

Plan 60 Dip. en CC. Empresariales

Asignatura 15300 GESTION DE CALIDAD EN LA EMPRESA

Grupo 1

### Presentación

Calidad y gestión empresarial. Ideas básicas y filosofías de la calidad total. Calidad total y objetivos económicos. Control estadístico de la calidad. El modelo de excelencia de la EFQM. Normas internacionales de Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9000:2000) y certificación de las mismas. La Calidad de Servicio.

### Programa Básico

DEPARTAMENTO: Organización de Empresas y C.I.M.

CENTRO: E.U. de Estudios Empresariales (Valladolid)

CURSO: 3º 2º Cuatrimestre

CARÁCTER: OPTATIVA

CRÉDITOS: 4,5

HORAS/SEMANA: 3

PROFESORADO:

Ángel Pedro Arenal Vera

PRERREQUISITOS:

Ninguno.

CONTENIDOS:

#### DESCRIPTOR

Calidad y gestión empresarial. Ideas básicas y filosofías de la calidad total. Calidad total y objetivos económicos. Control estadístico de la calidad. La mejora de la calidad. Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) Normas Internacionales sobre la Calidad (ISO 9000:2000) y Certificación de Sistemas de Calidad. La fidelización del cliente.

#### PROGRAMA

Tema 1 Consideraciones generales

Tema 2 Calidad y competitividad empresarial

Tema 3 Los costes de calidad

Tema 4 La planificación de la calidad

Tema 5 El control de productos

Tema 6 Control estadístico de procesos

Tema 7 La mejora de la calidad (I)

Tema 8 La mejora de la calidad (II)

Tema 9 Normativa internacional sobre la calidad

Tema 10 Requisitos de un sistema de gestión de la calidad según las normas ISO 9000:2000

Tema 11 La certificación de la calidad

Tema 12 Cómo medir la satisfacción y fidelidad del cliente

Tema 13 El tratamiento de las quejas de los clientes: una segunda oportunidad

### Objetivos

Hoy en día, en todas las empresas se habla de Calidad y ello porque puede ser el elemento que las puede diferenciar de las demás y, por tanto, hacerles más competitivas. Pero la palabra Calidad no siempre ha tenido el mismo significado. De un concepto negativo de la Calidad (la calidad sólo se controla) enfocada exclusivamente al producto y sin contar para nada con la intervención del cliente, se ha pasado a un concepto más global e integrador (la Calidad se gestiona). La idea de gestión lleva implícito el concepto de mejora, contribuyendo a reducir los costes totales y aportando una sólida ventaja competitiva propia y sostenible en el tiempo.

La Calidad, tal y como hoy se concibe, supone una nueva filosofía aplicable a todas las áreas de gestión de la empresa y una nueva actitud en el trabajo, sea cual sea su categoría, su experiencia y su remuneración. Calidad es la

---

determinación firme de hacer continuamente mejor las cosas.

La Gestión de la Calidad pasa por la sistemática prevención de cualquier tipo de error o ineficiencia interna, a diferencia de la sistemática corrección tradicional. Y ello identificando y actuando sobre las causas que lo han producido como única forma de garantizar que no se repetirá. Este principio es igualmente válido para el departamento de producción, el de ventas, el de servicio al cliente, el de administración, etc.

La Gestión Total de la Calidad persigue sacar adelante la empresa fabricando y vendiendo productos (o servicios) que satisfagan al consumidor, que sean solicitados por el mercado, y haciéndolo con el menor coste posible (luchando contra todos los tipos de despilfarro). Resumiendo, podemos decir que Calidad es la manera inteligente de conseguir reducir costes. Con esta asignatura se pretende:

1. Tener en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes a la hora de diseñar el producto o servicio como forma de acabar con el despilfarro que supone producir cosas que el mercado no solicita.
  2. Acabar con el despilfarro que supone tener mano de obra sin cerebro ni capacidad para colaborar en la mejora de los procesos. Para ello es necesario el involucramiento de las personas en el proceso de calidad mediante la participación y la formación.
  3. El empleo de la estadística como lenguaje de los fenómenos que cambian, para conocer su realidad, y eliminar el despilfarro que se produce al tomar decisiones sobre bases subjetivas en vez de objetivas.
  4. La prevención en vez de la detección como filosofía general (tanto en los procesos productivos como en los administrativos) para tratar de atajar el despilfarro que supone hacer las cosas más de una vez; hacer y luego rehacer, para que sean aceptables.
  5. La mejora continua como forma de alcanzar la necesaria reducción de costes de cada día para contrarrestar la segura erosión del margen de cada día.
  - 6.- Conocer los modelos de autoevaluación para alcanzar la excelencia empresarial (EFQM, ISO 9004:2000, etc.)
  - 7.- Saber como implantar un Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Norma ISO 9001:2000.
  - 8.- Conocer la importancia de la Certificación tanto de Sistemas como de Productos como base para la competitividad de la empresa.
  - 9.- Analizar la importancia de fidelizar al cliente como medio para asegurar la supervivencia de la empresa.
- 

## Programa de Teoría

- Tema 1 Consideraciones generales
  - Tema 2 Calidad y competitividad empresarial
  - Tema 3 Los costes de calidad
  - Tema 4 La planificación de la calidad
  - Tema 5 El control de productos
  - Tema 6 Control estadístico de procesos
  - Tema 7 La mejora de la calidad (I)
  - Tema 8 La mejora de la calidad (II). El modelo de excelencia de la EFQM.
  - Tema 9 Normativa internacional sobre la calidad
  - Tema 10 Requisitos de un sistema de gestión de la calidad según las normas ISO 9000
  - Tema 11 La certificación de la calidad
  - Tema 12 Cómo medir la satisfacción y fidelidad del cliente
  - Tema 13 El tratamiento de las quejas de los clientes: una segunda oportunidad
- 

## Programa Práctico

Se podrán valorar trabajos realizados por los alumnos sobre materias propias de la asignatura y, en la medida que el número de alumnos lo permita, se tratará de fomentar la utilización de programas de ordenador en el ámbito de la misma.

---

## Evaluación

Un examen final (junio o julio) y un examen extraordinario (septiembre). El examen combina cuestiones teóricas con resolución de problemas.

---

## Bibliografía

### LIBROS

- A.E.C. (Asociación Española para la Calidad): "Guía de información sobre la calidad en España". Madrid 1997.
  - A.E.C.: "Calidad: las cosas claras". Madrid 1977.
  - Amat, O.: "Costes de calidad y no calidad". De. EADA Gestión. Barcelona 1992.
  - Badía, A. y Bellido, S.: "Técnicas para la gestión de la calidad". Tecnos. Madrid 1999
  - Campanella, J.: "Principios de los costes de calidad". Ediciones Díaz de Santos. Madrid 1992.
  - Castro Pérez, O.: "La calidad como variable estratégica y factor de costes". Club Gestión de Calidad. Madrid 1996.
  - Claver, E., Llopis, J. y Tarí, J.: "Calidad y dirección de empresas". Civitas. Madrid 1999.
  - Deming, W. Edwards: "Calidad, Productividad y Competitividad". Ediciones Díaz de Santos. Madrid 1989.
  - Gómez Fraile, F.: "Cómo hacer el Manual de Calidad según la nueva ISO 9000:2000". Ed. Confemetal 2001.
-

---

Grima Cintas, P. y Tort-Martorell Llabres, J.: "Técnicas para la Gestión de la Calidad". Ediciones Díaz de Santos. Madrid 1995.

Horovitz, J. y Jurgens Panak, M.: "La satisfacción total del cliente". De. McGraw Hill. Madrid 1993.

Ishikawa, Kauro: "Introducción al Control de Calidad". Ediciones Díaz de Santos. Madrid 1994.

Jiménez Montañés, M<sup>a</sup> A.: "La calidad como estrategia competitiva". De. Tébar Flores. Albacete 1996.

Juran, J.M.: "La Calidad por el diseño". Ediciones Díaz de Santos. Madrid 1996.

ISO 9000:2000: "Resumen para Directivos". Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona 2001.

Lynch, R.L. y Cross, K.F.: "La mejora continua: patrones de medida". De. Deusto. Bilbao 1993.

Membrado Martínez, J.: "Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de Excelencia. Ed. Díaz de Santos. Madrid 2002.

Pérez, C.: "Control estadístico de la calidad: Teoría, práctica y aplicaciones informáticas". De. Ra-Ma. Madrid 1999.

Pérez Fernández de Velasco, J.A.: "Gestión de la Calidad Empresarial". De. ESIC. Madrid 1994.

Senlle, A.: "ISO 9000:2000 – Liderazgo de la nueva calidad". Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona 2001.

Senlle, A.: "ISO 9000:2000 – Calidad y Excelencia". Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona 2001.

Senlle, A., Martínez E. Y Martínez N.: "ISO 9000:2000 – Calidad en los Servicios". Ediciones Gestión 2000 S.A. Barcelona 2001.

Sorli, M. y Ruiz, J.: "QFD: una herramienta de futuro". De. Labein. Bilbao 1994.

Velasco Sánchez, J. y Campins Masriera, J.: "Gestión de Calidad (I): garantía y consolidación". Ediciones Pirámide. Madrid 1997.

Velasco Sánchez, J.: "Gestión de Calidad (II): mejora competitiva". Ediciones Pirámide. Madrid 1997.

## REVISTAS

Calidad. Revista de la Asociación Española para la Calidad (AEC). Mensual.

Qualitas Hodie. Irregular (9 números al año).

UNE. Revista de la Asociación Española para la Normalización y Certificación. Mensual.

Forum Calidad. Mensual.

---