


	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico 2015-2016

IDENTIFICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA ASIGNATURA			
<b>Código</b>		<b>Créditos ECTS</b>	6
<b>Denominación (español)</b>	Gestión de la Calidad		
<b>Denominación (inglés)</b>	Quality Management		
<b>Titulación/es</b>	Administración y Dirección de Empresas		
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
<b>Semestre</b>	8º	<b>Carácter</b>	Optativa
<b>Módulo/s</b>	Optativo (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales)		
<b>Materia/s</b>	Dirección de Empresas		
<b>Profesor/es</b>			
<b>Nombre</b>	<b>Despacho</b>	<b>Correo Electrónico (Página Web)</b>	<b>Titulación y Grupo</b>
Francisco Javier Miranda González	72	<a href="mailto:fmiranda@unex.es">fmiranda@unex.es</a> (http://merkado.unex.es/miranda)	ADE
<b>Área/s de conocimiento</b>	Organización de Empresas		
<b>Departamento/s</b>	Dirección de Empresas y Sociología		
<b>Profesor coordinador (si hay más de uno)</b>	Francisco Javier Miranda González		
<b>COMPETENCIAS</b>			
<b>Objetivos</b>			
1. El objetivo global de esta asignatura es profundizar en los distintos principios y métodos empleados en la gestión de la calidad de una organización.			
2. Utilizar el lenguaje especializado y los conceptos de calidad de forma apropiada, en los diversos ámbitos de la gestión empresarial e identificar los principios de la filosofía de la calidad total.			
3. Conocer y diferenciar los distintos sistemas de gestión de la calidad en la empresa, así como la posibilidad de integración de los mismos.			
4. Aplicar adecuadamente las distintas técnicas de gestión y evaluación de la calidad, con especial énfasis en las técnicas de control estadístico de procesos.			
5. Conocer las diferentes certificaciones de calidad y modelos de excelencia de gestión.			
<b>Competencias</b>			
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.			

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

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.

CG1: *Capacidad para identificar y anticipar problemas empresariales relevantes, en el ámbito privado y/o en el público.*

CG2: *Capacidad para aportar racionalidad al análisis y a la descripción de cualquier aspecto de la realidad empresarial.*

CG3: *Capacidad para aplicar al análisis de los problemas empresariales criterios profesionales basados en el manejo de instrumentos técnicos*

CG4: *Capacidad para el diseño, gestión y redacción de proyectos de carácter empresarial y para emitir informes de asesoramiento sobre situaciones concretas de la empresa.*

CG5: *Capacidad para integrarse en la gestión empresarial*

CT1: Capacidad de gestión, análisis y síntesis

CT3: Comunicación oral y escrita en la lengua nativa

CT4: Comunicación oral y escrita de una lengua extranjera

CT5: Conocimientos de informática y dominio de las TIC relativos al ámbito de estudio

CT6: Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas

CT7: Capacidad para la resolución de problemas

CT8: Capacidad de tomar decisiones

CT9: Capacidad para trabajar en equipo

CT10: Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar

CT11: Trabajo en un contexto internacional

CT12: Habilidad en las relaciones personales

CT13: Capacidad para trabajar en entornos diversos y multiculturales

CT14: Capacidad crítica y autocrítica

CT15: Compromiso ético en el trabajo

CT16: Trabajar en entornos de presión

CT17: Capacidad de aprendizaje autónomo

CT18: Capacidad de adaptación a nuevas situaciones

CT19: Creatividad

CT20: Liderazgo

CT21: Iniciativa y espíritu emprendedor



CT22: Motivación y compromiso por la calidad

CT23: Sensibilidad hacia temas medioambientales y sociales

## TEMAS Y CONTENIDOS

### Breve descripción del contenido

Esta asignatura estudia la gestión de la calidad en la empresa actual. Se comienza con una breve introducción a la Gestión de la Calidad, su historia, la concepción actual, y el análisis de la evolución de los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad; a continuación se analizan los principios que

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

definen el denominado modelo de gestión de la Calidad Total que surge en Japón tras la segunda guerra mundial. Continuamos con un análisis de las principales herramientas y técnicas de control de la calidad, dedicando especial atención a la utilización de gráficos de control. Posteriormente se analizan las principales certificaciones de calidad existentes tanto a nivel de producto como nivel de empresa, con especial atención a la certificación ISO 9000 y a la ISO 14000. Finalmente, se analizan los principales modelos de excelencia de gestión (con especial atención al modelo EFQM) y las especiales características que la gestión de la calidad tiene en las empresas de servicios.

### Temario de la asignatura

#### Denominación del tema 1: **Introducción a gestión de la calidad**

**Contenidos teóricos** del tema 1:

- 1.1. Historia de la calidad
- 1.2. Concepto de la calidad
- 1.3. La calidad como ventaja competitiva
- 1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 1:

Método ABP (Aprendizaje Basado en Problemas) través del estudio de casos prácticos.  
Trabajo en grupos de cuatro personas.

**Metodología:** Trabajo no presencial del alumno en grupo, búsqueda en Internet. Exposición y defensa de trabajo en seminarios.

#### Denominación del tema 2: **La filosofía de los gurús de calidad**

**Contenidos teóricos** del tema 2:

- 2.1. La filosofía de Deming
- 2.2. Juran y la trilogía de la calidad
- 2.3. Crosby y el cero de defectos
- 2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad

**Metodología:** Lectura previa de un texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 2:


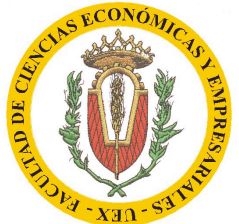
Aplicación método del estudio de casos.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

#### Denominación del tema 3: **El modelo de gestión de la calidad total**

**Contenidos teóricos** del tema 3:

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

- 3.3. Dirección por políticas
- 3.4. Orientación a los procesos
- 3.5. Formación
- 3.6. Trabajo en equipo
- 3.7. Sistemas de medición y control de objetivos
- 3.8. Mejora continua y reingeniería de procesos
- 3.9. Participación total
- 3.10. Nueva estructura organizativa
- 3.11. Cooperación con proveedores y clientes

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 3:

Preguntas de revisión.

Aplicación método del estudio de casos.

**Metodología:** Trabajo no presencial del alumno, análisis e interpretación individual del caso entregado. Búsqueda de una noticia de prensa sobre ejemplos sobre la aplicación de los distintos principios del modelo de calidad total y posterior comentario en clase.

**Denominación del tema 4: Herramientas de gestión de la calidad**

**Contenidos teóricos** del tema 4:

- 4.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad
- 4.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad
- 4.3. Métodos de Taguchi.

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 4:

Aplicación método del estudio de casos.

Resolución de problemas.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.



**Denominación del tema 5:**

**Tema 5. Control estadístico de procesos**

**Contenidos teóricos** del tema 5:

- 5.1 Causas de variabilidad de los procesos
- 5.2 La capacidad del proceso
- 5.3 Gráficos de control por variables
- 5.4 Gráficos de control por atributos
- 5.5 Gráficos de control por número de defectos

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

power point.

**Contenidos prácticos** del tema 5:  
Resolución de problemas.

**Metodología:** Análisis e interpretación de problemas. Participación del alumno en el aula para su resolución.

#### **Denominación del tema 6: Técnicas de gestión de la calidad**

**Contenidos teóricos** del tema 6:

- 6.1 Despliegue de la función de calidad (QFD)
- 6.2 Círculos de calidad
- 6.3 Técnicas de trabajo en equipo
- 6.4 Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA)
- 6.5 Benchmarking
- 6.6 Sistema Seis Sigma
- 6.7 El modelo de las 5S
- 6.8 Factores críticos de éxito (CSF)

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 6:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.  
Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

#### **Denominación del tema 7: La gestión de la calidad ambiental**

**Contenidos teóricos** del tema 7:


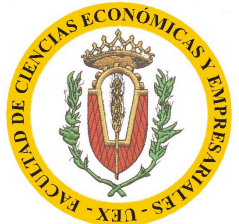
- 7.1 Evolución de la preocupación por el medioambiente
- 7.2 La calidad medioambiental
- 7.3 Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto
- 7.4 La gestión de la calidad medioambiental
- 7.5 El modelo de gestión de la calidad medioambiental total
- 7.6 Gestión medioambiental como ventaja competitiva
- 7.7 Técnicas medioambientales

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

**Contenidos prácticos** del tema 7:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.  
Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

medianos.

#### Denominación del tema 8: Normalización y certificación

##### Contenidos teóricos del tema 8:

- 8.1 La normalización
- 8.2 Las normas ISO 9000: 2008
- 8.3 Las normas ISO 14000 y el reglamento EMAS
- 8.4 Las auditorías de calidad y medioambientales
- 8.5 La certificación
- 8.6 Los sistemas integrados de gestión

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

##### Contenidos prácticos del tema 8:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.  
Método del estudio de casos.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

#### Denominación del tema 9: Los premios de excelencia

##### Contenidos teóricos del tema 9:

- 9.1 Premio Deming
- 9.2 Premio Malcolm Baldrige
- 9.3 Premio EFQM
- 9.4 Premios de calidad en España
- 9.5 Los premios a la gestión medioambiental

**Metodología:** Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.



##### Contenidos prácticos del tema 9:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.  
Método del estudio de casos.

**Metodología:** Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

#### ACTIVIDADES FORMATIVAS

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	S	TP	EP
1 Teoría	6	2			4
1. Práctica	5	2			3
2. Teoría	7	3			4
2. Práctica	7	2			5

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

3 Teoría	8	3			5
3 Práctica	6	2			4
4 Teoría	8	3			5
4 Práctica	7,75	2,75			5
5 Teoría	8	3			5
5 Práctica	9	6			3
6 Teoría	9	4			5
6 Práctica	6	2			4
7 Teoría	7	2			5
7 Práctica	10,5	5,5			5
8 Teoría	9	4			5
8 Práctica	7	2			5
9 Teoría	8,25	3,25			5
9 Práctica	6	2			4
10 Teoría	8	3			5
10 Práctica	5	1			4
Evaluación del conjunto	2,5	2,5			
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90</b>

**GG:** Clase en Grupo Grande (entre 40 y 80 alumnos de media según titulación)

**S:** Clase en Seminario (entre 20 y 40 alumnos de media según titulación: desdoble del GG)

**TP:** Tutorías Programadas (entre 5 y 8 alumnos de media según titulación)



**EP:** Estudio personal del alumno, trabajo individual o en grupo, lectura de bibliografía...

#### METODOLOGÍAS DOCENTES

- Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
- Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes de forma colaborativa desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.
- Estudio de casos; proyectos y experimentos. Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
- Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE

El alumno adquirirá una especialización que le permitirá desarrollar una carrera profesional futura con

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

autonomía y capacidad.

### SISTEMAS DE EVALUACIÓN

Para aprobar la asignatura el alumno debe superar un examen final escrito, formado por una parte tipo test (las respuestas incorrectas restan puntos) y resolución de problemas en la que se evaluarán los conocimientos teóricos-prácticos y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario.

El tipo test supondrá un 80% de la nota del examen y un 20% la parte práctica.

#### Sistema de evaluación presencial

Para que el alumno tenga una implicación más continuada en la materia se considerará la participación y asistencia del alumno a las clases teóricas y a las prácticas, entrega de casos, trabajos en grupo, defensa de trabajos en el aula, participación en el foro, resolución de problemas en clase, comentarios..., al final de cada tema. Estas actividades tendrán una valoración máxima de 1,5 puntos que serán sumados a la nota del examen escrito.

Los alumnos que participen en el sistema de evaluación presencial podrán optar a realizar los controles que el profesor estime oportunos a lo largo del curso.

Para superar la asignatura es necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos (de un total de 10).

#### Sistema de evaluación no presencial

Aquellos alumnos que trabajan, y manifiestan incompatibilidad horaria para asistir a las clases, deberán comunicar al profesor dicha situación desde el inicio del curso académico, durante los primeros quince días.

El envío de trabajos y la recepción de los mismos se realizarán online. La valoración global de los mismos, será idéntica al sistema de evaluación presencial. Para superar la asignatura deberán realizar el examen final escrito.

Para ser evaluado el alumno, en ambos sistemas, deberá incorporar una fotografía reciente a su perfil en el campus virtual de la UEx, durante los primeros quince días del curso.

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA



#### Bibliografía básica

- MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (2007): "Manual de Gestión de la Calidad". Ed. Delta, Madrid.

#### Bibliografía complementaria:

- BERRY, L. B. (1995): "On Great Service: A framework for action". Ed. The Free Press, New York.





	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	<b>CÓDIGO: PCD_D002</b>	

- BESTERFIELD, D. H. (1995): "Control de Calidad". Ed. Prentice Hall, México.
- BROCKA, B. Y BROCKA, S. (1992): "Quality Management: Implementing the best ideas of the masters". Ed. Irwin, New York.
- CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (coord) (2012): "Empresas y Empresarios Extremeños: Experiencias de Éxito". Ed. Fundación Caja Extremadura, Badajoz.
- CELA, J. L. (1991): "Calidad. Qué es, cómo hacerla". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- CIANFRANI, C.A. y otros (2009): "ISO 9001:2008 Explained". Third Edition.
- CROSBY, P. B. (1996): "Quality is still free". Ed. Mc. Graw-Hill, New York.
- CUATRECASAS, L. (1999): "Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- DEMING, W. E. (1989): "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis". Ed. Díez de Santos. Madrid.
- EUREKA, W. E. Y RYAN, N. E. (1995): "Quality up, costs down: A manager's guide to Taguchi methods and QFD". Ed. Irwin, New York.
- EVANS, J. R. Y LINDSAY, W. (2000): "La administración y el control de la calidad". Ed. International Thompson Editores. México.
- GOETSCH, D. L. Y DAVIS, S. B. (2001): "Total Quality Handbook". Ed. Prentice Hall, New Jersey.
- IVANCEVICH, J.M., LORENZI, P., SKINNER, S. J. Y CROSBY, P.B. (1996): "Gestión, calidad y competitividad". Ed. Irwin.
- JAMES, P. (1997): "Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- JURAN, J. M. (1990): "Juran y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos". Ed. Díez de Santos, México.
- JURAN, J. M. Y GRZYNA, F. M. (1995): "Análisis y planeación de la calidad". Ed. Mc Graw-Hill, México.
- KUME, H. (1992): "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad". Ed. Norma. Bogotá.
- LLORÉNS, F. J. Y FUENTES, M. M. (2001): "Calidad total: Fundamentos e implantación". Ed. Pirámide, Madrid.
- MONTGOMERY, D. C. (1991): "Introducción al control estadístico de la calidad". Grupo Editorial Iberoamericana, México.
- MORENO-LUZÓN, M. D., PERIS, F. J. Y GONZÁLEZ, T. (2000): "Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos.". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- PANDE, P. S., NEUMAN, R. P. Y CAVANAGH, R. R. (2000): "The Six Sigma Way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance". Ed. Mc Graw-Hill, New York.
- VELASCO, J. Y CAMPINS, J. A. (1997): "Gestión de calidad I: Garantía y consolidación". Ed. Pirámide, Madrid.
- VELASCO, J. (1997): "Gestión de calidad II: Mejora competitiva". Ed. Pirámide, Madrid.

### OTROS RECURSOS Y MATERIALES COMPLEMENTARIOS

**Enlaces recomendados:**

- Asociación para la gestión del conocimiento: <http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Sociedad Americana de Producción y Control de Inventarios (APICS): <http://www.apics.org>
- AENOR: <http://www.aenor.es>
- International Standard Organization: <http://www.iso.ch>
- European Foundation for Quality Management (EFQM): <http://www.efqm.org>
- Club Español de la Calidad: <http://www.clubcalidad.es>
- Asociación Española de la Calidad: <http://www.aec.es>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 1ª	CÓDIGO: PCD_D002	

• Instituto Juran: <http://www.juran.com>  
 • American Supplier Institute: <http://www.asispain.com>  
 • SigSigma Forum: <http://www.sixsigmaforum.com>  
 • Grupo Extremeño de Marketing y Dirección de Operaciones: <http://merkado.unex.es>

**Página web asignatura:** <http://merkado.unex.es/calidad>

### HORARIOS DE TUTORIAS

**Tutorías de libre acceso:**

Se publicarán al inicio del curso en la página web de la Facultad.

**Tutorías programadas: -**

### RECOMENDACIONES

Se recomienda la asistencia diaria del alumno a las clases para el correcto entendimiento de la materia. Así como la consulta de la bibliografía para completar la materia explicada en los grupos grandes.

Para facilitar el seguimiento de las clases, disponemos de una página web de apoyo al alumno <http://merkado.unex.es/calidad>. En este sitio encontrará material didáctico (estudio de casos, problemas con solución, acceso al foro...) para facilitar la adquisición de conocimientos y competencias en esta disciplina.

#### INSTRUCCIONES

1. Competencias: se deben enumerar las competencias que los estudiantes adquieren total o parcialmente con la asignatura. Únicamente pueden seleccionarse las que aparecen en la memoria verificada del título para la materia de la asignatura. En caso de que se imparta en distintos títulos, es preciso realizar un apartado por título.
2. Actividades formativas: Los datos totales deben coincidir con los datos revisados y aprobados por la Oficina de Convergencia Europea que se enviarán en un documento Excel de ayuda.
3. Sistema de evaluación: Debe respetar los criterios indicados en la Memoria verificada del título. Consultar el archivo Excel de ayuda.
4. Bibliografía y otros recursos: Debe distinguir entre bibliografía básica y recomendada.
5. Horario de tutorías: Recogerá una estimación del horario de tutoría de los profesores para el curso 201\_/1\_. Podrá ser modificado posteriormente, en función del horario personal del profesor u otras circunstancias. Más tarde, se publicará al inicio de cada semestre el horario de tutorías en la página web de la Facultad una vez sea aprobado por los Departamentos.