



UNIVERSIDAD NACIONAL  
“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

VICERRECTORADO ACADÉMICO

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

**SÍLABO POR COMPETENCIAS**  
**CURSO:**

**GESTIÓN DE CALIDAD**

**I. DATOS GENERALES**

Línea de Carrera	Ingeniería de Sistemas
Semestre Académico	2026-I
Código del Curso	502
Créditos	4
Horas Semanales	Hrs. Totales: 05 Teóricas 03 Practicas 02
Ciclo	Noveno
Sección	A
Apellidos y Nombres del Docente	Silva Toledo, Víctor Luis
Correo Institucional	vsilva@unjfsc.edu.pe
N° De Celular	994316694

**II. SUMILLA**

Uno de los objetivos de la formación profesional en Ingeniería es el pensamiento crítico en un contexto de servicios. El presente curso, pertenece al área curricular de la formación especializada, es teórico-práctico, tiene por propósito identificar y aplicar los procesos clave de la gestión, con un enfoque de calidad. Al finalizar el ciclo, el alumno identifica, formula y aplica el proceso de gestión de calidad; evalúa su importancia y su aplicación en las empresas. Desarrolla las siguientes unidades de aprendizaje: 1. Fundamentos de Gestión de la Calidad, 2. Calidad total en las organizaciones, 3. Sistema de Gestión de Calidad y 4. Técnicas y Herramientas de Gestión de la calidad.

**III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO**

	<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>	<b>NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>	<b>SEMANAS</b>
<b>UNIDAD I</b>	Enfoque de la gestión basado en los procesos, tipos de procesos, modelos de calidad y la estructura de la guía de aplicación.	FUNDAMENTOS BASICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	<b>1-4</b>
<b>UNIDAD II</b>	Objeto y campo de aplicación. Contexto de la organización, liderazgo y Gestión.	CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES	<b>5-8</b>
<b>UNIDAD III</b>	Toma de conciencia, operación, control operacional, evaluación del desempeño y la influencia de los factores del éxito.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<b>9-12</b>
<b>UNIDAD IV</b>	Contexto organizacional, liderazgo, planificación, apoyo y operación de apoyo.	TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	<b>13-16</b>

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

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Conocer el enfoque de la Calidad y 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

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:</b>						
<b>UNIDAD DIDÁCTICA I: FUNDAMENTOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS</b>			<b>ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</b>
		<b>CONCEPTUAL</b>	<b>PROCEDIMENTAL</b>	<b>ACTITUDINAL</b>		
	1	Marco conceptual y enfoque	-Analizan el concepto y el enfoque.	-Justifica el enfoque de la gestión basado en procesos.	<b>Expositiva (Docente/Alumno)</b>  <b>Debate dirigido (Discusiones)</b>  <b>Lecturas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas comentadas</li> </ul> <b>Lluvia de ideas (Saberes previos)</b>	-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.
	2	Tipos de procesos	-Caracteriza el proceso y la mejora.	-Comprende en la medición de procesos y técnicas de mejora.		
	3	Modelos de calidad	-Establece los modelos de calidad.	-Comprende y justifica la misión del modelo.		
	4	Estructura de la gestión	-Explica la relación con otras normas.	-Justifica el enfoque por procesos.		
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>						
		<b>EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>EVIDENCIA DE PRODUCTO</b>		<b>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de Casos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos individuales y/o grupales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento en clase virtual y chat</li> </ul>	

UNIDAD DIDÁCTICA II: CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	-Campo de aplicación	-Definición de términos	-Referencias normativas	<b>Expositiva (Docente/Alumno)</b>  <b>Debate dirigido (Discusiones)</b>  <b>Lecturas</b>  <b>Lluvia de ideas (Saberes previos)</b>	-Conocer la definición de términos	
2	-Contexto de la organización	-Establece la comprensión de las necesidades	-Determinación del alcance del sistema		-Diferenciar la estructura de la organización.	
3	-Planificación y liderazgo	-Establece los roles, responsabilidades y autoridades	-Amerita el análisis en las distintas situaciones		-Analiza la teoría de la gravitación universal y saca sus propias conclusiones.	
4	-Evaluación	-Evaluación utilizando la plataforma	-Nota aprobatoria		-Aprobación de la evaluación	
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>						
<b>EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</b>		<b>EVIDENCIA DE PRODUCTO</b>		<b>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</b>		
• Estudios de Casos		• Trabajos individuales y/o grupales		• Comportamiento en clase virtual y chat		

<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III:</b>						
<b>NIDAD DIDÁCTICA III: SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>SEMANA</b>	<b>CONTENIDOS</b>			<b>ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</b>
		<b>CONCEPTUAL</b>	<b>PROCEDIMENTAL</b>	<b>ACTITUDINAL</b>		
	1	Apoyo de los recursos en la gestión	-Identificación de los recursos en el proceso	-Toma de decisiones	<b>Expositiva (Docente/Alumno)</b>  <b>Debate dirigido (Discusiones)</b>  <b>Lecturas</b>  <b>Lluvia de ideas (Saberes previos)</b>	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
	2	Planificación y control	-Desarrolla los requisitos para los productos y servicios	-Lograr la liberación de los productos y servicios		
	3	Evaluación del desempeño	-Desarrollar la medición, análisis y seguimiento	-Identificar las generalidades y mejora continua		
	4	Introducción y antecedentes del ISO	-Concepto y definiciones.	-Conocer el objetivo de un sistema de gestión		
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>						
		<b>EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</b>	<b>EVIDENCIA DE PRODUCTO</b>		<b>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de Casos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajos individuales y/o grupales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento en clase virtual y chat</li> </ul>	

<b>CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV:</b>						
UNIDAD DIDÁCTICA IV: TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	1	Contexto de la organización	Comprensión de la organización y de su contexto	Aplicar la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Visita Institucional a Empresa ubicada dentro de la zona de influencia.</b></li> <li>• <b>Debate dirigido (Discusiones)</b></li> <li>• <b>Lecturas</b></li> <li>• <b>Lluvia de ideas (Saberes previos)</b></li> </ul>	<p>Discute sobre el sistema de gestión ambiental</p> <p>Discute sobre el liderazgo y compromiso</p> <p>Distingue la evaluación de desempeño y mejora</p> <p>Aprobación del curso</p>
	2	Liderazgo y planificación	Aclara los roles, políticas, responsabilidades y autoridades	Valora la importancia del liderazgo en la gestión		
	3	Apoyo y operación apoyo	Desarrolla la competencia y toma de decisiones	Aplica la respuesta ante emergencias		
	4	Evaluación	Evaluación utilizando la plataforma	Nota aprobatoria		
<b>EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</b>						
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de Casos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajos individuales y/o grupales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento en clase virtual y chat</li> </ul>	

## 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 Y PLATAFORMAS VIRTUALES

- Pizarra interactiva
- Videos sobre Gestión de Calidad
- Diapositivas
- Silabo del curso
- Seminario y conferencias
- Módulo de Aprendizaje
- Libros electrónicos

### 2. MEDIOS INFORMATICOS:

- Computadora portátil
- Tablet
- Celulares
- Internet
- Libros físicos.

## 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 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.

### 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 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.

### 3. 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)

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

**CRONOGRAMA ACADEMICO 2026-1**

<b>ACTIVIDADES DE LA FACULTAD</b>		<b>DEL</b>	<b>AL</b>
13	Programación de cursos del semestre académico en el sistema de INTRANET	01/12/2025	05/12/2025
14	Distribución de Carga Lectiva (Asamblea de docentes)	10/12/2025	12/12/2025
15	Ingreso de Carga Lectiva al sistema (Jefe de Departamento Académico)	15/12/2025	19/12/2025
16	Ingreso y publicación de horarios en el sistema (Director de Escuela)	22/12/2025	26/12/2025
17	Entrega obligatoria bajo responsabilidad su(s) sílabo (sílabos) al Director del Departamento Académico	02/03/2026	27/03/2026
18	El docente responsable comenta el sílabo de las asignaturas a su cargo	<b>PRIMER DÍA DE CLASES</b>	
<b>EVALUACIONES DEL SEMESTRE ACADÉMICO</b>		<b>DEL</b>	<b>AL</b>
Módulo I		20/04/2026	24/04/2026
Módulo II - I PARCIAL (Plan por Objetivos)		18/05/2026	22/05/2026
Módulo III		15/06/2026	19/06/2026
Módulo IV - II PARCIAL (Plan por objetivos)		13/07/2026	17/07/2026
Examen Sustitutorio (Plan por Objetivos)		17/07/2026	
<b>INGRESO DE NOTAS AL SISTEMA</b>		<b>DEL</b>	<b>AL</b>
Módulo I		27/04/2026	03/05/2026
Módulo II - I PARCIAL (Plan por objetivos)		25/05/2026	31/05/2026
Módulo III		22/06/2026	28/06/2026
Módulo IV - II PARCIAL (Plan por objetivos)		20/07/2026	26/07/2026
<b>FINALIZAR Y GENERAR ACTA POR EL DOCENTE RESPONSABLE DEL CURSO A CARGO</b>		<b>20/07/2026</b>	<b>26/07/2026</b>
<b>IMPRESIÓN Y FIRMA DE ACTAS POR PARTE DE: ORAA Y DOCENTE DE CURSO</b>		<b>20/07/2026</b>	<b>27/07/2026</b>
Al finalizar cada Módulo y/o Parcial el Director de Escuela Profesional Informa al Decano el incumplimiento de los docentes sobre el ingreso de notas al sistema, en sus dos modalidades.			
<b>Inicio y término de clases</b>		<b>30/03/2026</b>	<b>17/07/2026</b>

Huacho, abril del 2026

*Universidad Nacional  
"José Faustino Sánchez Carrión"*

**Mg. Víctor Luis Silva Toledo**  
Código DNI 243