



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SÍLABO POR COMPETENCIAS

**CURSO:
GESTION DE LA CALIDAD
“A”**

Mag. Tania Luz Tafur Pittman

**SEMESTRE ACADÉMICO
2026 - II**



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

SÍLABO GESTION DE LA CALIDAD

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	GESTIÓN DE PROCESOS
SEMESTRE ACADÉMICO	2026- II
CÓDIGO DEL CURSO	1041253
CRÉDITOS	04
HORAS SEMANALES	Horas Totales: 5 Teóricas: 3 Prácticas: 2
CICLO	IV - A

II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso es de naturaleza teórico – práctico y contribuye para que el estudiante utilice y relacione conceptos de calidad, productividad y competitividad.

El contenido de la asignatura comprende: Calidad, Productividad, Competitividad. Principios. Métodos. Técnicas. Fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y su proceso de auditoría, implementar, certificar y mantener un sistema de gestión de la calidad eficaz. Mejora del desempeño de una organización.

COMPETENCIAS:

Con la constante del cambio, y el crecimiento constante de la competencia, se hace necesario que los administradores, gestionen las actividades que buscan la mejora continua, identificando y estableciendo estándares que permitan tener una ventaja competitiva para sostenerse y crecer en el mercado.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Analiza de manera crítica los fundamentos de la calidad, la productividad y la competitividad, aplicando principios y herramientas básicas de la gestión de la calidad para diagnosticar el desempeño de procesos organizacionales y proponer mejoras sostenibles orientadas a la eficiencia y la satisfacción del cliente.	FUNDAMENTOS DE CALIDAD	1-4
UNIDAD II	Aplica de manera sistemática herramientas y técnicas de la gestión de la calidad, incluyendo el análisis de datos, el ciclo de mejora continua y el enfoque por procesos, para identificar causas de problemas, evaluar el desempeño de procesos organizacionales y proponer soluciones basadas en evidencia orientadas a la mejora continua y la eficiencia operativa.	HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE LA CALIDAD	5-8
UNIDAD III	Analiza e implementa los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, basados en estándares internacionales, para estructurar, evaluar y mejorar procesos organizacionales mediante la aplicación de auditorías, gestión de no conformidades y acciones de mejora continua orientadas a la eficacia, eficiencia y satisfacción del cliente.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	9-12
UNIDAD IV	Integra la gestión de la calidad con la estrategia organizacional, analizando la experiencia del cliente, la innovación y la responsabilidad social, para diseñar propuestas que generen valor sostenible, fortalezcan la ventaja competitiva y mejoren el desempeño organizacional.	CALIDAD Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	13-16

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Nº	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Elabora una línea de tiempo en la que identifica correctamente al menos 4 etapas de la evolución de la calidad y explica una característica clave de cada una.
2	Analiza un caso empresarial e identifica al menos 4 principios de gestión de la calidad, proponiendo 2 acciones de mejora coherentes con dichos principios.
3	Elabora un cuadro comparativo en el que diferencia correctamente los tres enfoques de calidad (control, aseguramiento y gestión total) y argumenta al menos 2 ventajas de cada uno.
4	Diagnostica la cultura de calidad de un caso organizacional identificando al menos 3 prácticas existentes y proponiendo 2 acciones concretas de mejora orientadas a fortalecer la cultura de calidad.
5	Elabora un diagrama de Ishikawa y un diagrama de Pareto a partir de un caso propuesto, sustentando sus resultados de forma clara.
6	Aplica el ciclo PHVA en un caso práctico, diseñando un plan de mejora que incluya las 4 fases del ciclo y proponiendo acciones correctivas basadas en la evaluación de resultados.
7	Elabora un mapa de procesos de una organización o caso propuesto, identificando los procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) y mostrando su interrelación de forma coherente.
8	Diseña al menos 3 indicadores de calidad (KPI) y calcula correctamente 2 indicadores a partir de datos proporcionados, interpretando los resultados para proponer 1 acción de mejora basada en evidencia.
9	Elabora un esquema de la estructura de la norma ISO 9001, identificando correctamente al menos 5 de sus cláusulas principales y explicando la función de cada una en un caso organizacional.
10	Diseña un plan básico de implementación de un SGC, incluyendo al menos 4 etapas clave y proponiendo 2 documentos esenciales (ej. política o procedimiento) coherentes con el contexto del caso.
11	Elabora una lista de verificación de auditoría y identifica al menos 3 no conformidades en un caso simulado, redactando un informe breve con hallazgos claros y estructurados.
12	Analiza un caso organizacional identificando al menos 2 no conformidades, aplicando un análisis de causa raíz y proponiendo 2 acciones correctivas viables para la mejora del proceso.
13	Analiza un caso empresarial identificando al menos 2 factores de calidad que generan ventaja competitiva y propone 2 acciones estratégicas justificadas para mejorar el posicionamiento de la organización.
14	Elabora un Customer Journey Map, identificando al menos 4 puntos de contacto clave y proponiendo 2 mejoras concretas orientadas a optimizar la experiencia del cliente.
15	Propone una iniciativa de innovación (producto, proceso u organizacional) que incluya al menos 2 mejoras alineadas a la calidad, sustentando su impacto en la eficiencia o competitividad.
16	Analiza un caso organizacional, identificando al menos 2 prácticas de responsabilidad social o sostenibilidad y proponiendo 2 acciones de mejora con enfoque ético y ambiental aplicables al contexto.

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

Unidad Didáctica I: FUNDAMENTOS DE CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Analiza de manera crítica los fundamentos de la calidad, la productividad y la competitividad, aplicando principios y herramientas básicas de la gestión de la calidad para diagnosticar el desempeño de procesos organizacionales y proponer mejoras sostenibles orientadas a la eficiencia y la satisfacción del cliente.					
SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Fundamentos de Calidad • Concepto de calidad • Etapas: inspección, control estadístico, aseguramiento, gestión de calidad total (TQM) • Aportes de autores (Deming, Juran, Crosby) • Evolución del enfoque correctivo al preventivo y estratégico	• Analiza líneas de tiempo sobre la evolución de la calidad • Compara enfoques tradicionales y modernos • Interpreta casos empresariales según etapas de calidad	• Valoración del cambio y mejora continua • Pensamiento crítico frente a modelos tradicionales • Interés por la innovación en gestión	Motivación al inicio de cada clase Estudio de casos	Elabora una línea de tiempo en la que identifica correctamente al menos 4 etapas de la evolución de la calidad y explica una característica clave de cada una. Analiza un caso empresarial e identifica al menos 4 principios de gestión de la calidad, proponiendo 2 acciones de mejora coherentes con dichos principios.
2	Principios de la gestión de la calidad • Principios de gestión de la calidad • Importancia de los principios en la gestión organizacional	• Identifica principios de calidad en casos empresariales • Aplica principios a situaciones organizacionales simuladas • Analiza buenas prácticas empresariales • Relaciona principios con resultados organizacionales	• Compromiso con la calidad • Responsabilidad profesional • Trabajo colaborativo • Orientación al cliente	Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) Debate dirigido	Elabora un cuadro comparativo en el que diferencia correctamente los tres enfoques de calidad (control, aseguramiento y gestión total) y argumenta al menos 2 ventajas de cada uno.
3	Enfoques de calidad: control, aseguramiento y gestión • Definición de control de calidad • Aseguramiento de la calidad • Gestión de calidad total (TQM) • Diferencias, ventajas y limitaciones • Evolución hacia enfoque estratégico	• Elabora cuadros comparativos entre enfoques • Analiza casos empresariales identificando el enfoque aplicado • Evalúa ventajas y limitaciones en contextos reales	• Apertura al cambio - Pensamiento analítico - Valoración de la mejora continua - Actitud crítica frente a modelos organizacionales	Lluvia de ideas guiada	Diagnostica la cultura de calidad de un caso organizacional identificando al menos 3 prácticas existentes y proponiendo 2 acciones concretas de mejora orientadas a fortalecer la cultura de calidad.
4	Cultura organizacional orientada a la calidad • Concepto de cultura organizacional • Cultura de calidad • Liderazgo y cultura de calidad • Importancia de la cultura en la mejora continua	• Diagnostica la cultura organizacional en casos propuestos • Identifica prácticas que promueven la calidad • Propone acciones para fortalecer la cultura de calidad • Analiza el rol del liderazgo en la cultura organizacional	• Compromiso con valores organizacionales - Ética profesional - Trabajo en equipo - Proactividad hacia la mejora continua	Técnica SCAMPER	
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
• Estudio de Casos relativos a los temas tratados. • Luego de cada sesión teórica se evaluará a los estudiantes.		• Entrega de casos resueltos en equipos de trabajo. • Soluciones a temas propuestos con retroalimentación		• Asistencia puntual y participación oportuna en el desarrollo de los contenidos.	

Unidad Didáctica II: HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Aplica de manera sistemática herramientas y técnicas de la gestión de la calidad, incluyendo el análisis de datos, el ciclo de mejora continua y el enfoque por procesos, para identificar causas de problemas, evaluar el desempeño de procesos organizacionales y proponer soluciones basadas en evidencia orientadas a la mejora continua y la eficiencia operativa.					
SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
5	Herramientas básicas de calidad • Concepto de herramientas de calidad • Diagrama de Ishikawa (causa-efecto) - Diagrama de Pareto (80/20) - Hojas de verificación - Histogramas y su utilidad • Importancia del análisis de datos en la mejora de procesos	• Elabora herramientas de calidad • Analiza causas de problemas • Interpreta datos para la toma de decisiones	• Rigurosidad en el análisis • Orden y precisión • Orientación a la mejora continua	Motivación al inicio de cada clase Estudio de casos Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) Debate dirigido Lluvia de ideas guiada Técnica SCAMPER	Elabora un diagrama de Ishikawa y un diagrama de Pareto a partir de un caso propuesto, sustentando sus resultados de forma clara.
6	Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) • Concepto del ciclo PHVA (Deming) • Fases del ciclo: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. • Importancia en la mejora continua • Aplicación en procesos organizacionales	• Aplica el ciclo PHVA en casos prácticos • Diseña planes de mejora utilizando el ciclo • Evalúa resultados y propone acciones correctivas • Relaciona el ciclo con la gestión de calidad	• Compromiso con la mejora continua • Proactividad en la solución de problemas • Responsabilidad en la ejecución de tareas • Actitud reflexiva y de aprendizaje constante		Aplica el ciclo PHVA en un caso práctico, diseñando un plan de mejora que incluya las 4 fases del ciclo y proponiendo acciones correctivas basadas en la evaluación de resultados.
7	Gestión por procesos y mapas de procesos • Concepto de proceso • Tipos de procesos (estratégicos, operativos, de apoyo) • Gestión por procesos • Mapa de procesos y su estructura • Enfoque sistémico en la organización	• Identifica procesos en una organización - Clasifica procesos según su tipo - Elabora mapas de procesos (diagramación) - Analiza la interacción entre procesos	• Pensamiento sistémico • Trabajo colaborativo • Organización y claridad • Orientación a la eficiencia		Elabora un mapa de procesos de una organización o caso propuesto, identificando los procesos (estratégicos, operativos y de apoyo) y mostrando su interrelación de forma coherente.
8	Indicadores de calidad y control estadístico básico • Concepto de indicadores de calidad (KPI) • Tipos de indicadores (eficiencia, eficacia, calidad) • Importancia de la medición • Introducción al control estadístico (variabilidad, gráficos básicos) • Toma de decisiones basada en datos	• Diseña indicadores de calidad pertinentes - Calcula indicadores básicos (porcentajes, tasas) - Interpreta datos estadísticos simples - Analiza variaciones en procesos	• Orientación a resultados • Rigurosidad en el manejo de datos • Pensamiento analítico • Toma de decisiones responsable		Diseña al menos 3 indicadores de calidad (KPI) y calcula correctamente 2 indicadores a partir de datos proporcionados, interpretando los resultados para proponer 1 acción de mejora basada en evidencia.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
• Estudio de Casos relativos a los temas tratados. • Luego de cada sesión teórica se evaluará a los estudiantes.		• Entrega de casos resueltos en equipos de trabajo. • Soluciones a temas propuestos con retroalimentación		• Asistencia puntual y participación oportuna en el desarrollo de los contenidos.	

Unidad Didáctica III: SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Analiza e implementa los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, basados en estándares internacionales, para estructurar, evaluar y mejorar procesos organizacionales mediante la aplicación de auditorías, gestión de no conformidades y acciones de Mejora Continua orientadas a la eficacia, eficiencia y satisfacción del cliente.					
SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
9	Normas ISO 9001 y su estructura • Concepto de normas ISO • Familia ISO 9000 • Enfoque basado en procesos • Estructura de ISO 9001 (contexto, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación y mejora) • Importancia de la certificación	• Interpreta los requisitos de la norma ISO 9001 • Identifica los elementos de la estructura en casos organizacionales • Analiza la aplicación de la norma en empresas • Relaciona los requisitos con procesos organizacionales	• Rigurosidad en la interpretación normativa • Compromiso con estándares de calidad • Responsabilidad profesional • Interés por la mejora organizacional	Motivación al inicio de cada clase Estudio de casos Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) Debate dirigido Lluvia de ideas guiada Técnica SCAMPER	Elabora un esquema de la estructura de la norma ISO 9001, identificando correctamente al menos 5 de sus cláusulas principales y explicando la función de cada una en un caso organizacional.
10	Implementación de un sistema de gestión de calidad • Concepto de sistema de gestión de calidad (SGC) • Etapas de implementación • Documentación del SGC (política, procedimientos, registros) • Enfoque basado en procesos y riesgos • Beneficios de la implementación	• Diseña un plan básico de implementación de un SGC • Identifica procesos clave de la organización • Elabora documentación básica (política de calidad, procedimientos) • Analiza riesgos y oportunidades	• Compromiso organizacional • Trabajo colaborativo • Orientación a resultados • Proactividad		Diseña un plan básico de implementación de un SGC, incluyendo al menos 4 etapas clave y proponiendo 2 documentos esenciales (ej. política o procedimiento) coherentes con el contexto del caso.
11	Auditorías internas de calidad • Concepto de auditoría de calidad • Tipos de auditoría (interna, externa) • Fases de la auditoría (planificación, ejecución, informe, seguimiento) • Rol del auditor - No conformidades y hallazgos	• Planifica una auditoría interna básica • Elabora listas de verificación • Identifica no conformidades en casos simulados • Redacta informes de auditoría	• Ética profesional • Objetividad e imparcialidad • Responsabilidad • Pensamiento crítico		Elabora una lista de verificación de auditoría y identifica al menos 3 no conformidades en un caso simulado, redactando un informe breve con hallazgos claros y estructurados.
12	Mejora continua y gestión de no conformidades • Concepto de mejora continua • No conformidad y acciones correctivas • Análisis de causa raíz • Ciclo PHVA aplicado a la mejora • Importancia de la retroalimentación	• Identifica no conformidades en procesos • Aplica herramientas para análisis de causa raíz • Propone acciones correctivas y preventivas • Evalúa la efectividad de las mejoras	• Compromiso con la mejora continua • Proactividad • Responsabilidad en la solución de problemas • Orientación a la calidad		Analiza un caso organizacional identificando al menos 2 no conformidades, aplicando un análisis de causa raíz y proponiendo 2 acciones correctivas viables para la mejora del proceso.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
• Estudio de Casos relativos a los temas tratados. • Luego de cada sesión teórica se evaluará a los estudiantes.		• Entrega de casos resueltos en equipos de trabajo. • Soluciones a temas propuestos con retroalimentación		• Asistencia puntual y participación oportuna en el desarrollo de los contenidos.	

Unidad Didáctica IV : CALIDAD Y ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Integra la gestión de la calidad con la estrategia organizacional, analizando la experiencia del cliente, la innovación y la responsabilidad social, para diseñar propuestas que generen valor sostenible, fortalezcan la ventaja competitiva y mejoren el desempeño organizacional.					
SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
13	Calidad como ventaja competitiva - Concepto de ventaja competitiva - Relación entre calidad y competitividad - Estrategias basadas en calidad - Diferenciación y posicionamiento - Impacto de la calidad en la rentabilidad	- Analiza casos empresariales donde la calidad genera ventaja competitiva - Identifica factores de diferenciación basados en calidad - Relaciona calidad con resultados estratégicos - Propone estrategias de mejora orientadas a la competitividad	- Visión estratégica - Orientación a resultados - Pensamiento crítico - Compromiso con la excelencia	Motivación al inicio de cada clase Estudio de casos Aprendizaje Basado en Problemas (ABP) Debate dirigido Lluvia de ideas guiada Técnica SCAMPER	Analiza un caso empresarial identificando al menos 2 factores de calidad que generan ventaja competitiva y propone 2 acciones estratégicas justificadas para mejorar el posicionamiento de la organización. Elabora un Customer Journey Map, identificando al menos 4 puntos de contacto clave y proponiendo 2 mejoras concretas orientadas a optimizar la experiencia del cliente. Propone una iniciativa de innovación (producto, proceso u organizacional) que incluya al menos 2 mejoras alineadas a la calidad, sustentando su impacto en la eficiencia o competitividad. Analiza un caso organizacional, identificando al menos 2 prácticas de responsabilidad social o sostenibilidad y proponiendo 2 acciones de mejora con enfoque ético y ambiental aplicables al contexto.
14	Gestión de la experiencia del cliente - Concepto de experiencia del cliente (Customer Experience) - Satisfacción y fidelización - Customer Journey Map - Importancia de la percepción del cliente	- Diseña mapas de experiencia del cliente - Identifica puntos críticos en el servicio - Analiza necesidades y expectativas del cliente - Propone mejoras en la experiencia del cliente	- Empatía - Orientación al cliente - Actitud de servicio - Responsabilidad en la atención		
15	Innovación y calidad en organizaciones modernas - Concepto de innovación - Tipos de innovación (producto, proceso, organizacional) - Relación entre innovación y calidad - Mejora continua vs innovación - Organizaciones ágiles y competitivas	- Analiza casos de innovación empresarial - Identifica oportunidades de mejora e innovación - Propone soluciones innovadoras alineadas a la calidad - Relaciona innovación con mejora organizacional	- Creatividad - Apertura al cambio - Proactividad - Pensamiento crítico		
16	Responsabilidad social y sostenibilidad en la calidad - Concepto de responsabilidad social empresarial (RSE) - Sostenibilidad y desarrollo sostenible - Calidad y ética organizacional - Impacto social y ambiental - Enfoque de valor compartido	- Analiza el impacto social y ambiental de las organizaciones - Identifica prácticas responsables - Propone acciones sostenibles en procesos organizacionales - Evalúa decisiones con enfoque ético y de calidad	- Ética profesional - Responsabilidad social - Conciencia ambiental - Compromiso con el desarrollo sostenible		
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
- Estudio de Casos relativos a los temas tratados. - Luego de cada sesión teórica se evaluará a los estudiantes.		- Entrega de casos resueltos en equipos de trabajo. - Soluciones a temas propuestos con retroalimentación		Asistencia puntual y participación oportuna en el desarrollo de los contenidos.	

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán

1. MEDIOS ESCRITOS

- Guías y manuales
- Casos de estudio
- Libros seleccionados
- Revistas

2. MEDIOS INFORMÁTICOS

- Kahoot
- Moodle
- Canva
- Padlet

3. MEDIOS VISUALES Y ELECTRÓNICOS

- Presentaciones interactivas
- Videos educativos
- Podcast

VII. EVALUACIÓN

La evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La evaluación será a través de pruebas escritas y orales para el análisis y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante reconozca sus debilidades y fortalezas para corregir o mejorar.

Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencia de Desempeño.

Esta evidencia pone en acción recursos cognitivos, recursos procedimentales y recursos afectivos; todo ello en una integración que evidencia un saber hacer reflexivo; en tanto, se puede verbalizar lo que se hace, fundamentar teóricamente la práctica y evidenciar un pensamiento estratégico, dado en la observación en torno a cómo se actúa en situaciones impredecibles.

La evaluación de desempeño se evalúa ponderando cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

3. Evidencias de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos mensuales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

Los promedios de las unidades didácticas se determinarán con base al siguiente cuadro:

VARIABLES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS	
Evaluación de Conocimiento	20 %	El ciclo académico comprende 4 Módulos
Evaluación de Producto	40 %	
Evaluación de Desempeño	40 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4); calculado de la siguiente manera:

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD I

Camisión, C.; Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Pearson Educación.

D'Alessio, F. (2004): *Administración y Dirección de la Producción: enfoque estratégico y de calidad*. 2^{da} edición. México: Pearson Educación.

Heizer, J.; Render, B. (2009). *Principios de Administración de Operaciones*. 7^{ma} edición. México: Pearson Educación.

Cubillos M.; Rozo D.(2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, (48), 80-99 [Archivo PDF]

<https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>

AtlecoConsultores (s.f). *Historia de la calidad: de la inspección a la excelencia..*

Consultado de: <https://www.aiteco.com/historia-de-la-calidad/>

Cabo J. (s.f) *Historia de la Calidad. Gestión Sanitaria*. Consultado el 26 de Agosto de 2022 de: <https://www.gestion sanitaria.com/6-historia-calidad.html>

UNIDAD II

Heizer, J.; Render, B. (2007). Dirección de la producción y de operaciones: *Decisiones estratégicas*. Madrid: Pearson Educación.

Llorens, F. y Fuentes, M. (2005) Gestión de la calidad empresarial: *Fundamentos e implantación*. 3^{ra} Edición. España: Ediciones Pirámide

Espinoza Núñez Coral Cristina. (2013, junio 28). Calidad en las empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/calidad-en-las-empresas/>

Granados D. (s.f). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

Recuperado de: <https://portafolio-davidgranados.weebly.com/aporte-no2.html>

UNIDAD III

Chase, R.; Jacobs, R.; Aquilano, N. (2009) Administración de Operaciones: *Producción y cadena de suministros*. 12^{ma} Edición. México: McGrawHill.

Krajewski L.; Ritzman L., Malhotra M. (2013). Administración de Operaciones

Vázquez Gómez Adalberto. (2015, julio 16). 7 enfoques fundamentales para la gestión de la calidad. Recuperado de: [https://www.gestiopolis.com/7-enfoques fundamentalespara-la-gestion-de-la-calidad](https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentalespara-la-gestion-de-la-calidad)

UNIDAD IV

Procesos y cadena de suministros. 8va Edición. México: Pearson Educación.

Socconini L. (2016). Lean Six Sigma Yellow Belt: *para la excelencia en los negocios*.

2^{da} Edición. Colombia: Alfaomega Grupo Editor

Pastor, J. (2013). Innovación y creatividad. Madrid, España: ICEX

European Knowledge Center for Information Technology (Ed.). (2021, 11 febrero). Six Sigma: ¿en qué consiste esta metodología de trabajo?. Consultado el 31 de agosto de 2022, TIC Portal. <https://www.ticportal.es/glosario-tic/sixsigma>
Guerrero V. (2019, 7 febrero). ¿Qué es Six Sigma?. Consultado el 31 de agosto de 2022, de: <http://leansolutions.co/que-es-six-sigma>

Pérez A.(2012) Método Seis Sigma; Aplicación a una empresa de Telecomunicaciones.

Universidad Nacional de Cuyo, Recuperado de: [https://docplayer.es/11288069-](https://docplayer.es/11288069-El-impacto-de-seis-sigma-enlaadministracion-de-la-calidad-jesus-alejandro-perezmenendez-management-developing-center-alejandro-perez-mdc1-com.html)

[El-impacto-de-seis-sigma-enlaadministracion-de-la-calidad-jesus-alejandro-](https://docplayer.es/11288069-El-impacto-de-seis-sigma-enlaadministracion-de-la-calidad-jesus-alejandro-perezmenendez-management-developing-center-alejandro-perez-mdc1-com.html)

[perezmenendez management-developing-center-alejandro-perez-mdc1-com.html](https://docplayer.es/11288069-El-impacto-de-seis-sigma-enlaadministracion-de-la-calidad-jesus-alejandro-perezmenendez-management-developing-center-alejandro-perez-mdc1-com.html)

IX. PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERA AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCION METRICA DE VINCULACION	CONSECUENCIA METRICA VINCULANTE DE LA ACCION
Falta de estandarización en los procesos, lo que genera variabilidad en los productos/servicios.	Implementación de normas de calidad como ISO 9001 y metodologías de estandarización.	Reducción del 30% en la variabilidad del producto/servicio y mejora en la satisfacción del cliente.
Desconocimiento sobre herramientas de control de calidad, lo que impide la detección temprana de errores.	Aplicación de herramientas como Diagrama de Ishikawa, Pareto y SPC (Control Estadístico de Procesos).	Disminución del 25% en defectos de producción y mejora del 20% en eficiencia operativa.
Deficiencias en la cultura de calidad dentro de la organización.	Desarrollo de programas de capacitación en calidad y certificación de competencias.	Aumento del 40% en el compromiso del personal con la mejora continua.
Incumplimiento de requisitos del cliente debido a una mala gestión de la calidad.	Uso de metodologías como QFD (Despliegue de la Función de Calidad) para alinear procesos con expectativas del cliente.	Incremento del 35% en la satisfacción del cliente y reducción de reclamaciones en un 20%.
Procesos de auditoría de calidad ineficientes que afectan la mejora continua.	Aplicación de auditorías internas basadas en ISO 19011 y mejora en la gestión de hallazgos.	Reducción del 30% en no conformidades recurrentes y aumento del 25% en la eficacia de acciones correctivas.

Huacho, julio de 2026.


.....
Mg Tania Luz Tafur Pittman
DNU: 618 – REGUC: 13099