



## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

### ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

#### 1. Datos generales

**Materia:** GERENCIA DE CALIDAD  
**Código:** FAD0051  
**Paralelo:** A, F  
**Periodo :** Marzo-2018 a Julio-2018  
**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  | ¿Qué es la calidad?                           |
| 1.2  | Atributos de la calidad                       |
| 1.3  | Evolución del concepto de calidad             |
| 1.4  | Fundamentos de la gestión de la calidad       |
| 1.5  | Planificación, diseño y control de la calidad |
| 1.6  | Calidad y productividad                       |
| 1.7  | Calidad y competitividad                      |
| 1.8  | Análisis de la competitividad                 |
| 1.9  | Costos de la calidad                          |
| 1.10 | Evaluación del desempeño organizacional       |
| 1.11 | Herramientas de la calidad total              |

|      |                                                    |
|------|----------------------------------------------------|
| 2.1  | Antecedentes                                       |
| 2.2  | La familia de Normas ISO, hoy                      |
| 2.3  | Principios de gestión de la calidad                |
| 2.4  | ¿Qué es el sistema de gestión de la calidad (SGC)? |
| 2.5  | Objetivos clave del SGC                            |
| 2.6  | Beneficios de la implementación de un SGC          |
| 2.7  | Etapas de la implementación de un SGC              |
| 2.8  | Fundamentos del SGC con ISO 9000                   |
| 3.1  | Generalidades                                      |
| 3.2  | Contenidos                                         |
| 4.1  | Generalidades                                      |
| 4.2  | Índice Cp                                          |
| 4.3  | Índice Cpk                                         |
| 4.4  | Índice K                                           |
| 4.5  | Índice de Taguchi                                  |
| 5.1  | Fundamentación                                     |
| 6.1  | Conceptuación                                      |
| 6.2  | Métodos                                            |
| 7.1  | Generalidades                                      |
| 7.2  | Propósitos del uso                                 |
| 7.3  | Principales usos                                   |
| 8.1  | Estratificación: fundamentación                    |
| 8.2  | Diagrama de Pareto: fundamentación                 |
| 8.3  | Sesgos en el uso                                   |
| 9.1  | Fundamentación                                     |
| 9.2  | Interpretación                                     |
| 9.3  | Calidad del ajuste                                 |
| 9.4  | Tipos de ajustes                                   |
| 10.1 | Proceso esbelto                                    |
| 10.2 | Las 5 S                                            |
| 11.1 | Conceptualización                                  |
| 11.2 | Metodología                                        |
| 11.3 | Interpretación                                     |
| 12.1 | Conceptuación                                      |
| 12.2 | Causas de variabilidad                             |
| 12.3 | Elementos básicos                                  |
| 12.4 | Diagramas para variables                           |
| 12.5 | Diagramas para atributos                           |
| 13.1 | Conceptualización                                  |

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 13.2 | Principios                |
| 13.3 | Métrica tres sigma        |
| 13.4 | Métrica seis sigma        |
| 13.5 | Herramientas analíticas   |
| 13.6 | Etapas del proyecto       |
| 13.7 | Responsables del proyecto |
| 13.8 | Niveles de implementación |
| 14.1 | Conceptuación             |

## 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

##### 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

##### 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|

## Desglose de evaluación

| Evidencia          | Descripción              | Contenidos sílabo a evaluar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Aporte     | Calificación | Semana                                   |
|--------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|------------------------------------------|
| Evaluación escrita | Evaluación personaliazda | Conceptuación, Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Índices de capacidad de procesos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | APORTE 1   | 10           | Semana: 4 (02-ABR-18 al 07-ABR-18)       |
| Evaluación escrita | Evaluación personalizada | Diagrama de causa – efecto, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación, Proceso esbelto. Las 5 S                                                                                                                                                                                                                                                             | APORTE 2   | 10           | Semana: 9 (07-MAY-18 al 09-MAY-18)       |
| Evaluación escrita | Evaluación Personalizada | Análisis de valor agregado de procesos, Diagrama de causa raíz, Diagrama de control, Mejora continua de la calidad, Seis sigma, Sistemas Poka Yoke                                                                                                                                                                                                                                                                     | APORTE 3   | 10           | Semana: 13 (04-JUN-18 al 09-JUN-18)      |
| Evaluación escrita | Evaluación personalizada | Análisis de valor agregado de procesos, Conceptuación, Diagrama de causa raíz, Diagrama de causa – efecto, Diagrama de control, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación, Mejora continua de la calidad, Norma ISO 9001:2008, Proceso esbelto. Las 5 S, Seis sigma, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistemas Poka Yoke, Índices de capacidad de procesos | EXAMEN     | 20           | Semana: 17-18 (01-07-2018 al 14-07-2018) |
| Evaluación escrita | Evaluación personalizada | Análisis de valor agregado de procesos, Conceptuación, Diagrama de causa raíz, Diagrama de causa – efecto, Diagrama de control, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación, Mejora continua de la calidad, Norma ISO 9001:2008, Proceso esbelto. Las 5 S, Seis sigma, Sistema de Gestión de la Calidad, Sistemas Poka Yoke, Índices de capacidad de procesos | SUPLETORIO | 20           | Semana: 20 ( al )                        |

## 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

---

Web

---

Software

---

Revista

---

---

Docente

---

Director/Junta

Fecha aprobación: **21/03/2018**

Estado: **Aprobado**