



**PROGRAMA DE LA ASIGNATURA**  
**"Gestión de la Calidad"**

DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (Plan 2002)

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

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

**DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA**

<b>Titulación:</b>	DIPLOMADO EN CIENCIAS EMPRESARIALES (Plan 2002)
<b>Año del plan de estudio:</b>	2002
<b>Centro:</b>	Escuela Universitaria de Estudios Empresariales
<b>Asignatura:</b>	Gestión de la Calidad
<b>Código:</b>	1170025
<b>Tipo:</b>	Optativa
<b>Curso:</b>	2
<b>Período de impartición:</b>	Segundo Cuatrimestre
<b>Ciclo:</b>	1
<b>Área:</b>	ORGANIZACION DE EMPRESAS
<b>Departamento:</b>	Admón de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados(Marketing)
<b>Dirección postal:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
<b>Dirección electrónica:</b>	<a href="http://admark.us.es">http://admark.us.es</a>

**OBJETIVOS Y COMPETENCIAS**

**Objetivos docentes específicos**

- 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.

**Competencias:**

**Competencias transversales/genéricas**

Conocimientos generales básicos (Se entrena débilmente)

Curso de entrada en vigor: 2009/2010 Última modificación: 2009-07-16

1 de 4

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

<b>Código Seguro De Verificación</b>	A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==	<b>Fecha</b>	07/02/2021
<b>Firmado Por</b>	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	<b>Página</b>	1/4
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==</a>		



Solidez en los conocimientos básicos de la profesión (Se entrena de forma moderada)  
 Resolución de problemas (Se entrena de forma moderada)  
 Capacidad de crítica y autocrítica (Se entrena de forma moderada)  
 Trabajo en equipo (Se entrena de forma intensa)  
 Habilidades en las relaciones interpersonales (Se entrena débilmente)  
 Habilidades para trabajar en grupo (Se entrena de forma intensa)  
 Habilidades para trabajar en un equipo interdisciplinario (Se entrena de forma moderada)  
 Compromiso ético (Se entrena de forma moderada)  
 Capacidad para aplicar la teoría a la práctica (Se entrena de forma moderada)  
 Capacidad para un compromiso con la calidad ambiental (Se entrena de forma intensa)  
 Capacidad de aprender (Se entrena débilmente)  
 Capacidad de adaptación a nuevas situaciones (Se entrena de forma moderada)  
 Capacidad de generar nuevas ideas (Se entrena de forma moderada)  
 Liderazgo (Se entrena de forma moderada)  
 Habilidad para trabajar de forma autónoma (Se entrena débilmente)  
 Inquietud por la calidad (Se entrena de forma intensa)  
 Inquietud por el éxito (Se entrena de forma moderada)

### Competencias específicas

- Ser capaz de identificar en la práctica a partir del análisis de la evolución de los mercados y del conocimiento de los principios en que se fundamenta la Gestión de la Calidad las ventajas de ésta sobre los sistemas clásicos de gestión empresarial.
- Seleccionar (a partir del conocimiento de la evolución habida en las formas de aplicar la gestión de la calidad a una organización) el sistema más apropiado que debe ser utilizado en cada momento en una organización en función de la política establecida, la estrategia competitiva de la organización, los objetivos marcados, los recursos disponibles y las demandas del entorno.
- Valorar económicamente con criterios de costes de calidad y no-calidad el impacto real de situaciones empresariales así como las implicaciones de potenciales proyectos de mejora.
- Ser capaz de participar de manera activa en grupos de mejora ya sea como líder de uno de ellos o como un miembro más del equipo de trabajo.
- Conocer la utilidad práctica de algunas herramientas de calidad y ser capaz de modelizar situaciones reales para aplicarles dichas herramientas obteniendo resultados y sacando conclusiones operativas de ellos.
- Dominar el lenguaje básico del aseguramiento de la calidad siendo capaz de emplearlo de manera correcta en la práctica empresarial.
- Sacar conclusiones - al menos como consumidor informado- sobre las implicaciones internas y externas de una certificación de calidad y, de manera especial, las derivadas a partir de la Norma ISO 9001:2000.
- Estar en condiciones de distinguir las premisas de partida que marcan las diferencias entre el empleo de normas ISO y de modelos de Excelencia, obteniendo criterio suficiente para optar por uno u otro camino y/o para implantar ambos sistemas de manera ordenada y coherente en una organización.
- Generar una conciencia de la necesidad de realizar el trabajo de la organización siguiendo premisas de calidad como elemento clave del éxito (en terminos de eficacia y eficiencia económica) y de la supervivencia organizacional.

### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

- 1.- Fundamentos de Gestión de la Calidad y trabajo en grupo.
- 2.- Sistemas de aseguramiento, gestión de calidad y gestión de la excelencia.

### ACTIVIDADES FORMATIVAS

#### Relación de actividades de segundo cuatrimestre

Código Seguro De Verificación	A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	2/4
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==</a>		



## Clases teóricas

Horas presenciales: 33.0

Horas no presenciales: 0.0

### Metodología de enseñanza-aprendizaje:

- Clases teóricas impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con diverso material escrito y multimedia. De cara a la facilitación del trabajo del alumno, se pondrá a su disposición copias impresas de dicho material o de una parte de él en la copistería del Centro.
- Clases prácticas en las que se plantearán y se resolverán casos empresariales expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados y se resaltarán aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuviera que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional.

### Competencias que desarrolla:

- Ser capaz de identificar en la práctica a partir del análisis de la evolución de los mercados y del conocimiento de los principios en que se fundamenta la Gestión de la Calidad las ventajas de ésta sobre los sistemas clásicos de gestión empresarial.
- Seleccionar (a partir del conocimiento de la evolución habida en las formas de aplicar la gestión de la calidad a una organización) el sistema más apropiado que debe ser utilizado en cada momento en una organización en función de la política establecida, la estrategia competitiva de la organización, los objetivos marcados, los recursos disponibles y las demandas del entorno.
- Valorar económicamente con criterios de costes de calidad y no-calidad el impacto real de situaciones empresariales así como las implicaciones de potenciales proyectos de mejora.
- Ser capaz de participar de manera activa en grupos de mejora ya sea como líder de uno de ellos o como un miembro más del equipo de trabajo.
- Conocer la utilidad práctica de algunas herramientas de calidad y ser capaz de modelizar situaciones reales para aplicarles dichas herramientas obteniendo resultados y sacando conclusiones operativas de ellos.
- Dominar el lenguaje básico del aseguramiento de la calidad siendo capaz de emplearlo de manera correcta en la práctica empresarial.
- Sacar conclusiones - al menos como consumidor informado- sobre las implicaciones internas y externas de una certificación de calidad y, de manera especial, las derivadas a partir de la Norma ISO 9001:2000.
- Estar en condiciones de distinguir las premisas de partida que marcan las diferencias entre el empleo de normas ISO y de modelos de Excelencia, obteniendo criterio suficiente para optar por uno u otro camino y/o para implantar ambos sistemas de manera ordenada y coherente en una organización.
- Generar una conciencia de la necesidad de realizar el trabajo de la organización siguiendo premisas de calidad como elemento clave del éxito (en términos de eficacia y eficiencia económica) y de la supervivencia organizacional.

## Actividades académicas dirigidas sin presencia del profesor

Horas presenciales: 12.0

Horas no presenciales: 0.0

### Metodología de enseñanza-aprendizaje:

A lo largo del curso los alumnos acudirán a conferencias y realizarán trabajos en grupo sobre la temática abordada en la asignatura a partir de las directrices dadas por el profesorado.

### Competencias que desarrolla:

- Ser capaz de identificar en la práctica a partir del análisis de la evolución de los mercados y del conocimiento de los principios en que se fundamenta la Gestión de la Calidad las ventajas de ésta sobre los sistemas clásicos de gestión empresarial.
- Seleccionar (a partir del conocimiento de la evolución habida en las formas de aplicar la gestión de la calidad a una organización) el sistema más apropiado que debe ser utilizado en cada momento en una organización en función de la política establecida, la estrategia competitiva de la organización, los objetivos marcados, los recursos disponibles y las demandas del entorno.
  - Valorar económicamente con criterios de costes de calidad y no-calidad el impacto real de situaciones empresariales así como las implicaciones de potenciales proyectos de mejora.
  - Ser capaz de participar de manera activa en grupos de mejora ya sea como líder de uno de ellos o como un miembro más del equipo de trabajo.
  - Conocer la utilidad práctica de algunas herramientas de calidad y ser capaz de modelizar situaciones reales para aplicarles dichas herramientas obteniendo resultados y sacando conclusiones operativas de ellos.
  - Dominar el lenguaje básico del aseguramiento de la calidad siendo capaz de emplearlo de manera correcta en la práctica empresarial.
  - Sacar conclusiones - al menos como consumidor informado- sobre las implicaciones internas y externas de una certificación de calidad y, de manera especial, las derivadas a partir de la Norma ISO 9001:2000.
  - Estar en condiciones de distinguir las premisas de partida que marcan las diferencias entre el empleo de normas ISO y de modelos de Excelencia, obteniendo criterio suficiente para optar por uno u otro camino y/o para implantar ambos sistemas de manera ordenada y coherente en una organización.
  - Generar una conciencia de la necesidad de realizar el trabajo de la organización siguiendo premisas de calidad como elemento clave del éxito (en términos de eficacia y eficiencia económica) y de la supervivencia organizacional.

## SISTEMAS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Código Seguro De Verificación	A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	3/4
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==</a>		



## Examen

El alumno habrá de realizar una vez finalizado el periodo de clases un examen teórico-práctico de los contenidos de la asignatura. La nota obtenida en el examen supondrá un 75% de la nota final.

## Asistencia a Conferencias

De entre las conferencias programadas por el Centro y la Asignatura a lo largo del curso, el alumno habrá de acreditar su asistencia a, al menos, una de ellas, obteniendo con ello un máximo de 0,5 puntos sobre 10 (5% de la nota final)

## Trabajo en grupo

Al comienzo del curso se formarán grupos de trabajo entre los alumnos. A cada uno de ellos el profesorado encargará la elaboración de un caso práctico centrado en el uso de una o varias herramientas de calidad (módulo 1 del programa de la asignatura). Dicho caso práctico habrá de describir una situación/problema lo más cercana posible a la realidad y utilizar para su resolución la/s herramientas propuestas a cada grupo por el profesorado. Por la correcta realización de dicho trabajo, cada miembro del grupo podrá obtener un máximo de 1 punto sobre 10 (10% de la nota final), encargándose el profesor de tutorizar la elaboración del mismo y de controlar y valorar tanto la calidad del resultado final como la contribución de cada miembro del grupo a dicho resultado. En todo caso, la estructura del trabajo deberá ser la misma:

1. Enunciado descriptivo de la situación.
2. Cuestiones a resolver
3. Resolución de las cuestiones planteadas.
4. Comentario técnico de los resultados obtenidos

## Controles

A la finalización de los temas 1,3 y 4 del programa de la asignatura, el profesorado realizará un control de los contenidos de cada tema explicados en clase mediante el planteamiento de preguntas en formato test. Para poder aspirar a la obtención de puntuación por este concepto, el alumno deberá haber realizado los tres controles antes mencionados y haber superado con nota superior o igual a 5 sobre 10 al menos dos de ellos. Por este concepto el alumno podrá obtener un máximo de 1 punto sobre 10 (10% de la nota final)

Código Seguro De Verificación	A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==	Fecha	07/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ	Página	4/4
Url De Verificación	<a href="https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==">https://pfirma.us.es/verifirma/code/A7KS5cKNLkJeN21o4Q/E/A==</a>		

