|  |  |
| --- | --- |
| Programa Académico | **Ingeniería de Sistemas** |
| Unidad Académica | **Facultad de Ingeniería** |
| Asignatura | **GESTIÓN DE CALIDAD** |
| Código | **ISO901** |
| Semestre | **OCTAVO** |
| Créditos Académicos | **2** |
| Tipo Asignatura | **Teórica** |
| Ciclo de Formación | **Profesionalización** |
| Componente de formación | **Gestión Organizacional** |
| Modalidad | **Presencial** |
| Descripción de la asignatura | **La asignatura gestión de la calidad, como herramienta administrativa, pretende conducir en forma efectiva la gestión de la organización, independiente de su naturaleza y tamaño, de tal forma que redunde en la satisfacción de los clientes. Para tal fin la asignatura de se integra en tres unidades; génesis de la gestión de la calidad, la excelencia en el servicio y normatividad iso.** |

|  |  |
| --- | --- |
| Control de Versiones | **1.0** |
| Preparo | **William Castillo** |
| Fecha |  |
| Acta Comité Curricular |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Resultados de Aprendizaje de Asignatura | | | | |
| Código | Dimensión | Dominio Cognitivo | RAP | Descripción |
| **RAA-1** | Ser | Entender | Identifica | identifica la génesis y evolución de la gestión de calidad. |
| **RAA-2** | Saber | Analizar | Contrasta | Contrasta los sistemas de gestión de la calidad modelo Japones vs modelos Europa, Usa, Latam. |
| **RAA-3** | Saber Hacer | Aplicar | Aplica | Aplica las herramientas del control estadístico de procesos, ciclo p.h.v.a. y normas iso, la excelencia en el servicio en el campo del conocimiento y aplicación de la ingeniería de sistemas. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RAA | Temas | Resultado de Aprendizaje Especifico | | Rúbrica | | | | | |
| Peso % | Criterios de evaluación | Niveles de desempeño | | | |
| Id. | Descripción | Superior | Alto | Básico | Bajo |
| RAA-1 | Genesis de la Gestión de la Calidad | RAE-1 | Identifica los elementos y caracteristicas de la genesis y evolucion de sistema de calidad | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que identifica la genesis y evolucion de sistema de calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica perfectamente la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica relativamente la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica algunos elementos de la genesis y evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que no identifica los elementos de la genesis y evolucion de la calidad |
| RAE-2 | Analiza los elementos y caracteristicas de la genesis y evolucion de sistema de calidad | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que analiza la genesis y evolucion de sistema de calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza perfectamente los elementos de la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza relativamente la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza algunos elementos de la genesis y evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que no analiza los elementos de la genesis y evolucion de la calidad |
| RAE-3 | interpreta los elementos y caracteristicas de la genesis y evolucion de sistema de calidad | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que interpreta la genesis y evolucion de sistema de calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta perfectamente los elementos de la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta relativamente la genesis y la evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta algunos elementos de la genesis y evolucion de la calidad | Los resultados de las pruebas demuestran que no interpreta los elementos de la genesis y evolucion de la calidad |
| RAA-2 | Modelo de calidad Japones vs modelos Europa, Usa, Latam | RAE-1 | Identifica los elementos y caracteristicas de los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que identifica los modelos de calidad Japonesa vs modelos de Europa, Usa, Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica perfectamente los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica relativamente los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que identifica algunos elementos de los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que no identifica los elementos característicos de los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam |
| RAE-2 | Analiza los elementos y caracteristicas de los modelos de calidad Japones vs modelos Europa, Usa, Latam | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que analiza las caracteristicas de los modelos de calidad Japones vs modelos Europa, Usa , Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza perfectamente las caracteristicas de los modelos de calidad japonesa vs modelos Europa, Usa, Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza relativamente las características de los modelos de calidad japonesa vs modelos de Europa, Usa, Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que analiza algunos elementos de los modelos de calidad japonesa vs modelos de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que no analiza los elementos de los modelos de calidad Japonesa vs modelos Eurpa, Usa, Latam. |
| RAE-3 | Interpreta los elementos y caracteristicas de los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, reseña, exposiciones, talleres, que interpreta caracteristicas de los modelos de calidad Japones vs Modelos de calidad de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta perfectamente las caracteristicas de los modelos de calidad japonesa vs modelos Europa, Usa, Latam | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta relativamente las caracteristicas del modelo de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta algunos elementos de los modelos de calidad Japones vs modelos de Europa, Usa, Latam. | Los resultados de las pruebas demuestran que no interpreta los elementos de los modelos de calidad vs modelos de Europa. Usa, Latam. |
| RAA-3 | Ciclo p.h.v.a. Normas ISO y la excelencia en el servicio | RAE-1 | Aplica los elementos del ciclo p.h.v.a. a proyectos de ingeniería de sistemas | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, exposiciones, talleres, que aplica los conceptos del ciclo p.h.v.a. | Los resultados de las pruebas demuestran que aplica perfectamente los conceptos del ciclo p.h.v.a. | Los resultados de las pruebas demuestran que aplica relativamente los conceptos del ciclo p.h.v.a. | Los resultados de las pruebas demuestran que aplica algunos elementos del ciclo p.h.v.a. | Los resultados de las pruebas demuestran que no aplica los conceptos del ciclo p.h.v.a. |
| RAE-2 | Interpreta las lógicas de la excelencia en el servicio. | 10% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, exposiciones, talleres, que interpreta las dinámicas de la excelencia en el servicio. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta perfectamente las lógicas de la excelencia en el servicio. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta relativamente las lógicas de la excelencia en el servicio. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta algunos elementos de la excelencia en el servicio. | Los resultados de las pruebas demuestran que no interpreta las lógicas de la excelencia en el servicio. |
| RAE-3 | interpreta las normas de calidad | 20% | Se ha verificado a través de pruebas escritas, exposiciones , talleres, que interpreta las normas de calidad. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta las normas de calidad perfectamente. | Los resultados de las pruebas demuestran que interpreta relativamente las normas calidad. | Los resultados de las pruebas demuestran que algunos elementos de las normas de calidad. | los resultados de las pruebas demuestran que no interpreta las normas de calidad. |