

Universidad de Costa Rica  
Recinto Tacares  
Curso: Administración de Sistemas de Calidad  
Siglas: LQ-0040    Créditos: 3    Requisitos: LQ-0030  
Día: Miércoles 4:00 p.m. I semestre 2009  
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)	30 %
Exámenes parciales (dos)	50 %
Trabajos de investigación	20 %

### **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.