

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA: Gestión de Calidad
PLAN DE ESTUDIOS: Grado en Administración y Dirección de Empresas
GRUPO: 1718-O
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

DATOS DEL PROFESOR

NOMBRE Y APELLIDOS: Jesús Holgado Corrales
EMAIL: jholgado@uemc.es
TELÉFONO: 983 00 10 00
BREVE CV:
FORMACION UNIVERSITARIA:
1973---1976: INGENIERO TECNICO NAVAL. Especialidad:Estructura
1977---1979: INGENIERO TECNICO INDUSTRIAL. Especialidad:Electricidad.Electrónica
1980---1995: INGENIERO SUPERIOR INDUSTRIAL. Especialidad:Electrónica y Automática
1996---1998: CURSOS DE DOCTORADO EN INGENIERIA INDUSTRIAL:
-Liderazgo Dinámico:Mejora de la eficacia en la dirección de Proyectos
-Cálculo Numérico
-Ingeniería Logística y de Planta
-Dirección estratégica en la empresa industrial
-Sistemas de gestión de la producción y mantenimiento productivo total
-Modelización técnico económica de tecnologías de fabricación
DATOS PROFESIONALES:
1979---80: INSTITUTO PICACHO: Profesor Matemáticas Física y Química
1980---82: E.N.BAZAN: Jefe de Taller
1982---90: AGA: Jefe Dpto.Nuevas Aplicaciones
1990-2010:
DANONE: MANAGER.Responsable Trabajos Nuevos
DANONE: MANAGER.Jefe de Servicio de Proyectos Industriales
DANONE: MANAGER.Jefe Grupo Técnico
2010-Actual :

EPROYECTING (Empresa de consultoría en Gestión y Organización de Empresas): Director (Actualmente).

UAM: Profesor Asociado (Actualmente)

Asignaturas que actualmente imparto:

- Organización Empresas
- Dirección Estratégica
- Administración de Empresas
- Dirección Operaciones y Calidad (MBA)
- PROGRAMA CITIUS:
 - Mejora Continua Adaptativa
 - Gestión de la Cadena de Suministro en la Empresa
- PROGRAMA PROYECTOS FINTECH
 - Enfoque T.O.C. / Critical Chain Project Management
 - Gestión del Coste de los Proyectos
 - Gestión de la Calidad de los Proyectos

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:

La asignatura aportará al alumno el conocimiento básico para entender la Gestión de la Calidad dentro de las Organizaciones, la importancia de la Calidad tanto en la Gestión como en la producción de los bienes y servicios que una Empresa ofrece a sus clientes, de forma que pueda mantener la competitividad en su mercado e incluso apostar por una Estrategia basada en la Calidad.

CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:

TEMA 1: Fundamentos de la Calidad

- 1.El concepto de la calidad
- 2.La calidad en los productos
- 3.La calidad de los procesos

TEMA 2: Sistemas de Aseguramiento de la Calidad

- 1.Concepto de aseguramiento
- 2.Modelos normativos
- 3.Proceso de implantación

TEMA 3: Gestion de la Calidad Total

- 1.Concepto de la gestión de la calidad total
- 2.Componentes de la gestión de la calidad total
- 3.Modelos

TEMA 4: Herramientas de Calidad

- 1.Herramientas y técnicas de planificación de la calidad
- 2.Herramientas de control del producto
- 3.Herramientas de resolución de problemas
- 4.Herramientas de control de servicios
- 5.Herramientas de mejora continua

TEMA5. Costes de la Calidad y no Calidad

1. Definición
2. Clasificación e indicadores
3. Implantación de un sistema de costes

RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Los recursos de aprendizaje que se utilizarán en la presente asignatura para facilitar el proceso de enseñanza-aprendizaje, son:

- Campus online de la UEMC (Open Campus)
- Plataforma de Webconference (Adobe Connect)

Las comunicaciones con el profesor serán a través de Open Campus vía Mi correo, Tablón o/y Foro

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:

- Camisón, C.; Cruz, S.; González, T. (2007): Gestión de la calidad : conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Pearson Education, Madrid.
- Amat, O. (2005): «Costes de calidad y de no calidad», Barcelona, Gestión 2000.
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. del M., (2005): «Gestión de la calidad empresarial:

- Fundamentos e implantación», Madrid, Pirámide 2005.
- Sangüesa Sánchez, M., Mateo Dueñas, R. y Ilzarbe Izquierdo, L., (2006): «Teoría y Práctica de la Calidad», Madrid: Editores Thomson.
- European Foundation for Quality Management (2010): Modelo EFQM de Excelencia. Club Gestión de Calidad. Madrid.
- Lloréns Montes, F.J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2005): Calidad total. Fundamentos e implantación. Ediciones Pirámide. Madrid.
- Pérez-Fernández de Velasco J.A. (1999): Gestión de la calidad orientada a los procesos. ESIC Editorial. Madrid.
- Lluís Cuatrecasas Arbós: Gestión de la Calidad Total. Ediciones Días de Santos
- Paloma López Lemos: Cómo documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015. Edita Fundación Confemetal.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- AENOR (2008). "Norma UNE-EN ISO9000:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario". AENOR.
- AENOR (2008). "Norma UNE-EN ISO9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos del Sistema". AENOR.
- AENOR (2008). "Norma UNE-EN ISO9004:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño". AENOR.
- Cuatrecasas, L. (2001): Gestión Integral de la calidad. Implantación, Control y Certificación, Gestión 2000, Barcelona.
- Hayes, B. E. (2002): Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios, Gestión 2000, Barcelona.
- Johnson, R.; Clark, G. (2008): "Service Operations Management. Improving Service Delivery". 3rd Edition. Prentice Hall.
- Malcolm Baldrige National Quality Award (2002): Criteria for Performance Excellence, Baldrige National Quality Program 1999.
- Moreno-Luzón, M. D. ; Peris, F. J.; González, T.(2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos, Pearson Educación, Madrid.
- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis.
- Barba Ibañez, E., Boix Bachs, F. y Cuatrecasas Arbós, L., (2000): «Seis Sigma. Una iniciativa de Calidad Total», Barcelona, Ediciones Gestión 2000.
- Block, Marilyn R. y Marash, I. R., (2002): «Integración de la ISO 14001 en un sistema de gestión de la calidad», Madrid, Fundación Confemetal 2002.
- Cuatrecasas, L., (2005): "Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación", Barcelona, Ediciones Gestión 2000 (3ª Ed.).
- Gryna, Frank M., (2007): «Análisis y planeación de la calidad-método juran», México. McGraw-Hill. (5ª Ed.)
- Heras Saizarbitoria, I., (2006): «ISO 9000 ISO 14001 y otros estándares de gestión: pasado presente e y futuro. Reflexiones teóricas y conclusiones empíricas desde el ámbito académico», Madrid, Civitas Ediciones.
- Hoyle, D., (2009): «ISO 9000. Las preguntas del auditor», Madrid, AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Miranda González, F. J. y Chamorro Mera, A., (2007): «Introducción a la gestión de la calidad», Madrid, Delta 2007.
- Padrón, V. (1996): «Análisis comparativo de los distintos enfoques en la gestión de la calidad total», Esic Market, pp. 147-158.
- Powell, T.C. (1995): «Total quality management as competitive advantage: a review and empirical study», Strategic Management Journal, vol. 16, pp. 15-37.
- Rodríguez-Escobar, J. A. y González-Benito, J., (2003): «Un estudio de la insatisfacción generada por la certificación ISO 9000 en la pequeña empresa», Documento de trabajo, Nuevas tendencias en dirección de empresas.

WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

<http://www.aenor.es>

Asociación española de normalización y certificación

<http://www.clubexcelencia.org>

Club de gestión de Calidad

<http://www.deming.org>

Instituto W. Edwards Deming

<http://www.enac.es>

Entidad Nacional de Acreditación

<http://www.euskalit.net>

Fundación vasca para la calidad

PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

METODOLOGÍAS:

La asignatura se imparte con un alto contenido práctico que mantiene un equilibrio entre las sesiones de videoconferencia en directo (que se utilizarán para presentar los contenidos teóricos previstos en cada uno de los temas de la asignatura), y las actividades de evaluación de continua a realizar por el alumno (entrega de trabajos, participación en debates, resolución de ejercicios, etc.) relacionadas directamente con esos contenidos.

MÉTODO DIDÁCTICO:

El papel del profesor cobra importancia a través de la impartición de clases magistrales en tiempo real por videoconferencia que podrá utilizar para explicar los contenidos teóricos, resolver dudas que se planteen durante la sesión, ofrecer retroalimentación sobre las actividades de evaluación continua o realizar sesiones de tutoría de carácter grupal.

MÉTODO DIALÉCTICO:

Se caracteriza por la participación de los alumnos en las actividades de evaluación continua de debate y la intervención de éstos a través del diálogo y de la discusión crítica (seminarios, grupos de trabajo, etc.). Utilizando este método el alumno adquiere conocimiento mediante la confrontación de opiniones y puntos de vista. El papel del profesor consiste en proponer a través de Open Campus temas referidos a la materia objeto de estudio que son sometidos a debate para, posteriormente, evaluar el grado de comprensión que han alcanzado los alumnos.

MÉTODO HEURÍSTICO:

Este método puede desarrollarse de forma individual o en grupo a través de las actividades de evaluación continua (entregas de trabajos, resolución de ejercicios, presentaciones, etc.). El objetivo es que el alumno asuma un papel activo en el proceso de aprendizaje adquiriendo los conocimientos mediante la experimentación y la resolución de problemas.

CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Las ACTIVIDADES FORMATIVAS que se realizan en la asignatura son las siguientes:

Clases teóricas: Actividad dirigida por el profesor que se desarrollará de forma sincrónica en grupo. Para la realización de esta actividad en Open Campus, la UEMC dispone de herramientas de Webconference que permiten una comunicación unidireccional en las que el docente puede desarrollar sesiones en tiempo real con posibilidad de ser grabadas para ser emitidas en diferido.

Actividades prácticas: Actividades supervisadas por el profesor que se desarrollarán fundamentalmente de forma asíncrona, y de forma individual o en grupo:

- Actividades de debate. Se trata de actividades desarrolladas en el foro de Open Campus, en las que se genera conocimiento mediante la participación de los estudiantes en discusiones alrededor de temas de

interés en las distintas asignaturas.

- Entregas de trabajos individuales o en grupo a partir de un enunciado o unas pautas de trabajo que establecerá el profesor.
- Resolución de ejercicios y problemas que el alumno debe realizar a través de Open Campus en un periodo de tiempo determinado. Esta actividad puede ser en formato test de evaluación.

Tutorías: Las tutorías podrán tener un carácter sincrónico o asíncrono y podrán desarrollarse de manera individual o en grupos reducidos.

Están previstas dos sesiones de tutoría por videoconferencia, una al inicio y otra al final del semestre. En la primera se presentará la asignatura y la guía docente y en la segunda, en las semanas previas a la evaluación final, se dedicará a la resolución de dudas de los estudiantes.

Además, el docente utiliza el Tablón, el Foro y el Sistema de correo interno de Open Campus para atender las necesidades y dudas académicas de los estudiantes.

SESIONES EN TIEMPO REAL

En la asignatura se planifican clases magistrales y tutorías a través de videoconferencias.

La asistencia a las videoconferencias no será obligatoria, pero si recomendable para un adecuado seguimiento de la asignatura, la comprensión de los materiales y el desarrollo óptimo de las actividades de aprendizaje. En cualquier caso, salvo circunstancias excepcionales, será posible acceder a ellas en diferido a las 48 horas máximo desde su celebración.

EVALUACIÓN CONVOCATORIA ORDINARIA:

Evaluación continua 60%

Evaluación final 40%

A lo largo de la planificación de la asignatura el alumno realizará actividades de evaluación continua que forman parte de la calificación de la asignatura.

El sistema de evaluación de esta asignatura acentúa el desarrollo gradual de competencias y resultados de aprendizaje y, por tanto, se realizará una evaluación continua a través de las distintas actividades de evaluación propuestas. El resultado de la evaluación continua se calcula a partir de las notas obtenidas en cada actividad teniendo en cuenta el porcentaje de representatividad en cada caso.

Todas las actividades son obligatorias y deberán entregarse en las fechas previstas para ello, teniendo en cuenta:

- Las actividades de evaluación continua se desarrollarán según se indica y, para ser evaluados, los trabajos deberán ser entregados en la forma y fecha indicada y con la extensión máxima señalada. No se evaluarán casos entregados posteriormente a esta fecha o que no cumplan con los criterios de extensión máxima.
- La no entrega de una actividad de evaluación continua en forma y plazo se calificará con un 0 y así computarán en el cálculo de la nota de evaluación continua y final de la materia.
- Los casos presentados en grupo se evaluarán de forma grupal y por lo tanto la nota establecida para el caso será de aplicación a todo el grupo.
- La participación en los foros y debates vinculados a una actividad de evaluación continua se evaluará de forma individual o colectiva según se haya requerido la participación: el valor de las aportaciones, el número de aportaciones y respuestas en debate a las opiniones de los compañeros. Cualquier comentario aportado en el foro que suponga una falta de respeto a las opiniones de compañeros supondrá el suspenso de la evaluación continua de la asignatura. Además, cualquier tipo de copia o plagio por mínimo que sea, supondrá una calificación de 0 en la actividad correspondiente.

Los alumnos accederán a través de Open Campus a las calificaciones de las actividades de evaluación continua en un plazo no superior a 15 días lectivos desde su fecha de entrega, excepto causas de fuerza mayor en cuyo caso se informará al alumno a través del Tablón.

La evaluación continua se complementará con una **evaluación final** que se realizará al finalizar el periodo lectivo en cada asignatura. La prueba constará de parte práctica y teórica.

La **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final según los siguientes porcentajes, y debiendo tener aprobadas ambas partes, continua y final, para superar la asignatura.

EVALUACIÓN CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

Evaluación continua 60%

Evaluación final 40%

Los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria, porque hayan suspendido la evaluación continua o la prueba de evaluación final, podrán presentarse a la pruebas establecidas por el profesor en la convocatoria extraordinaria. En la convocatoria extraordinaria, el estudiante podrá obtener la máxima calificación.

En la convocatoria extraordinaria el estudiante podrá entregar aquellas actividades que haya suspendido (con calificación menor que 5) o que no haya presentado durante la evaluación continua, a excepción de la actividad de evaluación de debate cuya nota se guarda dado que en la convocatoria extraordinaria no se puede planificar este tipo de actividad de evaluación. El plazo de presentación se dará a conocer con suficiente antelación para permitir la entrega y revisión docente antes de las pruebas finales de esta convocatoria. El profesor, podrá sustituir las actividades en aquellos casos en los que no sea posible reproducir la situación de aprendizaje planteada durante el periodo ordinario (por ejemplo, debates). Asimismo, en la convocatoria extraordinaria, podrá realizar la prueba de evaluación final en caso de no haberla superado en la convocatoria ordinaria.

Por tanto, en la convocatoria extraordinaria, la **nota global** de la asignatura se obtiene ponderando la calificación de la evaluación continua y de la evaluación final según los siguientes porcentajes.

Al igual que en la convocatoria ordinaria, en la convocatoria extraordinaria es necesario aprobar tanto las actividades de evaluación establecidas por el profesor como la prueba de evaluación final para superar la asignatura.

SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Escalas de actitudes	10%
Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas	10%
Pruebas de respuesta corta	10%
Pruebas de respuesta larga, de desarrollo	20%
Pruebas objetivas	20%
Trabajos y proyectos	30%