



**Facultad De Ingeniería Y Ciencias Agropecuarias**  
**Carrera Ingeniería Agroindustrial y de Alimentos**  
**Asignatura: Gestión de Calidad - EIP760**  
**Período 2018-2**

**A. Identificación**

Número de sesiones: 48.

Número total de horas de aprendizaje: (48 h presencial+72 h de trabajo autónomo)=120h

Docente: Ing. Gustavo Guerrero MSc.

Correo electrónico del docente (Udlanet): g.guerrero@udlanet.ec

Coordinador: Ing. Raquel Meléndez MSc.

Campus: Queri

Pre-requisito: Gestión por Procesos EIP660; Estadística para Ingeniería AES300

Paralelo: 2

**B. Descripción del curso**

En esta asignatura se presentan y desarrollan de forma práctica, los conceptos, metodologías y herramientas necesarias para gestionar la calidad en las organizaciones de manera efectiva, con el objetivo de mejorar continuamente su productividad, calidad y por consecuencia su competitividad.

**C. Resultados de aprendizaje (RdA) del curso**

1. Identifica los principios y fundamentos de la calidad, como una concepción multidimensional y sistémica aplicada a las operaciones.
2. Aplica metodologías y herramientas de gestión para mejorar la calidad y productividad de las operaciones.
3. Desarrolla estrategias para la toma de decisiones en la gestión de la calidad total de las organizaciones.

**D. Sistema y mecanismos de evaluación**

De acuerdo al Modelo Educativo de la UDLA la evaluación busca evidenciar el logro de los resultados de aprendizaje institucionales, de cada carrera y de cada asignatura, a través de mecanismos de evaluación (MdE). Por lo tanto la evaluación debe ser continua, formativa y sumativa. La UDLA estipula la siguiente distribución porcentual para los reportes de evaluaciones previstas en cada semestre de acuerdo al calendario académico:

Progreso 1:	25%
Componentes:	
Evaluaciones escritas	5%
Tareas, informes	5%
Examen escrito Progreso 1	10%
Consultas complementarias	3%
Participación	2%
Progreso 2:	30%
Componentes:	

Evaluaciones escritas	5%
Tareas, informes	5%
Examen escrito Progreso 2	15%
Consultas complementarias	3%
Participación	2%

Evaluación final:	40%
Componentes:	
Evaluaciones escritas	5%
Tareas, consultas, informes	5%
Presentación del proyecto	15%
Proyecto escrito	15%

#### **E. Asistencia:**

La justificación de inasistencias se hará de acuerdo a lo estipulado por el reglamento de la Universidad. Al finalizar el curso habrá un examen de recuperación para los estudiantes que, habiendo cumplido con más del 80% del total de las sesiones presenciales programadas de la materia, deseen reemplazar la calificación del Examen escrito Progreso 1 (ningún otro tipo de evaluación). Este examen debe integrar todos los conocimientos estudiados durante todo el periodo académico, por lo que será de alta exigencia y el estudiante necesitará prepararse con rigurosidad. En las clases presenciales pueden haber evaluaciones escritas.

#### **F. Metodología del curso:**

De acuerdo al modelo educativo de la UDLA, todo el proceso debe estar centrado principalmente en el aprendizaje, con enfoque constructivista a través de la participación constante, el trabajo cooperativo y la permanente vinculación entre la teoría y la práctica.

Las clases integran varias metodologías como son exposición magistral del tema, indicando ejemplos prácticos de experiencias en la industria, con preguntas abiertas de casos reales a los estudiantes y a través de método socrático se los dirige para que concluyan con una o dos alternativas más viables, todo ello en contexto de estimular la creatividad, iniciativa y participación en clase. Se consideran de 1 a 2 visitas a Industrias para observar posibles puntos de mejora desde el punto de vista de calidad y la Agroindustrial. Las dudas se resuelven a través de foros y en clase para que en la resolución también aporte a los demás grupos que se encuentran presentes; también se puede por mail o tutorías.

El estudiante y su grupo de trabajo realizarán a lo largo del semestre, un Proyecto de Plan de Implementación de Mejoras en una empresa real, escogida por ellos mismos o asignada por el profesor. Esto demandará tiempo adicional fuera del aula, para asistir a las empresas y consultar al profesor, cuando así se lo requiera, fuera del aula. La fecha de entrega es después de terminar la clase del capítulo como se indica en la planificación (G), dependiendo del tema. Los formatos y contenidos de los capítulos y del trabajo final se encuentran en el aula virtual que se indican en el primer día de clase. Las evaluaciones escritas son controles en clase e los temas tratados anteriormente. Las Consultas complementarias son preguntas triviales que los estudiantes no puedan contestar en

clase y se envían como deber simple dirigido a complementar el conocimiento. Participación se considera a la calidad de interacción, contribución crítica al tema y aporte en la clase.

#### G. Planificación alineada a los RdA:

La codificación (1) representa que la actividad es en el aula, basada en la metodología explicada en F; (2) representa que es trabajo autónomo:

Planificación	Fechas	RDA 1 Identifica los principios y fundamentos de la calidad, como una concepción multidimensional y sistémica aplicada a las operaciones.	RDA 2 Aplica metodologías y herramientas de gestión para mejorar la calidad y productividad de las operaciones.	RDA 3 Desarrolla estrategias para la toma de decisiones en la gestión de la calidad total de las organizaciones.
<b>TEMA 1</b> <b>PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD</b> 1.1. Introducción a la Calidad, Productividad y Competitividad 1.2. Calidad total en las organizaciones 1.3 Términos, conceptos y principios 1.4 Beneficios de la Calidad 1.5 Filosofías y marcos de referencias 1.6 Cultura de la calidad 1.7 Implementación del Pilar de Calidad	Semana 1-5	X		
<b>Actividades</b>				
(1) Presentación del sílabo. (1) Explicación del profesor, acerca de la Relevancia y propósito de la Introducción a la Calidad, Productividad y Competitividad y la aplicación en un proceso productivo agroindustrial; la Calidad total en las organizaciones; Términos comúnmente usados, conceptos y principios; Los beneficios de la Calidad en una organización agroindustrial; Filosofías y marcos de referencias y la Cultura de la calidad en la organización. (1) Resolución de ejercicios de productividad (2) Escoger en pareja una industria del bien/servicio a producir, el cual se desarrollará en el semestre para el Trabajo Final. Foros en aula virtual	Semana 1-5	X		
<b>Lecturas</b>				
(2) Búsqueda en bibliografía e internet de temas tratados en la clase y concernientes al capítulo, para alcanzar los RdA.		X		
<b>Evaluaciones</b>				
Exposición ejemplos de Competitividad en las		X		

organizaciones Agroindustriales Ecuatorianas. Resolución de ejercicios en clase. Evaluaciones de sub capítulos. Examen Progreso 1 Consultas complementarias.				
<b>TEMA 2</b> <b>METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD</b> <b>2.1 Metodología QFD</b> <b>2.2 Herramientas de la calidad</b>	<b>Semana</b> <b>6 - 10</b>	X	X	
<b>Actividades</b>				
(1) Explicación del profesor y práctica de metodologías generalmente usadas en Gestión de la calidad, como Lluvia de ideas, 5 por qué – causa raíz, Diagrama de Pareto, Diagrama causa – efecto, Gráficos de control - SDCA - PDCA – GSTD - DMAIC, KPI/PI monitoring, GAP Analisis. Visita Industrial Foros en aula virtual	Semana 6 - 10	X	X	
<b>Lecturas</b>				
(2) Búsqueda en bibliografía e internet de temas tratados en la clase y concernientes al capítulo, para alcanzar los RdA.		X	X	
<b>Evaluaciones</b>				
Resolución de ejercicios en clase aplicando metodologías. Evaluaciones de sub capítulos. Examen Progreso 2 Consultas complementarias.		X	X	
<b>TEMA 3</b> <b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b> <b>3.1 AMEF</b> <b>3.2 Auditorías de la Calidad</b>	<b>Semana</b> <b>11-16</b>	X	X	X
<b>Actividades</b>				
(1) Explicación del profesor y práctica de metodologías para identificar GAPs y auditorías de calidad. (1) PRESENTACIÓN DEL PROYECTO FINAL. Foros en aula virtual.	Semana 11-16	X	X	X
<b>Lecturas</b>				
(2) Búsqueda en bibliografía e internet de temas tratados en la clase y concernientes al capítulo, de acuerdo al producto propuesto y su línea de producción, para alcanzar los RdA.		X	X	X
<b>Evaluaciones</b>				
Resolución de ejercicios en clase aplicando metodologías PRESENTACIÓN DE PROYECTO WORD COMPILADO. PPT y presentación		X	X	X

#### H. Normas y procedimientos para el aula:

Las normas generales de respeto y comportamiento en el curso responden a las disposiciones de conducta y ética de la Universidad de las Américas. En “F” y en las rúbricas se establecen las normas.

Algunas disposiciones comportamentales en el Aula de clase son:

- El estudiante podrá ingresar después de 10 minutos con respecto a la hora estipulada por Secretaría Académica (hora carpeta virtual), pasado este tiempo se considerará con falta en el registro de asistencia de la carpeta virtual.

- La entrega de deberes se realizará exclusivamente en el aula virtual y por ninguna razón se aceptarán por otro medio ni fuera de tiempo.
- El único medio de comunicación por temas académicos entre el profesor y los estudiantes fuera de las sesiones de clase es el correo institucional de la universidad, salvo las tutorías que serán presenciales a la hora y lugar que se indique.
- La asistencia a laboratorios o salidas de campo son obligatorias. Las tareas, proyectos, presentaciones orales o informes que no se entreguen en esa hora, serán calificados con 1.0 como indica el reglamento.
- No se permitirá comer o tomar bebidas durante la clase, a excepción de agua y de actividades que el docente disponga.
- Está prohibido que suenen los artefactos electrónicos como teléfonos celulares, laptops u otros, la amonestación se establecerá democráticamente el primer día, al igual que cuando entren a clase tarde.

Es obligatorio del estudiante que consulte el aula virtual de forma diaria. Es responsabilidad del estudiante estar al tanto de los avances en la materia.

## I. Referencias

### 1. Principales.

- Evans, J. y Lindsay, W. (2015). Administración y control de la calidad. (9 ed.) México, México: Cengage Learning
- Pyzdek, T. y Keller, P. (2015). El manual de Administración de la Calidad. (1 ed.) México, México: Trillas
- Ebook: Gutiérrez Pulido, H. (2010). Calidad Total y Productividad (3ra ed.), México D.F., México: Mc Graw Hill.

### 2. Complementarias.

- Westcott, R. y Duffy, G. (2015). Certified Quality Improvement Associate. (3ra ed.) Milwaukee, Estados Unidos: ASQ
- Sumanth, D. (2001). Administración para la productividad total. (1 ed.), México, México: CECSA
- Revista digital: Quality Progress <http://asq.org/qualityprogress/>

## J. Perfil del docente

Nombre de docente: Gustavo Adolfo Guerrero Marín.

Maestría en Desarrollo e Innovación de Alimentos de la Universidad de Barcelona, Ingeniero Agroindustrial de la Escuela Politécnica Nacional. Experiencia laboral en Industrias Lácteas (NESTLÉ y Artesanales), Cárnicas (CENTRO DE FAENAMIENTO DE TENACEFATE y CAMAL DE SANGOLQUÍ), Aceitera (DANEC y MURRIN CORP.), Producción Orgánica y agroturismo (HET GEERTJE-Holanda), Diseño de plantas y de productos. Gerente General Alimentarte S.A.

### Contacto:

e-mail [gustavo.guerrero@udla.edu.ec](mailto:gustavo.guerrero@udla.edu.ec); [gerencia\\_general@alimentarte.ec](mailto:gerencia_general@alimentarte.ec)

Skype: gustavoguerrero8303;

Celular-Whatsapp: 0995675514; Oficina: 3970000 Ext.789

Horario de atención al estudiante: lunes a jueves según horario de tutorías publicado.