

GESTIÓN DE LA CALIDAD EMPRESARIAL

MÓDULO	MATERIA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	TIPO
Organización de Empresas	Gestión de la calidad empresarial	4º	Séptimo	6	Optativa
PROFESORES			DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)		
			Dr. Francisco Javier Lloréns Montes Despacho A220 Correo electrónico: fllorens@ugr.es		
			Dr. Antonia Ruiz Moreno (Coordinadora asignatura) Despacho A220 Correo electrónico: aruizmor@ugr.es		
			Teléfono: 958 240916 Dpto. de Organización de Empresas Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus Universitario de Cartuja, s/n 18071 Granada		
HORARIO DE TUTORÍAS					
El horario de tutorías puede consultarse en los siguientes enlaces: http://organizacionempresas.ugr.es/pages/docencia/guiasdocentes_2014_2015 http://organizacionempresas.ugr.es/static/InformacionAcademicaDepartamentos/*/grados/11/235/E1					
GRADO EN EL QUE SE IMPARTE			OTROS GRADOS A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR		
Grado en Administración y Dirección de Empresas					
PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)					
No son necesarios					
BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL GRADO)					
• Importancia y beneficios de la gestión de la calidad en las organizaciones. • Diagnóstico externo e interno de la calidad de una empresa. • Procedimientos y herramientas para la planificación y control de la calidad. • Tipos de técnicas para la calidad, estadísticas y cualitativas.					



- Modelos de implantación de un sistema de gestión de la calidad (ISO, EFQM, TQM, etc.)
- Procesos y elementos en la implantación de la gestión de calidad en la empresa.

COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS

Competencias generales:

- CG1: Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo.
- CG2: Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas aplicables al ámbito de estudio.
- CG3: Habilidad en las relaciones personales.
- CG4: Capacidad de trabajo en equipo.
- CG7: Capacidad para tomar decisiones.
- CG8: Capacidad para la resolución de problemas en el ámbito económico empresarial.
- CG9: Capacidad de organización y planificación.
- CG10: Capacidad de adaptación a nuevas situaciones o situaciones cambiantes.
- CG 11: Creatividad e intuición para elegir medidas adecuadas a los distintos contextos.
- CG12: Capacidad de dirección y liderazgo.
- CG14: Poder transmitir información, ideas y soluciones sobre problemas planteados.
- CG15: Capacidad para asumir un compromiso ético en el trabajo.
- CG17: Motivación por la calidad
- CG20: Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
- CG21: Saber reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.
- CG24: Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica.

Competencias específicas

- Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
- Habilidad para el diseño y gestión de proyectos
- Conocer y comprender la realidad económica, identificar el papel que desempeñan las empresas dentro de la economía, conocer las distintas formas que pueden adoptar las empresas y ser capaz de modelizar situaciones
- Conocer y aplicar los conceptos teóricos y/o las técnicas instrumentales y herramientas para la resolución de problemas económicos y situaciones reales
- Ser capaz de dirigir las operaciones y organizar la producción.
- Entender lo que son los planes estratégicos en el ámbito de estudio, diseñarlos e implementarlos.
- Capacidad para reconocer los principales conceptos relacionados con la materia de estudio como fenómeno determinante de la competitividad.
- Capacidad para tomar decisiones relativas al nivel de calidad de productos y servicios e identificar los problemas relacionados con la gestión de la calidad
- Identificar y analizar los factores que influyen en la valoración de la calidad por parte de los consumidores
- Entender lo que son los planes tácticos y operativos de la materia de estudio, diseñarlos e implementarlos
- Capacidad para gestionar correctamente un almacén y saber determinar las técnicas y métodos necesarios
- Capacidad para introducir cambios radicales en el proceso productivo que impliquen una potenciación profunda en la competitividad de la empresa

OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

Al concluir la materia, **el alumno deberá conocer:**



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.)

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMARIO TEÓRICO:

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.
- 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.

TEMARIO PRÁCTICO:

- Al finalizar cada tema se realizará una práctica relacionada con el mismo.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- LLORENS, 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 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 GRAYNA, 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.



- SENLLE, 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.

ENLACES RECOMENDADOS

ISO: <http://www.iso.org/iso/home.html>

AENOR: <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>

EFQM: <http://www.efqm.org/>

CLUB DE EXCELENCIA EN GESTIÓN: <http://www.clubexcelencia.org/>

METODOLOGÍA DOCENTE

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. En concreto, la metodología docente a seguir en la materia constará, de forma aproximada, de:

- Un 30% de docencia presencial en el aula (45 h.).
- Un 60% de estudio individualizado del alumno, búsqueda, consulta y tratamiento de información, resolución de problemas y casos prácticos, y realización de trabajos y exposiciones (90h.).
- Un 10% para tutorías individuales y/o colectivas y evaluación (15h).

EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

Siguiendo las recomendaciones de la “Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada” (aprobada por Consejo de Gobierno en la sesión extraordinaria del 20 de mayo de 2013), la evaluación de esta asignatura 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 continua se basará en la realización de una prueba parcial y la realización de prácticas, casos y trabajos. La calificación final responde al siguiente baremo:

1. Examen escrito final sobre conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura (70% de la nota final). El examen constará de dos partes, una teórica (60% de la calificación del examen) y otra práctica (40% de la calificación del examen). El alumno tendrá que superar independientemente cada una de las partes teórica y práctica con un 50% de los puntos asignados a cada parte para aprobar el examen. Para superar la asignatura el alumno tendrá que obtener al menos un 5 en el examen final después de superar cada una de las partes independientemente (teoría y práctica).
2. Sistema evaluación continua (30% de la nota final):
 - a) Prueba/s parcial/es realizada/s durante el desarrollo de la asignatura (15% de la nota final)
 - b) Realización de prácticas y casos en grupo de forma presencial (5% de la nota final)
 - c) Entrega de trabajos realizados de forma no presencial (10% de la nota final)

Nota: Existe la posibilidad de “Evaluación Única Final”, es decir, la que se realiza en un único acto académico. Consistirá en un examen teórico (el mismo que el realizado por los alumnos que sigan la



evaluación continua, con la misma ponderación (del 60%) y un examen práctico (ponderación del 40%). El examen se superará cumpliendo los mismos requisitos que en el caso de los alumnos que opten a la evaluación continua. Para acogerse a esta opción, en las dos primeras semanas de docencia del cuatrimestre, el alumno/a interesado en este sistema deberá solicitar al Director/a del Departamento de Organización de Empresas de la Universidad de Granada, alegando y acreditando las razones que le asisten (por ejemplo, motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada) para no poder seguir el sistema de evaluación continua. En caso de no llevar a cabo este proceso, se entiende que el alumno/a participa voluntariamente en el sistema de evaluación continua.

En relación con la **Convocatoria Extraordinaria de Septiembre**, léanse las cuestiones siguientes:

- La calificación obtenida se obtendrá mediante la realización de un examen que tendrá una parte teórica y una parte práctica. El examen consistirá en un examen con el formato y puntuación de la Convocatoria de Febrero. La calificación obtenida con la evaluación continua de febrero se conservará en septiembre para los alumnos que no superen la asignatura en Febrero.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Las calificaciones se notificarán por e-mail. El e-mail en el que se notificarán es el facilitado por la Universidad a cada alumno. Puede consultar cómo obtener dicho e-mail en la siguiente dirección web: <http://csirc.ugr.es/informatica/correoelectronico/SolicitarCuentaCorreo.html>

