

## Guía docente / *Course Syllabus*

2018-19

### 1. Descripción de la Asignatura / *Course Description*

Asignatura <i>Course</i>	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Códigos <i>Code</i>	501048
Facultad <i>Faculty</i>	Facultad de Ciencias Empresariales
Grados donde se imparte <i>Degrees it is part of</i>	Grado en Administración y Dirección de Empresas
Módulo al que pertenece <i>Module it belongs to</i>	Organización de empresas
Materia a la que pertenece <i>Subject it belongs to</i>	Organización de empresas
Departamento responsable <i>Department</i>	Organización de Empresas y Marketing
Curso <i>Year</i>	3º
Semestre <i>Term</i>	2º
Créditos totales <i>Total credits</i>	6
Carácter <i>Type of course</i>	Optativa
Idioma de impartición <i>Course language</i>	Español
Modelo de docencia <i>Teaching model</i>	C1

Clases presenciales del modelo de docencia C1 para cada estudiante: 23 horas de enseñanzas básicas (EB), 22 horas de enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) y 0 horas de actividades dirigidas (AD). Hasta un 10% de la enseñanza presencial puede sustituirse por docencia a distancia (también presencial, pero posiblemente asincrónica), de acuerdo con la programación de la Asignatura publicada antes del comienzo del curso.

*Number of classroom teaching hours of C1 teaching model for each student: 23 hours of general teaching (background), 22 hours of theory-into-practice (practical group tutoring and skill development) and 0 hours of guided academic activities. Up to 10% of face-to-face sessions can be substituted by online teaching, in accordance with the course schedule published before it begins.*

## 2. Responsable de la Asignatura / *Course Coordinator*

Nombre <i>Name</i>	Olivia del Rosio Guevara Lavado
Departamento <i>Department</i>	Organización de Empresas y Marketing
Área de conocimiento <i>Field of knowledge</i>	Organización de Empresas
Categoría <i>Category</i>	Profesora Asociada Lou
Número de despacho <i>Office number</i>	Edificio 14- Despacho 15 (segunda planta)
Teléfono <i>Phone</i>	95 4349516
Página web <i>Webpage</i>	<a href="http://www.upo.es/doem/?p=oguelav">http://www.upo.es/doem/?p=oguelav</a>
Correo electrónico <i>E-mail</i>	oguelav@admon.upo.es

## 3. Ubicación en el plan formativo / *Academic Context*

Breve descripción de la asignatura <i>Course description</i>	Esta asignatura se encuentra ubicada dentro de las Optativas del Grado en Administración y Dirección de Empresas en el segundo semestre de cuarto curso. En esta asignatura se estudian los conceptos fundamentales para la implantación de sistemas de calidad en las empresas, así como las características principales de las herramientas para la mejora continua.
Objetivos (en términos de resultados del aprendizaje) <i>Learning objectives</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relacionar los conceptos de sistemas de gestión de la calidad, acreditación y mejora continua</li><li>- Analizar los enfoques y modelos de gestión vigentes y reflexionar sobre la eficiencia en el uso de los recursos.</li><li>- Saber manejar las herramientas y técnicas básicas, en materia de gestión de calidad en el ámbito real de la empresa.</li><li>- Conocer los principales certificados, reconocimientos y acreditaciones existentes en materia de calidad en el entorno empresarial.</li><li>- Capacidad para adoptar las decisiones adecuadas en el ámbito de la gestión estratégica y operativa de la calidad.</li><li>- Adquirir las destrezas mínimas respecto a la identificación, descripción, medición y mejora de los procesos en el plano de la evaluación de la calidad.</li></ul>
Prerrequisitos <i>Prerequisites</i>	No existe ningún requisito formal previo para cursar la asignatura.
Recomendaciones <i>Recommendations</i>	Los conocimientos necesarios para cursar la asignatura son fundamentalmente los adquiridos en la asignatura de Procesos de Dirección de Empresas, impartida en segundo curso del Grado en Administración y Dirección de Empresas.
Aportaciones al plan formativo <i>Contributions to the educational plan</i>	Con esta asignatura se trata de ofrecer a los alumnos formación teórica y práctica sobre la gestión de la calidad, y ayudar a reflexionar sobre la realidad empresarial desde la lógica de la evaluación, control y aseguramiento de la calidad.

#### 4. Competencias / Skills

Competencias básicas de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Basic skills of the Degree that are developed in this Course</i>	CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía
Competencias generales de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>General skills of the Degree that are developed in this Course</i>	CGI1 - Capacidad de análisis y síntesis CGI2 - Capacidad de organización y planificación CGI7 - Capacidad para la resolución de problemas. CGI8 - Capacidad para tomar decisiones CGP1 - Capacidad para trabajar en equipo CGP2 - Trabajo en un equipo de carácter multidisciplinar CGS5 - Motivación por la Calidad
Competencias transversales de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Transversal skills of the Degree that are developed in this Course</i>	CT1 - Comunicación oral y escrita en castellano. CT3 - Iniciativa y espíritu emprendedor. CT6 - Compromiso ético en el trabajo.
Competencias específicas de la Titulación que se desarrollan en la Asignatura <i>Specific competences of the Degree that are developed in the Course</i>	CE01 - Elaborar un diagnóstico de la situación y resultados de la empresa, identificar y diagnosticar problemas empresariales, modelarlos y ofrecer soluciones de forma razonada CE04 - Desempeñar las funciones básicas que conforman el proceso de administración: planificación, dirección, organización y control. CE05 - Entender las perspectivas más relevantes en el estudio de las organizaciones CE06 - Entender y aplicar las principales líneas de pensamiento estratégico actual, el papel de la competencia y la búsqueda de la ventaja competitiva; entender las raíces del éxito y el fracaso empresarial, conociendo a fondo los conceptos y herramientas para la formulación y desarrollo de una estrategia CE10 - Conocer y aplicar las técnicas y herramientas de gestión de la calidad y los procesos de certificación
Competencias particulares de la asignatura, no incluidas en la memoria del título <i>Specific skills of the Course, not included in the Degree's skills</i>	Competencias particulares de la asignatura - Saber aplicar los métodos de gestión de calidad en el ámbito de la empresa. - Entender los procesos de evaluación y mejora continua en el entorno de la realidad empresarial y sus diversos procesos.

#### 5. Contenidos de la Asignatura: temario / Course Content: Topics

TEMA 1	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
1.1	Evolución de la calidad.
1.2	Enfoques de la gestión de la calidad.
1.3	Calidad como elemento esencial en las organizaciones.
1.4	Casos prácticos
TEMA 2	PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD.
2.1	Establecimiento de Objetivos y Política de Calidad.
2.2	Enfoque a los clientes
2.3	El ciclo de mejora continua.
2.4	Auditorías y control de la calidad.
2.5	Implantación de los distintos modelo de gestión de la calidad
2.6	Casos prácticos
TEMA 3	LA GESTIÓN POR PROCESOS
3.1	Identificación de los procesos: Mapa de Procesos.
3.2	Seguimiento y medición de los Procesos
3.3	Requisitos y fases para la mejora de los procesos
3.4	Herramientas de gestión de la calidad
3.5	Casos prácticos
TEMA 4	MODELOS DE CALIDAD TOTAL BASADOS EN LA AUTOEVALUACIÓN
4.1	Introducción
4.2	Modelo Europeo de Excelencia (E.F.Q.M.).
4.3	Estructura del Modelo EFQM.
4.4	Proceso de evaluación y puntuación.
4.5	Casos prácticos
TEMA 5	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMAS ISO 9000
5.1	Marco conceptual de la norma
5.2	Estructura del modelo
5.3	Proceso de implantación
5.4	Normalización y Certificación
5.5	Casos prácticos
TEMA 6	TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
6.1	Despliegue de la función de calidad (QFD)
6.2	Círculos de calidad
6.3	Técnicas de trabajo en equipo
6.4	Benchmarking
6.5	El modelo de las 5S
6.6	Sistema Seis Sigma
6.7	Casos prácticos
TEMA 7	SISTEMA INTEGRADOS DE GESTIÓN
7.1	Introducción
7.2	Sistemas integrados de gestión: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad
7.3	Razones para la implantación de los sistemas integrados
TEMA 8	PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A LA CALIDAD
8.1	Premio europeo a la calidad
8.2	Premio Malcolm Baldrige

8.3	Premio Iberoamericano a la Calidad
8.4	Premios de Calidad en el sector turístico
8.5	Otros premios y reconocimientos

## 6. Metodología y recursos / *Methodology and Resources*

Metodología general <i>Methodology</i>	Una vez introducido los principales conceptos y fundamentos generales del tema a tratar, sobre la base de la bibliografía recomendada, general y específica, orientando a los estudiantes sobre la misma, se avanzará hacia los conocimientos más específicos del tema, concluyendo con una aplicación real práctica. En todas las sesiones del curso se fomentará la participación activa de los estudiantes y el trabajo en equipo.
Enseñanzas básicas (EB) <i>General teaching</i>	En las diversas sesiones, la profesora llevará a cabo una enseñanza presencial que tendrá como finalidad principal la exposición de los desarrollos teóricos de la asignatura y la introducción de los principales conceptos del tema a tratar, fundamentada en la bibliografía recomendada.
Enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) <i>Theory-into-practice</i>	En las sesiones dedicadas a las Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo, se pretende potenciar el proceso de aprendizaje del estudiante mediante una complementación o ampliación de la materia. Se desarrollan distintos casos prácticos sobre los conceptos teóricos abordados, ya sea en grupos o de forma individual, con el asesoramiento de la profesora. Adicionalmente, los distintos grupos de trabajo van elaborando un trabajo final en el que se describe un plan de calidad sobre un determinada empresa real.
Actividades académicas dirigidas (AD) <i>Guided academic activities</i>	No tiene

## 7. Criterios generales de evaluación / *Assessment*

Primera convocatoria ordinaria (convocatoria de curso) <i>First session</i>	El 50% de la calificación procede de la evaluación continua. El 50% de la calificación procede del examen o prueba final. La evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo se desarrollará mediante la realización y ejecución de un conjunto de casos prácticos individuales o de grupo, según sea el caso, y de un trabajo final (desarrollado en grupo) a lo largo del curso. Este último, bajo la tutela de la profesora de la asignatura, supondrá la implementación de los conceptos desarrollados en clase sobre una empresa real. Cada uno de los trabajos se calificará de 0 a 10, debiendo en todo caso el alumno obtener una puntuación superior a 5 en el trabajo final. Las Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo representan el 50% de la puntuación total y se evaluarán de forma continua Los trabajos prácticos supondrán el 50% de la nota de la asignatura, representando el conjunto de los casos práctico el 50% de dicha nota, y el trabajo final, el 50% restante. La calificación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo se guardará para la 1ª y 2ª convocatoria. Mediante la realización de una prueba final escrita teórico-práctica, que supondrá el 50% de la calificación de la asignatura. La parte
---	---

	teórica tiene un peso del 50% en la nota de dicho examen; en tanto que la práctica, representará el 50% . Para poder superar la asignatura, es necesario que el alumno alcance como mínimo una calificación de 5 sobre 10 en este examen.
Segunda convocatoria ordinaria (convocatoria de recuperación) <i>Second session (to re-sit the exam)</i>	Aquellos estudiantes que no sigan el proceso de evaluación continua, o no superen las pruebas de evaluación incluidas en el mismo, podrán optar al 100 % de la calificación total de la asignatura en la segunda convocatoria, mediante un examen en el que se les evaluará del total de los conocimientos y competencias de la materia.
Convocatoria extraordinaria de noviembre <i>Extraordinary November session</i>	Se activa a petición del alumno siempre y cuando éste esté matriculado en todas las asignaturas que le resten para finalizar sus estudios de grado, tal y como establece la Normativa de Progreso y Permanencia de la Universidad. Se evaluará del total de los conocimientos y competencias que figuren en la guía docente del curso anterior, mediante el sistema de prueba única. Se activa a petición del alumno siempre y cuando éste esté matriculado en todas las asignaturas que le resten para finalizar sus estudios de grado, tal y como establece la Normativa de Progreso y Permanencia de la Universidad. Se evaluará del total de los conocimientos que figuren en la guía docente del curso anterior, mediante el sistema de prueba única.
Criterios de evaluación de las enseñanzas básicas (EB) <i>General teaching assessment criteria</i>	Durante la evaluación continua: Durante la evaluación continua, descrito en el apartado anterior Durante el examen final : Véase el apartado relativo a la convocatoria de referencia. Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria):
Criterios de evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD) <i>Theory-into-practice assessment criteria</i>	Durante la evaluación continua: Durante la evaluación continua, descrito en el apartado relativo a la convocatoria de referencia. Durante el examen final : Véase el apartado relativo a las convocatorias de referencia. Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria):
Criterios de evaluación de las actividades académicas dirigidas (AD) <i>Criteria of assessment of guided academic activities</i>	Durante la evaluación continua: No tiene Durante el examen o prueba final (1ª convocatoria): Durante el examen o prueba final (2ª convocatoria):
Puntuaciones mínimas necesarias para aprobar la Asignatura <i>Minimum passing grade</i>	1ª convocatoria: El alumno deberá tener una puntuación de cinco puntos como mínimo sobre diez en cada una de las partes (EBs y EPDs) para hacer media y aprobar. 2ª convocatoria: El alumno deberá tener una puntuación de cinco puntos como mínimo sobre diez en cada una de las partes (EBs y EPDs) para hacer media y aprobar.
Material permitido <i>Materials allowed</i>	En el examen no se permite ningún material de la asignatura.
Identificación en los exámenes <i>Identification during exams</i>	En cualquier momento de la realización de una prueba de evaluación los profesores podrán requerir la acreditación de la identidad de cualquier estudiante, mediante la exhibición de su carnet de estudiante, documento nacional de identidad, pasaporte u otro documento válido a juicio del examinador. Si no lo hiciese, el estudiante podrá continuar la prueba, que será calificada solo si la documentación es presentada en el plazo que el examinador establezca.

Observaciones adicionales <i>Additional remarks</i>	No procede.
--	-------------

Los estudiantes inmersos en un programa de movilidad o en un programa de deportistas de alto nivel, así como los afectados por razones laborales, de salud graves o por causas de fuerza mayor debidamente acreditadas, tendrán derecho a que en la convocatoria de curso se les evalúe mediante un sistema de evaluación de prueba única. Para ello, deberán comunicar la circunstancia al profesor responsable de la asignatura antes del fin del periodo docencia presencial.

*Students enrolled in a mobility program or a program for high-level athletes, as well as students affected by work or serious health problems or reasons of force majeure duly accredited, will have the right to be evaluated during the first session through a single test evaluation system. To do this, they must report changes in their circumstances to the program coordinator before the end of the teaching period.*

<b>8. Bibliografía / Bibliography</b>
---------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CAMISÓN, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomás (2007) “Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.”, <i>Ed. Prentice Hall</i></li> <li>• VELASCO SÁNCHEZ, Juan (2007) “Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica”, <i>Ediciones Pirámide</i></li> <li>• GUTIÉRREZ, M.A (2014) “ISO 9001:2015. EL FUTURO DE LA CALIDAD. IsoToolsExcellente”, <i>IsoToolsExcellente</i></li> <li>• BELTRÁN SANZ, Jaime; CARMONA CALVO, Miguel Ángel; CARRASCO PÉREZ, Remigio; RIVAS ZAPATA, Miguel Ángel y TEJEDOR PANCHÓN, Fernando. (2009) “Guía para una gestión basada en procesos. Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión”, <i>Instituto Andaluz de Tecnología</i></li> <li>• CIANFRANI, C.A. y otros (2009) ““ ISO 9001:2008 Explained”. Third Edition”</li> <li>• ÁLVAREZ IBARROLA, José María; Álvarez Gallego, Ignacio y Bullón Caro, Javier. (2005) “Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.”, <i>Ideas propias Editorial</i></li> <li>• CASADESÚS FA, Martí; HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki; MERINO DÍAZ DE CERO, Javier (2005) “Calidad práctica.”, <i>Ed. Prentice Hall</i></li> <li>• CLAVER, E.; MOLINA, JF Y TARÍ, JJ (2004) “Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones.”, <i>Ed. Pirámide, Madrid.</i></li> <li>• SENLLE, ANDRÉS (2001) “ISO 9000:2000: calidad y excelencia: Publicación Barcelona, Gestión 2000”</li> <li>• LLORENS y M.M. FUENTES “Calidad Total. Fundamentos e implantación.”, <i>Ed. Pirámide</i></li> <li>• ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN (2002) “Serie de de normas UNE EN ISO 9000 y serie de nomas UNE EN ISO 14000.”, <i>AENOR</i></li> <li>• MUÑOZ GONZÁLEZ, P “La Calidad en las Empresas a través de la ISO 9000. Aspectos Teóricos de Implantación Real en las Empresas”</li> <li>• EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT “Evaluar la Excelencia, EFQM,</li> </ul>
--	--

Bruselas.”