

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE CALIDAD
Código: AEM0020
Paralelo: F
Periodo : Marzo-2022 a Agosto-2022
Profesor: HERRERA MORA BENJAMÍN
Correo electrónico: bherrera@uazuay.edu.ec

Nivel: 8

Distribución de horas.

| Docencia | Práctico | Autónomo: 72 | | Total horas |
|----------|----------|----------------------|----------|-------------|
| | | Sistemas de tutorías | Autónomo | |
| 48 | 0 | 32 | 40 | 120 |

Prerrequisitos:

Código: AEM0010 Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN II
 Código: FAM0008 Materia: ESTADÍSTICA II

2. Descripción y objetivos de la materia

La asignatura inicia con el estudio de los principios de la calidad y su evolución, se desarrollan y explican conceptos básicos relacionados a la productividad y competitividad. Se continúa con la gestión de la calidad, donde se hace énfasis en la planificación de la calidad; se abordan temas como los requisitos de las partes interesadas, los objetivos de calidad, la gestión de procesos, entre otros, para finalizar con una descripción de los modelos de gestión de calidad. En un siguiente capítulo se abarcan las herramientas de calidad y mejora continua, así como los conceptos de la curva de Gauss y los índices de capacidad. Se continúa con los temas relacionados a las cartas de control para finalizar con una descripción de herramientas estadísticas que sirven para la mejora de procesos

La asignatura de Gerencia de Calidad complementa los conocimientos adquiridos en la asignatura de Administración de la Producción I, Administración de la Producción II e Investigación de Operaciones. Al ser la calidad un concepto transversal aplicable en cualquier área de la organización hace que esta asignatura sirva de complemento a otras donde la eficiencia, la mejora y el control resulten esenciales

El estudio de la gerencia de calidad permite entender cómo se gestionan las actividades de una empresa desde una perspectiva de calidad, tomando en cuenta los conceptos de optimización en el uso de recursos, mejora continua y la satisfacción de los requerimientos de los clientes. Dado que la gestión de la calidad no es exclusiva de los entornos productivos, esta asignatura le permite al estudiante tener una visión holística de la calidad lo que le ayudará desarrollar estrategias de gestión enfocadas en el uso eficiente de recursos y la eficiencia para cualquier área de la organización. Además, la asignatura permite que el estudiante conozca los aspectos más relevantes acerca de los sistemas de gestión de calidad y las herramientas que apoyan el control, seguimiento y mejora 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 | Hojas de verificación |
| 3.4 | Diagramas de Pareto. Estratificación |
| 3.5 | Diagramas de dispersión. Calidad de ajuste |
| 3.6 | Centramiento y dispersión. Análisis de variabilidad |
| 3.7 | Curva de Gauss |
| 3.8 | 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. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

u. Asesora y aporta a la toma de decisiones empresariales.

Evidencias

-Diseña sistemas de gestión de la calidad con fines de mejoramiento continuo de la oferta productiva y comercial de la empresa.

-Evaluación escrita
-Investigaciones
-Resolución de ejercicios, casos y otros

Desglose de evaluación

| Evidencia | Descripción | Contenidos sílabo a evaluar | Aporte | Calificación | Semana |
|---|---------------------------|---|------------|--------------|--|
| Investigaciones | Investigaciones y ensayos | Principios de calidad | APORTE | 10 | Semana: 4 (12-ABR-22 al 14-ABR-22) |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Evaluaciones presenciales | Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad | APORTE | 10 | Semana: 9 (16-MAY-22 al 21-MAY-22) |
| Resolución de ejercicios, casos y otros | Evaluaciones presenciales | Cartas de control, Sistemas poka yoke | APORTE | 10 | Semana: 13 (13-JUN-22 al 18-JUN-22) |
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Principios de calidad, Sistemas poka yoke | EXAMEN | 20 | Semana: 17-18 (10-07-2022 al 23-07-2022) |
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Principios de calidad, Sistemas poka yoke | SUPLETORIO | 20 | Semana: 19 (al) |

Metodología

| Descripción | Tipo horas |
|---|----------------|
| El estudiante recibe indicaciones específicas sobre temas de investigación a entregar de forma documentada, bien sea como ensayo o trabajo sustentable. Hay temas que se tratarán con metodología de clase invertida, para los cuales se darán las indicaciones y referencias correspondientes. | Autónomo |
| Exposición magistral de los temas planificados, con las aplicaciones y talleres en clase tales que faciliten la investigación, la discusión y el aprendizaje continuo de los estudiantes. | Total docencia |

Criterios de evaluación

| Descripción | Tipo horas |
|--|----------------|
| Es responsabilidad del estudiante que los trabajos escritos y exposiciones están sujetas a criterios de evaluación como la profundidad del tema, la claridad, la ortografía y el cumplimiento de las indicaciones respectivas. | Autónomo |
| La calificación de aportes se hace sobre 30 puntos dividido en 3 aportes de 10 puntos cada uno. Cada aporte se compone de diferentes alternativas (evaluaciones, talleres en clase, participación, etc.), cada una calificada sobre 10 puntos cuyo promedio conforma la calificación de cada aporte a subir al sistema | Total docencia |

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

| Autor | Editorial | Título | Año | ISBN |
|-------------------|-------------------|--|------|------|
| Pulido, Humberto | Mc Graw Hill | Control estadístico de la calidad y Seis Sigma | 2013 | |
| De la Vara, Romám | Pearson Education | Control de calidad | 2009 | |

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

| Autor | Editorial | Título | Año | ISBN |
|-------------------------|-------------------|--|------|-------------------|
| CAMISÓN, CÉSAR, ET. AL. | Pearson Educación | GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS | 2006 | 978-84-205-4262-1 |

Web

| Autor | Título | Url |
|-------------------------|--|--|
| Arellano Díaz Hernán O. | La calidad en el servicio como ventaja competitiva | file:///C:/Users/loaz6/Downloads/Dialnet-LaCalidadEnElServicioComoVentajaCompetitiva-6093282.pdf |
| Guia PMBOK | Gestion de la calidad de proyectos | https://uacm123.weebly.com/4-gestioacuten-de-la-calidad-del-proyecto.html |

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **18/03/2022**

Estado: **Aprobado**