unidad Didáctica (Asignatura), obtenga nota desaprobatoria entre Diez (10) y Doce (12), tiene derecho a participar en el proceso de recuperación antes de la culminación de la Unidad Didáctica.
- El estudiante que después de realizado el proceso de recuperación dentro de las 18 semanas obtuviera nota menor a Trece (13) desaprueba la misma, por tanto repite la unidad didáctica.
- El estudiante que acumulara inasistencias, injustificadas en número igual o mayor al 30% del total de horas programadas en la Unidad Didáctica será desaprobado en forma automática con nota cero (00).

## SYLLABUS DE COMPETENCIAS TÉCNICAS GENERALES

Obtención del promedio:

$$\text{PRM UD} = \frac{\text{CE1} + \text{CE2} + \dots + \text{CE}_n}{n}$$

CE = Criterio de Evaluación

CT = Capacidad Terminal

UD = Unidad Didáctica

### VII. RECURSOS BIBLIOGRAFICOS/INTERNET

#### 7.1 Bibliografía:

1. Humberto Cantu Delgado. Desarrollo de una cultura de la calidad. 3ra. edición. México. Mc Graw Hill. 2004
2. Evans, James & Lindsay William. La Administración y el control de la calidad. 6ta. edición. México. Thomson. 2005.
3. Besterfield, Dale. Control de calidad. 4ta. edición. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1995.
4. Feigenbaum, Armand. Control total de la calidad. México. CECOSA. 1995.
5. Pérez, César. Control Estadístico de la Calidad. México, Alfaomega. 1999.
6. Díaz, Bertha y Jungbluth Carlos. La calidad total en la empresa peruana. Proceso, resultado y perspectivas. Lima, Universidad de Lima, 1998.
7. Juran, Joseph. Planificación y análisis de la calidad. Barcelona, Reverte S.A., 1977.
8. INDECOPI. Normas Peruanas de la serie ISO 9000. (NTP ISO 9001-2000), 2001.

Carabayllo, Agosto del 2017