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-II**
Código del Curso	502
Créditos	4
Horas Semanales	Hrs. Totales: 05 Teóricas 03 Practicas 02
Ciclo	IX
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

	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.	FUNDAMENTOS BASICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	**1-4**
UNIDAD II	Objeto y campo de aplicación. Contexto de la organización, liderazgo y Gestión.	CALIDAD TOTAL EN LAS OIRGANIZACIONES	**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	**9-12**
UNIDAD IV	Contexto organizacional, liderazgo, planificación, apoyo y operación de apoyo.	TECNICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	**13-16**

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:

<table>
<tr><td rowspan="6">UNIDAD DIDÁCTICA I:
FUNDAMENTOS BASICOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD</td><td colspan="5">CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEMANA</td><td colspan="3">CONTENIDOS</td><td rowspan="2">ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</td><td rowspan="2">INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</td></tr>
<tr><td>CONCEPTUAL</td><td>PROCEDIMENTAL</td><td>ACTITUDINAL</td></tr>
<tr><td>1
2
3
4</td><td>Marco conceptual y enfoque
Tipos de procesos
Modelos de calidad
Estructura de la gestión</td><td>-Analizan el concepto y el enfoque.
-Caracteriza el proceso y la mejora.
-Establece los modelos de calidad.
-Explica la relación con otras normas.</td><td>-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.</td><td>Expositiva (Docente/Alumno)
Debate dirigido (Discusiones)
Lecturas
● Lecturas comentadas
Lluvia de ideas (Saberes previos)</td><td>-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.</td></tr>
<tr><td colspan="5">EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</td></tr>
<tr><td colspan="2">EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</td><td colspan="2">EVIDENCIA DE PRODUCTO</td><td>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</td></tr>
<tr><td colspan="2">● Estudios de Casos</td><td colspan="2">● Trabajos individuales y/o grupales</td><td>● Comportamiento en clase virtual y chat</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="8">UNIDAD DIDÁCTICA II:
CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES</td><td colspan="5">CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEMANA</td><td colspan="3">CONTENIDOS</td><td rowspan="2">ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</td><td rowspan="2">INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</td></tr>
<tr><td>CONCEPTUAL</td><td>PROCEDIMENTAL</td><td>ACTITUDINAL</td></tr>
<tr><td>1
2
3
4</td><td>-Campo de aplicación
-Contexto de la organización
-Planificación y liderazgo
-Evaluación</td><td>-Definición de términos
-Establece la comprensión de las necesidades
-Establece los roles, responsabilidades y autoridades
-Evaluación utilizando la plataforma</td><td>-Referencias normativas
-Determinación del alcance del sistema
-Amerita el análisis en las distintas situaciones
-Nota aprobatoria</td><td>Expositiva (Docente/Alumno)
Debate dirigido (Discusiones)
Lecturas
Lluvia de ideas (Saberes previos)</td><td>-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</td></tr>
<tr><td colspan="5">EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</td></tr>
<tr><td colspan="2">EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</td><td colspan="2">EVIDENCIA DE PRODUCTO</td><td>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</td></tr>
<tr><td colspan="2">● Estudios de Casos</td><td colspan="2">● Trabajos individuales y/o grupales</td><td>● Comportamiento en clase virtual y chat</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="8">NIDAD DIDÁCTICA III:
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</td><td colspan="5">CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEMANA</td><td colspan="3">CONTENIDOS</td><td rowspan="2">ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</td><td rowspan="2">INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</td></tr>
<tr><td>CONCEPTUAL</td><td>PROCEDIMENTAL</td><td>ACTITUDINAL</td></tr>
<tr><td>1
2
3
4</td><td>Apoyo de los recursos en la gestión
Planificación y control
Evaluación del desempeño
Introducción y antecedentes del ISO</td><td>-Identificación de los recursos en el proceso
-Desarrolla los requisitos para los productos y servicios
-Desarrollar la medición, análisis y seguimiento
-Concepto y definiciones.</td><td>-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</td><td>Expositiva (Docente/Alumno)
Debate dirigido (Discusiones)
Lecturas
Lluvia de ideas (Saberes previos)</td><td>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</td></tr>
<tr><td colspan="5">EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</td></tr>
<tr><td colspan="2">EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</td><td colspan="2">EVIDENCIA DE PRODUCTO</td><td>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</td></tr>
<tr><td colspan="2">● Estudios de Casos</td><td colspan="2">● Trabajos individuales y/o grupales</td><td>● Comportamiento en clase virtual y chat</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td rowspan="8">UNIDAD DIDÁCTICA IV:
TECN ICAS Y HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD</td><td colspan="5">CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV:</td></tr>
<tr><td rowspan="2">SEMANA</td><td colspan="3">CONTENIDOS</td><td rowspan="2">ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL</td><td rowspan="2">INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD</td></tr>
<tr><td>CONCEPTUAL</td><td>PROCEDIMENTAL</td><td>ACTITUDINAL</td></tr>
<tr><td>1
2
3
4</td><td>Contexto de la organización
Liderazgo y planificación
Apoyo y operación apoyo
Evaluación</td><td>Comprensión de la organización y de su contexto
Aclara los roles, políticas, responsabilidades y autoridades
Desarrolla la competencia y toma de decisiones
Evaluación utilizando la plataforma</td><td>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</td><td>▪ Visita Institucional a Empresa ubicada dentro de la zona de influencia.
• Debate dirigido (Discusiones)
• Lecturas
• Lluvia de ideas (Saberes previos)</td><td>Discute sobre el sistema de gestión ambiental
Discute sobre el liderazgo y compromiso
Distingue la evaluación de desempeño y mejora
Aprobación del curso</td></tr>
<tr><td colspan="5">EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA</td></tr>
<tr><td colspan="2">EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS</td><td colspan="2">EVIDENCIA DE PRODUCTO</td><td>EVIDENCIA DE DESEMPEÑO</td></tr>
<tr><td colspan="2">• Estudios de Casos</td><td colspan="2">• Trabajos individuales y/o grupales</td><td>• Comportamiento en clase virtual y chat</td></tr>
</table>

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)

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

VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Fuentes Documentales

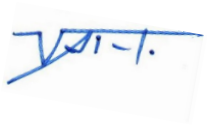
- Agudelo Tobón, L. F. (2012). Evolución de la Gestión por Procesos. Colombia: Contacto Gráfico Ltda.
- Gómez Martínez, J. A. (2015). Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015. España: AENOR.
- Huamán Pulgar-Vidal, L., & Rios Ramos, F. (2015). Metodologías para implementar la estrategia. Diseño Organizacional de la empresa. Bogota: Ediciones la U.
- Krajewski, L., & Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones. Estrategia y análisis. México: Pearspon Education.

8.2. 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, agosto del 2026

Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"



……
Mg. Víctor Luis Silva Toledo
Código DNI 243