UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: INGENIERÍA EN SISTEMAS, ELECTRÓNICA E INDUSTRIAL

CARRERA DE: Telecomunicaciones

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

GESTION DE CALIDAD

NIVEL

SEGUNDO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

<table>
<tr><td colspan="3">Nombre de la asignatura
GESTION DE CALIDAD
Carrera
Telecomunicaciones</td></tr>
<tr><td>Código UTA-FISEI-T-MP-UB-02-06</td><td colspan="2">PRERREQUISITOS</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Modalidad
PRESENCIAL</td><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION</td><td>UTA-FISEI-T-MP-UB-01-02</td></tr>
<tr><td colspan="3">Unidad organizacional curricular
BÁSICA</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Créditos/Horas
2
Nivel
SEGUNDO</td><td colspan="2">CORREQUISITOS</td></tr>
<tr><td>Asignatura</td><td>Código</td></tr>
<tr><td colspan="3">CARGA HORARIA</td></tr>
<tr><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana
2</td><td>Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico
32</td><td>Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo
64</td></tr>
<tr><td>Horas de tutoría académica semanales
1</td><td>Horas de tutoría presenciales por ciclo académico
16</td><td>Horas de tutorías virtuales por ciclo académico
0</td></tr>
</table>

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	2
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	32
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	64
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	96

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito La Gestión de Calidad actualmente es una herramienta de trabajo en toda la Industria porque cada vez son más las empresas que están certificadas por ISO 9001 o tienen la calidad total como medio de funcionamiento. La asignatura pretende que los alumnos conozcan los principios de control de calidad, gestión de calidad y calidad total y como relacionar estos sistemas con los de gestión de calidad ambiental y seguridad e higiene en el trabajo

Descripción de la asignatura La asignatura de Gestion de calidad se enfoca en los conceptos importantes como calidad, procesos, normas, gestión y su relación que tienen estas con la productividad y competitividad dentro de la empresa buscando la mejora del desempeño de una organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas ya que los sistemas de gestión de la calidad se han convertido en uno de los pilares básicos de cualquier estrategia empresarial

Objetivo general de la asignatura Desarrollar el Sistema de Gestión (SG) en una Empresa, de acuerdo a las exigencias de Normas Internacionales, y consecuentes con las necesidades del mundo actual, para alcanzar ventaja competitiva en el sector empresarial.

Objetivos específicos de la asignatura

1.-Comprender los fundamentos y principios de la Gestión de Calidad

2.-Caracterizar los procesos y el modelo de gestión de las empresas

3.-Analizar la Normativa ISO 9001:2015.

4.-Desarrollar un informe de factibilidad para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en una empresa con la integración de otros modelos de gestión.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Comprender los fundamentos y principios de la Gestión de Calidad			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
1.1.- Fundamentos de la gestiòn de la calidad Total : principios y definiciones	1	1	1	Pruebas de Diagnostico Trabajos escritos
1.2.- Evolución del concepto Calidad	1	1	1	Pruebas de Diagnostico Trabajos escritos
1.3.- Movimiento de la Calidad Total Gurús de la calidad	4	2	6	Pruebas de Diagnostico Trabajos escritos Cuestionarios
SUBTOTAL HORAS	6	4	8	**TOTAL HORAS:** 18

Resultados de aprendizaje: Comprende y domina los conceptos básicos del control de calidad, gestión de calidad y calidad total y como relacionar estos sistemas con los de gestión de calidad ambiental y seguridad e higiene en el trabajo.
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo, Pensamiento crítico

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Caracterizar los procesos y el modelo de gestión de las empresas			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
2.1.- Generalidades de la calidad total y la gestión por procesos	2	1	3	Pruebas de Diagnostico Ensayos
2.2.- Estructuras Organizacionales	3	1	5	Pruebas de Diagnostico Ensayos
2.3.- Enfoque Cliente	3	1	5	Pruebas de Diagnostico
SUBTOTAL HORAS	8	3	13	**TOTAL HORAS:** 24

Resultados de aprendizaje: Realiza el levantamiento de un proceso dentro de una empresa de telecomunicaciones
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
Habilidades Blandas : Pensamiento crítico, La resolución de conflictos

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Analizar la Normativa ISO 9001:2015.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
3.1.- EStandar ISO 9001	1	2	0	Pruebas de Diagnostico Cuestionarios
3.2.- Requisitos del sistema de gestión de calidad.	7	1	13	Pruebas de Diagnostico Ensayos
3.3.- Evaluaciòn mediante auditoría del sistema de la calidad.	4	2	6	Pruebas de Diagnostico Ensayos
SUBTOTAL HORAS	12	5	19	**TOTAL HORAS:** 36

Resultados de aprendizaje: Implementa un sistema de calidad nuevo en una empresa atendiendo a los requisitos de la norma ISO 9001?2015
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres, Trabajos y exposiciones
Recursos didácticos : Proyector, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
Habilidades Blandas : Liderazgo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.4	Desarrollar un informe de factibilidad para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en una empresa con la integración de otros modelos de gestión.			
Unidades temáticas	**Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente**	**Componente de aprendizaje práctico experimental.**	**Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad**	**Instrumentos de evaluación**
4.1.- Modelos de Gestión integrado	2	2	2	Pruebas de Diagnostico Ensayos
4.2.- Modelo de Gestión basado en la Calidad Total	4	2	6	Pruebas de Diagnostico Ensayos
SUBTOTAL HORAS	6	4	8	**TOTAL HORAS:** 18

Resultados de aprendizaje: Relaciona sistemas que aplican la norma ISO 9001?2015, con la de gestión medioambiental y la de gestión de la seguridad e higiene en el trabajo
Metodología de enseñanza : Método expositivo
Estrategias educativas : Talleres
Recursos didácticos : Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo, Comunicación asertiva

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

Para el desarrollo de la asignatura se considerarÃ¡ los siguientes escenarios o ambientes de aprendizaje: Escenario Real: Aplicaciones de la gestion de calidad en microempresas Escenario Ã¡ulico: Actividades de enseÃ±anza aprendizaje desarrolladas en el aula. Escenario Virtual: se desarrollara con el uso de la tecnologia, simuladores ACTIVIDADES A DESARROLLAR: clases magistrales, exposiciones, evaluaciones , trabajos, deberes , talleres, ensayos y revisiòn de articulos, chats, otros. RECURSOS A UTILIZAR: Computadoras, pizarra electronica, telefono celular, internet, aula virtual UTA, plataforma virtual zoom, plataforma virtual teams, plataforma virtual meet, aplicaciones informaticas.

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Comprender los fundamentos y principios de la Gestión de Calidad	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	cuestionario
2.- Caracterizar los procesos y el modelo de gestión de las empresas	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	cuestionario
3.- Analizar la Normativa ISO 9001:2015.	Talleres de Razonamiento	RÚBRICA	Cuestionario
4.- Desarrollar un informe de factibilidad para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en una empresa con la integración de otros modelos de gestión.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Cuestionarios

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Jabaloyes Vivas, J. Carot Sierra, J. M. & Carrión García,	2020	Introducción a la gestión de la calidad	1	https://elibro.net/es/ereader/uta/165233	España España	40	91	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El libro Introducción a la gestión de la calidad de Jabaloyes Vivas, Carot Sierra y Carrión García (2020) ofrece una visión clara y estructurada de los fundamentos de la gestión de la calidad en las organizaciones. Presenta conceptos clave como mejora con							
URL:	https://0x102q1b6-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/165233							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
González Gaya, C. & Manzanares Cañizares, C	2020	Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: guía de aplicación:	1	UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.	España Madrid	40	183	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El libro Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001: Guía de aplicación de González Gaya y Manzanares Cañizares constituye una herramienta práctica para la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001.							
URL:	https://0x102q1b6-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/162883							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Besterfield; Dale H.	2009	Control de calidad	8a edicion	Pearson Educacion	Mexico	13	552 paginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	BFisei2471a							
Comentario:	En este libro se adopta un metodo practico para presentar una descripcion fundamental, pexhaustiva, de los conceptoeptos de control estadástico de la calidad. Se ofrece la cantidad adecuada de teoráa para asegurar la comprensián total de los principios bá							
URL:								

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
López Lemos, Paloma.	2014	Novedades ISO 9001: 2015,	1	FC Editorial,	España Madrid	40	137	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	El texto es una guia para la empresa que estan abordando la implementacion de la norma. Contemporáneo							
URL:	https://0x102q1b6-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/114074							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Calso Morales, Natalia,	2018	Guia practica para la integracion de sistemas de gestion. ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001	1	AENOR - Asociacion Española de Normalizacion y Certificaciï¿½n,	España Madrid	40	313	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	La guia expone los conocimientos necesarios para la integracion de sistemas de gestion en una empresa. Contemporáneo							
URL:	https://0x102q1b6-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/53626							