



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA
Departament de Direcció d'Empreses
Juan José Renau Piqueras
Edifici Departamental Oriental - 1er pis
Avda. dels Tarongers, s/n - 46022 València
Tel 382 83 12- Fax 382 83 33

DEPARTAMENT DE DIRECCIÓ D'EMPRESES

PROGRAMA DE

GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

TITULACIÓN

INGENIERÍA TÉCNICA EN TELECOMUNICACIONES

CURSO 2007-2008

SEMESTRE: PRIMERO

Profesora: DRA. MARÍA MORENO LUZÓN *Catedrática de Universidad*

GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD

- **Nº de créditos de la asignatura: 6**
- **Carácter: optativo.**

OBJETIVOS DOCENTES

Los objetivos docentes de esta materia son:

- 1- Entender los fundamentos básicos de la calidad, de la gestión de la calidad y de sus principales enfoques.
- 2- Familiarizar al estudiante con la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad según el modelo ISO
- 3- Entender los principios y la forma de aplicación de la gestión de la calidad según el modelo EFQM de Excelencia y el desarrollo de la autoevaluación en base a este modelo.
- 4- Formar en la aplicación de herramientas y técnicas muy conocidas y útiles para la mejora de procesos, como el PDCA y el *benchmarking*.

METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo de la asignatura se realizará en sesiones de dos horas de duración con un total de 60 horas (6 créditos). La parte teórica de las sesiones seguirá una metodología expositiva y será realizada por la profesora, aunque se estimulará y requerirá una frecuente participación de los estudiantes en la discusión de los puntos relevantes para facilitar el aprendizaje. En este sentido se recurrirá a las preguntas frecuentes de carácter abierto y a la discusión en grupo antes de proporcionar la solución a las cuestiones claves planteadas. El desarrollo teórico de los temas será completado con un análisis de casos reales que permitirá a los estudiantes una visión y entendimiento realista de la aplicación de las diferentes herramientas de gestión estudiadas.

EVALUACIÓN

La evaluación de los conocimientos adquiridos en esta asignatura se realizará mediante un examen final, y mediante la valoración de los trabajos prácticos y la participación del estudiante en el desarrollo del curso.

El examen constará de dos partes, una primera parte tipo test y una segunda de preguntas a desarrollar. La parte tipo test evalúa el conocimiento de la materia a nivel conceptual mínimo. La segunda parte evalúa el grado de profundización en los diferentes temas del programa, así como la capacidad de relación de todos los conceptos estudiados.

La evaluación de los trabajos prácticos y de la participación se realizará atendiendo fundamentalmente a la calidad de los trabajos que se vayan realizando a lo largo del curso, y a la participación en el desarrollo de las clases y las reflexiones y análisis sobre los diferentes temas que se realicen colectivamente. Para la evaluación se ponderarán pues la actitud, interés y participación activa en las discusiones de las sesiones prácticas, la calidad de los trabajos escritos presentados y la exposición y discusión de los mismos. Se valorará también la regularidad en la asistencia a clase.

PROGRAMA

Tema 1. Introducción a la empresa y a la dirección de empresas

- 1.1. La empresa: Concepto, elementos y funciones
- 1.2. La empresa como sistema: los subsistemas empresariales
- 1.3. El entorno de la empresa
- 1.4. Tipos de empresa
- 1.5. La dirección de la empresa. Objetivos y funciones

Tema 2. Concepto de calidad y dimensiones que lo componen

- 1.1. El concepto de calidad
- 1.2. Propuesta de síntesis de los diferentes conceptos de calidad
- 1.3. Dimensiones de la calidad del producto y del servicio

Tema 3. Gestión de la calidad: Conceptos y primeras aportaciones

- 3.1. ¿Por qué es importante gestionar la calidad? Calidad, productividad y competitividad
- 3.2. Concepto de gestión de la calidad
- 3.3. Control por inspección
- 3.4. Control de calidad
- 3.5. Limitaciones de estos enfoques
- 3.6. La dimensión económica de la calidad: costes de calidad y de no calidad

Tema 4. Aseguramiento de la calidad, los procesos y su mejora

- 4.1. Surgimiento y consolidación del aseguramiento de la calidad
- 4.2. Características básicas y definición del aseguramiento de la calidad
- 4.3. Ventajas y limitaciones del enfoque
- 4.4. Los procesos y su mejora
- 4.5 El método PDCA

Tema 5. Implantación y certificación de un sistema de aseguramiento de la calidad

- 5.1. Las normas de la serie ISO 9000
- 5.2. El modelo de las normas ISO 9001
- 5.3. Fases en la implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad
- 5.4. La certificación del sistema de aseguramiento de la calidad
- 5.5. La norma de gestión medioambiental ISO 14001

Tema 6. Gestión de la calidad total (GCT): conceptos básicos

- 6.1. Surgimiento y consolidación de la GCT
- 6.2. Principios y definición de este enfoque
 - 6.2.1. Principios específicos de la GCT
 - 6.2.2. Principios de carácter genérico
 - 6.2.3. Definición de la GCT
- 6.3. Ventajas y limitaciones de este enfoque

Tema 7. Implantación de un sistema de GCT

- 7.1. Los modelos de los premios a la calidad: el Modelo EFQM de Excelencia
- 7.2. La autoevaluación: concepto, proceso, enfoques y tipos

- 7.3. El sello de excelencia europea
- 7.4. Fases de la implantación de un sistema de GCT
- 7.5. El proceso de *benchmarking*: definición, tipos, utilidades y limitaciones

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Cuervo García A. **Introducción a la administración de empresas**. Cívitas, 1999
- Moreno-Luzón, M., Peris F. y Gonzalez, T. **Gestión de la calidad y diseño de organizaciones. Marco teórico y estudio de casos**. Prentice-Hall, 2001

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Balbastre, F. **La autoevaluación de la calidad en la gestión**, Quaderns de Treball, No. 139, Facultat d'Economia, Universitat de Valencia. 2002
- Claver Cortés, E., Molina Azorín J.F. y Tarí Guilló J.J. **Gestión de la calidad y gestión medioambiental**. Pirámide, 2004
- Galgano, A.: **Calidad total** . Díaz de Santos, Madrid. 1993
- **Los 7 instrumentos de la calidad total**. Díaz de Santos, Madrid. 1995
- Jensen, P. B. **ISO 9000. Guía y comentarios**, AENOR, Madrid. 2001
- UNE-EN ISO 9000: **Sistemas de gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario (ISO 9000: 2000)**. AENOR, Madrid.
- UNE-EN ISO 9001: **Sistemas de gestión de la calidad: requisitos; (ISO 9001: 2000)**. AENOR, Madrid.
- UNE-EN ISO 9004: **Sistemas de gestión de la calidad: directrices para la mejora del desempeño (ISO 9004: 2000)**., AENOR, Madrid.

En clase se especificará la bibliografía correspondiente a cada tema y apartado.