



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**ASIGNATURA:**

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA**

**Titulación:**

**LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMATURA EN EMPRESARIALES**

<b>Curso:</b>	<b>Temporalidad<sup>1</sup>:</b>	<b>Créditos:</b>		
		<b>Totales</b>	<b>Teóricos</b>	<b>Prácticos</b>
<b>OPTATIVA PRIMER CICLO</b>	<b>2C</b>	<b>4,5</b>	<b>3</b>	<b>1,5</b>

**Profesorado:**

**Apellidos, Nombre:**

**Página Web**

**Miranda González, Francisco Javier**  
**([fmiranda@unex.es](mailto:fmiranda@unex.es))**

**<http://merkado.unex.es/miranda>**

**http://**

**Departamento:**

**Página Web**

**Dirección de Empresas y Sociología**

**Área:**

**Página Web**

**Organización de Empresas**

**http://**

<sup>1</sup> 1<sup>er</sup> Cuatrimestre, 2<sup>o</sup> Cuatrimestre, Anual



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**Objetivos:**

La asignatura pretende ofrecer al alumno una visión general de los principales modelos de gestión de la calidad empleados en la actualidad por las empresas, así como darle a conocer los principios básicos de la gestión de la calidad.

De forma breve, los objetivos de la asignatura serían los siguientes:

- Despertar el interés del alumno por la gestión de la calidad.
- Conocer el concepto de calidad, su evolución y sus pautas actuales de referencia.
- Asimilar el vocabulario básico relativo a gestión de la calidad.
- Proporcionar al alumno una visión global de la calidad y de los problemas de su gestión.
- Conocer las principales técnicas empleadas en la gestión de la calidad dentro de las organizaciones.
- Comprender el funcionamiento de los distintos sistemas de certificación de la calidad y de los distintos premios a la excelencia empresarial a nivel nacional e internacional.
- Reflexionar sobre la importancia de la calidad de productos y servicios en el entorno competitivo de los próximos años.



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**Temario:**

**Capítulo 1.- Introducción a la gestión de la calidad**

- Historia de la calidad
- Concepto de la calidad
- La calidad como ventaja competitiva
- Principales enfoques en la gestión de la calidad

**Capítulo 2.- La filosofía de los gurús de la calidad**

- La filosofía de Deming
- Juran y la trilogía de la calidad
- Crosby y el cero de defectos
- Otras aportaciones a la gestión de la calidad

**Capítulo 3.- El modelo de gestión de la calidad total**

- Orientación al cliente
- Liderazgo y compromiso de la dirección
- Dirección por políticas
- Orientación a los procesos
- Formación
- Trabajo en equipo
- Sistemas de medición y control de objetivos
- Mejora continua y reingeniería de procesos
- Participación total
- Nueva estructura organizativa
- Cooperación con proveedores y clientes

**Capítulo 4.- Herramientas de gestión de la calidad**

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

**Capítulo 5.- Control estadístico de procesos**

- Causas de variabilidad de los procesos
- La capacidad del proceso
- Gráficos de control por variables
- Gráficos de control por atributos
- Gráficos de control por número de defectos

**Capítulo 6.- Técnicas de gestión de la calidad**

- Despliegue de la función de calidad (QFD)
- Círculos de calidad
- Técnicas de trabajo en equipo
- Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA)
- Benchmarking
- Sistema Seis Sigma
- El modelo de las 5S
- Factores críticos de éxito (CSF)



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**Capítulo 7.- La gestión de la calidad medioambiental**

- Evolución de la preocupación por el medioambiente
- La calidad medioambiental
- Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto
- La gestión de la calidad medioambiental
- El modelo de gestión de la calidad medioambiental total
- Gestión medioambiental como ventaja competitiva
- Técnicas medioambientales

**Capítulo 8.- Normalización y certificación**

- La normalización
- Las normas ISO 9000
- Las normas ISO 14000 y el reglamento EMAS
- Las auditorías de calidad y medioambientales
- La certificación
- Los sistemas integrados de gestión

**Capítulo 9.- Los premios de excelencia**

- Premio Deming
- Premio Malcolm Baldrige
- Premio europeo a la calidad
- Premios de calidad en España
- Los premios a la gestión medioambiental

**Capítulo 10.- Gestión de la calidad en los servicios**

- Concepto y clases de servicios
- Características de los servicios
- Calidad en las organizaciones de servicios
- Gestión de la calidad en organizaciones de servicios
- Instrumentos de medida de la calidad de servicio



# FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES BADAJOZ CURSO 08-09



## Bibliografía:

- 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.
- CELA, J. L. (1991): "Calidad. Qué es, cómo hacerla". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- 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 LINSDESAY, 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.
- **MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S.** (2007): "Manual de Gestión de la Calidad". Ed. Delta, 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.



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**Enlaces:**

- 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 de Gestión de Empresas: <http://gge.unex.es>

**Criterios de evaluación:**

La evaluación del alumno está integrada por los siguientes componentes:

- Examen tipo test + problemas.
- Participación en la realización de casos, debates y resolución de problemas a lo largo del curso académico.
- Lectura de un libro sobre gestión de la calidad y realización de un trabajo sobre el mismo, así como una exposición oral en el aula de sus principales aportaciones. Dicho trabajo se valorará sólo una vez superado el examen anterior.

Los criterios para evaluar el trabajo son los siguientes:

- Claridad en la exposición oral.
- Rigor de contenidos y de tratamiento del texto.



**FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES  
BADAJOZ  
CURSO 08-09**



**Tutorías:**

**Despacho:**

**1<sup>er</sup> Cuatrimestre:**

**2<sup>o</sup> Cuatrimestre:**

Fco. Javier Miranda González		
<b>Edificio Incubadora de Empresas</b> Despacho del Director del Secretariado de Innovación y Relaciones con la Empresa	Martes, Miércoles y Jueves de 11:00 a 13:00	Martes, Miércoles y Jueves de 11:00 a 13:00

**Observaciones:**

--