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 : Marzo-2020 a Agosto-2020

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	**Principios de calidad**
1.1	Atributos de la calidad (2 horas)
1.2	Evolución del concepto (2 horas)
1.3	Calidad y productividad (2 horas)
1.4	Calidad y competitividad (2 horas)
2	**Gestión de la calidad**
2.1	Planificación de la calidad. Análisis del contexto (2 horas)
2.2	Requisitos de partes interesadas (2 horas)
2.3	Directrices y objetivos de calidad (2 horas)
2.4	Desarrollo y Gestión de Procesos (2 horas)
2.5	Medición del desempeño (2 horas)
2.6	Documentación de procesos (2 horas)
2.7	Costos de calidad (2 horas)
2.8	Modelos de gestión de la calidad (2 horas)
3	**Herramientas de la calidad**
3.1	Herramientas de mejora continua (2 horas)
3.2	Diagramas de flujo. Diagramas causa efecto (2 horas)
3.3	Filosofía 5's (2 horas)
3.4	Hojas de verificación (2 horas)
3.5	Diagramas de Pareto. Estratificación (2 horas)

3.6	Diagramas de dispersión. Calidad de ajuste (2 horas)
3.7	Centramiento y dispersión. Análisis de variabilidad (2 horas)
3.8	Curva de Gauss (2 horas)
3.9	Índices Cp, Cpk, K, Taguchi (4 horas)
4	**Cartas de control**
4.1	Cartas de control por variables (2 horas)
4.2	Cartas de control por atributos (2 horas)
4.3	Cartas de control individuales (2 horas)
4.4	Reducción de la variabilidad (2 horas)
5	**Mejora de procesos**
5.1	Sistemas poka yoke (2 horas)
5.2	Análisis de causa raíz (2 horas)
5.3	Conceptos 6 sigma (2 horas)
5.4	Proyectos 6 sigma (2 horas)
5.5	Pensamiento sobre la calidad: Juran, Deming (2 horas)
5.6	Evaluación de la satisfacción del cliente (2 horas)

4. 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 -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 -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 -Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	Evaluación presencial		APORTE	10	Semana: 4 (22/04/20 al 27/04/20)
Evaluación escrita	Evaluación presencial		APORTE	10	Semana: 9 (27/05/20 al 29/05/20)
Trabajos prácticos - productos	Evaluación presencial		APORTE	10	Semana: 14 (01/07/20 al 06/07/20)
Evaluación escrita	Evaluación presencial		EXAMEN	20	Semana: 17-18 (21-07-2020 al 03-08-2020)
Evaluación escrita	Evaluación presencial		SUPLETORIO	20	Semana: 20 (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
Charles Tennant y Paul Roberts	AB (2011). Una técnica para la gestión estratégica de la calidad.	https://doi.org/10.1080/105294100317173862
David Hutchins (2016)	The Strategic Approach to Continuous Improvement. Economics, Finance, Business & Industry.	ISBN9781315587035.
Angélica María Alzate-Ibáñez | John Fredy Ramírez Ríos | Laura María Bedoya Montoya (2019).	Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa.	https://doi.org/10.24215/23143738e032. http://revistas.unlp.

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 04/03/2020

Estado: Aprobado