

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 1. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA

<b>Grado:</b>	<b>Administración y Dirección de Empresas</b>
<b>Doble Grado:</b>	
<b>Asignatura:</b>	<b>Gestión de la Calidad</b>
<b>Módulo:</b>	<b>VII: ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Dirección de Empresas</b>
<b>Año académico:</b>	<b>2011-2012</b>
<b>Semestre:</b>	<b>Segundo semestre</b>
<b>Créditos totales:</b>	<b>6</b>
<b>Curso:</b>	<b>3º</b>
<b>Carácter:</b>	<b>Optativa</b>
<b>Lengua de impartición:</b>	<b>Español</b>

<b>Modelo de docencia:</b>	<b>C1</b>	
<b>a. Enseñanzas Básicas (EB):</b>		<b>50%</b>
<b>b. Enseñanzas de Prácticas y Desarrollo (EPD):</b>		<b>50%</b>
<b>c. Actividades Dirigidas (AD):</b>		

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 2. EQUIPO DOCENTE

#### 2.1. Responsable de la asignatura Rocío Ruiz Benítez

<b>2.2. Profesores</b>	
<b>Nombre:</b>	Rocío Guevara Lavado
<b>Centro:</b>	Facultad de Ciencias Empresariales
<b>Departamento:</b>	Dirección de Empresas
<b>Área:</b>	Organización de Empresas
<b>Categoría:</b>	Profesora Asociada
<b>Horario de tutorías:</b>	Miércoles 15-16h y Jueves 15-17h
<b>Número de despacho:</b>	14-2-15
<b>E-mail:</b>	oguelav@upo.es
<b>Teléfono:</b>	95 4349164



## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

<b>Nombre:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Departamento:</b>	
<b>Área:</b>	
<b>Categoría:</b>	
<b>Horario de tutorías:</b>	
<b>Número de despacho:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono:</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Departamento:</b>	
<b>Área:</b>	
<b>Categoría:</b>	
<b>Horario de tutorías:</b>	
<b>Número de despacho:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono:</b>	



## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

<b>Nombre:</b>	
<b>Centro:</b>	
<b>Departamento:</b>	
<b>Área:</b>	
<b>Categoría:</b>	
<b>Horario de tutorías:</b>	
<b>Número de despacho:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Teléfono:</b>	

--

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 3. UBICACIÓN EN EL PLAN FORMATIVO

#### 3.1. Descripción de los objetivos

Objetivos generales:

- Relacionar los conceptos de sistemas de gestión de la calidad, acreditación y mejora continua.
- Analizar los enfoques y modelos de gestión vigentes.
- Reflexionar sobre la eficiencia en el uso de los recursos.

Objetivos específicos:

- Saber manejar las herramientas técnicas básicas en materia de gestión de calidad en el ámbito real de la empresa.
- Conocer los principales certificados, reconocimientos y acreditaciones existentes en materia de calidad en el entorno empresarial.
- Capacidad para adoptar las decisiones adecuadas en el ámbito de la gestión estratégica y operativa de la calidad.
- Adquirir las destrezas mínimas respecto a la identificación, descripción, medición y mejora de los procesos en el plano de la evaluación de la calidad.

#### 3.2. Aportaciones al plan formativo

- Enlazar el análisis de la gestión de la calidad con la política estratégica de la empresa.
- Ayudar a reflexionar sobre la realidad empresarial desde la lógica de la evaluación de la calidad.

#### 3.3. Recomendaciones o conocimientos previos requeridos

- Habilidades elementales a nivel informático: manejo de procesador de textos y hoja de cálculo, y capacidad de búsqueda de información en internet.
- Tener conocimientos básicos de economía de la empresa y de teoría de la organización.

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 4. COMPETENCIAS

#### **4.1 Competencias de la Titulación que se desarrollan en la asignatura**

Competencias sistemáticas:

- Capacidad de aprendizaje autónomo.
- Capacidad de adaptación a nuevas situaciones.
- Motivación por la calidad.

Competencias personales:

- Capacidad para trabajar en equipo.

Competencias instrumentales:

- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad para la resolución de problemas.

#### **4.2. Competencias del Módulo que se desarrollan en la asignatura**

- Conocer los métodos de mejora de la calidad.
- Entender el proceso de dirección estratégica.

#### **4.3. 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.

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA (TEMARIO)

Tema 1: Fundamentos de la Gestión de la Calidad.

- Evolución histórica de la calidad.
- Conceptos fundamentales de calidad.
- Los enfoques de la Gestión de la Calidad.
- La Gestión de la Calidad como elemento esencial en las organizaciones.
- Los costes de calidad y no calidad.
- Caso práctico.

Tema 2: La estructura organizativa: la Dirección de la Calidad

- Evolución en la organización.
- Compromiso de la dirección.
- Funciones de responsabilidades en materia de calidad.
- Auditorías y control de la calidad.
- Caso práctico

Tema 3: Planificación de la calidad

- Establecimiento de los objetivos y de la política de calidad.
- Identificación de los clientes.
- Determinación de las necesidades de los clientes.
- El ciclo de mejora continua.
- Caso práctico

Tema 4: El Modelo Europeo de Excelencia (EFQM).

- Introducción
- Estructura del Modelo EFQM.
- Proceso de evaluación y puntuación.
- Caso práctico

Tema 5: Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

- Marco conceptual de la norma ISO 9001.
- Estructura de ISO 9001:2008
- Proceso de implantación de la un SGC basado en normas ISO 9001:2008.
- Certificación y auditoría del SGC.
- Caso práctico

Tema 6: El enfoque basado en Procesos

- Identificación de los procesos: Mapa de Procesos
- Seguimiento y medición de los procesos

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

- Requisitos y fases para la mejora de los procesos.
- Caso práctico

Tema 7: Los Grupos de Calidad

- Concepto y características.
- Tipos de grupos de trabajo.
- Etapas del desarrollo de un equipo de trabajo.
- Los grupos y la mejora continua de la calidad.
- Caso práctico

Tema 8: Herramientas básicas para la resolución de problemas.

- Herramientas de creatividad.
- Herramientas de selección.
- Herramientas de análisis.
- Herramientas de medición.
- Herramientas de actuación.
- Caso práctico

### 6. METODOLOGÍA Y RECURSOS

En las sesiones lectivas, después de presentar los tópicos teóricos de cada tema, se desarrollan distintos casos prácticos sobre los mismos, bien en grupos de trabajo, bien de forma individual, con el asesoramiento del profesor.

Adicionalmente, los distintos grupos de trabajo van elaborando un trabajo final en el que se describe un plan de calidad sobre una determinada empresa real. Dicho trabajo se presentará en clase.

Las explicaciones de clase, el material de la asignatura publicado tanto en copistería como en el sitio web de la asignatura en la plataforma WebCT, además del uso de la bibliografía recomendada, serán los elementos fundamentales para la preparación del contenido de la asignatura. La exposición en clase de cada tema no tiene por qué ser exhaustiva, pudiéndose remitir al alumno a la bibliografía recomendada y al análisis detallado de los casos en las sesiones específicas.



## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

### 7. EVALUACIÓN

La valoración de la asignatura se sustenta en tres pilares básicos, a saber:

- Asistencia y participación activa en las sesiones lectivas.
- Prueba final escrita teórico-práctica.
- Desarrollo, elaboración, redacción y, en su caso, defensa de una serie de trabajos o casos prácticos.

Para aprobar la asignatura hay que alcanzar una calificación igual o superior a cinco puntos en una escala de cero a diez puntos.

En la puntuación final de la asignatura, aparte de la participación activa del alumno en clase, se llevarán a cabo las siguientes evaluaciones:

- Evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo: mediante la realización y ejecución de un conjunto de casos prácticos individuales o de grupo y de un trabajo final (desarrollado en grupo) a lo largo del curso. Este último, bajo la tutela de la profesora de la asignatura, se desarrollará en grupos de un máximo de tres personas, y supondrá la implementación de los conceptos desarrollados en clase sobre una empresa real. Tales trabajos, cuyo formato será propuesto por la profesora, serán entregados a ésta antes de la fecha que se establezca. Cada uno de los trabajos se calificará de 0 a 10, debiendo en todo caso el alumno obtener una puntuación igual o superior a 4 en el trabajo final.

Los trabajos prácticos supondrán el 50% de la nota de la asignatura, representando el conjunto de los casos práctico el 20% de dicha nota, y el trabajo final, el 80% restante. La calificación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo se guardará para la 1ª y 2ª convocatoria. La nota obtenida en este bloque no será recuperable en la prueba final.

- Evaluación de las enseñanzas básicas: 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 40% en la nota de dicho examen; en tanto que la práctica, representará el 60% restante. Para poder superar la asignatura, es necesario que el alumno alcance como mínimo una calificación de 5 sobre 10 en este examen.

Movilidad:

Los alumnos beneficiarios de alguno de los distintos programas oficiales de movilidad estudiantil (Sócrates-Erasmus, SICUE-Séneca, Atlanticus...) que cursen la Asignatura fuera de sus contratos de estudios de movilidad, podrán recuperar, de cara a la calificación final, el porcentaje relativo al bloque de enseñanzas prácticas y de desarrollo. Para ello deberán realizar los mismos trabajos que el resto de alumnos, aunque de forma individual, y entregarlos a través de correo electrónico o por la

## GUÍA DOCENTE

Curso 2011-2012

plataforma de enseñanza virtual. Con posterioridad a la prueba escrita, la profesora de la asignatura citará a dichos alumnos en su despacho para examinarles oralmente sobre dichos trabajos. Los alumnos que se encuentren en esta situación deberán comunicárselo por escrito al profesorado de la Asignatura antes del 30 abril. El incumplimiento de este plazo deberá venir avalado por el correspondiente Coordinador Académico de su contrato de movilidad.

### 8. BIBLIOGRAFÍA GENERAL

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- CAMISÓN, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomás (2007): Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Ed. Prentice Hall,
- VELASCO SÁNCHEZ, Juan (2007) Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica. Ediciones Pirámide.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- 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. Instituto Andaluz de Tecnología
- 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. Ideaspropias Editorial.
- CASADESÚS FA, Martí; HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki; MERINO DÍAZ DE CERO, Javier (2005): Calidad práctica. Ed. Prentice Hall,
- CLAVER, E.; MOLINA, JF Y TARÍ, JJ (2004): Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Pirámide, Madrid.
- SENLLE, ANDRÉS (2001): ISO 9000:2000: calidad y excelencia: Publicación Barcelona, Gestión 2000.
- LLORENS y M.M. FUENTES (2000) Calidad Total. Fundamentos e implantación. Ed. Pirámide.
- AENOR (2002): Serie de de normas UNE EN ISO 9000 y serie de nomas UNE EN ISO 14000. Madrid. Normas vigentes.
- MUÑOZ GONZÁLEZ, P. (2000): La Calidad en las Empresas a través de la ISO 9000. Aspectos Teóricos de Implantación Real en las Empresas.
- EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT (1999): Evaluar la Excelencia, EFQM, Bruselas.