

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

<b>Código</b>	43385
<b>Nombre</b>	Fundamentos y dimensiones organizativas de la gestión de la calidad
<b>Ciclo</b>	Máster
<b>Créditos ECTS</b>	3.0
<b>Curso académico</b>	2019 - 2020

**Titulación(es)**

<b>Titulación</b>	<b>Centro</b>	<b>Curso</b>	<b>Periodo</b>
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	Facultad de Economía	1	Primer cuatrimestre

**Materias**

<b>Titulación</b>	<b>Materia</b>	<b>Carácter</b>
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	1 - Fundamentos y dimensiones organizativas de la gestión de la calidad	Obligatoria

**Coordinación**

<b>Nombre</b>	<b>Departamento</b>
MORENO LUZON, MARIA DOLORES	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS

**RESUMEN**

En esta asignatura abordamos el estudio de una forma de dirigir y gestionar las organizaciones que se ha difundido notablemente en los últimos años: la gestión de la calidad.

La aplicación en España de la gestión de la calidad ha saltado de las pequeñas y grandes empresas hasta actividades poco proclives tradicionalmente a introducir innovaciones en la gestión, como los servicios de salud, universidades y centros educativos, y administración pública. Esta ampliación en su ámbito de aplicación muestra la potencia y utilidad de esta forma de gestión y, como consecuencia, la existencia de oportunidades profesionales en este campo.

Esta asignatura tiene un carácter introductorio en el Master de Gestión de la Calidad. Nos va a permitir establecer un marco general que permita el desarrollo de las demás asignaturas del Master sobre unas bases conceptuales firmes.

En el desarrollo de la asignatura analizaremos las diferentes perspectivas sobre calidad, cómo están relacionadas entre sí y qué implicaciones tienen en las empresas; los diferentes enfoques de gestión de la calidad resaltando sus principales ventajas e inconvenientes, y las técnicas disponibles que pueden ser aplicadas en cada uno de ellos.

Con el objetivo de que el estudiante pueda entender la relación entre esta área de conocimiento y otras áreas de la dirección de la empresa, analizaremos cómo se conecta la gestión de la calidad con el diseño organizativo, la dirección de recursos humanos y la gestión medioambiental.



Por último, esta asignatura nos permitirá conocer las derivaciones que tiene la implantación de un sistema de gestión de la calidad de tipo humano, social, estratégico, económico y medioambiental. Estas derivaciones serán también estudiadas más ampliamente en otras asignaturas del Master.

## CONOCIMIENTOS PREVIOS

### Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

### Otros tipos de requisitos

Los conocimientos previos requeridos para cursar esta asignatura son los mismos que con carácter general se exigen para superar la selección previa a la realización de los estudios.

## COMPETENCIAS

### 2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2

- Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.
- Saber cómo adaptar e integrar la política de calidad con la estrategia de negocios de la organización.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.
- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.



- Adaptar a las características peculiares de una organización los requisitos y recomendaciones de los modelos de referencia para la implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Se indican aquí los resultados de aprendizaje generales y básicos que el estudiante deberá obtener al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje de la materia. Estos resultados de aprendizaje se deben alcanzar mediante la consecución de los objetivos definidos en la asignatura que conforma esta materia.

Al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje el estudiante estará en condiciones de:

1. Entender los fundamentos básicos de la calidad, de la Gestión de la Calidad y de sus enfoques más avanzados: gestión de la calidad basada en ISO 9001 y basada en Modelos de Excelencia empresarial
2. Empezar a familiarizarse con los fundamentos y elementos que integran uno de los modelos de aplicación más comúnmente utilizados por las empresas en el ámbito de la calidad, a saber, el modelo de la Norma ISO 9001:2008
3. Empezar a familiarizarse con los fundamentos y elementos que integran el Modelo EFQM de Excelencia en gestión
4. Conocer de manera introductoria las técnicas y herramientas de calidad más comunes que pueden ser aplicadas en cada enfoque de gestión de calidad
5. Poder vislumbrar las implicaciones que tiene la gestión por procesos y su papel en la implantación de sistemas avanzados de gestión de la calidad
6. Analizar las conexiones y los puntos en común entre las distintas materias y asignaturas del máster
7. Identificar las implicaciones organizativas y estratégicas de la gestión de la calidad
8. Conocer las repercusiones (humanas, sociales, estratégicas, económicas y medioambientales) que tiene la implantación de un sistema de gestión de la calidad
9. Entender cómo la gestión de la calidad puede ayudar a las empresas a afrontar los retos competitivos que plantean los entornos actuales
10. Aprender de la experiencia de las empresas más avanzadas en gestión de la calidad
11. Examinar los modelos clásicos de estrategia de empresa en la literatura estratégica y relacionarlos con el diseño e implantación de un sistema de gestión de calidad



## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 1. 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

### 2. Gestión de la calidad: Concepto y aportaciones clásicas

- 2.1. ¿Por qué es importante gestionar la calidad? Calidad, productividad y Competitividad. ¿La salida de la crisis?
- 2.2. Concepto de gestión de la calidad
- 2.3. Control por inspección
- 2.4. Control de calidad
- 2.5. Limitaciones de estos enfoques
- 2.6. La dimensión económica de la calidad: costes de calidad y de no calidad

### 3. Técnicas y metodologías para el control y mejora de los procesos

- 3.1. Concepto de proceso y elementos integrantes
- 3.2.2. Las 7 nuevas herramientas de la calidad
- 3.3. Metodologías para la mejora de los procesos
- 3.3.1. Las 5 S como herramienta para la mejora de los procesos
- 3.3.2. El ciclo Planificación-Ejecución-Control-Acción

### 4. Aseguramiento de la calidad: conceptos básicos

- 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

### 5. Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad. El modelo ISO 9001 y los sistemas integrados.

- 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 gestión de la calidad
- 5.4. La certificación del sistema de gestión de la calidad
- 5.5. El sistema integrado de gestión de la calidad- gestión medio ambiental- prevención de riesgos laborales

### 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
- 6.4. La satisfacción de los grupos de interés o stakeholders y la responsabilidad social corporativa

## **7. Implantación de un sistema avanzado de GCT. El Modelo EFQM de Excelencia en la gestión.**

- 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. Fases de la implantación de un sistema de GCT
- 7.4. Consideraciones a la implantación de un sistema de GCT

## **8. Dimensión estratégica de la gestión de la calidad**

- 8.1. El análisis estratégico de la empresa y la estrategia como diálogo.
- 8.2. La dimensión estratégica de la gestión de la calidad
- 8.3. La formulación e implementación de la estrategia y la gestión de la calidad
- 8.4. La ventaja competitiva por el lado de los costes
- 8.5. La ventaja competitiva por el lado de la diferenciación
- 8.6. La estrategia de calidad como estrategia integradora de la estrategia de liderazgo en costes y de la de diferenciación.
- 8.7. El proceso de benchmarking: definición, tipos, utilidades y limitaciones

## **9. Dimensión organizativa de la gestión de la calidad**

- 9.1. Introducción a la dimensión organizativa de la gestión de la calidad
- 9.2. Repercusiones de la gestión de la calidad sobre el diseño de puestos
- 9.3. Repercusiones de la gestión de la calidad sobre la estructura organizativa
- 9.4. Repercusiones de la gestión de la calidad sobre los roles desempeñados por la alta dirección
- 9.5. Repercusiones de la gestión de la calidad sobre el papel desempeñado por los miembros de la organización
- 9.6. Las políticas de recursos humanos en el ámbito de la gestión de la calidad

**VOLUMEN DE TRABAJO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>Horas</b>	<b>% Presencial</b>
Clases de teoría	24.00	100
Tutorías regladas	6.00	100
Elaboración de trabajos en grupo	10.00	0
Elaboración de trabajos individuales	5.00	0
Estudio y trabajo autónomo	15.00	0
Lecturas de material complementario	5.00	0
Resolución de casos prácticos	10.00	0
<b>TOTAL</b>	<b>75.00</b>	

**METODOLOGÍA DOCENTE**

En relación a los conocimientos previos para cursar la asignatura, se exigirán los conocimientos correspondientes a las titulaciones necesarias para cursar este Master.

El desarrollo presencial de la asignatura se estructura en seis sesiones de cinco horas cada una, combinando en ellas la teoría con la práctica.

La parte teórica de cada sesión será expositiva, aunque completada con participación de los estudiantes y discusión de puntos relevantes que faciliten el aprendizaje. En este sentido, se estimulará la discusión en grupo (o en grupos) de los temas principales, antes de proporcionar el profesor la solución definitiva o más actualizada.

Para las sesiones prácticas se utilizará el método del caso y se proporcionarán textos básicos, cuya lectura previa, permitirá al estudiante llevar propuestas de aplicación a las clases prácticas. Los estudiantes trabajarán, primero individualmente y después en equipo. Las fechas de entrega vendrán determinadas por la fecha de desarrollo de la sesión correspondiente a cada caso.

Las transparencias utilizadas en clase así como determinado material que no sea de fácil acceso por los alumnos, se colgarán en el aula virtual.

<b>Metodologías docentes</b>
Clases teóricas. Lección magistral participativa
Discusión de artículos (lecturas)
Casos prácticos
Debate o discusión dirigida
Grupo de trabajo



## EVALUACIÓN

No se requerirá una evaluación previa de conocimientos al comienzo de la asignatura. En cualquier caso, al principio del desarrollo de la asignatura, se realizará una exposición por parte de los estudiantes, de los conocimientos previos que poseen sobre la materia y de sus respectivos intereses específicos a la hora de cursarla. Esta información será tenida en cuenta por los profesores en el desarrollo de las clases.

Por lo que respecta a la evaluación del aprendizaje de la asignatura, ésta se realizará de la siguiente forma:

- Examen escrito de carácter teórico-práctico. Este examen evaluará el grado de conocimiento del conjunto de la asignatura, es decir, el entendimiento de los conceptos estudiados y la comprensión de la materia en su conjunto. Por consiguiente, no se valorará exclusivamente la retención memorística de definiciones o notas de clase, en coherencia con lo que se ha definido anteriormente como el objeto del aprendizaje de los estudiantes. También podrá contener un caso práctico en el que se evaluará la comprensión de la utilidad de los conceptos estudiados para la realidad concreta de las empresas.
- Si el estudiante ha demostrado un esfuerzo continuado en esta asignatura, con su asistencia a clases, su activa participación en las mismas, la realización de trabajos, y la realización de prácticas y actividades complementarias, podrá superar la asignatura por evaluación continua.

Las actividades de evaluación continua serán no recuperables en la segunda convocatoria. La nota obtenida por estas actividades se mantendrá para la evaluación de la segunda convocatoria.

## REFERENCIAS

### Básicas

- Moreno-Luzón, M., Peris F. y González, T.: Gestión de la Calidad y Diseño de organizaciones. Marco teórico y estudio de casos. Prentice-Hall, 2001
- Ventura, J.: Análisis Estratégico de la empresa. Paraninfo, 2008

Nota Técnica sobre el Concepto de Calidad. Universitat de Valencia. 2016. Disponible en el Aula Virtual.

Nota Técnica sobre los Enfoques de Gestión de la Calidad. Universitat de Valencia. 2016. Disponible en el Aula Virtual

Casos prácticos recomendados. Disponibles en el Aula Virtual.

- Casos prácticos recomendados 2019. Disponible aula virtual.



**Complementarias**

- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzalez, T. Gestión de la calidad. Prentice-Hall 2007
- Claver, E., Molina J.F. y Tarí, J. Gestión de la calidad y Gestión Medioambiental Pirámide, Madrid. 2004

