

1. DATOS INFORMATIVOS

ASIGNATURA: GESTION DE LA CALIDAD	CÓDIGO:	NRC:	NIVEL:	CRÉDITOS: 4
DEPARTAMENTO: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO	CARRERAS:		ÁREA DEL CONOCIMIENTO: MARKETING	
OBJETIVO GENERAL DE LA ASIGNATURA O MÓDULO				
<p>El objetivo perseguido por la Gestión de Calidad es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.</p>				

2. SISTEMA DE CONTENIDOS

No.	UNIDADES DE ESTUDIO Y SUS CONTENIDOS
1	Unidad 1:
	FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD
	<p>Contenidos de estudio:</p> <p>1. CONCEPTOS BÁSICOS</p> <p>1.1. Calidad. 1.2. Dimensiones de la calidad. 1.3. Competitividad y productividad. 1.4. Globalización. 1.5. Clientes: interno y externo.</p> <p>2. FUNDAMENTOS Y TENDENCIAS DE LA CALIDAD</p> <p>2.1. Evolución de la Calidad: control, aseguramiento de la calidad, 2.2. Administración de calidad total(TQM),</p> <p>3. CONTRIBUCIONES AL CONCEPTO DE CALIDAD:</p> <p>3.1. Deming, Juran, Ishikawa 3.2. Feigenbaum, Crosby 3.3. Taguchi, Shewhart.</p> <p>4. MODELOS DE GESTION DE LA CALIDAD</p> <p>4.1. Malcolm Baldrige 4.2. Premio Deming 4.3. Premio Europeo. 4.4. Premio Ecuatoriano de la Calidad</p>

2	<p>Unidad 2:</p> <p>ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS Y MEJORA CONTINUA</p>
	<p>Contenidos de estudios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Conceptos básicos: sistema, proceso, jerarquía, clasificación de procesos y elementos de un proceso. 2 Diseño de procesos: Mapa de procesos, levantamiento de actividades, diagramación ASME, inventario de procesos. 3 Documentación de un proceso: objetivo, alcance, caracterización, flujo grama de procesos e indicadores. 4 Análisis y mejora de procesos: El ciclo PHVA. 5 Herramientas de la Calidad y Administrativas: <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Las 9 "S" de la calidad: Descripción y aplicabilidad 5.2 Histograma 5.3 Diagrama de Pareto. 5.4 Diagrama de causa y efecto. 5.5 Gráficos de control; variabilidad del proceso.. 5.6 Diagrama de afinidad 5.7 Diagrama de relaciones 5.8 Matriz de priorización.
3	<p>Unidad 3:</p> <p>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD ISO 9001:2008</p>
	<p>Contenidos de estudio:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 El Sistema de Gestión de la Calidad <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad 2 Definiciones de normalización, certificación y acreditación. 3 Organización Internacional de Estandarización ISO 4 Norma ISO 9001:2008 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Requisitos de la Norma 4.2 Documentos y registros del Sistema de Gestión bajo ISO <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1 Manual de la Calidad 4.2.2 Manual de Procedimientos 5. Auditorias de Calidad ISO 9001

3. FUENTES DE INFORMACIÓN RECOMENDADA

VICERRECTORADO ACADÉMICO

Unidad de Desarrollo Educativo

TITULO	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
Administración por Calidad Total	DEMING, W. Edward		2003	Español	Prentice Hall/Colombia
Total Quality Management	OAKLAND Jhon		2005	Español	Mac Graw Hill / Colombia
Norma ISO 9001:2008	ISO – International Organization for Standardization		2008	Español	Mac Graw Hill / Chile
Administración de la Calidad total	Juran y Gryna			Español	
Calidad Total Y Productividad	Gutierrez – Pulido, Humberto	Segunda	2008	Español	Mac Graw Hill