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-2018 a Febrero-2019
**Profesor:** GARATE SANMARTIN LUIS ALFREDO
**Correo electrónico** lgarate@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<br>-Evaluación oral<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-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<br>-Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Reactivos<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-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<br>-Evaluación escrita<br>-Evaluación oral<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Foros, debates, chats y otros<br>-Reactivos<br>-Reactivos<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros<br>-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<br>-Resolución de ejercicios, casos y otros |

Desglose de evaluación

| Evidencia | Descripción | Contenidos sílabo a evaluar | Aporte | Calificación | Semana |
|---|---|---|---|---|---|
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Conceptuación, Norma ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad, Índices de capacidad de procesos | APORTE 1 | 10 | Semana: 4 (09/10/18 al 13/10/18) |
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Diagrama de causa – efecto, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación | APORTE 2 | 10 | Semana: 8 (05/11/18 al 10/11/18) |
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Análisis de valor agregado de procesos, Diagrama de control, Diagrama de dispersión, Proceso esbelto. Las 5 S | APORTE 3 | 10 | Semana: 12 (03/12/18 al 08/12/18) |
| Evaluación escrita | Evaluación presencial | Análisis de valor agregado de procesos, Conceptuación, Diagrama de causa – efecto, Diagrama de control, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación, Norma ISO 9001:2008, Proceso esbelto. Las 5 S, Sistema de Gestión de la Calidad, Índices de capacidad de procesos | EXAMEN | 20 | Semana: 19-20 (20-01-2019 al 26-01-2019) |
| Evaluación escrita | Evaluación escrita | Análisis de valor agregado de procesos, Conceptuación, Diagrama de causa – efecto, Diagrama de control, Diagrama de dispersión, Diagrama de flujo, Estratificación. Diagrama de Pareto, Hoja de verificación, Norma ISO 9001:2008, Proceso esbelto. Las 5 S, Sistema de Gestión de la Calidad, Índices de capacidad de procesos | SUPLETORIO | 20 | Semana: 21 ( al ) |

### 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

| Autor | Título | URL |
|---|---|---|
| Gestiopolis | Mejora Continua | https://www.gestiopolis.com/mejora-continua-empresas/ |
| Guia PMBOK | Gestion de la calidad de proyectos | https://uacm123.weebly.com/4-gestioacuten-de-la-calidad- |

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 17/09/2018

Estado: Aprobado