

FICHA DE ASIGNATURA

Título: Marco general y principios de la calidad

Descripción:

Esta asignatura pretende ofrecer los elementos básicos para que los estudiantes del Máster se introduzcan en los conceptos básicos de la calidad, la importancia de la calidad a lo largo de la historia y tengan conciencia de como se ha evolucionado a través de las corrientes de pensamiento y de los gurús de cada época.

Carácter: Obligatoria

Créditos ECTS: 6

Contextualización:

El programa de esta asignatura pretende introducir al alumno a las filosofías de la calidad en la historia, entrando en materia sobre la necesidad de tener sistemas de gestión implementados tanto como para producto como para servicio permitiendo al alumno tener una idea global sobre la justificación de las nuevas estrategias que siguen las organizaciones en materia de calidad.

Modalidad: Online

Equipo Docente:

Profesor: Alejandro San Nicolás Medina

Correo: Alejandro.sannicolas@campusviu.es

Temario:

Unidad / Tema 1: Principios del concepto calidad

- 1.1. El concepto de calidad.
- 1.2. Evolución histórica de la calidad.

Unidad /Tema 2: Principios de la calidad y requisitos para lograr la calidad.

- 2.1. Calidad enfocada a producto. Requisitos.
- 2.2. Calidad enfocada a servicio. Requisitos.

Unidad / Tema 3: Filosofías de la calidad.

- 3.1. Joseph M. Juran.
- 3.2. Kaoru Ishikawa
- 3.3. Philip B. Crosby.
- 3.4. William Edwards Deming.

Unidad / Tema 4: Transformación hacia el enfoque de calidad total y su evolución.

- 4.1. Control de calidad enfocada hacia los productos terminados.
- 4.2. Control Estadístico de procesos
- 4.3. Control Total de Calidad o Calidad Total.

Unidad / Tema 5: Principios de gestión de la calidad.

- 5.1. Enfoque al cliente
- 5.2. Liderazgo.
- 5.3. Compromiso de las personas.
- 5.4. Enfoque a procesos.
- 5.5. Mejora.
- 5.6. Toma de decisiones basada en la evidencia.
- 5.7. Gestión de las relaciones.

Competencias:

Básicas y Generales:

CB6 - 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.

CB7 - Que los 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.

CB8 - Que los 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.

CB9 - Que los 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.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Específicas:

CE4 - Adaptar los principios de la calidad total a las empresas.

CE5 - Evaluar los conceptos de la mejora de la calidad en los distintos enfoques: Control de calidad, control estadístico de la calidad y calidad total.

CE9 - Formular el conjunto de herramientas más adecuadas para el análisis de la información, la resolución de problemas y mejora de la calidad de una situación concreta.

Metodologías docentes:

Clases teóricas impartidas sincrónicamente como lecciones magistrales o exposiciones, en las que además de presentar el contenido de la asignatura, se explican los conceptos fundamentales y se desarrolla el contenido teórico.

Clases prácticas consistentes en actividades síncronas y asíncronas a través de las cuales se pretende mostrar al alumnado cómo debe actuar a partir de la aplicación de los conocimientos adquiridos. Realización de diferentes pruebas para la verificación de la adquisición tanto de conocimientos teóricos como prácticos y la adquisición de competencias.

Seminarios o talleres, consistente en una modalidad organizativa de los procesos de enseñanza y aprendizaje donde tratar en profundidad una temática relacionada con la materia. Se puede trabajar de forma síncrona y asíncrona.

Tutorías periódicas entre el profesorado y el alumnado para la resolución de dudas, orientación, supervisión, seguimiento del trabajo, etc. Hay tutorías síncronas y asíncronas.

Trabajo Autónomo tanto individual como grupal para la lectura crítica de la bibliografía, estudio sistemático de los temas, reflexión sobre problemas planteados, resolución de actividades propuestas, búsqueda, análisis y elaboración de información, investigación e indagación, así como trabajo colaborativo basado en principios constructivistas.

Sistema de Evaluación:

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
Evaluación continua de la asignatura en el que se valorará el esfuerzo constante y la participación activa del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas y en la propia clase teórica durante el curso a través de: participación activa en los debates, la resolución de casos, comentarios de lecturas u otros materiales, trabajos desarrollados en grupo o de forma individual, etc.	40.0	70.0
Evaluación final: prueba de carácter global de la asignatura, que sea representativa del conjunto de competencias trabajadas en la misma. Puede tener carácter estandarizado, que incluya ítems de alternativas, de asociación, multi-ítems, interpretativos, preguntas de desarrollo breve o extenso, realización de supuestos prácticos, de informes y análisis de casos, entre otros.	30.0	60.0

Bibliografía:

- Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle*, 2009 (48), 80-99.
- Norma ISO 9001:2015
- Modelo EFQM 2013.
- Modelo EFQM 2020