



Fecha Aprobación:  
20/09/2014

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGIA**

**ESCUELA DE INGENIERIA MECANICA**

**CARRERA DE INGENIERIA EN MECANICA AUTOMOTRIZ**

**Sílabo**

## 1. Datos generales

**Materia:** GESTIÓN DE CALIDAD PARA IMA

**Código:** CTE0128

**Créditos:** 3

**Nivel:** 9

**Paralelo:** 9FIMA

**Eje de formación:** PROFESIONAL

**Periodo lectivo:** PERIODO SEP/2014 - FEB/2015

**Total de horas:** 48

**Profesor:** CALLE CALLE JAIME MARCELO

**Correo electrónico:** marcalle@uazuay.edu.ec

**Prerrequisitos:**

NO TIENE

## 2. Descripción y objetivos de la materia

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 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 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. Contenidos

#### 01. Introducción a la calidad

- 01.01. Definiciones de calidad y sus participantes (2 horas)
- 01.02. Historia de la Calidad (2 horas)
- 01.03. Responsabilidades de la calidad (3 horas)
- 01.04. Computadoras y control de calidad (2 horas)

#### 02. Administración de la calidad total: Principios y práctica

- 02.01. Conceptos básicos, objetivos y ventajas (3 horas)
- 02.02. Actividades gerenciales necesarias para implementar un plan de control total de la calidad (3 horas)
- 02.03. Importancia de satisfacción del cliente y cómo lograrla (2 horas)
- 02.04. Proceso de mejora continua y método para resolver problemas (3 horas)
- 02.05. Importancia de la sociedad con el proveedor y técnicas para medir la eficacia (3 horas)
- 02.06. Medidas de desempeño y los 14 puntos de Deming (3 horas)

#### 03. Administración de la calidad total: Métodos y técnicas

- 03.01. Diagrama de: Pareto, Causa y efecto, flujo de proceso (4 horas)
- 03.02. Muestreo, confiabilidad, diseño de experimentos (3 horas)
- 03.03. Ingeniería de la calidad, de Taguchi (3 horas)
- 03.04. Six sigma, Kaizen, Benchmarking, TQM, Círculos de calidad (4 horas)
- 03.05. Herramientas administrativas y de planeación y calidad por diseño (2 horas)
- 03.06. Normas ISO 9000 para calidad (4 horas)
- 03.07. Muestreo y cálculo del tamaño de muestra (2 horas)

### 4. Sistema de Evaluación

#### Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

<i>Resultado de aprendizaje de la materia</i>	<i>Evidencias</i>
<b>ar. Aplica los preceptos de administración y gestión empresarial para la implementación y organización de servicentros automotrices y otras actividades económicas vinculadas.</b> <i>- • Entender la necesidad de usar sistemas de calidad en las empresas para lograr un proceso de diferenciación.</i>	<i>- Resolución de ejercicios, casos y otros</i> <i>- Reactivos</i>
<b>as. Fórmula proyectos de aplicación de los principios de gestión de calidad y de organización para una empresa automotriz.</b> <i>- • Implementar sistemas de calidad de acuerdo a la necesidad de la actividad y lograr controles eficientes.</i>	<i>- Resolución de ejercicios, casos y otros</i> <i>- Reactivos</i>
<b>at. Trabaja en equipo y en grupos multidisciplinarios, tanto en áreas productivas como administrativas.</b> <i>- Aplicar funciones específicas que deben realizar los miembros de una organización para lograr calidad y mantener altos niveles.</i>	<i>- Proyectos</i>

## Desglose de Evaluación

Evidencia	Descripción Evidencia	Contenidos Sílabo Evaluar	Aporte	Calificación	Fch.Aproximada
Reactivos	Prueba dereactivos	Capitulo I	APORTE I	8,00	segunda semana de octubre
Resolución de ejercicios, casos y otros	desarrollo grupales de casos	capitulo I	APORTE I	2,00	segunda semana de octubre
Reactivos	Prueba de reactivos	Capitulo II	APORTE II	6,00	primera semana de diciembre
Resolución de ejercicios, casos y otros	Resolución de casos	Capitulo II	APORTE II	4,00	primera semana de diciembre
Proyectos	Realización de un proyecto de calidad aplicado localmente	Capitulo I, II, III	APORTE III	10,00	segunda semana de enero 2015
Reactivos	Examen final	Toda la materia	EXAMEN FINAL	20,00	primera semana de febrero 2015

## Metodología

Las clases serán magistrales, utilizando diapositivas, se realizarán trabajos grupales y se analizarán casos y ejemplos de empresas de nuestro medio. 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 en Power Point) 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 dé cuenta de las reflexiones alcanzadas por el estudiante. Debe existir una revisión bibliográfica que muestre la actualidad y pertinencia de lo tratado. Los ensayos serán individuales.

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 en Power Point 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.

## 5. Textos y otras referencias

### Libros

#### BIBLIOGRAFÍA BASE

- Maestría en Administración de Empresas.(2011). GERENCIA DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD CON BASE EN ISO 9001: 2000 ISO 14001:1996, BSI OHSAS 18001: 1999. Ecuador: Biblioteca de la Universidad del Azuay. 64705.
- Sociedad Ecuatoriana.(2010). NORMA TECNICA ISO 9004-1. Ecuador: Biblioteca de la Universidad del Azuay. 60658.

#### BIBLIOGRAFÍA APOYO

- Dale H. Bestreffield.(2009). Control de Calidad. México: Pearson Educación. A través del profesor.
- Jorge Prieto Herrera.(2008). Gestión Estratégica Organizacional. Colombia: ECOE Ediciones. A través del profesor.

### Web

#### BIBLIOGRAFÍA BASE

- Vanichchinchai, Assadej1 Igel, Barbara. Obtenido de EBSCO:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=59330070&site=ehost-live>.
- Wang, Dong-Hua and Zailani Suhaiza. Obtenido de EBSCO: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=67715462&site=ehost-live>.

### Software

#### BIBLIOGRAFÍA

---

Docente

---

Director Junta

Fecha Aprobación: **20/09/2014**

**APROBADO**