 UNIVERSIDAD NACIONAL

“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

**VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**SYLLABUS PARA CLASES VIRTUALES EN LA FIISI - UNJFSC**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE SISTEMAS**

**MODALIDAD NO PRESENCIAL**

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**

**CURSO:**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

1. **DATOS GENERALES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Línea de Carrera** |  |
| **Semestre Académico** | 2020-I |
| **Código del Curso** |  |
| **Créditos** |  |
| **Horas Semanales**  | Hrs. Totales: 04 Teóricas 02 Practicas 02 |
| **Ciclo** | X |
| **Sección** | - |
| **Apellidos y Nombres del Docente** | Heraldo Erasmo Blas Flores  |
| **Correo Institucional** |  |
| **N° De Celular** |  |

1. **SUMILLA**

El curso está basado en la teoría de la administración y desarrollo de la Gestión de la Calidad (GC), concepto de calidad, enfoques de la GC, GC total, modelos normativos de la calidad, sistemas integrados de gestión, modelo de calidad total, GC, premios a la calidad y el cambio organizativo. El curso exige la participación activa de los alumnos. Se tomará una evaluación escrita al final de cada unidad temática. Durante las prácticas se desarrollarán ejercicios cuya nota dependerá de la solución y la demostración respectiva y serán considerarán como evaluación oral. Se promediarán las notas obtenidas orales semanales para ser consideradas la evaluación oral de la unidad temática. Todas las semanas habrá exposición de trabajo y control de lectura de temas proporcionados por el docente cuyo promedio que serán considerados el primer trabajo práctico de la unidad temática. Además, se formarán equipos de trabajo (máximo 04 alumnos) los que desarrollarán un segundo trabajo práctico por cada unidad temática. Se promediarán las notas de trabajos prácticos para ser consideradas notas de trabajo académico.

1. **CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** | **NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** | **SEMANAS** |
| **UNIDAD** **I** | Enfoque de la gestión basado en los procesos, tipos de procesos, modelos de calidad y la estructura de la guía de aplicación.  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – PRIMERA PARTE  | **1-4** |
| **UNIDAD****II** | Objeto y campo de aplicación. Contexto de la organización, liderazgo y planificación. | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – SEGUNDA PARTE  | **5-8** |
| **UNIDAD****III** | Toma de conciencia, operación, control operacional, evaluación del desempeño y la influencia de los factores del éxito.  | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – TERCERA PARTE  | **9-12** |
| **UNIDAD****IV** | Contexto organizacional, liderazgo, planificación, apoyo y operación de apoyo. | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – CUARTA PARTE  | **13-16** |

1. **INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO**

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO** |
| *1* | Conocer el enfoque de la gestión |
| *2* | Diferenciar los tipos de procesos |
| *3* | Analizar los modelos de calidad |
| *4* | Conocer la estructura de la guía de aplicación |
| *5* | Analizar el objeto y campo de aplicación |
| *6* | Diferenciar el contexto de la organización |
| *7* | Aplicar el liderazgo y planificación  |
| *8* | Conocer lo aprendido por el alumno  |
| *9* | Discutir la toma de conciencia  |
| *10* | Analizar la operación y control operacional  |
| *11* | Discutir la evaluación del desempeño |
| *12* | Conocer la influencia de los factores del éxito  |
| *13* | Conocer el contexto organizacional  |
| *14* | Aplicar el liderazgo y planificación  |
| *15* | Conocer el apoyo y operación de apoyo  |
| *16* | Evaluar lo aprendido por el alumno |

1. **DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:**

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD DIDÁCTICA I:** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:***  |
| **SEMANA** | **CONTENIDOS**  | **ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL** | **INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD**  |
| **CONCEPTUAL** | **PROCEDIMENTAL** | **ACTITUDINAL** |
| 1234 | Marco conceptual y enfoqueTipos de procesos Modelos de calidad Estructura de la gestión  |  -Analizan el concepto y el enfoque.-Caracteriza el proceso y la mejora.-Establece los modelos de calidad.-Explica la relación con otras normas. | -Justifica el enfoque de la gestión basado en procesos.-Comprende en la medición de procesos y técnicas de mejora.-Comprende y justifica la misión del modelo.-Justifica el enfoque por procesos. | **Expositiva (Docente/Alumno)*** Uso del Google Meet

**Debate dirigido (Discusiones)*** Foros, Chat

**Lecturas*** Lecturas comentadas

**Lluvia de ideas (Saberes previos)*** Foros, Chat
 | -Compara los diversos conceptos, tomando como base el enfoque.-Analiza la caracterización del proceso.-Distingue los distintos modelos de la gestión de la calidad.-Discute las generalidades de la gestión.  |
| **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| * Estudios de Casos
 | * Trabajos individuales y/o grupales
 | * Comportamiento en clase virtual y chat
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD DIDÁCTICA II:** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II:***  |
| **SEMANA** | **CONTENIDOS**  | **ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL** | **INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD**  |
| **CONCEPTUAL** | **PROCEDIMENTAL** | **ACTITUDINAL** |
| 1234 | -Campo de aplicación -Contexto de la organización -Planificación y liderazgo -Evaluación  | -Definición de términos -Establece la comprensión de las necesidades-Establece los roles, responsabilidades y autoridades-Evaluación utilizando la plataforma | -Referencias normativas -Determinación del alcance del sistema -Amerita el análisis en las distintas situaciones -Nota aprobatoria | **Expositiva (Docente/Alumno)*** Uso del Google Meet

**Debate dirigido (Discusiones)*** Foros, Chat

**Lecturas*** Uso de repositorios digitales

**Lluvia de ideas (Saberes previos)*** Foros, Chat
 | -Conocer la definición de términos -Diferenciar la estructura de la organización.-Analiza la teoría de la gravitación universal y saca sus propias conclusiones. -Aprobación de la evaluación  |
| **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| * Estudios de Casos
 | * Trabajos individuales y/o grupales
 | * Comportamiento en clase virtual y chat
 |
| **UNIDAD DIDÁCTICA III:** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III:***  |
| **SEMANA** | **CONTENIDOS**  | **ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL** | **INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD**  |
| **CONCEPTUAL** | **PROCEDIMENTAL** | **ACTITUDINAL** |
| 1234 | Apoyo de los recursos en la gestión Planificación y control Evaluación del desempeño Introducción y antecedentes del ISO  | -Identificación de los recursos en el proceso -Desarrolla los requisitos para los productos y servicios-Desarrollar la medición, análisis y seguimiento-Concepto y definiciones.   | -Toma de decisiones -Lograr la liberación de los productos y servicios -Identificar las generalidades y mejora continua -Conocer el objetivo de un sistema de gestión  | **Expositiva (Docente/Alumno)*** Uso del Google Meet

**Debate dirigido (Discusiones)*** Foros, Chat

**Lecturas*** Uso de repositorios digitales

**Lluvia de ideas (Saberes previos)*** Foros, Chat
 | Analiza sobre los recursos empleados Aprender el control operacional en la gestión de la calidad Analiza el desempeño de la gestión Identificar los factores de éxito en la gestión  |
| **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| * Estudios de Casos
 | * Trabajos individuales y/o grupales
 | * Comportamiento en clase virtual y chat
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **UNIDAD DIDÁCTICA IV:** | ***CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV:***  |
| **SEMANA** | **CONTENIDOS**  | **ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL** | **INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD**  |
| **CONCEPTUAL** | **PROCEDIMENTAL** | **ACTITUDINAL** |
| 1234 | Contexto de la organización Liderazgo y planificación Apoyo y operación apoyo Evaluación  | Comprensión de la organización y de su contextoAclara los roles, políticas, responsabilidades y autoridadesDesarrolla la competencia y toma de decisiones Evaluación utilizando la plataforma  | Aplicar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes Valora la importancia del liderazgo en la gestión Aplica la respuesta ante emergencias Nota aprobatoria  | **Expositiva (Docente/Alumno)*** Uso del Google Meet

**Debate dirigido (Discusiones)*** Foros, Chat

**Lecturas*** Uso de repositorios digitales

**Lluvia de ideas (Saberes previos)*** Foros, Chat
 | Discute sobre el sistema de gestión ambiental Discute sobre el liderazgo y compromiso Distingue la evaluación de desempeño y mejora Aprobación del curso  |
| **EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA** |
| **EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS** | **EVIDENCIA DE PRODUCTO** | **EVIDENCIA DE DESEMPEÑO** |
| * Estudios de Casos
 | * Trabajos individuales y/o grupales
 | * Comportamiento en clase virtual y chat
 |

1. **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 Y PLATAFORMAS VIRTUALES**
* Pizarra interactiva
* Google Meet
* Videos sobre sistema de gestión
* Diapositivas
* Silabo del curso digital
* Seminario y conferencias
* Separatas
* Libros electrónicos
1. **MEDIOS INFORMATICOS:**
	* Computadora portátil
	* Tablet
	* Celulares
	* Internet
	* Libros físicos.
2. **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 como 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.

1. **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 como el estudiante se hace investigador aplicando los procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva.

1. **Evidencia 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 de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABLES** | **PONDERACIONES** | **UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS** |
| Evaluación de Conocimiento | **30 %** | El ciclo académico comprende 4 |
| Evaluación de Producto | **35%** |
| Evaluación de Desempeño | **35 %** |

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

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

1. **BIBLIOGRAFÍA**
	1. **Fuentes Documentales**

- Agudelo Tobón, L. F. (2012). Evolución de la Gestión por Procesos. Colombia: Contacto Gráfico Ltda.

- Gómez Martínez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. España: AENOR.

- Huamán Pulgar-Vidal, L., & Rios Ramos, F. (2015). Metodologías para implementar la estrategia. Diseño Organizacional de la empresa. Bogota: Ediciones la U.

- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones. Estrategia y análisis. México: Pearspon Education.

* 1. **Fuentes Bibliográficas**

- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). Administración de operaciones: procesos y cadena de valor. México: Pearson Education.

- Pardo Álvarez, J. M. (2012). Configuración y usos de un mapa de procesos. España: AENOR.

- Sosa Pulido, D. (2013). Conceptos y Herramientas para la Mejora Continua (Segunda Edición ed.). México: LIMUSA S.A.

- Valdés Fernández, J. L., Alonso García, M. C., Calso Morales, N. C., & Novo Soto, M. (2016). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 14001:2015. España: AENOR.

Huacho 15 de junio de 2020



Universidad Nacional

“José Faustino Sánchez Carrión”

……………………………………..

**Blas Flores Heraldo Blas**

**(Código del Docente)**

