

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

Curso académico 2012-2013

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA ASIGNATURA			
Código		Créditos ECTS	6
Denominación	Gestión de la Calidad		
Titulación/es	Administración y Dirección de Empresas		
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
Semestre	8º	Carácter	Optativa
Módulo/s	Optativo (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales)		
Materia/s	Dirección de Empresas		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo Electrónico (Página Web)	Titulación y Grupo
Francisco Javier Miranda González	72	fmiranda@unex.es (http://mercado.unex.es/miranda)	ADE
Área/s de conocimiento	Organización de Empresas		
Departamento/s	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
OBJETIVOS Y COMPETENCIAS			
Objetivos			
1. El objetivo global de esta asignatura es profundizar en los distintos principios y métodos empleados en la gestión de la calidad de una organización.			
2. Utilizar el lenguaje especializado y los conceptos de calidad de forma apropiada, en los diversos ámbitos de la gestión empresarial e identificar los principios de la filosofía de la calidad total.			
3. Conocer y diferenciar los distintos sistemas de gestión de la calidad en la empresa, así como la posibilidad de integración de los mismos.			
4. Aplicar adecuadamente las distintas técnicas de gestión y evaluación de la calidad, con especial énfasis en las técnicas de control estadístico de procesos.			
5. Conocer las diferentes certificaciones de calidad y modelos de excelencia de gestión.			
Competencias			
CG11: Capacidad de análisis y síntesis			
CG12: Capacidad de planificación y organización			
CG13: Comunicación oral y escrita en lengua nativa			
CG15: Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio			
CG16: Capacidad de gestión de la información			
CG17: Capacidad de resolución de problemas			
CG18: Capacidad para la toma de decisiones			
CGP9: Capacidad para trabajar en equipo			

CGP10: Habilidad en las relaciones interpersonales
CGP11: Razonamiento crítico
CGP12: Compromiso ético
CGS13: Aprendizaje autónomo
CGS14: Adaptación a nuevas situaciones
CGS15: Creatividad
CGS16: Liderazgo
CGS17: Iniciativa y espíritu emprendedor
CGS18: Motivación por la calidad
CED22: Organización y dirección de empresas
CEP32: Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
CEP34: Capacidad para dirigir grupos de personas

TEMAS Y CONTENIDOS

Breve descripción del contenido

Esta asignatura estudia la gestión de la calidad en la empresa actual. Se comienza con una breve introducción a la Gestión de la Calidad, su historia, la concepción actual, y el análisis de la evolución de los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad; a continuación se analizan los principios que definen el denominado modelo de gestión de la Calidad Total que surge en Japón tras la segunda guerra mundial. Continuamos con un análisis de las principales herramientas y técnicas de control de la calidad, dedicando especial atención a la utilización de gráficos de control. Posteriormente se analizan las principales certificaciones de calidad existentes tanto a nivel de producto como nivel de empresa, con especial atención a la certificación ISO 9000 y a la ISO 14000. Finalmente, se analizan los principales modelos de excelencia de gestión (con especial atención al modelo EFQM) y las especiales características que la gestión de la calidad tiene en las empresas de servicios.

Temario de la asignatura

Denominación del tema 1: **Introducción a gestión de la calidad**

Contenidos teóricos del tema 1:

- 1.1. Historia de la calidad
- 1.2. Concepto de la calidad
- 1.3. La calidad como ventaja competitiva
- 1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22.

Contenidos prácticos del tema 1:

Método ABP (Aprendizaje Basado en Problemas) través del estudio de casos prácticos. Trabajo en grupos de cuatro personas, búsqueda en Internet y análisis de las características de las ofertas de trabajo relacionadas con la gestión de la calidad. Exposición de trabajos en clase.

Metodología: Trabajo no presencial del alumno en grupo, búsqueda en Internet. Exposición y defensa de trabajo en seminarios.

Competencias: CGI3, CGI5, CGI6, CGI2, CGP9, CGP10

Denominación del tema 2: **La filosofía de los gurús de calidad**

Contenidos teóricos del tema 2:

- 2.1. La filosofía de Deming
- 2.2. Juran y la trilogía de la calidad
- 2.3. Crosby y el cero de defectos
- 2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad

Metodología: Lectura previa de un texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 2:

Aplicación método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11, CGS13, CGS14, CGD32

Denominación del tema 3: **El modelo de gestión de la calidad total**

Contenidos teóricos del tema 3:

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección
- 3.3. Dirección por políticas
- 3.4. Orientación a los procesos
- 3.5. Formación
- 3.6. Trabajo en equipo
- 3.7. Sistemas de medición y control de objetivos
- 3.8. Mejora continua y reingeniería de procesos
- 3.9. Participación total
- 3.10. Nueva estructura organizativa
- 3.11. Cooperación con proveedores y clientes

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 3:

Preguntas de revisión.

Aplicación método del estudio de casos.

Metodología: Trabajo no presencial del alumno, análisis e interpretación individual del caso entregado. Búsqueda de una noticia de prensa sobre ejemplos sobre la aplicación de los distintos principios del modelo de calidad total y posterior comentario en clase.

Competencias: CGS15, CGS17

Denominación del tema 4: **Herramientas de gestión de la calidad**

Contenidos teóricos del tema 4:

- 4.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad
- 4.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad
- 4.3. Métodos de Taguchi.

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 4:

Aplicación método del estudio de casos.
Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11, CGS13, CGD32

Denominación del tema 5:

Tema 5. Control estadístico de procesos

Contenidos teóricos del tema 5:

- 5.1 Causas de variabilidad de los procesos
- 5.2 La capacidad del proceso
- 5.3 Gráficos de control por variables
- 5.4 Gráficos de control por atributos
- 5.5 Gráficos de control por número de defectos

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 5:

Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación de problemas. Participación del alumno en el aula para su resolución.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11, CGS13, CGD32

Denominación del tema 6: **Técnicas de gestión de la calidad**

Contenidos teóricos del tema 6:

- 6.1 Despliegue de la función de calidad (QFD)
- 6.2 Círculos de calidad
- 6.3 Técnicas de trabajo en equipo

- 6.4 Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA)
- 6.5 Benchmarking
- 6.6 Sistema Seis Sigma
- 6.7 El modelo de las 5S
- 6.8 Factores críticos de éxito (CSF)

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 6:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11,CGP12, CGS13, CGD32

Denominación del tema 7: **La gestión de la calidad ambiental**

Contenidos teóricos del tema 7:

- 7.1 Evolución de la preocupación por el medioambiente
- 7.2 La calidad medioambiental
- 7.3 Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto
- 7.4 La gestión de la calidad medioambiental
- 7.5 El modelo de gestión de la calidad medioambiental total
- 7.6 Gestión medioambiental como ventaja competitiva
- 7.7 Técnicas medioambientales

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 7:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11,CGP12, CGS13, CGD32

Denominación del tema 8: **Normalización y certificación**

Contenidos teóricos del tema 8:

- 8.1 La normalización
- 8.2 Las normas ISO 9000: 2008
- 8.3 Las normas ISO 14000 y el reglamento EMAS
- 8.4 Las auditorías de calidad y medioambientales

- 8.5 La certificación
- 8.6 Los sistemas integrados de gestión

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 8:
Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11,CGP12, CGS13, CGD32

Denominación del tema 9: **Los premios de excelencia**

- Contenidos teóricos** del tema 9:
- 9.1 Premio Deming
 - 9.2 Premio Malcolm Baldrige
 - 9.3 Premio EFQM
 - 9.4 Premios de calidad en España
 - 9.5 Los premios a la gestión medioambiental

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 9:
Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11,CGP12, CGS13, CGD32

Denominación del tema 10: **Gestión de la calidad en los servicios**

- Contenidos teóricos** del tema 10:
- 10.1 Concepto y clases de servicios
 - 10.2 Características de los servicios
 - 10.3 Calidad en las organizaciones de servicios
 - 10.4 Gestión de la calidad en organizaciones de servicios
 - 10.5 Instrumentos de medida de la calidad de servicio

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Competencias: CGI1, CEP22

Contenidos prácticos del tema 10:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.

Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Competencias: CGI1, CGI7, CGI8, CGP11,CGP12, CGS13, CGD32

ACTIVIDADES FORMATIVAS

Horas de trabajo del alumno por tema				Seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	S	TP	EP
1 Teoría	6	2			4
1. Práctica	5	1	1		3
2. Teoría	8	3			5
2. Práctica	7	1	1		5
3 Teoría	8	3			5
3 Práctica	7	1	1		5
4 Teoría	9	3			6
4 Práctica	7,75	1	1,75		5
5 Teoría	9	3			6
5 Práctica	9		6		3
6 Teoría	9	4			5
6 Práctica	6	1	1		4
7 Teoría	8	2			6
7 Práctica	11,5	4	1,5		6
8 Teoría	8,5	4			4,5
8 Práctica	6	1	1		4
9 Teoría	8,25	3,25			5
9 Práctica	6		2		4
10 Teoría	8	3			5
10 Práctica	5		1		4
Evaluación del conjunto	2,5	2,5			
TOTAL	154,5	42,75	17,25		94,5

GG: Clase en Grupo Grande (entre 40 y 80 alumnos de media según titulación)

S: Clase en Seminario (entre 20 y 40 alumnos de media según titulación: desdoble del GG)

TP: Tutorías Programadas (entre 5 y 8 alumnos de media según titulación)

EP: Estudio personal del alumno, trabajo individual o en grupo, lectura de bibliografía...

CRITERIOS Y SISTEMAS DE EVALUACIÓN

Sistema de evaluación presencial

Para aprobar la asignatura el alumno debe superar un examen final escrito, formado por una parte tipo test (las respuestas incorrectas restan puntos) y resolución de problemas en la que se evaluarán los conocimientos teóricos-prácticos y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario.

El tipo test supondrá un 80% de la nota del examen y un 20% la parte práctica. El examen escrito tendrá una puntuación máxima de 8,5 puntos.

Para que el alumno tenga una implicación más continuada en la materia se considerará la participación y asistencia del alumno a las clases teóricas y a las prácticas, entrega de casos, lectura de un libro de temática empresarial, trabajos en grupo, defensa de trabajos en el aula, participación en el foro, resolución de problemas en clase, comentarios..., al final de cada tema. Estas actividades tendrán una valoración máxima de 1,5 puntos que serán sumados a la nota del examen escrito.

Los alumnos que participen en el sistema de evaluación presencial podrán optar a realizar los controles que el profesor estime oportunos a lo largo del curso.

Para superar la asignatura es necesario obtener una puntuación mínima de **5 puntos** (de un total de 10).

Sistema de evaluación no presencial

Aquellos alumnos que trabajan, y manifiestan incompatibilidad horaria para asistir a las clases, deberán comunicar al profesor dicha situación desde el inicio del curso académico, durante los primeros quince días. El envío de trabajos y la recepción de los mismos se realizará online.

La valoración global de los mismos, será idéntica al sistema de evaluación presencial. Para superar la asignatura deberán realizar el examen final escrito.

Para ser evaluado el alumno, en ambos sistemas, deberá incorporar una fotografía reciente a su perfil en el campus virtual de la UEx, durante los primeros quince días del curso.

BIBLIOGRAFÍA Y OTROS RECURSOS

Bibliografía básica

• MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (2007): "Manual de Gestión de la Calidad". Ed. Delta, Madrid.

Bibliografía complementaria:

- BERRY, L. B. (1995): "On Great Service: A framework for action". Ed. The Free Press, New York.
- BESTERFIELD, D. H. (1995): "Control de Calidad". Ed. Prentice Hall, México.
- BROCKA, B. Y BROCKA, S. (1992): "Quality Management: Implementing the best ideas of the masters". Ed. Irwin, New York.
- CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (coord) (2012): "Empresas y Empresarios Extremeños: Experiencias de Éxito". Ed. Fundación Caja Extremadura, Badajoz.
- CELA, J. L. (1991): "Calidad. Qué es, cómo hacerla". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- CIANFRANI, C.A. y otros (2009): "ISO 9001:2008 Explained". Third Edition.

- CROSBY, P. B. (1996): "Quality is still free". Ed. Mc. Graw-Hill, New York.
- CUATRECASAS, L. (1999): "Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- DEMING, W. E. (1989): "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis". Ed. Díez de Santos, Madrid.
- EUREKA, W. E. Y RYAN, N. E. (1995): "Quality up, costs down: A managers guide to Taguchi methods and QFD". Ed. Irwin, New York.
- EVANS, J. R. Y LINSDSAY, W. (2000): "La administración y el control de la calidad". Ed. International Thompson Editores. México.
- GOETSCH, D. L. Y DAVIS, S. B. (2001): "Total Quality Handbook". Ed. Prentice Hall, New Jersey.
- IVANCEVICH, J.M., LORENZI, P., SKINNER, S. J. Y CROSBY, P.B. (1996): "Gestión, calidad y competitividad". Ed. Irwin.
- JAMES, P. (1997): "Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- JURAN, J. M. (1990): "Juran y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos". Ed. Díez de Santos, México.
- JURAN, J. M. Y GRZYNA, F. M. (1995): "Análisis y planeación de la calidad". Ed. Mc Graw-Hill, México.
- KUME, H. (1992): "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad". Ed. Norma. Bogotá.
- LLORÉNS, F. J. Y FUENTES, M. M. (2001): "Calidad total: Fundamentos e implantación". Ed. Pirámide, Madrid.
- MONTGOMERY, D. C. (1991): "Introducción al control estadístico de la calidad". Grupo Editorial Iberoamericana, México.
- MORENO-LUZÓN, M. D., PERIS, F. J. Y GONZÁLEZ, T. (2000): "Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos.". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- PANDE, P. S., NEUMAN, R. P. Y CAVANAGH, R. R. (2000): "The Six Sigma Way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance". Ed. Mc Graw-Hill, New York.
- VELASCO, J. Y CAMPINS, J. A. (1997): "Gestión de calidad I: Garantía y consolidación". Ed. Pirámide, Madrid.
- VELASCO, J. (1997): "Gestión de calidad II: Mejora competitiva". Ed. Pirámide, Madrid.

Enlaces recomendados:

- Asociación para la gestión del conocimiento: <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Sociedad Americana de Producción y Control de Inventarios (APICS): <http://www.apics.org>
- AENOR: <http://www.aenor.es>
- International Standard Organization: <http://www.iso.ch>
- European Foundation for Quality Management (EFQM): <http://www.efqm.org>
- Club Español de la Calidad: <http://www.clubcalidad.es>
- Asociación Española de la Calidad: <http://www.aec.es>
- Instituto Juran: <http://www.juran.com>
- American Supplier Institute: <http://www.asispain.com>
- SigSigma Forum: <http://www.sixsigmaforum.com>
- Grupo Extremeño de Marketing y Dirección de Operaciones: <http://merkado.unex.es>

Página web asignatura: <http://merkado.unex.es/calidad>

HORARIOS DE TUTORIAS

Tutorías programadas:
 Profesor/a:
 Despacho:
 Días-Horas (semana)

Tutorías de libre acceso:

Profesor/a: Francisco Javier Miranda González

Despacho: 72

Días-Horas (semana)

Periodo lectivo (segundo semestre): Lunes, Miércoles y Viernes de 11 a 13 horas

Periodo no lectivo: Lunes, Miércoles y Viernes de 11 a 13 horas

RECOMENDACIONES

Se recomienda la asistencia diaria del alumno a las clases para el correcto entendimiento de la materia. Así como la consulta de la bibliografía para completar la materia explicada en los grupos grandes.

Para facilitar el seguimiento de las clases, disponemos de una página web de apoyo al alumno <http://merkado.unex.es/calidad>. En este sitio encontrará material didáctico (estudio de casos, problemas con solución, acceso al foro...) para facilitar la adquisición de conocimientos y competencias en esta disciplina.

Provisional