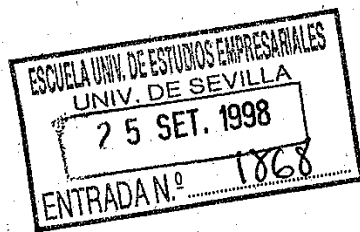




UNIVERSIDAD DE SEVILLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS
EMPRESARIALES

GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIPLOMATURA DE CIENCIAS EMPRESARIALES



Profesores

D. Rafael Periañez Cristóbal
D. José Ignacio Rufino Rus

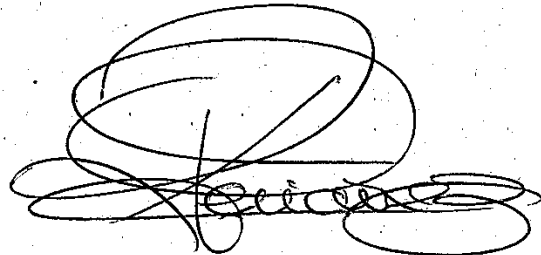
Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación
de Mercados (Marketing)

Código Seguro De Verificación	tr8XtOT+iE3HzNq4YWBWZg==	Fecha	05/02/2024
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/tr8XtOT%2BiE3HzNq4YWBWZg%3D%3D		



● **OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.**

- La asignatura pretende profundizar los conocimientos del alumno en relación a uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y cuyo grado de implantación dentro del tejido socioeconómico español experimentará, sin duda, un crecimiento exponencial en los próximos años.
- Concienciar a los alumnos sobre la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.
- Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa, con especial incidencia en el sector servicios.
- Contribuir a aumentar la capacidad de los alumnos para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de trabajos en equipo y la ejecución de actividades investigadoras en relación a temas de actualidad que tengan conexiones directas con los contenidos del temario de la asignatura.
- Acercar al alumno la realidad que se vive en las organizaciones actuales a través de la realización de casos prácticos y simulaciones basados en hechos reales vividos por empresas e instituciones públicas en su deseo de instaurar una nueva cultura basada en la mejora continua.



Código Seguro De Verificación	tr8XtOT+iE3HzNq4YWBWZg==	Fecha	05/02/2024
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/tr8XtOT%2BiE3HzNq4YWBWZg%3D%3D		



• **TEMARIO.**

TEMA 1.- La evolución del concepto de Calidad empresarial: principales aportaciones históricas.

TEMA 2.- La Gestión de la Calidad Total (TQM) como estrategia de competitividad: costes y beneficios de la Calidad.

TEMA 3.- Técnicas y herramientas de mejora de la Calidad.

TEMA 4.- Los modelos europeo (EFQM) y americano (Malcolm Baldrige) de TQM.

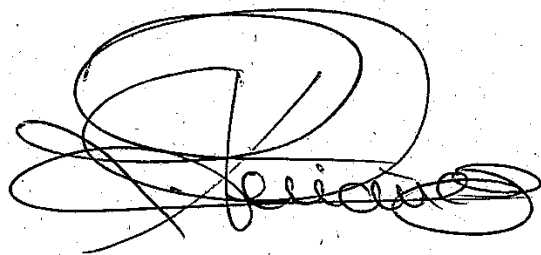
TEMA 5.- Medición, auditoría y evaluación de la Calidad.

TEMA 6.- Las normas ISO. Implantación de un sistema de Calidad Total en la organización.

TEMA 7.- La Calidad de servicio.

TEMA 8.- La calidad Medioambiental.

TEMA 9.- Líneas de innovación y debate actual en materia de TQM.

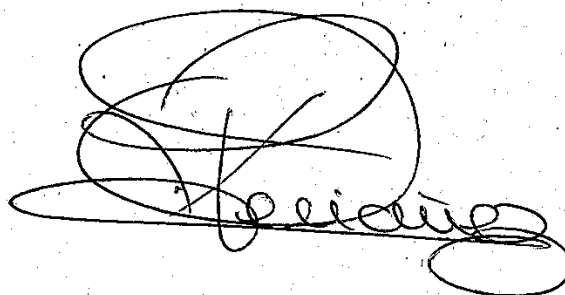


Código Seguro De Verificación	tr8XtOT+iE3HzNq4YWBWZg==	Fecha	05/02/2024
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/tr8XtOT%2BiE3HzNq4YWBWZg%3D%3D		



• BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- BERNILLON, A.; CERRUTTI, O. (1993): *Implantar y gestionar la Calidad Total*. Ed. Gestión 2000.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. (1993): *Marketing de servicios: la calidad como meta*. Ed. Parramón.
- CLEMENTS, R. (1997): *Guía completa de las normas ISO 14000*. Ed. Gestión 2000.
- CROSBY, P. (1990): *La calidad no cuesta*. Ed. Cía. Editorial Continental.
- DEMING, E. (1989): *Calidad, productividad y competitividad*. Ed. Díaz de Santos.
- FEIGENBAUM, A. (1992): *Control Total de Calidad*. Ed. Cía. Editorial Continental.
- HOROVITZ, J.; PANAK, M.J. (1994): *La satisfacción total del cliente*. Ed. Folio.
- ISHIKAWA, K. (1990): *¿Qué es el control de calidad?*. Ed. Norma.
- JAMES, P. (1997): *Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio*. Ed. Prentice Hall.
- JURAN, J.M.; GRZYNA, F.M. (1997): *Manual de control de calidad*. Ed. McGraw-Hill.
- ROSANDER, A.C. (1994): *Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios*. Ed. Díaz de Santos.
- RUFINO RUS, J.I. (1995): *Gestión de la calidad en las empresas de servicios*. Ed. Caja San Fernando.



Código Seguro De Verificación	tr8XtOT+iE3HzNq4YWBWZg==	Fecha	05/02/2024
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/tr8XtOT%2BiE3HzNq4YWBWZg%3D%3D		



• Metodología

Los contenidos de la asignaturas serán abordados durante el curso utilizando la siguientes metodología docente:

- 1.- Clases teóricas impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con la proyección de transparencias y documentales alusivos a las materias que, en cada caso, estén siendo tratadas.
- 2.- Realización individualizada y en grupo de casos prácticos expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados y resaltar aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuvieran que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional.
- 3.- Realización por parte de los alumnos de trabajos recopilatorios y de investigación en los deban manejar cierta bibliografía y recopilar informaciones de actualidad sobre asuntos y/o instituciones que puedan guardar estrecha relación con la gestión de la calidad.
- 4.- Fomento de la utilización de los horarios de tutoría de los profesores de la asignatura, para que los alumnos puedan así esclarecer las materias que hubieran quedado poco claras durante el curso, a la vez que son asesorados de manera individualizada sobre métodos y técnicas de estudio que pudieran serles de ayuda para alcanzar los objetivos perseguidos. Dichos horarios de tutoría serán convenientemente publicados antes del comienzo de las clases en el tablón de anuncios situado junto al despacho 107, en la segunda planta del edificio principal de la E.U.E.E.

• Sistemas de evaluación

La evaluación del rendimiento alcanzado por el alumno durante el curso en relación al aprendizaje de los contenidos de la asignatura se plasmará en una nota final que se obtendrá según los siguientes criterios:

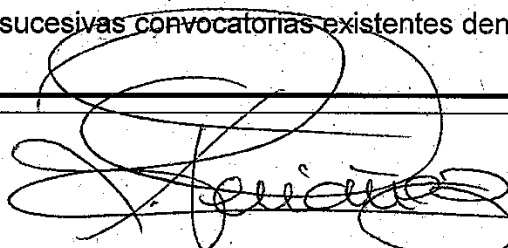
1º.- La participación en clase, así como la realización de casos prácticos y trabajos supondrá un máximo del 20% de la nota global. La cuantía exacta asignada por este concepto a cada alumno será determinada por los profesores en función de la calidad de sus trabajos, medida ésta en términos de su claridad, presentación, profundidad y fundamentación teórica.

2º.- El restante 80% de la nota final se fijará en virtud de las calificaciones que el alumno haya obtenido en el examen final, que se realizará una vez terminado el periodo de clases, y que constará de cuestiones teóricas y prácticas sobre las materias incluidas en el temario de la asignatura.

3º.- En ningún caso, salvo lo expresamente dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Sevilla, se realizará un examen o prueba al margen de las convocatorias oficiales. Para superar la asignatura será necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos, una vez computadas las notas obtenidas por el alumno según las normas y criterios expuestas en los anteriores apartados 1º y 2º.

4º.- En el caso de que un alumno no superara la asignatura en la primera convocatoria oficial, la puntuación por él obtenida en virtud de lo dispuesto en el apartado 1º seguirá siendo válida para las sucesivas convocatorias existentes dentro del mismo curso académico.

Curso 98/99



Código Seguro De Verificación	tr8XtOT+iE3HzNq4YWBWZg==	Fecha	05/02/2024
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/5
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/tr8XtOT%2BiE3HzNq4YWBWZg%3D%3D		

