

Universidad de Costa Rica

Recinto Tacaes

Curso: Administración de Sistemas de Calidad

Siglas: LQ-0040 Créditos: 3 Requisitos: LQ-0030

Día: Miércoles 4:00 p.m. I semestre 2007

Profesor: Ing. Marvin Bogantes Jiménez

I. Objetivos:

Formar al estudiante en las técnicas y modelos para el control y mejoramiento de la calidad en una empresa. Además conocer los elementos que caracterizan una cultura empresarial de excelencia y de búsqueda permanente de mejora de los procesos, para lograr competitividad a nivel internacional.

Se busca además dar a conocer los medios que permitan establecer una cultura que incentiva la calidad y la proyección a futuro en todos los niveles de la organización.

II. Contenido del curso

Conceptos básicos

1. Concepto moderno de calidad
2. La calidad como estrategia competitiva
3. Planificación estratégica de la calidad
4. Organización para la calidad
5. Liderazgo, esquemas participativos y calidad. Círculos de calidad.
6. Los cálculos autodirigidos
7. Aseguramiento de la calidad
8. Administración y motivación del recurso humano
9. Principios de Administración japonesa y gerencia de calidad

Enfoques y etapas de la calidad

1. Época artesanal: relación artesano cliente
2. Época industrial: calidad mediante inspección
3. Época industrial: control estadístico de la calidad
4. Época industrial: aseguramiento de la calidad
5. La era de la información: calidad como estrategia competitiva

Competitividad, el cliente y la calidad. Modelos de calidad

1. La competencia: en el mercado, por el mercado y por referencia
2. Modelo de Porter de las 5 fuerzas de la competencia
3. El triángulo estratégico de Ohmae
4. Los costos de la calidad
5. La calidad una estrategia para sobrevivir

La reingeniería como herramienta de mejora de procesos

1. La mejora discontinua: su fundamento y su aplicación
2. Los procesos y el rediseño de los procesos

Gestión para el aseguramiento de la calidad

1. Programa de las 5 S (Seiry, Seiso, Seiton, Seiketsu y Shisuke)

Sistemas de la calidad

1. Normas Internacionales ISO

III. Metodología de trabajo

Predominio de la clase magistral y la presentación de trabajos de investigación sobre diversos temas utilizando recursos audiovisuales por parte de los estudiantes.

IV. Evaluación

Exámenes cortos (sin previo aviso y con carácter acumulativo) 25 %

Exámenes parciales (dos)

50 %

Trabajos de investigación

25 %

V. Bibliografía

1. Material fotocopiado entregado por el profesor
2. Evans J.R. & Lindsay W. Administración y control de la calidad. IV Edición. Internacional Thompson Editores.