Universidad Europea del Atlántico

GUÍA DOCENTE [2026-2027]

DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

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

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:

No aplica

CONTENIDOS:

1. TEMA 1: Introducción a la ingeniería de la calidad
   - 1.1. Conceptos de la calidad
   - 1.2. Perspectivas de calidad
   - 1.3. Indicadores de calidad
   - 1.4. El cliente y la calidad
   - 1.5. Variabilidad y sesgo en calidad
   - 1.6. Medidas correctivas y preventivas
   - 1.7. Gestión de una acción preventiva
   - 1.8. Evolución de la gestión de la calidad en las organizaciones
   - 1.9. Fordismo y Toyotismo
   - 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 auditorias
   7.6. El manual de calidad
   7.7. El Sistema Integrado de Gestión (SIG)

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y DE APRENDIZAJE:

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

RAC8: Capacidad para planificar de forma eficiente medidas preventivas y de control de la seguridad y salud laboral en las empresas

RESULTADOS PROPIOS DE LA ASIGNATURA:

- Capacidad para diseñar, implementar y controlar la gestión de la calidad en las empresas.
- Conocimiento básico y aplicación de tecnologías medioambientales y sostenibilidad al diseño de sistemas y procesos en el ámbito de la organización industrial.

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	% Presencialidad
Actividad autónoma: Preparación de clases	15	0%
Actividad autónoma: Estudio personal y lecturas	30	0%
Actividad autónoma: Elaboración de trabajos (individual/en grupo)	30	0%
Actividad autónoma: Trabajo en Campus Virtual	15	0%
Actividad dirigida: Clases expositivas	7,5	100%
Actividad dirigida: Clases prácticas	15	100%
Actividad dirigida: Seminarios y Talleres	15	100%
Actividades de Evaluación	7,5	100%
Actividad supervisada: Supervisión de actividades	7,5	100%
Actividad supervisada: Tutoría (individual/ en grupo)	7,5	100%

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

En cumplimiento con las medidas institucionales de garantía de la calidad académica y trazabilidad de la autoría, se destinará un mínimo del 10 % de las horas lectivas de la asignatura a la realización, supervisión y seguimiento de trabajos, actividades prácticas u otras actividades evaluables que requieran evidencias del proceso de aprendizaje del estudiantado.

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-práctico 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 (consúltese 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.

RÉGIMEN DE USO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Esta asignatura se rige por el Protocolo de Medidas para Garantizar la Calidad y la Integridad Académicas de UNEATLANTICO, en lo relativo al uso de herramientas de inteligencia artificial en actividades académicas y evaluativas.

Para cada actividad de evaluación, el régimen de uso de IA aplicable y el sistema de trazabilidad de autoría requerido se especificarán expresamente en el enunciado correspondiente a dicha actividad.

El incumplimiento de las condiciones establecidas en el enunciado de la actividad de evaluación dará lugar a la aplicación del régimen de sanciones previsto en el Reglamento Académico del Alumno.

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

www.euskalit.net

www.efqm.org

www.asq.org

www.kaizen.com

OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

Organigramas, procesos y Manuales de Calidad de organizaciones.