



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE CALIDAD
Código: FAD0051
Paralelo: A, F
Periodo : Septiembre-2020 a Febrero-2021
Profesor: HERRERA MORA BENJAMÍN
Correo electrónico: bherrera@uazuay.edu.ec

Nivel: 8

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 0		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
4				4

Prerrequisitos:

Código: FAD0036 Materia: INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

2. Descripción y objetivos de la materia

La asignatura comprende temas que abarcan desde la filosofía de la calidad y la estructuración por procesos de la organización, hasta el empleo de estrategias de trabajo como: cinco S, seis sigma, cuadro de mando integral y las principales herramientas de gestión de la calidad total, sobre la base de la implementación de sistemas de gestión de la calidad, particularmente bajo Normas ISO 9000.

La asignatura permite al estudiante desarrollar fortalezas para participar en la gestión estratégica de la empresa a través del diseño, implementación, administración, control y certificación de sistemas de gestión de la calidad, ámbito de responsabilidad de todo profesional, particularmente del Ingeniero Comercial, en el ejercicio de funciones gerenciales.

En su formación académica, el Ingeniero Comercial debe desarrollar fortalezas para trabajar en ambientes que requieren fusionar con efectividad su conocimiento adquirido en las asignaturas básicas, de apoyo y aquellas iniciales del eje de profesionalización, con sus destrezas para el diseño de estrategias y estructuras de trabajo propias de la gestión de la calidad.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Contenidos

1.1	Atributos de la calidad
1.2	Evolución del concepto
1.3	Calidad y productividad
1.4	Calidad y competitividad
2.1	Planificación de la calidad. Análisis del contexto
2.2	Requisitos de partes interesadas
2.3	Directrices y objetivos de calidad
2.4	Desarrollo y Gestión de Procesos
2.5	Medición del desempeño
2.6	Documentación de procesos
2.7	Costos de calidad

2.8	Modelos de gestión de la calidad
3.1	Herramientas de mejora continua
3.2	Diagramas de flujo. Diagramas causa efecto
3.3	Filosofía 5's
3.4	Hojas de verificación
3.5	Diagramas de Pareto. Estratificación
3.6	Diagramas de dispersión. Calidad de ajuste
3.7	Centramiento y dispersión. Análisis de variabilidad
3.8	Curva de Gauss
3.9	Índices Cp, Cpk, K, Taguchi
4.1	Cartas de control por variables
4.2	Cartas de control por atributos
4.3	Cartas de control individuales
4.4	Reducción de la variabilidad
5.1	Sistemas poka yoke
5.2	Análisis de causa raíz
5.3	Conceptos 6 sigma
5.4	Proyectos 6 sigma
5.5	Pensamiento sobre la calidad: Juran, Deming
5.6	Evaluación de la satisfacción del cliente

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

ac. Diseñar modelos organizacionales

- | | |
|--|---|
| -• Diseñar el modelo de gestión de la calidad, estableciendo las políticas, los objetivos, la estructura y operatividad del sistema de gestión y las herramientas apropiadas | -Evaluación escrita
-Resolución de ejercicios, casos y otros |
|--|---|

af. Establecer sistemas de control

- | | |
|--|---|
| -• Diseñar y aplicar la documentación y las acciones necesarias para asegurar la implementación y certificación del sistema de gestión de la calidad, de conformidad con una norma | -Evaluación escrita
-Resolución de ejercicios, casos y otros |
|--|---|

aq. Evaluar y administrar proyectos empresariales

- | | |
|---|---|
| -• Diseñar sistemas de gestión de la calidad con fines de mejoramiento continuo de la oferta productiva y comercial de la empresa | -Evaluación escrita
-Resolución de ejercicios, casos y otros |
|---|---|

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Aporte 1	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 5 (19-OCT-20 al 24-OCT-20)
Evaluación escrita	Aporte 2	Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Principios de calidad	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 9 (16-NOV-20 al 18-NOV-20)
	APORTE CUMPLIMIENTO		APORTE CUMPLIMIENTO	10	Semana: 13 (14-DIC-20 al 19-DIC-20)
	APORTE ASISTENCIA		APORTE ASISTENCIA	10	Semana: 13 (14-DIC-20 al 19-DIC-20)
Evaluación escrita	Examen	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	EXAMEN FINAL ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Examen	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	EXAMEN FINAL SINCRÓNICO	10	Semana: 19 (25-ENE-21 al 30-ENE-21)
Evaluación escrita	Examen	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	SUPLETORIO ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Examen	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	SUPLETORIO SINCRÓNICO	10	Semana: 19 (25-ENE-21 al 30-ENE-21)

Metodología

Criterios de evaluación

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
VELASCO S., JUAN	Ediciones Pirámide	GESTIÓN DE LA CALIDAD. MEJORA CONTINUA Y SISTEMAS DE GESTIÓN. TEORÍA Y PRÁCTICA	2011	978 84 368 2362 2

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Humberto Gutiérrez Pulido, Román de la Vara Salazar	Mc Graw Hill	Control estadístico de Calidad y 6 Sigma		978 970 10 6912 7

Web

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **19/09/2020**

Estado: **Aprobado**