

Guía docente de la asignatura

**Gestión de la Calidad y Recursos Humanos (25911M2)**

Fecha de aprobación:

Departamento de Organización de Empresas I:  
22/06/2023Departamento de Organización de Empresas II:  
20/06/2023

|               |  |                 |  |                 |   |             |          |
|---------------|--|-----------------|--|-----------------|---|-------------|----------|
| <b>Grado</b>  | Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos | <b>Rama</b>     | Ciencias Sociales y Jurídicas            |                 |   |             |          |
| <b>Módulo</b> | Recursos Humanos                                 | <b>Materia</b>  | Gestión de la Calidad y Recursos Humanos |                 |   |             |          |
| <b>Curso</b>  | 4 <sup>o</sup>                                   | <b>Semestre</b> | 2 <sup>o</sup>                           | <b>Créditos</b> | 6 | <b>Tipo</b> | 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 - Destrezas en manejar ideas y el entorno en el que se desenvuelven
- CG02 - Habilidad de comprensión cognitiva
- CG03 - Capacidad de análisis y síntesis
- CG04 - Capacidad de organización y planificación
- CG05 - Habilidad de comunicación oral y escrita en lengua castellana
- CG06 - Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio
- CG07 - Capacidad para gestionar la información
- CG08 - Capacidad para la resolución de problemas
- CG09 - Capacidad para la toma de decisiones
- CG10 - Destreza para el trabajo en equipo
- CG11 - Capacidad de trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar
- CG12 - Capacidad de trabajo en un contexto internacional



- CG13 - Habilidades en las relaciones interpersonales
- CG14 - Capacidad de reconocer la diversidad y multiculturalidad
- CG15 - Capacidad de comunicación con otras áreas de conocimiento
- CG16 - Capacidad de razonamiento crítico y autocrítico
- CG17 - Capacidad de aprendizaje y trabajo autónomo
- CG18 - Capacidad de adaptación a nuevas situaciones
- CG19 - Creatividad o habilidad para generar nuevas ideas
- CG20 - Capacidad de liderazgo

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE017 - Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo
- CE018 - Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización
- CE019 - Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección...)
- CE020 - Capacidad para dirigir grupos de personas
- CE021 - Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales
- CE022 - Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados
- CE026 - Capacidad para elaborar, implementar y evaluar estrategias territoriales de promoción socioeconómica e inserción laboral
- CE027 - Capacidad para interpretar datos e indicadores socioeconómicos relativos al mercado de trabajo
- CE028 - Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral
- CE029 - Capacidad para elaborar, desarrollar y evaluar planes de formación ocupacional y continua en el ámbito reglado y no reglado
- CE031 - Capacidad para aplicar las distintas técnicas de evaluación y auditoria sociolaboral
- CE032 - Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales
- CE033 - Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales
- CE275 - Comprender los procesos personales y grupales subyacentes en el funcionamiento, el desarrollo y la efectividad de las organizaciones humanas.
- CE276 - Habilidades para enriquecer y mejorar el crecimiento personal y funcionamiento grupal en las organizaciones e instituciones públicas.
- CE277 - Capacidad para analizar y detectar los déficits personales y grupales que afectan al rendimiento en los ámbitos organizacional e institucional.
- CE278 - Valorar y emplear las intervenciones específicas y la planificación estrategia más correcta en el ámbito del desarrollo personal y/o grupal de la empresa.
- CE279 - Aplicar los conocimientos a la práctica en los diferentes contextos.
- CE280 - Capacidad para identificar e interrelacionar los distintos tipos de políticas de recursos humanos que se pueden desarrollar en las organizaciones, sus claves y características
- CE281 - Capacidad para identificar, ampliar y gestionar información significativa relativa a las políticas de recursos humanos en las organizaciones.

## 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 diversos 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 con 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 asocian 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 de 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 proporciona la utilización del QFD 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.
- 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 que dimensiones de la calidad son las más adecuadas para conseguir una buena posición competitiva en el sector donde la empresa desarrolla su 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. El modelo EFQM





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

## PRÁCTICO

Al finalizar cada tema se realizará una práctica relacionada seleccionada de la referencia Varios Autores (2009). Las practicas esenciales son las siguientes:

- La clasificación y estimación de los costes de la calidad.
- La elaboración de un cuestionario de evaluación de la calidad externa.
- La elaboración de un cuestionario de evaluación de la calidad interna.
- La formulación de estándares de calidad.
- La elaboración de un diagrama de causa-efecto y de un flujograma.
- La formulación de la política de calidad en una empresa.
- El diseño de un procedimiento en una empresa.
- El diseño del plan de una auditoria de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- 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, México.
- 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, México.
- 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, K. (1985). Guía de control de calidad, Unipub, New York.
- ISHIKAWA, K. (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 GRINA, 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, México.
- 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.
- ZAÍDI, 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](#)
- [AENOR](#)
- [EFQM](#)

## METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 - Clases magistrales con soporte de las TIC, si es necesario, y debate en gran grupo. Planteamiento y resolución de ejercicios o supuestos prácticos. Exposición y discusión oral en clase.
- MD02 - Tutorías colectivas e individuales (presenciales o virtuales).

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

### EVALUACIÓN ORDINARIA

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 prueba/s parcial/es y la realización de prácticas, casos y trabajos. La calificación



final responde al siguiente baremo:

- 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).
- Sistema evaluación continua (30% de la nota final):
  - a) Prueba/s parcial/es realizada/s durante el desarrollo de la asignatura (20% de la nota final).
  - b) Realización de prácticas y casos en grupo de forma presencial (10% de la nota final).

### EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

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 ordinaria. La calificación obtenida con la evaluación continua de mayo/junio se conservará en julio para los alumnos que no superen la asignatura en mayo/junio.

### EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

Para aquellos alumnos que lo han solicitado en tiempo y forma y cuya petición haya sido resuelta favorablemente por el órgano competente:

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 I 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.

Importante: para solicitar la evaluación única final consulte las instrucciones y el formulario de solicitud acceder a [Evaluación Única Final desde la página del departamento](#).

