

## PROGRAMA ANALÍTICO

### 1. DATOS INFORMATIVOS

|  |                         |  |                                   |
|--|-------------------------|--|-----------------------------------|
| <b>DEPARTAMENTO:</b><br>CIENCIAS ECON. ADMIN. Y COMERC   |                         | <b>ÁREA DE CONOCIMIENTO:</b><br>INSTITUCIONALES        |                                   |
| <b>NOMBRE DE LA ASIGNATURA:</b><br>GESTION CALIDAD Y PRO(4.0)  |                         | <b>PERIODO ACADÉMICO:</b><br>PREGRADO S-II OCT18-FEB19 |                                   |
| <b>CÓDIGO:</b><br>31070  |                         | <b>No. CREDITOS:</b><br>4                              | <b>NIVEL:</b><br>PREGRADO         |
| <b>FECHA ELABORACIÓN:</b><br>24/11/2016  | <b>EJE DE FORMACIÓN</b> | <b>HORAS / SEMANA</b>                                  |                                   |
|  |                         | <b>TEÓRICAS:</b><br>4                                  | <b>PRÁCTICAS/LABORATORIO</b><br>0 |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:</b><br>Gestión de la calidad y productividad está orientada para que el estudiante conozca y aplique los conceptos y criterios sobre cómo gerenciar la calidad en una empresa u organización, así como también los métodos y herramientas que pueden ser utilizados para lograr la mejora continua.<br><br>El programa que se contempla en la asignatura de Gestión de la Calidad y Productividad ha sido diseñado para lograr una estrategia integral para la empresa, que le permita alcanzar ventajas competitivas, desarrollo organizacional y supervivencia en el mercado. |                         |  |                                   |
| <b>CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:</b><br>Esta asignatura contribuye a que los estudiantes de todas las carreras, sean actores proactivos en el mejoramiento continuo de las organizaciones enfocados en una cultura de calidad.   |                         |  |                                   |
| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA CARRERA (UNIDAD DE COMPETENCIA):</b><br>Al final del estudio de la asignatura, el estudiante logrará varias competencias fundamentales: Reconocer la importancia de la cultura de la calidad en la organización; diseñar y caracterizar procesos; aplicar herramientas de calidad para la mejora continua e identificar los requisitos de la norma ISO 9001 para su implementación y aplicación en una organización.   |                         |  |                                   |
| <b>OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:</b>  |                         |  |                                   |
| 1. Interpreta y resuelve problemas de la realidad aplicando métodos de investigación, metodologías propias de las ciencias, herramientas tecnológicas y variadas fuentes de información científica, técnica y cultural, con ética profesional, trabajo en equipo y respeto a la propiedad intelectual.   |                         |  |                                   |
| 2. Demuestra en su accionar profesional, valores universales y propios de la carrera en diversos escenarios organizacionales y tecnológicos, fomentando el desarrollo de las ciencias, las artes, el respeto a la diversidad cultural y equidad de género.   |                         |  |                                   |
| <b>RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA: (ELEMENTO DE COMPETENCIA):</b><br>Diseña, implementa, analiza y mejora el sistema de gestión de la organización a fin de satisfacer los requerimientos del cliente.  |                         |  |                                   |

### 2. SISTEMA DE CONTENIDOS Y RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

| UNIDADES DE CONTENIDOS                           |   |
|--|---|
| <b>Unidad 1</b><br><br>FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD | <b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1</b><br><br>RECONOCE LOS FUNDAMENTOS, PRINCIPIOS E IMPORTANCIA DE LA CULTURA DE LA CALIDAD / MAPA MENTAL INTEGRADO SOBRE FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD |
| <b>1 CONCEPTOS BÁSICOS</b>                       |   |
| 1.1 Calidad                                      |   |
| 1.2 Bien y servicio                              |   |
| 1.3 Clientes: interno y externo                  |   |
| 1.4 Eficiencia, eficacia, efectividad            |   |
| 1.5 Competitividad y productividad               |   |
| 1.6 Conceptos básicos                            |   |
| 1.7 Requerimientos del cliente                   |   |
| 1.8 Dimensiones de la calidad                    |   |
| <b>2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD</b>                 |   |
| Evolución de la Calidad                          |   |
| <b>3 CONTRIBUCIONES AL CONCEPTO DE CALIDAD</b>   |   |

# PROGRAMA ANALÍTICO

## UNIDADES DE CONTENIDOS

- 3.1 Shewhart
- 3.2 Deming
- 3.3 Juran
- 3.4 Ishikawa
- 3.5 Crosby
- 3.6 Taguchi

### Unidad 2

ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

### Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2

DISEÑA LOS PROCESOS Y SUS INTERACCIONES DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN COMO BASE PARA LA GESTIÓN DE PROCESOS /CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE UNA ORGANIZACIÓN

#### 1 CONCEPTOS BÁSICOS

- 1.1 Sistema
- 1.2 Proceso, Elementos de un proceso
- 1.3 Jerarquía, Clasificación de procesos

#### 2 DISEÑO DE PROCESOS

- 2.1 Mapa de procesos
- 2.2 Inventario de procesos
- 2.3 Documentación (levantamiento) del proceso
- 2.4 Caracterización
- 2.5 Indicadores del proceso
- 2.6 Flujo grama de procesos

#### 3 MEJORA CONTINUA

- 3.1 Ciclo PHVA

### Unidad 3

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3

ELABORA UN MANUAL DE CALIDAD Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS PARA UNA ORGANIZACIÓN /PROPUESTA DE UN MANUAL DE CALIDAD BÁSICO Y RESUMIDO PARA UNA EMPRESA

#### HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD Y ADMINISTRATIVAS

- 1.1 Las 9 "S" de la calidad: Descripción y aplicabilidad
- 1.2 Estratificación
- 1.3 Hoja de datos
- 1.4 Diagrama de Pareto
- 1.5 Histograma
- 1.6 Diagrama de causa y efecto
- 1.7 Diagrama de dispersión
- 1.8 Gráficas de control de procesos

#### MODELOS DE EXCELENCIA

- 2.1 Malcolm Baldrige
- 2.2 Premio Deming
- 2.3 EFQM
- 2.4 Premio Ecuatoriano de la Calidad

#### SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001

- 3.1 Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad
- 3.2 Definiciones de normalización, certificación y acreditación
- 3.3 Requisitos de la Norma ISO 9001
- 3.4 Información documentada del Sistema de Gestión de Calidad con ISO 9001
- 3.5 Auditorías de calidad

# PROGRAMA ANALÍTICO

## 3. PROYECCIÓN METODOLÓGICA Y ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE LA ASIGNATURA

### (PROYECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE QUE SE UTILIZARÁN)

- 1 Estudio de Casos
- 2 Clase Magistral
- 3 Grupos de Discusión
- 4 Talleres

### PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LA TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE

- 1 Material Multimedia
- 2 Aula Virtual
- 3 Herramientas Colaborativas (Google, drive, onedrives, otros)
- 4 Software de Simulación
- 5 Redes Sociales

## 4. TÉCNICAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN

- En este espacio se expresarán las técnicas utilizadas en la evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje o evaluación formativa y sumativa.
- Las técnicas que se recomienda usar son: Resolución de ejercicios, Investigación Bibliográfica, Lecciones oral/escrita, Pruebas orales/escrita, Laboratorios, Talleres, Solución de problemas, Prácticas, Exposición, Trabajo colaborativo, Examen parcial, Otras formas de evaluación.
- Recordar que mientras más técnicas utilicen, la evaluación será más objetiva y el desempeño del estudiante se reflejará en su rendimiento (4 o 5 técnicas).
- Para evaluar se deberá aplicar la rúbrica en cada una de las técnicas de evaluación empleadas. Se debe expresar en puntaje de la nota final sobre 20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a dos puntos entre cada técnica de evaluación empleada.
- En la modalidad presencial existen tres parciales en la modalidad a distancia existen dos parciales, toda la planificación de periodo académico se la realiza en función del número de parciales de cada modalidad.
- La ponderación a utilizarse en la evaluación del aprendizaje del estudiante será la misma en las tres parciales. Para la aprobación de una asignatura se debe tener una nota final promedio de 14/20, en los tres o dos

## 5. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA/ TEXTO GUÍA DE LA ASIGNATURA

| Titulo                                 | Autor                      | Edición | Año  | Idioma  | Editorial                       |
|--|----------------------------|---------|------|---------|---------------------------------|
| Administración y control de la calidad | Evans, James R.            | -       | 2008 | spa     | México : Cengage Learning, 2008 |
| Calidad total y productividad          | Gutiérrez Pulido, Humberto | -       | 2005 | Español | México, D.F. : Mc Graw Hill     |

## 6. FIRMAS DE LEGALIZACIÓN

---

**ALDRIN GEOVANNY ACOSTA FERNANDEZ**  
COORDINADOR DE AREA DE CONOCIMIENTO

---

DIRECTOR DE CARRERA

---

**JULIO TAPIA LEON**  
DIRECTOR DE DEPARTAMENTO