UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1. Datos generales

Materia: GERENCIA DE CALIDAD

Código: AEM0020

Paralelo:

Periodo : Marzo-2022 a Agosto-2022

Profesor: GUERRERO MAXI PEDRO FERNANDO

Correo electrónico pedromaxi@uazuay.edu.ec

Docencia	Práctico	Autónomo: 72		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
48	0	32	40	120

Prerrequisitos:

Código: AEM0010 Materia: ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN II
Código: FAM0008 Materia: ESTADÍSTICA II

2. Descripción y objetivos de la materia

La asignatura de Gerencia de Calidad complementa los conocimientos adquiridos en la asignatura de Administración de la Producción I, Administración de la Producción II e Investigación de Operaciones. Al ser la calidad un concepto transversal aplicable en cualquier área de la organización hace que esta asignatura sirva de complemento a otras donde la eficiencia, la mejora y el control resulten esenciales

La asignatura inicia con el estudio de los principios de la calidad y su evolución, se desarrollan y explican conceptos básicos relacionados a la productividad y competitividad. Se continúa con la gestión de la calidad, donde se hace énfasis en la planificación de la calidad; se abordan temas como los requisitos de las partes interesadas, los objetivos de calidad, la gestión de procesos, entre otros, para finalizar con una descripción de los modelos de gestión de calidad. En un siguiente capítulo se abarcan las herramientas de calidad y mejora continua, así como los conceptos de la curva de Gauss y los índices de capacidad. Se continúa con los temas relacionados a las cartas de control para finalizar con una descripción de herramientas estadísticas que sirven para la mejora de procesos

El estudio de la gerencia de calidad permite entender cómo se gestionan las actividades de una empresa desde una perspectiva de calidad, tomando en cuenta los conceptos de optimización en el uso de recursos, mejora continua y la satisfacción de los requerimientos de los clientes. Dado que la gestión de la calidad no es exclusiva de los entornos productivos, esta asignatura le permite al estudiante tener una visión holística de la calidad lo que le ayudará desarrollar estrategias de gestión enfocadas en el uso eficiente de recursos y la eficiencia para cualquier área de la organización. Además, la asignatura permite que el estudiante conozca los aspectos más relevantes acerca de los sistemas de gestión de calidad y las herramientas que apoyan el control, seguimiento y mejora de la calidad

3. Contenidos

1	Principios de calidad (0 horas)
1.1	Atributos de la calidad (2 horas)
1.2	Evolución del concepto (1 horas)
1.3	Calidad y productividad (1 horas)
1.4	Calidad y competitividad (1 horas)
2	Gestión de la calidad (0 horas)
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 (1 horas)
2.4	Desarrollo y Gestión de Procesos (2 horas)
2.5	Medición del desempeño (2 horas)
2.6	Documentación de procesos (1 horas)
2.7	Costos de calidad (2 horas)
2.8	Modelos de gestión de la calidad (2 horas)
3	Herramientas de la calidad (0 horas)

3.1	Herramientas de mejora continua (1 horas)
3.2	Diagramas de flujo. Diagramas causa efecto (2 horas)
3.3	Hojas de verificación (1 horas)
3.4	Diagramas de Pareto. Estratificación (2 horas)
3.5	Diagramas de dispersión. Calidad de ajuste (2 horas)
3.6	Centramiento y dispersión. Análisis de variabilidad (1 horas)
3.7	Curva de Gauss (2 horas)
3.8	Índices Cp, Cpk, K, Taguchi (2 horas)
4	Cartas de control (0 horas)
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 (1 horas)
5	Mejora de procesos (0 horas)
5.1	Sistemas poka yoke (1 horas)
5.2	Análisis de causa raíz (1 horas)
5.3	Conceptos 6 sigma (1 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 (1 horas)
5.7	Índice de valor agregado (1 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
u. Asesora y aporta a la toma de decisiones empresariales.	
-Diseña sistemas de gestión de la calidad con fines de mejoramiento continuo de la oferta productiva y comercial de la empresa.	-Evaluación escrita -Reactivos -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Reactivos	Preguntas de opción múltiple		APORTE	2	Semana: 5 (18/04/22 al 23/04/22)
Evaluación escrita	Prueba de los temas impartidos en clase		APORTE	6	Semana: 5 (18/04/22 al 23/04/22)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de ejercicios		APORTE	2	Semana: 5 (18/04/22 al 23/04/22)
Reactivos	Preguntas de opción múltiple de los temas impartidos en clases.		APORTE	2	Semana: 10 (24/05/22 al 28/05/22)
Trabajos prácticos - productos	Presentación de informe de trabajo práctico		APORTE	2	Semana: 11 (30/05/22 al 04/06/22)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de ejercicios en clases		APORTE	2	Semana: 16 (04/07/22 al 09/07/22)
Evaluación escrita	Evaluación escrita de los temas impartidos en clase		APORTE	6	Semana: 16 (04/07/22 al 09/07/22)
Reactivos	Preguntas de opción múltiple		APORTE	2	Semana: 16 (04/07/22 al 09/07/22)
Evaluación escrita	Examden escrito de los temas impartidos durante el ciclo		EXAMEN	20	Semana: 17-18 (10-07-2022 al 23-07-2022)
Evaluación escrita	Examen supletorios de todos los temas impartidos en clase		SUPLETORIO	20	Semana: 19 (al)

Metodología

Criterios de Evaluación

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Pulido, Humberto De la Vara, Romám	Mc Graw Hill	Control estadístico de la calidad y Seis Sigma	2013	
Besterfield, dale	Pearson Education	Control de calidad	2009	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
CAMISÓN, CÉSAR, ET. AL.	Pearson Educación	GESTIÓN DE LA CALIDAD: CONCEPTOS, ENFOQUES, MODELOS Y SISTEMAS	2006	978-84-205-4262-1

Web

Autor	Título	URL
Arellano Díaz Hernán O.	La calidad en el servicio como ventaja competitiva	file:///C:/Users/loaz6/Downloads/Dialnet-
Guia PMBOK	Gestion de la calidad de proyectos	https://uacm123.weebly.com/4-gestioacuten-de-la-calidad-

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 16/03/2022

Estado: Aprobado