

SILABO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

I. INFORMACIÓN GENERAL

Facultad	: Ciencias Empresariales
Escuela	: Administración Turístico – Hotelera
Nombre de la asignatura	: Gestión de la calidad
Código de la asignatura	: TH 053
Semestre Académico	: 2020-I
Ciclo	: X
Horas	: 5 horas
Créditos	: 4
Tipo de asignatura	: Obligatorio
pre-requisito	: ninguno
Docente	: MSc. Sonia Pomareda Angulo
E-mail	: sspan40@hotmail.com

II. SUMILLA.

La asignatura pertenece al área administración y es carácter electivo, naturaleza teórico práctica lo que permite que el estudiante tenga una visión integral de los conceptos y términos relacionados con la calidad su alcance y aplicación. Además conocer las normas que rigen la calidad.

Se desarrollan dos unidades didácticas 1) Conceptos generales de la Calidad, aseguramiento y sistemas de control 2) Control Estadísticos de los procesos – Herramientas de la Gestión de la Calidad

III. COMPETENCIA Y EVIDENCIA DEL DESEMPEÑO

3.1. COMPETENCIA ESPECÍFICA

El curso permite que el alumno maneje conocimientos fundamentales que permitan el desarrollo de la gestión y administración de las empresas turísticas a fin de plantear estrategias innovadoras como medio de solución a los problemas empresariales

Competencia del curso	EVIDENCIA
Evaluar la dirección y gestión estratégica organizacional para optimizar los recursos orientados al cliente, calidad y estándares internacionales con tecnología e innovación a través de planes estratégicos, modelos de simulación cuantitativos y estrategias.	Elabora y sustenta un ensayo aplicando los conocimientos de la gestión de la calidad, su aseguramiento y sistemas en el sector turismo. Así mismo desarrolla un manual de procedimiento de un área de una empresa turística

IV. ARTICULACIÓN CON COMPETENCIAS GENÉRICAS UPT

Competencia Genérica UPT: Trabajo en equipo		
Criterio	Nivel de Logro	
Mejora el funcionamiento del equipo.	3	Evalúa el trabajo realizado, se comparten los resultados obtenidos y las experiencias y lecciones aprendidas.

V. UNIDADES DIDÁCTICAS

5.1 PRIMERA UNIDAD DIDÁCTICA: CONCEPTOS GENERALES DE LA CALIDAD ASEGURAMIENTO Y SISTEMAS DE GESTIÓN

5.1.1. Tiempo 8 semanas

5.1.3 Resultado de Aprendizaje

RA1: Identifica los conceptos generales de la calidad

RA2: Elabora y expone un ensayo obtenido de experiencias y lecciones aprendidas.

5.1.4. Contenido curricular

Semana	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales
1	<p>Generalidades-filosofías de la calidad Definiciones historia evolución, exponentes ,filosofías y teorías de la calidad filosofías de la calidad taller: evolución de la calidad</p>	<p>Investiga sobre los conceptos, Identifica las diferentes teorías de la calidad y aportes importantes para su administración. Reconoce las filosofías de la calidad según algunos autores. Control de lectura</p>
2	<p>Factores y fundamentos de la calidad Factores de influencia de la calidad en la empresa fundamentos de la calidad de la empresa, 6 principios de la calidad</p>	<p>Identifica los factores de influencia en la empresa y los 6 principios de la calidad Control de lectura</p>
3	<p>Organización y planificación Organización de la calidad de una empresa, organigrama Planificación de la calidad, plan de calidad, calidad del servicio, cultura de la calidad Taller: organización y planificación</p>	<p>Identifica al área de calidad en un organigrama, Analiza un plan de calidad para ser aplicado a la empresa, identifica la calidad en el servicio Control de lectura</p>
4	<p>Normativas de gestión de calidad El aseguramiento de la calidad, normativas de los sistemas de gestión de la calidad, Principios de la gestión de la calidad.</p>	<p>Identifica los conceptos de aseguramiento de la calidad, calidad total, identifica los sistemas de gestión de la calidad Evalúa principios que rigen la calidad total</p>
5	<p>Normas ISO Los requisitos del sistema de gestión de la calidad. Normas ISO</p>	<p>Analiza los requisitos de los sistemas de calidad Control de lectura</p>
6	<p>Sistema HACCP Secuencia metodológica de implementación de un sistema HACCP, auditorías de los sistemas de calidad. Taller: auditoría de calidad</p>	<p>Desarrolla la secuencia lógica para la aplicación del sistema HACCP , Diseña la documentación y elabora el programa de auditoría de un sistema de calidad</p>
7	<p>Estructura documental Estructura documental de los sistemas de calidad.</p>	<p>Identifica la documentación que implica los sistemas de calidad</p>
8	<p>Expone un ensayo examen de I unidad</p>	<p>Desarrolla y expone un ensayo relacionado a los temas de la unidad Rinde un examen de curso</p>
Contenidos Actitudinales:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma conciencia y valora la gestión de la calidad aplicada a las empresas. ✓ Disposición para la investigación y búsqueda de información. ✓ Se interesa por formular en forma asertiva planes y programas de la gestión de la calidad 		

5.1.5 Estrategias Didácticas:

ED1	Expositivo/lección magistral
ED2	Estudio de casos – controles de lecturas
ED5	Aprendizaje orientado a proyectos

5.1.6 Evaluación

Criterios de Evaluación	Ponderación de los criterios	Ponderación de la I Unidad
Examen de Unidad y/o producto	40%	UNIDAD I 50%
Prácticas calificadas, talleres (calificados).	30%	
Controles de lecturas	15%	
Exposiciones de los trabajos encargados	15%	

5.1.7 Bibliografía

ALCALDE PABLO SAN MIGUEL La Calidad (2008) editores Spain Paraninfo. S.A, Madrid España

FEIGENBAUM, ARMAND V, (1995) *Control Total de la Calidad* (tercera edición revisada), Cía. Edit. Continental, S.A. de C.V. México

VELASCO SANCHEZ JUAN *Gestión de la Calidad* 2ª edición, ediciones Pirámide

5.2 SEGUNDA UNIDAD DIDÁCTICA: CONTROL ESTADÍSTICOS DE LOS PROCESOS – HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1. Tiempo 9 semanas

5.2.2 Resultados de Aprendizaje:

RA1: Identifica las herramientas de la calidad

RA2: Desarrolla un manual de procedimientos del área o áreas de una empresa turística

5.2.3 Contenidos curriculares

Semana	Contenidos Conceptuales	Contenidos Procedimentales
1	Costos de la calidad Los costos asociados a la calidad: costos de prevención, costos por fallos internos, por fallos externos	Analiza la importancia que implica los costos asociados a la calidad. Control de lectura
2	Manual de procedimientos , objetivos, utilidad, elementos que integran el manual taller : Desarrollando un procedimiento	Reconoce un manual de procedimientos
3	Herramientas para la gestión de la calidad Tormenta de ideas, diagramas de flujos Taller: Brainstorming	Desarrolla Herramientas estadística para el control y mejora de la calidad: flujogramas. Control de lectura,
4	Herramientas para la gestión de la calidad diagrama de causa y efecto, diagrama de Pareto Taller: Diagrama de Pareto	Describe diagramas de causa y efecto y aplica el diagrama de Pareto

5.2.4 Estrategias Didácticas:

5	Herramientas para la gestión de la calidad Exposición de caso magna ED1 ED2 ED5	Reconoce los histogramas de frecuencia y aplica los círculos de calidad, aplica las 5 eses, seis sigma ,reingeniería
	Estudio de casos – Control de Lectura Histogramas de frecuencia, círculos de calidad Aprendizaje orientado a proyectos	Control de lectura
6	Técnicas estadísticas de procesos graficas de control, por variables y atributos Taller: gráficos de control por variables	Describe y aplica los gráficos de control para un determinado proceso de producción
7	Inspección y planes de muestreo Objetos, fines tipos de inspección. Planes de muestreo estadístico Principios para la selección de muestras. Taller: planes de muestreo	Identifica y aplica las técnicas de muestreo para evaluar la calidad. Analiza los planes de muestreo que se realizan en un proceso alimentario. Desarrolla la evaluación programada Control de lectura
8	Presenta y expone su manual de procedimiento	Elabora un manual de procedimiento de un área o áreas de una empresa turística.
9	Examen de Unidad	Rinde un examen de curso
Contenidos Actitudinales:		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Toma conciencia y valora la gestión de la calidad aplicada a las herramientas de la calidad. ✓ Responsabilidad individual y colectiva. 		

5.2.5 Evaluación

Criterios de Evaluación	Ponderación de los criterios	Ponderación de la II Unidad
Examen de Unidad y/o producto	40%	UNIDAD II 50%
Practicas calificadas, talleres (calificados).	30%	
Controles de lecturas	15%	
Exposiciones de los trabajos encargados	15%	

5.2.6 Bibliografía

- ALMEIDA, MAR ALONSO (2006) “ Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos” Editorial Síntesis, S. A Madrid.
- BERLINCHES CEREZO, ANDRÉS (2002) *Calidad: Las Nuevas ISO 9000:2000 - Sistemas de Gestión de Calidad* International Thomson Editores España
- KAORU ISHIKAWA (1994) “*Introducción al Control de calidad* “ Ediciones Díaz dos Santos SA Madrid España
- VELASCO SANCHEZ JUAN *Gestión de la Calidad* 2ª edición, ediciones Pirámide
- J.M.JURAN, FRANK M. GRZYNA, JR, R.S. BINGHAM, JR. Manual de Control de Calidad 2º edición

5.2.7 Bibliografía

BERLINCHES CERREZO, ANDRÉS (2002) *Calidad: Las Nuevas ISO 9000:2000 - Sistemas de Gestión de Calidad* International Thomson Editores España

COUTO LORENZO, LUIS (2008) "Auditoría del Sistema APPCC: Cómo verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HACCP" Ed. Diaz de Santos Argentina

DAN CIAMPA, *Calidad Total* (guía para su implementación), Edison – Wesley Iberoamericana S.A.

FEIGENBAUM, ARMAND V, (1995) *Control Total de la Calidad* (tercera edición revisada), Cía. Edit. Continental, S.A. de C.V. México

J.M.JURAN, FRANK M. GRZYNA, JR, R.S. BINGHAM, JR. *Manual de Control de Calidad* 2° edición

VI. PLAN DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA: Sumados los criterios deben dar el 100 % de la Unidad Didáctica.

Unidades Didácticas	Ponderación
Primera Unidad Didáctica	50 %
Segunda Unidad Didáctica	50 %
Total	100 %

Elaborado por:

MSc. Sonia Pomareda Angulo.
Docente de la asignatura

Tacna, 09 de Marzo 2020

SSPA/Sspa

Anexo del Sílabo de Gestión de la Calidad para la actividad no presencial

Ciclo	X
Curso	Gestión de la Calidad
Horarios	Lunes 17:00 – 18:40 Miércoles : 18:40 – 21:00
Docente	MSc . Sonia Pomareda Angulo

1. Presencial

Las clases se dictaran de forma no presencial con el uso de la plataforma Blackboard Collaborate para las actividades sincrónicas y la plataforma Moodle para las actividades asincrónicas.

2. Programación y estructuración de las clases no presenciales

No requiere presencialidad X
Requiere presencialidad -----

PRIMERA UNIDAD DIDÁCTICA: CONCEPTOS GENERALES DE LA CALIDAD ASEGURAMIENTO Y SISTEMAS DE GESTIÓN		
SEMANAS	CLASES VIRTUALES	OTROS DATOS
1°	Generalidades- filosofías de la calidad	Clase sincrónica 4/05/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 06/05/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias: Foro de debate
2°	Factores fundamentales de la calidad	Clase sincrónica 11/05/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 13/05/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Control de lectura
3°	Organización y planificación de una empresa	Clase sincrónica 18/05/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 20/05/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Trabajo encargado Exposición
4°	Normativas de gestión de calidad	Clase sincrónica 25/05/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 27/05/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias tarea
5°	Normas ISO	Clase sincrónica 01/06/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 03/06/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Control de lectura
6°	Sistema HACCP	Clase sincrónica 8/06/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 10/06/20 (18:40 a 20:20) Actividades asincrónicas complementarias Video

7°	Estructura documental	Clase sincrónica 15/06/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 17/06/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Tarea
8°	Ensayo Examen	Clase sincrónica 22/06/20 (17:00 a 18:40) Actividades asincrónicas complementaria 24/06/20 (18:40 a 20:21) Ensayo Examen

SEGUNDA UNIDAD DIDÁCTICA: CONTROL ESTADÍSTICOS DE LOS PROCESOS – HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD		
SEMANAS	CLASES VIRTUALES	OTROS DATOS
1°	Costos de la calidad	Clase sincrónica 29/06/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 01/07/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias video
2°	Manual de procedimientos	Clase sincrónica 08/07/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 06/07/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias trabajo
3°	Herramientas para la gestión de la calidad Tormenta de ideas, diagramas de flujos	Clase sincrónica 13/07/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 15/07/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias taller
4°	Herramientas para la gestión de la calidad diagrama de causa y efecto, diagrama de Pareto	Clase sincrónica 20/07/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 22/07/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Practica
5°	Herramientas para la gestión de la calidad histogramas de frecuencia, círculos de calidad	Clase sincrónica 22/07/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 29/07/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias Foro debate
6°	Técnicas estadísticas de procesos	Clase sincrónica 3/08/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 5/08/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias practica
7°	Inspección y planes de muestreo	Clase sincrónica 10/08/20 (17:00 a 18:40) Clase sincrónica 12/08/20 (18:40 a 20:21) Actividades asincrónicas complementarias practica

8°	Manual de procedimiento Examen	Clase sincrónica 17/08/20 (17:00 a 18:40) Actividades asincrónicas complementaria 19/08/20 (18:40 a 20:21) Retroalimentación Examen
----	---------------------------------------	---

Tacna Abril 2020