

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE CALIDAD
Código: AEM0020
Paralelo: G
Periodo : Marzo-2023 a Julio-2023
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 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	Gestión por Procesos
2.5	Medición del desempeño
2.6	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	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	Six sigma

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

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

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

-Evaluación escrita
-Trabajos prácticos -
productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Evaluación teórica, conceptos generales de la calidad	Principios de calidad	APORTE	5	Semana: 5 (10-ABR-23 al 15-ABR-23)
	Evaluación teórica y práctica de los contenidos impartidos en clase	Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad	APORTE	5	Semana: 5 (10-ABR-23 al 15-ABR-23)
Trabajos prácticos - productos	Trabajo y resolución de ejercicios	Cartas de control, Herramientas de la calidad	APORTE	10	Semana: 10 (15-MAY-23 al 20-MAY-23)
Evaluación escrita	Evaluación teórica y práctica de los temas impartidos en clases	Cartas de control, Mejora de procesos	APORTE	10	Semana: 15 (19-JUN-23 al 24-JUN-23)
Evaluación escrita	Examen de todos los temas impartidos en el ciclo	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (02-07-2023 al 15-07-2023)
Evaluación escrita	Examen supletorio de todos los temas impartidos en el ciclo.	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	SUPLETORIO	20	Semana: 19 (al)

Metodología

Descripción	Tipo horas
Orientado al desarrollo de las capacidades por 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 la calidad.	Autónomo
Se dictará clases, conferencias y la orientación necesaria acerca de los temas en cuestión de gerencia de calidad. 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 los cuales serán 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 De la Vara, Romám	Mc Graw Hill	Control estadístico de la calidad y Seis Sigma	2013	
Besterfield, dale	Pearson Education	Control de calidad	2009	

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás	PEARSON	Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.	2007	

Web

Autor	Título	Url
González Calle, M.J. Maldonado Matute, J.M. Sinnmaleza, K	Creación de valor responsable: cadena de valor y responsabilidad social empresarial	http://repositorio.cidecuador.org/handle/123456789/16
García-Ortega, J., Chica-Contreras, G., Maldonado-Matute, J. González Calle, M. J., Astudillo-Rodríguez, C., Crespo-Martínez, P. y Vasquez-Aguilera, A.	Identification and Management of Quality Costs in Companies	https://www.ieomsociety.org/proceedings/2021india/94.pdf

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **03/03/2023**

Estado: **Aprobado**