

## DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b> Gestión de Calidad Total
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b> Grado en Ingeniería de Organización Industrial (PGR-IOINDUST)
<b>GRUPO:</b> 2425-T1
<b>CENTRO:</b> Escuela Politécnica Superior
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b> Obligatorio
<b>ECTS:</b> 6,0
<b>CURSO:</b> 4º
<b>SEMESTRE:</b> 2º Semestre
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b> Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

## DATOS DEL PROFESOR

<b>NOMBRE Y APELLIDOS:</b> JUAN CARLOS ZÁRATE MUÑOZ REPISO
<b>EMAIL:</b> <a href="mailto:jczarate@uemc.es">jczarate@uemc.es</a>
<b>TELÉFONO:</b> 983 00 10 00
<b>HORARIO DE TUTORÍAS:</b> Martes a las 16:00 horas
<b>CV DOCENTE:</b> <p>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.</p> <p>Profesor adscrito al departamento de Ciencias Sociales de la UEMC desde 2016.</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>Ponente en las Jornadas sobre la Calidad Industrial y la Productividad, Escuela Universitaria Politécnica, Universidad de Valladolid (2000 - 2010).</p> <p>Licenciatarario Internacional del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial de Excelencia en la Gestión, European Foundation for Quality Management, Bruselas, Bélgica (1998 - 2006).</p> <p>Actualmente profesor de la UEMC en las asignaturas de:</p> <p>Técnicas de Comunicación Eficaz en los grados Administración y Dirección de Empresas, Ingeniería de Organización Industrial, Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, Tecnología e Innovación Alimentaria y Criminología.</p> <p>Gestión de Calidad en los grados de Administración y Dirección de Empresas, Ingeniería de Organización Industrial y Relaciones Públicas y Publicidad.</p>
<b>CV PROFESIONAL:</b> <p>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.</p> <p>Administrador de varias sociedades mercantiles dedicadas a la gestión inmobiliaria y a la Consultoría Estratégica.</p> <p>Assistant Brand Manager, Procter &amp; Gamble, responsable de la introducción en España de Cepillos de Dientes</p>

Profiden (1991).

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

### DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:

Introducción a la gestión de la calidad, modelos de excelencia empresarial, sistemas de gestión de la calidad, 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 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. Principalmente W.E. Deming, P. Crosby, J. Juran y K. Ishikawa
  3. Inspección, Control y Aseguramiento de la Calidad : Definición de cada uno de los tres conceptos. Introducción al control estadístico de la calidad; control estadístico de procesos y muestreo de aceptación
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.

Para el desarrollo del bloque 4, Herramientas y Técnicas para la Gestión de la Calidad utilizaremos el software [www.lucidchart.com](http://www.lucidchart.com) como apoyo para la creación de diagramas de flujo.

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

### COMPETENCIAS BÁSICAS:

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

#### COMPETENCIAS GENERALES:

- CG01. Capacidad de análisis, síntesis e interpretación de la información
- CG02. Capacidad de organización y planificación
- CG03. Capacidad para resolver problemas y tomar decisiones
- CG04. Capacidad para comunicar de manera eficaz, tanto de forma oral como escrita, ideas y proyectos ante cualquier tipo de audiencia.
- CG05. Capacidad para utilizar las tecnologías de información y comunicación en su desempeño profesional
- CG06. Capacidad para buscar y analizar información procedente de diversas fuentes
- CG08. Capacidad para trabajar en equipo
- CG09. Capacidad para ejercer con responsabilidad, autonomía, independencia y compromiso ético la práctica profesional
- CG10. Capacidad para desarrollar el pensamiento crítico y autocrítico
- CG11. Capacidad de aprendizaje autónomo (aprender a aprender)
- CG16. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Tener conocimientos de diseño y mejora de procesos productivos y de servicios, control estadístico de procesos y gestión de la calidad.
- Adquirir comprensión y dominio de la gestión integrada de la calidad y el medioambiente

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- González Gaya, Cristina (2013): TÉCNICAS DE MEJORA DE LA CALIDAD. . ISBN: 9788436266412
- Oriol Amat (2004): Costes de Calidad y no Calidad. . ISBN: 8480886722
- Francisco Javier Lloréns Montes, María del Mar Fuentes Fuentes (2008): Gestión de la Calidad Empresarial: Fundamentos e Implantación. . ISBN: 978-84-368-1978-6
- Marta Sangüesa Sánchez, Ricardo Mateo Dueñas, Laura Ilzarbe Izquierdo (2011): Teoría y práctica de la Calidad. . 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 los temas 1, al finalizar éste último (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.

Como parte de las Tareas reales los alumnos podrán participar en un proyecto de interacción oral con estudiantes de la Universidad de Washington (UW) Seattle, EEUU. El objetivo de este proyecto es incorporar un componente virtual y tecnológico que le permitirá desarrollar no solo sus destrezas orales, la comprensión auditiva y la expresión escrita, sino que también promoverá las relaciones interculturales y el aprendizaje colaborativo.

Otras Tareas incluirán la resolución de casos reales o simulados.

Estas actividades son susceptibles de utilizar herramientas de inteligencia artificial de manera ética y responsable, lo que supone que su uso está destinado para conseguir más información, contrastar y ayudar de

manera efectiva a fomentar la creatividad y enriquecer el aprendizaje activo. Así se entiende que la aplicación inapropiada como el traslado de la reproducción de las herramientas sin aportación y trabajo propio, representa un comportamiento inadecuado, que no cumple con los objetivos de las actividades y así se verá reflejado en su calificación.

El profesor podrá incorporar medidas de carácter aleatorio o fijo (sustentación oral del resultado, incluir variaciones en los enunciados, aplicaciones de los resultados a otros contextos, etc.), antes, durante o al finalizar cada actividad formativa, con el propósito de confirmar el uso apropiado de la herramienta de inteligencia artificial.

#### 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												X	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.

Así mismo, 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 trabajos y proyectos 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.

El uso inapropiado de herramientas de inteligencia artificial, tendrán una calificación de cero (0). Asimismo, si se comprueba que este comportamiento irresponsable es generalizado o habitual por parte del estudiante, además de reflejarlo en su evaluación continua y final, puede acarrear la apertura de un expediente disciplinario.

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

En la convocatoria extraordinaria los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura serán evaluados utilizando pruebas de respuesta corta y/o larga en una prueba escrita y supondrá el 80% de la nota final de la asignatura. El

20% restante corresponde a la valoración de escala de actitudes, al trabajo escrito y la ejecución de tareas a lo largo del curso realizadas de forma individual, las cuales 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:**

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Pruebas de respuesta corta	40%
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	40%
Trabajos y proyectos	10%
Escalas de actitudes	10%