



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SEDE DE OCCIDENTE
CARRERA DE LABORATORISTA QUÍMICO.**

**LQ-0015 HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD-HPC-
I Semestre 2012**

GENERALIDADES DEL CURSO

**Horario: Martes 5:00 p.m. a 9:00 p.m.
Requisitos: XS- 0402 Estadística para Laboratorista Químico.
Grupo:01
Créditos:03**

PROFESOR y ASISTENTE

**Profesor: Francisco Bogantes Madrigal
Teléfonos: 8825-9432 (cel), 2220-6907 (of), 2494-8081 (casa).
E-mail:frbogmad@hotmail.com**

Asistente: POR DEFINIR ES NECESARIO DADO EL VOLUMEN DE TRABAJO.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

HPC pretende ser el curso enfocado a desarrollar estudios en el campo de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, con énfasis en las herramientas más usadas en la planeación, análisis, evaluación y control de la calidad, haciendo énfasis en las 7 herramientas básicas y en el control Estadístico del Proceso.

OBJETIVOS

Objetivo general

Proveer al estudiante de las herramientas fundamentales para la planeación, análisis, evaluación y control de la calidad, haciendo énfasis en las herramientas administrativas y estadísticas del Control de Procesos para el Mejoramiento de la Calidad; que le permitan implementar un sistema de Calidad en la empresa de bienes y servicios.

Objetivos específicos

El estudiante estará en capacidad de:

1. Comprender los principales aportes de las principales corrientes y filosofías gerenciales que existen relacionadas con la Gestión Integral de la Calidad.
2. Aplicar integralmente las herramientas fundamentales en la planeación, análisis, evaluación y control de la calidad.
3. Utilizar las herramientas y técnicas aprendidas en diferentes proyectos relacionados con la mejora de la gestión de la calidad y de la gestión empresarial.
4. Calificar y cuantificar las variables y otros factores que afectan un proceso y sus resultados
5. Investigar y diseñar procesos estadísticamente controlados
6. Determinar las variables importantes de un proceso y plantear las alternativas que controlan la calidad de los productos y servicios.



7. Aprender a controlar el ingreso de materias primas a la empresa mediante técnicas de muestreo de aceptación.

ACTIVIDADES, cronograma

Semana 1: Marzo 6, 2012

Introducción al curso, entrega y explicación de Programas. Formación de Grupos. Asignación de trabajos y exposiciones.

Semana 2: Marzo 13, 2012

- Etapas de la Calidad. Principales corrientes y filosofías gerenciales.
- Definición de calidad, productividad y competitividad.
- La política de calidad y la gestión integral de la calidad.
- Fuentes de ventaja competitiva.
 - calidad, servicio, precio, tiempos de entrega.
 - El I+D+i como fuente de ventaja competitiva.

Semana 3: Marzo 20, 2012

Los datos y la calidad

- Enseñanzas del Dr. Edwards Deming sobre el uso de datos y las decisiones.
 - Documentación, datos y hojas de verificación. Creo en Dios, los demás traigan datos.
 - El círculo de Deming como proceso de mejora.
 - Los 3 ciclos de mejora: ciclo correctivo, ciclo de mantenimiento, ciclo de mejoramiento.
- Relaciones entre eventos, datos, información, conocimiento, toma de decisiones y mejora.
- Conocimiento integral de las herramientas administrativas y las herramientas estadísticas para el análisis y mejora de la calidad basado en datos. Visión integral de su uso: Presentación de video de Hewlett Packard

Semana 4: Marzo 27, 2012

Los datos y los costos de la calidad

- Costos de fallas.
- Costos de Apreciación.
- Costos de prevención.
- Curva de costos y los modelos de Gestión de Calidad asociados.
- Ejemplos y práctica.

Semana 5: Abril 3, 2012 Semana Santa, NO HAY CLASES

Semana 6: Abril 10, 2012:

ASIGNACION 1:

- Diagrama Causa-efecto de Ishikawa para producto y para proceso. Explicación de herramienta y dos ejemplos.
- Diagrama de Pareto. Explicación de herramienta y dos ejemplos.

Semana 7: Abril 17, 2012

ASIGNACION 2:

- La variación de los procesos. Causas especiales y causas comunes de variación.
- Comportamiento de los procesos y las pruebas de normalidad.
 - Distribuciones de Frecuencia e histogramas. Explicación de herramienta y dos ejemplos.



- Pruebas de hipótesis Xi-Cuadrado. Explicación de herramienta y dos ejemplos.
- Las técnicas del muestreo y el pre muestreo.

Semana 8: Abril 24, 2012. SEMANA UNIVERSITARIA.

- **PRACTICA PARA PRIMER PARCIAL.**

Semana 9: Mayo 1, 2012. FERIADO DIA DEL TRABAJADOR

Semana 10: Mayo 8, 2012

PRIMER PARCIAL. TODO LO COMPRENDIDO HASTA SEMANA ANTERIOR

Semana 11: Mayo 15, 2012

ASIGNACION 3:

CONTROL DE PROCESOS POR VARIABLES:

- Gráficas X-R. Interpretación de gráficas: adhesiones, corridas, tendencias
- Graficas X-S Interpretación de gráficas: adhesiones, corridas, tendencias
- gráficas de individuales
- Práctica y ejercicios sobre graficas.

Semana 12: Mayo 22, 2012

ASIGNACION 4:

CONTROL DE PROCESOS POR VARIABLES:

- Estudio de capacidad y habilidad de Proceso para variables.
 - Habilidad aparente. $-C_p-$
 - Habilidad real $-C_{pk}-$
 - Porcentaje que cumple con especificaciones
 - Práctica y ejercicios

Semana 13: Mayo 29, 2012

SEGUNDO PARCIAL. TODO LO REFERENTE AL CONTROL DE PROCESOS POR VARIABLES

Semana 14: Junio 5, 2012

ASIGNACION 5:

CONTROL DE PROCESOS POR ATRIBUTOS:

- Estabilización del proceso (gráfico de control por atributos). Graficas p, np
- Estabilización del proceso (Gráfico de control por atributos). Graficas c y u
- Ejercicios sobre atributos

Semana 15: Junio 12, 2012

ASIGNACION 6:

PROVEEDORES Y LA CALIDAD EN EL ORIGEN

- Proveedores y Muestreo de aceptación. Una negociación ganar-ganar.
- Los riesgos del productor.
- El riesgo del consumidor
- Planes de muestreo: tamaño del lote y su relación con tamaño de las muestras. Criterios de aceptación y criterios de rechazo
- Curva característica de operación de los planes de muestreo. Curva OC



Semana 16: Junio 19, 2012

ASIGNACION 7:

PLANES DE MUESTREO Y EL USO DE LAS NORMAS MILITARES

- Planes de muestreo por ATRIBUTOS y la norma militar estándar MIL-STD-105
 - Explicación del uso de la norma.
 - Ejercicios de planes de muestreo: simple, doble, múltiple.
- Planes de muestreo por VARIABLES y la norma militar estándar MIL-STD-414.
 - Explicación del uso de la norma.
 - Ejercicios de planes de muestreo: simple, doble, múltiple.

Semana 17: Junio 26, 2012

TERCER PARCIAL. TODO LO RELACIONADO CON CONTROL DE PROCESOS POR ATRIBUTOS Y PLANES DE MUESTREO DE ACEPTACION.

METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

Se desarrollarán los diferentes temas a través de exposiciones de los temas asignados, ejercicios y trabajos prácticos, los cuales serán desarrollados tanto por el profesor como por los estudiantes de acuerdo a los grupos formados

EVALUACIÓN

3 Parciales de 15 % cada uno	60%
Exposiciones de grupos	15%
Tareas	10 %
Exámenes cortos (se harán sin previo aviso)	10%
Asistencia y participación	5%
Total	100%

- Todo documento escrito, 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

- Montgomery. Control Estadístico de la Calidad. Editorial Iberoamericana.
- Amsden R, Butler H, Amsden D. **Control estadístico de procesos simplificado**. Editorial Panorama
- Alvarez Martin. **Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos**. Editorial Panorama.
- Barba, Boix, Cuatrecasas. Seis sigma. Una iniciativa de calidad total. Editorial Gestión 2000. Barcelona.España.
- HistoshiKume. Herramienta Estadística. Básica para el Mejoramiento de la Calidad.