

GUÍA DOCENTE CURSO ACADÉMICO 2019/2020

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:	Javier de la Peña Aranguren
DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO:	javier.pena@uneatlantico.es

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

REQUISITOS PREVIOS:
No aplica
CONTENIDOS:
<p>Tema 1: Contexto general de la calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1. La organización interna de la empresa 1.2. El Cliente como eje central de la empresa 1.3. Evolución del concepto de Calidad y de la norma ISO 9000 <p>Tema 2: Gestión y control de procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1. Gestión por Procesos

- 2.2. Tipos de estructuras organizativas
- 2.3. Mapas de procesos
- 2.4. Descripción y documentación de los procesos
- 2.5. Sistemas de indicadores. Panel de Control del proceso
- 2.6. Equipos de gestión de los procesos
- 2.7. Métodos y herramientas de mejora de Procesos

Tema 3: La norma ISO 9001:2015

- 3.1. Generalidades
- 3.2. Capítulo 4 de la norma: Contexto de la organización
- 3.3. Capítulo 5 de la norma: Liderazgo
- 3.4. Capítulo 6 de la norma: Planificación
- 3.5. Capítulo 7 de la norma: Apoyo
- 3.6. Capítulo 8 de la norma: Operación
- 3.7. Capítulo 9 de la norma: Evaluación del Desempeño
- 3.8. Capítulo 10 de la norma: Mejora

Tema 4: Auditorías

- 4.1. Introducción a las auditorías de sistemas
- 4.2. Gestión de las auditorías
- 4.3. Programa de auditorías
- 4.4. Provisión de recursos
- 4.5. Plan de Auditoría
- 4.6. Auditores cualificados
- 4.7. Realización de la auditoría
- 4.8. Conclusiones de la auditoría

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 PROPIAS DE LA ASIGNATURA:

Que los estudiantes sean capaces de:

CEOP08: Capacidad para diseñar, implementar y controlar la gestión de la calidad 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 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 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:

- Método Expositivo
- Estudio y análisis de casos
- Aprendizaje basado en problemas
- Aprendizaje cooperativo/ trabajo en grupo
- 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	
Actividades dirigidas	Clases expositivas
	Clases prácticas
	Seminarios y talleres
Actividades supervisadas	Supervisión de actividades
	Tutorías (individual / en grupo)
Actividades autónomas	Preparación de clases
	Estudio personal y lecturas
	Elaboración de trabajos
	Trabajo individual en campus virtual

El primer día de clase, el profesor/a 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	20 %
	Prueba parcial de evaluación continua y formativa	25 %
	Interés y participación del alumno en la asignatura	5 %
Evaluación final	Prueba teórico-práctica final	50%

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 un examen 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:

- UNE-EN ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. AENOR

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.

- UNE-EN ISO 9000:2015: Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. AENOR
- UNE-EN ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad. AENOR
- ISO 9004:2018: Quality management – Quality of an organization – Guidance to achieve sustained success. AENOR
- IATF 16949:2016: Norma de Sistema de gestión de la calidad del automóvil. IATF
- Modelo de Gestión Avanzada 2018. EUSKALIT
- The EFQM Excellence Model. EMFQ

WEBS DE REFERENCIA:

- www.aenor.es
- www.euskalit.net
- www.efqm.org

OTRAS FUENTES DE CONSULTA:

- Webs empresariales de los diferentes sectores de la economía española