



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



PROGRAMA ANALÍTICO

Carrera: INGENIERÍA COMERCIAL

Programa de: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código SIS:

Nivel: Octavo Semestre

N° Hrs. De clases Teóricas: 6 horas

N° Hrs. De clases Prácticas: 0

Prerrequisitos:

- 1) Procesos Industriales
- 2)
- 3)

ÁREAS DE COORDINACIÓN CURRICULAR

VERTICAL

HORIZONTAL

1)

1)

Objetivo:

Brindar a los alumnos un enfoque introductorio a los contenidos aplicables en la Gestión de la Calidad, las herramientas de Management que posibilitan dicha Gestión, las técnicas de resolución de problemas utilizadas en las empresas para el mejoramiento de la Calidad y el análisis de normas internacionales específicas y el concepto de la integración de Calidad con otros Sistemas de Gestión utilizados internacionalmente.

CONTENIDOS MÍNIMOS

1. CALIDAD

- 1.1. Definición de Calidad.
- 1.2. Definición de términos generales Normas ISO.
- 1.3. Visiones sobre Calidad.
- 1.4. Requisitos del cliente.

2. GESTIÓN DE CALIDAD

- 2.1. Evolución histórica.
- 2.2. Control de la Calidad.
- 2.3. Aseguramiento de la Calidad.
- 2.4. Mejoramiento de la Calidad.
- 2.5. Gestión de la Calidad y Gestión de la Calidad Total.
- 2.6. Sistemas de la Calidad.
- 2.7. Organización para la Calidad.

3. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Ciclo PDCA.
- 3.3. Plan de la Calidad.
- 3.4. Plan de Control de proceso.

4. HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

- 4.1. Conceptos generales.
- 4.2. División por métodos y grupos.
- 4.3. Las siete herramientas básicas para la Calidad.
- 4.4. Las nuevas herramientas.
- 4.5. Resolución de problemas.

5. GARANTÍA DE LA CALIDAD

- 5.1. Normas IRAM-IACC-ISO 9000.
- 5.2. Manual de la Calidad.
- 5.3. Certificación de la Calidad.

6. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

	<p>6.1. Control estadístico de procesos. 6.2. Capacidad de procesos. 6.3. Autocontrol y control automático-Poka Yoke.</p> <p>7. AUDITORIA DE LA CALIDAD</p> <p>7.1. Introducción. 7.2. Definiciones. 7.3. Tipos de Auditorías. 7.4. Auditorías de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad.</p> <p>8. CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS</p> <p>8.1. Capacitación. 8.2. Perfil del puesto. 8.3. Polivalencia y polifuncionalidad. 8.4. Círculos de Calidad.</p> <p>9. ASISTENCIA AL CLIENTE</p> <p>9.1. Servicio de post venta. 9.2. La voz del cliente. 9.3. Despliegue de la función Calidad.</p> <p>10. RESPONSABILIDAD POR EL PRODUCTO</p> <p>10.1. Certificación de producto. 10.2. Responsabilidad civil. 10.3. Reglamentaciones. 10.4. Trazabilidad. 10.5. Análisis del modo de falla y sus efectos.</p>
<p>Bibliografía</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Norma ISO 9000:2008" - ISO. 2. Control Total de la Calidad" - A. V. Feigenbaum. 3. Calidad Total: Clave Estratégica para la Competitividad de la Empresa" - A. Galgano 4. Calidad, Productividad y Competitividad" - W.E. Deming. 5. Manual de Control de la Calidad de Juran" - J. M. Juran 6. Análisis y Planeación de la Calidad" - J.M. Juran 7. Como mejorar la Calidad y la Productividad con el método Deming" - H.S. Gitlow. 8. TQM, Como implementarlo" - J.R. Jablonsky 9. Que es el Control de la Calidad: La modalidad Japonesa" - K. Ishikawa. 10. Guía de Control de la Calidad" - K. Ishikawa. 11. Los siete instrumentos de la Calidad Total" - A. Galgano. 12. Planificando para la Calidad" - H.S. Gitlow. 13. Control Estadístico de la Calidad" - D.C. Montgomery 14. Poka Yoke" - H. Hirano 15. QFD" - Y. Akao 16. Serie Completa de la Norma ISO 9000:2000" - IRAM – ISO 17. "Norma ISO 19011:2002" - ISO