



Nombre del curso	Gestión de calidad y medio ambiente																										
Descripción del curso	<p>Esta asignatura entrega las competencias necesarias para asesorar a la alta dirección en la implementación, desarrollo y evaluación un modelo de Gestión de Calidad y/o Medioambiental, en la actividad empresarial chilena.</p> <p>Además entrega los principios y herramientas básicas para identificar, integrar y evaluar los aspectos y problemas ambientales en el diseño, implementación y toma de decisiones de políticas y acciones corporativas y gerenciales en empresas públicas o privadas, de generación de bienes o servicios.</p>																										
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evalúa los elementos de la Gestión de Calidad y de la Gestión Ambiental a partir de modelos teóricos aplicados a la actividad empresarial chilena. 2. Analiza las herramientas básicas en el desarrollo del concepto de calidad a partir de casos de estudio. 3. Evalúa los elementos del control total de la calidad mediante estudio de casos. 4. Analiza los problemas ambientales más relevantes, aplicando enfoques y criterios para lograr el desarrollo sustentable. 																										
Contenidos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>UNIDAD PROGRAMÁTICA</th> <th>Nº HORAS PRESENCIALES Y PEDAGÓGICAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>La Calidad y Calidad Total</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Metodologías para el diseño de un sistema de calidad</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente ISO 9000 y 14000</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Gestión del Control de Calidad</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>La Gestión Ambiental</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>La Calidad y Calidad Total</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">TOTAL HORAS</td> <td>72</td> </tr> </tbody> </table>	Nº	UNIDAD PROGRAMÁTICA	Nº HORAS PRESENCIALES Y PEDAGÓGICAS	01	La Calidad y Calidad Total	12	02	Metodologías para el diseño de un sistema de calidad	16	03	Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente ISO 9000 y 14000	10	04	Gestión del Control de Calidad	15	05	La Gestión Ambiental	15	06	La Calidad y Calidad Total	12	TOTAL HORAS		72		
Nº	UNIDAD PROGRAMÁTICA	Nº HORAS PRESENCIALES Y PEDAGÓGICAS																									
01	La Calidad y Calidad Total	12																									
02	Metodologías para el diseño de un sistema de calidad	16																									
03	Sistemas de Gestión de Calidad y Medioambiente ISO 9000 y 14000	10																									
04	Gestión del Control de Calidad	15																									
05	La Gestión Ambiental	15																									
06	La Calidad y Calidad Total	12																									
TOTAL HORAS		72																									
Modalidad de evaluación	<p>Metodología:</p> <p>En esta asignatura la metodología será de carácter presencial y de trabajo autónomo con énfasis en la responsabilidad social y el emprendimiento.</p> <p>Presencial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clases expositivas • Lecturas personales • Estudios de situaciones • Trabajos en grupo • Análisis de casos • Preparación de temas de reflexión • Disertaciones <p>Trabajo Autónomo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lecturas personales • Resolución y análisis de casos • Búsqueda de información de contingencia 																										



- Trabajos de investigación grupales
- Entornos de aprendizaje
- Sala de clases
 - Laboratorio de computación
 - Salón de conferencias

Evaluación:

Criterios de evaluación (Proceso):

- Preparación de ensayos asociados a temas de la empresa.
- Realización de investigaciones y presentación de resultados.
- Disertación de temas de investigación
- Preparación de propuestas de mejoras a partir de los temas investigados.
- Capacidad para buscar información y formarse sus propios juicios.
- Capacidad para resolver casos de estudios dirigidos.
- Capacidad para integrar los conceptos de administración con las necesidades organizacionales

Evaluaciones (Producto):

- Preparación de informes escritos
- Presentación y defensa del informe
- Exposición de temas relacionados.
- Participación de los trabajos grupales.
- Presentar temas de investigación.

Informes escritos	20%
Presentación y defensa de informes	20%
Certamen 1	30%
Certamen 2	30%

Bibliografía

Básica:

- Camisón, C; Cruz, S; González T. 2007. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson. 1428 p.
- Instituto Nacional de Normalización. 2009. Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones: Nch-ISO 10003.Of2009. Santiago, Chile: Instituto Nacional de Normalización.
- Gutiérrez, H; Vara, R. 2009. Control estadístico de calidad y Seis Sigma. 2a ed. Madrid: McGraw-Hill. 473 p.
- Claver, E; Molina A; José F; Tarí, J.2006. Gestión de la calidad y gestión medioambiental: fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones. 2a ed. Madrid: Pirámide. 340 p.

Recomendada:

- Chile. 1998. Ley del medio ambiente: ley N^o 19.300. Santiago, Chile: Publiiley, 1998. 134 p.



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO



- Normas Chilenas de la Serie ISO 9000 y 14000. INN.
- Senlle, Andrés. 2005. ISO 9000: 2000: calidad y excelencia. Barcelona: Gestión 2000. 239 p.