



GESTION DE CALIDAD

CARRERA: LICENCIATURA EN TECNOLOGIA DE PRODUCCION

I. IDENTIFICACION

1. Código : 08T
2. Horas Semanales de Clase : 4
 - 2.1. Teóricas : 2
 - 2.2. Prácticas : 2
3. Crédito : 3
4. Pre-Requisitos : Probabilidad y Estadística II
Organización y Métodos

II. JUSTIFICACIÓN

Los esfuerzos por el logro y el mantenimiento de la competitividad de las empresas exigen elevados niveles de calidad de sus productos, sus servicios y su relacionamiento con sus clientes. Para ello es necesario que las organizaciones gestionen sus sistemas operativos y todos sus procesos, de manera a asegurar la calidad conforme a normas generalmente aceptadas.

La presente asignatura pretende dotar al estudiante de las herramientas necesarias para desempeñarse en actividades relacionadas con la implementación, el mantenimiento y la mejora de Sistemas de Gestión de la Calidad

III. OBJETIVOS

Se pretende que el estudiante:

1. Comprenda claramente la necesidad, significado y aspectos de un sistema de gestión eficiente para la calidad.
2. Integren y manejen con seguridad las principales herramientas para la gestión y la mejora de la calidad.
3. Interpreten el significado de la familia de normas para la gestión y aseguramiento de la calidad y estén en condiciones de participar activamente en el desarrollo de sistemas acorde a ellas.

IV. CONTENIDOS.

A. UNIDADES PROGRAMATICAS.

1. La Gestión de la Calidad Total.
2. La Gestión de la Calidad y su mejora
3. Planificación y diseño para la calidad
4. Análisis Modal de Fallas y Efectos
5. Implementación y Control de Procesos
6. Aseguramiento de la calidad
7. Sistemas de Gestión de la Calidad. Auditoría y Certificación

B. DESARROLLO DE LAS UNIDADES PROGRAMATICAS

1. La Gestión de la Calidad Total

- 1.1. Evolución del concepto de Calidad.
- 1.2. Evolución histórica de la Calidad y su Gestión



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE PRODUCCION

PLAN 2009

- 1.3. Los Grandes Gurús de la Calidad y su Gestión
- 1.4. Características determinantes de la Calidad y su Gestión
- 1.5. Costos de la Calidad y de la no-Calidad
- 1.6. La gestión de los procesos orientados al cliente
- 1.7. La calidad en los servicios. Características
- 1.8. Diferencias entre la producción de servicios y la producción de productos
- 1.9. Deficiencias en los servicios y sus causas

2. La Gestión de la Calidad y su mejora.

- 2.1. La Gestión de la Calidad Total.
- 2.2. Planificación, implantación y control de la calidad
- 2.3. Mejoras resultantes de la implantación del TQM
- 2.4. La mejora continua
- 2.5. El Ciclo de Deming
- 2.6. Las siete herramientas básicas de la calidad
- 2.7. Otras herramientas de la calidad
- 2.8. Círculos de calidad.
- 2.9. Benchmarking.
 - 2.9.1. Filosofía del benchmarking.
 - 2.9.2. Tipos de benchmarking.
 - 2.9.3. Etapas básicas del proceso de benchmarking.
- 2.10. Reingeniería

3. Planificación y diseño para la Calidad.

- 3.1. La Gestión de la Calidad en el diseño de productos y procesos
- 3.2. Planificación preventiva.

4. Análisis Modal de Fallas y Efectos

- 4.1. AFME Evolución histórica, principios y objetivos
- 4.2. Elaboración de un AMFE
- 4.3. Modos de fallo, efectos y causas
- 4.4. Controles a llevar a cabo
- 4.5. Dimensionado de los modos de fallo
- 4.6. Análisis y mejora de diseños con el AMFE
- 4.7. Características y ventajas de la metodología AMFE
- 4.8. Tipos de AMFE

5. Implantación y Control de Procesos.

- 5.1. La variabilidad de los procesos
- 5.2. El Control Estadístico de Procesos
- 5.3. Metodología del SPC
- 5.4. La capacidad de los procesos
- 5.5. Gráficos de control



UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EXACTAS Y NATURALES
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA DE PRODUCCION

PLAN 2009

6. Aseguramiento de la Calidad.

- 6.1. La calidad asegurada y competitiva
- 6.2. Defectos de calidad e inspecciones
- 6.3. Tipos de inspección.

7. Sistemas de Gestión de Calidad.

- 7.1. El camino hacia la implantación de un Sistema de Calidad y su certificación.
- 7.2. Implantación del Sistema de Calidad.
- 7.3. Los recursos humanos en los Sistemas de Calidad.
- 7.4. Los recursos tecnológicos.
- 7.5. Medios documentales.
- 7.6. Etapas del proceso de implantación del sistema.
- 7.7. Diagnóstico del Sistema de Calidad, auditoria y mantenimiento de los Sistemas de Calidad.
- 7.8. Calidad y Normalización
- 7.9. Proceso de certificación de Sistemas de Calidad
- 7.10. Las normas ISO 9000

V. METODOLOGÍA

- Exposición oral profesor a alumno
- Consulta bibliográfica
- Análisis de casos y prácticos grupales e individuales

VI. MEDIOS AUXILIARES

- Textos, normas y otros materiales de consulta
- Equipos multimedios de proyección

VII. EVALUACIÓN:

- Las evaluaciones se llevarán a cabo conforme al Reglamento vigente de la Fa.C.E.N.

**VIII. BIBLIOGRAFÍA
BÁSICA.**

- CUATRECASAS, L. 2005. Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación. 3ª. Ed. Barcelona, ES: Gestión 2000. 374 p.

COMPLEMENTARIA.

- JURAN. J. M. 1999. Análisis y planeación de la calidad. 3ª. Ed. México, MX: Mc Graw Hill. 633 p.
- GUTIÉRREZ P., H. 1999. Calidad total y productividad. México, MX: Mc Graw Hill. 463 p.
- JURAN, J. 2001. Manual de calidad. 5ª. Ed. México, MX: Mc Graw Hill. 2 Vol.