



FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

ESCUELA DE INGENIERÍA MECÁNICA

1. Datos

Materia: GESTIÓN DE CALIDAD PARA IMA
Código: CTE0128
Paralelo: F
Periodo : Septiembre-2020 a Febrero-2021
Profesor: ALVAREZ COELLO GUSTAVO ANDRES
Correo electrónico: galvarezc@uazuay.edu.ec
Prerrequisitos:
 Ninguno

Nivel: 9

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 0		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
3				3

2. Descripción y objetivos de la materia

Gestión de Calidad describe la historia y evolución de la calidad, porqué es necesario conocer e implementar sistemas de calidad y cuál de todas ellas debe elegir en base al giro de negocio que tenga. Los conceptos, actividades, desempeño y aplicaciones que debe hacer un encargado de la calidad y a quien delegar y empoderar las decisiones de gestión de la calidad. Sistemas de medición de calidad normas ISO 9000.

Gestión de Calidad ayuda al estudiante a conocer las tareas que debe realizar y quien debe hacerlas para lograr implementar un sistema de calidad en las empresas sean estas grandes, medianas, pequeñas o microempresas. Observar las distintas aplicaciones que puede elegir y diferenciar las mejores que se acoplen a su giro de negocio o actividad. Conocer las aplicaciones y sistemas de control y los participantes en ellas.

Gestión de Calidad es indispensable para conocer desarrollar la Organización Industrial, planificar la Gestión Administrativa y elaborar correctamente Diseño de Proyectos, sabiendo lo que se puede hacer y aplicar en el medio.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Contenidos

1	La gestión de la calidad total
1.1	Evolución del concepto de calidad (1 horas)
1.2	Evolución histórica de la calidad y su gestión (1 horas)
1.3	El CWQC (Company Wide Quality Control) (1 horas)
1.4	Las características determinantes de la calidad y su gestión (1 horas)
1.5	Los cuatro pilares de la calidad total (1 horas)
1.6	Costes de la calidad y de la no calidad (1 horas)

1.7	La gestión de los procesos orientados al cliente (1 horas)
1.8	La calidad en los servicios (1 horas)
1.9	Modelos de calidad (1 horas)
2	La gestión de calidad y su mejora. Herramientas
2.1	TQM: planificación, implantación y control (1 horas)
2.2	Implantación de la calidad (1 horas)
2.3	Mejores resultantes de implantación del TQM (1 horas)
2.4	La mejora continua (kaizen) (1 horas)
2.5	El ciclo Deming y ciclo PDCA (1 horas)
2.6	Las siete herramientas básicas de la calidad (1 horas)
2.7	Brainstorming (1 horas)
2.8	Las siete herramientas de gestión (1 horas)
2.9	Círculos de calidad (1 horas)
3	Benchmarking
3.1	Filosofía del benchmarking (1 horas)
3.2	Tipos de benchmarking (1 horas)
3.3	Etapas básicas del proceso de benchmarking (1 horas)
3.4	Reingeniería (1 horas)
4	Planificación y diseño para la calidad
4.1	La gestión de calidad en el diseño: planificación de productos y procesos (1 horas)
4.2	Planificación (1 horas)
4.3	Optimización (1 horas)
4.4	Control (1 horas)
4.5	Implantación del proceso de producción (1 horas)
5	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma
5.1	La metodología Seis Sigma. Etapas de su implantación (1 horas)
5.3	Niveles Sigma de un procesos, nivel de calidad y requerimiento de productos y procesos (1 horas)
5.4	Nivel de calidad y variabilidad (1 horas)
5.5	Niveles de defectos de calidad y su coste (1 horas)
5.6	Implantación de la metodología Seis Sigma. Personal y sus roles (2 horas)
6	Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación
6.1	Camino hacia la implantación de un sistema de calidad y su certificación (1 horas)
6.2	Implantación del sistema de calidad (1 horas)
6.3	Los recursos humanos en los sistemas de calidad (1 horas)
6.4	Los recursos tecnológicos (1 horas)
6.5	Medios documentales (1 horas)
6.6	Etapas del proceso de implementación (1 horas)
6.7	Auditoría y mantenimiento de los sistemas de calidad (1 horas)
6.8	Elaboración de un proyecto de implantación de un sistema de calidad (1 horas)
6.9	Diagnóstico del sistema de calidad (1 horas)
7	Las normas ISO 9000/2000
7.1	Principios de la gestión de la calidad (1 horas)
7.2	Contenido de la norma ISO 9001/2000 (1 horas)
7.3	La nueva versión: normas ISO 9001/2008 (1 horas)
7.4	La última versión: norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad (2 horas)
7.5	Requisitos (1 horas)

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

ar. Aplica los preceptos de administración y gestión empresarial para la implementación y organización de **servicentros automotrices y otras actividades económicas vinculadas.**

- Entender la necesidad de usar sistemas de calidad en las empresas **para lograr un proceso de diferenciación.** -Evaluación escrita
-Investigaciones

as. **Fórmula proyectos de aplicación de los principios de gestión de calidad y de organización para una empresa automotriz.**

- Implementar sistemas de calidad de acuerdo a la necesidad de la **actividad y lograr controles eficientes.** -Evaluación escrita
-Investigaciones

at. **Trabaja en equipo y en grupos multidisciplinarios, tanto en áreas productivas como administrativas.**

- Aplicar funciones específicas que deben realizar los miembros de una **organización para lograr calidad y mantener altos niveles.** -Evaluación escrita
-Investigaciones

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba 1	Benchmarking, La gestión de calidad y su mejora. Herramientas, La gestión de la calidad total, Planificación y diseño para la calidad	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 6 (26/10/20 al 31/10/20)
Evaluación escrita	Prueba 2	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma, Las normas ISO 9000/2000, Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 12 (07/12/20 al 12/12/20)
Investigaciones	Trabajo final asincrónico	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma, Benchmarking, La gestión de calidad y su mejora. Herramientas, La gestión de la calidad total, Las normas ISO 9000/2000, Planificación y diseño para la calidad, Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación	EXAMEN FINAL ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Evaluación escrita	Examen final	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma, Benchmarking, La gestión de calidad y su mejora. Herramientas, La gestión de la calidad total, Las normas ISO 9000/2000, Planificación y diseño para la calidad, Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación	EXAMEN FINAL SINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Investigaciones	Trabajo final asincrónico	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma, Benchmarking, La gestión de calidad y su mejora. Herramientas, La gestión de la calidad total, Las normas ISO 9000/2000, Planificación y diseño para la calidad, Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación	SUPLETORIO ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Evaluación escrita	Examen final	Aseguramiento de la calidad. Programa de excelencia: Seis Sigma, Benchmarking, La gestión de calidad y su mejora. Herramientas, La gestión de la calidad total, Las normas ISO 9000/2000, Planificación y diseño para la calidad, Sistema de gestión de la calidad. Auditoría y certificación	SUPLETORIO SINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)

Metodología

Las clases serán magistrales, utilizando diapositivas, se realizarán trabajos grupales y se analizarán casos y ejemplos. Se estimulará la participación activa de los alumnos.

Criterios de Evaluación

En todos los trabajos escritos (ensayos, avances de proyectos, el proyecto definitivo y las presentaciones) se evaluará la ortografía, la redacción, la coherencia en la presentación de las ideas y la ausencia de copia textual.

Los ensayos consistirán de una introducción en donde se describa la problemática objeto de estudio, el desarrollo y discusión del tema, y una conclusión que de cuenta de las reflexiones alcanzadas por el estudiante. Debe existir una revisión bibliográfica que muestre la actualidad y pertinencia de lo tratado.

Tanto en el proyecto que se realizará como en la exposición oral, se evaluará la secuencia lógica de las secciones requeridas, la pertinencia del contenido y la construcción adecuada de la información por sección, el buen uso de las normas de redacción científica y de los requerimientos de publicación.

En la exposición oral se evaluará el cumplimiento de las normas de un buen expositor, la fluidez en la exposición y el manejo adecuado de la audiencia. En la presentación se evaluará el buen uso de las normas de preparación de las diapositivas.

Tanto en las pruebas como en el examen final se evaluará el conocimiento teórico del estudiante según la adecuada argumentación a preguntas de razonamiento.

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	NO INDICA	GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD CON BASE EN ISO 9001: 2000 ISO 14001:1996, BSI OHSAS 18001: 1999	2011	NO INDICA
SOCIEDAD ECUATORIANA	NO INDICA	NORMA TECNICA ISO 9004-1	2010	NO INDICA
Humberto Gutiérrez Pulido	McGraw-Hill	CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD	2005	978-607-15-0315-2
Dale H. Besterfield	Pearson	Control de Calidad	2009	978-607-442-121-7
Lourdes Munch	Trillas	Técnicas y procedimientos para la mejora continua	2016	978-607-12-2315-4

Web

Autor	Título	Url
Vanichchinchai, Assadej Igel, Barbara	Ebsco	http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=59330070&site=ehost-live
Wang, Dong-Hua And Zailani Suhaiza	Ebsco	http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=67715462&site=ehost-live

Software

Autor	Título	Url	Versión
Microsoft	Excel		

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Lluís Cuatrecasas Arbós, Jesús González Babón	Profit	Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación	2017	978-84-16904-79-2

Web

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 16/09/2020

Estado: **Aprobado**