



## Proyecto/Guía docente de la asignatura

<b>Asignatura</b>	GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIOAMBIENTE		
<b>Materia</b>	Organización de Empresas II		
<b>Módulo</b>	Gestión Integral de Empresas Comerciales		
<b>Titulación</b>	GRADO EN COMERCIO		
<b>Plan</b>	418	<b>Código</b>	41033
<b>Periodo de impartición</b>	Segundo Cuatrimestre	<b>Tipo/Carácter</b>	Optativa
<b>Nivel/Ciclo</b>	GRADO	<b>Curso</b>	4º
<b>Créditos ECTS</b>	6		
<b>Lengua en que se imparte</b>	Español		
<b>Profesor/es responsable/s</b>	Gustavo Magdaleno Cristóbal		
<b>Datos de contacto (E-mail, teléfono...)</b>	<a href="mailto:gustavo.magdaleno@uva.es">gustavo.magdaleno@uva.es</a> Tef.: 98318 5980		
<b>Departamento</b>	Organización de Empresas y C.I.M.		



## 1. Situación / Sentido de la Asignatura

---

### 1.1 Contextualización

---

El entorno actual, cada vez más competitivo, hace necesaria una visión de empresa enfocada a la excelencia. Ya no es suficiente alcanzar un cierto nivel de satisfacción de nuestros clientes, sino que, igual que el entorno, es necesario que las empresas adapten su estrategia global al nuevo reto de ser los mejores. En este contexto actual, se ha de hacer una apuesta por la innovación en la gestión, por la implantación y consolidación de modelos de gestión adaptados al siglo XXI. Si queremos competir en mercados globales nos hemos de enfocar hacia una gestión más eficaz y eficiente de los procesos, optimizar nuestros recursos y aprovechar las sinergias mutuas. La implantación e integración de sistemas de gestión (p.e. los de calidad ISO 9001 y medioambiente ISO 14001) supone una oportunidad al alcance de todos para incidir positivamente en las dinámicas empresariales y mejorar aspectos de la gestión diaria, tales como la documentación, la toma de decisiones y el establecimiento de la estrategia.

### 1.2 Relación con otras materias

---

Esta asignatura está muy relacionada con:

- “Dirección de RR.HH. y Gestión de Fuerza de Ventas” por la enorme importancia que el personal tiene en la implantación de los Sistemas de Calidad y Medioambiente.
- “Prevención de Riesgos Laborales” porque representa la tercera pata de los Sistemas Integrados de Gestión junto con los de Calidad y Medioambiente. La norma internacional más ampliamente utilizada en la Gestión de los Riesgos Laborales ha sido la OHSAS 18000, que en 2018 da relevo a la ISO 45000
- “Responsabilidad Social de la Empresa y Ética Comercial” a través de la ISO 26000. La excelencia en la gestión que proponemos en la asignatura de Gestión de la Calidad y del Medioambiente requiere de comportamientos éticos y de responsabilidad con todos los grupos de interés en la organización: clientes, personal, accionistas, proveedores y la propia sociedad en la que esté inmersa.

### 1.3 Prerrequisitos

---

No se han establecido.



## 2. Competencias

### 2.1 Generales

G1. Demostrar poseer y comprender conocimientos en el área del Comercio a partir de la base de la educación secundaria general a un nivel que, apoyado en libros de texto avanzado, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia en el estudio de la actividad comercial.

G2. Ser capaz de identificar los diferentes aspectos que afectan directa y globalmente a la actividad comercial de las empresas y saber aplicar el conjunto de conocimientos adquiridos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro del departamento comercial de una empresa en el contexto de una economía globalizada, dinámica y sujeta a un proceso de cambio e innovación tecnológica constante.

G3. Tener la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes, dentro del área comercial, para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

G4. Poder transmitir en español y en otra lengua (inglés, francés o alemán), tanto de forma oral como escrita, información, ideas, conocimientos, problemas y soluciones del ámbito comercial, resultados de los análisis, propuestas de actuación o negocio, los fundamentos y razones últimas de los mismos, de forma clara, concisa y comprensible tanto a públicos especializados como no especializados.

G5. Haber desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias que permitan al alumno continuar formándose en la actividad comercial y en otras facetas de la gestión empresarial con un alto grado de autonomía.

G6. Adquirir una visión global y multicultural, aplicando los conocimientos y habilidades necesarias para organizar, dirigir y gestionar el área comercial de una empresa en el actual contexto económico.

### 2.2 Específicas

E5. Ser capaz de aplicar políticas comerciales eficaces.

E15. Saber gestionar las relaciones con los clientes.

E16. Comprender los principios del comportamiento del consumidor y las variables que lo condicionan.

E17. Conocer y utilizar los conceptos matemáticos y estadísticos para formalizar y analizar situaciones de ámbito comercial.

E21. Comprender el impacto del entorno jurídico en la empresa y en especial en el área comercial.

E27. Dominar las técnicas de análisis y simulación que permitan resolver problemas de gestión comercial.



### 3. Objetivos

1. Comprender la importancia de satisfacer al cliente para el éxito de las organizaciones y conocer los medios para conseguirlo.
2. Identificar los procesos como componente básico para la gestión de las organizaciones y aplicar la mejora continua de los mismos como vía para alcanzar la excelencia.
3. Reconocer e impulsar el papel de las personas en la gestión de la calidad.
4. Estudiar las principales herramientas de análisis y toma de decisiones en el ámbito de la gestión de la calidad y del medioambiente.
5. Practicar y estimular al alumno a trabajar en equipo y asumir responsabilidades profesionales.
6. Adquirir los conocimientos necesarios para el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa (ISO 9001, EFQM, etc.) y de gestión medioambiental (ISO 14001)

### 4. Contenidos y/o bloques temáticos

#### Bloque 1: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL – EXCELENCIA.

Carga de trabajo en créditos ECTS: 1,2

##### a. Contextualización y justificación

El término Gestión de Calidad Total se conceptualiza como un modelo de cambio organizativo y cultural frente al modelo de gestión tradicional. La dimensión estratégica de la GCT es el primer rasgo diferencial frente a otros enfoques de la calidad. El contenido estratégico de la GCT se precisa en la definición de los principios clave que permiten afrontar la dirección de la organización y guiar el comportamiento de su personal a partir de determinados valores y creencias compartidos.

##### b. Objetivos de aprendizaje

- Presentar un concepto de “Calidad Total - Excelencia” completo, que tenga en cuenta tanto los principios como las prácticas y técnicas para su implantación.
- Analizar el proceso de cambio organizativo y cultural que la GCT supone.
- Entender y aplicar una “Gestión de la Calidad - Excelencia” orientada ampliamente hacia todos los grupos de interés clave de la organización.
- Ser capaz de entender el enorme potencial de la Gestión de la Calidad para reducir costes y hacer a las organizaciones más competitivas.

##### c. Contenidos

Tema 1. Consideraciones generales.

Tema 2. La calidad y la competitividad empresarial.

Tema 3. La gestión por procesos.

Tema 4. Aspectos económicos de la calidad. El coste de obtención de la calidad.



#### d. Métodos docentes

---

- Clase magistral.
- Resolución de casos prácticos.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos.
- Utilización del Campus Virtual.

#### e. Plan de trabajo

---

- El profesor explicará la materia y resolverá las dudas que planteen los alumnos en clase.
- Los alumnos trabajarán individualmente y/o en grupo, resolviendo los casos propuestos y analizando la documentación que les sea facilitada por el profesor.

#### f. Evaluación

---

Ver apartado general de evaluación.

#### g Material docente

---

##### g.1 Bibliografía básica

---

Los apuntes y materiales didácticos puestos a disposición de los alumnos por el profesor

##### g.2 Bibliografía complementaria

---

- CAMISÓN, C. y otros (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Ed. Prentice Hall, Madrid.
- PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO, J.A. (2012). Gestión por procesos. Ed. ESIC, Madrid.
- RUBIO ROMERO y otros (2011). Implantación de la calidad total en la empresa. Ed. Lex Nova, Valladolid.

##### g.3 Otros recursos telemáticos (píldoras de conocimiento, blogs, videos, revistas digitales, cursos masivos (MOOC), ...)

---

#### h. Recursos necesarios

---

Aula con ordenador, proyector y pizarra.

#### i. Temporalización

---

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
1'2 créditos	De la 1ª a la 3ª semana del cuatrimestre



## Bloque 2: HERRAMIENTAS PARA EL ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD

Carga de trabajo en créditos ECTS: 2,4

### a. Contextualización y justificación

Hoy en día se hace cada vez más evidente que las decisiones deben basarse en datos objetivos frente a los subjetivos o al “siempre se hizo así”. Si queremos mejorar tenemos que saber qué estamos haciendo bien y qué mal. Para ello debemos estar obsesionados en tener datos donde fundamentar nuestras decisiones. El análisis de los mismos es la base de las principales herramientas de calidad. Para el estudio de las herramientas de calidad nos vamos a basar en la llamada “trilogía de Juran” que las divide en herramientas para la planificación, para el control y para la mejora.

### b. Objetivos de aprendizaje

- Comprender y saber aplicar las principales herramientas calidad:
  - El QFD, el AMFE y el Análisis del Valor
  - El muestreo estadístico.
  - Los gráficos de control de procesos.
  - Los histogramas, diagramas de Ishikawa, gráficos de Pareto, etc.
  - El “brainstorming”, el “benchmarking”, etc.

### c. Contenidos

Tema 5. La planificación de la calidad.

Tema 6. El control de productos.

Tema 7. El control estadístico de procesos.

Tema 8. La mejora de la calidad.

### d. Métodos docentes

- Clase magistral.
- Resolución de casos prácticos.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos.
- Utilización del Campus Virtual.

### e. Plan de trabajo

- El profesor explicará la materia y resolverá las dudas que planteen los alumnos en clase.
- Los alumnos trabajarán individualmente y/o en grupo, resolviendo los casos propuestos y analizando la documentación que les sea facilitada por el profesor.

### f. Evaluación

Ver apartado general de evaluación



## g Material docente

### g.1 Bibliografía básica

Los apuntes y materiales didácticos puestos a disposición de los alumnos por el profesor

### g.2 Bibliografía complementaria

- CAMISÓN, C. y otros (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Ed. Prentice Hall, Madrid.
- RUBIO ROMERO y otros (2011). Implantación de la calidad total en la empresa. Ed. Lex Nova, Valladolid.
- VALDERREY SANZ, P. (2012). Herramientas para la calidad total. Ed. Starbook, Madrid

### g.3 Otros recursos telemáticos (píldoras de conocimiento, blogs, videos, revistas digitales, cursos masivos (MOOC), ...)

## h. Recursos necesarios

Aula con ordenador, proyector y pizarra.

## i. Temporalización

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
2'4 créditos	De la 4ª a la 9ª semana del cuatrimestre

## Bloque 3: LOS MODELOS DE CALIDAD

Carga de trabajo en créditos ECTS: 1,2

### a. Contextualización y justificación

En este bloque se analizan los modelos más importantes que permiten la implantación de la GCT en una organización. La existencia de estos modelos facilita la labor de la empresa en el proceso de implantación de sistemas de GCT, ya que constituyen una manera sistematizada y global de llevarla a cabo.

La definición e implantación de un SGC puede seguir criterios propios de la organización, o atenerse a las directrices establecidas por los modelos normativos de la ISO (International Standard Organization). Estos modelos normativos ISO 9000 para la gestión de la calidad e ISO 14000 para la gestión medioambiental descansan en cuatro elementos: la norma, el sistema de certificación, la marca de calidad o medioambiente y el ente gestor



## **b. Objetivos de aprendizaje**

---

- Reconocer la importancia de los modelos existentes para la implantación de un enfoque de “Gestión de la Calidad Total – Excelencia”
- Reconocer el modelo de Excelencia de la EFQM como una herramienta para la autoevaluación del Sistema de Gestión de la Calidad de una organización y, consecuentemente, para impulsar las acciones de mejora de la misma.
- Obtener la base teórica y la visión práctica necesaria para gestionar las diferentes normas acreditadas que afectan a la Gestión de la Calidad (ISO 9000).
- Distinguir los conceptos de normalización, homologación, certificación y acreditación

## **c. Contenidos**

---

Tema 9. El modelo de excelencia de la EFQM.

Tema 10. Normativa internacional sobre la calidad. La ISO 9000.

Tema 11. Requisitos documentales de un SGC ISO 9001.

Tema 12. La homologación, certificación y acreditación de la calidad.

## **d. Métodos docentes**

---

- Clase magistral.
- Resolución de casos prácticos.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos.
- Utilización del Campus Virtual.

## **e. Plan de trabajo**

---

- El profesor explicará la materia y resolverá las dudas que planteen los alumnos en clase.
- Los alumnos trabajarán individualmente y/o en grupo, resolviendo los casos propuestos y analizando la documentación que les sea facilitada por el profesor.

## **f. Evaluación**

---

Ver apartado general de evaluación

## **g Material docente**

---

### **g.1 Bibliografía básica**

---

Los apuntes y materiales didácticos puestos a disposición de los alumnos por el profesor

### **g.2 Bibliografía complementaria**

---

- CLAVER CORTÉS, E. y otros (2011). Gestión de la calidad y gestión medioambiental: fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Ed. Pirámide, Madrid.
- FERRANDO SÁNCHEZ, M. y GRANERO CASTRO, J. (2005). Calidad Total: el modelo EFQM de excelencia. FC Editorial, Madrid.
- GONZALEZ MARISCAL, G. y BREA MÁRMOL, I. (2011). La nueva ISO 9001:2008. FC Editorial, Madrid.



- LÓPEZ LEMOS, P. (2011). Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001:2008. FC Editorial, Madrid.
- RUBIO ROMERO y otros (2011). Implantación de la calidad total en la empresa. Ed. Lex Nova, Valladolid.

**g.3 Otros recursos telemáticos (píldoras de conocimiento, blogs, videos, revistas digitales, cursos masivos (MOOC), ...)**

**h. Recursos necesarios**

Aula con ordenador, proyector y pizarra.

**i. Temporalización**

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
1'2 créditos	De la 10ª a la 12ª semana del cuatrimestre

**Bloque 4: LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA.**

Carga de trabajo en créditos ECTS: 0,8

**a. Contextualización y justificación**

La protección de nuestro medio ambiente es uno de los retos más importantes al que la humanidad ya ha comenzado a hacer frente, debiendo existir un firme compromiso de la sociedad encaminado a la protección de nuestro entorno. Este compromiso, debe basarse en el convencimiento de que la única vía para tratar las cuestiones medioambientales es mediante soluciones a escala mundial y mediante un desarrollo, conocido como Desarrollo Sostenible, donde se consideren no sólo los aspectos económicos, sino también los sociales y ambientales, y que se define como: "Satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer las suyas".

Para lograr este Desarrollo Sostenible, que consiga prevenir o minimizar los efectos no deseados sobre el medio ambiente, consiguiendo a la vez un óptimo desarrollo económico, es imprescindible realizar una correcta gestión medioambiental.

Las empresas se encuentran actualmente ante la necesidad de incorporar prácticas de gestión medioambiental, como un factor de desarrollo estratégico y de competitividad, si quieren abrirse camino en un mercado cada vez más desarrollado, exigente y preocupado por el entorno.

La implantación de un sistema de gestión medioambiental reduce el impacto medioambiental de las actividades, productos y servicios de la organización, optimiza los consumos de materias primas, recursos y energía, y elimina o trata adecuadamente residuos, vertidos y emisiones, lo cual redundará a medio o largo plazo en importantes beneficios económicos.



## **b. Objetivos de aprendizaje**

---

- Analizar las diversas herramientas e instrumentos que pueden utilizar las empresas para integrar el factor medioambiental en su gestión. Entre otras, la evaluación del impacto ambiental, el análisis del ciclo de vida del producto, el ecodiseño, los sistemas de gestión medioambiental, etc.
- Obtener la base teórica y la visión práctica necesaria para gestionar las diferentes normas acreditadas que afectan a la gestión medioambiental, la ISO 14001 y el Reglamento EMAS.

## **c. Contenidos**

---

Tema 13. La gestión medioambiental. Conceptos y evolución.

Tema 14. Las normas ISO 14001 y el Reglamento EMAS.

## **d. Métodos docentes**

---

- Clase magistral.
- Resolución de casos prácticos.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos.
- Utilización del Campus Virtual.

## **e. Plan de trabajo**

---

- El profesor explicará la materia y resolverá las dudas que planteen los alumnos en clase.
- Los alumnos trabajarán individualmente y/o en grupo, resolviendo los casos propuestos y analizando la documentación que les sea facilitada por el profesor.

## **f. Evaluación**

---

Ver apartado general de evaluación

## **g Material docente**

---

### **g.1 Bibliografía básica**

---

Los apuntes y materiales didácticos puestos a disposición de los alumnos por el profesor

### **g.2 Bibliografía complementaria**

---

- CLAVER CORTÉS, E. y otros (2011). Gestión de la calidad y gestión medioambiental: fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Ed. Pirámide, Madrid.
- FERRANDO SÁNCHEZ, M. y GRANERO CASTRO, J. (2005). Calidad Total: el modelo EFQM de excelencia. FC Editorial, Madrid.
- RUBIO ROMERO y otros (2011). Implantación de la calidad total en la empresa. Ed. Lex Nova, Valladolid.
- XIMÉNEZ DE EMBÚN RAMONELL, J. y ZULUETA TABOADA, A. (2001). Sistemas de Gestión Medioambiental. Ed. Colex, Madrid.

**g.3 Otros recursos telemáticos (píldoras de conocimiento, blogs, videos, revistas digitales, cursos masivos (MOOC), ...)****h. Recursos necesarios**

Aula con ordenador, proyector y pizarra.

**i. Temporalización**

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
0'8 créditos	De la 13ª a la 14ª semana del cuatrimestre

**Bloque 5: RELACIONES ENTRE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA DEL MEDIOAMBIENTE.**

Carga de trabajo en créditos ECTS: 0,4

**a. Contextualización y justificación**

Conforme las empresas van definiendo e implantando Sistemas de Gestión certificables se hace más evidente la necesidad de racionalizar los esfuerzos, costes y recursos destinados a los mismos. Sobre todo, cuando las normas de referencia en las que se basan, comparten requisitos en un porcentaje importante, y la metodología de gestión es al cien por cien idéntica.

Un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente bien implantado, garantiza que cualquier empresa pueda gestionar sus actividades y procesos industriales asegurando la Calidad de una forma sostenible y respetuosa con el Medio Ambiente

**b. Objetivos de aprendizaje**

- Integrar la Gestión de la Calidad y del Medioambiente en la gestión global de la empresa.

**c. Contenidos**

Tema 15. Integración de los sistemas de gestión.

**d. Métodos docentes**

- Clase magistral.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos.
- Utilización del Campus Virtual.

**e. Plan de trabajo**

- El profesor explicará la materia y resolverá las dudas que planteen los alumnos en clase.
- Los alumnos trabajarán individualmente y/o en grupo, resolviendo los casos propuestos y analizando la documentación que les sea facilitada por el profesor.



## f. Evaluación

Ver apartado general de evaluación

## g Material docente

### g.1 Bibliografía básica

Los apuntes y materiales didácticos puestos a disposición de los alumnos por el profesor

### g.2 Bibliografía complementaria

- ABRIL SÁNCHEZ, C. Y otros (2012). Guía para la integración de sistemas de gestión: calidad, medioambiente y salud en el trabajo. FG Editorial, Madrid.
- CLAVER CORTÉS, E. y otros (2011). Gestión de la calidad y gestión medioambiental: fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. Ed. Pirámide, Madrid.

### g.3 Otros recursos telemáticos (píldoras de conocimiento, blogs, videos, revistas digitales, cursos masivos (MOOC), ...)

## h. Recursos necesarios

Aula con ordenador, proyector y pizarra.

## i. Temporalización

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
0'4 créditos	15ª semana del cuatrimestre

## 5. Métodos docentes y principios metodológicos

- Clase magistral.
- Resolución de casos prácticos.
- Discusiones y debates sobre las cuestiones abordadas en los contenidos, tanto en clase como en foros.
- Utilización del Campus Virtual.

## 6. Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura

ACTIVIDADES PRESENCIALES o PRESENCIALES A DISTANCIA <sup>(1)</sup>	HORAS	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas	25	Trabajo autónomo sobre contenidos teóricos	17
Clases prácticas	25	Trabajo autónomo sobre contenidos prácticos	38
		Realización de trabajos	18
		Preparación orientada a la evaluación	27
<b>Total presencial a distancia</b>	<b>50</b>	<b>Total no presencial</b>	<b>100</b>
<b>Total presencial a distancia + no presencial</b>			<b>150</b>

(1) Actividad presencial a distancia es cuando un grupo sigue una videoconferencia de forma síncrona a la clase impartida por el profesor para otro grupo presente en el aula.

## 7. Sistema y características de la evaluación

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
<b>a) Evaluación continua:</b>	100 %	Pruebas parciales (cuestionarios y supuestos prácticos) y/o trabajos sobre supuestos prácticos a lo largo del cuatrimestre
<b>b) Evaluación final:</b>	100 %	Convocatorias ordinaria y extraordinaria

### CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

- **Convocatoria ordinaria:**
  - Exentos los que hayan superado la asignatura por evaluación continua.
  - Cuestionario teórico y/o práctico (45%-55%).
  - Supuestos prácticos/problemas (45%-55%).
- **Convocatoria extraordinaria:**
  - Cuestionario teórico y/o práctico (45%-55%).
  - Supuestos prácticos/problemas (45%-55%).

## 8. Consideraciones finales

