

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**



*Departamento de Economía
Aplicada y Estadística*

Curso Académico 2021/2022

**MÁSTER EN
LOGÍSTICA, TRANSPORTE Y ESTRATEGIA OPERATIVA**

GUÍA DE EVALUACIÓN

**Módulo 3. Calidad, Excelencia e Innovación en los ámbitos
logístico y de transporte**

(Rellenar esta Guía tras comprender y asimilar el contenido del texto correspondiente al módulo 3 del curso, siguiendo las instrucciones establecidas para cumplimentar y enviar las Guías de Evaluación)

DATOS DEL ESTUDIANTE (rellenar obligatoriamente)

Primer apellido:

Segundo apellido:

Nombre:

DNI:

Teléfono/s de contacto:

e-mail:

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL MÓDULO 3

Recordatorio

1. Los ejemplos y casos comentados en el texto tienen como objetivo ayudar al estudiante a comprender y asimilar los conceptos que se exponen, y por tanto NO deberán incorporarse a sus respuestas a las cuestiones
2. En las cuestiones para las que no se menciona extensión de las respuestas, se entenderá que el estudiante utilizará la que necesite para expresar su respuesta
3. En las cuestiones para las que se mencione una extensión, se entenderá que ésta en ningún caso es obligatoria y que sólo es una referencia indicativa, de tal forma que el estudiante utilizará la extensión que necesite (y que puede ser mayor o menor que la indicada)
4. Para rellenar todas las cuestiones de esta Guía, es totalmente suficiente comprender y asimilar los contenidos expuestos en el texto del módulo, y recomendamos al estudiante que además de esos contenidos consigne conocimientos propios que sean pertinentes y que pueda poseer por formación que ya posee, por experiencia laboral o por cualquier otra razón.
5. Para expresar sus respuestas el estudiante reflejará con su propio lenguaje lo que ha asimilado, aunque si no encuentra mejor forma de expresarlo podrá utilizar contenidos que figuran en el texto.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: DEFINICIÓN Y EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1-. ¿Qué entiende el estudiante por CALIDAD?
- 2-. Principales características o aspectos de la EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD, a juicio del estudiante.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

- 3-. Indique los cuatro errores más graves que puede cometer una empresa en relación con la calidad, a juicio del estudiante. Justifique brevemente la respuesta.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD

- 4-. Señale, entre los OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD, los cinco que considere más importantes. Justifique brevemente la respuesta.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO, CALIDAD DE CONFORMIDAD y FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD

- 5-. ¿Qué entiende por CALIDAD OPERACIONAL?

6-. ¿Qué entiende por CALIDAD DE DISEÑO?

7-. ¿Qué es la CALIDAD DE CONFORMIDAD?

8-. ¿Qué entiende el estudiante por FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: RECOMENDACIONES PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD

9-. Indicar las seis recomendaciones más importantes PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD, a juicio del estudiante. Justificar brevemente la respuesta.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING

10-. Elabore un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 1 página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS

11-. Indique las ocho consideraciones más importantes que, a su juicio figuran en este apartado. Justifique brevemente la respuesta.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: BASE CONCEPTUAL PARA COMPRENDER, IMPLANTAR Y GESTIONAR LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

12-. Elaborar un resumen del apartado en el que figuren los aspectos más importantes a tener en cuenta por las empresas actuales para COMPRENDER, IMPLANTAR Y GESTIONAR LA CALIDAD

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

13-. Elaborar un resumen del apartado en el que figuren los aspectos más importantes a tener en cuenta por las empresas actuales para ENFOCAR SU CALIDAD, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de media página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES EXTERNOS

14-. ¿Qué recomendaciones daría a una empresa actual para ENFOCAR correctamente LA CALIDAD EN RELACIÓN CON SUS PROVEEDORES EXTERNOS de bienes y servicios?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: HOMOLOGACIÓN, CERTIFICACIÓN Y NORMALIZACIÓN

15-. ¿Qué entiende por HOMOLOGACIÓN?

16-. ¿Qué entiende por CERTIFICACIÓN?

17-. ¿Qué entiende por NORMALIZACIÓN?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES

18-. ¿Qué recomendaciones daría a una empresa industrial para ENFOCAR LA CALIDAD DE SUS PRODUCTOS?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: RESPONSABILIDADES SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA, EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

19-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN EMPRESAS

20-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de media páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: NORMAS Y GUÍAS

21-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD

22-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD

23-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD

- **INTRODUCCIÓN**
- **POLÍTICA DE CALIDAD**
- **ESTRATEGIA DE CALIDAD**

24-. ¿Qué entiende por POLÍTICA DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

25-. ¿Qué entiende por ESTRATEGIA DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: LA FUNCIÓN DE CALIDAD

- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- CASO PRÁCTICO RESUELTO
- SOLUCIÓN PROPUESTA
- ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD
- DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COORDINACIÓN DE TAREAS
- TAREAS, POSICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE LA CALIDAD y PAPEL DEL PERSONAL IMPLICADO EN LA CALIDAD
- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

26-. ¿Qué entiende por FUNCIÓN DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

27-. ¿Qué entiende por ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD?

28-. ¿Qué entiende por DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDADES?

29-. ¿Qué entiende por COORDINACIÓN DE TAREAS?

30-. ¿Qué entiende por EVALUACIÓN DE LA CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EMPRESA

31-. ¿Qué entiende por SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: OTRAS CONSIDERACIONES SOBRE LOS SISTEMAS DE CALIDAD 226

32-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: PRINCIPALES COMPONENTES DE UN SISTEMA DE CALIDAD

33-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 1 página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: RECORDATORIO SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

34. Principales ideas a recordar SOBRE LA ELABORACIÓN, IMPLANTACIÓN Y MEJORA DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD, a juicio del estudiante.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ACTUALIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

35. ¿Qué entiende por DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

36. ¿Qué entiende por DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: PASOS A SEGUIR PARA ELABORAR LA DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE CONFORMIDAD CON LA NORMA CERTIFICABLE ISO 9001

37. ¿Qué entiende por DOCUMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD que sea conforme con la norma ISO 9001, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ELEMENTOS MÁS SIGNIFICATIVOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
- REVISIÓN DEL CONTRATO
- GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO
- CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS
- COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS
- CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE
- IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO
- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO
- CONTROL DE LOS PROCESOS
- INSPECCIONES Y ENSAYOS
- CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO
- TRATAMIENTO DE LOS PRODUCTOS NO CONFORMES
- MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA
- REGISTROS DE LA CALIDAD
- FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL
- SERVICIO POST – VENTA

38-. Elaborar un resumen del subapartado **RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

39-. ¿Qué entiende por **REVISIÓN DEL CONTRATO**, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

40-. Elaborar un resumen del subapartado **GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE DISEÑO Y DESARROLLO** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

41-. ¿Qué entiende por **CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y DE LOS DATOS**, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

42-. Elaborar un resumen del subapartado **COMPRAS, SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES EXTERNOS** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

43-. ¿Qué entiende por **PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE**?

44-. ¿Cuáles son las principales características del **CONTROL DE LOS PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE** que la empresa debería realizar sobre esos productos?

45-. ¿Qué entiende por **IDENTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO**, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

46-. ¿Qué entiende por **IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL PRODUCTO**, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

47-. Elaborar un resumen del subapartado **CONTROL DE LOS PROCESOS** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

48-. Elaborar un resumen del subapartado **INSPECCIONES Y ENSAYOS** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

49-. Elaborar un resumen del subapartado **CONTROL Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

50-. ¿Qué entiende por **PRODUCTOS NO CONFORMES**, y cuales son (a su juicio) las principales características del **TRATAMIENTO** que se les debería dar?

51-. Elaborar un resumen del subapartado **MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO, EMBALAJE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 2 páginas).

52-. ¿Qué entiende el estudiante por **REGISTROS DE LA CALIDAD**, y cuales son (a su juicio) los principales aspectos a destacar sobre ellos?

53-. Elaborar un resumen del subapartado **FORMACION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 1 página).

54-. ¿Qué entiende el estudiante por **SERVICIO POSTVENTA**, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- **INTRODUCCIÓN**
- **CALIDAD DE SERVICIO: CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN**
 - **COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO**
 - **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**
 - **LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO**
 - **GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**
 - **LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
 - **CUESTIONARIO RESUELTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO**
 - **PUNTOS ESENCIALES A TENER SIEMPRE PRESENTES**
 - **ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
 - **EXPLOTACIÓN DE DATOS RECOGIDOS EN LOS CUESTIONARIOS**

55-. ¿Qué entiende por **CALIDAD DE SERVICIO**, y cuales son (a su juicio) sus principales **CARACTERÍSTICAS**?

56-. Principales características o aspectos que figuran en el subapartado **COMPORTAMIENTO DE LOS CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO**, a juicio del estudiante.

57-. Elaborar un resumen del subapartado **IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO** en el que figuren los aspectos más importantes, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 1 página).

58-. Justificar la importancia de cada uno de **LOS COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO** que figuran en este subapartado (Extensión máxima de 1 página)

59-. Justificar la importancia de la **GESTIÓN Y ESTRATEGIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO** para las empresas actuales (Extensión máxima de 2 páginas)

60-. ¿Qué entiende por **MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**, y cuales son (a su juicio) sus principales **CARACTERÍSTICAS**?

61-. Principales características o aspectos a tener presentes para la ELABORACIÓN DE CUESTIONARIOS eficaces para MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, a juicio del estudiante.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: FAMILIA DE NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000, ISO 9001 e ISO 9004 PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

- RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9000 de 2015
- RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9001 de 2015
- RESEÑA SOBRE LA Norma UNE-EN ISO 9004 de 2018

62-. Aspectos más importantes contenidos en la norma UNE-EN ISO 9000 y que deberían tener en cuenta las empresas para documentar e implementar sistemas eficaces de gestión de calidad

63-. Elaborar un resumen de la norma UNE-EN ISO 9001, en el que figuren los aspectos más importantes de la misma para ser aplicados por las empresas en sus Sistemas de Gestión de calidad, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 3 páginas).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: AUDITORÍAS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- INTRODUCCIÓN
- OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- ÁMBITO DE APLICACIÓN, BENEFICIOS Y ERRORES MÁS FRECUENTES DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- CONCEPTOS PREVIOS DE INTERÉS
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- TIPOS DE AUDITORIAS DE CALIDAD
- COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS
- COSTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- FASES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD
- FASE DE INICIACIÓN
- FASE DE PREPARACIÓN
- FASE DE EJECUCIÓN
- FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA
- FASE DE CIERRE DE LA AUDITORIA
- ACCIONES CORRECTORAS
- CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD
- RESUMEN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD
- RESUMEN DE LOS REQUISITOS BASE DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD

64-. ¿Qué entiende el estudiante por AUDITORÍA DE CALIDAD?

65-. ¿Cuáles son los tres principales OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD, a juicio del estudiante? Justificar brevemente la respuesta.

66-. ¿Qué entiende el estudiante por ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD?

67-. ¿Cuáles son los tres principales BENEFICIOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD, a juicio del estudiante? Justificar brevemente la respuesta.

68-. ¿Cuáles son los tres ERRORES más graves que pueden cometerse en LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD, a juicio del estudiante?

69-. ¿Cuáles son las principales tres CAUSAS DESENCADENANTES DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD, a juicio del estudiante?

70-. Explicar brevemente cada uno de los PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS AUDITORÍAS DE CALIDAD.

71-. ¿Qué entiende por COMPETENCIAS de los INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS?

72-. ¿Qué entiende por FUNCIONES de los INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS?

73-. ¿Qué entiende por RESPONSABILIDADES de los INTERVINIENTES EN LAS AUDITORÍAS?

74-. ¿Cuáles son los dos COSTES de mayor cuantía DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD, a juicio del estudiante?

75-. ¿Qué pretende y en qué consiste la FASE DE INICIACIÓN de una auditoría de calidad, a juicio del estudiante?

76-. ¿Qué pretende y en qué consiste la FASE DE PREPARACIÓN de una auditoría de calidad, a juicio del estudiante?

77-. ¿Qué pretende y en qué consiste la FASE DE EJECUCIÓN de una auditoría de calidad, a juicio del estudiante?

78-. ¿Qué pretende y en qué consiste la FASE DEL INFORME DE LA AUDITORIA de una auditoría de calidad, a juicio del estudiante?

79-. ¿Qué pretende y en qué consiste la FASE DE CIERRE de una auditoría de calidad, a juicio del estudiante?

80-. ¿Qué entiende el estudiante por ACCIONES CORRECTORAS derivadas de una auditoría de calidad?

81-. ¿Cuáles son, a juicio del estudiante, las principales características de la FORMACIÓN DE LOS AUDITORES DE CALIDAD?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: MODELO EUROPEO EFQM DE EXCELENCIA

- **INTRODUCCIÓN**
- **GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA**
- **LOS OCHO CONCEPTOS o PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA SEGÚN EL MODELO EFQM**
- **ESQUEMA LÓGICO “REDER”**
- **RECORDATORIO**
- **ESQUEMA ESTRUCTURA Y CONTENIDOS DEL MODELO EFQM**
- **RELACIONES ENTRE EL MODELO EFQM Y LOS CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA**
- **PUNTUACIONES EN EL MODELO EFQM**
- **RECORDATORIO**
- **TERMINOLOGÍA BÁSICA DEL MODELO EFQM**
- **Criterio 1: LIDERAZGO**
- **Criterio 2: ESTRATEGIA**
- **Criterio 3: PERSONAS**
- **Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS”**
- **Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS**
- **Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES**
- **Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**
- **Criterio 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD”**
- **Criterio 9: RESULTADOS CLAVE”**

82-. Exponer brevemente lo que indica cada uno de los OCHO CONCEPTOS o PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA SEGÚN EL MODELO EFQM.

83-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 1: LIDERAZGO. (Extensión máxima de 1 página).

84-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 2: ESTRATEGIA. (Extensión máxima de 1 página).

85-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 3: PERSONAS. (Extensión máxima de 1 página).

86-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS. (Extensión máxima de 1 página).

87-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS. (Extensión máxima de 1 página).

88-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES. (Extensión máxima de 1 página).

89-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS. (Extensión máxima de 1 página).

90-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD. (Extensión máxima de 1 página).

91-. Elaborar un resumen personal sobre el contenido y características del Criterio 9: RESULTADOS CLAVE. (Extensión máxima de 1 página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS DE LA INNOVACIÓN

- INTRODUCCIÓN
- ALTERNATIVAS DE INNOVACIÓN
- UBICACIÓN DE LA I+D+i EN LAS EMPRESAS ACTUALES
- CONCEPTO DE INNOVACIÓN
- CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS DE LA INNOVACIÓN COMO FACTOR DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

92-. ¿Qué entiende el estudiante por INNOVACIÓN?

93-. ¿Qué entiende por ALTERNATIVAS DE INNOVACIÓN?

94-. ¿Qué UBICACIÓN DE LA I+D+i sería la más adecuada, a juicio del estudiante, EN LAS EMPRESAS ACTUALES?

95-. Justificar la importancia de las CARACTERÍSTICAS SIGNIFICATIVAS DE LA INNOVACIÓN COMO FACTOR DE PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD, que se mencionan en el subapartado.

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS EMPRESAS ACTUALES

- INTRODUCCIÓN
- ANÁLISIS GENÉRICO Y ESPECÍFICO DEL ENTORNO
- ESTRATEGIA Y RECURSOS TECNOLÓGICOS
- ESTRATEGIA Y CAMBIO TECNOLÓGICO
- ESTRATEGIA DE I+D+i Y ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN
- MARCO RECOMENDADO PARA LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN
- EL PLAN TECNOLÓGICO COMO SOPORTE DE LA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

96-. ¿Qué entiende por ANÁLISIS GENÉRICO y por ANÁLISIS ESPECÍFICO DEL ENTORNO?

97-. ¿Qué relación existe entre ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA y RECURSOS TECNOLÓGICOS, a juicio del estudiante?

98-. ¿Qué relación existe entre ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN y CAMBIO TECNOLÓGICO, a juicio del estudiante?

99-. ¿Qué relación existe entre ESTRATEGIA DE I+D+i y ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN, a juicio del estudiante?

100-. Concepto y principales características del MARCO RECOMENDADO PARA LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN, a juicio del estudiante

101-. ¿Qué entiende por PLAN TECNOLÓGICO COMO SOPORTE DE LA ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN?

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: PRINCIPALES FACTORES DE ÉXITO DE LA INNOVACIÓN

102-. Justifique la importancia de los FACTORES DE ÉXITO DE LA INNOVACIÓN que se mencionan en el apartado

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA VISTA COMO UN PROCESO

- **INTRODUCCIÓN**
- **GESTIÓN DE PROCESOS EN EL ÁMBITO DE LA INNOVACIÓN**

103-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes de los subapartados contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de media página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: CUANTIFICACIÓN Y MEDICIÓN DE LA INNOVACIÓN

- **INTRODUCCIÓN**
- **MEDIDAS DE LOS PROCESOS DE INNOVACIÓN**
- **INDICADORES PARA LA MEDIDA DE LA INNOVACIÓN**

104-. Elaborar un resumen de este apartado en el que figuren los aspectos más importantes de los subapartados contenidos en él, a juicio del estudiante. (Extensión máxima de 1 página).

CUESTIONES DE EVALUACIÓN DEL APARTADO: INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- **RELACIONES ENTRE INNOVACIÓN Y MEJORA**
- **INNOVACIÓN INCREMENTAL O MEJORA CONTINUA**
- **EJEMPLO DE ACTIVIDADES CONCRETAS PARA LA MEJORA CONTINUA EN EL ÁMBITO DE LA INNOVACIÓN**

105-. Justifique la importancia de las RELACIONES ENTRE INNOVACIÓN Y MEJORA

106-. ¿Qué entiende por INNOVACIÓN INCREMENTAL O MEJORA CONTINUA, y cuales son (a su juicio) sus principales características?

