

Guía docente de la asignatura

## Gestión de la Calidad y Recursos Humanos (55911M2)

Fecha de aprobación:

Departamento de Organización de Empresas I:  
21/06/2024

Departamento de Organización de Empresas II:  
26/06/2024

|              |   |             |                               |
|--------------|---|-------------|-------------------------------|
| <b>Grado</b> | Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos (Mel.) | <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 el concepto de calidad de servicio y las dimensiones de la calidad de servicio.
- 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.
- Definir los conceptos “Método Deming” y la Trilogía de Juran.
- 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.
- 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 y círculo de calidad.
- 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 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.
- 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.
- Describir las diferentes modalidades de benchmarking, así como sus diferentes etapas de implantación.
- 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.

- Asesorar en todo el proceso de implantación de un sistema de gestión de la calidad (ISO, EFQM, 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 de un producto.
- 1.5. Concepto y dimensiones de la calidad de servicio.
- 1.6. Efectos y consecuencias de la mejora 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. El diagnóstico de calidad.**

- 3.1. Introducción.
- 3.2. Evaluación de la situación de la calidad externa: el cliente externo.
- 3.3. Evaluación de la situación de la calidad interna: el cliente interno.
- 3.4. Evaluación de la situación de los costes de calidad.

#### **Tema 4. El sistema de planificación y control de la calidad.**

- 4.1. La planificación de la calidad.
- 4.2. El sistema de normalización y medición de la calidad.
- 4.3. Sistemas de control en el desarrollo de la calidad.

#### **Tema 5. Los programas de calidad total (I): liderazgo y cultura empresarial.**

- 5.1. Programas de Calidad Total. Concepto y lanzamiento.
- 5.2. Liderazgo y apoyo de la dirección.
- 5.3. El cambio de la cultura organizacional hacia la mejora de la calidad.

#### **Tema 6. Los programas de calidad total (II): la participación.**

- 6.1. Introducción.
- 6.2. Fuerzas y debilidades de los estilos de participación. Justificación.
- 6.3. Creación de grupos participativos.

#### **Tema 7. Normalización y certificación de la calidad.**

- 7.1. Los sistemas de gestión de la calidad.
- 7.2. La normalización.
- 7.3. Las normas ISO 9000.
- 7.4. La norma ISO 9001: 2015.
- 7.5. Los requisitos documentales de la norma ISO 9001: 2015.
- 7.6. La certificación.
- 7.7. Las auditorías de calidad.

#### **Tema 8. El modelo EFQM**

- 8.1. Conceptos fundamentales de la excelencia.
- 8.2. El modelo EFQM de excelencia.
- 8.3. REDER.

### PRÁCTICO



El profesor planteará actividades prácticas relacionadas con el contenido teórico. Estas actividades se llevarán a cabo en las sesiones prácticas de la asignatura. Dichas actividades serán informadas y propuestas por el profesor en las sesiones correspondientes o, anticipadamente, a través de la plataforma PRADO de la UGR.

Estas actividades prácticas se podrán concretar, entre otras, en:

- 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 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 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, 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.
- 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](#)
- [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

De acuerdo a la “Normativa de Evaluación y de Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada (<https://www.ugr.es/universidad/normativa/texto-consolidado-normativa-evaluacion-calificacion-estudiantes-universidad-granada>), aprobada por Consejo de Gobierno en su sesión extraordinaria de 20 de mayo de 2013, con objeto de evaluar la adquisición de los contenidos y competencias a desarrollar en la materia, se utilizará un sistema de evaluación preferentemente continuo y diversificado, seleccionando las técnicas más adecuadas para la asignatura en cada momento, que permitan poner de manifiesto los diferentes conocimientos y capacidades adquiridos por el alumnado al cursar la asignatura.

Concretamente, 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 (60% 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 (40% de la nota final):
  1. Prueba/s parcial/es realizada/s durante el desarrollo de la asignatura (30% de la nota final).
  2. Realización de prácticas y casos individuales o en grupo de forma presencial (10% de la nota final).

### EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

La evaluación de esta asignatura en evaluación extraordinaria 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. La calificación final responde al siguiente baremo:

- Examen escrito final sobre conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura (100% 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).

Aquellos alumnos que lo deseen podrán conservar para la evaluación extraordinaria la calificación obtenida durante la evaluación continua. En este caso, la nota final de la evaluación extraordinaria constará de un 60% procedente de la nota del examen extraordinario y de un 40% procedente de la calificación obtenida en evaluación continua.

### 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, la evaluación única final consistirá en:

- Examen escrito final sobre conocimientos teóricos y prácticos de la asignatura (100% 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).

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](#).





### INFORMACIÓN ADICIONAL

Información de interés para estudiantado con discapacidad y/o Necesidades Específicas de Apoyo Educativo (NEAE): [Gestión de servicios y apoyos \(https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad\)](https://ve.ugr.es/servicios/atencion-social/estudiantes-con-discapacidad).

