

Guía docente

Gestión de la Calidad

Grado, centro y curso académico

GRADO	Administración y Dirección de Empresas
CENTRO	Centro Universitario San Isidoro, adscrito a la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla
CURSO ACADÉMICO	2024-2025

SUMARIO

- [1. DESCRIPCIÓN DE LA ASIGNATURA](#)
- [2. RESPONSABLE DE LA ASIGNATURA](#)
- [3. CONTEXTO](#)
- [4. COMPETENCIAS QUE SE DESARROLLAN EN LA ASIGNATURA](#)
- [5. CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA](#)
- [6. METODOLOGÍA, ACTIVIDADES Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE](#)
- [7. CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN DE LA ASIGNATURA Y DE SUS COMPETENCIAS](#)
- [8. BIBLIOGRAFÍA](#)
- [9. CRONOGRAMA](#)

1. Descripción de la asignatura

DENOMINACIÓN OFICIAL	Gestión de la Calidad
CÓDIGO IDENTIFICATIVO	405048
UBICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS	Módulo VII. Organización de Empresas
CRÉDITOS ECTS	6
DEPARTAMENTO RESPONSABLE	Ciencias Sociales y de la Salud
CARÁCTER	OP (Optativa)
IDIOMA DE IMPARTICIÓN	Castellano
MODELO DE DOCENCIA	C1
NÚMERO DE HORAS DE CLASE QUE SUPONE CADA ACTIVIDAD (Modelo Docencia: C1)	- Enseñanzas Básicas (EB): 23 - Enseñanzas Prácticas y Desarrollo (EPD): 22 - Actividades Dirigidas (AD): 0

2. Responsable de la asignatura

CATEGORÍA	Doctora
NOMBRE COMPLETO	M ^a Eugenia Reyes García
EMAIL	ereyes@centrosanisidoro.es

3. Contexto

Breve descripción de la asignatura

Esta asignatura se encuentra ubicada dentro de las optativas del grado en Administración y Dirección de Empresas en el segundo semestre del tercer curso.

En esta asignatura se estudian los conceptos fundamentales para la implantación de un sistema de gestión de calidad en las empresas, así como las características principales de las herramientas necesarias para la mejora continua.

Objetivos en términos de resultados del aprendizaje

- Relacionar los conceptos de sistemas de gestión de la calidad, acreditación y mejora continua.
- Analizar los enfoques y modelos de gestión vigentes y reflexionar sobre la eficiencia en el uso de los recursos.
- Saber manejar las herramientas y técnicas básicas, en materia de gestión de calidad en el ámbito real de la empresa.
- Conocer los principales certificados, reconocimientos y acreditaciones existentes en materia de calidad en el entorno empresarial.
- Capacidad para adoptar las decisiones adecuadas en el ámbito de la gestión estratégica y operativa de la calidad.
- Adquirir las destrezas mínimas respecto a la identificación, descripción, medición y mejora de los procesos en el plano de la evaluación de la calidad.

Prerrequisitos

No se contemplan.

Recomendaciones previas a cursar la asignatura

Los conocimientos necesarios para cursar la asignatura son fundamentalmente los adquiridos en la asignatura Procesos de Dirección de Empresas impartida en el segundo curso del grado en ADE.

Aportaciones al plan formativo

Esta asignatura pretende enlazar el análisis de la gestión de la calidad con la política estratégica de la empresa, y ayudará a reflexionar, desde la perspectiva de la evaluación de la calidad, sobre la realidad empresarial.

Se trata de ofrecer a los alumnos formación teórica y práctica sobre la gestión de la calidad, y ayudar a reflexionar sobre la realidad empresarial desde la lógica de la evaluación, control y aseguramiento de la calidad.

Alineados con el compromiso del Centro en la obtención de los ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el alumnado deberá tenerlos en cuenta para enfocar las prácticas de clase y la valoración de los problemas vinculados al entorno académico y profesional, en especial el ODS 4 (Educación de Calidad) y el ODS12 (producción y consumo responsables).

Se utilizarán métodos docentes participativos, se realizarán exposiciones de trabajos realizados en grupo, se realizarán lecturas con su posterior debate en el aula, con lo que se contribuye al ODS 4.

Se incorporan herramientas e instrumentos innovadores, como las pantallas táctiles, los ordenadores portátiles con los que se contribuye al ODS 4.

4. Competencias que se desarrollan en la asignatura

a) Competencias básicas

CB2 - Que los/las 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/las 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/las estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 - Que los/las estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

b) Competencias generales

CG11 - Capacidad de análisis y síntesis.

CG12 - Capacidad de organización y planificación.

CG17 - Capacidad para la resolución de problemas.

CGI8 - Capacidad para tomar decisiones.

CGP1 - Capacidad para trabajar en equipo.

CGP2 - Trabajo en un equipo de carácter multidisciplinar.

CGS5 - Motivación por la Calidad.

c) Competencias transversales

CT1 - Comunicación oral y escrita en castellano.

CT3 - Iniciativa y espíritu emprendedor.

CT6 - Compromiso ético en el trabajo.

d) Competencias específicas

CE01 - Elaborar un diagnóstico de la situación y resultados de la empresa, identificar y diagnosticar problemas empresariales, modelarlos y ofrecer soluciones de forma razonada.

CE04 - Desempeñar las funciones básicas que conforman el proceso de administración: planificación, dirección, organización y control.

CE05 - Entender las perspectivas más relevantes en el estudio de las organizaciones.

CE06 - Entender y aplicar las principales líneas de pensamiento estratégico actual, el papel de la competencia y la búsqueda de la ventaja competitiva; entender las raíces del éxito y el fracaso empresarial, conociendo a fondo los conceptos y herramientas para la formulación y desarrollo de una estrategia.

CE10 - Conocer y aplicar las técnicas y herramientas de gestión de la calidad y los procesos de certificación.

Competencias particulares de la asignatura, no incluidas en la memoria del título

- Saber aplicar los métodos de gestión de calidad en el ámbito de la empresa.

- Entender los procesos de evaluación y mejora continua en el entorno de la realidad empresarial y sus diversos procesos.

5. Contenidos de la asignatura

1. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.1 Evolución de la calidad.
- 1.2 Enfoques de la gestión de la calidad.
- 1.3 Calidad como elemento esencial en las organizaciones.
- 1.4 Caso práctico.

2. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

- 2.1 Establecimiento de Objetivos y Política de Calidad
- 2.2 Enfoque a los clientes
- 2.3 El ciclo de mejora continua.
- 2.4 Auditorías y control de la calidad.
- 2.5 Implantación de los distintos modelos de gestión de la calidad
- 2.6 Caso práctico

3. LA GESTIÓN POR PROCESOS

- 3.1 Identificación de los procesos: mapa de procesos.
- 3.2 Seguimiento y medición de los procesos
- 3.3 Requisitos y fases para la mejora de los procesos.
- 3.4 Herramientas de gestión de la calidad
- 3.5 Caso práctico.

4. MODELOS DE CALIDAD TOTAL BASADOS EN LA AUTOEVALUACIÓN

- 4.1 Introducción
- 4.2 Modelo Europeo de Excelencia (E.F.Q.M.).
- 4.3 Estructura del Modelo EFQM.
- 4.4 Proceso de evaluación y puntuación.
- 4.5 Caso práctico.

5. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: NORMAS ISO 9000

- 5.1 Marco conceptual de la norma.
- 5.2 Estructura del modelo.

5.3 Proceso de implantación.

5.4 Normalización y Certificación.

5.5 Caso práctico.

6. TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. 6.1

6.1 Despliegue de la función de calidad (QFD).

6.2 Círculos de calidad.

6.3 Técnicas de trabajo en equipo.

6.3 Benchmarking.

6.4 El modelo de las 5S

6.5 Sistema Seis Sigma.

6.5 Caso práctico.

7. SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

7.1 Introducción

7.2 Sistemas integrados de gestión: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad.

7.3 Razones para la implantación de los sistemas integrados.

8. PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS A LA CALIDAD

8.1 Premio europeo a la calidad.

8.2 Premio Malcolm Baldrige.

8.3 Premio Iberoamericano a la Calidad.

8.4 Premios de Calidad en el sector turístico.

8.5 Otros premios y reconocimientos.

6. Metodología, actividades formativas y recursos para el aprendizaje

Las metodologías docentes quedarían divididas de acuerdo a las actividades formativas, según la Memoria de Verificación y atendiendo a la asignatura, en:

		HORAS	PRESENCIALIDAD
Actividades Presenciales(AP) Clases magistrales/expositivas (AP);Resolución de problemas (AP); Realización de presentaciones en clase (AP); Ejemplificación y estudio de casos (AP); Prácticas de aula (AP); Debates (AP); Exposición de trabajos en grupo(AP)	Actividades Básicas (EB) se imparte sobre un grupo completo, e incorpora la enseñanza teórica, los fundamentos metodológicos y los conceptos esenciales de la disciplina. Podrán incorporarse también conferencias, proyecciones, visitas,etc.	23	30%
	Enseñanzas de Prácticas y de Desarrollo (EPD) Se imparten sobre grupos reducidos y su contenido versa sobre prácticas y casos que faciliten la adquisición de competencias por parte del estudiante.	22	

<p>Actividades Autónomas (AA)</p> <p>Tutorías programadas (AA); Revisión de trabajos y ejercicios prácticos (AA); Resolución de casos de forma interactiva (AA); Preparación de trabajos de curso (AA); Estudio personal (AA); Realización de actividades prácticas (AA); Búsqueda de recursos en biblioteca e Internet (AA); Preparación de presentaciones (AA); Campus virtual (AA); Trabajo y permanencia en el centro para realizar las prácticas</p>	<p>El alumno realizará una serie de trabajos individuales y en grupo en los que se trabajarán los distintos contenidos de la asignatura.</p>	<p>90</p>	<p>0%</p>
<p>Actividades de Evaluación(AE)</p> <p>Conjunto de pruebas orales, escritas, prácticas, proyectos y trabajos utilizados en la evaluación del progreso de cada estudiante (AE)</p>	<p>Se realizarán una serie de pruebas escritas. Además se realizará un examen escrito teórico práctico al final del periodo.</p>	<p>15</p>	<p>0%</p>

7. Criterios generales de evaluación de la asignatura y de sus competencias

El sistema de evaluación se regirá conforme a lo establecido por la [Normativa de Evaluación de los/las Estudiantes de Grado de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, de 3 de junio de 2014](#).

<p>1ª convocatoria ordinaria (convocatoria de curso)</p>	<p>El 50 % de la calificación procede de la evaluación continua. El 50 % de la calificación procede del examen o prueba final.</p> <p>La evaluación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo se desarrollará mediante la realización y ejecución de un conjunto de casos prácticos individuales o de grupo, según sea el caso, y de un trabajo final (desarrollado en grupo) a lo largo del curso.</p> <p>Este último, bajo la tutela de la profesora de la asignatura, supondrá la implementación de los conceptos desarrollados en clase sobre una empresa real. Cada uno de los trabajos se calificará de 0 a 10, debiendo en todo caso el alumno obtener una puntuación superior a 5 en el trabajo final.</p> <p>Las Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo representan el 50% de la puntuación total y se evaluarán de forma continua Los trabajos prácticos supondrán el 50% de la nota de la asignatura, representando el conjunto de los casos práctico</p>
---------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>el 50% de dicha nota, y el trabajo final, el 50% restante.</p> <p>La calificación de las enseñanzas prácticas y de desarrollo se guardará para la 1ª y 2ª convocatoria.</p> <p>Mediante la realización de una prueba final escrita teórico-práctica, que supondrá el 50% de la calificación de la asignatura.</p> <p>La parte teórica tiene un peso del 50% en la nota de dicho examen; en tanto que la práctica, representará el 50%. Para poder superar la asignatura, es necesario que el alumno alcance como mínimo una calificación de 5 sobre 10 en este examen.</p>
<p>2ª convocatoria ordinaria (convocatoria de recuperación de curso)</p>	<p>Aquellos estudiantes que no sigan el proceso de evaluación continua, o no superen las pruebas de evaluación incluidas en el mismo, podrán optar al 100 % de la calificación total de la asignatura en la segunda convocatoria, mediante un examen en el que se les evaluará del total de los conocimientos y competencias de la materia.</p>
<p>Convocatoria extraordinaria</p>	<p>Se activa a petición del alumno siempre y cuando éste esté matriculado en todas las asignaturas que le resten para finalizar sus estudios de grado, tal y como establece la Normativa de Progreso y Permanencia de la Universidad. Se evaluará del total de los conocimientos que figuren en la guía docente del curso anterior, mediante el sistema de prueba única.</p>

Los/las estudiantes inmersos en un programa de movilidad o en un programa de deportistas de alto nivel, así como los/las afectados por razones laborales, de salud grave o por causas de fuerza mayor debidamente acreditadas, tendrán derecho a que en la convocatoria de curso se les evalúe mediante un sistema de evaluación de prueba única. Para ello, deberán comunicar la circunstancia al profesor responsable de la asignatura antes del fin del periodo de docencia presencial.

La evaluación de la asignatura se hará de forma continua y se valorarán todas las actividades formativas realizadas durante el periodo de impartición de la materia, es decir, conceptos y procedimientos transmitidos a través de las clases magistrales, enseñanzas de prácticas y de desarrollo y realización de ejercicios individuales o en equipo. La valoración de cada tipo de actividad se hará en función de la dedicación definida para cada una de ellas a través de los siguientes porcentajes:

Para evaluar el cumplimiento de las competencias, se dispone de una tabla detalle donde se indica dónde se adquiere cada una de las competencias asociadas a la asignatura.

SISTEMA DE EVALUACIÓN		PORCENTAJES	COMPETENCIAS
PRUEBA OBJETIVA ESCRITA U ORAL		50%	
Contenido	Descripción	Porcentajes	Competencias
Prueba objetiva final	<p>La prueba escrita integra los contenidos de los temas 1 al 8.</p> <p>Consta de preguntas tipo test y varios casos teóricos prácticos. El alumnado debe mostrar los conocimientos teóricos adquiridos y su aplicación a los casos prácticos planteados.</p> <p>Se deberá sacar una nota mayor o igual a 5 en la calificación total del examen.</p>	50%	CB3; CB4;CB5; CGI1; CGI2; CGI7; CGI8; CGS5; CT1; CE01; CE10
EVALUACIÓN DE TRABAJOS O PROYECTOS, INDIVIDUALES O EN GRUPO REALIZADOS POR EL ALUMNO DURANTE EL PERIODO DE IMPARTICIÓN DE LA MATERIA		50%	
Contenido	Descripción	Porcentajes	Competencias
Caso Práctico Tema 1	El alumnado deberá decir si está de acuerdo o en desacuerdo y justificar su respuesta en referencia a veinte afirmaciones sobre la calidad.	2%	CGI1, CGI9, CT1

Caso Práctico Tema 2	Los máximos responsables del Ayuntamiento han detectado una fuerte contestación social con relación a la tramitación que se hace de las licencias de obras pedidas por los ciudadanos debido a que se tarda mucho tiempo en concluir todos los trámites. Indique con actuaciones concretas cómo aplicaría a ese caso cada una de las fases del ciclo Deming de mejora continua.	2%	CGI1, CGI8, CGI9, CGP1,CT1
Caso Práctico Tema 3	Se le pide al alumnado que realice cuatro ejercicios sobre las diferentes herramientas de gestión de la calidad vistas en el tema.	2%	CGI1, CGI8, CGI9, CGP1,CT1, CE10
Caso Práctico Tema 6	El alumnado deberá, con base en los datos suministrados sobre los “benchmark”, describir la situación de PRECA con respecto al referente de excelencia y, prescribir tres líneas de actuación que permitan a la cadena de hipermercados acercarse a las cadenas de distribución más competitivas a nivel internacional.	2%	CGI1, CGI9, CGP1,CT1
Caso Práctico Tema 7 y 8	El alumnado deberá responder contestar a una serie de preguntas relacionadas con los contenidos de los temas 7 y 8 de la asignatura.	2%	CGI1, CGI9, CGS3, CT1, CT7,CE06, CE10
Prueba de seguimiento	Prueba no liberatoria sobre el contenido de los temas 1- 8, que consta de preguntas tipo test sobre dichos temas. Se realizará en horario de clase, de forma síncrona con el profesor.	10%	CB3; CB4;CB5; CGI1; CGI2; CGI7; CGI8; CGS5; CT1; CE01; CE10
Trabajo final	Trabajo final de la asignatura que comprende todos los temas de la misma. Trabajo en grupo.	30%	CB2; CB3; CB4; CB5; CGI1; CGI2; CGI7; CGI8; CGP1; CGP2; CGS5; CT1; CT3;CT6; CE06; CE10
PRUEBA ÚNICA		100%	
Contenido	Descripción	Porcentaje	Competencias
	La prueba escrita integra los contenidos de los temas 1 al 8. Consta de preguntas tipo test, varios problemas y un caso práctico. El alumno debe mostrar los conocimientos teóricos adquiridos y su aplicación a los casos prácticos planteados. Se deberá sacar una nota mayor o igual a 5 en la calificación total del examen	100	CB2- CB3- CB4- CB5 CGI1- CGI2- CGI7 CGI8- CGP1 -CGP2- CGS5-CT1-CT3-CT6 CE01-CE04-CE05- CE06-CE10

Al constituirse la evaluación continua como preferente, y en pos de valorar adecuadamente la adquisición de competencias, la entrega de los ejercicios se regirá por los siguientes criterios:

- La vía y modo de entrega será determinado específicamente en la ficha de descripción del ejercicio en cuestión, disponible en el Campus Virtual G Suite, en cada asignatura. Se establece en todos los casos una fecha de entrega concreta, variable según la carga del curso. No se podrán entregar los ejercicios fuera de fecha.

8. Bibliografía

CLAVER, E.; MOLINA, JF Y TARÍ, JJ 2004 Ed. Pirámide, Madrid. Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones.

SENLE, ANDRÉS 2001 ISO 9000:2000: calidad y excelencia: Publicación Barcelona, Gestión 2000.

LLORENS y M.M. FUENTES Ed. Pirámide Calidad Total. Fundamentos e implantación.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN 2002 AENOR Serie de de normas UNE EN ISO 9000 y serie de nomas UNE EN ISO 14000.

MUÑOZ GONZÁLEZ, P La Calidad en las Empresas a través de la ISO 9000. Aspectos Teóricos de Implantación Real en las Empresas.

EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT Evaluar la Excelencia, EFQM, Bruselas.

CAMISÓN, CRUZ, Sonia y GONZÁLEZ, Tomás 2007 Ed. Prentice Hall Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

VELASCO SÁNCHEZ, Juan 2007 Ediciones Pirámide Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y Práctica.

GUTIÉRREZ, M.A 2014 IsoToolsExcelente ISO 9001:2015. EL FUTURO DE LA CALIDAD. IsoToolsExcelente.

BELTRÁN SANZ, Jaime; CARMONA CALVO, Miguel Ángel; CARRASCO PÉREZ, Remigio; RIVAS ZAPATA, Miguel Ángel y TEJEDOR PANCHÓN, Fernando. 2009 Instituto Andaluz de Tecnología Guía para una gestión basada en procesos. Centro Andaluz para la Excelencia en la Gestión.

CIANFRANI, C.A. y otros 2009 " ISO 9001:2008 Explained". Third Edition.

ÁLVAREZ IBARROLA, José María; Álvarez Gallego, Ignacio y Bullón Caro, Javier. 2005 Ideas propias Editorial Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad.

CASADESÚS FA, Martí; HERAS SAIZARBITORIA, Iñaki; MERINO DÍAZ DE CERO, Javier 2005 Ed. Prentice Hall Calidad práctica.

La lectura de manuales, monografías y artículos completos de la Biblioteca Digital de la UPO.

- Plataformas de lectura: [OLABOOK](#) y [ELIBROS](#)
- Herramienta de búsqueda simultánea: [EUREKA](#)

9. Cronograma

SEMANA	U.D.	MODALIDAD		DESCRIPCIÓN
		E.B.	E.P.D	
01	0-1	x		Presentación general de la asignatura: contenidos, metodología, sistema de evaluación Tema 1
02	1	x	x	Tema 1 Caso práctico T-1: trabajo en clase y trabajo autónomo
03	2	x		Tema 2
04	2-3	x	x	Caso práctico T-2: trabajo en clase y trabajo autónomo Tema 3
05	3	x	x	Tema 3 Caso práctico T-3: trabajo en clase y trabajo autónomo
06	4	x		Tema 4
07	5	x		Tema 5
08	6	x		Tema 6
09	6		x	Caso práctico T-6: trabajo en clase y trabajo autónomo
10	7	x		Tema 7
11	8	x		Tema 8
12	7-8		x	Caso práctico T-7 y 8: trabajo en clase y trabajo autónomo

13	1-8		x	Prueba intermedia de seguimiento Defensa trabajos
14	1-8		x	Defensa trabajo final
15	1-8		x	Defensa trabajo final Repaso final

U.D.: Unidad Didáctica / **E.B.:** Enseñanzas Básicas / **E.P.D.:** Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo