



CURSO: AE-3205 GESTIÓN DE CALIDAD 2

PROFESOR: ING. EDUARDO BRAVO RAMIREZ

HORARIO: MIERCOLES DE 6 P.M. A 9 PM

Teléfono: 836-3767/ 4315644

Correo electrónico profesor: ebravoramirez@ina.ac.cr

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso profundiza en las herramientas y técnicas modernas de la administración de la calidad total para una organización, ya sea de carácter público o privado, como medio para encausar el éxito empresarial y la generación de ventaja competitiva.

Se estudian los principios de la gestión organizacional, los fundamentos y herramientas del Control Total de Calidad, el justo a tiempo, la planificación para la calidad total, de la construcción de la ventaja competitiva, el diseño del producto y la gestión estratégica de los recursos organizacionales

OBJETIVO GENERAL

Introducir al estudiante de economía agrícola en el manejo de los principales conceptos y técnicas de la gestión de la calidad total, como medio para mejorar la competitividad de las empresas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS POR UNIDAD

Al aprobar esta asignatura, el estudiante estará habilitado para:

1. Estudiar a profundidad los conceptos básicos de gestión, competitividad y calidad empresarial, la relación entre ellos y la importancia en una economía globalizada.
2. Definir el concepto de calidad total. Establecer la importancia de la dirección para la calidad total (TQM) y explicar las herramientas de control total de calidad.
3. Estudiar y aplicar las herramientas de Control Estadístico de Procesos.
4. Estudiar los conceptos principales y características de la Producción Justo a Tiempo; Enfoque Japonés de Productividad, Eliminación de Desperdicio, aspectos técnicos del KanBan, JAT en Servicios y la relación con el Control Total de la Calidad.
5. Establecer y analizar a profundidad la función de planificación dentro de las organizaciones, estudiar el proceso de planificación estratégica y la cadena de valor para lograr eficiencia y calidad superior en las organizaciones (ventaja competitiva).
6. Identificar la base de la ventaja competitiva estableciendo el impacto de las estrategias a nivel funcional en el logro de la eficiencia, calidad, innovación y capacidad de satisfacer al cliente. Además evaluar las estrategias de negocios, globales y corporativas y su relación con las metas y objetivos organizacionales
7. Identificar el ciclo de vida del producto, el equipo de desarrollo del producto, ingeniería de valor, manufacturación e ingeniería del valor, solidez del diseño, competencia basada en el tiempo, tecnología de grupos, gestión de configuración. Explicar el análisis de valor del producto y la documentación.

CONTENIDO POR UNIDAD

Unidad No.1: Gestión la Calidad y Medio Ambiente

- El Desafío de la Gestión
- Competitividad y ética, las normas de calidad internacional
- Definición de administración y sus funciones
- Capacidades de la gestión
- La Evolución de la Gestión y enfoques de gestión
- Medio Ambiente, responsabilidad social y ética
- Medio: externo, sociocultural, económico, legal, etc.
- Medio Global de la gestión

Referencia: Capítulo 1 a 4 Gestión Calidad y Competitividad. Cap.1 y 3 Administración una perspectiva global

Lecciones: 1,2 semanas

Unidad No.2: Herramientas de Gestión de la Calidad Total

- Ejemplo de perfil de empresa de clase mundial
- Definición de calidad y su importancia, Normas de calidad internacional
- Gestión de la Calidad Total
- Herramientas de TQM: función de calidad, técnicas taguchi, diagramas de pareto, diagramas de proceso, diagramas causa-efecto, control estadístico de proceso
- El papel de la inspección
- Gestión de la calidad total en servicios
- Alcanzando estándares de clase mundial

- Normas ISO 9000, Calidad seis sigma
- Ejercicios prácticos

Referencia: Cap.6 Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas. Cap 7 Administración de la Producción y Operaciones.

Lecciones: 3,4 semanas

Unidad No.3: Control Estadístico de procesos

- Ejemplo de perfil de empresa de clase mundial
- Control estadístico de proceso
- Gráfico de control por variable, Gráficos X y R
- El teorema central del límite
- Muestreo de Aceptación (planes de muestreo, curva característica operativa, riesgos)
- Alcanzando estándares de clase mundial
- Ejercicios prácticos

Lecciones: 5,6,7 semanas

Referencia: Suplemento Cap.6 Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas y Nota técnica 7 Administración de la Producción y Operaciones.

Examen Parcial: 8 semana

Unidad No. 4 Operaciones Justo a Tiempo y Sistemas de Producción Ligera

- Perfil de empresa de categoría mundial
- La lógica del Justo a tiempo (JIT).
- Filosofía del JIT
- Sistema de Producción de Toyota
- Modificaciones aplicadas en EEUU
- Requisitos para aplicar JIT
- JIT en servicios
- Eliminación de Desperdicios

Ref: Cap. 11 Administración de la Producción. Suplemento 2. Dirección de la Producción Decisiones Tácticas.

Lecciones: 9,10 semanas

Referencia: Suplemento 2. Dirección de la Producción. Decisiones Tácticas. Cap 11. Administración de la Producción y Operaciones. **Unidad No.5: Planificación Estratégica y Calidad Total**

- ¿Qué es Planificación?
- ¿Por qué es necesaria la planificación?
- Ventajas de la Planificación
- Tipos de planificación
- Etapas del proceso de planificación
- Enfoque de la calidad total para la planificación
- Métodos de Control de Calidad
- Planeación Estratégica
- Estrategias genéricas, funcionales, corporativas y global
- Cadena de Valor y logro calidad, eficiencia, servicio al cliente e innovación superior.

Referencia: Capítulo 6 Gestión Calidad y Competitividad.

Lecciones: 11, 12 sesiones

Unidad 6: Construcción de la ventaja competitiva

- Construcción de la ventaja competitiva mediante la estrategia a nivel funcional.
- Logro de eficiencia, capacidad, calidad e innovación superior para satisfacer las necesidades del cliente.
- Estrategias a nivel de negocios: liderazgo en costos, diferenciación, nichos de mercado
- Estrategias competitivas y el ambiente industrial
- Estrategias en industrias fragmentadas
- Influencia del ciclo de vida y la variación de la demanda
- Estrategias en las industrias de tecnologías de punta.
- Estrategias en el ambiente global: internacional, multinacional, global, transnacional.
- Elección de modalidad de entrada: alianzas, franquicias, permisos de uso, etc.
- Estrategia corporativa: integración horizontal, vertical y outsourcing.
- Diversificación, adquisiciones y nuevas empresas.

Referencia:

- Capítulos 4 a 10 Administración Estratégica.

Lecciones: 13, 14 sesiones

Unidad No.7: Diseño del Producto y Calidad Total

- Ejemplo de perfil de empresa de clase mundial
- Selección de bienes y servicios
- Desarrollo del producto: sistema de desarrollo, despliegue de la función de calidad.
- Diseño del producto
- Competencias basada en el tiempo
- Definición del producto, documentos para la producción
- La aplicación de árboles de decisión
- Transición a la producción
- Diseño del servicio
- Ejercicios Prácticos

Lecciones: 15,16 sesiones

Referencia: Cap.5 Dirección de la Producción. Decisiones Estratégicas. Cap. 5 y Cap. 6 Administración de la Producción y Operaciones.

Lección: 17 presentación de proyecto

Lección: 18 examen final

EVALUACIÓN DEL CURSO

- Examen Parcial: 25%
- Examen Final: 25%
- Tareas, quices: 25%
- Proyecto: 25%

Nota:

- Las tareas serán ejercicios prácticos de cada unidad que deberán entregarse una semana después de su entrega. Las pruebas cortas se realizarán sin previo aviso
- Los exámenes serán sobre las unidades cubiertas y no son acumulativos.
- El proyecto es el desarrollo de un modelo práctico de un tema asignado

BIBLIOGRAFIA

Libros de texto

1. Ivancevich, John M, Peter Lorenzi, Steven J. Skinner, Philip B. Crosby. **Gestión Calidad y Competitividad**. Mc Graw Hill, España 1997.
2. Jay Heizer/Barry Render. **Dirección de la Producción. Decisiones estratégicas**. Prentice Hall. Sexta Edición. Madrid 2001.
3. Jay Heizer/Barry Render. **Dirección de la Producción. Decisiones Tácticas**. Prentice Hall. Sexta Edición. Madrid 2001.
4. Charles W.L.Hill/Garateh R. Hones. **Administración Estratégica**. Sexta Edición Mc Graw Hill, México 2004.

Complementaria

- Jay Heizer/Barry Render. **Dirección de la Producción. Decisiones tácticas**. Prentice Hall. sexta edición. Madrid 2001.
- Harold Koontz/Heinz Weihrich. **Administración una perspectiva global**. 11 edición. Mc Graw Hill. México 1998.
- Chase Aquilano. Dirección y Administración de la Producción y las Operaciones. Mc Graw Hill. sexta edición. México 1995
- Porter, Michael E. **Ventaja Competitiva**. CECSA, México, 1985.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	Semanas
Unidad No.1: Gestión de la Calidad y Medio Ambiente	15, 22 agosto
Unidad No.2: Herramientas de la Gestión de la Calidad Total	27, 29 de agosto
Unidad No.3: Control Estadístico de Procesos	5, 12, 19 de setiembre
EXAMEN PARCIAL	26 de setiembre
Unidad 4: Producción Justo a Tiempo	3, 10 de octubre
Unidad No.5 Planificación Estratégica y Calidad Total	17, 24 octubre
Unidad No.6: Construcción de la Ventaja Competitiva	31 de octubre, 7 de noviembre
Unidad No.7: Diseño de Bienes y Servicios y la Calidad Total	14, 21 de noviembre
Presentación de Proyecto	28 de noviembre
Examen Final	5 de diciembre

Horas de Atención de Estudiantes: Miercoles de 4 p.m a 6 p.m