

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 1. Datos generales

**Materia:** GERENCIA DE CALIDAD  
**Código:** AEM0020  
**Paralelo:** G  
**Periodo :** Marzo-2022 a Agosto-2022  
**Profesor:** GUERRERO MAXI PEDRO FERNANDO  
**Correo electrónico:** pedromaxi@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  
-Reactivos  
-Resolución de ejercicios, casos y otros  
-Trabajos prácticos - productos

## Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba de los temas impartidos en clase	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE	6	Semana: 5 (18-ABR-22 al 23-ABR-22)
Reactivos	Preguntas de opción múltiple	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE	2	Semana: 5 (18-ABR-22 al 23-ABR-22)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de ejercicios	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE	2	Semana: 5 (18-ABR-22 al 23-ABR-22)
Reactivos	Preguntas de opción múltiple de los temas impartidos en clases.	Cartas de control, Herramientas de la calidad	APORTE	2	Semana: 10 (24-MAY-22 al 28-MAY-22)
Trabajos prácticos - productos	Presentación de informe de trabajo práctico	Cartas de control, Herramientas de la calidad	APORTE	2	Semana: 11 (30-MAY-22 al 04-JUN-22)
	Evaluación escrita de todos los temas impartidos en clase	Cartas de control, Herramientas de la calidad	APORTE	6	Semana: 11 (30-MAY-22 al 04-JUN-22)
Evaluación escrita	Evaluación escrita de los temas impartidos en clase	Sistemas poka yoke	APORTE	6	Semana: 16 (04-JUL-22 al 09-JUL-22)
Reactivos	Preguntas de opción múltiple	Sistemas poka yoke	APORTE	2	Semana: 16 (04-JUL-22 al 09-JUL-22)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de ejercicios en clases	Sistemas poka yoke	APORTE	2	Semana: 16 (04-JUL-22 al 09-JUL-22)
Evaluación escrita	Examden escrito de los temas impartidos durante el ciclo	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	Examen supletorios de todos los temas impartidos en clase	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
Orientado al desarrollo de las capacidades par el aprendizaje independiente e individual, estará diseñado, planificado y orientado por el docente. Con base al cumplimiento de los objetivos en la materia de Gerencia de Calidad	Autónomo
Se dictará clases, conferencias y la orientación necesaria acerca de los temas en cuestión de planificación estratégica empresarial. Además se guiará en las diferentes actividades como trabajos de observación dirigida.	Total docencia

## Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Se verificará en primer orden los trabajos enviados tanto en contenido, ortografía y redacción. Criterios base para la calificación del trabajo.	Autónomo
Se analizará la participación activa de los estudiantes con respecto a los temas impartidos en clases y acerca de la ejecución de los ejercicios de Gerencia de Calidad.	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				
Besterfield, dale	Pearson Education	Control de calidad	2009	

#### Web

#### Software

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

---

\_\_\_\_\_  
Docente

\_\_\_\_\_  
Director/Junta

Fecha aprobación: **16/03/2022**

Estado: **Aprobado**