

Máster en Gestión de las Organizaciones

61606 - Dirección de la calidad empresarial (O.E.)

Guía docente para el curso 2011 - 2012

Curso: 1, Semestre: 2, Créditos: 3.0

Información básica

Profesores

- **Ana Clara Pastor Tejedor** acpastor@unizar.es
- **Jesús Pastor Tejedor** jpastej@unizar.es

Recomendaciones para cursar esta asignatura

Esta asignatura constituye la primera aproximación del estudiante a la investigación realizada en el ámbito de la Gestión de la calidad empresarial. No es necesario que el estudiante tenga conocimiento previo sobre el tema.

Actividades y fechas clave de la asignatura

- Comienzo del curso: 6 de Marzo
- Finalización sesiones presenciales: 28 de Mayo

Inicio

Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

1:

Es capaz de identificar y evaluar los distintos sistemas de gestión de la calidad. (ISO 9000, EFQM, TQM..).

2:

Puede ofrecer valoraciones críticas de los principales modelos en el ámbito de la Gestión de

calidad, analizando los puntos fuertes y débiles de cada uno de ellos.

3:

Es capaz de aplicar técnicas avanzadas para la gestión de la calidad empresarial (QFD, AMFE,...), realizar mapas estratégicos, analizando las relaciones causa -efecto entre los distintos objetivos estratégicos

4:

Es capaz de construir y aplicar el Cuadro de mando integral como una herramienta que facilitará la ejecución de las estrategias, alineando la misión y visión de la empresa con sus políticas de calidad

5:

Es capaz de comunicar, de forma oral y escrita, sus conocimientos e ideas. Para ello deberá presentar en clase los trabajos que le sean asignados, con orden y fluidez suficientes, destacando el objetivo y contribución de los mismos, así como sus principales carencias y limitaciones.

Introducción

Breve presentación de la asignatura

Este curso ofrece una visión panorámica de una selección de temas relevantes en la dirección de la calidad empresarial. Evidentemente, la duración del mismo no permite cubrir con profundidad todas las contribuciones realizadas en el campo, por lo que la elección de los temas ha estado encaminada a ofrecer los fundamentos básicos de la disciplina y de algunas de las líneas de investigación que se consideran más relevantes en la actualidad, como la integración CMI &EFQM.

Contexto y competencias

Sentido, contexto, relevancia y objetivos generales de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

- Profundizar en el conocimiento de técnicas avanzadas de gestión de la calidad
- Identificar y evaluar los distintos sistemas de gestión de la calidad
- Conocer y desarrollar modelos de gestión de la calidad.
- Realizar mapas estratégicos, prestando especial atención al estudio de las relaciones causa-efecto entre los distintos objetivos estratégicos.
- Profundizar en algunos desarrollos recientes de la disciplina como la integración EFQM&CMI.
- Construir y aplicar el Cuadro de mando integral como una herramienta que facilitará la ejecución de las estrategias.

Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

El concepto de calidad como variable del servicio o producto se ha visto superado. La calidad se ha convertido en la base de todo modelo de gestión.

La Calidad en su interpretación tradicional, es decir, como atributo de los productos y servicios, es el factor esencial para propiciar:

- FIDELIDAD Y VINCULACIÓN,
- PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO,
- RESULTADOS EMPRESARIALES

Pero sólo una organización podrá garantizar esa calidad si es capaz de alcanzar un elevado nivel de Excelencia en su modelo de gestión.

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

- 1:** Identificar y evaluar los distintos sistemas de gestión de la calidad
- 2:** Aplicar técnicas avanzadas para la gestión de la calidad empresarial
- 3:** Crear en Excel o Access, el CMI, para alinear la estrategia de la empresa con las políticas de calidad
- 4:** Defender, tanto oralmente como por escrito, sus contribuciones en el ámbito de la dirección de la calidad empresarial
- 5:** Crear Mapas estratégicos y establecer relaciones causa-efecto entre los objetivos estratégicos.

Importancia de los resultados de aprendizaje que se obtienen en la asignatura:

La dirección de la calidad empresarial exige en la actualidad un detallado conocimiento de los progresos gestión de la calidad, valorando la relevancia de los modelos e identificando campos insuficientemente analizados y que permitan profundizar en el conocimiento de los diferentes problemas a los que se enfrenta la empresa.

Evaluación

Actividades de evaluación

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

- 1:**

Calificación final = 30% asistencia-participación + 40% exposición de un tema + 30% desarrollo y exposición de actividades prácticas.

Dado que las sesiones presenciales se sustentan en la idea de seminario, su éxito viene en gran

medida condicionado por la contribución realizada por los estudiantes. Esto implica su participación en los debates que se desarrollen, exponiendo sus puntos de vista y defendiendo sus planteamientos de modo coherente. Cada estudiante analizará críticamente el tema expuesto por sus compañeros, aportando sugerencias que permitan mejorar el tema expuesto. (30% de la calificación).

2:

El tema expuesto, (40% de la calificación) será evaluado en base a los siguientes criterios:

(25%) **CONTENIDO**: estructurado, claro, y completo. Presentación del tema, índice de conceptos, orden en la exposición de ideas, desarrollo de las más importantes, resumen y conclusiones.

(25%) **AMENIDAD**: originalidad, alegría, expresividad, interés.

(25%) **MEDIOS DIDACTICOS**: videos, esquemas, gráficos, imágenes que nos ayuden a asociar ideas.

(25%) **ATENCIÓN CAPTADA**: colaboración, capacidad para conseguir la participación.

3:

El desarrollo y exposición de las actividades prácticas, (30% del total de la calificación) serán realizadas en grupos de 3 a 4 personas.

4:

No obstante, el alumno tendrá la opción, si no ha podido asistir a las clases, de acudir a un examen final de la asignatura (de acuerdo con el programa que se detalla en el siguiente apartado) y obtener en el mismo una calificación mínima de cinco puntos. Esta será también la opción aplicable si no se ha superado la primera convocatoria.

Actividades y recursos

Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

1. Técnicas avanzadas de gestión de la calidad
2. Sistemas de evaluación
3. Modelos de gestión de la calidad
4. Aplicación conjunta del cuadro de mando integral y modelos de gestión de calidad.

Actividades de aprendizaje programadas (Se incluye programa)

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

1:

Sesiones expositivas: se sustentan en la idea de seminario

2:

Sesiones prácticas: se realizan para un caso concreto:

- Despliegue funcional de la calidad
- Análisis modal de fallos y efectos.
- Crearán Mapas Estratégicos
- Aprenderán a crear en Excel o Access, el CMI.

Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

La carga lectiva asignada al curso es de 3 ECTS (aproximadamente 75 horas de dedicación del estudiante), distribuidos del siguiente modo:

- 1 sesión inicial de presentación del curso (120 minutos).
- 9 sesiones expositivas (120 minutos cada una). En cada una de estas sesiones el profesor presentará, con un formato de seminario en el que se incentivará la participación y debate de los estudiantes, el contenido de cada tema. A continuación, en cada sesión se llevará a cabo de la presentación de trabajos previamente asignados a los estudiantes y posterior debate de los mismos. Se espera que los estudiantes dediquen, en promedio, 90 minutos a la lectura del material recomendado para cada sesión, así como 4 horas a la preparación de cada una de las dos exposiciones que debe realizar durante el curso.
- 5 sesiones prácticas (120 minutos cada una).

Actividad	Horas
Presentación del curso	2 hora
9 sesiones expositivas, presentación y debate de contenidos	18 horas
5 sesiones prácticas	10 horas
Lectura del material recomendado en sesiones de exposición	14 horas
Preparación de exposiciones	8 horas
Elaboración de QFD, AMFE, MAPA ESTRATÉGICO, CMI	23 horas
Dedicación total	75horas

Referencias bibliográficas de la bibliografía recomendada