



---

# CALIDAD TOTAL Y RECURSOS HUMANOS

---

LICENCIATURA DE CIENCIAS DEL TRABAJO

Curso Académico 2009/2010

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

**Profesorado:**

Grupos	Profesor	Contacto
A	Gómez Haro, Samuel	Despacho B-304 Tlf. 958241000(ext. 20172) samugh@ugr.es
B	Benítez Amado, José	Despacho D-09 Tlf. 958249595 joseba@ugr.es
DESPACHO RELACIONES LABORALES Tlf. 24 62 32		

## **1. OBJETIVOS**

En las últimas décadas la gestión de la calidad se ha convertido en uno de los temas más tratados tanto en el ámbito empresarial como en el académico. En estos años, han sido muchas las empresas que han considerado a través de la mejora de la calidad de sus productos y servicios pueden conseguir una posición competitiva más favorable. Dada la importancia del tema dentro de la Dirección de Empresas, el contenido de la asignatura está encuadrado en el perfil de la gestión estratégica de la calidad. Con carácter general, su objetivo es introducir al alumno en la Gestión de la Calidad Empresarial como un conjunto de actuaciones basadas en principios y prácticas que permiten a la empresa reducir costes, aumentar la productividad y mejorar la rentabilidad.

La docencia de esta asignatura está orientada a la consecución de los siguientes objetivos:

- a. Proporcionar una visión general y actualizada del movimiento de la calidad a través del estudio de sus orígenes y su posterior evolución.
- b. Situar y valorar la importancia de la Gestión de la Calidad Total como una nueva filosofía de dirección de empresas basada en unos determinados principios y técnicas.
- c. Proporcionar los elementos e instrumentos básicos para la implantación de un sistema de Gestión de la Calidad Total con especial dedicación a los recursos humanos.
- d. Establecer directrices que permitan ampliar el campo de conocimiento sobre la Calidad Total.

## **2. METODOLOGÍA DOCENTE**

La docencia de la asignatura se aborda desde una doble vertiente, teórica y práctica. *La docencia teórica:* tendrá como finalidad que el alumno asimile un cuerpo de conocimientos teóricos basándose en las explicaciones de clase. En cualquier caso, el profesor detallará para cada tema el material bibliográfico más adecuado a utilizar.

*La docencia práctica,* en aquellos temas que lo permitan, se llevará a cabo de forma paralela a la teórica. Se propone un sistema de casos prácticos que serán discutidos y analizados en clase permitiendo una asimilación satisfactoria de los conocimientos teóricos adquiridos.

### **3. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

Los alumnos podrán optar por dos sistemas de evaluación para obtener su calificación final:

1. Sistema de evaluación continua: la nota final se obtendrá de la valoración conjunta durante el curso de:

- Examen de los contenidos de la asignatura (80%), en el que se deberá obtener una calificación mínima de 4 puntos sobre 10.
- Trabajo en grupo (10%), siempre que se haya obtenido un mínimo de un 4 en el examen final.
- Realización de lecturas y casos prácticos (10%). Estos serán dejados en el servicio de reprografía de la Facultad de Ciencias del Trabajo. El alumno deberá traerlos preparados para su entrega y discusión en clase. En este apartado también se tendrán en cuenta otras lecturas, pruebas y casos prácticos que se elaboren directamente en las horas de clase.

2. Examen de los contenidos de la asignatura, con una calificación mínima de un 5 sobre 10 para aprobar la asignatura.

### **4. FICHAS**

La entrega de la ficha será opcional para los alumnos excepto para los que participen en el sistema de evaluación continua que es obligatoria (con la finalidad de que se facilite su seguimiento). La entrega de la ficha deberá realizarse durante el mes de octubre.

### **5. RÉGIMEN DE TUTORÍAS**

El servicio de tutorías se atenderá al horario publicado por los distintos profesores y tendrá lugar en el despacho de los mismos ubicados en el Departamento de Organización de Empresas de esta Facultad. Debe entenderse que dicho horario es el relativo al período lectivo. Una vez concluido el mismo, se podrá publicar un nuevo horario que se mantendrá hasta la realización de la prueba de evaluación.

## **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. LA GESTIÓN DE CALIDAD.
- 2.2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL
- 2.3. PRACTICAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL

## **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.
- 4.5. INFORME

## **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. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

- 6.1. INTRODUCCIÓN.
- 6.2. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
  - 6.2.1. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
  - 6.2.2. FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO.
  - 6.2.3. ROTACIÓN DE TRABAJOS.
  - 6.2.4. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO
  - 6.2.5. AUTOESTIMA Y EVALUACIÓN.
- 6.3. DIRECCIÓN PARTICIPATIVA
  - 6.3.1. FUERZAS Y DEBILIDADES DE LOS ESTILOS DE PARTICIPACIÓN. JUSTIFICACIÓN.
  - 6.3.2. CREACIÓN DE GRUPOS PARTICIPATIVOS.

## **TEMA 7. TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL**

- 7.1. TIPOS DE TÉCNICAS.
- 7.2. HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS BÁSICAS.
- 7.3. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN Y LA PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.

## **TEMA 8. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO.**

- 8.1 EL IMPERATIVO DE LA CALIDAD DE SERVICIO.
- 8.2. CONCEPTO DE CALIDAD DE SERVICIO.
- 8.3. DEFICIENCIAS EN LA CALIDAD DE SERVICIO.
- 8.4. SOLUCIONES A LAS DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO.

## **TEMA 9. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA CALIDAD.**

- 9.1. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.
- 9.2. NORMALIZACIÓN. LAS NORMAS ISO 9000.
- 9.3. EL SISTEMA DE CALIDAD. EL MANUAL DE CALIDAD.
- 9.4. LA CERTIFICACIÓN DE EMPRESAS.
- 9.5. AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.
- 9.6. EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD VERSUS LA CALIDAD TOTAL.
- 9.7. LAS NUEVAS NORMAS ISO 9000:2000.

**BIBLIOGRAFÍA**

Al objeto de facilitar la preparación de los contenidos del programa, se exponen a continuación las obras básicas de consulta:

**BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:**

📖 LLORÉNS, F.J. y FUENTES, M.M. (2005): *Calidad Total. Fundamentos e implantación*, Pirámide, 2ª edición, Madrid.

**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.