



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CURSO: PROCESOS DE GESTIÓN EN TRABAJO SOCIAL



SÍLABO

PROCESOS DE GESTION EN TRABAJO SOCIAL

I. DATOS GENERALES

LÍNEA DE CARRERA	Gestión de Bienestar Social y Recursos Humanos
CURSO	Procesos de Gestión en Trabajo Social
CÓDIGO	353
Ciclo y Semestre	VI 2018- I
Departamento	Ciencias Sociales y Comunicación
Peso Académico	Horas: TH: 1; HT=4 HP= ; Créditos: 3
Turno	Mañanas
Aula	Pabellón: Ciencias Sociales; Aula: 2A - 202
Pre-Requisito	-----
Docente	Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez
Email	mhenriquez@unjfsc.edu.pe
Nº de Colegio Profesional	CTSP Nº 4224



II. SUMILLA Y DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso corresponde al área de Formación Profesional Especializada, de la línea de carrera de Gestión de Bienestar Social y Recursos Humanos, siendo de carácter teórico práctico, dividido en cuatro unidades didácticas.

Su propósito: **establece** procesos de gestión efectiva, **sustentando** la pertinencia entre necesidades, problemas, demandas y recursos, para **promover** el acceso universal a las prestaciones y beneficios sociales.

Contenidos: Gestión y autogestión. La participación social. Gestión social integral.

Tipos de gestión: participativa, política, industrial, de recursos humanos, ambiental, rural y gestión pública.

Mecanismos de gestión social: inclusión, cohesión y vinculación efectiva. Logro de eficiencia e impacto en las políticas y programas sociales.

Gestión por proceso de servicios: definición, alcances y beneficiarios. Descripción del proceso, diagrama del proceso, gestor del proceso. Mapa del proceso.

Gestión de proceso de Trabajo Social según sectores de la actividad productiva.

Revisión, validación interna y externa de los procesos en Trabajo Social. Medición y seguimiento de los procesos.

La práctica de la asignatura será desarrollada en la modalidad de práctica de campo, en instituciones públicas o privadas.

Concluye con la presentación de un Diagrama de procesos tradicional y moderno en una organización social.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

Unidad	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDACTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDACTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Frente a los cambios en el contexto organizacional reconoce la atención al ciudadano a través del funcionamiento y estructura de la gestión por resultados.	GESTIÓN DE LA ADMINISTRACION EN EL SECTOR PUBLICO POR RESULTADOS	1,2,3,4
UNIDAD II	Selecciona modelos reconocidos para establecer documentar y mantener sistemas de gestión en la dirección y control de las organizaciones.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN ORGANIZACIONES	1,2,3,4
UNIDAD III	Entiende los procesos hacia los procedimientos implementando: macroprocesos, procesos y componentes, actividades, tareas y movimientos.	IMPLEMENTACION DE PROCESOS Y GESTION POR PROCESOS	1,2,3,4
UNIDAD IV	Hace uso de metodología de la SGP-PCM para la construcción de procesos operacionales de bienestar social en entidades públicas o privadas.	TRABAJO SOCIAL EN GESTION POR TIPO DE PROCESOS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.	1,2,3,4



IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

NÚMERO	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Identifica al estado y su reforma.
2	Reconoce la organización, estructura y funcionamiento del estado.
3	Establece las características relevantes de la gestión pública y política pública.
4	Determina los componentes de la gestión por resultados.
5	Explica las características de los sistemas de gestión de calidad: Evolución y grupos de interés.
6	Analiza los pilares de la gestión de la calidad
7	Distingue los principales modelos de gestión de calidad y su importancia.
8	Aplica un modelo de gestión de calidad.
9	Sustenta el funcionamiento de una entidad: problemas/necesidades logros y recursos.
10	Reconoce una metodología para elaboración de procesos: SGP-PCM
11	Descompone los elementos conceptuales de un proceso: identificación
12	Aplica Tipología de procesos, jerarquía y actividades (SGP-PCM)
13	Construye la normalización de procesos: Parámetros (fichas, flujogramas)
14	Identifica etapas para la implementación de la gestión por procesos
15	Construye manual de procesos de nivel operativo/misionales
16	Sustenta el funcionamiento de una entidad y sus procesos operativos/misionales



V.- DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDACTICAS:

GESTIÓN DE LA ADMINISTRACION EN EL SECTOR PUBLICO POR RESULTADOS	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I : Frente a los cambios en el contexto organizacional reconoce la atención al ciudadano a través del funcionamiento y estructura de la gestión por resultados					
	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	1	El Estado Peruano como unidad. Reforma y modernización. Ley orgánica del poder ejecutivo	Describe los componentes del estado y analiza su relación con la reforma de las entidades.	Coopera en la clase con sus aportes.	Elabora resumen de lectura	Identifica al estado y su reforma.
	2	Niveles de Gobierno. Sistemas administrativos del Estado.	Identifica los niveles de gobierno y la aplicación de los sistemas administrativos	Comparte opinión con sus compañeros.	Debate el tema y extrae conclusiones	Reconoce la organización, estructura y funcionamiento del estado.
3	Gestión de la administración pública. Sistema político y Política pública.	Encuentra la relación entre la gestión pública y las políticas publicas	Extrae ideas principales del tema.	Debate el tema y extrae conclusiones	Establece las características relevantes de la gestión pública y política pública.	
Unidad Didáctica I :	4	Gestión orientada en el resultado Visión del ciudadano Cadena de valor	Construye la cadena de valor de una entidad	Respeto la diversidad de opiniones de sus compañeros	Participa del Trabajo en equipo y consolida aportes	Determina los componentes de la gestión por resultados.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
Examen escrito y oral de los temas desarrollados.		Presentación de trabajos en forma oportuna.		Socializa en el aula los trabajos grupales.		



CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II : Selecciona modelos de referencia reconocidos para establecer documentar y mantener sistemas de gestión en la dirección y control de las organizaciones						
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PROCESOS EN ORGANIZACIONES	Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
		Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
	5	Sistema de gestión de la calidad. Evolución de la calidad.	Explica los momentos de la calidad e identifica los grupos de interés en las organizaciones.	Asume actividades en aprendizaje individualizado y cooperativo.	Lee artículos sobre el tema y extrae ideas principales.	Explica las características de los sistemas de gestión de calidad: Evolución y grupos de interés.
	6	Calidad Total Cultura organizacional	Describe los pilares de gestión de calidad	Coopera en la clase con sus aportes.	Debate sobre el tema y extrae conclusiones.	Analiza los pilares de la gestión de la calidad
	7	Norma ISO Modelo EFQM Modelo CAF.	Identifica Diferencia de los requisitos entre los modelo de gestión propuestos en clase.	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.	Lee artículos sobre el tema y extrae ideas principales.	Distingue los principales modelos de gestión de calidad y su importancia en una empresa.
	8	Aplicando un modelo de calidad a una entidad.	Evalúa el momento de la calidad de una entidad e identifica el modelo de gestión.	Respeto las opiniones de sus compañeros.	Revisa modelos de gestión y emite juicio de valor.	Aplica un modelo de gestión de calidad.
Unidad Didáctica II :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	Examen escrito y oral de los temas desarrollados. Visita a una empresa.		Presentación de trabajos en forma oportuna.		Explica el funcionamiento de un sistema de gestión de calidad en una entidad pública o privada.	



CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Entiende los procesos hacia los procedimientos implementando: macroprocesos, procesos y componentes, actividades, tareas y movimientos.					
Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
9	Enfoque funcional. Enfoque por procesos.	Reconoce la Simplificación administrativa.	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.	Resume el tema tratado en un cuadro sinóptico.	Sustenta el funcionamiento de una entidad: problemas/necesidades logros y recursos.
10	Características de los procesos. Enfoque basado en procesos. Características del propietario del proceso.	Emplea la metodología SGP-PCM y caracteriza componente de los procesos y Ordena las actividades según tipo, nivel y jerarquía de procesos.	Asume actividades en aprendizaje individualizado y cooperativo.	Elabora un resumen de la lectura sobre el tema.	Reconoce una metodología para elaboración de procesos: SGP-PCM en una entidad de servicio.
11	Relación cliente – proveedor Triple rol Identificación.		Coopera en la clase con sus aportes.	Lee, guía especializada y consolida resumen sobre el tema.	Descompone los elementos conceptuales de un proceso: identificación.
12	Tipos de procesos. Niveles de procesos. Jerarquía de procesos.		Comparte el trabajo con sus compañeros.	Elabora la secuencia de los procesos	Aplica Tipología de procesos, jerarquía y actividades (SGP-PCM).
Unidad Didáctica III :	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTO		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	Examen escrito y oral de los temas desarrollados. Visita a una entidad de servicio.		Presentación de trabajos en forma oportuna.		Exposición de un mapa de procesos (macroprocesos)



CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Hace uso de metodología de la SGP-PCM para la construcción de procesos operacionales de bienestar social en entidades públicas o privadas.					
Semana	Contenidos			Estrategia didáctica	Indicadores de logro de la capacidad
	Conceptual	Procedimental	Actitudinal		
13	Identificación de los procesos.	Describe en orden jerárquico las etapas de implementación.	Participa en el desarrollo de clases.	Socializa las herramientas para identificación de procesos.	Identifica etapas para la implementación de la gestión por procesos.
14	Identificación de los procesos.	Describe los documentos de gestión según niveles de proceso.	Comparte el trabajo con sus compañeros.	Aplica los procedimientos de procesos y los documenta.	Construye la normalización de procesos: Parámetros (fichas, flujogramas).
15	Clasificación: Nivel operacional.	Determinación de un proceso en una entidad	Debate sobre sus puntos de vista mostrando respeto.	Elabora un manual integrando el aporte de sus compañeros.	Construye manual de procesos de nivel operativo/misionales/clave.
16	Clasificación: Nivel operacional.	Construye los formularios de los procesos operativos.	Aprecia el trabajo desarrollado por sus compañeros.	Estructura procesos de segundo nivel	Sustenta el funcionamiento de una entidad y sus procesos operativos/misionales.
Unidad Didáctica IV:	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
	Examen escrito y oral de los temas desarrollados.		Presentación de trabajos e forma oportuna.		Presentación y sustentación de un procedimiento para un proceso jerarquizado



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 ESCRITOS.

- *Separatas con contenidos temáticos.*
- *Lecturas especializadas.*
- *Prácticas.*
- *Diccionario.*

2. MEDIOS VISUALES Y ELECTRONICOS.

- *Papelotes.*
- *Tarjetas.*
- *Diapositivas.*
- *Proyector multimedia.*

3. MEDIOS INFORMATICOS.

- *Internet.*
- *Página Web.*
- *Plataforma virtual.*

VII. EVALUACIÓN

1. EVIDENCIAS DE CONOCIMIENTO.

Se proyectan en dos direcciones: analítico y autoevaluación. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver cómo identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que interpreta una determinada realidad (plantea un enfoque, explica las refutaciones en contra de otras afirmaciones, expone sus argumentos contra las refutaciones y arriba a conclusiones para corroborar la afirmación inicial) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de supuestos, respuesta a situaciones y entornos cambiantes, etc.

En cuanto a la autoevaluación permite que el estudiante evidencie sus fracasos y sus éxitos, su autorregulación.



Las evaluaciones de este nivel serán de respuestas simples, opción dicotómica, opción múltiple, de correlación, preguntas calculadas, percepción y valoración de videos, entre otros.

2. EVIDENCIA DE DESEMPEÑO.

Son pruebas en torno al manejo que el alumno hace de procedimientos y técnicas para realizar un actividad o resolver un problema. 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 cómo el estudiante aplica los procedimientos y técnicas en el diseño del trabajo y su desarrollo sistemático. Se realizará dos visitas guiadas: una en el Modulo II y otra en el Modulo III.

3. EVIDENCIA DE PRODUCTO.

La evaluación de producto se evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales de cada mes y el producto final.

(De acuerdo al Reglamento Académico aprobado con RCU.N°0105-2016-CU-UNJFSC, 01/03/2016- Capítulo IX Control de Asistencia en clases y Capítulo X evaluación. Y sus modificatorias.

Requisitos:

Asistencia al 70% como mínimo Art. 123.09 Inasistencias injustificadas/semestre

Evaluación: proceso ordinario, permanente e integral. Es cualitativa y Cuantitativa (Vigesimal)

Calificación de 0 a 20, nota aprobatoria mínima 11 once. Si no cumple el estudiante la nota es (.0.0)

VARIABLE	PONDERACION (P1)	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30%	El ciclo académico comprende 4 módulos
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35%	

Promedio Final= promedio simple de promedios ponderados de cada módulo, calculando de la siguiente manera:

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



VIII. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS WEB

UNIDAD DIDACTICA I:

- Alvarez, S. (2001). *La Cultura y el Clima Organizacional como Factores Relevantes en la eficacia del Intituto de Oftalmología*. Lima.
- Arciniega, R. (2011). Hacia la caracterización de culturas organizacionales. *Debates en sociología*(36), 5-25.
- Briones, G. (2002). *Metodologa de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales*. (A. editores, Ed.) Bogota, Colombia.
- Cosio, J., & Diaz, F. (septiembre de 2011). Temas de Administración General. *I(1)*, 126-128. (J. Cosio, Ed.) Lima, Perú: ABC Perú SAC.
- Secretaria General. (Octubre de 2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.

UNIDAD DIDACTICA II:

- Beltran S, J., Carmona C, M., Carrasco P, R., & Tejeros P, f. (s.f.). La Gestión por Procesos. En *Guía Para una Gestión Basada en Procesos*. España. Recuperado el noviembre de 2017
- Cruz R, S. (2011). Relación entre el Enfoque de Gestión de la Calidad y el Desempeño Organizativo una Aproximación desde la perspectiva Basada en los recursos 2011 Universidad de Valencia. *Tesis*. España.
- Directivaa. (SERVIR N°02-2014). "*Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las Entidades Públicas*". Lima.
- Secretaria General. (2013). Herramientas de Apoyo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. 36. (S. d.-p. Ministros, Ed.) Lima, Perú.
- Senge, P. (2004). *La Quinta Disciplina* (Primera ed.). (C. Gardini, Trad.) buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Villanueva, A. (2010). *De los Recursos Humanos al Capital Humano* (Primera ed.). México D.F., México: Trillas.

UNIDAD DIDACTICA III:

- Secretaria General. (2013). Documento Orientador: Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública. (S. d.-P. Ministros, Ed.) Lima, Perú.



Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos* (quinta ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.

Pública, M. p.-2.-P.-O. (s.f.). http://sqp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf. (PCM, Ed.) Recuperado el 2016

Secretaría General. (2013). *Herramientas de Apoyo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. 36. (S. d.-p. Ministros, Ed.) Lima, Perú.

Silva, V. (2013). *Aplicación de Gestión por Proceso, como Heramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereyra. para optar el grado de Magister en Salud Pública Universidad de Chile*. Chile.

UNIDAD DIDACTICA IV:

Agudelo, T. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación - Icontec.

castañeda, P., & Salame, A. (Julio de 2009). Profesionalidad de Trabajo Social Chileno. *Trabajo Social*(76), 111-117.

Secretaría General. (Octubre de 2012). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima, Perú: Presidencia del Consejo de Ministros.

Secretaría General. (2013). *Documento Orientador: Metodología para la Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. (S. d.-P. Ministros, Ed.) Lima, Perú.

Secretaría General. (2013). *Herramientas de Apoyo para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. 36. (S. d.-p. Ministros, Ed.) Lima, Perú.

Huacho, 19 de marzo, 2018

Milagro R. Henríquez Suárez
Docente del Curso



IX.- PROBLEMAS QUE EL ESTUDIANTE RESOLVERA AL FINALIZAR EL CURSO

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCION METRICA DE VINCULACION	CONSECUENCIA METRICA VINCULANTE DE LA ACCION
<p>1. Los estudiantes de la asignatura de Procesos de Gestión en Trabajo Social del VI ciclo no diferencian la gestión administrativa de la gestión de calidad en las organizaciones reduciendo su capacidad de análisis en la gestión del bienestar social.</p>	<p>1. El 100% Los estudiantes de la asignatura de Procesos de Gestión en Trabajo Social del VI ciclo no diferencian la gestión administrativa de la gestión de calidad en las organizaciones. Por ello deben aprender a diferenciar los modelos de gestión de calidad que se aplican con mayor frecuencia en las entidades públicas y privadas del país.</p>	<p>1. Al analizar el funcionamiento de una entidad a través de la aplicación de un modelo de gestión de calidad podrán identificar el momento de calidad que se encuentra la organización sea pública o privada así como determinar el tipo de certificación de calidad.</p>
<p>2. Existe brecha entre las actividades que identifican los alumnos en las entidades y el funcionamiento por procesos en el sector público y privado para identificar los servicios por resultados que demandan los ciudadanos en los diferentes niveles de gobierno.</p>	<p>2. El 100% de estudiantes presenta brecha entre las actividades que identifican en las entidades y el funcionamiento por procesos en el sector público y privado para identificar los servicios por resultados que demandan los ciudadanos en los diferentes niveles de gobierno. Por lo cual deben conocer metodología certificada para aplicar herramientas adecuadas.</p>	<p>2. Eliminar la brecha a través del uso adecuado de la metodología de procesos formulada por la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo, los estudiantes tendrán herramientas para construir procesos jerarquizados relacionados al bienestar social en las entidades públicas y privadas.</p>