

*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. 1 ciclo 2008  
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 asignados por el profesor	25 %	

Luego de cada examen corto o parcial tendrán a disposición una muestra resuelta del examen. Se atenderán reclamos correspondientes a la sumatoria de puntos, notas mal calculadas o preguntas significativamente mal calificadas de acuerdo a la muestra resuelta del examen.

Para efectos de reposición de exámenes parciales, la asistencia a cada examen se registrará de acuerdo a lo establecido en el Art. 24 del Reglamento de Régimen Académico Estudiantil. En el caso de exámenes cortos no habrá reposición.

El cronograma del curso será entregado el 12 de marzo de 2008.

### **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.