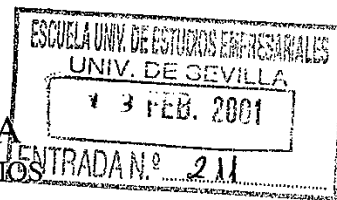




UNIVERSIDAD DE SEVILLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS
EMPRESARIALES



GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIPLOMATURA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Profesores

Dr. D. Fernando Criado García-Legaz

Dr. D. Rafael Perriñez Cristóbal

D. José Ignacio Rufino Rus



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

| | | | |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación | TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg== | Fecha | 06/02/2024 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | Página | 1/5 |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg%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 lecturas, casos prácticos y simulaciones basadas 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 | TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg== | Fecha | 06/02/2024 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | Página | 2/5 |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg%3D%3D | | |



• **TEMARIO.**

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

TEMA 2.- Aspectos estratégicos y económicos de la Gestión de la Calidad.

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

TEMA 4.- Normalización, Aseguramiento y auditoría de la Calidad.

TEMA 5.- Los modelos de excelencia.



| | | | |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación | TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg== | Fecha | 06/02/2024 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | Página | 3/5 |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg%3D%3D | | |



● BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999): *Técnicas para la Gestión de la Calidad*. Ed. Tecnos.
- 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.
- CEPYME (1999): *Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES*. CEPYME. Madrid.
- CLEMENTS, R. (1997): *Guía completa de las normas ISO 14000*. Ed. Gestión 2000.
- CRIADO, F.; VÁZQUEZ, A.E. (1999): *Manual de Calidad en la Gestión. Aplicaciones al ámbito universitario*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla
- 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.
- GRUPO INI (1992): *Prontuario. Gestión de la Calidad*. Grupo INI. Madrid.
- 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.
- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2000): *Calidad Total*. Ed. Pirámide. Madrid
- 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 | TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg== | Fecha | 06/02/2024 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | | |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg%3D%3D | Página | 4/5 |



• 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.- 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.- Un 70% de la nota final se obtendrá a partir de la calificación obtenida por el alumno en el examen teórico de la asignatura que se realizará una vez concluidas las clases programadas. El examen aludido se realizará en formato test de 20 preguntas, penalizándose las contestaciones erróneas.

Es condición indispensable para superar la asignatura la obtención de una puntuación mínima de 3 (sobre un máximo de 10) en este examen teórico.

2º.- El restante 30% de la nota final se fijará en virtud de la calificación que el alumno haya obtenido en un examen práctico de la asignatura realizado en la misma fecha que el teórico ya aludido.

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 global 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.

| | | | |
|-------------------------------|---|--------|------------|
| Código Seguro De Verificación | TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg== | Fecha | 06/02/2024 |
| Firmado Por | JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ | Página | 5/5 |
| Url De Verificación | https://pfirma.us.es/verifirma/code/TUoCMLDg6kBJgBpyx740yg%3D%3D | | |

