

## **SÍLABO**

Nombre del curso: **Gestión de La Calidad**

Código: 42501

Departamento Académico de Administración

Prerrequisito: -----

Semestre académico: 2023-I

Profesora: Cristina Chichizola

Correo: chichizola\_ce@up.edu.pe

### **I. Sumilla**

La gestión de la calidad parte del énfasis en la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los trabajadores, principalmente mediante el trabajo en equipo y la preocupación por perfeccionar la calidad de diseño. La Gestión de la Calidad se ha convertido actualmente en la condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor, junto a la explosión de competencia procedente de nuevos países con ventajas comparativas en costos y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones, son algunas de las causas que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

Así mismo nos referimos a que la competitividad empresarial, en un entorno turbulento como el actual, exige una orientación prioritaria hacia la mejora de la calidad. El fundamento de esta prescripción teórica es la existencia de una relación positiva entre la Gestión de la Calidad y los resultados organizativos.

### **II. Competencias del Perfil General del Egresado**

#### **➤ Gestión y Productividad:**

El participante será capaz de diseñar un sistema de gestión de calidad y aplicar herramientas para la mejora continua contribuyendo a la productividad y competitividad.

➤ ***Responsabilidad:***

El participante será capaz de gestionar estándares de calidad en los procesos, así como metodologías para el logro de ventajas competitivas, bajo un contexto de productividad.

➤ ***Visión integral:***

El participante será capaz de plantear estrategias para el diseño de un sistema de gestión de calidad en la organización y aplicar herramientas específicas para el proceso de mejora continua que contribuya con la productividad y la competitividad empresarial, con una visión global e integral de la organización y su entorno, y de manera alineada a las estrategia corporativa.

### **III. Metas y Objetivos de Aprendizaje**

- Los estudiantes tendrán una visión integral y multidisciplinaria en el proceso de toma de decisiones.
- Los estudiantes serán capaces de desarrollar, dirigir y aplicar herramientas de calidad para la mejora continua de las operaciones en la organización.
- Los estudiantes serán capaces de plantear el esquema de un sistema de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes

### **IV. Resultados de Aprendizaje**

Al finalizar el curso, los alumnos estarán en capacidad de:

- Aplicar modelos, enfoques y herramientas para organizar, dirigir, evaluar, las actividades de gestión de la calidad dentro de las organizaciones.
- Participar con éxito en procesos de implantación y/o mejora de sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones.
- Presentar soluciones creativas a problemas de la organización bajo el enfoque de la mejora continua.
- Diseñar /mejorar procesos de la organización, bajo un contexto de calidad y productividad y definir indicadores de medición y control.
- Analizar los procesos operativos y plantear propuestas de mejoras, basados en principios éticos y con un compromiso con la calidad y la productividad.

## **V. Contenidos**

### **Unidad Didáctica 1: Fundamentos de Calidad**

- Calidad, productividad Y Competitividad.
- Calidad Total :Principios y Requisitos
- Calidad del servicio. Dimensiones

### **Unidad Didáctica 2: Modelos Y Filosofías de Calidad**

- Filosofía de Calidad Total. Agentes para la Implementación
- Modelos : ISO 9000,Malcom Baldrige, EFQM, Servqual.
- Certificación.

### **Unidad Didáctica 3: Sistemas de gestión de la Calidad**

- Principios de un sistema de gestión de la Calidad
- Implementación de un sistema de gestión de la Calidad
- Auditorias.

### **Unidad Didáctica 4: Herramientas para la mejora Continua**

- Gestión de Procesos y la Mejora de la Calidad
- El ciclo de Deming para la mejora Continua.
- Metodología 5 eses Japonesas.
- Herramientas Básicas de la Calidad: Tormenta de Ideas, diagrama de Pareto, Diagrama Causa-Efecto, Histograma,etc
- Herramientas Modernas de la Calidad: Diagrama de afinidades, Diagrama de Árbol, Diagrama de Flechas, Diagrama de relaciones, matriz de análisis, etc.
- Aplicación de herramientas estadísticas para el control de calidad.

### **Unidad 5: Medición de la Calidad a través de Indicadores.**

- Sistema de evaluación de la Calidad en Procesos.
- Indicadores de Calidad.
- Definición de estándares de productividad y calidad.

## **VI. Estrategias Didácticas**

Los principios teóricos y las técnicas presentadas por el profesor durante las exposiciones, serán complementados con las siguientes actividades de aprendizaje:

- Lectura de libros, artículos y documentos.
- Casos Prácticos y/o Solución de Problemas.
- Investigación de marco teórico y exposición de resultados.
- Proyecto final de desarrollo grupal.

La estrategia didáctica está enfocada a desarrollar un curso eminentemente práctico y requiere la activa participación de los alumnos. Además de su participación en clase, los alumnos dispondrán de la plataforma educativa Blackboard que ofrece un espacio virtual de comunicación e interacción, además de incluir diversos recursos del curso.

## **VII. Sistema de Evaluación**

<b>60 %</b>	<b>Trabajos Prácticos</b>	60 % 40 %	Participación y Ejercicios Casos grupales.(2)
<b>40 %</b>	<b>Trabajo Final</b>		



**Trabajo Final: "Diagnóstico Y Propuesta de Mejora"**

Análisis y Mejora de Continua para una empresa propuesta por el grupo.

Criterios de Evaluación:

- Relevancia y presentación de la situación problema o aspecto a mejorar
- Nivel de realismo y complejidad en el desarrollo del tema
- Idoneidad y creatividad para aplicar los conceptos y técnicas
- Impacto de las propuestas de mejora y sugerencias
- Claridad y presentación de documento

➤ Participación

Los alumnos deben participar activamente durante el desarrollo de las clases en el desarrollo de Ejercicios y discusión de lecturas.

## VIII. Bibliografía

- Evans, J., & Lindsay, W. (2020). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning.
- Zeithaml, V. A. (2021). *Calidad total en la gestión de servicios (Spanish Edition)*. Ediciones Díaz de Santos.
- Benzaquén, J. (2019) *La dirección de la Calidad y la Administración*. Cengage Learning
- Santiago, H. (2018). *Herramientas para la gestión de calidad*. CIRCULO ROJO.
- Camisón, César; Cruz, Sonia; González, Tomás (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Summers, Donna, (2006). *Administración de la Calidad*. (Primera Edición). México: Pearson Educación.

## IX. Cronograma

SEMANA	CAPITULO	ACTIVIDAD
1 Y 2	UNIDAD I: FUNDAMENTOS DE CALIDAD	
3,4,5	UNIDAD II : MODELOS Y FILOSOFIAS DE CALIDAD	CASO 1: SEMANA 4
6 Y 7	UNIDAD 3: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	
9,10,11,	UNIDAD 4 :HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA	CASO 2 : SEMANA 9
12,13	UNIDAD 5 : MEDICION DE LA CALIDAD A TRAVES DE INDICADORES	
14	EXPOSICION DE TRABAJO FINAL	

**X. Información del profesor**

## **Cristina Chichizola Fajardo**

He sido Gerente de Proyectos de Consultoría, de la Empresa Business Management Consultants, empresa consultora en Estrategia, Management, y Calidad.

Con más de 14 años de experiencia como Gerente de Proyectos de gestión de Calidad, Plan Estratégico, gestión del cambio, Proyectos de Reingeniería y Mejora de Procesos, etc.; así como temas relacionados para la optimización empresarial.

He participado en el diseño e implementación y gestión de Importantes Proyectos en empresas privadas: EGA EMPRESARIAL. GLASSCORP, SAN ROQUE (Chiclayo), entre otras, así como he liderado proyectos de Mejora de calidad y desarrollo de capacidades para MINCETUR, a nivel nacional y he sido jefe del proyecto de Implementación de 5 eses en 20 empresas del sector manufactura y servicios, en Tacna para el Ministerio de la Producción, entre otros.

Más de 20 años de Experiencia como Expositora en temas de Gestión de Procesos, Reingeniería, Proyectos y Calidad en la Universidad del Pacifico y más de 325 cursos dictados a nivel gerencial y mando medio.

Expositora Internacional contratada por la GTZ para el curso: Procesos, Productividad, Eficiencia dictado en la ciudad de Quito (Ecuador) para Profesionales del SECAP.

Expositora de los temas de: Gestión de la Calidad y Mejoramiento Continuo, Gestión de Proyectos, Gestión de Procesos, para el proyecto de capacitación de la GTZ, con las SEPS, Programa Liderado por la Universidad del Pacifico.

Expositora y Facilitadora de los temas de Planeamiento Estratégico, Balanced Scorecard, Indicadores de gestión, Gestión de Procesos, KPI en Cadenas de Suministro, Gestión de la Calidad por Business Management Consultants para empresas públicas y Privadas.

Expositora y Facilitadora de la Escuela de Postgrado: Centro De extensión Ejecutiva de la Universidad del Pacifico.

Magíster en Business Administration, de la Universidad San Ignacio de Loyola, Ingeniera Industrial de la Universidad de Lima.

Con cursos de especialización en el extranjero: Dirección de Productividad y la Calidad, en la Universidad UQAM, Canadá; Negociación Estratégica Transfronteriza, en la Universidad de Tampa, USA.

Correo electrónico: [chichizola\\_ce@up.edu.pe](mailto:chichizola_ce@up.edu.pe)



UNIVERSIDAD  
DEL PACÍFICO

<i>Nombre y Firma del Coordinador del Curso:</i>	<i>Nombre y Firma del Jefe de Departamento:</i>
<i>Fecha: ____/____/____</i>	