



## SÍLABO

### ASIGNATURA: SEMINARIO DE CALIDAD Y EXCELENCIA

CÓDIGO: HCO124

#### I. DATOS GENERALES

1.1	Departamento Académico	:	Gestión Empresarial
1.2	Escuela Profesional	:	Administración de Turismo y de Negocios Internacionales
1.3	Carrera Profesional	:	Administración de Negocios Internacionales
1.4	Ciclo de estudios	:	IX
1.5	Créditos	:	03
1.6	Duración	:	17 semanas
1.7	Horas semanales	:	04
	1.7.1 Horas de teoría	:	02
	1.7.2 Horas de práctica	:	02
1.8	Plan de estudios	:	2010
1.9	Inicio de clases	:	15 de abril del 2019 -I
1.10	Finalización de clases	:	5 de agosto del 2019 -I
1.11	Requisito	:	Mercados Internacionales
1.12	Docentes	:	Mg. Luis Alberto Pintado Córdova
1.13	Semestre Académico	:	2019-I

#### II. SUMILLA

Importancia de los sistemas de gestión de la calidad y su aporte a los resultados empresariales. Los roles múltiples de la gestión de la calidad en la era del conocimiento. Conocimiento de ISO- 9000-2000 Aplicaciones. El enfoque sistemático de la gestión de la calidad. Los procesos de gestión para analizar, diseñar y desarrollar sistemas de calidad en la organización. Gestión de la calidad con EFQM. Sistemas integrados de gestión. El manejo de las herramientas para la gestión de la calidad y excelencia. Atención total al cliente, análisis y solución de problemas en la gestión de la calidad. Los valores que deben compartirse para dar calidad a las organizaciones: honestidad, responsabilidad, autodisciplina, confianza y auto motivación. Camino a la certificación.

### **III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA**

Al término de la asignatura, el estudiante estará preparado para comprender la filosofía, los enfoques y los procesos de la gestión de la calidad que hacen posible analizar, diseñar y desarrollar sistemas de calidad y excelencia en las organizaciones.

### **IV. CAPACIDADES**

- C1:** Proporcionar al estudiante la concepción y el instrumental científico y metodológico adecuado para mejorar la calidad de gestión de bienes y servicios a sus clientes con gestión de filosofías de la Administración de la Calidad en las organizaciones.
- C2:** Aplicar la Administración de Control de la Calidad y las herramientas de gestión de la filosofía de calidad internacional.
- C3:** Aplicar estrategias personales de liderazgo en la planificación y utilización de herramientas en la administración de diseños de procesos de calidad.
- C4:** Aplicar técnicas de recolección y análisis de información científica y estratégica en el mantenimiento de la calidad y su evaluación permanente hacia la calidad total. Enfoques de EFQM y preparación para el camino hacia la acreditación.

## V. PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

<b>UNIDAD I</b>					
<b>La calidad, marco de referencia y calidad total en las organizaciones</b>					
<b>C1:</b> Proporcionar al estudiante la concepción y el instrumental científico y metodológico adecuado para mejorar la calidad de gestión de bienes y servicios a sus clientes con gestión de filosofías de la Administración de la Calidad en las organizaciones.					
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 1</b> 16-21 Abril	Introducción. Origen y evolución de la calidad. Definición de la calidad. Enfoques. Perspectivas de la calidad en la cadena de valor.	Explica la importancia de la asignatura y una introducción de motivación del curso.	Valora el aporte científico y tecnológico en la gestión empresarial en el desarrollo de la persona y de responsabilidad social. Internaliza el rol del estudiante universitario en su formación personal y pre profesional hacia la calidad total.	Clase participativa Video- DVD Análisis conclusiones sobre el aprendizaje individual	<b>04</b>
<b>Semana N° 2</b> 23-28 Abril	La calidad como marco de referencia para la administración. Principios de la calidad total. Infraestructura. Prácticas. Herramientas. Calidad en la práctica: Dando vida a los principios de calidad total en Karlee.	Analiza artículos de casos de "Administración de la calidad".		Clase dialogante Taller de lectura	<b>04</b>
<b>Semana N° 3</b> 30 Abr-05 Mayo	Calidad y ventaja competitiva. Tres niveles de calidad. Calidad y valores personales.	Comentarios de la página web de artículos científicos, tecnológicos y de gestión de la calidad en sicreesinnovas.com		Taller: condiciones para el estudio y la investigación. Análisis y comentarios de páginas web.	<b>04</b>
<b>Semana N° 4</b> 07-12 Mayo	Taller: Calidad en la Práctica: La evolución de la calidad en Xerox desde el liderazgo a	Evalúa modelos de aprendizaje y laboratorio aplicados en clase.		Clase participativa.	<b>04</b>

	través de la calidad hasta Lean Six Sigma.			Taller de lectura: panel y mesa redonda sobre casuística de la calidad.	
<b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° I: Artículo libre en revista “Si crees, innov@s”</b>					
<b>UNIDAD II</b>					
<b>Filosofías de la calidad y enfoque hacia los clientes</b>					
<b>C2:</b> Aplicar la Administración de Control de la Calidad y las herramientas de gestión de la filosofía de calidad internacional.					
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 5</b> 14-19 Mayo	Calidad en la manufactura. Calidad en los Servicios. Calidad en el cuidado de la salud. Calidad en la educación. Calidad en las pequeñas empresas y organizaciones no lucrativas. Calidad en el sector público.	Demostrar las diferentes herramientas de gestión hacia la calidad de bienes y servicios.	Valora la importancia de realizar trabajos académicos utilizando las diferentes técnicas de gestión empresarial que le permitan incrementar la calidad de aprendizaje y fortalecer la formación pre profesional.	Clase participativa Taller sobre el uso de Fichas (bibliográfica, de resumen, transcripción, personal y electrónica). Comentarios de páginas web especializadas.	<b>04</b>
<b>Semana N° 6</b> 21-26 Mayo	Fundamentos de la filosofía de Deming. Los 14 puntos de Deming. La filosofía de Juran. La filosofía de Crosby. La filosofía de Ishikawa. La filosofía de Taguchi.	Emplear fuentes bibliográficas y hemerográficas, estableciendo métodos de investigación científica para desarrollar los lineamientos de la filosofía de calidad dentro de los estándares internacionales.		Clase participativa Taller: fuentes bibliográficas, páginas web especializadas y revistas de investigación.	<b>04</b>

<p><b>Semana N° 7</b> 28 May-02 Jun.</p>	<p>Taller: Calidad en la práctica: Creación de la excelencia en los negocios en Hungría. Premios y marcos de referencia de la administración de Calidad – Historia – Propósito – Criterios para la excelencia en el desempeño. Importancia de la satisfacción y lealtad del cliente. Creación de clientes satisfechos.</p>	<p>Propone conocimientos pragmáticos en el campo empresarial hacia los mayores rendimientos de calidad, utilizando fuentes y buscadores Web para para realizar investigaciones.</p>		<p>Clase participativa Taller: recolección de fuentes bibliográficas para preparación de trabajos de investigación. Clase magistral activa. Participación permanente en página web especializada.</p>	<p><b>04</b></p>
<p><b>TRABAJO ACADÉMICO CORRESPONDIENTE A LA UNIDAD N° II: Administración de la calidad: soluciones prácticas para los desafíos de la investigación académica correspondientes a la gestión de emprendimiento multidisciplinario.</b></p>					
<p><b>Semana N° 8</b> 04-09 Junio</p>	<p><b>EXAMEN PARCIAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° I y II</b></p>				

**UNIDAD III**

**Liderazgo y planificación estratégica. Administración de procesos**

**C3:** Aplicar estrategias personales de liderazgo en la planificación y utilización de herramientas en la administración de diseños de procesos de calidad.

<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 9</b> 11-16 Junio	Prácticas de liderazgo. Identificación de los clientes. Necesidades del cliente.	Analiza las herramientas de gestión hacia la mejora constante o mejora continua del liderazgo profesional.	Valora los factores que condicionan la investigación científica en el campo empresarial hacia la calidad total, utilizando herramientas de gestión.	Clase participativa Video- DVD Análisis conclusiones sobre el aprendizaje de investigación científica empresarial.	<b>04</b>
<b>Semana N° 10</b> 18-23 Junio	Recopilación y análisis de la información sobre los clientes. Administración de las relaciones con los clientes. Cómo medir la satisfacción del cliente.	Comprensión lectora. Utilizar las diferentes técnicas de liderazgo y posicionamiento en el mercado fidelizando a los clientes con calidad total.		Clase dialogante Taller de lectura Análisis y comentarios de la página web.	<b>04</b>
<b>Semana N° 11</b> 25-30 Junio	Aplicación de la teoría del liderazgo en un ambiente de calidad total. Prácticas principales para la planeación estratégica. Las siete herramientas para la administración y la planeación.	Analiza la importancia de los factores que condicionan el estudio de la investigación científica de procesos de bienes y servicios en el mercado.		Taller: condiciones para el desarrollo de investigación de bienes y servicios.	<b>04</b>
<b>Semana N° 12</b> 02-07 Julio	El alcance de la administración de procesos. Principales prácticas. Proceso de diseño de productos. Diseño de procesos para la calidad. Control de procesos. Mejora de procesos Kaizen.	Elabora proyectos de bienes y servicios en el mercado.		Clase participativa. Taller de lectura: panel y mesa redonda sobre investigación de gestión.	<b>04</b>

<b>UNIDAD IV</b>					
<b>Medición del desempeño. Administración de la información estratégica y mantenimiento de la calidad total</b>					
<b>C4:</b> Aplica técnicas de recolección y análisis de información científica y estratégica en el mantenimiento de la calidad y su evaluación permanente hacia la calidad total.					
<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS CONCEPTUALES</b>	<b>CONTENIDOS PROCEDIMENTALES</b>	<b>CONTENIDOS ACTITUDINALES</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE / EVALUACIÓN</b>	<b>HORAS</b>
<b>Semana N° 13</b> 09-14 Julio	Valor estratégico de la información. Panorama de la medición del desempeño. Indicadores. Diseño de sistemas de medición de desempeño. Análisis del uso de la información sobre el desempeño.	Demostrar los diferentes instrumentos que se utilizan para el avance estratégico de la innovación en el campo empresarial.	Valora la importancia de realizar trabajos de investigación utilizando las diferentes técnicas de innovación y desarrollo en el campo empresarial.	Clase participativa Taller sobre el uso de fuentes de investigación para la medición del desempeño de la calidad.	<b>04</b>
<b>Semana N° 14</b> 16-21 Julio	Cultura organizacional y calidad total. Administración del cambio. Mantenimiento de la organización de calidad. Procesos de evaluación.	Utiliza herramientas y estrategias de cambios de gestión en favor de la calidad y excelencia de bienes y servicios.		Clase participativa Taller: fuentes bibliográficas y casos prácticos.	<b>04</b>
<b>Semana N° 15</b> 23-27 Julio	Presentación y exposiciones de trabajos de Investigación. Combinar sesiones expositivas de alumnos con clases del profesor.	Propone fuentes y buscadores Web para la búsqueda de innovación en el campo empresarial.		Clase participativa Taller: recolección de fuentes para preparación de innovación de excelencia y calidad.	<b>04</b>
<b>Semana N° 16</b> 30 Jul-04 Ago.	Publicación de artículos en revista especializada en Excelencia y Calidad.	Identificar cada uno de los componentes de la estructura de organizaciones de excelencia y calidad.		Entrega de artículos para la revista especializada de excelencia y calidad.	<b>04</b>

	<b>EXAMEN FINAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° III y IV</b>	
<b>Semana N° 17</b> 06 -11 Ago.	<b>EXAMEN DE APLAZADOS y/o SUSTITUTORIOS</b>	<b>02</b>

## VI. METODOLOGÍA

- **6.1 Estrategias centradas en el aprendizaje**

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, memorización; elaboración de organizadores visuales, ensayos científicos, organizaciones grupales, mesas redondas, informes de laboratorio, lecturas y audición de libros digitales, búsqueda de información en bibliotecas digitales y físicas.

- **6.2 Estrategias centradas en la enseñanza**

El docente se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad el proceso de construcción de conocimientos de sus estudiantes, así como la formación actitudinal del futuro profesional. Para ello utiliza estrategias de enseñanza novedosas centradas en: a) Estrategias convencionales: Lluvia de ideas, ilustraciones, clases prácticas, talleres, aprendizaje cooperativo, resolución de ejercicios y problemas; y b) Recursos visuales: organizadores visuales e infografías.

## VII. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Las nuevas tecnologías de información nos permiten una mejor comunicación entre los seres humanos y un mayor aprendizaje del mundo circundante. Para ello aplicaremos aquellos sitios web que facilitan el compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración en la Word Wide Web. Aplicando el Web 2.0, plataformas virtuales, Google Drive, Google Classroom, Prezi, Cmap Tools y otros.

## VIII. EVALUACIÓN

- De acuerdo al **COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS** de esta Superior Casa de Estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: “Los exámenes y otras formas de evaluación se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor de estudiante”.



- Del mismo modo, en referido documento en su artículo 16°, señala: “Los exámenes escritos son calificados por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados”
- Asimismo, el artículo 36° menciona: “La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela”.
- Elaboración de Revista especializada con participación de los alumnos.
- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EXAMEN PARCIAL	30%
02	EF	EXAMEN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
<b>TOTAL</b>			<b>100%</b>

La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará en base a la siguiente manera:

$$NF = \frac{EP*30\%+EF*30\%+ TA*40\%}{100}$$

**Criterios:**

- EP = De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- EF =De acuerdo a la naturaleza de la asignatura.
- TA =Los trabajos académicos serán consignadas conforme al COMPENDIO DE NORMAS ACADÉMICAS de esta Superior Casa de Estudios, según el detalle siguiente:
  - a) Prácticas Calificadas.
  - b) Seminarios calificados.
  - c) Exposiciones.
  - d) Trabajos monográficos.
  - e) Investigaciones bibliográficas.
  - f) Otros que se crea conveniente de acuerdo a la naturaleza de la asignatura.

## IX. FUENTES DE INFORMACIÓN

### 9.1 Bibliográficas:

CAMPO CABAL, Alvaro y YESID BERNAL, Henry. Gestión de Calidad en la Industria. Editora Guadalupe Lda. Colombia. Primera Edición. 1994.

DEMING Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad- La Salida de la Crisis. Madrid. Ed. Díaz de Santos, 1989.

EVANS JAMES R. y LINDSAY WILLIAM M. Administración y Control de la Calidad, Sexta Edición, México, Thomson. Editores S.A., ISBN 970-686-438-5. 2005.

GUTIÉRREZ Humberto. Calidad Total y Productividad. México D.F. Mc Graw Hill. 1998.

JURAN J.M: Juran y el Liderazgo para la Calidad. Manual para Ejecutivos: Madrid: Ed. Díaz Santos 1990.

LAMPRECHT, James L. Interpreting ISO 9000:2000 WITH Statistical methodology. ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.

PÉREZ ELDEZ DE VELAZCO, José. Gestión de Calidad Empresarial. ESIC Editorial Madrid. 1994.

PINTADO CÓRDOVA, LUIS ALBERTO. Revista "SI CREES, INNOV@s" 2008 – 2017

Referencias electrónicas: <http://sicreesinnovas.com/>

Lima ,..... de marzo de 2019

.....  
**FIRMA**

.....  
**NOMBRE DEL DIRECTOR DE  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO**

Código.....

Correo.....

.....  
**FIRMA**

**MG. LUIS ALBERTO PINTADO CÓRDOVA**

**NOMBRE DEL DOCENTE**

Código 2002068

Correo: lu-pico@hotmail.com

*Fecha de recepción del sílabo*