

AE-3105 GESTION DE CALIDAD I

I ORGANIZACIÓN DEL CURSO

Ciclo:	II ciclo del 2012
Créditos:	2 créditos.
Horario del Curso.	Martes de 9:00 am a 12:00 pm (3 horas)
Profesor :	Dr. David Gómez Castillo, email: david.gomez@ucr.ac.cr
Hora de consulta:	Martes de 8:00 a 9:00 am y 12:00 pm a 1:00 pm.

II. JUSTIFICACIÓN.

La globalización y la apertura de mercados han provocado un aumento considerable en el comercio internacional, trayendo consigo el aumento de regulaciones y legislaciones cada vez más exigentes y que tienen que ser adoptadas por los productores si desean acceder a un mercado determinado.

Esta lucha por permanecer en los mercados internacionales hace que las empresas agrícolas se vean en la necesidad de cumplir con una serie de normativas por lo que deciden implementar cada vez más nuevas tecnologías en sus sistemas de producción, hace que adopten certificaciones de sistemas de producción, de calidad de producto y ambientales que le brinden un mayor valor agregado a sus productos, en resumen buscan alternativas que les permita poseer ventajas comparativas con otros países, mantenerse en el comercio internacional cumpliendo con las regulaciones existentes y al mismo tiempo ser más eficaz y eficiente en cada una de las labores dentro del sistema de producción.

Para responder a estos desafíos en el sector agroalimentario, se han adoptado varios sistemas de normas; entre ellos el ISO 9000 para la gestión de la calidad, ISO 14000 para la gestión ambiental, ISO 22000 Sistemas de Gestión de la inocuidad de los alimentos. No obstante, también se están usando otros sistemas paralelos o que refuerzan los diferentes sistemas agroalimentarios tales como “Análisis de peligros y puntos críticos de control” APPCC/HACCP, “Buenas prácticas agrícolas” BPA/Global-GAP, los sellos verdes y los sellos orgánicos. No hay duda de los beneficios que conlleva la adopción de estas normas. El establecimiento de un sistema integral de gestión de calidad fortalece la organización y capacidad empresarial, mejora de la eficiencia de los recursos invertidos y la rentabilidad del producto final. A la vez, la gestión ambiental permite disminuir el impacto negativo de la agricultura en el medio.

Es debido a esto que toma mucha importancia para las empresas agrícolas y todas aquellas organizaciones que de una forma directa o indirecta se relacionan con el sector agroexportador, de mantenerse al tanto de todas las normativas de calidad, inocuidad y ambiente que exigen los

mercados internacionales y que les permitirá a las mismas, adaptarse de una forma progresiva y sostenible a los cambios que exigen los mercados.

La calidad se ha convertido en un elemento fundamental para la supervivencia de empresas y organizaciones y los sistemas para su gestión se han consolidado como una de las más poderosas y extendidas herramientas de gestión empresarial. A pesar de la rápida diseminación de estas normas, las empresas y organizaciones necesitan cada vez más contar en sus estructuras con profesionales preparados para desarrollar, implementar y mantener estos sistemas de gestión de la calidad.

Para lograr un adecuado nivel profesional de los profesionales en Economía Agrícola, es importante que los estudiantes tengan la oportunidad de conocer las normas y desarrollar habilidades gerenciales en su uso a través del curso de gestión de calidad.

III. DESCRIPCION DEL CURSO.

La presente propuesta del curso, busca conducir e iniciar al estudiante en conocimiento teórico de los principales sistemas de calidad como herramienta para la mejora continua dentro de las empresas agroalimentarias.

Se introducen los conceptos básicos de calidad, el establecimiento de sistemas de gestión de calidad y los principales aspectos a considerar por al dirección,. Se hace referencia a las principales normas de gestión de calidad internacionales como lo son las Normas ISO, se hará conciencia en el estudiante de la importancia para los puestos de dirección y gerenciales en empresas agroalimentarias acerca del conocimiento y apoyo a estos temas para una adecuada dirección y planificación de la empresa.

El curso aplica los fundamentos básicos de la gestión de calidad, capacitando al estudiante para organizarlos e implementarlos, dentro del marco logístico de una empresa agroalimentaria de producción sostenible y de acuerdo con la planificación estratégica que se requiere para alcanzar los objetivos planteados.

IV. OBJETIVOS GENERALES

Brindar al estudiante los conocimientos básicos necesarios para desarrollar la cultura de calidad y normalización en la gestión de calidad de una empresa agroalimentaria.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Crear conciencia en los estudiantes de la necesidad de desarrollar la cultura de calidad incorporando los procesos de calidad y normalización en todos los niveles de la organización agroalimentaria.
2. Inducir al estudiante en el tema de la planificación de calidad en los procesos en las organizaciones agroalimentarias.

V. UNIDADES TEMATICAS

1. **Historia del concepto de calidad.**
 - Evolución histórica del concepto de calidad.
 - Principios de la gestión de la calidad.
 - Trilogía de Juran. La rueda de Deming.
 - Eficacia y eficiencia.
 - Gestión de la calidad en los productos y en los servicios
 - Definiciones de calidad.
 - Calidad Agroalimentaria
2. **La estandarización de la calidad.**
 - Los orígenes de la estandarización.
 - La Normalización.
 - La acreditación.
 - La certificación.
 - La homologación.
3. **Normas de gestión de calidad y ambiente.**
 - Normas de la serie ISO 9000.
 - Aplicación a las diferentes organizaciones (producción, servicios).
 - Desarrollo de las normas ISO 9001.
 - Sistemas de Gestión ambiental
 - La norma ISO 14001 de la gestión medioambiental.

- Formas de Integración entre ISO 9001 e ISO 14001

4. Documentación del sistema de calidad.

- Distintos enfoques estratégicos. Directrices básicas
- Documentación del sistema.
- Fases para la implementación.

5. Auditoría de gestión de calidad.

- Tipos y finalidad de la auditoría.
- El auditor Interno.
- Herramientas de auditoría
- Programación de la auditoría
- Informe de auditoría.

6. Control de las No conformidades.

- Detección de las no conformidades.
- Registro de las No conformidades
- Acciones correctivas y preventivas.

7. Aspectos económicos de la calidad.

- Los costos de la calidad: Conceptos generales, clasificación de los costos, optimización de los costos, La curva de Costo total de Calidad (CTC), diseño e implementación del sistema de CTC.
- Fundamentos de análisis de valor.

8. Proceso de mejora continua.

- Aspectos generales de la mejora continua.
- Ventajas e inconvenientes de la mejora continua.
- Actividades básicas de mejora.
- Fases para la implementación de la mejora continua.

VI. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

1. **Clase magistral:** Siguiendo los temas presentados y con apoyo de multimedia.
2. **Gira:** Visita a empresas o agrupaciones agroindustriales para observar, evaluar, analizar y/o diseñar el establecimiento de sistemas de gestión de calidad en el sector agrícola .Para la gira se deberá realizar un informe y será de asistencia obligatoria.

3. **Exámenes cortos:** Evaluaciones parciales, semanales sobre la materia vista en clase, y material complementario. Estas pruebas no se repondrán y se realizarán en los primeros minutos de la clase.
4. **Exposiciones lecturas.** Exposiciones en grupos o individuales de temas importantes relacionados con el curso. El detalle de estos trabajos se indicarán en el desarrollo del curso.
5. **Exámenes parcial y final:** Evaluaciones de los diferentes temas vistos en clase. No se repondrán las pruebas salvo situaciones especiales (**deberán presentarse evidencias objetivas**).
6. **Trabajo de investigación:** Investigación sobre los principales productos de exportación, país de destino, principales empresas, normas a cumplir para la exportación según cliente.

VII. Sistema de evaluación:

Componente o criterio	Porcentaje
Exámenes cortos	15%
Examen Parcial	20 %
Trabajos de investigación aplicada	20%
Exposiciones temas asignados	15%
Examen Final	30%

VII. Cronograma de actividades, II Semestre del 2012

Sem	Fecha	Tema
1	07 de Agosto	Entrega y discusión del programa del curso. Lectura asignada una fábula sobre calidad
2	14 de Agosto	Historia del concepto de calidad. Calidad Agroalimentaria, Estandarización de la calidad.
3	21 de Agosto	Historia del concepto de calidad. Calidad Agroalimentaria, Estandarización de la calidad.
4	28 de agosto	Normas de gestión de calidad ISO 9000 y gestión ambiental ISO 14000.
5	4 de setiembre	Normas de gestión de calidad ISO 9000 y gestión ambiental ISO 14000.
6	11 de setiembre	Presentación de lecturas asignadas

7	18 de setiembre	Presentación de lecturas asignadas
8	25 de setiembre	Examen Parcial
9	02 de octubre	ISO 22000. Sistemas voluntarios de gestión de calidad. GLOBAL-GAP y Marcas de calidad
10	09 de octubre	Documentación en sistemas de gestión de calidad y ambiente
11	16 de octubre	Documentación en sistemas de gestión de calidad y ambiente. Preparación material para gira
12	23 de octubre	Auditoría
	26-27 de octubre	Gira
13	30 de octubre	Auditoría
	02-03 de Noviembre	Gira
14	06 de noviembre	Presentación del escrito y exposición trabajos de investigación
15	13 de noviembre	Aspectos económicos de la calidad, Proceso de mejora continua
16	20 de noviembre	Estadística Aplicada al control de calidad
17	27 de noviembre	Examen Final
18	05 de diciembre	Entrega de notas
19	11 de diciembre	Examen de Ampliación

VIII. Bibliografía

Alexander S. Alberto. 1996. *Manual para documentar sistemas de calidad*. Prentice Hall. México. 357p.

Chacón, C. 2001. *Diseño de un Sistema de Gestión Ambiental para la empresa Innovaplant de Costa Rica S.A. bajo las especificaciones de la norma ISO 14001*. Proyecto de Graduación para optar por el título de licenciatura en Economía Agrícola con énfasis en gestión y extensión agrícola. Universidad de Costa Rica, Grecia, Alajuela.

Clements, R. 1997. *Guía completa de las normas ISO 14000*. 1 edición, Editorial gestión 2000, Barcelona.

Gómez, D. 2004. *Establecimiento de un sistema Integral de gestión de calidad y ambiente siguiendo la normativa internacional ISO, para sistemas de producción agrícola en ambientes controlados*. Proyecto de Graduación para optar por el título de licenciatura en Economía Agrícola con énfasis en Agroambiente. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica.

- Guaspari, J. 1996. *Un cuento sobre calidad. Érase una vez una fábrica.....* Grupo Editorial Norma. Bogota. Colombia
- Harrington James. 1996. Administración total del mejoramiento continuo. Mc Graw Hill. Colombia. 506p.
- Instituto Nacional De Normas Técnicas De Costa Rica (INTECO). 1998. “*Compendio de normas ISO 14000*” I edición, San Pedro de Montes de Oca, San José, Costa Rica.
- Laboucheux V. 1992. Tratado de la calidad total. Adaptado por Angel Pola. Editorial LIMUSA. Madrid.
- Material del Curso Técnico en Gestión de Calidad 2003. Asociación Española para la Calidad y Fundación CEDDET.
- Material del Curso Gestores de Sistemas de Calidad. 2004. Asociación Española para la Calidad y Fundación CEDDET.
- Material del Curso Gestores de desechos sólidos. 2004. Solucionaria. España y Fundación CEDDET.
- Material del Curso. Certificaciones de calidad de los alimentos orientada a sellos de atributos de valor en países de América Latina. 2005. Organización de las naciones unidas para la agricultura y la alimentación (FAO)
- Montgomery D.C. 1991. Control estadístico de la calidad. Grupo Editorial Iberoamericano. México 446 p.
- Oropeza, R. 1996. “*Manual práctico de auditorías ambientales*” I edición, Panorama Editorial, México,
- Piña, C. 2002. “*Propuesta de implementación de un sistema de gestión ambiental para el grupo Retana y Gamboa S.A.*”. Proyecto de tesis para optar por el grado de Licenciado en Economía Agrícola. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Pons, J. 2002. *Manual de capacitación. Certificación de calidad de alimentos orientada a sellos de atributos de valor en Países de América Latina.* ECOCERT y FAO

IX. Lecturas

1. Guaspari, John. 1996. Un cuento sobre calidad. Érase una vez una fábrica..... Grupo Editorial Norma. Bogota. Colombia
2. Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Microempresas Rurales. La Experiencia MEVEL.
3. Hataley, Bárbara. 1995. Un Pavo Real en el reino de los Pingüinos. Traducción Beatriz Caballero Y María del Mar Ravassa. Grupo Editorial Norma. Bogota. Colombia.
4. Jennings, Marianne M. 2004. Un cuento de negocios. Un relato sobre ética, opciones, éxito (y un conejo muy grande) Traducción de Fabian Bonnett. Grupo Editorial Norma. Bogota. Colombia.
5. Johnson, Spencer. 2000. ¿Quién se ha llevado mi queso? Como adaptarnos a un mundo en constante Cambio. 36ª Edición. Ediciones Urano. Barcelona. España.
6. Kriegel, Robert J. 2002. De las Vacas Sagradas se hacen las mejores hamburguesas: estrategias rompeparadigmas para desarrollar personas y organizaciones dispuestas al cambio; Traducción Margarita Cárdenas. Grupo Editorial Norma. Bogota. Colombia.

X. Trabajo a exponer:

1. Las 5´s
2. Lean Manufacturing
3. 8D: El método eficaz para la mejora continua
4. 6 Sigma
5. Modelo Q+4D
6. QFD (Desarrollo de la función de calidad)
7. Normas de responsabilidad social (Norma SA 8000)
8. Normas de salud y seguridad en el trabajo (Norma OSHAS 18000)
9. Ley de Bioterrorismo
10. Círculos de calidad
11. Benchmarking
12. Normas de denominación de origen
13. Comercio Justo