UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE CALIDAD

Código: FAD0051

Paralelo:

Periodo : Septiembre-2017 a Febrero-2018

Profesor: HERRERA MORA BENJAMÍN

Correo electrónico bherrera@uazuay.edu.ec

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 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.

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.

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. Contenidos

1	**Conceptuación**
1.1	¿Qué es la calidad? (1 horas)
1.2	Atributos de la calidad (1 horas)
1.3	Evolución del concepto de calidad (1 horas)
1.4	Fundamentos de la gestión de la calidad (1 horas)
1.5	Planificación, diseño y control de la calidad (1 horas)
1.6	Calidad y productividad (1 horas)
1.7	Calidad y competitividad (1 horas)
1.8	Análisis de la competitividad (1 horas)
1.9	Costos de la calidad (1 horas)
1.10	Evaluación del desempeño organizacional (1 horas)
1.11	Herramientas de la calidad total (1 horas)
2	**Sistema de Gestión de la Calidad**
2.1	Antecedentes (1 horas)
2.2	La familia de Normas ISO, hoy (1 horas)
2.3	Principios de gestión de la calidad (1 horas)
2.4	¿Qué es el sistema de gestión de la calidad (SGC)? (1 horas)
2.5	Objetivos clave del SGC (1 horas)
2.6	Beneficios de la implementación de un SGC (1 horas)
2.7	Etapas de la implementación de un SGC (1 horas)

2.8	Fundamentos del SGC con ISO 9000 (1 horas)
3	**Norma ISO 9001:2008**
3.1	Generalidades (1 horas)
3.2	Contenidos (1 horas)
4	**Índices de capacidad de procesos**
4.1	Generalidades (1 horas)
4.2	Índice Cp (1 horas)
4.3	Índice Cpk (1 horas)
4.4	Índice K (1 horas)
4.5	Índice de Taguchi (1 horas)
5	**Diagrama de flujo**
5.1	Fundamentación (1 horas)
6	**Diagrama de causa – efecto**
6.1	Conceptuación (1 horas)
6.2	Métodos (1 horas)
7	**Hoja de verificación**
7.1	Generalidades (1 horas)
7.2	Propósitos del uso (1 horas)
7.3	Principales usos (1 horas)
8	**Estratificación. Diagrama de Pareto**
8.1	Estratificación: fundamentación (1 horas)
8.2	Diagrama de Pareto: fundamentación (1 horas)
8.3	Sesgos en el uso (1 horas)
9	**Diagrama de dispersión**
9.1	Fundamentación (1 horas)
9.2	Interpretación (1 horas)
9.3	Calidad del ajuste (1 horas)
9.4	Tipos de ajustes (1 horas)
10	**Proceso esbelto. Las 5 S**
10.1	Proceso esbelto (1 horas)
10.2	Las 5 S (1 horas)
11	**Análisis de valor agregado de procesos**
11.1	Conceptualización (1 horas)
11.2	Metodología (1 horas)
11.3	Interpretación (1 horas)
12	**Diagrama de control**
12.1	Conceptuación (1 horas)
12.2	Causas de variabilidad (1 horas)
12.3	Elementos básicos (1 horas)
12.4	Diagramas para variables (1 horas)
12.5	Diagramas para atributos (1 horas)
13	**Seis sigma**
13.1	Conceptualización (1 horas)
13.2	Principios (1 horas)
13.3	Métrica tres sigma (1 horas)
13.4	Métrica seis sigma (1 horas)
13.5	Herramientas analíticas (1 horas)
13.6	Etapas del proyecto (1 horas)

13.7	Responsables del proyecto (1 horas)
13.8	Niveles de implementación (1 horas)
14	**Sistemas Poka Yoke**
14.1	Conceptuación (1 horas)
14.2	Técnicas y dispositivos poka yoke (1 horas)
15	**Diagrama de causa raíz**
15.1	Conceptuación (1 horas)
15.2	Construcción (1 horas)
16	**Mejora continua de la calidad**
16.1	Siete herramientas básicas de la calidad (1 horas)
16.2	Siete herramientas de gestión (1 horas)
16.3	Medición de la satisfacción del cliente (1 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
ab. Diseñar sistemas de calidad	
-• Diseñar sistemas de gestión de la calidad con fines de mejoramiento continuo de la oferta productiva y comercial de la empresa	-Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
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 -Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Resolución de ejercicios, casos y otros -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
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 -Evaluación escrita -Evaluación oral -Foros, debates, chats y otros -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
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 -Resolución de ejercicios, casos y otros

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Evaluación escrita presencial	Conceptuación, Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Índices de capacidad de procesos	APORTE 1	7	Semana: 4 (16/10/17 al 21/10/17)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de trabajos	Norma ISO 9001:2008, Índices de capacidad de procesos	APORTE 1	3	Semana: 4 (16/10/17 al 21/10/17)

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Evaluación presencial	Diagrama de causa – efecto, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación	APORTE 2	7	Semana: 9 (20/11/17 al 25/11/17)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de trabajos	Diagrama de causa – efecto, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación	APORTE 2	3	Semana: 9 (20/11/17 al 25/11/17)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Presentación de trabajos	Análisis de valor agregado de procesos, Diagrama de causa raíz, Diagrama de control, Mejora continua de la calidad, Proceso esbelto. Las 5 S, Seis sigma, Sistemas Poka Yoke	APORTE 3	3	Semana: 15 (02/01/18 al 06/01/18)
Evaluación escrita	Evaluación escrita presencial	Análisis de valor agregado de procesos, Diagrama de causa raíz, Diagrama de control, Mejora continua de la calidad, Proceso esbelto. Las 5 S, Seis sigma, Sistemas Poka Yoke	APORTE 3	7	Semana: 15 (02/01/18 al 06/01/18)
Evaluación escrita	Evaluación escrita presencial	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 (14-01-2018 al 27-01-2018)
Evaluación escrita	Evaluación escrita presencial	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: 19-20 (28-01-2018 al 03-02-2018)

Metodología

La clase consiste en una exposición inicial de los fundamentos conceptuales del tema de estudio, seguida de una aplicación práctica. Los estudiantes realizan además, de forma continua, trabajos de investigación aplicada, mismos que los presentan públicamente en clase.

Criterios de Evaluación

En todos los trabajos escritos y presentaciones audiovisuales se evaluará la ortografía, la redacción, la coherencia, el contenido y la ausencia de copia textual.

También se evaluará la secuencia lógica de las secciones constitutivas del documento, la pertinencia de su contenido, la construcción adecuada de la información por secciones y el buen uso de las normas de redacción científica y de los requerimientos de escritura

En la exposición oral se evaluará el cumplimiento de las normas del buen expositor, la fluidez en la exposición y el manejo adecuado de la audiencia. En las presentaciones audiovisuales se evaluará el buen uso de las normas de preparación de las diapositivas y lo indicado en el párrafo anterior

5. 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

Bibliografía de apoyo

Libros

Web

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 11/09/2017

Estado: Aprobado