

## GUÍA DOCENTE 2024-2025

### DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

<b>ASIGNATURA:</b>	Gestión de la Calidad
<b>PLAN DE ESTUDIOS:</b>	Grado en Administración y Dirección de Empresas
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades
<b>CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:</b>	Optativa
<b>ECTS:</b>	6
<b>CURSO:</b>	Cuarto
<b>SEMESTRE:</b>	Primero
<b>IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:</b>	Castellano
<b>PROFESORADO:</b>	Raúl Huerta Fernández
<b>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	raul.huerta@uneatlantico.es

### DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

<b>REQUISITOS PREVIOS:</b>
No aplica
<b>CONTENIDOS:</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TEMA 1: Introducción a la ingeniería de la calidad             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Conceptos de la calidad</li> <li>1.2. Perspectivas de calidad</li> <li>1.3. Indicadores de calidad</li> <li>1.4. El cliente y la calidad</li> <li>1.5. Variabilidad y sesgo en calidad</li> <li>1.6. Medidas correctivas y preventivas</li> <li>1.7. Gestión de una acción preventiva</li> <li>1.8. Evolución de la gestión de la calidad en las organizaciones</li> <li>1.9. Fordismo y Toyotismo</li> </ol> </li> </ol>

- 1.10. Sistemas de Gestión de la calidad en una organización
2. TEMA 2: La calidad en una organización
  - 2.1. Qué es una organización, competentes y tipos de organización
  - 2.2. La organización empresarial
  - 2.3. Organización interna de una organización
  - 2.4. Tipos de división de una organización
  - 2.5. Estructura de una organización
  - 2.6. Tipos de organigramas de una organización
  - 2.7. Departamentos de una organización
  - 2.8. Actividades de cada departamento de una organización
  - 2.9. Procesos de una organización
  - 2.10. Procesos productivos
  - 2.11. Distribución en planta
  - 2.12. Cadena de valor. Mapa de procesos.
3. TEMA 3: Calidad de un servicio
  - 3.1. Concepto de calidad en un servicio
  - 3.2. Las dimensiones de la calidad en un servicio
  - 3.3. Cómo afecta la calidad a la relación entre empresa y cliente
  - 3.4. Componentes de la calidad en el Servicio
  - 3.5. Especificaciones de un servicio
  - 3.6. Análisis de la calidad de un servicio
4. TEMA 4: Calidad de un producto
  - 4.1. Concepto de calidad en un servicio. Tipos
  - 4.2. Criterios para catalogar a un producto de calidad
  - 4.3. Calidad en Diseño y Producto
  - 4.4. Proceso y control de diseño de un producto
  - 4.5. Control de la calidad de las materias primas
  - 4.6. Métodos de análisis del producto
5. TEMA 5: Mejora de la calidad
  - 5.1. Filosofía kaizen
  - 5.2. Pilares de la mejora continua. El ciclo PDCA
  - 5.3. El método 8D
  - 5.4. Herramientas kaizen: 5S, TPM, SMED, Poka-Yoke, entre otros.
6. TEMA 6: Planificación y Control de la calidad
  - 6.1. Planificación de la calidad. Herramientas: diseño de experimentos (DoE), análisis modal de fallos y efectos (AMFE), QFD (Quality Function Deployment)

- 6.2. Control estadístico de procesos, SPC (Statistical Process Control). Ventajas. Aplicación.
- 6.3. Herramientas básicas para el control estadístico de procesos: gráfico de control, histograma, diagrama de Pareto, hojas de control,
- 7. Tema 7: Modelos normativos de gestión de la calidad: las Normas ISO 9000
  - 7.1. Concepto de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
  - 7.2. La normalización, certificación, homologación, acreditación y documentación
  - 7.3. Estructura del SGC según la norma ISO 9001
  - 7.4. El proceso de implantación y certificación
  - 7.5. La auditoría, tipos y gestión de auditorías
  - 7.6. El manual de calidad
  - 7.7. El Sistema Integrado de Gestión (SIG)

## COMPETENCIAS

### COMPETENCIAS GENERALES:

Que los estudiantes sean capaces de:

CG1 Analizar y sintetizar información sobre temas relacionados con la administración y dirección de empresas

CG2 Organizar y planificar adecuadamente tareas en el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG3 Comunicarse adecuadamente de manera oral y escrita en lengua nativa en diferentes escenarios y situaciones de empresa

CG6 Resolver problemas relacionados con el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG7 Tomar decisiones ante diferentes escenarios y situaciones que pueden darse en la empresa

CG8 Trabajar en equipo y colaborar eficazmente con otras personas en la resolución de tareas en el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG9 Trabajar en un contexto internacional e interdisciplinar relacionado con el campo de la administración y dirección de empresas

CG10 Habilidad en las relaciones interpersonales dentro del ámbito de la administración y dirección de empresas

CG11 Ejercer la crítica y la autocrítica con fundamentos sólidos, teniendo en cuenta la diversidad y complejidad de las personas y de los procesos en el terreno empresarial

CG12 Asumir la responsabilidad y el compromiso ético en el ámbito de las actividades relativas al ejercicio de la profesión empresarial

CG13 Aprender de forma autónoma conceptos relacionados con la administración y dirección de empresas

CG15 Resolver problemas de forma creativa e innovadora en el ámbito de la administración y dirección de empresas

CG17 Mostrar motivación por la calidad en los procesos, productos y servicios derivados de las actividades empresariales

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

Que los estudiantes sean capaces de:

CE16 Capacidad para planificar de forma eficiente medidas preventivas y de control de la seguridad y salud laboral en las empresas

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

En esta asignatura se espera que los alumnos alcancen los siguientes resultados de aprendizaje:

- Diseñar, ejecutar y mantener un sistema de gestión de la calidad basado en el estándar ISO 9001, que posibilite la incorporación de la mejora continua en los procesos, poniendo la satisfacción del cliente y los beneficios empresariales como objetivos primordiales para la evolución de la empresa.
- Enumerar las fases que se siguen en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, desde que se hace público el compromiso de la dirección hasta la etapa de auditoría y certificación.
- Implantar y obtener el máximo rendimiento de los Sistemas de Gestión de Calidad y, en concreto, de los determinados por las Normas ISO 9001:2008.
- Elaborar un Manual de Gestión de Calidad y un Manual de Procedimientos.
- Implementar consejos para llevar a buen término el Sistema de Gestión de Calidad y pasar la auditoría.
- Tomar conciencia del compromiso de "mejora continua" que adquiere la empresa a la hora de implantar un Sistema de Gestión de Calidad.

## METODOLOGÍAS DOCENTES Y ACTIVIDADES FORMATIVAS

#### METODOLOGÍAS DOCENTES:

En esta asignatura se ponen en práctica diferentes metodologías docentes con el objetivo de que los alumnos puedan obtener los resultados de aprendizaje definidos anteriormente:

- MD1 Método expositivo
- MD2 Estudio y análisis de casos
- MD3 Resolución de ejercicios

- MD4 Aprendizaje basado en problemas
- MD6 Aprendizaje cooperativo/trabajo en grupo
- MD7 Trabajo autónomo

#### ACTIVIDADES FORMATIVAS:

A partir de las metodologías docentes especificadas anteriormente, en esta asignatura, el alumno participará en las siguientes actividades formativas:

Actividades formativas		Horas
Actividades dirigidas	Clases expositivas	7,5
	Clases prácticas	15
	Seminarios y talleres	15
Actividades supervisadas	Tutorías (individual / en grupo)	7,5
	Supervisión de actividades	7,5
Actividades de Evaluación	Actividades de Evaluación	7,5
Actividades autónomas	Preparación de clases	15
	Estudio personal y lecturas	30
	Elaboración de trabajos	30
	Trabajo en campus virtual	15

El primer día de clase, el profesor proporcionará información más detallada al respecto.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

#### CONVOCATORIA ORDINARIA:

En la convocatoria ordinaria de esta asignatura se aplican los siguientes instrumentos de evaluación:

Actividades de evaluación		Ponderación
Evaluación continua	Actividades de evaluación continua y formativa	25 %
	Prueba parcial de evaluación	25 %
Evaluación final	Prueba teórico-práctica final	50 %

La calificación del instrumento de la evaluación final (tanto de la convocatoria ordinaria como de la extraordinaria, según corresponda) **no podrá ser inferior, en ningún caso, a 4,0 puntos** (escala 0 a 10) para aprobar la asignatura y consecuentemente poder realizar el cálculo de porcentajes en la calificación final.

#### CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

La convocatoria extraordinaria tendrá lugar durante el mes de julio (consúltase el calendario académico fijado por la universidad). Esta consistirá en la realización de una prueba teórica práctica con un valor del 50 % de la nota final de la asignatura. El resto de la nota se complementará con la calificación obtenida en la evaluación continua de la convocatoria ordinaria.

## BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

Las siguientes referencias son de consulta obligatoria:

- Camisón, C.; Cruz, S. y González T. (2006). *Gestión de la calidad Conceptos Enfoques Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Dentch, M. (2017). *The ISO 9001:2015 Implementation handbook*. Milwaukee: ASQ American Society for Quality
- Sangueza, M; Mateo, R.; y Ilzarbe, L. (2019). *Teoría y práctica de la calidad*. Madrid: Paraninfo
- Vintró, C. (2016). *Ingeniería de la calidad*. Lérida:

### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

Las siguientes referencias no se consideran de consulta obligatoria, pero su lectura es muy recomendable para aquellos estudiantes que quieran profundizar en los temas que se abordan en la asignatura.

- Gutiérrez, H.; de la Vara, R. (2009). *Control estadístico de calidad y seis sigma*. México: McGraw Hill
- Mukherjee, S. (2019). *Quality domains and dimensions*. Singapore: Springer
- UNE-EN ISO 9000:2015: *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. Madrid: AENOR

### WEBS DE REFERENCIA:

[www.aenor.es](http://www.aenor.es)  
[www.euskalit.net](http://www.euskalit.net)  
[www.efqm.org](http://www.efqm.org)  
[www.asq.org](http://www.asq.org)  
[www.kaizen.com](http://www.kaizen.com)

### OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

Organigramas, procesos y Manuales de Calidad de organizaciones.