

<b>NOMBRE DEL CENTRO</b>	Instituto de Educación Secundaria FELO MONZÓN GRAU-BASSAS
<b>CURSO</b>	<b>actual</b>
<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>Administración de Empresas</b>
<b>CICLO FORMATIVO</b>	<b>Administración y Finanzas</b>
<b>NIVEL</b>	<b>2º</b>

Vº Bº Jefe/a Departamento

Firmado: Profesores/as :

FERNANDO RIVERO DÉNIZ  
JOSÉ MANUEL RODRÍGUEZ MÁRQUEZ

## PROGRAMACIÓN DE MÓDULO

Denominación del módulo

### Calidad y Competitividad

## ÍNDICE

- 1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.
- 2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.
- 3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)
- 4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).
- 5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
- 6.- METODOLOGÍA
- 7.- RECURSOS DIDÁCTICOS
- 8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.
- 9.- UNIDADES DE TRABAJO: (Conceptuales, Procedimentales y Actitudinales), indicando de cada una de ellas:
  - ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
  - SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS
  - CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

## DESARROLLO DE LA PROGRAMACIÓN

### 1.- CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE CADA CAPACIDAD TERMINAL.

Capacidades terminales	Criterios de evaluación
12.1 Identificar y evaluar la importancia de las estrategias y las ventajas competitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las estrategias competitivas globales de los últimos años.</li> <li>- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad, para llegar a ser más atractivos para los demandantes potenciales.</li> <li>- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas en las empresas.</li> <li>- Comparar los modelos actuales de gestión de costes.</li> <li>- Explicar las características y las ventajas que supone un sistema de gestión medioambiental, valorando los indicadores existentes.</li> <li>- Interpretar las decisiones de diversificación que deben tomar las empresas, para aprovechar al máximo sus conocimientos especializados.</li> <li>- Identificar los tipos de alianzas de las empresas como reacción contra la competencia y el poder acceder a las nuevas oportunidades tecnológicas.</li> <li>- Evaluar las nuevas oportunidades de negocios mediante la transferencia de competencias de un sector a otro.</li> <li>- A partir de empresas tipo, convenientemente caracterizadas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>. Interpretar las posibilidades de su base de recursos.</li> <li>. Desarrollar un análisis estratégico útil.</li> </ul> </li> <li>- Aplicar las estrategias competitivas a empresas en un entorno insular.</li> </ul>
12.2 Analizar las posibilidades de mejora de la competitividad empresarial de forma continua y prioritaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las posibilidades de éxito al emprender un proyecto de reingeniería empresarial.</li> <li>- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.</li> <li>- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.</li> <li>- Detectar la razón de los ajustes de forma permanente del diseño, el desarrollo de las necesidades del mercado y la homogeneidad en las prestaciones al cliente.</li> <li>- Analizar la competitividad de las empresas mediante las "excelencias en el servicio", identificando las actividades claves para la mejora del servicio.</li> <li>- Analizar los puntos de inflexión de un sector, a partir del ciclo evolutivo del comportamiento competitivo.</li> <li>- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.</li> </ul>
12.3 Interpretar el significado de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir los aspectos más relevantes evolución histórica de la "calidad" asociada primordialmente a los servicios empresariales.</li> <li>- Identificar correctamente los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.</li> <li>- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad.</li> <li>- Expresar las peculiaridades de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas.</li> </ul>

12.4 Analizar y relacionar las normas aplicables a la consecución de la calidad, en las actividades desarrolladas como profesional en las empresas.

12.5 Utilizar las diferentes técnicas de identificación de las características que afectan a la calidad y a la resolución de los problemas asociados y aplicar las principales técnicas para la mejora de la calidad

12.6 Analizar y proponer mejoras continuas en los procesos o funciones administrativas y financieras que incrementen la calidad de los servicios

- Señalar los objetivos de la consecución de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- Diferenciar el sistema tradicional del sistema de gestión de calidad.
- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la administración y las finanzas.
- Analizar las actividades desarrolladas en las que es muy importante la calidad de servicio como estrategia de marketing.

- Identificar las pautas para diseñar un modelo dinámico de calidad.
- Utilizar las técnicas e instrumentos estadísticos y el método del "pequeño científico" para la conseguir mejoras, en supuestos prácticos en supuestos prácticos suficientemente caracterizados.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:
  - . La medición de la calidad.
  - . El coste de la no-calidad.
  - . Sistema de control.
  - . Mejoras posibles.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.
- Identificar los objetivos y el proceso de desarrollo de las auditorías de los sistemas de calidad.

- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
    - o Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Analizar y proponer mejoras de calidad en la administración y las finanzas, en casos prácticos determinados de empresas simuladas o reales, mediante el trabajo en grupos o equipos en los que se traten de resolver los siguientes aspectos:
  - . Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
  - . Manejar las herramientas básicas de calidad.
  - . Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
  - . Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.
  - . Interpretar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua.



## 2.- CONTENIDOS (Conceptuales, procedimentales y actitudinales) Y SU SECUENCIACIÓN.

### 0. UNIDADES DE TRABAJO SECUENCIADAS Y TIEMPOS ASIGNADOS:

1. LA CALIDAD EN LA HISTORIA. CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCIÓN	2
2. LA CALIDAD EN LA EMPRESA	3
3. LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	2
4. LA CALIDAD EN EL DISEÑO	3
5. LA CALIDAD EN LAS COMPRAS	3
6. LA CALIDAD EN LOS PRODUCTOS	3
7. LA CALIDAD EN EL PROCESO	4
8. LA CALIDAD EN EL SERVICIO	3
9. LA CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS	3
10. LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD	3
11. LOS COSTES DE LA CALIDAD	3
12. NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN	4
13. LOS SISTEMAS DE CALIDAD	3
14. LA CALIDAD TOTAL	3
15. EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA	2
16. LA CALIDAD EN LOS SECTORES ECONÓMICOS	2
17. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	2
TOTAL	49

### 1. CONTENIDOS CONCEPTUALES, PROCEDIMENTALES Y ACTITUDINALES

#### UNIDAD 1: LA CALIDAD EN LA HISTORIA: CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCIÓN.

##### CONTENIDOS CONCEPTUALES

Concepto de calidad: Evolución.  
 La Inspección.  
 El control del proceso.  
 Control integral de la calidad.  
 Calidad Total.  
 Occidente y Japón.  
 Definición de calidad según UNE-EN-ISO 8402  
 Principios de la calidad: centrado en el cliente, compromiso total, apoyo sistemático y mejora continua.

##### CONTENIDOS PROCEDIMENTALES

Definir el concepto de calidad  
 Definir la inspección  
 Interpretar el control del proceso  
 Describir la evolución del proceso de calidad en la historia

##### CONTENIDOS ACTITUDINALES

Valorar la importancia de la historia en la evolución del concepto de calidad

## **UNIDAD 2: LA CALIDAD EN LA EMPRESA**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La competitividad en la empresa.  
Los productos y los servicios.  
El concepto de la calidad.  
La calidad en la empresa.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Definir el concepto de calidad.  
Comprender qué es la calidad para la empresa.

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Asumir la necesidad de la calidad en las empresas para poder competir.

## **UNIDAD 3: LAS NECESIDADES DEL CLIENTE**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La identificación del cliente.  
Las necesidades del cliente  
Satisfacción del cliente y calidad percibida.  
Conocimiento del cliente.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Determinar los diferentes clientes de la empresa.  
Definir las características y necesidades de los clientes.  
Saber las diferentes formas de la calidad por los clientes.

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar la importancia del cliente para la empresa.

## **UNIDAD 4: LA CALIDAD EN EL DISEÑO**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

El proceso de diseño.  
El control del diseño.  
Análisis modal de fallos sus efectos.  
Análisis funcional y análisis de operaciones.  
Identificación de defectos, sus efectos y causas.  
Valoración de la criticidad. Planes de acción.

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar las etapas necesarias para diseñar un producto o un proceso.  
Aplicar el análisis modal de fallos y sus efectos en el diseño de productos o procesos.

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Integrar la necesidad de identificación de defectos y de sus causas.  
Valorar los sistemas de control del diseño.

### **UNIDAD 5: LA CALIDAD EN LAS COMPRAS**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La calidad en las compras.  
Las especificaciones.  
La homologación de proveedores.  
La evaluación de proveedores.

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar las características que determinan la calidad en las compras de una empresa.  
Definir los criterios de homologación de proveedores.  
Implantar un sistema de evaluación y de clasificación de proveedores.

#### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Interesarse por los posibles sistemas de evaluación de proveedores.

### **UNIDAD 6: LA CALIDAD EN LOS PRODUCTOS**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

Los productos  
El control de calidad  
Inspección  
El autocontrol  
La calidad en el almacén y las expediciones

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Reconocer las especificaciones de los productos  
Definir el control de calidad, la inspección y el ensayo  
Practicar las técnicas de inspección por muestreo

#### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar la importancia de la calibración de los instrumentos de medida para la calidad de los productos

### **UNIDAD 7: LA CALIDAD EN EL PROCESO**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

El control del proceso.  
El histograma  
Estadística básica  
Variabilidad de un proceso  
Los gráficos de control

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Aplicar los conceptos básicos de estadística relativos al control del proceso.  
Elaborar histogramas  
Identificar los tipos de causas que intervienen en un proceso  
Interpretar los gráficos de control.

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar la utilidad de los gráficos de control  
Asumir la necesidad de éstos en un proceso de calidad

### **UNIDAD 8: LA CALIDAD EN EL SERVICIO**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

El control del proceso.  
El histograma  
Estadística básica  
Variabilidad de un proceso  
Los gráficos de control

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Aplicar los conceptos básicos de estadística relativos al control del proceso.  
Elaborar histogramas  
Identificar los tipos de causas que intervienen en un proceso  
Interpretar los gráficos de control.

#### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar la utilidad de los gráficos de control  
Asumir la necesidad de éstos en un proceso de calidad

### **UNIDAD 9: LA CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS**

#### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

El factor clave de la calidad  
La formación del personal  
La motivación y la implicación de las personas  
Los métodos participativos  
La tormenta de ideas  
El diagrama de Pareto  
El diagrama causa-efecto

#### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Utilizar las herramientas básicas más empleadas en los grupos participativos de mejora de la calidad

#### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar los elementos de gestión para mejorar la calidad a través de los recursos humanos de la empresa

## **UNIDAD 10: LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La estructura de la organización  
La función calidad en la empresa  
La función calidad en la estructura de la organización  
Los cuadros de mando de la gestión de la calidad

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Situar los puestos de trabajo de la función calidad en la estructura de organización de la empresa  
Medir las prestaciones de calidad de la empresa  
Elaborar los cuadros de mando de gestión de la calidad

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar el contenido de la función calidad de la empresa

## **UNIDAD 11: LOS COSTES DE LA CALIDAD**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

Los costes de la calidad  
Costes de anomalías internas  
Costes de anomalías externas  
Costes de detección  
Costes de prevención  
Cálculo de los costes de la calidad

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Definir los costes de la calidad  
Identificar los principales costes de la calidad en una empresa  
Implantar un sistema de control de costes de la calidad  
Calcular los costes de la calidad

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Comprender la utilidad del cálculo de costes de la calidad  
Asumir la necesidad de calcular los costes de la calidad  
Manifiestar interés por el coste de la calidad

## **UNIDAD 12: NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La infraestructura para la calidad  
La normalización  
AENOR. Las normas UNE  
La acreditación  
La certificación  
Significado y alcance de la certificación

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar los organismos de la calidad en España  
Definir y diferenciar las normas de calidad UNE-EN-ISO 9001/2/3

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar la importancia de las normas de calidad  
Asumir el significado de la certificación de calidad

## **UNIDAD 13: EL SISTEMA DE CALIDAD**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

El aseguramiento de la calidad en la empresa  
Documentos de un sistema de calidad  
El manual de calidad  
Procedimientos e instrucciones de trabajo  
Registros  
Requisitos de un sistema de aseguramiento de la calidad

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar los principales modelos existentes para implantar un sistema de aseguramiento de la calidad en una empresa  
Determinar los tipos de documentos que es necesario formalizar  
Situación de los requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001/2/3 en el ámbito de funcionamiento de una empresa.

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar el contenido de un manual de calidad

## **UNIDAD 14: LA CALIDAD TOTAL**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

La calidad total  
El cliente como punto de partida  
El compromiso de la dirección y la adhesión del personal  
Modelos de gestión de la calidad total  
La relación cliente-proveedor interno  
La mejora continua

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar las diferentes formas de conseguir la adhesión del personal hacia la calidad total  
Aplicar los distintos modelos de gestión de la calidad total  
Identificar las relaciones cliente-proveedor dentro de la empresa  
Diseñar un proceso de mejora continua

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar los principios básicos de la calidad total y los factores de éxito de un proceso de calidad total

## **UNIDAD 15: EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

Estructura del modelo europeo  
Los Agentes  
Los Resultados  
La Auto-evaluación

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Aplicar el modelo europeo de gestión de la calidad total  
Tener en cuenta todos los criterios necesarios para implantar la calidad total  
Aplicar un sistema de auto-evaluación del modelo

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Mostrar interés por el modelo europeo de calidad total

## **UNIDAD 16: LA CALIDAD EN LOS SECTORES ECONÓMICOS**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

Tipología de empresas en relación con la calidad  
Empresas industriales que venden a otras empresas  
Industrias proveedoras de automoción  
Empresas de servicios que venden a otras empresas  
Empresas industriales de gran consumo  
Empresas de servicios de gran consumo  
Los monopolios y la Administración  
Técnicas de gestión de la calidad

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar las técnicas de gestión de la calidad más habituales en cada tipo de empresa  
Elegir entre las tendencias actuales de la gestión de la calidad  
Aplicar las claves de la gestión de la calidad en los diferentes sectores empresariales

### **CONTENIDOS ACTITUDINALES:**

Valorar las diferencias en las técnicas de gestión de la calidad según los sectores empresariales.

## **UNIDAD 17: LOS SISTEMAS DE GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL.**

### **CONTENIDOS CONCEPTUALES:**

Características  
Ventajas  
Indicadores

### **CONTENIDOS PROCEDIMENTALES:**

Identificar los elementos necesarios para aplicar un sistema de gestión medioambiental.



### CONTENIDOS ACTITUDINALES:

Valorar la importancia de la implantación de los sistemas de gestión medioambiental

### 3.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Pautas comunes de evaluación)

Se evaluarán las actividades de enseñanza aprendizaje, los trabajos individuales y en grupo y se realizarán exámenes cada dos o tres unidades impartidas.

Consideramos que este debe ser una de las partes de la programación a la que debemos dar mayor importancia junto con la de la metodología, puesto que debemos evaluar para que los alumnos aprendan de sus propios errores, y poder recuperarlos.

A continuación citamos algunos de los instrumentos que consideramos de utilidad para el seguimiento de la evaluación:

- La observación directa:
  - . De los trabajos realizados en el aula.
  - . Del interés mostrado por los alumnos en la realización de ejercicios.
  - . Las exposiciones en el aula
  - . Las distintas actividades de aprendizaje.. Etc.
- La valoración de los trabajos realizados
  - . Presentación, orden, limpieza, contenido etc...
- Valoración de los cuadernos de trabajo.
  - . Cumplimiento de lo ordenado.
  - . Presentación, orden, limpieza etc.
- Pruebas objetivas
  - . Orales.
  - . Escritas
- Pruebas de ensayo

### 4.- ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN (INCLUYENDO: RECUPERACIÓN DE EVALUACIÓN, SISTEMAS EXTRAORDINARIOS DE EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECUPERACIÓN DE MÓDULO PENDIENTE).

La evaluación se realizará de forma continua durante todo el proceso de aprendizaje del alumnado, al objeto de poder adoptar las decisiones apropiadas que aseguren un aprendizaje óptimo. Se distinguirán tres tipos de evaluaciones que serán como sigue:

#### - Evaluación Inicial:

Su finalidad será proporcionar información al comienzo de una fase de enseñanza-aprendizaje. Es de gran importancia para el desarrollo adecuado del resto del proceso siendo punto de referencia para la toma de decisiones sobre el currículo. Esta evaluación se realizará al comenzar el curso, en base a información suministrada por el tutor en relación a los expedientes académicos, y consultas con los profesores del año anterior, y al comienzo de cada unidad de trabajo, a través de las actividades iniciales de lluvia de ideas.

**- Evaluación Formativa:**

Se realizará durante el proceso de aprendizaje y tiene como principal función detectar cualquier situación que incida en el aprendizaje para adecuar el tipo de ayuda del profesor a las necesidades de cada alumno, tal y como establece la atención a la diversidad. Para ello se recogerá información de todos aquellos aspectos que guardan relación con el aprendizaje de cada alumno con sus avances, dificultades y errores en el proceso de aprendizaje, situaciones de bloqueo, hábitos de trabajo en casa y clase, actitud hacia la materia y funcionamiento del trabajo en grupo.

**- Evaluación Sumativa:**

Se realizará al término de cada dos o tres unidades de trabajo, de cada evaluación establecida por el profesor de estudios durante el curso, y al finalizar el curso. Debe reflejar el grado de consecución de objetivos por parte de los alumnos en base a la adquisición de los contenidos específicos y con referencia a los criterios de evaluación fijados. A continuación se describe el proceso de evaluación en estas tres fases:

. Al término de cada dos o tres unidades de trabajo:

La decisión acerca de la superación o no de cada una de ellas, se realizará en base a los siguientes instrumentos:

a) 60% de la nota estará formada por la prueba escrita (examen), en la que el alumno tendrá que obtener un mínimo de 3 puntos sobre 6. Los alumnos que no realicen la prueba en la fecha marcada por el profesor, pasarán directamente al examen de recuperación, salvo que justifique su no asistencia mediante un certificado médico y otro certificado expedido por un tercero que lo justifique en caso de tratarse de ausencias por otros motivos. A la hora de evaluar los contenidos conceptuales, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Comprende y aplica adecuadamente la información recibida
- Repite la información elaborándola con sus propias palabras
- Escribe con corrección ortográfica
- Redacta con precisión

b) 30% de la nota estará formada por la entrega de actividades y trabajos. El alumno tendrá que obtener un mínimo de 1,5 puntos sobre 3 puntos. Para evaluar las actividades y trabajos el alumno deberá entregar los mismos en la fecha marcada por el profesor, en caso contrario no se recogerán las actividades y trabajos y por consiguiente no serán evaluados. Tan sólo se recogerán las actividades y trabajos fuera de plazo que estén justificadas con un certificado médico u otro tipo de certificado expedido por un tercero que justifique la falta de presentación en plazo cuando se trate de otros motivos diferentes a los médicos. A la hora de evaluar los contenidos procedimentales, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- Analiza y resuelve correctamente las actividades propuestas
- Se expresa con claridad y fluidez
- Utiliza vocabulario preciso y con propiedad
- Redacta con claridad y fluidez
- Utiliza técnicas y procesos adecuados
- Presenta documentos e informes con orden y limpieza
- Desarrolla habilidad y destreza en el uso de herramientas
- Utiliza y conserva el material correctamente
- Cumple las normas de seguridad e higiene exigidas

c) 10% de la nota estará formada por la actitud del alumno ante el módulo. El alumno obtendrá un máximo de 1 punto en esta parte a evaluar. Los aspectos a evaluar serán los siguientes:



- Es puntual en la entrega de trabajos
- Es constante en sus tareas
- Asiste con puntualidad
- Muestra satisfacción por el trabajo riguroso y bien hecho
- Es respetuoso con las ideas y aportaciones de otros
- Es solidario con las decisiones del grupo
- Se integra bien en diferentes grupos
- Anima y estimula a la participación de las actividades propuestas
- Es crítico ante la información que recibe
- Tiene iniciativa ante los problemas que se plantean
- Cuida los recursos que utiliza
- Autoevalúa las actividades realizadas

Conclusión de cada evaluación:

La valoración final de la evaluación será la suma de las puntuaciones obtenidas según lo indicado anteriormente. El alumno tendrá que tener superadas las tres partes en las que se divide la evaluación para poder superar ésta.

Al finalizar el curso:

La valoración final del curso será la media de la puntuación obtenida en las evaluaciones. Para superar el módulo el alumno tendrá que tener como mínimo 5 puntos en cada evaluación. Al final del curso se realizará una prueba global escrita de todo el contenido del curso a aquellos alumnos que han abandonado o que tienen parte de la materia pendiente.

## 5.- CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Los criterios de calificación son los indicados en el apartado 4 anterior

## 6.- METODOLOGÍA

Se combinarán diferentes estrategias metodológicas según los contenidos, exposiciones, preguntas y deducciones a través de la investigación, acorde con lo establecido en el apartado de metodología general. En cualquier caso la metodología será activa, los alumnos trabajarán en grupo y realizarán juegos de situaciones, siempre que los recursos lo permitan, para conseguir una imagen fiel de la realidad e incentivando al alumnado a la participación plena, trayendo a clase a profesionales de empresas. También se realizarán trabajos individuales y grupales todo ello se valorará a través de los siguientes instrumentos:

- . Cuaderno de clase: archivador.
- . Pruebas orales y escritas individuales o grupales.
- . Observación directa en clase del grupo o individual.
- . Trabajos individuales y/o grupales.

Se realizarán evaluaciones individuales y grupales con elaboración de informe tanto por parte del profesor como de los propios alumnos/as, irán en ambos sentidos.

Utilizaremos como libro de texto individual: GESTIÓN DE LA CALIDAD, Editorial Santillana, Autores: José M<sup>a</sup> Alonso y otros

Asimismo, el profesor utilizará como libros complementarios los siguientes:



- CALIDAD, Editorial Paraninfo, Autor: Andrés Berlinches Cerezo
- ESTRATEGIAS PARA LA COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES, serie McGraw-Hill, Autor: José Mª Gómez Gras
- CALIDAD, Editorial Editex, Autor: Alfonso Carretero y otros

El aula cuenta con pizarras normales y velleda, proyector de transparencias, ordenadores, aparato de música, diferente material de oficina, biblioteca de clase.

## 7.- RECURSOS DIDÁCTICOS

La aplicación en cada unidad de trabajo de los principios y estrategias metodológicas referidas anteriormente hace necesaria la utilización de diferentes recursos y materiales didácticos que proporcionen contextos apropiados para un aprendizaje significativo y la necesaria adecuación a la diversidad del aula. A continuación figura una clasificación de los mismos:

- Aula de informática con conexión a Internet y aplicaciones informáticas Word, Excell y Powr Point.
- Material audiovisual
- Libros de texto indicados en el apartado anterior
- Publicaciones de periódicos y revistas especializados
- Normas ISO de Calidad

## 8.- ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES Y COMPLEMENTARIAS.

En principio no existe programada actividad extraescolar y complementaria alguna. No obstante, durante el curso escolar podrá surgir alguna actividad a desarrollar, como charlas, visitas a empresas u organismos oficiales, etc.

## 9.- UNIDADES DE TRABAJO

### UNIDAD DE TRABAJO nº 1

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN LA HISTORIA, CARACTERÍSTICAS Y EVOLUCIÓN

#### • SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º trimestre, 2 sesiones de 55 minutos

#### • ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: A partir de artículos especializados, que los alumnos comprendan la importancia de la calidad en la historia y su evolución

Actividad 2: Debate sobre la importancia de la evolución del concepto de calidad

Actividad 3: Propuesta de ejercicios que los alumnos tendrán que autoevaluarse, y defender como

se han dado cuenta de los mismos al auto-corrigerse.

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Describir las estrategias competitivas globales de los años noventa.
- Describir los aspectos más relevantes evolución histórica de la "calidad" asociada primordialmente a los servicios empresariales.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 2

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN LA EMPRESA

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Resolución de cuestiones planteadas en artículos del libro de texto

Actividad 2: Propuesta de ejercicios que los alumnos tendrán que autoevaluarse, y defender como se han dado cuenta de los mismos al auto-corrigerse. Ejercicios finales de auto-evaluación del libro de texto

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad, para llegar a ser más atractivos para los demandantes potenciales.
- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas en las empresas.
- Detectar la razón de los ajustes de forma permanente del diseño, el desarrollo de las necesidades del mercado y la homogeneidad en las prestaciones al cliente.

### UNIDAD DE TRABAJO nº 3

Título de la unidad de trabajo

LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º trimestre, 2 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Resolución de los casos prácticos indicados en el libro de texto

Actividad 2: Resolución de las actividades finales del libro de texto y actividades de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:
  - . La medición de la calidad.
  - . El coste de la no-calidad.
  - . Sistema de control.
  - . Mejoras posibles.

### UNIDAD DE TRABAJO nº 4

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN EL DISEÑO

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro

de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- **CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:

- La medición de la calidad.
- El coste de la no-calidad.
- Sistema de control.
- Mejoras posibles.

- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:

- Formular el documento orientador de su política de calidad.
- Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
- Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
- Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.

- Utilizar las técnicas e instrumentos estadísticos y el método del "pequeño científico" para la conseguir mejoras, en supuestos prácticos en supuestos prácticos suficientemente caracterizados.

## **UNIDAD DE TRABAJO nº 5**

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN LAS COMPRAS

- **SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS**

1º trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- **ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE**

Actividad 1: Debate sobre la importancia de la calidad en las compras y suministros de la empresa

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los tipos de alianzas de las empresas como reacción contra la competencia y el poder acceder a las nuevas oportunidades tecnológicas.
- A partir de empresas tipo, convenientemente caracterizadas:
  - . Interpretar las posibilidades de su base de recursos.
  - . Desarrollar un análisis estratégico útil.
- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Analizar los puntos de inflexión de un sector, a partir del ciclo evolutivo del comportamiento competitivo.
- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.
- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
  - Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Analizar y proponer mejoras de calidad en la administración y las finanzas, en casos prácticos determinados de empresas simuladas o reales, mediante el trabajo en grupos o equipos en los que se traten de resolver los siguientes aspectos:
  - Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
  - Manejar las herramientas básicas de calidad.
  - Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
  - Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.



- Interpretar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 6

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN LOS PRODUCTOS

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de la calidad en productos y técnicas de inspección, ensayo y calibración de los instrumentos de medida para la calidad de los mismos

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar las posibilidades de éxito al emprender un proyecto de reingeniería empresarial.
- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Analizar los puntos de inflexión de un sector, a partir del ciclo evolutivo del comportamiento competitivo.
- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.
- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos



requeridos:

- Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
  - Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Analizar y proponer mejoras de calidad en la administración y las finanzas, en casos prácticos determinados de empresas simuladas o reales, mediante el trabajo en grupos o equipos en los que se traten de resolver los los siguientes aspectos:
- Identificar áreas de oportunidad para la intervención y mejora.
  - Manejar las herramientas básicas de calidad.
  - Adquirir hábitos e implicarse en la mejora de las relaciones profesionales y en el desarrollo de las actividades.
  - Intervenir en soluciones basadas en la mejora continua.
  - Interpretar los resultados de la implantación de soluciones o establecimiento de planes basados en la mejora continua.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 7

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN EL PROCESO

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º Trimestre, 4 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de la calidad en proceso de producción

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar las posibilidades de éxito al emprender un proyecto de reingeniería empresarial.



- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.
  
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
  
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
  - Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.
- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.
- Detectar la razón de los ajustes de forma permanente del diseño, el desarrollo de las necesidades del mercado y la homogeneidad en las prestaciones al cliente.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 8

Título de la unidad de trabajo

### LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

1º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de la calidad en los servicios como ventaja competitiva

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Analizar las actividades desarrolladas en las que es muy importante la calidad de servicio como

estrategia de marketing.

- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la administración y las finanzas.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- Expresar las peculiaridades de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas.
- Analizar la competitividad de las empresas mediante las "excelencias en el servicio", identificando las actividades claves para la mejora del servicio
- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 9

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD Y LOS RECURSOS HUMANOS

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de los recursos humanos de la empresa para la mejora de la calidad

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad, para llegar a ser más atractivos para los demandantes potenciales
- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas en las empresas.
- A partir de empresas tipo, convenientemente caracterizadas:
  - . Interpretar las posibilidades de su base de recursos.
  - . Desarrollar un análisis estratégico útil.
- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad.
- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:
  - .La medición de la calidad.
  - .El coste de la no-calidad.

. Sistema de control.  
. Mejoras posibles.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 10

Título de la unidad de trabajo

LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDA

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia del contenido de la función calidad de la empresa

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Interpretar las decisiones de diversificación que deben tomar las empresas, para aprovechar al máximo sus conocimientos especializados.
- A partir de empresas tipo, convenientemente caracterizadas:
  - . Interpretar las posibilidades de su base de recursos.
  - . Desarrollar un análisis estratégico útil.
- Relacionar la eficiencia y la calidad de los sistemas de información como fuente prioritaria de la competitividad.
- Explicar los principios y bases de los sistemas de información de la dirección empresarial.
- Detectar la razón de los ajustes de forma permanente del diseño, el desarrollo de las necesidades del mercado y la homogeneidad en las prestaciones al cliente.
- Analizar las claves para descubrir las áreas de mejora de negocios.
- Identificar correctamente los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.
- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que

- cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
- Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 11

Título de la unidad de trabajo

LOS COSTES DE LA CALIDAD

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia los costes en la obtención de la calidad

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad, para llegar a ser más atractivos para los demandantes potenciales.
- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas en las empresas.
- Comparar los modelos actuales de gestión de costes.
- Explicar las características y las ventajas que supone un sistema de gestión medioambiental, valorando los indicadores existentes.
- Aplicar el control necesario, en supuestos prácticos suficientemente caracterizados de creación servicios a clientes, de motivación de los recursos humanos, o otros relacionados con la actividad administrativa y financiera, que permita obtener:
  - .La medición de la calidad.
  - .El coste de la no-calidad.
  - .Sistema de control.
  - .Mejoras posibles.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 12

Título de la unidad de trabajo

NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 4 sesiones de 55 minutos

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia las normas de calidad

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Señalar los objetivos de la consecución de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- Diferenciar el sistema tradicional del sistema de gestión de calidad.
- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la administración y las finanzas.
- Identificar los objetivos y el proceso de desarrollo de las auditorías de los sistemas de calidad.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 13

Título de la unidad de trabajo

EL SISTEMA DE CALIDAD

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia del aseguramiento de la calidad

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación





- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Señalar los objetivos de la consecución de la calidad en relación a su ámbito profesional deduciendo la necesidad de normas.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- Diferenciar el sistema tradicional del sistema de gestión de calidad.
- Relacionar normas aplicables al aseguramiento de calidad en procesos correspondientes a las actividades más significativas de la administración y las finanzas.
- Identificar los objetivos y el proceso de desarrollo de las auditorías de los sistemas de calidad.
- Identificar las pautas para diseñar un modelo dinámico de calidad.
- Interpretar las características y la utilidad de los manuales de la calidad
- En supuestos prácticos de una empresa perfectamente caracterizada y con los datos requeridos:
  - Formular el documento orientador de su política de calidad.
  - Establecer la estructura organizativa necesaria para que el plan de calidad se adecue a la política de calidad de la empresa.
  - Definir el sistema de calidad contemplando de una manera integradora las etapas de inspección, control del proceso, control integral de la calidad y calidad total de modo que cada una se incorpore en la anterior y la última en todas ellas.
- Elaborar los documentos necesarios para la definición, aplicación, seguimiento y evaluación del plan de calidad descrito.

#### UNIDAD DE TRABAJO nº 14

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD TOTAL

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 3 sesiones de 55 minutos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de valorar los principios básicos de la calidad total y los factores de éxito de un proceso de calidad total

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Identificar correctamente los fundamentos y principios básicos de un modelo de Calidad Total.
- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad.
- Identificar las pautas para diseñar un modelo dinámico de calidad.
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el

registro de empresa.

- Identificar los objetivos y el proceso de desarrollo de las auditorías de los sistemas de calidad.
- Analizar determinados sistemas de calidad total que formen parte importante del proyecto empresarial, colaborando en la propuesta de mejoras.
- Interpretar las decisiones de diversificación que deben tomar las empresas, para aprovechar al máximo sus conocimientos especializados.
- Evaluar las nuevas oportunidades de negocios mediante la transferencia de competencias de un sector a otro.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 15

Título de la unidad de trabajo

EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 2 sesiones de 55 minutos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre lo que es el modelo europeo de excelencia

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de Calidad.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 16

Título de la unidad de trabajo

LA CALIDAD EN LOS SECTORES ECONÓMICOS

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 2 sesiones de 55 minutos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la calidad en los diferentes sectores económicos

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Aplicar las estrategias competitivas a empresas en un entorno insular.
- Analizar la competitividad de las empresas mediante las "excelencias en el servicio", identificando las actividades claves para la mejora del servicio.
- Expresar las peculiaridades de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas
- Aplicar el modelo de gestión de la calidad, para conseguir la implantación de la calidad y el registro de empresa.

## UNIDAD DE TRABAJO nº 17

Título de la unidad de trabajo

LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL

- SECUENCIACIÓN Y TIEMPOS ASIGNADOS

2º Trimestre, 2 sesiones de 55 minutos.

- ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Actividad 1: Debate sobre la importancia de los sistemas de gestión medioambiental

Actividad 2: Resolución por parte de los alumnos de los casos prácticos indicados en el libro de texto y aquellos otros que considere el profesor

Actividad 3: Resolución por parte de los alumnos de los ejercicios finales del libro así como los ejercicios de autoevaluación

- CRITERIOS DE EVALUACIÓN.

- Explicar las características y las ventajas que supone un sistema de gestión medioambiental, valorando los indicadores existentes.