

GESTION DE LA CALIDAD 2º IOI

NORMATIVA

1. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Esta asignatura se imparte en el segundo cuatrimestre del curso a razón de dos horas de clase por semana. Tiene un carácter esencialmente gerencial.

El primer tema presenta la idea de calidad como “*satisfacción de expectativas de clientes*”. En el segundo tema se presenta lo que es un sistema de calidad y concretamente, el sistema de calidad según ISO 9000. En el tercer tema se describen los documentos que soportan el sistema de calidad. En el cuarto tema se describe una metodología para la implantación de un sistema de calidad. En el quinto tema se expone el sistema de auditorías internas de la empresa con las implicaciones que conlleva. En el sexto tema se exponen los conceptos de costes de calidad haciéndose especial énfasis en los costes ocultos y su importancia relativa. En el séptimo tema se presentan los indicadores de calidad y su importancia en la medida de la calidad. En el octavo tema se hace una exposición de los sistemas de certificación de tercera parte de sistemas de calidad y de productos. En el noveno tema se presenta la influencia del factor humano en la calidad. En los temas décimo y undécimo se exponen los conceptos de calidad total, las diferentes escuelas existentes y algunas herramientas eficaces para alcanzarla. Finalmente, en el tema duodécimo se presenta el caso de las empresas de servicios.

2. OBJETIVOS

El objetivo de esta asignatura es hacer ver al alumno:

- La importancia que tiene la calidad en una empresa.
- La incidencia que tiene en las diversas áreas de la empresa.

3. METODOLOGÍA

La metodología didáctica se basa en la realización de una presentación de cada uno de los temas, seguido de un caso de empresa en la que deberán aplicar los conceptos expuestos.

Los alumnos deberán constituir grupos de trabajo compuestos por 5 - 6 integrantes para la resolución de los casos de empresa propuestos. Estos grupos serán estables a lo largo de todo el curso.

4. RECURSOS

APUNTES

Existen apuntes en la sección de publicaciones a disposición de los alumnos. Se facilitará a los alumnos una copia de los casos prácticos a realizar.

LIBROS NECESARIOS

No es necesario que el alumno cuente con un texto adicional a los apuntes. Sin embargo resulta obligado que a lo largo del curso los alumnos lean el libro de Deming y el de Ishikawa citados en la bibliografía.

ATENCIÓN A LOS ALUMNOS

En general debe procurarse realizar las preguntas durante la clase. No obstante en aquellos casos en los que se considere necesario, podrá solicitarse una reunión con el profesor. Los métodos de contacto más directos son:

- Teléfono 616 42 46 72.
- e-mail arturorf@iies.es.

5. EVALUACIÓN

La calificación de cada alumno consta de cuatro partes:

- Ejercicios “test” realizados en clase a lo largo del curso: 15% de la nota.
- Casos prácticos realizados en grupo durante el curso: 15% de la nota.
- Examen cuatrimestral: 60% de la nota.
- Impresión general del alumno por sus intervenciones en clase: 10% de la nota.

Para que un alumno pueda ser considerado apto y poder computar la nota final, debe aprobar el examen cuatrimestral.

Tanto los tests como el examen se realizarán de manera individual y se permite la consulta de libros y la utilización de calculadoras. Estos ejercicios van dirigidos a comprobar la madurez de los conceptos adquiridos.

El examen extraordinario de septiembre constará de un ejercicio y / o "tests" similares a los anteriores, constituyendo el mismo el 100% de la nota.

6. PROGRAMA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.
2. EL SISTEMA ISO 9000.
3. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
4. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD.
5. AUDITORÍAS DE CALIDAD.
6. COSTES DE CALIDAD.
7. INDICADORES DE LA CALIDAD.
8. CERTIFICACIÓN.
9. MOTIVACIÓN HACIA LA CALIDAD.
10. CALIDAD TOTAL.
11. DESPLIEGUE DE LA FUNCIÓN CALIDAD
12. CALIDAD EN EMPRESAS DE SERVICIOS

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Las clases no siguen un libro de texto concreto. Existen apuntes cuya misión es liberar al alumno de la tarea de tomar notas exhaustivas de lo expuesto en clase. Los alumnos pueden consultar los textos relacionados a continuación:

Las clases no siguen un libro de texto concreto. Existen apuntes cuya misión es liberar al alumno de la tarea de tomar notas exhaustivas de lo expuesto en clase. Los alumnos pueden consultar los textos relacionados a continuación:

CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD. LA SALIDA DE LA CRISIS. W.E. DEMING
EDICIONES DÍAZ DE SANTOS, S.A. (1989).

¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD? LA MODALIDAD JAPONESA. K. ISHIKAWA
EDITORIAL NORMA (1.986).

QUALITY CONTROL HANDBOOK. J.M. JURAN Y OTROS
ED. Mc GRAW HILL

INTRODUCCIÓN AL CONTROL DE CALIDAD. K. ISHIKAWA
EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS (1.994).

TOTAL QUALITY CONTROL. A.V. FEIGENBAUM
GRAW HILL (1986)

LA CALIDAD NO CUESTA. EL ARTE DE CERCIORARSE DE LA CALIDAD. P. H. CROSBY
EDITORIAL CECSA 1.987

CALIDAD TOTAL. A. GALGANO
EDITORIAL DÍAZ DE SANTOS (1.993)