

## **1.-PRESENTACIÓN DEL MÓDULO**

Este módulo del Ciclo Superior de Administración y Finanzas, no está, en principio, asociado a ninguna unidad de competencia. Se trata de un módulo exclusivo del currículo canario.

## **2.-CAPACIDADES TERMINALES DEL MÓDULO**

- 2.1. Identificar y evaluar la importancia de las estrategias y las ventajas competitivas.
- 2.2. Analizar las posibilidades de mejora de la competitividad empresarial de forma continua y prioritaria.
- 2.3. Interpretar el significado de la calidad en los servicios administrativos y financieros de las empresas.
- 2.4. Analizar y relacionar las normas aplicables a la consecución de la calidad, en las actividades desarrolladas como profesional en las empresas.
- 2.5. 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.
- 2.6. Analizar y proponer mejoras continuas en los procesos o funciones administrativas y financieras que incrementen la calidad de los servicios.

## **3.-ORGANIZACIÓN DE CONTENIDOS**

Unidad 1: Calidad y Gestión.

Unidad 2: Infraestructuras.

Unidad 3: Factores claves.

Unidad 4: Sistema de Gestión de la Calidad.

Unidad 5: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Unidad 6: Calidad Total.

Unidad 7: Técnicas para la Gestión de la Calidad.

Unidad 8: Costes de Calidad.

#### **4.-SECUENCIACIÓN DE UNIDADES DIDÁCTICAS**

<b>Unidades didácticas</b>	<b>Nº de horas</b>
Unidad 1: Calidad y Gestión.	6
Unidad 2: Infraestructuras.	3
Unidad 3: Factores claves.	3
Unidad 4: Sistema de Gestión de la Calidad.	3
Unidad 5: Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	3
Unidad 6: Calidad Total.	6
Unidad 7: Técnicas para la Gestión de la Calidad.	9
Unidad 8: Costes de Calidad.	3

#### **5.-METODOLOGÍA**

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ha programado fundamentalmente, basándose en la realización de una serie de actividades de aprendizaje de forma individual y/o en grupos, que pretende propiciar la iniciativa del alumnado y el proceso de autoaprendizaje desarrollando capacidades de comprensión y análisis de relación y de búsqueda y manejo de la información. Complementándose estas actividades con explicaciones del profesor, y con exposiciones y debates de los alumnos. Se trabajarán cuestionarios relacionados con los diferentes temas.

Al ser una enseñanza de tipo semipresencial estará formada por diferentes tipos de tutorías: Prácticas presenciales, tutorías básicas y apoyo telemático.

TRAMO	MÓDULO	PRÁCTICAS PRESENCIALES	APOYO TELEMÁTICO	TUTORIAS BÁSICAS	TOTALES
2º	Competitividad y Calidad	12	12	12	36

#### **6.-INSTRUMENTOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Se realizarán pruebas escritas en las fechas determinadas en la planificación valoradas en 10 puntos. Para superar las pruebas hay que tener un 5 como mínimo. Los criterios de evaluación para las pruebas programadas de recuperación de aquellos/as alumnos/as que no superen alguna prueba serán los mismos que los mencionados anteriormente. La nota final del módulo será la nota media de las distintas pruebas escritas.

Para evaluar y calificar el nivel alcanzado por el alumno se tendrán en cuenta los criterios de evaluación siguientes:

- Describir estrategias competitivas.
- Identificar los elementos fundamentales que manifiestan el grado de competitividad.
- Expresar las características diferenciadoras de las competencias básicas.
- Aplicar estrategias competitivas a empresas.
- 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 del negocio.
- Describir los aspectos más relevantes de la evolución histórica de la calidad.
- Interpretar los aspectos y elementos claves que caracterizan el modelo europeo de calidad.
- Identificar el contenido de normas de la serie ISO 9000 y sus equivalentes, para el aseguramiento de la calidad y la calidad de los servicios.
- 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.
- 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.

## **7.- BIBLIOGRAFÍA**

- Material en el aula virtual
- Libro de texto de Calidad. Editorial Paraninfo.
- Páginas de internet relacionadas con la materia.