



UNIVERSIDAD DE SEVILLA  
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS  
EMPRESARIALES

---

# GESTIÓN DE LA CALIDAD

DIPLOMATURA EN CIENCIAS EMPRESARIALES

CURSO 2005-2006

## Profesores


D. Rafael Periañez Cristóbal  
D. José Ignacio Rufino Rus  
D. Adolfo E. Vázquez Sánchez  
D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Carmen Díaz Fernández

Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.  
El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

---

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

Código Seguro De Verificación	u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==	Fecha	03/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	1/5
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==</a>		



• **OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA:**

- Dotar al alumno de conocimientos básicos e intermedios en relación con 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 experimenta un notable crecimiento.
- 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.
- 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 con 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.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==	<b>Fecha</b>	03/02/2021
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gV0FgYGdiWtw==</a>	<b>Página</b>	2/5



● **TEMARIO.**

TEMA 1.- Fundamentos de la Gestión de la Calidad y principales aportaciones históricas. Costes y Beneficios de la Calidad.

TEMA 2.- Trabajo en Equipo: Técnicas y herramientas de mejora de la Calidad.

TEMA 3.- Las normas ISO 9000-2000

TEMA 4.- Gestión de la Calidad Total: El modelo EFQM de Autoevaluación.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==	<b>Fecha</b>	03/02/2021
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==</a>	<b>Página</b>	3/5



## ● **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. ; CALVO DE MORA, A. (2003): *Gestión de la Calidad: Fundamentos, Desarrollos y Aplicaciones Prácticas*. Edición Digital @ Tres, SLL. Sevilla.
- 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.; GRYNA, 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.

Código Seguro De Verificación	u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==	Fecha	03/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/5
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==</a>		



- RUFINO RUS, J.I. (1995): Gestión de la calidad en las empresas de servicios. Ed. Caja San Fernando.

## • Metodología

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

- 1.- Clases teóricas impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con diverso material multimedia.
- 2.- De cara a la facilitación del trabajo del alumno, se pondrán a su disposición copias impresas de dicho material o de una parte de él en la copistería del Centro.
- 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 asimilar 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 del Departamento de Administración de Empresas y Marketing situado en la primera planta de la EJE.

## • Sistemas de evaluación

La evaluación del rendimiento alcanzado por el alumno durante el curso respecto del aprendizaje en 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.

2º.- El restante 30% de la nota final se fijará en virtud de la calificación que el alumno haya obtenido en un examen práctico o teórico-práctico de la asignatura realizado en la misma fecha que el teórico ya aludido. Dicho examen constará de uno o varios casos prácticos cuya pretensión será constatar la adecuada comprensión de los conceptos por parte del alumno para poderlos aplicar a situaciones concretas que simulen la realidad organizacional.

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 anteriores apartados

Código Seguro De Verificación	u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==	Fecha	03/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	5/5
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/u00mDCYsv3gVOFgYGdiWtw==</a>		

