



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

**SILABO**

**I. DATOS ADMINISTRATIVOS**

1. Asignatura	:	Herramientas de Gestión
2. Código	:	AD 1009
3. Naturaleza	:	Práctica
4. Condición	:	Electivo
5. Requisito (s)	:	Ninguno
6. Número de créditos	:	2
7. Número de horas	:	4 Práctica
8. Semestre Académico	:	2023-II
9. Docente	:	
Correo institucional	:	

**II. SUMILLA**

Esta asignatura imparte contenidos de carácter especializado tales como: la filosofía, planificación, organización, mejoramiento continuo, herramientas estadísticas básicas y administrativas, así como las tendencias modernas de la administración como empowerment, benchmarking, Outsourcing, reingeniería, Downsizing y Resizing. El dominio de esta temática operativa posibilitará la aplicación de instrumentos fundamentales para su desarrollo en la gestión empresarial.

**III. COMPETENCIAS GENÉRICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA**

Son competencias genéricas de la presente asignatura las siguientes:

1. Conocimiento sobre el área de estudio y profesión.
2. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
3. Capacidad para tomar decisiones.
4. Capacidad para motivar y conducir hacia metas comunes.
5. Habilidades en el uso de tecnologías de información y de la comunicación.

**IV. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA**

Son competencias específicas de la presente asignatura las siguientes:

1. Evalúa los riesgos de negocios de las organizaciones, para asegurar procesos y sistemas integrados, enfocados a eliminar los riesgos de calidad, seguridad y medioambientales a través de la implementación de sistemas integrados de gestión; considerando que los ciclos económicos generan volatilidad en variables fundamentales del sistema económico.
2. Desarrollar sistemas de control administrativo que aseguren la protección de los activos de las organizaciones además que permitan brindar productos y/o servicios de calidad y desarrollar operaciones de manera segura y con responsabilidad social; considerando la optimización en el uso de los activos.

**V. DESARROLLA EL COMPONENTE DE: INVESTIGACIÓN ( ) RESPONSABILIDAD SOCIAL (X)**

Esta asignatura forma parte del sistema de evaluación de la Extensión Universitaria y Proyección Social.

## VI. LOGRO DE ASIGNATURA

Al finalizar la asignatura, los participantes estarán en condiciones de: Definir y explicar la calidad total y aplicar las herramientas estadísticas y administrativas en la gestión empresarial. Precisar el contenido y el impacto de la gestión de la calidad. Describir el proceso de planificación y organización de la calidad. Identificar las tendencias modernas más importantes de la Administración actualmente.

## VII. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

UNIDAD I	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD	
LOGRO	Conoce los fundamentos de la calidad.	
SEMANAS	CONTENIDOS	METODOLOGIA
1 -5	1. Definición de calidad 1.1. Calidad basada en el cliente 1.2. Calidad basada en la fabricación 1.3. Aliad basada en el producto 1.4. Calidad basada en el valor 1.5. Calidad trascendente 1.6. Historia de la calidad <b>Contenido Transversal:</b> <b>01: Responsabilidad Social</b> 2. Autores de la Gestión de la Calidad 2.1. Edwards W. Deming. Ciclo PDCA. Catorce puntos. 2.2. Joseph M. Juran Trilogía de la calidad. Los cuatro elementos de la adecuación para el uso. Los seis pasos principales para resolver problemas. 2.3. Phillip B. Crosby. Catorce pasos 2.4. Kaoru Ishikawa 2.5. Armand V. Feingenbaum 2.6. Genichi Taguchi 3. Planificación de la Calidad 3.1. ¿Por qué planificar? 3.2. ¿Por qué la necesidad de planificar para la calidad? 3.3. ¿Quién es el responsable de planificar para la calidad? 3.4. Tipos de planes de calidad 3.5. ¿Qué es la planificación de la calidad? 3.6. El proceso de planificación de la calidad <b>Contenido Transversal:</b> <b>02: Participación ciudadana, desarrollo económico, social y democrático</b> 4. El sistema de Hoshin Kanri 4.1. Principios de Hoshin Kanri 4.2. Esquema básico de Hoshin Kanri	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de un caso</li> <li>○ Análisis y debate en equipos</li> <li>○ Trabajo individual</li> <li>○ Desarrollo de un caso práctico</li> <li>○ Debate en equipos</li> <li>○ <b>Práctica calificada 1</b></li> </ul>

	4.3. El proceso de Hoshin Kanri 4.4. Gestión del Hoshin Kanri 4.5. Ventajas y debilidades 5. Kaizen 5.1. Principales conceptos Kaizen 5.2. Principales Sistemas Kaizen 5.3. Gemba y la Gerencia <b>Contenido Transversal:</b> <b>03: Sostenibilidad económica, social y ambiental</b>	
--	---	--

UNIDAD II		HERRAMIENTAS DE GESTIÓN	
LOGRO	Conoce los fundamentos de la calidad.		
SEMANAS	CONTENIDOS	METODOLOGIA	
6 - 9	6. Herramientas Estadísticas Básicas 6.1. Hoja de Registro 6.2. Diagrama de Pareto 6.3. Diagrama de Causa Efecto 6.4. Histograma 6.5. Diagrama de Dispersión 6.6. Gráfica de Control 6.7. Estratificación 7. Herramientas Administrativas 7.1. Diagrama de Afinidad 7.2. Gráfica de Interrelaciones 7.3. Diagrama de Árbol 7.4. Diagrama Matricial 7.5. Matriz de Prioridades 7.6. Gráficos de Programas de Decisión de Procesos 7.7. Diagrama de Redes de Actividades <b>Contenido Transversal:</b> <b>04: La igualdad social</b> 8. Empowerment 8.1. Definición 8.2. Pasos fundamentales 8.3. ¿Qué no es Empowerment? 8.4. Diez ideas claves sobre el Empowerment 9. Benchmarking 9.1. Definición 9.2. Tipos 9.3. ¿Por qué emplear el Benchmarking? 9.4. ¿Qué cosas someter al proceso de Benchmarking? 9.5. Benchmarking: ¿qué es y qué no es? 9.6. El proceso de Benchmarking 9.7. Etapas del Benchmarking <b>Contenido Transversal:</b> <b>05: Lucha anticorrupción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de un caso</li> <li>○ Análisis y debate en equipos</li> <li>○ Trabajo individual</li> <li>○ Desarrollo de un caso práctico</li> <li>○ Debate en equipos</li> <li>○ <b>Práctica calificada 2</b></li> </ul>	
		<b>EVALUACIÓN PARCIAL</b>	

UNIDAD III		TENDENCIAS MODERNAS DE LA ADMINISTRACIÓN	
LOGRO	Comprende las tendencias modernas de la administración		

SEMANAS	CONTENIDOS	METODOLOGIA
10 - 16	<p>10. Outsourcing</p> <p>10.1. Definición</p> <p>10.2. ¿Qué puede subcontratarse y qué no?</p> <p>10.3. Es el Outsourcing un camino sin regreso</p> <p>10.4. Principales pasos del proyecto</p> <p>10.5. Outplacement</p> <p>11. Reingeniería</p> <p>11.1. Definición</p> <p>11.2. Principios</p> <p>11.3. Objetivos</p> <p>11.4. Tipos</p> <p>11.5. Agentes involucrados en el proceso de Reingeniería</p> <p>11.6. Reingeniería aplicada a los procesos</p> <p>11.7. Calidad Total y Reingeniería</p> <p>11.8. Reingeniería aplicada a los Recursos Humanos</p> <p>11.9. Reingeniería aplicada a la Tecnología de Información</p> <p>11.10. Lado oscuro de la Reingeniería</p> <p>11.11. El éxito de la Reingeniería</p> <p><b>Contenido Transversal:</b></p> <p><b>06: Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)</b></p> <p>12. Downsizing</p> <p>12.1. Definición</p> <p>12.2. Aspectos generales</p> <p>12.3. Para que se usa</p> <p>12.4. Determinantes externos</p> <p>12.5. Las estrategias</p> <p>12.6. Downsizing público y privado</p> <p>12.7. Errores típicos</p> <p>12.8. Reingeniería y Downsizing</p> <p>13. Resizing</p> <p>13.1. Definición</p> <p>13.2. Importancia</p> <p>13.3. Ventajas Desventajas</p> <p>13.4. La Estructura Empresarial</p> <p>13.5. Consideraciones de la Reestructuración</p> <p>13.6. La Estrategia Empresarial claves para formular una buena estrategia</p> <p>13.7. Revisión estratégica</p> <p>13.8. La Transición Estructural</p> <p>13.9. La creación del futuro de la empresa La búsqueda de la eficacia operativa</p> <p>13.10. Ejemplo de Proyecto Seis Sigma</p> <p>13.11. Etapa previa</p> <p>13.12. Definición</p> <p>13.13. Medición</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación de un caso</li> <li>○ Análisis y debate en equipos</li> <li>○ Trabajo individual</li> <li>○ Desarrollo de un caso práctico</li> <li>○ Debate en equipos</li> <li>○ <b>Práctica calificada 3</b></li> </ul>

	13.15. Análisis 13.16. Mejora 13.17. Control. <b>Contenido Transversal:</b> <b>07: Derecho de familia y discapacidad</b> 14. Poka - yoke 14.1. Definición 14.2. Ejemplos de dispositivos Poka Yoke 14.3. Pasos para resolver problemas con enfoque Poka - Yoke 14.4. Características de los dispositivos Poka – yoke. 15. Seis Sigma 15.1. Antecedentes y características 15.2. La métrica Seis Sigma 15.3. Otras métricas seis sigmas 15.4. Las etapas de un proyecto seis sigmas 15.5. Implantación de seis sigmas <b>Contenido Transversal</b> <b>08: Liderazgo</b> 16. Semana de finales	
		<b>EVALUACIÓN FINAL</b>

## VIII. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

En el desarrollo del presente curso, alineados con las competencias buscadas a los contenidos del silabo se aplicarán los siguientes instrumentos didácticos:

1. Aprendizaje Basado en Tecnologías Informáticas de Cómputo (TIC).
2. Casuística Aplicada.
3. Aprendizaje Basado en Problemas (ABP).
4. Investigación Formativa.
5. Asistencia, Participación y Trabajo en equipo.
6. Lecturas aplicadas.

## IX. EVALUACIÓN

El sistema de evaluación del curso es el siguiente:

$$PROM = (PAR+FIN+PPRA) / 3$$

Se aplica examen sustitutorio para el examen parcial o final, siempre que el promedio de prácticas sea de 07 o más.

El Promedio de prácticas (PPRA) se obtendrá de la siguiente manera:

$$PPRA = (PRA1+PRA2 +PRA3+TRP) / 4 \quad (TRP=Trabajo práctico)$$

En caso que el docente desee aplicar otro sistema de evaluación deberá coordinar con la dirección de la escuela.

La estructura de evaluación se da en las unidades formativas considerando la estructura de competencias que se presenta a continuación.

COMPETENCIAS	INSTRUMENTOS/CONTENIDOS	PORCENTAJE
Actitud	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia, puntualidad y trabajo en equipo</li> </ul>	<b>De acuerdo a las consideraciones del curso</b>
Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en clase</li> <li>Prácticas expositivas en PPT</li> <li>Lecturas especializadas</li> </ul>	
Procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de Casos</li> <li>Mapas conceptuales</li> <li>Debates</li> </ul>	
Investigación Aplicada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigaciones basadas en casos reales</li> <li>Investigación especializada</li> </ul>	

## X. RECURSOS

Para el desarrollo del presente curso se requerirá el uso de los siguientes recursos:

1. Aula Virtual
2. Whatsapp
3. Excel
4. Powerpoint
5. Software específico
6. Real Statistic y Megastat.
7. Videos

## XI. REFERENCIAS BIBIOGRÁFICAS

- *Gestión de la Calidad.*  
Camisón Cesar, Sonia Cruz y Tomas González.
- *Desarrollo de una cultura de calidad.*  
Cantu Delgado, Humberto.
- *Control Estadístico de Calidad y Seis Sigma*  
Gutiérrez Pulido Humberto y Román de la Vara Salazar.
- *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio.*  
James Paul.
- *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones, Teoría y Estudio de caso.*  
Moreno Luzón María, Fernando Peris y Tomas González.
- *Una estrategia de cambio para el éxito.*  
Ramírez Padilla, David. *Empresas Competitivas.*
- *Conceptos y herramientas para la mejora continua.*  
Sosa Pulido, Demetrio.
- *Administración de la Calidad.*  
Summers Donna C.S.

Surco, agosto 2023