

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA
DESCRIPTION OF INDIVIDUAL COURSE UNIT

English version 

Nombre de la asignatura/módulo/unidad y código Course title and code	Gestión de la Calidad Empresarial
Nivel (Grado/Postgrado) Level of course (Undergraduate/Postgraduate)	Grado
Plan de estudios en que se integra Programme in which is integrated	Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas
Tipo (Troncal/Obligatoria/Optativa) Type of course (Compulsory/Elective)	Optativa
Año en que se programa year of study	A partir de 2 (incluido)
Calendario (Semestre) Calendar (Semester)	Primer cuatrimestre. Fechas oficiales por el equipo de Gobierno de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales
Créditos teóricos y prácticos Credits (theory and practics)	4+2
Créditos expresados como volumen total de trabajo del estudiante (ECTS) Number of credits expressed as student workload (ECTS)	6* *1 ECTS= 25-30 horas de trabajo. ver más abajo actividades y horas de trabajo estimadas
Descriptor Descriptors	Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos e implantación de la Gestión de la Calidad Total.
Objetivos (expresados como resultados de aprendizaje y competencias) Objectives of the course (expressed in terms of learning outcomes and competences)	El alumno sabrá/ comprenderá: DEFINIR las palabras inspección, calidad percibida, calidad objetiva, excelencia, conformidad, calidad de diseño, calidad de fabricación, dimensiones de la calidad, costes de calidad. DESCRIBIR la evolución de la aplicación de la calidad en las empresas y la situación predominante en la actualidad. COMPARAR las ventajas e inconvenientes de los distintos conceptos de calidad. DEFINIR los términos calidad total, gestión de la calidad y mejora continua. DESCRIBIR los diferentes principios, prácticas y técnicas que engloba la calidad total. DISCUTIR las diferencias entre el cliente interno y el cliente externo de una empresa. COMPARAR las diferencias entre los sistemas de gestión de la calidad pasados y modernos. IDENTIFICAR numerosos conceptos afines al de calidad total. DEFINIR los conceptos "Método Deming", la Trilogía de Juran, los absolutos de la calidad y la función de pérdida de la calidad. DESCRIBIR los puntos básicos para la puesta en práctica de la gestión de calidad según Deming, Juran y Crosby. COMPARAR las opiniones de los principales expertos en calidad sobre el concepto de calidad, su medición y su gestión. DEFINIR los términos planificación, control, estándares, normas, objetivos, indicadores, autocontrol y sensores. DESCRIBIR el proceso de planificación y control de la calidad. DISCUTIR los principales obstáculos que se plantean en la elaboración de un sistema de planificación y control de la calidad. COMPARAR el mecanismo de control de calidad clásico y el autocontrol. IDENTIFICAR los diferentes procedimientos y herramientas que pueden utilizar los directivos para estimular la creatividad en la traducción de las expectativas de los clientes en estándares de calidad. DEFINIR los términos liderazgo, cultura empresarial y resistencia al cambio DESCRIBIR por qué el enfoque de las cualidades personales del liderazgo no ha proporcionado un conjunto universal de características que se asocien con los líderes eficaces en la implantación de un programa de calidad total. ANALIZAR los factores que explican la resistencia al cambio cultural previo a la implantación de un programa de calidad total. DISCUTIR cuáles son los factores que determinan las diferencias en cuanto a efectividad en la implantación de programas de calidad total. COMPARAR diferentes metodologías en el desarrollo de programas de calidad total. IDENTIFICAR los factores clave de éxito para la mejora continua de la calidad. DEFINIR los términos participación, adhocracia, grupo de progreso, círculo de calidad y sistema de sugerencias DESCRIBIR los diferentes mecanismos participativos que existen en las organizaciones para la mejora de la calidad DISCUTIR las causas que explican la creación de los grupos participativos, las mejoras que generan y los obstáculos que encuentran en su proceso de consolidación COMPARAR las diversas etapas del desarrollo de los grupos participativos IDENTIFICAR las principales características de los grupos participativos de mejora de la calidad en las organizaciones DEFINIR las técnicas básicas para la calidad, el control por atributos y por variable y las principales técnicas para la planificación de la calidad. DESCRIBIR los diferentes tipos de técnicas para la calidad.

DISCUTIR la importancia que tiene la utilización de técnicas estadísticas en la calidad.
 COMPARAR los diferentes métodos para detectar problemas de carácter cualitativo.
 IDENTIFICAR si la variación de un proceso se encuentra dentro o fuera de control.
 DEFINIR los diferentes conceptos del AMFE como la frecuencia, gravedad, detección, prioridad del riesgo, del QFD y del DEE.
 DESCRIBIR el proceso resolución de problemas como un método para mejorar la calidad
 DISCUTIR sobre las diferencias y similitudes del proceso de resolución de problemas con el círculo PDCA
 COMPARAR las ventajas que proporcionan la utilización del Despliegue de la Función de Calidad frente a otras técnicas de diseño.
 IDENTIFICAR los principales pasos para realizar un Análisis Modal de Fallos y Efectos.
 DEFINIR los términos intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad, calidad de servicio y dimensiones de la calidad de servicio.
 DESCRIBIR las principales diferencias que distinguen a los servicios de los bienes y sus repercusiones en la gestión de su calidad.
 DISCUTIR sobre las principales medidas que una empresa puede adoptar para mejorar la calidad de sus servicios.
 COMPARAR las expectativas de los clientes con sus percepciones para obtener una medición global de la calidad de servicio o una medida para cada dimensión.
 IDENTIFICAR y medir los diferentes tipos de deficiencias en la calidad de un servicio y las causas que las producen.
 DEFINIR los términos normalización, certificación, homologación, registro de empresa y acreditación, entre otros.
 DESCRIBIR los requisitos de la normativa existente sobre sistemas de aseguramiento de la calidad.
 DISCUTIR sobre las diferencias que existen entre el aseguramiento de la calidad y la calidad total.
 COMPARAR los diferentes tipos de certificación a los que puede optar una empresa.
 IDENTIFICAR los pasos que debe seguir una empresa para obtener la certificación de su sistema de calidad.
 DEFINIR los términos benchmarking, reingeniería, justo a tiempo y mantenimiento productivo total.
 DESCRIBIR las diferentes modalidades de benchmarking, así como sus diferentes etapas de implantación.
 DISCUTIR la problemática que supone el establecimiento de una relación estrecha y estable con los proveedores.
 COMPARAR el sistema Justo a Tiempo de planificación y control de la producción con otros alternativos en la mejora de la calidad.
 IDENTIFICAR las diferentes modalidades de premios a la mejor gestión de la calidad.

El alumno será capaz de:

DISCUTIR los principales resultados que pueden obtener las empresas por la utilización de la calidad a través de la rentabilidad, productividad, costes y otros aspectos menos tangibles.
 IDENTIFICAR qué dimensiones de la calidad son las más adecuadas para conseguir una buena posición competitiva en el sector donde desarrolla la actividad.
 HACER un diagnóstico externo e interno de la calidad de una empresa.
 DETERMINAR los pasos necesarios para la implantación de la gestión de calidad en la empresa.
 APLICAR los diferentes procedimientos y herramientas para la planificación y control de la calidad.
 ESTABLECER diferentes mecanismos participativos para la mejora de la calidad.
 APLICAR diferentes tipos de técnicas para la calidad, estadísticas y cualitativas.
 ESTABLECER los pasos que debe seguir una empresa para obtener la certificación de su sistema de gestión de la calidad.
 ASESORAR en todo el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad (ISO, EFQM, TQM, etc.)

No son necesarios

CONTENIDOS:

TEMA 1. CALIDAD: ORÍGENES Y FUNDAMENTOS.

- 1.1. Introducción: La importancia del tema de la calidad.
- 1.2. Orígenes y evolución de la calidad.
- 1.3. Concepto de calidad.
- 1.4. Las dimensiones de la calidad.
- 1.5. Los resultados económicos de la calidad.

TEMA 2. CONCEPTOS BÁSICOS Y FILOSOFÍA DE LA CALIDAD TOTAL.

- 2.1. Calidad Total: concepto y fundamentos.
- 2.2. La gestión de calidad.
- 2.3. Calidad y satisfacción del cliente. El cliente y el proveedor interno.
- 2.5. La mejora continua: proceso y relación con la innovación.
- 2.6. La perfección como objetivo.
- 2.7. Calidad Total y conceptos afines.

TEMA 3. LOS GURÚS DE LA CALIDAD.

- 3.1. Introducción.

Prerrequisitos y recomendaciones
 Prerequisites and advises
Contenidos/descriptores/palabras clave
 Course contents/descriptors/key words

- 3.2. La gestión de calidad según Deming.
- 3.3. La gestión de calidad según Juran.
- 3.4. La gestión de calidad según Crosby.
- 3.5. Otras aportaciones a la gestión de calidad.

TEMA 4. EL DIAGNÓSTICO DE CALIDAD.

- 4.1. Introducción.
- 4.2. Evaluación de la situación de la calidad externa. El cliente externo.
- 4.3. Evaluación de la situación de la calidad interna. El cliente interno.
- 4.4. Evaluación de la situación de los costes de calidad.

TEMA 5. EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD.

- 5.1. La planificación de la calidad.
- 5.2. El sistema de normalización y medición de la calidad.
- 5.3. Sistemas de control en el desarrollo de la calidad.

TEMA 6. LOS PROGRAMAS DE CALIDAD TOTAL (I): LIDERAZGO, CULTURA EMPRESARIAL Y EFECTIVIDAD.

- 6.1. Programas de Calidad Total. Concepto y lanzamiento.
- 6.2. Liderazgo y apoyo de la dirección.
- 6.3. El cambio de la cultura organizacional hacia la mejora de la calidad.
- 6.4. La efectividad de los programas de Calidad Total.

TEMA 7. LOS PROGRAMAS DE CALIDAD TOTAL (II): LA PARTICIPACIÓN.

- 7.1. Introducción.
- 7.2. Fuerzas y debilidades de los estilos de participación. Justificación.
- 7.3. Creación de grupos participativos.

TEMA 8. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (I).

- 8.1. Tipos de técnicas.
- 8.2. Herramientas estadísticas básicas.
- 8.3. Herramientas para la gestión y la planificación de la calidad.

TEMA 9. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (II).

- 9.1. El proceso de resolución de problemas y el círculo PDCA.
- 9.2. Técnicas para la función de diseño de los productos.

TEMA 10. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

- 10.1. El imperativo de la calidad de servicio.
- 10.2. Concepto de calidad de servicio.
- 10.3. Deficiencias en la calidad de servicio.
- 10.4. Soluciones a las deficiencias en el servicio.

TEMA 11. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

- 11.1. Los sistemas de gestión de la calidad.
- 11.2. La normalización.
- 11.3. Las normas ISO 9000.
- 11.4. La norma ISO 9001:2000.
- 11.5. Los requisitos documentales de la norma ISO 9001:2000.
- 11.6. La certificación.
- 11.7. Las auditorías de calidad.

TEMA 12. OTROS CONCEPTOS Y PRÁCTICAS RELACIONADOS CON LA CALIDAD TOTAL.

- 12.1. El *benchmarking*.
- 12.2. La reingeniería.
- 12.3. El justo a tiempo (J.I.T.).
- 12.4. El mantenimiento productivo total (T.P.M.).
- 12.5. Los premios de calidad.
- 12.6. La relación con proveedores.

DESCRIPTORES/PALABRAS CLAVE:

Gestión de la calidad. Concepto de calidad. Sistemas de gestión de calidad. Gestión de la Calidad Total (TQM). ISO 9000.

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

LLORÉNS, F.J. y FUENTES, M.M. (2008): *Gestión de la Calidad Empresarial*, Pirámide, Madrid.
VARIOS AUTORES (2009): *Casos prácticos de gestión de la calidad*, Copicentro, Granada.

Bibliografía recomendada
Recommended reading

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- ALEXANDER SERVAT, A. (2005) *Calidad. Metodología para documentar la ISO-9000 versión 2000*, Prentice Hall, Mexico.
- AMOR, R. et al (2005): *Control estadístico de la calidad. Una introducción*, Grupo Editorial Universitario, Granada.
- BADIA, A. (2002): *Calidad. Modelo ISO 9001. Versión 2000. Implantación, certificación, transición, auditoría*, Deusto, Bilbao.
- CASADESÚS FA, M. et al. (2005) *Calidad práctica. Una guía para perderse en el mundo de la calidad*. Prentice Hall, Mexico.
- CLAVER CORTES, E. et al. (2005): *Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones*, Pirámide, Madrid.
- COMITÉ DE MOTIVACIÓN DE LA CALIDAD (1987): *Programa de Calidad Total*, A.E.C.C., Madrid.
- CROSBY, P. B. (1987): *La calidad no cuesta*, Díaz de Santos, Madrid.
- CROSBY, P. B. (2000): *La calidad sin lágrimas. El arte de dirigir sin problemas*, Compañía Editorial Continental, México.
- DEMING, W. E. (1989): *Calidad, productividad y competitividad*, Díaz de Santos, Madrid.
- GRANT, E.L. et al (2003): *Control estadístico de calidad*, Compañía Editorial Continental, México.
- HOROVITZ, J. (1991): *La calidad del servicio*, McGraw-Hill, Madrid.
- ISHIKAWA, Kauro (1985): *Guía de control de calidad*, Unipub, New York.
- ISHIKAWA, Kauro (1994): *¿Qué es el control total de calidad?*, Parramón, Barcelona.
- JURAN, J. M. (1990): *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos*, Díaz de Santos, Madrid.
- JURAN, J. M. (1990): *Juran y la planificación para la calidad*, Díaz de Santos, Madrid.
- JURAN, J.M. y GRZYNA, F.M. (1997): *Manual de Control de Calidad*, McGraw-Hill, Madrid, Tomos I y II.
- MONTGEMERY, D.C. y GARCIA, R. (2004): *Control estadístico de la calidad*, Limusa Wiley, México.
- MORENO LUZÓN, M. et al (2000): *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones*, Prentice Hall, Mexico.
- PARASURAMAN, A., BERRY, L. y ZEITHAML, V. A. (1993): *Calidad Total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*, Díaz de Santos, Madrid.
- PÉREZ FDEZ. DE VELASCO, J. A. (1994): *Gestión de la calidad empresarial. Calidad en los servicios y atención al cliente. Calidad Total*, ESIC Editorial, Madrid.
- RUIZ-CANELA LOPEZ, J. (2003): *La gestión por calidad total en la empresa moderna*, Ra-ma, Madrid.
- SENLE, A. (2001): *ISO 9000:2000 calidad y excelencia. Todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia*, Gestión 2000, Barcelona.
- VELASCO SÁNCHEZ, J. (2005): *Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica*, Pirámide, Madrid.
- VICENTE MARTÍNEZ –TUR, V. et al (2001): *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*, Síntesis, Madrid.
- ZAÏDI, A. (1993): *Despliegue de la Función de Calidad-QDF*, Díaz de Santos, Madrid.
- VILAR, J.F. (2005): *Control Estadístico de los Procesos (SPC)*, Confemetal, Madrid.

Métodos docentes
Teaching methods

Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos para la asignatura, el desarrollo de los contenidos del temario se realizará mediante la combinación de sesiones teóricas impartidas por el profesor con prácticas y casos. En cualquier caso, el alumno tendrá la posibilidad de participar de forma activa en el estudio y análisis de cada tema mediante la resolución de los casos y cuestiones planteadas, la presentación de alguno de los epígrafes del capítulo o con la exposición de un trabajo que verse sobre los contenidos que se estén tratando.

Actividades y horas de trabajo estimadas
Activities and estimated workload (hours)

Actividad	h.clase	h. estudio*	Total
Presentación programa	1	0	1
Lecciones	35	35	70
Discusión de prácticas	3	6	9
Discusión de casos	15	15	32
Exposición de trabajos	4	12	16
Exámenes	2	22	22
Total	60	90	150

Tipo de evaluación y criterios de calificación
Assessment methods

La evaluación se realizará mediante la realización de un examen en la fecha prevista dentro del calendario oficial de exámenes, y que versará sobre los contenidos del programa. Adicionalmente, la evaluación se basará en la evaluación en clase de la discusión de casos y prácticas. La presentación de trabajos opcionales también formará parte de la calificación final.

La calificación final responde al siguiente baremo:

1. Examen escrito final sobre conocimientos hasta el 100% (sin sistema de

Idioma usado en clase y exámenes Language of instruction Enlaces a más información Links to more information Nombre del profesor(es) y dirección de contacto para tutorías Name of lecturer(s) and address for tutoring	evaluación) continua. 2. Sistema evaluación continua (puntuá adicionalmente a la nota del examen): <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas y casos (hasta 10%) • Presentación de trabajos en clase (hasta 10%) • Asistencia obligatoria a clase para tener puntuación adicional siguiendo este sistema de evaluación continua Español Planificación de actividades Esquemas de clase Guiones de prácticas.
	Dr. Francisco Javier Lloréns Monte Correo electrónico: florens@ugr.es Oficina: Departamento de Organización de Empresas (Despacho A-220), Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Campus Cartuja, 18071 Granada Dra. Antonia Ruiz Moreno Correo electrónico: aruizmor@ugr.es Oficina: Departamento de Organización de Empresas (Despacho A-220), Facultad de CC. Económicas y Empresariales, Campus Cartuja, 18071 Granada

PLANIFICACIÓN ACTIVIDADES			
<i>Planning</i>			
Semana	Horas clase	Actividades	Contenidos
1-2	4	Discusión objetivos y programa. Lecciones 3 Discusión de un caso/práctica	Orígenes y fundamentos Concepto y dimensiones de la calidad Resultados económicos
3	4	Lecciones 2 Discusión de un caso	Calidad total: concepto y fundamentos La gestión de la calidad
4	4	Lecciones 2	Gestión de la calidad según los gurús
5	4	Lecciones 2 Discusión de dos prácticas	El cliente externo. Evaluación de la calidad externa El cliente interno. Evaluación de la calidad interna
6	4	Lecciones 2 Discusión de una práctica	Planificación de la calidad Control de la calidad
7	4	Lecciones 2 Discusión de un caso	Liderazgo y calidad Cambio cultural hacia la calidad
7	4	Lecciones 2 Discusión de un caso	Efectividad de los programas de calidad
8	4	Lecciones 2 Discusión de un caso	Participación Creación de grupos participativos
9-10	4	Lecciones 3 Discusión de prácticas/casos	Herramientas estadísticas básicas Herramientas para la gestión y planificación El proceso de resolución de problemas
11	4	Lecciones 3 Discusión de un caso	Calidad de servicio Deficiencias y soluciones a la calidad de servicio
12	4	Lecciones 3 Discusión de una práctica	Normas ISO 9000
13	4	Lecciones 2 Discusión de una práctica	Requisitos documentales
14	4	Lecciones 2 Discusión de una práctica	Certificación Las auditorías de calidad
15	4	Exposición de trabajos en clase	Benchmarking y reingeniería Justo a tiempo Premios de calidad Otras prácticas de gestión de la calidad