



UCAM
UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE MURCIA

Guía Docente 2018/2019

Gestión de la Calidad e Innovación

Quality Management and Innovation

Grado en Administración y Dirección de Empresas

Modalidad de enseñanza a distancia

Índice

Gestión de la Calidad e Innovación	3
Breve descripción de la asignatura	3
Brief Description.....	3
Requisitos Previos	3
Objetivos	4
Competencias y resultados de aprendizaje	4
Metodología	6
Temario.....	7
Relación con otras asignaturas del plan de estudios	8
Sistema de evaluación	8
Bibliografía y fuentes de referencia.....	9
Web relacionadas	10
Recomendaciones para el estudio.....	10
Material didáctico	10
Tutorías	10

Gestión de la Calidad e Innovación

Módulo: **Organización de Empresas.**

Materia: **Estrategia y Empresa.**

Carácter: **Optativa.**

Nº de créditos: **4,5 ECTS.**

Unidad Temporal: **Cuarto curso, 7º semestre**

Profesor/a de la asignatura: **José Palao Barberá**

Email: jpalao@ucam.edu

Horario de atención a los alumnos/as: **Martes 10:00-11:00 h. / tardes previa cita por e-mail**

Profesor/a coordinador de módulo, materia o curso: **José Palao Barberá**

Breve descripción de la asignatura

La asignatura ofrece los conocimientos precisos para diseñar, implantar, mantener y mejorar los Sistemas de Gestión de la Calidad necesarios en las organizaciones actuales. Se describen y estudian los Sistemas normalizados (ISO 9001) ó aceptados a nivel internacional (modelo EFQM) y su implantación.

También trata de que el alumno reconozca la necesidad de Innovar constantemente en la empresa como ventaja competitiva que le permita mejorar en su entorno de mercado y los tipos y métodos que para ello puede emplear.

Brief Description

The course offers the precise knowledge for design, implementation, maintenance and improvement of Quality Management systems necessary in current organisations. Standardised Systems (ISO 9001) or those accepted on an international level (EFQM model) are described along with their implementation.

The aim of this course is also for the student to be able to recognise the need to constantly innovate in business as a competitive advantage that will make it possible to improve within its market environment and the types and methods to be employed to this end.

Requisitos Previos

Con el fin de maximizar los resultados del aprendizaje de esta materia, el alumno debería contar con conocimientos previos de álgebra, cálculo y organización empresarial, es decir, conocer la estructura y funciones internas de una empresa, y tener un conocimiento adecuado del manejo de Internet.

Objetivos

1. Conocer los conceptos básicos sobre la Gestión de la Calidad.
2. Conocer las pautas básicas para implantar un Sistema de Calidad en cualquier organización,
3. Analizar y saber aplicar requisitos de las normas ISO 9001.
4. Poder aplicar y desarrollar el modelo de Gestión de Calidad Total de la EFQM
5. Analizar un plan de Costes de Calidad en las empresas
6. Conocer el concepto y utilidad de la Innovación empresarial
7. Analizar algunas de las estrategias de Innovación.
8. Conocer y aprender a utilizar las herramientas que permitan la implantación y la mejora de la calidad e innovación

Competencias y resultados de aprendizaje

Competencias transversales

- (T2) Capacidad de organización y planificación.
- (T7) Resolución de problemas.
- (T8) Toma de decisiones
- (T9) Trabajo en equipo.
- (T17) Adaptación a nuevas situaciones.
- (T18) Creatividad.
- (T19) Liderazgo.
- (T22) Motivación por la calidad.
- (UCAM5) Ser capaz de utilizar como usuario las herramientas básicas en TIC.
- (UCAM6) Capacidad para trabajar en equipo, relacionándose con otras personas del mismo o distinto ámbito profesional.
- (MECER5) Comprender los puntos principales de textos claros y en lengua estándar si tratan sobre cuestiones que le son conocidas, ya sea en situaciones de trabajo, de estudio o de ocio.
- (MCER7) Producir textos sencillos y coherentes sobre temas que le son familiares o en los que tiene un interés personal.

Competencias específicas

- (E19) Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- (E21) Diseño y gestión de proyectos.
- (E28) Identificar nuevos desarrollos de organizaciones empresariales para afrontar con éxito el entorno cambiante.
- (E43) Analizar el problema de una empresa y diseñar una solución.

Gestión de la Calidad e Innovación

(E48) Valorar a partir de los registros relevantes de información la situación y previsible evolución de una empresa...

(E49) Emitir informes de asesoramiento sobre situaciones concretas de empresas y mercados.

(E57) Comunicarse con fluidez en su entorno y trabajar en equipo.

Resultados de aprendizaje

- Gestionar y organizar la información adquirida durante el proceso de aprendizaje en el ámbito de la estrategia y la empresa.
- Adquirir las habilidades necesarias para la resolución de problemas en las áreas relacionadas con esta materia.
- Decidir, de manera integral y crítica, entre diferentes opciones a la hora de tomar decisiones relacionadas con las estrategias empresariales.
- Adquirir e implementar estrategias de colaboración y habilidades que favorezcan el trabajo en equipo en las áreas relacionadas con esta materia.
- Ajustar su comportamiento a los cambios y exigencias que plantean nuevas situaciones con el fin de ser capaz de realizar una eficaz gestión del cambio.
- Planificar y desarrollar acciones innovadoras en el ejercicio de su actividad profesional.
- Adquirir las habilidades y competencias necesarias para asumir responsabilidades relacionadas con la gestión y organización de grupos
- Valorar la importancia de la adecuada realización de su trabajo.
- Conocer y usar adecuadamente los recursos que posibilitan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la gestión profesional en el ámbito de esta materia.
- Colaborar con otros profesionales reconociendo las diferentes aportaciones que otros ámbitos de conocimiento realizan al ejercicio profesional en las áreas relacionadas con esta materia.
- Analizar y sintetizar las cuestiones claves de un texto relacionado con el ámbito de estudio de esta materia.
- Analizar y sintetizar cuestiones relacionadas con la materia en textos redactados por el alumno.
- Colaborar con otros profesionales reconociendo las diferentes aportaciones que otros ámbitos de conocimiento realizan al ejercicio profesional en las áreas relacionadas con esta materia.
- Comprender y aplicar conocimientos de estrategia y empresa a la práctica a través de la elaboración y defensa de argumentos bien documentados y contruidos.
- Saber implantar Modelos de Sistemas de Dirección y Gestión adaptados a la realidad.
- Elegir e implantar la estrategia empresarial adecuada a la empresa.
- Ser capaz de crear diversas estructuras de empresas.
- Definir, planificar, elaborar y documentar proyectos de gestión para la empresa.
- Desarrollar el proceso completo de creación de una nueva empresa.
- Gestionar la planificación estratégica de una empresa.

Gestión de la Calidad e Innovación

- Detectar cómo afectan los distintos factores cambiantes del entorno de la empresa (económicos, sociales, tecnológicos,...) al éxito/fracaso de ésta.
- Adaptar la política de la empresa al nuevo entorno emergente.
- Dotar a la empresa de los mecanismos suficientes y necesarios para adaptarse a las situaciones de cada momento.
- Elegir la estructura más adecuada para una empresa de nueva creación.
- Establecer puntos e indicadores de supervisión en los procesos de una organización.
- Redactar informes sobre las incidencias encontradas.
- Plantear soluciones a los problemas detectados y realizar su seguimiento.
- Elaborar el plan de creación de una empresa evitando los problemas de supervivencia de los primeros años.
- Relacionar la información relevante que dispone la dirección responsable de la empresa para inferir la evolución de la empresa.
- Interpretar los resultados relacionando los diferentes elementos del análisis.
- Explicar los diversos tipos de informes de gestión estratégica y auditorías de calidad en función de las incidencias.
- Elaborar un informe del estado del Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- Elaborar un Proyecto de Viabilidad de Empresa y un Plan de Negocio.
- Comunicar adecuadamente, y con efectividad, información, ideas, problemas y soluciones en el ámbito de la estrategia y la empresa.
- Dirigir y coordinar reuniones y actividades de equipos de personas.
- Resolver casos prácticos en equipos de trabajo.
- Criticar y debatir los resultados obtenidos.
- Utilizar terminología correcta en la realización y presentación de trabajos y proyectos.
- Utilizar una estructura lógica y escribir con corrección ortográfica.

Metodología

Actividades formativas	Horas
Participación en mecanismos de tutorización (10%)	11
Estudio personal (55%)	62
Realización de trabajos (25%)	28,5
Búsquedas bibliográficas (5%)	5,5
Evaluación (5%)	5,5
TOTAL	112,5

Temario

Tema 0: Guía de Estudio y aprendizaje de la asignatura

Tema 1: Calidad conceptos generales.

- 1.1.- Justificación
- 1.2.- Definiciones
- 1.3.- Metas de la Calidad
- 1.4.- Casos Prácticos

Tema 2: Política, Gestión y Sistemas de Calidad

- 2.1.- Política de la Calidad
- 2.2.- Misión
- 2.3.- Visión
- 2.4.- Gestión de la Calidad
- 2.5.- Sistemas de la Calidad
- 2.6.- Casos Prácticos

Tema 3: Normalización, Certificación y Auditorias

Tema 4: Modelos y normas aplicables:

- 4.1.- Norma ISO 9001
- 4.2.- Modelo de Gestión de Calidad Total de la EFQM
- 4.6.- Casos Prácticos

Tema 5: Costes de Calidad

- 5.1.- Conceptos y tipos
- 5.2.- Costes Controlables
- 5.3.- Costes No Controlables
- 5.4.- Casos Prácticos

Tema 6: Control y Mejora de Procesos

- 6.1.- Procesos: Análisis y Mejora
- 6.2.- Control de Procesos
- 6.3.- Mejora de Procesos
- 6.4.- Casos Prácticos

Tema 7: Herramientas de mejora para la Calidad

- 7.1.- Circulo de Deming
- 7.2.- Identificación, Análisis y Resolución de Problemas.
- 7.3.- Casos Prácticos

Gestión de la Calidad e Innovación

Tema 8: Introducción a la Innovación:

- 8.1.- Definición
- 8.2.- Conceptos
- 8.3.-Tipos
- 8.4.- Casos Prácticos

Tema 9: Creatividad e Innovación

Tema 10: Estrategias de Innovación

- 10.1.- Justificación
- 10.2.- Estrategia del Océano Azul
- 10.3.- Casos Prácticos

Tema 11: Habilidades y Herramientas para la gestión de la Innovación

- 11.1.- Matriz BCG
- 11.2.- Curva de Valor
- 11.3.- Matriz PEC
- 11.4.- Benchmarking
- 11.5.- Casos Prácticos

Relación con otras asignaturas del plan de estudios

La asignatura está relacionada con todas aquellas materias del ámbito de la organización, dirección y gestión de organizaciones, estando íntimamente ligada a las asignaturas:

- Dirección Estratégica y Política de Empresa I
- Creación de Empresas

Sistema de evaluación

- **Parte teórica:** [60% del total de la nota]
- **Parte práctica:** [40% del total de la nota]

El alumno superará la asignatura cuando la media ponderada sea igual o superior a 5 puntos y se hayan superado todas las partes que componen el sistema de evaluación cuya ponderación global sea igual o superior al 20%.

Si el alumno tiene menos de un 5 en alguna de las partes cuya ponderación sea igual o superior al 20%, la asignatura estará suspensa y deberá recuperar esa/s parte/s en la siguiente convocatoria dentro del mismo curso académico. La/s parte/s superada/s en convocatorias oficiales (Febrero/Junio) se guardarán para las sucesivas convocatorias que se celebren en el mismo curso académico.

Gestión de la Calidad e Innovación

En caso de que no se supere la asignatura en la Convocatoria de Septiembre, no contarán las partes aprobadas para sucesivos cursos académicos.

El **sistema de calificaciones** (RD 1.125/2003. de 5 de septiembre) será el siguiente:

- 0-4,9 Suspenso (SS)
- 5,0-6,9 Aprobado (AP)
- 7,0-8,9 Notable (NT)
- 9,0-10 Sobresaliente (SB)

La mención de “matrícula de honor” podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Su número no podrá exceder del 5% de los alumnos matriculados en una materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola matrícula de honor.

Bibliografía y fuentes de referencia

Bibliografía básica

- AENOR (2005). ISO 9000:2005 *Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.*(temas 1-7)
- AENOR (2008). ISO 9001:2008 *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.*(temas 2-3-4)
- Campanella, J.(1992). *Principios de los costes de la Calidad.* Ediciones Diaz de Santos S.A. (tema 5)
- Garcia, S., Dolan, S.L., *La Dirección por Valores.*McGRAW-HILL. IESE. Madrid (temas 1-2)
- Marsh, J.,(2000). *Herramientas para la mejora continua.* AENOR N.A. Madrid (temas 6-7)
- Sangüesa, M. , Mateo R.,Iizarbe, L., (2006) *Teoría y Práctica de Calidad.* Thomson.Paraninfo. Madrid (temas 1 a 7)
- W. Chan Kim, Renée Mauborgne (2005).*BLUE OCEAN STRATEGY.* Boston: Harvard Business School Press. (tema 8-11)

Bibliografía complementaria

- Albrecht, K. (1995).*Servicio al Cliente Interno.* Edic. Paidos2000.Barcelona
- Amat , O. (1992). *Costes de calidad y de no calidad.* Ediciones Gestión
- Domingo, C. (2013). *EL VIAJE A LA INNOVACIÓN.* Deusto S.A. Ediciones
- Freire, J.L., Alcover, R., Zabala, I., (2001). *La Nueva ISO 9000.* Fundación Confemetal.
- Horovitz, J.(1994).*La Calidad del Servicio..* McGraw-Hill.
- Pande, P., Neuman,r., Roland R. Cavanagh, R., (2002). *Las claves de Seis Sigma.* McGraw Hill
- Serieyk, H. (1992).*El desprecio 0. Hacia la Calidad Total.* McGraw-Hill.

Bibliografía Normas y Modelos

- AENOR (2009). *ISO 9004:2009 Sistemas de Gestión de la Calidad. Recomendaciones para la Mejora del desempeño.*
- ISO (1996). *ISO 9000 for Small Business. Recomendaciones ISO/TC 176*
- EFQM (2010). *Modelo EFQM de Excelencia . Club de Excelencia para la gestión*
- EFQM (2010). *Modelo EFQM de Excelencia - Pequeñas y Medianas Empresas. Club de Excelencia para la gestión*

Web relacionadas

- <http://www.aenor.es>
- <http://www.enac.es>
- <http://www.efqm.org/>
- <http://www.aec.es/>
- <http://www.eoq.org>
- <http://www.clubexcelencia.org>

Recomendaciones para el estudio

Utilización habitual de los recursos del Campus Virtual de la UCAM.

Debates en grupo para la preparación de presentaciones y trabajos.

Consultar la bibliografía recomendada para cada tema.

Material didáctico

Será necesario el trabajo personal con PC que tenga instalados programas de ofimática (procesador de texto, hoja de cálculo, presentaciones, etc.). Se recomienda, también, a los alumnos la utilización de dispositivos de almacenamiento (por ejemplo, lápiz de memoria, CD o DVD) para agilizar el intercambio y almacenamiento de información de presentaciones en Power Point, ejercicios, casos prácticos, etc. Se precisa también de conexión a internet.

Tutorías

Las tutorías tienen el fin de consolidar los conocimientos, habilidades y destrezas impartidos en las clases de la asignatura, a la vez que ayudarán en la resolución de cuestiones y dudas planteadas por los alumnos. Las horas dedicadas a tutorías se dedicarán también a la realización, seguimiento y valoración de trabajos que faciliten la comprensión de la metodología y sistemas de evaluación de la misma.