



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Y GERENCIA**

**SILABO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Curso	: <b>ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD</b>
1.2 Código	: AG O709
1.3 Créditos	: 03
1.4 Naturaleza del curso	: Electivo
1.5 Horas Semanales	: 4(2T – 2L)
1.6 Requisito	: No tiene
1.7 Semestre Académico	: 2017 - I – II
1.8 Semestre de estudio	: VII
1.9 Profesor	: Lic. Adm. Wilfredo Escobedo wescobedof@hotmail.com wescobedo@reniec.gob.pe

**II. SUMILLA**

Curso eminentemente práctico. Desarrolla contenidos especializados como planeamiento, organización, dirección y control de calidad para empresas industriales y de servicios. Asimismo, las herramientas técnicas para los casos específicos como las normas ISO, Normas HACCP y otros indicadores de gestión de calidad modernos

**III. ASPECTOS DEL PERFIL PROFESIONAL QUE APOYA LA ASIGNATURA**

Los estudiantes de Administración y Gerencia que adquieran una base sólida de la Administración de la Calidad estarán en condiciones de desempeñar un rol gerencial en los diferentes niveles jerárquicos, planificar las actividades empresariales, fijando objetivos y metas, estableciendo estrategias y ejecutar procesos de mejoramiento continuo.

**IV. COMPETENCIAS**

Al culminar el curso, el estudiante será capaz de:

- Desarrollar los procedimientos específicos de las normas técnicas.
- Implementar los procesos operativos de gestión de la calidad.
- Evaluar los resultados técnico-operativos de las empresas industriales y de servicios.
- Asesorar la implantación y ejecución de los rangos de confiabilidad específicos de productos y servicios.

**V. PROGRAMACIÓN DE LOS CONTENIDOS Y ACTIVIDADES**

**UNIDAD I: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD**

**Logro:**

Conocer la naturaleza y fundamentos de la calidad

**Horas:** 10

**Semanas:** 1, 2, 3, 4 y 5

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
<p><b>Definición de calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad basada en el cliente</li> <li>• Calidad basada en la fabricación</li> <li>• Aliad basada en el producto</li> <li>• Calidad basada en el valor</li> <li>• Calidad trascendente</li> </ul> <p><b>Historia de la calidad</b></p> <p><b>Autores de la Gestión de la Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Edwards W. Deming. Ciclo PDCA. Catorce puntos.</li> <li>• Joseph M. Juran Trilogía de la calidad. Los cuatro elementos de la adecuación para el uso. Los seis pasos principales para resolver problemas.</li> <li>• Phillip B. Crosby. Catorce pasos</li> <li>• Kaoru Ishikawa</li> <li>• Armand V. Feingenbaum</li> <li>Genichi Taguchi</li> </ul> <p><b>Planificación de la Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Por qué planificar?</li> <li>• ¿Por qué la necesidad de planificar para la calidad?</li> <li>• ¿Quién es el responsable de planificar para la calidad?</li> <li>• Tipos de planes de calidad</li> <li>• ¿Qué es la planificación de la calidad?</li> <li>• El proceso de planificación de la calidad</li> </ul> <p><b>El sistema de Hoshin Kanri</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principios de Hoshin Kanri</li> <li>• Esquema básico de Hoshin Kanri</li> <li>• El proceso de Hoshin Kanri</li> <li>• Gestión del Hoshin Kanri</li> <li>• Ventajas y debilidades</li> </ul> <p><b>Kaizen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Principales conceptos Kaizen</li> <li>• Principales Sistemas Kaizen</li> <li>• Gemba y la Gerencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyección de videos</li> <li>• Trabajos en equipo</li> <li>• Debates</li> <li>• Lecturas seleccionada</li> <li>• Casos</li> </ul>

## UNIDAD II: HERRAMIENTAS DE CALIDAD

### Logro:

Aplicar las herramientas de calidad

**Horas:** 8

**Semanas:** 6, 7, 8 y 9

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
<b>Herramientas Estadísticas Básicas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja de Registro</li><li>• Diagrama de Pareto</li><li>• Diagrama de Causa Efecto</li><li>• Histograma</li><li>• Diagrama de Dispersión</li><li>• Gráfica de Control</li><li>• Estratificación</li></ul> <b>Herramientas Administrativas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Diagrama de Afinidad</li><li>• Gráfica de Interrelaciones</li><li>• Diagrama de Arbol</li><li>• Diagrama Matricial</li><li>• Matriz de Prioridades</li><li>• Gráficos de Programas de Decisión de Procesos</li><li>• Diagrama de Redes de Actividades</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de video</li><li>• Trabajo en equipo</li></ul> <b>Examen Parcial</b>

## UNIDAD III: TENDENCIAS MODERNAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### Logro:

Comprender las tendencias modernas de la administración

**Horas:** 14

**Semanas:** 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16

CONTENIDOS	ACTIVIDADES
Empowerment <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición</li><li>• Pasos fundamentales</li><li>• ¿Qué no es Empowerment?</li><li>• Diez ideas claves sobre el Empowerment</li></ul> <b>Benchmarking</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición</li><li>• Tipos</li><li>• ¿Por qué emplear el Benchmarking?</li><li>• ¿Qué cosas someter al proceso de Benchmarking?</li><li>• Benchmarking: qué es y qué no es.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyección de videos</li><li>• Trabajos en equipo</li><li>• Debates</li><li>• Lecturas seleccionada</li><li>• Casos</li></ul>

- El proceso de Benchmarking
  - Etapas del Benchmarking
- Outsourcing**
- Definición
  - ¿Qué puede subcontratarse y qué no?
  - Es el Outsourcing un camino sin regreso
  - Principales pasos del proyecto
  - Outplacement

**Reingeniería**

- Definición
- Principios
- Objetivos
- Tipos
- Agentes involucrados en el proceso de Reingeniería
- Reingeniería aplicada a los procesos
- Calidad Total y Reingeniería
- Reingeniería aplicada a los Recursos Humanos
- Reingeniería aplicada a la Tecnología de Información
- Lado oscuro de la Reingeniería
- El éxito de la Reingeniería

**Downsizing**

- Definición
- Aspectos generales
- Para que se usa
- Determinantes externos
- Las estrategias
- Downsizing público y privado
- Errores típicos
- Reingeniería y downsizing

**Resizing**

- Definición
- Importancia
- Ventajas
- Desventajas
- La Estructura Empresarial
- Consideraciones de la Reestructuración
- La Estrategia Empresarial claves para formular una buena estrategia
- Revisión estratégica
- La Transición Estructural
- La creación del futuro de la empresa

**Examen Final**

- La búsqueda de la eficacia operativa

## VI. TÉCNICAS DIDÁCTICAS

- Se promoverá la participación activa a fin de desarrollar habilidades y relaciones interpersonales y favorecer el aprendizaje.
- Analizar las lecturas y los temas específicos a través de proyección de videos.
- Formar equipos de trabajo para la solución de casos.
- Se desarrollarán trabajos de investigación.

## VII. EQUIPOS Y MATERIALES

Pizarra, Multimedia, plumones.

## VIII. EVALUACIÓN

### COMPONENTE DE EVALUACIÓN

	Peso
Examen parcial ( <b>PAR</b> )	1
Examen final ( <b>FIN</b> )	1
Practicas/Talleres ( <b>PRA</b> ) (4)	1
Trabajo Monografico ( <b>TMO</b> )	1
Trabajo de Investigación (Exposición) ( <b>EXP</b> )	1

La fórmula mediante la cual se obtiene la nota final es como sigue:

$$\text{Nota final} = (\text{PAR} + \text{FIN} + (\text{PRA1} + \text{PRA2} + \text{PRA3} + \text{PRA4})/4 + \text{TMO} + \text{EXP})/5$$

Tienen derecho al examen sustitutorio los alumnos que han obtenido el promedio final la nota (07) o más. Esta nota reemplazara a la más baja de los exámenes.

Los alumnos que hubieran acumulado treinta por ciento (30%) o más de inasistencia, están impedidos de ser evaluados.

## IX. BIBLIOGRAFIA Y WEBGRAFIA

1. Cantu Delgado Humberto, Desarrollo de una cultura de calidad.
2. James Paul. Gestión de la Calidad Total, Un texto introductorio.
3. Ramírez Padilla, David. Empresas Competitivas, Una estrategia de cambio para el éxito.
4. Sosa Pulido Demetrio, Conceptos y herramientas para la mejora continúa.

Surco, Marzo del 2017