

GUIA DOCENTE

SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD

I.- DATOS INICIALES DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la asignatura:	Sistema De Información Integral de la Calidad
Carácter:	Especialidad de Sistemas de información empresarial y optativa para el resto de especialidades
Titulación:	Master en Sistemas de Información Empresarial
Créditos:	3
Ciclo:	Postgrado
Departamento:	Economía Aplicada
Profesores responsables:	Jesús Esteban, Concepción Rojo, J.M.Bachero

II.- INTRODUCCIÓN A LA ASIGNATURA

El logro de la calidad se ha implantado de un tiempo a esta parte como el elemento a conseguir en un mundo competitivo y global. Es necesario, sin embargo, vislumbrar las diferencias conceptuales y las implicaciones que tienen entre sí aspectos como competitividad, calidad, productividad, eficiencia, precios y, a su vez vincularlos con la cultura, la percepción y el mercado real. Este primer paso resulta necesario para determinar la criticidad y seleccionar los elementos a controlar así como, a partir de ahí, determinar las fuentes de señales y las técnicas adecuadas de análisis.

Esta es la visión global de la disciplina que pretende, en última instancia conformar un cuadro de mandos simple, sencillo y adecuado al tamaño de la empresa que permita establecer las alternativas a seguir en el corto, medio y largo plazo.

III.- VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas/curso
ASISTENCIA A CLASES	18

PREPARACIÓN DE TRABAJOS	20
ESTUDIO PREPARACIÓN CLASES	18
ESTUDIO PREPARACIÓN DE EXÁMENES	12
REALIZACIÓN DE EXÁMENES	2
TUTORÍAS	4
SEMINARIOS Y ACTIVIDADES	2
TOTAL VOLUMEN DE TRABAJO	76

IV.- OBJETIVOS GENERALES

Los objetivos generales:

- ? Establecer la importancia de la calidad en los sistemas de producción y generación de servicios.
- ? Determinar los elementos fundamentales de la calidad y su parametrización
- ? Integrarlo en un Sistema de Información

Objetivos específicos:

- ? Posicionar la calidad en el marco de la competitividad, realidad social cultural y de la percepción.
- ? Dar a conocer las diferentes fuentes de señales informativas para el logro y aseguramiento de la calidad
- ? Presentar las técnicas usuales asociadas a los tipos de fuentes.
- ? Observar la importancia de la calidad para el logro eficiente de objetivos.
- ? Comprender las técnicas usualmente presentes en un sistema de información
- ? Delimitar los parámetros mínimos que pretenden discriminar las estrategias de control de calidad.

V.- CONTENIDOS

Tema 1	Cultura, realidad y percepción. Dimensiones de la calidad.
Tema 2	Funciones departamentales, señales, fuentes y técnicas.
Tema 3	Prioridad y criticidad. El rediseño.
Tema 4	Técnicas (1): Entradas y salidas de productos.
Tema 5	Técnicas (2): Proceso de producción y servicio.
Tema 6	Técnicas (3): El control del producto en el proceso.
Tema 7	Técnicas (4): El control del producto en diseño y rediseño.
Tema 8	La pérdida por la “no calidad”. Cuadro de mandos estratégico.

VI.- DESTREZAS A ADQUIRIR

Se encuentran relacionadas con los objetivos enumerados anteriormente y así se espera que después del curso los participantes:

- ? Que sean capaces de contemplar las diferentes dimensiones que informan la calidad de un producto, servicio y proceso.
- ? Determinar las dimensiones críticas y establecer prioridades sobre las dimensiones a controlar.
- ? Diseñar las estrategias adecuadas para la captación de información vinculada a los parámetros de control y análisis.
- ? Capacidad para utilizar las técnicas habitualmente existentes y realizar diseños “ad hoc”.
- ? Capacidad para establecer acciones más adecuadas para el aseguramiento de la calidad con la elaboración de cuadros de mando “ad hoc”.

VII.- HABILIDADES SOCIALES

- ? Adecuar los medios a los problemas del entorno de su responsabilidad.
- ? Capacidad para identificar nuevas perspectivas de cambio y posicionar en ellas a los recursos humanos y medios técnicos que posee la empresa.

- ? Desarrollar sinergias de colaboración entre los diferentes protagonistas del sistema productivo.

VIII.- TEMARIO Y PLANIFICACIÓN TEMPORAL

Sesión	Contenido	Semanas
1	Cultura, realidad y percepción. Dimensiones de la calidad.	1
2	Funciones departamentales, señales, fuentes y técnicas.	1
3	Prioridad y criticidad. El rediseño.	1
4	Técnicas (1): Entradas y salidas de productos.	1
5	Técnicas (2): Proceso de producción y servicio.	1
6	Técnicas (3): El control del producto en el proceso.	1
7	Técnicas (4): El control del producto en diseño y rediseño.	1
8	La perdida por la “ no calidad”. Cuadro de mandos estratégico.	2

IX.- BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA

Básica:

Se compone de lecturas y presentaciones realizadas por el Profesor y que se facilitan a través del Aula Virtual

Complementaria:

Charbonneau, H.C. (1995). **Industrial Quality Control** Prentice-Hall.

Griffith, G.K. (1989). **Statistical Process Control Methods** . ASQC Quality Press.

Kaminsky,F.C (1993) **Statistics and quality control for the workplace**. ASQC Quality Press.

Lawrence S. Aft, PE (1988). **Quality Improvement using statistical process Control**. Harcourt brace Jovanovich . New York

Tai K.Oh (1991). Understanding managerial values and behaviour among the Gang of Four. **Journal of Management Development**. University Press.

Taguchi, G (1987). **Introducción a la Ingeniería de Calidad**. Centro de Calidad. DGI-ITESM. Monterrey.

X.- METODOLOGÍA

Los participantes en el curso dispondrán desde el principio un conjunto de lecturas asignadas a cada sesión. Asimismo, en cada una de ellas se planteará un conjunto de cuestiones sobre las que se debatirá en el desarrollo de la clase.

A cada clase el alumno deberá asistir con las lecturas y cuestionarios que las acompañan preparadas. La clase se desarrolla de forma interactiva utilizando las preparaciones del profesor y las cuestiones preparadas por los alumnos.

Las cuestiones preparadas por los alumnos deberá ser entregada antes de comenzar la clase a través del aula virtual.

A lo largo del curso cada alumno deberá elaborar dos trabajos prácticos relativos al diseño de un control y aseguramiento de la calidad.

XI.- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

La evaluación de la asignatura consistirá en un 30% por la participación desarrollada en las clases y las cuestiones entregadas antes de cada sesión.

Dos pruebas con un valor del 30% que se realizarán en la mitad y final del curso.

Dos trabajos con valor del 40% que se entregarán a mitad y final de curso.

En ningún caso podrá obtenerse menos del 50% en cada apartado.