

CURSO

LQ-0040 Administración de Sistemas de Calidad

I Semestre 2010

GENERALIDADES DEL CURSO

Horario: Jueves 6:00 p.m. a 9:00 p.m.

Requisitos:

Grupo:01

Créditos:03

PROFESOR y ASISTENTE

Profesor: Francisco Bogantes Madrigal

Teléfonos: 8825-9432 (cel), 2220-6907 (of), 2494-8081 (casa).

E-mail: fbogantes@ice.go.cr

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

OBJETIVOS

Objetivo general

Formar al estudiante en los modelos, principios, normas y técnicas para la gestión estratégica de la calidad en una empresa. Además conocer los elementos que caracterizan una cultura empresarial de excelencia para lograr competitividad a nivel internacional y la permanente satisfacción del cliente.

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.

Objetivos específicos

El estudiante estará en capacidad de:

1. Comprender los principales aportes de las principales corrientes y filosofías gerenciales a la Administración y Gestión Integral de la Calidad. CALIDAD TOTAL, REINGENIERIA, SEIS SIGMA, LEAN ENTERPRISE (LEAN Services; LEAN Manufacturing; LEAN Construction; LEAN Hospitality; LEAN Healthcare). Normativa ISO, EFQ, MALCOLM BALDRIGE
2. Utilizar las herramientas y técnicas aprendidas en diferentes proyectos relacionados con la mejora de la gestión de la calidad y de la gestión empresarial.

PROPUESTA DE CONTENIDO

El curso manejará tres ejes temáticos:

- **Corrientes Gerenciales en Administración de Sistemas de Calidad**
- **Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial**
- **Liderazgo gerencial para la calidad y trabajo en equipo**

1. Etapas de la calidad. Resumen General de aportes y las corrientes gerenciales. Costos de la calidad
2. Sistema de Calidad
3. Gestión de la Calidad
4. Sistema de Gestión de la Calidad.
5. El cliente, los datos y el proceso Análisis de Valor (VSM: Value Stream Map)
6. Ventaja competitiva, competitividad empresarial y el modelo de las 5 fuerzas de la competencia de Michael Porter.
7. El triángulo estratégico de Kenichi Ohmae.
8. Comprensión e Implementación de LEAN Enterprise y Desempeño de clase Mundial. LEAN Enterprise en Servicios. DMAIC en LEAN Enterprise. Cinco Eses en LEAN Enterprise
9. LEAN Seis Sigma.
10. Kanban/JIT
11. Visual Enterprise: Empresa Visual
12. Hoshin Kanri y la administración japonesa de la calidad. Células de Manufactura y de Oficina. Kayzen y Kayrio.
13. Mantenimiento Productivo Total (TPM)

Normativas aplicables y guías para la mejora de la competitividad empresarial

1. FAMILIA DE NORMAS ISO 9000

- a. ISO 9000
- b. ISO 9001:2008
- c. ISO 9004:2009
- d. ISO 9011:2002

2. Fundamentos de auditorías internas de calidad

3. Propósitos y beneficios de las auditorías internas de calidad

4. Perfil de competencias del auditor interno de calidad: ético, de comportamiento, conocimiento y habilidad

5. Proceso de las auditorías internas de calidad ISO 9001:2008

- a. Programación de auditorías
- b. Planificación de cada auditoría
- c. Convocatorias
- d. Ejecución de auditorías
- e. Elaboración de informes
- f. Generación y verificación de acciones correctivas y preventivas

6. La programación de auditorías

- a. Evaluación de criticidad
- b. Variables para determinar la periodicidad, profundidad y duración de auditorías
- c. Criterios para seleccionar el equipo auditor

7. La planificación de cada auditoría

- a. Los objetivos específicos de cada auditoría
- b. Alcance de cada auditoría
- c. Determinación de fechas y horarios
- d. Preparación de los auditores
- e. Elaboración de las listas de verificación

8. Convocatoria

- a. Al equipo gerencial
- b. Al personal
- c. A los auditores

9. La ejecución de la auditoría

- a. La reunión de apertura
- b. La búsqueda de evidencias de conformidad
- c. La redacción de informe de incumplimientos y oportunidades de mejora
- d. La reunión de cierre

10. Informe final

- a. Análisis por variable
- b. Presentación

11. Emisión de solicitudes de acciones correctivas y preventivas

- a. ¿quién lo debería hacer?
- b. Establecimiento de plazos
- c. Generación de acciones correctivas-preventivas
- d. Seguimiento de acciones correctivas

12. Archivo de documentos de auditoría

- a. Programa
- b. Plan de cada auditoría
- c. Listas de verificación
- d. Informes
- e. Lista de auditores
- f. Emisión de acciones y seguimiento

14. Tips para recolectar evidencias objetivas en una auditoría

- a. La entrevista
- b. El muestreo
- c. El rastreo

15. Tips de comunicación del auditor

- a. La asertividad en el auditor
- b. La escucha activa para la empatía

Liderazgo gerencial para la calidad y el trabajo en equipo

Este eje se desarrollará por medio de videos y análisis de casos. Se propone el siguiente material:

- 1. El líder
- 2. Gerencia del servicio. Carl Albretch
- 3. Trabajo en equipo de 5 estrellas
- 4. Gung ho
- 5. Liderazgo 65 min.
- 6. El proceso de certificación paso a paso
- 7. Los cambios en cada área de la organización.

También se pueden incluir videos del tema que el estudiante aporte. Se sugiere investigar en www.youtube.com

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Se desarrollarán los diferentes temas a través de exposiciones y trabajos prácticos, los cuales serán desarrollados tanto por el profesor como por los estudiantes de acuerdo a los grupos formados y a la asignación de trabajos que se realicen.

Los estudiantes complementan el contenido del curso con un proyecto a realizar en un a empresa productora de bienes. Se pedirán avances escritos y orales de acuerdo al desarrollo el proyecto, por lo que los porcentajes de evaluación indicados para el Primer avance, Informe final y Presentación Oral, estarán conformados por varias notas.

EVALUACIÓN

- El valor relativo de las diferentes actividades de evaluación es el siguiente:

3 Parciales de 20 % cada uno)	60 %
Exposiciones de grupos	15 %
Exámenes cortos (se harán sin previo aviso)	15 %
Proyecto de mejora	10 %
Total	100%

- Todo documento debe de entregarse en la fecha programada; sin excepción, de lo contrario se perderán los puntos.
- Toda presentación oral, debe ser realizada el día y hora programada de lo contrario no se podrá llevar a cabo y se perderán el porcentaje asignado. El estudiante coordinará con la Universidad todo lo relacionado a la disponibilidad de medios audiovisuales para su exposición.

BIBLIOGRAFÍA

1. Vilar Barrio Jose Francisco. *La auditoria de los sistemas de gestión de la calidad.* Fundación Confemetal. Madrid, España.
2. Barba, Boix, Cuatrecasas. *Seis sigma.Una iniciativa de calidad total.* Editorial Gestión 2000. Barcelona.España
3. Alvarez Martin. *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos.* Editorial Panorama.
4. Angel Pola Maseda. *El proceso de certificación paso a paso.* Gestión y Planificación integral
5. Angel Pola Maseda. *Los cambios en cada área de la organización .*Gestión y Planificación integral
6. www.inteco.or.cr . *Familia de normas ISO 9000*