



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

## VICERRECTORADO ACADÉMICO

PROGRAMA DE ASIGNATURA

- SÍLABO -

### 1. DATOS INFORMATIVOS

<b>MODALIDAD:</b> PRESENCIAL	<b>DEPARTAMENTO:</b> CEAC	<b>ÁREA DE CONOCIMIENTO:</b> COMERCIO EXTERIOR		
<b>CARRERAS:</b> INGENIERIA en Comercio Exterior y Negocios Internacionales	<b>NOMBRES ASIGNATURA:</b> GESTIÓN DE LA CALIDAD		<b>PERÍODO ACADÉMICO:</b>  AGOSTO - DICIEMBRE 2013	
<b>PRE-REQUISITOS:</b> GESTIÓN EMPRESARIAL	<b>CÓDIGO:</b> CADM	<b>NRC:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>	<b>NIVEL:</b> IV NIVEL
<b>CO-REQUISITOS:</b>	<b>FECHA ELABORACIÓN:</b> Agosto del 2013	<b>SESIONES/SEMANA:</b> <b>TEÓRICAS:</b> 3	<b>LABORATORIOS:</b> 1	<b>EJE DE FORMACIÓN</b> PROFESIONAL
<b>DOCENTE:</b>				
<b>DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA:</b>				
<b>CONTRIBUCIÓN DE LA ASIGNATURA A LA FORMACIÓN PROFESIONAL:</b>				
<b>OBJETIVOS EDUCACIONALS A CONTRIBUIR:</b>				
<b>GENERAL:</b>				
Interpreta y resuelve problemas de la realidad aplicando métodos de la investigación, métodos propios de las ciencias, herramientas tecnológicas y varias fuentes de información científica, técnica y cultural, con ética profesional, trabajo en equipo y respeto a la propiedad intelectual.				
<b>ESPECÍFICOS:</b>				
Revisar los fundamentos, principios, contribuciones y tendencias futuras de la denominada revolución de la calidad.				
Analiza una organización que tenga una integración de procesos, usando técnicas, herramientas combinadas y con especial énfasis en el mejoramiento continuo.				

### 2. RESULTADOS DEL APRENDIZAJE, CONTRIBUCIÓN AL PERFIL DE EGRESO Y FORMA DE EVALUACIÓN.

LOGRO O RESULTADOS DE APRENDIZAJE	NIVELES DE LOGRO			Evidencia del aprendizaje	Forma de evaluación
	A Alta	B Media	C Baja		


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

No.	UNIDADES DE CONTENIDOS	RESULTADOS DEL APRENDIZAJE Y SISTEMA DE TAREAS
1	<b>UNIDAD 1: FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD</b>	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 1:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagramas Mentales De Las Dimensiones De La Calidad</li> <li>- Tendencias, Contribuciones Y Modelos De La Calidad</li> </ul>
	Contenidos:  1.1 CONCEPTOS BÁSICOS: Dimensiones de la calidad, competitividad, productividad 1.2 FUNDAMENTOS Y TENDENCIAS DE LA CALIDAD: Historia de la Calidad. 1.3 CONTRIBUCIONES DE LOS DIFERENTES AUTORES: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby.  1.4 El mejoramiento continuo, el mantenimiento y la corrección; Ciclo PHVA; Ciclo EHRA. 1.5 Ciclo de desarrollo de un producto; Costos de la mala calidad 1.4 MODELOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: varias propuestas	<b>Tarea principal 1:</b>  Comprende, analiza y realiza la identificación práctica de las Dimensiones de la Calidad.  <b>Tarea principal 2:</b>  Comprende, analiza y expone ejemplos de las tendencias y evolución de la calidad.  <b>Tarea principal 3:</b>  Lee, analiza y sintetiza las teorías de los diferentes autores, elabora esquemas gráficos y expone.  <b>Tarea principal (n):</b>  Lee, analiza y vincula con la realidad la aplicabilidad de los Modelos de Gestión de la calidad
2	<b>UNIDAD 2: ADMINISTRACION DE PROCESOS ORGANIZACIONALES</b>	<b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 2:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual De Procesos Aplicado A Una Organización</li> <li>- Cálculo Del Valor Agregado De Procesos</li> </ul>
	Contenidos de estudio:  2.1 CONCEPTUALIZACIONES: Elementos, jerarquía, tipos de procesos. 2.2 MODELAMIENTO DE PROCESOS: Mapeo de procesos, Levantamiento de información de procesos, incluye: actividades, costos, tiempos y representaciones gráficas ASME; Diseño, Análisis, Evaluación y Mejoramiento de Procesos (Tiempos y Valor agregado). 2.3 MANUAL DE PROCESOS: Estructura	<b>Tarea principal 1:</b>  Comprende, analiza y diseña un Mapa de Procesos  <b>Tarea principal 2:</b>  Levanta la Información de un Proceso: actividades, tiempos, costos, la analiza y determina eficiencias.  <b>Tarea principal 3:</b>  Realiza la gráfica del Proceso con simbología ASME.  <b>Tarea principal 4:</b>  Prioriza los procesos en función del impacto, factibilidad y valor agregado, para realizar la mejora del mismo.

		<p><b>Tarea principal 5:</b></p> <p>Realiza una propuesta de mejoramiento de Procesos.</p> <p><b>Tarea principal (n):</b></p> <p>Realizar un Manual de Procesos básico</p>
3	<p><b>UNIDAD 3:</b></p> <p><b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b></p>	<p><b>Resultados de Aprendizaje de la Unidad 3:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso De Las Herramientas De Calidad En Un Proceso</li> <li>- Desarrollo Del Manual De Calidad Para Una Empresa</li> </ul>
	<p>Contenidos de estudio:</p> <p>3.1 LAS SIETE HERRAMIENTAS BÁSICAS LA CALIDAD: Histograma, Pareto, Diagrama de Dispersión, Hoja de Verificación, Diagrama de Causa y Efecto de Ishikawa, Diagramas de Flujo, Gráficas de Control para variables continuas y discretas; La capacidad del proceso.</p> <p>3.2 LAS SIETE HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS: Diagrama de Afinidad; Diagrama de Relaciones; Diagrama de Árbol; Matriz de Relaciones; Matriz de Priorización; Diagrama de Contingencia; Diagrama de Flechas</p> <p>3.3 LAS 9 "S" DE LA CALIDAD: Descripción y aplicabilidad</p> <p>3.3 EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001: Componentes, documentación, análisis de la Norma, Manual de la Calidad.</p> <p>3.4 PLAN DE MEJORA CONTINUA ORGANIZACIONAL: Ciclo de la Calidad PHVA</p>	<p><b>Tarea principal 1:</b></p> <p>Aplicación de las 7 herramientas básicas de la Calidad para la mejora continua organizacional</p> <p><b>Tarea principal 2:</b></p> <p>Aplicabilidad de las 9 "S" en una Organización.</p> <p><b>Tarea principal (n):</b></p> <p>Desarrollo del manual de la Calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001, para una empresa seleccionada.</p>

#### 4. FORMAS Y PONDERACIÓN DE LA EVALUACIÓN.

(\*Se puede expresar en puntaje o porcentaje de la nota final/20 puntos. No debe existir una diferencia mayor a 2 puntos entre cada forma de evaluación)

	1er Parcial*	2do Parcial*	3er Parcial*
Tareas/ejercicios	-	-	-
Investigación	-	-	-
Lecciones			
Pruebas			
Laboratorios/informes			
Evaluación parcial			
Producto de unidad	-	-	-
Defensa del Resultado final del aprendizaje y documento	-	-	-
Otras formas de evaluación			
<b>Total:</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>

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

. Se emplearán variados métodos de enseñanza para generar un aprendizaje de constante actividad, para lo que se propone la estructura siguiente:

- Se iniciará con conferencias orientadoras del contenido de estudio, donde el docente plantea los aspectos más significativos, los conceptos y métodos esenciales; y propone la secuencia de trabajo en cada unidad de estudio: lecturas a realizar, talleres, solución de problemas, estudios de casos, investigación, etc.
- Luego de las orientaciones al estudiante, se realizan prácticas para desarrollar las habilidades proyectadas en función de las competencias. En los talleres se realizan ejercicios prácticos, se resuelven problemas, aplicación de una teoría y casos reales.
- En cada unidad de estudio se realizarán foros de discusión para generalizar ideas nuevas.
- Los talleres permitirán la experimentación práctica, verificando conceptos, principios y aplicaciones.
  
- La evaluación será frecuente, sumativa e integradora, valorando el desarrollo del estudiante en cada tarea y en especial en los productos integradores de cada unidad;
- Las TIC, Tecnologías de la información y la comunicación, se emplearán en los Talleres para la diagramación y documentación de procesos, en la ejecución de las siete herramientas básicas de la calidad, el internet para la búsqueda de información actualizada sobre procesos de calidad y sus aplicaciones en las organizaciones, y el correo electrónico para el envío de material de clase, deberes y trabajos de investigación.
- Visita a una empresa para observar procesos reales.

### (PROYECCIÓN DEL EMPLEO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE APRENDIZAJE)

- Conferencias
- Talleres
- Lecturas
- Investigaciones previas
- Orientaciones
- Casos y ejercicios prácticos
- Foros
- Simulaciones
- Trabajo en equipo
  
- Para optimizar el proceso de enseñanza-aprendizaje, se utilizará en el aula un computador portátil por grupo de trabajo que tenga instalado el siguiente software: BP-WIN, VISIO, EXCEL, un vídeo proyector y sistema de sonido. Se tendrá acceso al Internet para consulta e investigación en línea.

## 6. DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO: PRESENCIAL

TOTAL HORAS	CONFERENCIAS	CLASES PRÁCTICAS	LABORATORIOS	CLASES DEBATES	CLASES EVALUACIÓN	TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE
64	27	16	6	6	9	

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

TÍTULO	AUTOR	EDICIÓN	AÑO	IDIOMA	EDITORIAL
Control de Calidad	ANASTASI, Maribel		1992	Español	Editorial AGUILAR/ Lima
Control de la Calidad.	BAMNET, Jeanne		1991	Español	Fontanella / España

Control de Calidad".	BRYANT J. Carty		1998	Español	Pax/ México
----------------------	-----------------	--	------	---------	-------------

**8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA (10 años o tomando excepciones)**

TÍTULO	AUTOR	EDICIÓN	AÑO	IDIOMA	EDITORIAL
Planificación para la calidad	AGUILA SÁNCHEZ, Luis		2000	Español	Prentice Hall/Colombia
Calidad, productividad y competitividad, la salida de la Crisis	Deming, W. Edwards		2003	Español	Mac Graw Hill / Colombia
Los siete hábitos de la gente altamente eficaz.	COVEY Stephen		2004	Español	Prentice Hall/Colombia

**9. LECTURAS PRINCIPALES:**

TEMA	TEXTO	PÁGINA
14 principios de la Calidad	Edgard Demming	
Siete hábitos de la gente altamente eficaz	Siete hábitos de la gente altamente eficaz (Covey)	
Las claves prácticas de seis sigma	Panda Neuman Cavanag	
Nueve aspectos claves para un ambiente de calidad en el trabajo	Centro de calidad Instituto Técnico Superior de Monterrey	
La mente del estratega	Ohmaha K.	

**10. ACUERDOS:**

**DEL DOCENTE** compromete a la enseñanza y solucionar problemas o dudas de estudiantes en la asignatura.

**DE LOS ESTUDIANTES:** se comprometerá en la acotación de tareas y trabajos enviados por el docente.

Se comprometerá a ser puntual de tal manera que si llega atrasado 10 minutos será descontado 1 punto, si el estudiante llega atrasado 15 minutos será descontado 2 puntos.

En caso de faltas injustificadas se le descontara 5 puntos

En caso de faltas justificadas se le descontara 1 punto

ING. FABIÁN GUAYASAMIN S.  
**DIRECTOR DE COMERCIO EXTERIOR  
Y NEGOCIACIÓN INTERNACIONAL**