



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
Temario Prueba de grado

ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
GRADO: LICENCIATURA
PRUEBA DE GRADO: CONTROL DE CALIDAD

Descripción:

- A. Examen escrito con una duración máxima de cuatro horas.
- B. El estudiante responderá en 100 de las preguntas formuladas en el examen.
- C. Podrá versar sobre el concepto o la aplicación de cualquiera de los temas siguientes:

A. TEMAS

1. Gestión de la Calidad en la Empresa.

- Evolución e historia de la Calidad.
- Padres de la Calidad (Gurús)
- Características e importancia de la Calidad empresa
- Factores que afectan la Calidad.
- Regulaciones existentes Costa Rica.
- Ciclo de la Calidad

2. Responsabilidad de la Dirección

- Compromiso de la Dirección
- Enfoque al cliente
- Políticas de calidad
- Planificación de proceso de Calidad
- Responsabilidad, autoridad y comunicación

3. Proceso de Gestión de la Calidad en la empresa.

3.1. Proceso de diseño de un Sistema de Gestión de Calidad

- Requisitos generales de un S.G.C.
- Requisitos de la documentación
- Manual de calidad
- Control de documentos
- Control de registros

3.2. Gestión de los recursos

- Provisión de los recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

4. Realización del producto o servicio

- Conceptos.
- Mapa de procesos
- Planificación de la realización del producto



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
Temario Prueba de grado**

- Relaciones con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras
- Producción y prestación del servicio
- Control de equipos de seguimiento y control

5. Proceso de Medición, Análisis y Mejora

5.1. Sistemas de Control y Medición de la Calidad.

- Proceso de Seguimiento y medición
- Auditoría interna de la calidad

5.2. Sistema de Medición y Análisis

- Análisis de datos
- Análisis estadístico
- Herramientas de calidad
- Gráficos de control
 - a. Gráficos de control por atributos
 - b. Gráficos de control por variables

5.3. Sistema de Mejora continúa.

- Proceso de Mejora continúa.
- Metodología DMAIC
- Kaizen. Mejora de procesos
- "S"

6. Etapas del Proceso de Implementación de un S.G.C.

- Diagnóstico
- Capacitación
- Implementación
- Evaluación



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
Temario Prueba de grado**

Bibliografía básica:

- ▣ F.M. Gryna, (2007). *Análisis y Planeación de la calidad. Método Juran. (5ed)*. México. McGraw Hill. (NO DISPONIBLE)
- Gutiérrez, M. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México. Mc Graw Hill. (NO DISPONIBLE)

Bibliografía de consulta:

- Gutiérrez, M, (2013). *Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. (3 ed)*. México: McGraw Hill (DISPONIBLE EN BIBLIOTECA DIGITAL Mc Graw Hill y Person)
- Summers, (2006). *Administración de la calidad*. México: Pearson. (DISPONIBLE EN BIBLIOTECA DIGITAL Mc Graw Hill y Person)
- Alexander, (2004). *Calidad*. México: Pearson (NO DISPONIBLE)
- Besterfield. (2009). *Control de Calidad. (8 ed)* México: Pearson (DISPONIBLE EN BIBLIOTECA DIGITAL Mc Graw Hill y Person)
- Pérez, (2005). *Muestreo estadístico*. México: Pearson (NO DISPONIBLE)