



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
Programa de la Asignatura (Sílabo)

1. Datos Generales y Específicos:	
a) Código de la Asignatura:	F2EA10090001
c) Facultad:	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
e) Nivel:	9no A
g) Créditos:	4
i) Prerrequisitos:	N/A
k) Correquisitos:	N/A
m) Elaborado por:	Ing. Paul Cevallos E., MSc
o) Docente responsable:	Ing. Paul Cevallos E., MSc
b) Nombre de la Asignatura:	GERENCIA DE CALIDAD TOTAL
d) Carrera:	INGENIERIA COMERCIAL
f) Unidad de Organización Curricular:	FORMACION PROFESIONAL
h) Modalidad:	PRESENCIAL
j) Horas:	128
l) Docencia:	44
n) Período Académico:	2017 (1)
p) Horario:	9no "A" Martes: 18:00 a 21:00 Viernes: 17:00 a 18:00
	Prácticas: 20 Autónomas: 64

2. Caracterización de la Asignatura
Esta asignatura pone en manifiesto los grandes paradigmas que regían la vida del ser humano a comienzos del siglo 20, los mismos, que se han modificado sustancialmente. Pasamos de creer en la bondad de producir en grandes volúmenes a resaltar la importancia de la calidad de cada unidad producida; de considerar que el consumidor debía someterse al capricho del productor, a la necesidad permanente de escuchar al cliente; de considerar que los costos se referían a la utilización del menor número de recursos, a considerar los costos como un resultado de identificar los verdaderos valores agregados del producto en relación con quien los consume. La sociedad está cambiando, por tanto la información que entregan sus componentes, debe evolucionar paralelamente a su desarrollo. Es necesario introducir un enfoque que integre las técnicas modernas de la gestión empresarial; la justificación de los costos; la utilización óptima de los recursos disponibles y la generación de servicios y productos para obtener una satisfacción plena de las necesidades de información y de las expectativas de los usuarios. Para lograrlo, resulta de gran importancia el reajuste de los procesos de trabajo y la readaptación de los servicios que brinda la empresa en cuestión. Por tanto, el tema de la calidad se ha convertido en un instrumento de extraordinario valor para la proyección de las empresas u organizaciones hacia el futuro. La calidad es una preocupación de todos. La obtención de altos índices de calidad depende, en gran medida, del compromiso y del apoyo sólido y continuo que brinde la alta gerencia.

3. Objetivo de la Carrera
Formar un profesional con una visión humanística y de justicia organizacional capaces de formar, dirigir, promover e impulsar procedimientos innovadores en organizaciones de cualquier tipo desde el punto de vista administrativo-financiero, con el fin de que éstas logren colocarse en altos niveles de competitividad con la calidad, la productividad y la eficiencia suficientes, para que tiendan a incorporarse exitosamente a los procesos de globalización económica, cultural y comercial.

4. Relación de la Asignatura con los resultados de aprendizaje de la carrera	
Resultados de Aprendizaje de la Carrera	Al finalizar el período, el estudiante debe/podrá:
Contribución ALTA – MEDIA - BAJA	
1. Utiliza los conocimientos científicos básicos sobre los que se fundamenta la carrera	Conocer con claridad los diferentes enfoques filosóficos de la TQM. Para realizar un diagnóstico veraz.
2. Aplica conocimientos matemáticos, estadísticos, contables y económicos con precisión.	Realizar cuadros estadísticos en excel con precisión para obtener información veraz
MEDIA	
MEDIA	



c)	3. Analiza la información financiera, económica y contable de la organización partiendo de los principios y normas internacionales de información financiera.		
d)	4. Diseña procesos administrativos acordes a las necesidades de la organización considerando las soluciones a problemas administrativos partiendo de un análisis interno con visión empresarial.		
e)	5. Aplica herramientas especializadas en la dirección y control de las empresas.	ALTA	Según el diagnóstico aplica con responsabilidad el programa de mejora más oportuno.
f)	7. Evalúa impactos dentro del ámbito de su influencia y toma decisiones con responsabilidad.		
g)	8. Trabaja conjuntamente con otros en equipos multidisciplinarios mediante el intercambio de información para conocimiento a los otros miembros del grupo.		
h)	9. Practica la responsabilidad social, valores morales y éticos.		
i)	10. Utiliza con efectividad la comunicación oral y escrita objetiva a través de medios digitales, con ética.		
j)	11. Planifica, desarrolla y evalúa proyectos empresariales con conocimiento.		
k)	12. Desarrolla actitudes de autoaprendizaje y formación continua en el campo del conocimiento relacionado a su profesión.		
l)	13. Analiza temas contemporáneos para generar nuevos emprendimientos con responsabilidad social que lo obligan legal y moralmente a aplicar sus conocimientos de forma que beneficien a sus clientes y a la sociedad en general, sin causar ningún	MEDIA	Alimenta con exactitud información para el programa de mejora utilizando las herramientas genéricas.

5. Contenidos Mínimos (Información de la Carrera)

Introducción y proceso de la administración de la calidad total; modelos para la administración de la calidad total; fundamentos de las normas ISO y normas OHSAS.

6. Metodología

Desde la concepción del Modelo Educativo de la universidad, que está en proceso de construcción, la metodología que se trabajará en el proceso de enseñanza aprendizaje de la universidad está basada en el Modelo constructivista (sistémico estructural / sistémico configuracional) sistémico complejo con enfoque humanístico.

7. Perfil del Docente (Información de la Carrera)



El nuevo docente tiene que ser un líder, investigador constante, amigable con la tecnología, con capacidad para el trabajo en equipo y con valores como el ejemplo, autoridad moral y la madurez afectiva. Debe tener estrategias pedagógicas para generar competencias y optimizar el aprendizaje de los estudiantes, para hacer frente a una sociedad en constante cambio.

8. Estructura de la Asignatura			
Unidades Temáticas	Contenidos		Actitudes/Valores
	Conocimientos	Habilidades	
1	Elemento Filosófico	Describe los diferente elementos filosóficos sobre Calidad Total .	Mente abierta, percepción
2	Programas de Mejora.	Describe todos y cada uno de los programas de mejoras existentes	Responsabilidad.
3	Herramientas Genéricas	Conoce todas y cada una de las herramientas genéricas para obtener información fidedigna.	Percepción
4	Herramientas de Control de Calidad.	Conoce las herramientas de control de Calidad.	Iniciativa y creatividad

9. Desarrollo de la Asignatura									
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD: Utiliza los conocimientos científicos básicos sobre los que se fundamenta la carrera									
Sesión	Fecha	Contenidos	Horas			Prácticas de Aplicación y Experimentación de Aprendizajes	Actividades de Trabajo Autónomo	Mecanismos de evaluación	
			Docencia	Prácticas	T. Autónomo				
1.1	Sem 1	1. Encuadre, Introducción.- (definiciones, importancias, evolución histórica, enfoques según: Crosby, Deming y Juran)	2		2	Conferencias durante el semestre	Preguntas de repaso lectura,	Preguntas de Comprobación	
1.2		2. Mejora Continua.	2	1	3	Conferencias	Preguntas de repaso lectura,	Lección Escrita	
1.3	Sem 2-3	3. Six Sigma.	5	2	7	Conferencias	Talleres, lección,	Lección Escrita	
			9	3	12	RECURSOS DIDÁCTICOS: Proyector, pizarra, material bibliográfico, internet.			
RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD: Analiza temas contemporáneos para generar nuevos emprendimientos con responsabilidad social y ambiental.									
Sesión	Fecha	Contenidos	Horas			Prácticas de Aplicación y Experimentación de Aprendizajes	Actividades de Trabajo Autónomo	Mecanismos de evaluación	
			Docencia	Prácticas	T. Autónomo				



2.1	Sem 4	1. Normas de Calidad dirigidas por el cliente.	3	1	4	Conferencias	Resolución de problemas	Preguntas de repaso	Preguntas de Comprobación
2.2	Sem 5-7	2. Las normas ISO	9	3	12	Conferencias	Lectura Norma	Talleres,	Lección Escrita
2.3	Sem 8	3. Manual de calidad	3	1	4	Conferencias	Estudio de casos	Talleres,	Exposición
2.4	Sem 9-10	4. Documentos y registros de los sistemas de gestión	6	2	8	Conferencias	Estudio de casos	Talleres,	Exposición
Total...			21	7	28	RECURSOS DIDÁCTICOS: Proyector, pizarra, material bibliográfico, internet.			

Sesión		RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD: Utiliza los conocimientos científicos básicos sobre los que se fundamenta la carrera		Horas			Contenidos	Actividades de Docencia	Prácticas de Aplicación y Experimentación de Aprendizajes	Actividades de Trabajo Autónomo	Mecanismos de evaluación
		Docencia	Prácticas	T. Autónomo							
3.1	Sem 11	1. Gráfica de Pareto	3	1	4	Refuerzos	Análisis	Talleres,	lectura,	Elaboración de un informe escrito, sobre el tema de lectura de la semana.	
3.2		2. Diagrama de Causa – Efecto.				Refuerzos	Análisis	Talleres,	lectura,	Por medio de una prueba o evaluación escrita responde a una pregunta de análisis en el aula sobre el tema leído.	
3.3	Sem 12	3. Diagrama de Dispersión.	3	1	4	Refuerzos	Análisis	Talleres,	lectura,	Elaboración de un informe escrito, sobre el tema de lectura de la semana.	
3.4		4. Histograma.				Refuerzos	Análisis	Talleres,	lectura,	Por medio de una prueba o evaluación escrita responde a una pregunta de análisis en el aula sobre el tema leído.	
3.5	Sem 13	7. Gráficas de Control de Procesos.	3	1	4	Refuerzos	Análisis	Talleres,	Lectura	Elaboración de un informe escrito, sobre el tema de lectura de la semana.	
Total...			9	3	12	RECURSOS DIDÁCTICOS: Proyector, pizarra, material bibliográfico, internet.					

U.4		RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD: Aplica herramientas especializadas en la dirección y control de las empresas.			Horas		Prácticas de Aplicación y	Actividades de
		Docencia	Prácticas	T. Autónomo				



Sem	Fecha	Contenidos	Docencia	Prácticas	T. Autónomo	Actividades de Docencia	Experimentación de Aprendizajes	Trabajo Autónomo	Mecanismos de evaluación
4.1	Sem 14	1. Muestreo de Aceptación por atributos.	3	1	4	Resolución de problemas o casos.	Talleres.	Realiza una lectura sobre: Herramientas para la mejora de los procesos, Control estadístico de procesos y responde de manera	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un informe escrito, sobre el tema de lectura de la semana. Por medio de una prueba o evaluación escrita responde a una pregunta de análisis en el aula sobre el tema leído.
4.2		2. Muestreo de Aceptación por variables.				lluvia de ideas	Preguntas analíticas		
4.4	Sem 15-16	3. Control de Procesos.	6	2	8	Resolución de problemas o casos.	Preguntas analíticas		
Total...			9	3	12	RECURSOS DIDÁCTICOS:			

Teóricas	48	Prácticas	16	T. Autónomo	64
Total		128		64	

10. Escenarios de Aprendizaje		Escenarios experimentales o laboratorios		Escenarios Laborales		Otros	
Aula de clase							
Talleres							
		Escenarios virtuales o simulación		Auditorios		Especificar: Nuevo	


11. Criterios Normativos de Evaluación de Asignatura (Diagnóstica, Formativa y Sumativa)		PONDERACIÓN		Mecanismos de Evaluación		Sesiones		Cantidad	
a)	Actividades varias en clase	20%	i, g		1 y 2	2			
	Trabajo Autónomo	30%	m		1 y 2	2			
	Prácticas de aplicación y experimentación	20%	o		1 y 2	1			
b)	Evaluación Primer parcial	30%	p		1 y 2	1			
	Actividades varias en clase	20%	h		3	1			
	Trabajo Autónomo	30%	b		3 y 4	2			
	Prácticas de aplicación y experimentación	20%	o		3 y 4	2			
	Evaluación Final	30%	p		3 y 4	1			

12. Bibliografía Básica y Complementaria



a) Básica	Autor	Año	Código	Nombre del Libro	Capítulo	Unidad
	James R. Evans; William M. Lindsay	2011		Administración y control de la calidad	1 al 7	1 al 4
b)	Complementaria Herramientas para la Calidad Total autor: Pablo Valderrey Sanz; Gestión de la Calidad. Autor: Juan Velasco Sánchez					
	International Standardization Organization	2015	Código	ISO 9001:2015	Normas ISO 9001	Segunda
	Juan Velasco Sánchez	2011	Código	Gestión de la Calidad	capítulo 6	Primera
	Pablo Valderrey Sanz	2013		Herramienta para la Calidad Total	1 al 7	Sin Unidades
	Humberto Gutiérrez Pulido	2014		Calidad y Productividad	1 al 17	Sin Unidades
	Roberto Carro Paz	2013		Administración de la Calidad Total	1	Primera

13. Revisión y Aprobación



ING. PAÚL CEVALLOS ENRÍQUEZ
Docente

Fecha: 28/04/17



ING. FLÓR MARIA CALERO
Comisión Académica



DR. PEDRO QUIJME A/ ING. RUBEN MERO
Decanato/Coord. de Carrera

