



---

# CALIDAD TOTAL Y RECURSOS HUMANOS

---

LICENCIATURA DE CIENCIAS DEL TRABAJO

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

**Profesorado:**

Grupos	Profesor	Contacto
A	Gutiérrez Gutiérrez, Leopoldo	Despacho B-307 Tlf. 958241000(ext. 20174) leogg@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.

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. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

- Examen de los contenidos de la asignatura, en el que se deberá obtener una calificación mínima de 5 puntos sobre 10. El examen constará de 20 preguntas de verdadero/falso, en el que las respuestas falsas habrá que justificarlas. Cada respuesta correcta suma 0,5 y cada respuesta incorrecta resta 0,25.

---

## **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.