

## DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

**ASIGNATURA:** Gestión de Calidad

**PLAN DE ESTUDIOS:** Grado en Administración y Dirección de Empresas

**GRUPO:** 2223-M1

**CENTRO:** Facultad de Ciencias Sociales

**CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:** Obligatorio

**ECTS:** 6,0

**CURSO:** 3º

**SEMESTRE:** 2º Semestre

**IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:**

Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

**HORARIOS :**

Día	Hora inicio	Hora fin
Jueves	12:00	14:00
Viernes	08:00	10:00

**EXÁMENES ASIGNATURA:**

Día	Hora inicio	Hora fin	Aula
09 de junio de 2023	09:00	11:30	Aula 1111
13 de julio de 2023	09:00	11:30	Aula 1111

## DATOS DEL PROFESOR

**NOMBRE Y APELLIDOS:** JUAN CARLOS ZÁRATE MUÑOZ REPISO

**EMAIL:** [jczarate@uemc.es](mailto:jczarate@uemc.es)

**TELÉFONO:** 983 00 10 00

**HORARIO DE TUTORÍAS:** Viernes a las 15:00 horas

**CV DOCENTE:**

Juan Carlos Zárate Muñoz-Repiso es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Valladolid y Master of Business Administration por la Universidad de Duke, Carolina del Norte, Estados Unidos.

Profesor adscrito al departamento de Ciencias Sociales de la UEMC desde 2016.

Profesor Asociado adscrito al Departamento de Organización en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad de Valladolid. Responsable de las asignaturas de Dirección de Empresas y Gestión de Empresas (2014-2015).

Colaborador Honorífico y Ponente en el Master en Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente del Departamento de Ingeniería Química, Escuela Superior de Ingenieros Industriales, Universidad de Valladolid (2008 - 2011).

Ponente en las Jornadas sobre la Calidad Industrial y la Productividad, Escuela Universitaria Politécnica, Universidad de Valladolid (2000 - 2010).

Licenciario Internacional del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial de Excelencia en la Gestión, European Foundation for Quality Management, Bruselas, Bélgica (1998 - 2006).

Actualmente profesor de la UEMC en las asignaturas de:

Técnicas de Comunicación Eficaz en los grados Administración y Dirección de Empresas, Ingeniería de Organización Industrial, Ciencias de la Actividad Física y del Deporte y Tecnología e Innovación Alimentaria.

Gestión de Calidad en los grados de Administración y Dirección de Empresas, Ingeniería de Organización Industrial y Relaciones Públicas y Publicidad.

#### CV PROFESIONAL:

Socio-Director en Consultoría de Gestión en varias empresas especializándose en Modelos de Gestión y Organización, así como en la formación de directivos en Liderazgo, Motivación y Técnicas de Comunicación.

Administrador de varias sociedades mercantiles dedicadas a la gestión inmobiliaria y a la Consultoría Estratégica.

Assistant Brand Manager, Procter & Gamble, responsable de la introducción en España de Cepillos de Dientes Profiden (1991).

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

#### DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:

Introducción a la gestión de la calidad, sistemas, normas, herramientas técnicas, aspectos económicos y efectos empresariales.

#### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:

1. **INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD** : Definición de los elementos más importantes de la Gestión de la Calidad
  1. Conceptos e importancia de la Calidad : Evolución histórica del la Gestión de la Calidad
  2. Evolución histórica del concepto de Calidad : Estudio de los principales autores en la Gestión de la Calidad
2. **MODELOS DE GESTIÓN Y EXCELENCIA EMPRESARIAL** : Definiciones y conceptos generales
  1. Conceptos fundamentales de la Excelencia Empresarial : Comparación entre los distintos Modelos de Gestión existentes
  2. Modelo EFQM de Excelencia Empresarial : Estudio del Modelo EFQM y su aplicación práctica
  3. Criterios del Modelo EFQM; Resultados y Agentes Facilitadores
  4. La lógica REDER
3. **SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD** : Conceptos básicos de las Normas ISO
  1. Introducción : Estudio y aplicación práctica de las normas ISO 9001
  2. La familia de las ISO 9000 : Breve descripción de las normas de Gestión Medioambiental
  3. Organismos de Certificación
  4. Implantación de un sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2000)
  5. Sistema de gestión medioambiental (ISO 14000)
4. **HERRAMIENTAS Y TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD** : Estudio y aplicación práctica de las principales Herramientas para la Gestión de Calidad
  1. Definición y Características
  2. Técnicas de Planificación
  3. Técnicas de Control
  4. Técnicas para la mejora de la Calidad
  5. Técnicas para la mejora de la Calidad en los Servicios
5. **Costes de la Calidad y no Calidad** : Conceptos fundamentales y Ejercicios prácticos
  1. Definición
  2. Clasificación e Indicadores

#### RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Los alumnos además de la bibliografía y webs reseñadas, tendrán a su disposición lecturas de artículos sobre la materia, casos prácticos y material de apoyo elaborado por el profesor.

## COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO

### COMPETENCIAS GENERALES:

- CG01. Capacidad de análisis y síntesis
- CG02. Capacidad de organización y planificación
- CG03. Capacidad para la resolución de problemas
- CG04. Capacidad para tomar decisiones
- CG05. Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- CG08. Capacidad para trabajar en equipo
- CG11. Capacidad de crítica y autocrítica
- CG13. Habilidades interpersonales
- CG14. Capacidad para trabajar en un equipo de carácter interdisciplinar

### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

- CE03. Capacidad para dirigir y gestionar (management) la empresa entendiendo su ubicación competitiva e institucional e identificando sus fortalezas y debilidades
- CE05. Capacidad para organizar y gestionar eficientemente los procesos de producción de la empresa
- CE17. Capacidad para buscar y analizar información procedente de diversas fuentes
- CE18. Capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica

### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Comprender la importancia de la calidad en la empresa y conocer los modelos existentes.
- Definir e identificar los objetivos empresariales en materia de calidad.
- Diseñar la estructura básica de un plan de calidad empresarial.

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- González Gaya, Cristina (2013): Técnicas de mejora de la calidad. UNED. ISBN: 9788436266412
- Amat Salas, Oriol (2004): Costes de Calidad y no Calidad. Gestión 2000. ISBN: 8480886722
- Lloréns Montes, Francisco Javier y Fuentes Fuentes, María del Mar (2008): Gestión de la Calidad Empresarial: Fundamentos e Implantación. Pirámide. ISBN: 978-84-368-1978-6
- Sangüesa Sánchez, Marta, Mateo Dueñas, Ricardo y Ilzarbe Izquierdo, Laura (2011): Teoría y práctica de la Calidad. Paraninfo. ISBN: 978-84-9732-406-9

### WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

(<http://www.aenor.es>)

Asociación Española de Normalización y Certificación

(<http://www.efqm.org>)

European Foundation for Quality Management

(<http://www.deming.org>)

Instituto W. Edwards

(<http://www.enac.es>)

Entidad Nacional de Acreditación

### OTRAS FUENTES DE REFERENCIA:

HARVARD DEUSTO BUSINESS REVIEW (Biblioteca UEMC)

## PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

### METODOLOGÍAS:

#### MÉTODO DIDÁCTICO:

Los alumnos recibirán directrices del profesor durante la clase presenciales.

#### MÉTODO DIALÉCTICO:

Esta asignatura es eminentemente práctica y requiere la participación activa de los alumnos.

#### MÉTODO HEURÍSTICO:

La iniciativa y creatividad de los alumnos es parte importante del proceso de aprendizaje.

### CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Esta planificación estimada podrá verse modificada por causas ajenas a la organización académica primera presentada. El profesor informará convenientemente a los alumnos de las nuevas modificaciones puntuales.

La asignatura consta de cinco temas, el tema 1 (La Introducción a la gestión de la calidad), tendrá asignada dos semanas para su desarrollo. Se estima que el tema 1 se evaluará junto con el tema 2 al finalizar éste último.

El tema 2 (Modelo EFQM de Excelencia), tendrá asignada seis semanas para el desarrollo del tema. Se estima que el tema 2 se evaluará junto con el tema 1, al finalizar ambos (semana 8).

El tema 3 (Sistemas de aseguramiento de la Calidad), tendrá asignada tres semanas para desarrollar el tema. Se estima que el tema 3 se evaluará junto con los temas 4 y 5 en la semana 15.

El tema 4 (Herramientas y técnicas de la gestión de la calidad), tendrá asignada dos semanas para el desarrollo del tema. Por su carácter práctico en este tema se programarán ejercicios aplicados, cuya evaluación hará parte de la ponderación de ejecución de tareas. Se estima que el tema 4 se evaluará junto con los temas 3 y 5, al finalizar éste último (semana 15).

Finalmente el tema 5 (Costes de la calidad y no calidad), tendrá asignada una semana para el desarrollo del tema. Se estima que el tema 5 se evaluará junto con los temas 3 y 4, en la semana 15.

Las diferentes competencias que los alumnos adquirirán durante el desarrollo de la asignatura, tanto por las actividades presenciales como el trabajo autónomo, serán evaluadas de forma continua durante todo el curso. Dicha forma de evaluación principalmente pretende que los alumnos tengan la oportunidad mediante varias actividades de demostrar lo aprendido.

Otras tareas incluirán la resolución de casos reales o simulados.

*Nota sobre las tutorías; el horario de las tutorías grupales quedará fijado por el profesorado teniendo en cuenta el horario del grupo, siendo debidamente comunicado al alumnado.*

### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVALUACIONES:

#### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	¿Se evalúa?	CO	CE
Presentación en grupo Historia de la Calidad			X	X														
Prueba escrita I								X								X	X	
Prueba escrita II															X	X	X	

### CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA:

Los contenidos teóricos serán evaluados mediante dos pruebas escritas cuya ponderación total será del 80% de la asignatura. Cada una de estas pruebas escritas incluirán preguntas de respuesta corta (50% de la prueba) y preguntas a desarrollar (50% restante). La primera prueba de evaluación escrita se estima se realizará en la semana 8. La segunda prueba de evaluación escrita está programada para la semana 15. La primera prueba de evaluación escrita abarcará los temas 1 y 2, la segunda prueba de evaluación escrita abarcará los temas 3, 4 y 5.

La pruebas de evaluación anteriormente referidas eliminan materia para la convocatoria oficial de evaluación

ordinaria en el caso de obtener calificaciones iguales o superiores a 5 puntos sobre 10.

El profesor se reserva el derecho a modificar esta planificación si fuera necesario.

Asimismo, semanalmente se evaluarán a través de pruebas escritas con preguntas de respuesta corta o mediante exposiciones orales, lecturas de artículos de carácter divulgativo relacionados con el temario de la asignatura, así como también se realizarán ejercicios de casos prácticos para el tema 4. Estas actividades tendrán una calificación que representará en el total de la asignatura un 10% por ejecución de las tareas y un 10% adicional medido a través de escala de actitudes. Dichas actividades no serán evaluadas las semanas donde se tenga programadas las pruebas escritas mencionadas anteriormente.

Se entiende que para superar la asignatura es necesario obtener una calificación igual o superior a 5,0 en la totalidad de las pruebas establecidas en el curso. Cualquier tipo de copia o intento de ella por mínima que sea, en las pruebas planteadas supondrá una calificación de cero.

La planificación de la evaluación tiene un carácter meramente orientativo y podrá ser modificada a criterio del profesor, en función de circunstancias externas y de la evolución del grupo. Los sistemas de evaluación descritos en esta guía docente son sensibles tanto a la evaluación de las competencias como de los contenidos de la asignatura. La realización fraudulenta de cualquiera de las pruebas de evaluación, así como la extracción de información de las pruebas de evaluación, será sancionada según lo descrito en el Reglamento 7/2015, de 20 de noviembre, de Régimen Disciplinario de los estudiantes, Arts. 4, 5 y 7 y derivarán en la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como en el reflejo de la falta y de su motivo en el expediente académico del alumno.

#### **CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:**

En la convocatoria extraordinaria los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura serán evaluados utilizando pruebas objetivas tipo test y/o de respuesta corta y/o larga en una prueba escrita y supondrá el 85% de la nota final de la asignatura. El 15% restante corresponde al trabajo escrito y la ejecución de tareas a lo largo del curso realizadas de forma individual, las cuáles serán tenidas en cuenta si han sido debidamente aprobadas. Cualquier tipo de copia o intento de ella por mínima que sea, en las pruebas planteadas supondrá una calificación de cero.

#### **SISTEMAS DE EVALUACIÓN:**

<b>SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
Pruebas de respuesta corta	40%
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	40%
Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas	10%
Escalas de actitudes	10%

#### **EVALUACIÓN EXCEPCIONAL:**

Los estudiantes que por razones excepcionales no puedan seguir los procedimientos habituales de evaluación continua exigidos por el profesor podrán solicitar no ser incluidos en la misma y optar por una «evaluación excepcional». El estudiante podrá justificar la existencia de estas razones excepcionales mediante la cumplimentación y entrega del modelo de solicitud y documentación requerida para tal fin en la Secretaría de la Universidad Europea Miguel de Cervantes en los siguientes plazos: con carácter general, desde la formalización de la matrícula hasta el viernes de la segunda semana lectiva del curso académico para el caso de alumnos de la Universidad, y hasta el viernes de la cuarta semana lectiva del curso académico para el caso de alumnos de nuevo ingreso. En los siete días hábiles siguientes al momento en que surja esa situación excepcional si sobreviene con posterioridad a la finalización del plazo anterior.