Universidad de Navarra

Gestión de la calidad
Guía docente 2026-27

PRESENTACIÓN

- **Breve descripción de la asignatura:**
- El objetivo del curso es **ayudar a los estudiantes a desarrollar competencias para mejorar. Identificar correctamente los problemas a mejorar, sus causas y las soluciones resulta clave en esta tarea**. Para ello, la gestión de la calidad y la mejora continua son una herramienta y una tarea fundamental en la gestión empresarial.
- En la clase cubriremos diferentes puntos de vista, pero nos centraremos en la Calidad y la Mejora Continua como una herramienta transversal para el pensamiento estratégico: ver al cliente como una parte interesada principal, y aplicar una política de mejora continua en la empresa.
- Discutiremos por qué las organizaciones de Gestión de la Calidad Total (TQM) tienen ventajas competitivas sostenibles y cuáles son sus principales impulsores.
- El curso también abarca el aprendizaje de herramientas de calidad y mejora continua.
- El programa de estudios incluye métodos de mejora continua para los tres niveles de calidad: productos/servicios, procesos y sistemas. También se desplegarán técnicas como Lean, Kaizen, despliegue de la función de calidad, diagrama de Ishikawa, los Cinco Porqués, las 5-S y otras.
- No se necesita una formación previa específica para seguir el curso, pero se espera trabajo y participación del alumno.
- **Titulación**: ADE y ECO todos los grupos
- **Módulo - Materia de la asignatura**: Módulo 7. Optativas - Materia 7.1. Optativas Generales
- **ECTS**: 6
- **Curso y semestre**: 2026-2027, Primer Semestre Septiembre-Diciembre 2026
- **Carácter**: Optativa
- **Profesor responsable de la asignatura**: Ricardo Mateo Dueñas
- **Idioma**: Castellano
- **Horario de clases**: 12:00 - 13:30 miércoles y viernes.
- **Aulas**:
  - Los miércoles en el aula 015 de la planta 0 del Edificio Amigos
  - Los viernes en el aula 06 de la planta 0 del Edificio Amigos

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Competencias)

CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio

CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética

CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado

CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

CG1: Conocer distintas áreas del análisis económico, en su vertiente teórica y/o aplicada

CG2: Identificar, integrar y utilizar los conocimientos adquiridos en el argumento, discusión o resolución de problemas relevantes para lo económico y/o empresarial.

CG3: Preparar informes profesionales y realizar presentaciones multimedia

CG4: Razonar de forma autónoma y crítica en temas relevantes para lo económico y/o empresarial.

CG5: Saber comunicar oralmente y/o por escrito resultados y análisis de utilidad en lo económico y/o empresarial.

CG6: Conocer los diferentes entornos en los que desarrolla su trabajo: la coyuntura, los mercados, el contexto histórico, legal o humanístico.

CG7: Analizar el proceso de definición e implementación de objetivos y/o estrategias en la empresa.

PROGRAMA

Capítulo 1: Introducción a la gestión de la calidad

Capítulo 2: Tareas en la gestión de la calidad

Capítulo 3: La calidad en los productos y servicios

Capítulo 4: La calidad en los procesos

Capítulo 5: La calidad en los sistemas

Capítulo 6: Las herramientas básicas Q7 y M7

Capítulo 7: Herramientas avanzadas de planificación, control y mejora de la calidad

Capítulo 8: Diseño de sistemas de calidad y mejora continua

Capítulo 9: La calidad y la mejora continua en los nuevos lanzamientos

Capítulo 10: Estrategia de calidad y mejora continua

ACTIVIDADES FORMATIVAS

1. Clases presenciales: 60 horas

Se espera que los estudiantes participen activamente en clase.

2. Otras actividades: 90 horas.

2.1. Trabajo individual continuado: 30 horas.

Se recomienda encarecidamente estudiar las clases presenciales, leer los documentos proporcionados y preparar los casos prácticos y los ejercicios.

2.2 Trabajo en equipo: 30 horas.

Los estudiantes analizarán en profundidad y presentarán en clase un Proyecto de Gestión de la Calidad, vinculando el análisis de las causas raíz y los problemas complejos.

Cada equipo entregará durante el semestre un informe escrito y una presentación de diapositivas en PowerPoint, y presentará su trabajo ante el resto de la clase.

2.3. Examen final: 30 horas.

La preparación del examen final debe hacerse con tiempo. Una dedicación de dos horas semanales debería ser suficiente para estudiar los conceptos principales del curso y su aplicación.

El examen final de 2 horas incluirá preguntas de selección múltiple del programa del curso, y la resolución de un caso práctico.

EVALUACIÓN

CONVOCATORIA ORDINARIA

La nota final de Gestión de Calidad se calculará de la siguiente forma:

Trabajos y ejercicios semanales: 30% de la nota del curso.

Proyecto en equipo: 30% de la nota del curso.

Examen final: 40% de la nota del curso.

El examen consistirá en preguntas de selección múltiple sobre alguno de los temas del temario (1h. Libro cerrado. 50% de la nota del examen), y la resolución de un breve caso práctico (1h. Libro abierto, solo material en papel. 50% de la nota del examen).

CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA

Examen final: 100%.

El examen final consistirá en unas preguntas cortas de desarrollo sobre cualquiera de los temas del temario (1h. Libro cerrado. 50% de la nota del examen), y la resolución de un breve caso práctico (1h. Libro abierto. 50% de la nota del examen).

HORARIOS DE ATENCIÓN

Dr. Ricardo Mateo Dueñas (rmateo@unav.es)

- Despacho 4080 Edificio Amigos. Planta 4ª
- Horario de tutoria: Miércoles 12:00

BIBLIOGRAFÍA

Teoría y Práctica de la Calidad, Sangüesa M, Mateo R. and Ilzarbe L, Paraninfo, 2ª Edición, 2019. Localízalo en la biblioteca.