

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 1. Datos generales

**Materia:** GERENCIA DE CALIDAD  
**Código:** AEM0020  
**Paralelo:** F  
**Periodo :** Marzo-2024 a Junio-2024  
**Profesor:** MALDONADO MATUTE JUAN MANUEL  
**Correo electrónico:** jmaldonado@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	Principios de calidad
1.1	Atributos de la calidad
1.2	Evolución del concepto
1.3	Calidad y competitividad

2	Gestión de la calidad
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	Herramientas 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	Cartas de control
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	Mejora de procesos
5.1	Sistemas poka yoke
5.2	Análisis de causa raíz
5.3	Six sigma
5.4	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

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  
-Resolución de ejercicios, casos y otros

## Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Evaluación capítulos 1 y 2	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE	6	Semana: 4 (18-MAR-24 al 23-MAR-24)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Ejercicios capítulos 1 y 2	Gestión de la calidad, Principios de calidad	APORTE	4	Semana: 4 (18-MAR-24 al 23-MAR-24)
Evaluación escrita	Evaluación capítulo 3	Herramientas de la calidad	APORTE	6	Semana: 8 (15-ABR-24 al 20-ABR-24)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Ejercicios capítulo 3	Herramientas de la calidad	APORTE	4	Semana: 8 (15-ABR-24 al 20-ABR-24)
Evaluación escrita	Evaluación capítulos 4 y 5	Cartas de control, Mejora de procesos	APORTE	6	Semana: 12 (13-MAY-24 al 18-MAY-24)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Ejercicios capítulos 4 y 5	Cartas de control, Mejora de procesos	APORTE	4	Semana: 12 (13-MAY-24 al 18-MAY-24)
Evaluación escrita	Evaluación todos los contenidos	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (16-06-2024 al 29-06-2024)
Evaluación escrita	Evaluación todos los contenidos	Cartas de control, Gestión de la calidad, Herramientas de la calidad, Mejora de procesos, Principios de calidad	SUPLETORIO	20	Semana: 19-20 ( al )

## Metodología

Descripción	Tipo horas
A más de las actividades con el docente el estudiante realizará una serie de actividades autónomas donde complementará los conocimientos impartidos en clase. Las actividades que el estudiante desarrollará a lo largo del ciclo incluyen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecturas</li> <li>• Resolución de ejercicios.</li> <li>• Trabajos de investigación y documentos académicos.</li> <li>• Trabajos de análisis y aplicación a casos.</li> <li>• Trabajos de síntesis</li> </ul>	Autónomo
La materia será impartida mediante clases magistrales y se utilizará el aprendizaje basado en problemas donde fuese necesario, así el estudiante podrá entender de mejor manera la aplicación de los conceptos impartidos en la clase, así también podrá despejar las dudas surgidas en el proceso para luego proceder a desarrollar, talleres donde los estudiantes de forma individual o grupal realizarán una serie de actividades que les permitan afianzar los conocimientos impartidos.	Total docencia

## Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Los estudiantes deberán revisar material adicional como complemento de los temas estudiados en clase, el contenido de este material también será incluidos en las evaluaciones. Los temas desarrollados en las tareas serán parte de las evaluaciones por lo que el estudiante a través de las clases tendrá la oportunidad de consultar al docente sobre las dudas surgidas en la realización de dichas tareas.	Autónomo
Las evaluaciones serán tomadas en el campus virtual sobre los temas teóricos y prácticos revisados en clase. Los trabajos grupales, en los que se realice presentación, serán evaluados de manera individual. Se tomará en cuenta el nivel de conocimiento de los estudiantes sobre el tema y la calidad del material expuesto. El plagio y la copia son considerados como actos de deshonestidad académica y serán tomados en cuenta tanto en la ejecución de deberes y trabajos de investigación, como en pruebas y exámenes. En caso de que el estudiante incurra en un acto de deshonestidad académica se aplicará una sanción según lo establecido en el reglamento de la Universidad.	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
Evans, James R. Lindsay, William M.	Cengage Learning	Administración y Control de la Calidad	2015	978-607-519-376-2

### Web

Autor	Título	Url
ASQ: American Society for Quality	Excellence Through Quality   ASQ	<a href="http://www.asq.org">www.asq.org</a>

### Software

Autor	Título	Url	Versión
Minitab	Minitab	<a href="https://www.minitab.com/">https://www.minitab.com/</a>	18

## Revista

---

---

Docente

---

Director/Junta

Fecha aprobación: **20/02/2024**

Estado: **Aprobado**