

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

PLAN DE ESTUDIOS: Grado en Administración y Dirección de Empresas (PGR-ADE)

ASIGNATURA : Gestión de Calidad (1401)

TIPO DE ASIGNATURA : Teórico-práctica

MODALIDAD : Presencial

CURSO ACADÉMICO: 2026-2027

GRUPO: 2627-M1

CENTRO: Facultad de Ciencias Sociales

CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: Obligatoria (OB)

ECTS: 6,0

CURSO: 3º

TEMPORALIDAD: 2º Semestre

IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:

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

DATOS DEL DOCENTE

NOMBRE Y APELLIDOS: JUAN CARLOS ZÁRATE MUÑOZ REPISO

EMAIL: jczarate@uemc.es

TELÉFONO: 983 00 10 00

HORARIO DE TUTORÍAS: Lunes a las 11:00 horas

INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES :

- Licenciado LICENCIADO EN CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES (Universidad VALLADOLID)
- Master universitario: MASTER IN BUSINESS ADMINISTRATION

EXPERIENCIA DOCENTE :

- Cuenta con experiencia de Más de 10 años en docencia universitaria en el nivel del Máster (IMPARTIENDO DOCENCIA EN DIVERSOS GRADOS; ADE, CAFD, IOI, INGENIERÍA INFORMÁTICA, RPYP, CRIMINOLOGÍA.)

EXPERIENCIA PROFESIONAL :

- Tiene experiencia en el ámbito profesional de Más de 10 años en el sector Privado (CONSULTOR DE EMPRESAS, CONSEJERO DELEGADO DE VARIAS SOCIEDADES.)

OTROS DATOS CV :

Socio Director con amplia experiencia en la gestión y organización de empresas de diferentes sectores y tamaños.

Vocación por la docencia, probada capacidad de liderazgo y comunicación.

MBA por Fuqua School of Business, Duke University, North Carolina, USA.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO

GRANDES COMPETENCIAS :

- GC2 - Planificar, organizar, dirigir y controlar la actividad empresarial de forma responsable y ética.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE :

El alumno será capaz de:

- CT2.1 - Capacidad para ejercer liderazgo, resolución de problemas y adopción de decisiones responsables y éticas.
- HD2.5 - Formular soluciones razonadas a problemas de gestión empresarial a partir del análisis de la situación interna de la empresa.
- HD2.8 - Aplicar herramientas de mejora continua, gestión de calidad y sostenibilidad en procesos empresariales.
- SC2.4 - Aplicar herramientas de gestión en las áreas funcionales de la empresa.

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA :

Estudio y aplicación de los sistemas, normas, herramientas y técnicas, vinculados a la gestión de calidad en la empresa, así como de sus aspectos económicos y efectos.

CONTENIDOS MÍNIMOS :

Modelos de gestión y excelencia empresarial.

Sistemas de aseguramiento de la calidad.

Herramientas y técnicas para la gestión de la calidad.

Costes de la calidad y no calidad.

Tendencias en gestión de calidad.

RECURSOS DE APRENDIZAJE :

- **Recursos didácticos:** Casos
- **Recursos tecnológicos :** Herramientas de presentación, Herramientas de comunicación
- **Recursos audiovisuales:** Vídeos y podcast
- **Otros recursos:** Visitas a empresas y organizaciones de interés

OBSERVACIONES DEL CONTENIDO 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

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- González Gaya, Cristina (2013): Técnicas de mejora de la calidad. UNED. ISBN: 9788436266412
- Sangüesa Sánchez, Marta, Mateo Dueñas, Ricardo y Ilzarbe Izquierdo, Laura (2011): Teoría y práctica de la Calidad. Paraninfo. ISBN: 978-84-9732-406-9
- 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

OTRAS FUENTES DE REFERENCIA:

www.efqm.org

Sitio web oficial de European foundation for Quality Management.

www.iso.org

Sitio web oficial de International Organization for Standardization.

www.aenor.com

Sitio web oficial del Organismo español de normalización y certificación.

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

TIPO DE ASIGNATURA :

Teórico-práctica

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.

ACTIVIDADES FORMATIVAS :

- Clases teóricas
- Clases prácticas
- Actividades académicas complementarias
- Tutoría
- Evaluación

CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

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.

Las 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.

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.

La planificación de la asignatura se prevé pueda completarse/se completa con actividades complementarias académicas y/o de extensión universitaria (jornadas, eventos, seminarios) orientadas a la adquisición de competencias transversales que impulsan la formación integral de los estudiantes, al objeto de que estos sean, además, capaces de adaptarse a las demandas de la sociedad en que vivimos.

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVALUACIONES :

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	EF	¿Se evalúa en CO?	Sistema evaluación	¿Se mantiene en CE?	Convocatoria extraordinaria
Ejecución de Prácticas y presentación en grupo Elaboración de informe y presentación en grupo de sobre alguno de los autores más influyentes en la historia de la gestión de calidad.			X														X	Ejecución de prácticas:10%	X	
Prueba escrita I								X									X	Pruebas escritas:40%		
Ejecución de Prácticas sobre ISO 9001 Elaboración de informe y presentación en grupo de sobre ISO 9001.										X							X	Ejecución de prácticas:10%	X	
Prueba escrita II															X		X	Pruebas escritas:40%		

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, se evaluarán a través de ejecución de prácticas con la elaboración de informes y presentaciones en grupo, dos trabajos; el primero acerca de autores con influencia significativa en la historia de la gestión de calidad y el segundo sobre la norma ISO 9001. Estas actividades tendrán una calificación que representará en el total de la asignatura un 20% por ejecución prácticas. 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 ejecución de prácticas a lo largo del curso realizadas de forma individual o grupal, 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:

Tipo de asignatura	Pruebas escritas	Pruebas orales	Ejecución práctica	Técnicas de observación
Teórico-práctica	80 %	0 %	20 %	0 %