



SÍLABO

ASIGNATURA: SEMINARIO DE CONTROL DE CALIDAD

CÓDIGO: 101326

I. DATOS GENERALES

1.1. Departamento Académico	Gestión Empresarial
1.2. Escuela Profesional	Administración de Turismo y Negocios Internacionales
1.3. Programa de estudios	Administración de Negocios Internacionales
1.4. Plan de estudios	2019
1.5. Ciclo de estudios	IX
1.6. Créditos	3
1.7. Requisito	Estadística Aplicada a los Negocios
1.8. Modalidad	Presencial
1.9. Semestre académico	2023-1
1.10. Duración	16 Semanas
1.11. Horas semanales	1.11.1. Horas De Teoría : 2 Horas
	1.11.2. Horas De Práctica : 2 Horas
1.12. Horario	Sección A : Lunes 18 a 19.40 y Miércoles 18 a 19.40
1.13. Inicio de clases	29 de mayo del 2023
1.14. Termino de clases	16 de septiembre del 2023
1.15 Docente coordinador	Mg. Luis Alberto Pintado Córdova lpintado@unfv.edu.pe
1.16 Docente de la asignatura	Mg. Luis Alberto Pintado Córdova lpintado@unfv.edu.pe

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de Seleccione, es teórico – práctica y tiene el propósito de tiene por propósito de Proporcionar al alumno el marco conceptual, los métodos y herramientas básicas relacionados con el control estadístico de la calidad. Desarrolla las siguientes unidades aprendizaje: 1. Marco conceptual de la calidad e inspección. 2. Ciclo de realimentación de la calidad, herramientas básicas para el control estadístico de la calidad: hoja de control, diagrama de Pareto, diagrama X-R-P, diagrama de Ishikawa, diagrama de correlación. 3. Diagramas de control de calidad, capacidad del proceso. 4. Muestreo

de aceptación y confiabilidad. La tarea académica exigida al estudiante es presentación de un trabajo grupal sobre la aplicación de una herramienta de control de calidad a una empresa.

III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Define y desarrolla conceptos fundamentales de liderazgo, responsabilidad social, evolución de la calidad, modelos de gestión de responsabilidad social empresarial. Comprende que promoviendo el desarrollo de habilidades blandas en la formación y dirección de equipos de trabajo que garanticen el éxito para alcanzar las metas en el tiempo y la forma esperadas. Proporciona 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. Aplicar la Administración de Control de la Calidad y las herramientas de gestión de la filosofía de calidad internacional. 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.

IV. UNIDADES DE APRENDIZAJE

<p style="text-align: center;">UNIDAD I MARCO CONCEPTUAL DE LA CALIDAD E INSPECCIÓN.</p>					
<p style="text-align: center;">Logro de aprendizaje: Aplicar la Administración de Control de la Calidad y las herramientas de gestión de la filosofía de acreditación de calidad internacional con criterios de Responsabilidad Social Empresarial</p>					
SEMANA	CONTENIDO TEMÁTICO	SESIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIPO DE SESIÓN	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
<p>Semana N° 01 29-05-2023 02-06-2023</p>	<p>Introducción. Origen y evolución de la calidad. Definición de la calidad. Enfoques. Perspectivas de la calidad en la cadena de valor.</p>	<p>Explica la importancia de la asignatura y una introducción de motivación del curso. Exposición sobre la filosofía de la calidad.</p>	<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial S</p>	<p>-Prueba de entrada -Plataforma Página Web Sicreesinnovas.com (lecturas y comentarios)</p>
<p>Semana N° 02 5 al 9 junio</p>	<p>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. Responsabilidad Social Empresarial. Protección del medio ambiente.</p>	<p>Argumenta la importancia de la calidad, sus herramientas. Desarrolla la casuística empresarial. Prioriza la calidad total. Sustenta la Responsabilidad Social Empresarial. Prioriza la Protección del medio ambiente.</p>	<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial S A</p>	<p>-Ficha de análisis virtual de casos teórico práctico empresariales en Plataforma Universitaria Si crees, Innovas</p>

<p>Semana N ° 03 12 al 16 junio</p>	<p>Calidad y ventaja competitiva. Niveles de calidad. Calidad y valores personales.</p>	<p>Aplicación de herramientas prácticas de gestión de calidad. Análisis de artículos de gestión de negocios y administración pública.</p>	<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial S</p>	<p>-Ficha de resumen del origen de la RSE. -Comentarios de gestión de turismo y negocios internacionales. -Plataforma Si cres, Innovas.</p>
<p>Semana N ° 04 19 al 23 junio</p>	<p>Taller: Calidad en la Práctica: La evolución de la calidad en Xerox desde el liderazgo a través de la calidad hasta Lean Six Sigma.</p>		<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial A/S</p>	<p>-Entrega del trabajo de investigación</p>

UNIDAD II

CICLO DE REALIMENTACIÓN DE LA CALIDAD, HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA EL CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD: HOJA DE CONTROL, DIAGRAMA DE PARETO, DIAGRAMA X-R-P, DIAGRAMA DE ISHIKAWA, DIAGRAMA DE CORRELACIÓN.

Logro de aprendizaje: Aplica la Administración de Control de la Calidad y las herramientas de gestión de la filosofía de calidad internacional.

SEMANA	CONTENIDO TEMÁTICO	SESIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIPO DE SESIÓN	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Semana N° 05 26 al 30 junio	Calidad en 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.	Argumenta la importancia de las normas marcos de acreditación de calidad internacional en todos los sectores de la actividad humana.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S A	-Exposición de los casos prácticos Plataforma universitaria Si crees, Innovas
Semana N° 06 3 al 7 julio	Herramientas para el control estadístico. Hoja de control. Diagramas: Pareto, X-R-P, Ishikawwa y Correlación 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.	Fundamenta y aplica los principios y exigencias de los filósofos de la calidad en los marcos internacionales.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S	-Ficha de resumen de comentarios académicos y casuística.

	<p>Taller: Calidad en la práctica: Creación de la excelencia en los negocios en Hungría.</p> <p>Premios y marcos de referencia de la administración de Calidad – Historia – Propósito – Criterios para la excelencia en el desempeño.</p> <p>Importancia de la satisfacción y lealtad del cliente.</p> <p>Creación de clientes satisfechos.</p>	<p>Identifica el ámbito de aplicación de la calidad, la satisfacción del cliente, y su fidelidad en el marco de la RSE y sus consecuencias.</p>	<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial S</p>	<p>-Presentación de trabajo de investigación y exposición.</p>
<p>Semana N° 07 10 al 14 julio</p>	<p>Exposiciones y evaluación parcial</p>		<p>- Plataforma Académica</p>	<p>Presencial A/S</p>	<p>Examen Parcial</p>
<p>EXAMEN PARCIAL: Evaluación correspondiente a la Unidad N° I y II</p>					

-UNIDAD III

DIAGRAMAS DE CONTROL DE CALIDAD, CAPACIDAD DEL PROCESO.

Logros de aprendizaje : Aplica estrategias de liderazgo en la planificación y utilización de herramientas en la administración de diseños de procesos de calidad.

SEMANA	CONTENIDO TEMÁTICO	SESIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIPO DE SESIÓN	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Semana N ° 09 24 al 28 julio	Prácticas de liderazgo. Identificación de los clientes. Necesidades del cliente. Fundamentos de las Herramientas para el control estadístico. Hoja de control.	Argumenta y contextualiza la aplicación de la teoría del liderazgo y satisfacción del cliente	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S	-Ficha de comentarios académicos
Semana N ° 10 31 de julio al 4 de agosto	Recopilación y análisis de la información sobre los clientes. Administración de las relaciones con los clientes. Cómo medir la satisfacción del cliente.	Identifica las características del desarrollo sostenible, la resiliencia, peligro, vulnerabilidad y riesgos aplicando métodos cuantitativos.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S A	Artículo y comentarios poblaciones en plataforma universitaria Si crees, innovas
Semana N ° 11 7 al 11 agosto	Aplicación de la teoría del liderazgo en un ambiente de calidad total. Prácticas principales para la planeación estratégica. 7 herramientas para la administración y la planeación.	Analiza las causas de los diferentes riesgos que acontece en el entorno en los ambientes de calidad total aplicando herramientas de gestión.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S	-Reporte de trabajo de investigación y vídeos elaborados

<p>Semana N ° 12 14 al 18 agosto</p>	<p>Administración de procesos. Principales prácticas. Diseño de productos. Diseño de procesos para calidad. Control de procesos. Mejora de procesos Kaizen. Diseño y rediseños de productos y servicios hacia la calidad total.</p>	<p>Comprende la importancia del diseño y rediseño de productos y servicios de alta calidad, sus beneficios, procesos y las herramientas adecuadas para la mejora continua.</p>	<p>Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc</p>	<p>Presencial A/S</p>	<p>Exposición, debate e interrelación entre grupos de trabajo. Taller de desarrollo de la personalidad para dirigir.</p>
--	---	--	--	---------------------------	--

UNIDAD IV

MUESTREO DE ACEPTACIÓN Y CONFIABILIDAD. LA TAREA ACADÉMICA EXIGIDA AL ESTUDIANTE ES PRESENTACIÓN DE UN TRABAJO GRUPAL SOBRE LA APLICACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE CONTROL DE CALIDAD A UNA EMPRESA.

Logro de aprendizaje:

SEMANA	CONTENIDO TEMÁTICO	SESIONES DE APRENDIZAJE	RECURSOS	TIPO DE SESION	EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE
Semana N° 13 21 al 25 agosto	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.	Identifica las características, radio de acción, comprende la importancia de la percepción y reconoce las barreras de la comunicación.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial S	Avance de resumen de caso empresarial
Semana N° 14 28 agosto al 1 setiembre	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. Propone fuentes y buscadores Web para la búsqueda de innovación bienes y servicios en una empresa.	Ppts Proyector Pizarra Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc	Presencial A/S	-Presentación avance del trabajo empresarial y del canal YouTube para fines académicos y empresariales.
Semana N° 15 4 al 8 setiembre	. Presentación y exposiciones de trabajos de Investigación. Combinar sesiones	Identifica los diversos tipos de evaluación para que el trabajador logre un eficiente desempeño	Ppts Proyector Pizarra	Presencial A/S	-Presentación de trabajos de investigación finalizado al 100%

	expositivas de alumnos con clases del profesor.		Documentos digitales, Revista multidisciplinaria etc		
Semana N° 16 11 al 15 setiembre	-Exposición grupal. EXAMEN FINAL (UNIDAD III y IV)			Presencial A/S	-Examen final
EVALUACION FINAL (UNIDAD III y IV)					

V. METODOLOGIA

5.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, 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.

5.2 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.

5.3 Línea de investigación

. Desarrollo empresarial

5.4. Acciones vinculadas al aprendizaje en Servicio-AE5 (RSU)

Durante el proceso de ejecución de la experiencia curricular, se puede considerar al Aprendizaje en Servicios, propuestas educativa que combina procesos de aprendizaje y servicio a la comunidad en un solo proyecto articulado en el que los estudiantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo (Responsabilidad Social Universitaria)

VI. EVALUACIÓN

- De acuerdo el Reglamento Académico de esta Superior Casa de Estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: “Las 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 el 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. Publicación de artículos y elaboración de vídeos de artículos innovadores para un Canal académico YouTube
- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

- La evaluación de los estudiantes, se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

Nº	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EVALUACIÓN PARCIAL	30%
02	EF	EVALUACIÓN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%

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

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

VII. FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Básica

- 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
- F. Hesselbeing, m goldsmith & r. Beckhard (2006). El Líder del Futuro. Editorial Deustro
- Landrun, gene (1995). Perfil de los Genios: Trece Hombres creativos que cambiaron al mundo. México: Prometheus Book
- Carneiro caneda, (2004). Manuel: " La Responsabilidad Social Corporativa Interna". Esic, Madrid,

- Navarra gargia. F. (2012) Responsabilidad Social Empresarial: teoría y práctica. ESIC
- Cmacho laraña i y fernandez f. José. (2013) Ética y Responsabilidad Empresarial. UNIJES
- Fischman, david (2009). Cuando el liderazgo no es suficiente. Edit. Fondo Editorial UPC
- Fischman, david. (2005). El líder Transformador I y II. Edit. Fondo editorial UPC

7.2 Complementarias: Electrónicas

<https://www.gestiopolis.com>

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:ES:PDF>

http://observatoriorsc.org/wpcontent/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

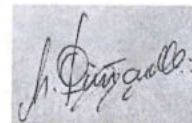
<https://www.unglobalcompact.org/>

<https://www.davidfischman.com/es/libros>

<https://www.foretica.es/>

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

Lima, 31 de mayo del 2023




.....
 Dr. Carlos N. Pello Malpartida
 Director del Departamento Académico
 Código: 86304
 Correo electrónico: ctello@unfv.edu.pe

.....
 Mg. Luis Alberto Pintado Córdova
 Código: 2002068
 Correo: opantoja@unfv.edu.pe