

Guía docente de la asignatura

Fecha última actualización: 14/06/2021

Fecha de aprobación: 21/06/2021

**Gestión de la Calidad Empresarial****Grado**

Grado en Administración y Dirección de Empresas (Ceuta)

**Rama**

Ciencias Sociales y Jurídicas

**Módulo**

Gestión de la Calidad y de las Operaciones en la Empresa

**Materia**

Gestión de la Calidad Empresarial

**Curso**4<sup>o</sup>**Semestre**2<sup>o</sup>**Créditos**

6

**Tipo**

Optativa

**PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES**

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 ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA****COMPETENCIAS GENERALES**

- CG01 - Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
- CG02 - Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas aplicables al ámbito de estudio
- CG03 - Habilidad en las relaciones personales
- CG04 - Capacidad de trabajo en equipo
- CG07 - Capacidad para tomar decisiones
- CG08 - Capacidad para la resolución de problemas en el ámbito económico empresarial
- CG09 - Capacidad de organización y planificación
- CG10 - Capacidad de adaptación a nuevas situaciones o situaciones cambiantes
- CG11 - 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

- CE01 – 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.
- CE09 – Conocer y aplicar los conceptos teóricos y/o las técnicas instrumentales y herramientas para la resolución de problemas económicos y situaciones reales
- CE37 – Ser capaz de dirigir las operaciones y organizar la producción.
- CE39 – Entender lo que son los planes estratégicos en el ámbito de estudio, diseñarlos e implementarlos.

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 – Gestionar y administrar una empresa u organización entendiendo su ubicación competitiva e institucional e identificando sus fortalezas y debilidades. Integrarse en cualquier área funcional de una empresa u organización mediana o grande y desempeñar con soltura cualquier labor de gestión en ella encomendada.
- CT03 – Ser capaz de planificar y controlar la gestión global o de las diversas áreas funcionales de la empresa.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

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 lo factores que explican la resistencia al cambio cultural previo a la implantación de un programa 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.
  - DISCUTIR sobre las diferencias y similitudes del proceso de resolución de problemas con el círculo PDCA
  - 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 elementos del modelo EFQM.
  - REALIZAR una autoevaluación según el modelo EFQM.

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.)

## PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

### 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.
- 2.4. La mejora continua: proceso y relación con la innovación.

#### 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.

#### 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

8.1. Tipos de técnicas.

8.2. Herramientas estadísticas básicas.

8.3. Herramientas para la gestión y la planificación de la calidad.

#### TEMA 9. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

9.1. El imperativo de la calidad de servicio.

9.2. Concepto de calidad de servicio.

9.3. Deficiencias en la calidad de servicio.

9.4. Soluciones a las deficiencias en el servicio.



## TEMA 10. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- 10.1. Los sistemas de gestión de la calidad.
- 10.2. La normalización.
- 10.3. Las normas ISO 9000.
- 10.4. La norma ISO 9001:2015.
- 10.5. Los requisitos documentales de la norma ISO 9001:2015.
- 10.6. La certificación.
- 10.7. Las auditorías de calidad.

## TEMA 11. MODELO EFQM

- 11.1. Conceptos fundamentales de la excelencia.
- 11.2. Modelo EFQM de excelencia.
- 11.3. REDER.

## PRÁCTICO

### Tema 1.

Actividad 1: Identificación de las dimensiones de calidad

Actividad 2: Análisis de los costes de la calidad

### Tema 2.

Actividad 1: Análisis de los conceptos básicos de la calidad total

### Tema 3.

Actividad 1: Elaboración y exposición por los alumnos de las principales aportaciones y diferencias de los gurús de la calidad

### Tema 4.

Actividad 1: Elaboración de un cuestionario para conocer a los clientes internos y externos

### Tema 5.

Actividad 1: Búsqueda de la terminología precisa en la definición de las necesidades del cliente

Actividad 2: Elaboración de indicadores de calidad

Actividad 3: Fijación de objetivos de calidad



### Tema 6.

Actividad 1: Analizar el papel del liderazgo en la gestión de la calidad

### Tema 7.

Actividad 1: Implantación de grupos de mejora y círculos de calidad

### Tema 8.

Actividad 1: Elaboración diagrama de Pareto

Actividad 2: Elaboración diagrama de causa-efecto

Actividad 3: Elaboración de gráficos de control

Actividad 4: Elaboración de un diagrama de afinidad

### Tema 9.

Actividad 1: Identificación de las dimensiones de calidad de los servicios

Actividad 2. Análisis del modelo de las deficiencias de la calidad de servicio

### Tema 10.

Actividad 1: Implantación de un Sistemas de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001 en la empresa seleccionada por el alumno

### Tema 11.

Actividad 1: Análisis elementos del modelo EFQM

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- 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 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 GRYNA, 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, Rama, 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>
- CEN: <https://www.cen.eu/Pages/default.aspx>
- AENOR: <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>
- EFQM: <http://www.efqm.org/>
- Club de excelencia en Gestión: <https://www.clubexcelencia.org/>

## METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Docencia presencial en el aula



- MD02 Estudio individualizado del alumno, búsqueda, consulta y tratamiento de información, resolución de problemas y casos prácticos, y realización de trabajos y exposiciones.
- MD03 Tutorías individuales y/o colectivas y evaluación

## EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

### EVALUACIÓN ORDINARIA

La evaluación de esta asignatura consta de dos partes:

1. Examen escrito final en la fecha prevista dentro del calendario oficial de exámenes sobre conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura (**60% de la nota final**).
  - Este 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 (5 puntos sobre 10) cada una de las dos partes (teoría y práctica).
  - 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 (**40% de la nota final**):
  1. Prueba/s parcial/es realizada/s durante el desarrollo de la asignatura (20% de la nota final).
  2. Realización de prácticas y casos en grupo (10% de la nota final).
  3. Entrega de trabajos individuales (10% de la nota final).

Superados los mínimos establecidos en el examen escrito final, la nota final de la asignatura se obtiene por agregación de las dos calificaciones anteriores una vez ponderadas y se establecerá en los intervalos habituales de 0 a 10, siendo 5 la cantidad mínima necesaria para superar la asignatura.

En caso de no superarse los mínimos establecidos en el examen escrito final, la calificación final que se reflejará en acta será la que se obtenga de hacer la media entre la calificación del examen escrito final y del sistema de evaluación continua (aplicando sus correspondientes ponderaciones) no pudiendo exceder esta calificación de 4 puntos.

### EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

La evaluación extraordinaria se realizará mediante un examen escrito, en la fecha prevista dentro del calendario oficial de exámenes, sobre conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura. Este 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 (5 puntos sobre 10) cada una de las dos partes (teoría y práctica).

El requisito para superar la asignatura es la obtención de 5 puntos sobre 10 en cada una de las dos partes, teoría y práctica. Por tanto, en caso de no superarse los mínimos establecidos en ambas partes o en una de ellas, la calificación final que se reflejará en acta será la que se obtenga de hacer la media entre la calificación de teoría y práctica (aplicando sus correspondientes ponderaciones) no pudiendo exceder ésta de 4 puntos.



## EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Aquellos estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua según lo establecido en la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada, podrán acogerse al sistema de Evaluación Única Final siguiendo el procedimiento establecido por dicha normativa.

La evaluación única final debe solicitarse y justificarse en plazo. Este procedimiento se realiza únicamente a través de la sede electrónica de la Universidad (<https://sede.ugr.es>).

En esta modalidad de evaluación única final, el examen constará de preguntas de carácter teórico y de carácter práctico. La parte teórica supondrá el 60% de la calificación y la parte práctica el 40% restante y ambas partes deberán superarse (5 puntos sobre 10) de manera independiente. En caso de no superarse los mínimos establecidos en ambas partes o en una de ellas, la calificación final que se reflejará en acta será la que se obtenga de hacer la media entre la calificación de teoría y práctica (aplicando sus correspondientes ponderaciones) no pudiendo exceder ésta de 4 puntos.

## INFORMACIÓN ADICIONAL

### Aspectos formales de las pruebas de evaluación

- Para poder realizar las pruebas, es requisito indispensable que el alumno disponga de su D.N.I. u otro documento oficial acreditativo de su identidad. El cumplimiento de este requisito garantiza la posibilidad de presentarse a las pruebas de evaluación.
- La calificación final de la asignatura será comunicada al e-mail de cada alumno. Para ello se utilizará el e-mail ofrecido por la universidad ([usuario@correo.ugr.es](mailto:usuario@correo.ugr.es)). Para obtener y gestionar el correo de la universidad puede consultar la siguiente dirección <https://csirc.ugr.es/informacion/servicios/correo-electronico> o acudir a la secretaría de la facultad.
- Junto a la comunicación de la calificación obtenida, se indicarán el día, hora y lugar de la revisión del examen.

