



DATOS IDENTIFICATIVOS

Administración Integrada de la Calidad Total

Asignatura	Administración Integrada de la Calidad Total			
Código	V03M106V01103			
Titulación	Máster Universitario en Administración integrada de Empresas: Responsabilidad Social Corporativa, Calidad y Medio Ambiente			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	3	OB	1	1c
Lengua	Castellano			
Impartición	Gallego			
Departamento	Dpto. Externo Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	Sinde Cantorna, Ana Isabel			
Profesorado	Ferro Soto, Carlos Antonio Leal Millán, Antonio Genaro Sinde Cantorna, Ana Isabel			
Correo-e	asinde@uvigo.es			
Web				
Descripción general	La asignatura Administración Integrada de la Calidad Total facilita el desarrollo de competencias para ejercer las funciones propias de planificación y dirección de la calidad en la empresa, y obtener una visión integrada de la calidad en la organización. Capacita para la realización de auditorías de calidad y para la aplicación de las técnicas de la calidad, tanto básicas como avanzadas. A partir del enfoque de calidad total y gestión por procesos, se facilita la organización de todos los elementos necesarios para la implantación y gestión de sistemas integrados de gestión, calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. Esta aplicabilidad integrada aborda aspectos tales como: La introducción a conceptos clave en el ámbito de la gestión de la calidad total; la evolución y cambios introducidos en los diferentes conceptos a lo largo del tiempo; el conocimiento y aplicación de las diferentes técnicas y herramientas que apoyan la implantación y mantenimiento de un sistema de gestión de la calidad; la planificación y implantación de un sistema de gestión de calidad, a partir de los requisitos de la ISO 9001:2008; la realización de auditorías de calidad; la implantación de la mejora continua en los diferentes ámbitos de la organización; la gestión por procesos; la evaluación de la organización según el modelo europeo EFQM de excelencia empresarial			

Competencias de titulación

Código	
A2	(*)Identificar y aplicar las metodologías más adecuada para abordar proyectos de investigación de diversa índole, con integración de agentes (redes combinadas sociales, institucionales, científicas y empresariales) y de múltiples perspectivas (ambiental, dotacional, energética, social, humana, estructural, productiva, de mercado, financiera y competitiva).
A4	(*)Comprender las implicaciones del comportamiento ético en la estrategia empresarial y en los procesos de toma de decisiones, y su relación con la motivación, liderazgo y cultura empresarial.
A8	(*)Conocer y manejar la terminología y los procedimientos metodológicos propios del ámbito de investigación de la gestión de recursos humanos aplicando criterios de responsabilidad social corporativa.
A9	(*)Conocer la evolución del concepto de calidad y de las formas de su gestión para una mejor comprensión del concepto de calidad total, y todas sus implicaciones estratégicas y sus relaciones con la actuación socialmente responsable de la empresa y la preservación del medio ambiente
A12	(*)Comprender la casuística particular de las empresas según su tamaño empresarial y las distintas formas de impacto de su actividad en el entorno

A13	(*)Diseñar e implementar estrategias competitivas coherentes con el tamaño empresarial y el entorno, basándose en ventajas competitivas resultantes de la combinación de las variables RSC, calidad y medio ambiente
A19	(*)Implantar de forma exitosa herramientas de gestión de la producción a través de un proceso metodológico y con un enfoque que tenga en cuenta todos los agentes implicados.
A20	(*)Armonizar la Tecnología y la Gestión de la Producción con el Desarrollo Sostenible
A23	(*)Reconocer necesidades de información para la investigación y seleccionar fuentes de información adecuadas.
A32	(*)Evaluar críticamente e interpretar atentamente investigaciones realizadas y publicadas
B1	(*)Demostrar un entendimiento sistemático del campo de estudio derivado del entendimiento e integración de distintos enfoques teóricos
B2	(*) Interpretar y dominar destrezas y métodos de investigación asociados con ese campo
B3	(*)Recuperar y analizar información pertinente y oportuna proveniente de fuentes diversas en condiciones óptimas de coste y tiempo.
B5	(*) Integrar nueva información fruto de la investigación original en el cuerpo de conocimientos existente de modo que se amplíen las fronteras del conocimiento
B6	(*)Realizar contribuciones que sean meritorias de ser publicadas en publicaciones científicas referenciadas de ámbito nacional e internacional
B7	(*)Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
B9	(*)Integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
B10	(*)Demostrar la capacidad de análisis crítico, reflexión, evaluación y síntesis de ideas nuevas y complejas
B11	(*)Organizar, planificar y desarrollar estrategias para llevar a cabo un trabajo de investigación
B12	(*)Generar hipótesis a partir de planteamientos dados.
B13	(*)Tener una visión científica permanente.
B14	(*)Comunicar sus conclusiones - y los conocimientos y razones últimas que las sustentan - a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades
B16	(*)Aplicar los conocimientos a la resolución de problemas concretos
B17	(*)Adaptarse a nuevas situaciones
B18	(*)Estudiar de un modo autodirigido o autónomo.

Competencias de materia

Resultados previstos en la materia	Tipología	Resultados de Formación y Aprendizaje
Asimilar conocimientos	saber	B1 B18
Concebir, diseñar, implementar proyectos de investigación	saber hacer	A2 B2 B3 B11 B12 B13 B16
Comunicar conocimientos, razones últimas y conclusiones de un modo claro y sin ambigüedades	saber hacer Saber estar /ser	B1 B6 B7 B14
Analizar críticamente, evaluar y sintetizar ideas nuevas y complejas	saber hacer Saber estar /ser	B10 B17
Asimilar la evolución experimentada por el concepto calidad y su gestión	saber	A9 B1 B18
(*)Comprender en toda su amplitud la filosofía de la Calidad Total y entender las implicaciones de la implantación en la empresa de la filosofía de la Calidad Total	saber	A9 B1 B5 B10 B18
(*)Interiorizar la importancia del papel de los recursos humanos en la consecución de la Calidad Total	saber saber hacer	A4 A8 B1 B18

(*)Integrar la filosofía de Calidad Total en un ámbito más amplio y combinado con comportamientos socialmente responsables y por la preocupación por el medioambiente	saber hacer	A9 A12 A13 A32 B1 B2 B7 B9 B18
---	-------------	--

(*)Diseñar e implantar sistemas de gestión de la calidad según ISO 9000	saber hacer	A9 A19 A20 A23 B10 B16 B17
---	-------------	--

Contenidos

Tema

Tema 1: Fundamentos básicos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - 1.1. Aspectos conceptuales de la calidad: La Calidad Total - 1.2. Evolución de enfoques de la Gestión de la Calidad: Gestión de la Calidad Total o Total Quality Management (TQM) - 1.3. Recursos humanos y calidad - 1.4 La participación del personal en la mejora continua de la calidad - 1.5. Costes asociados a la calidad y a la no calidad - 1.6. Práctica 1
Tema 2. Técnicas y herramientas de apoyo del sistema de un gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - 2.1. La calidad en el diseño: Planificación de la calidad - 2.2. La calidad en la planificación: Control y mejora de procesos - 2.3. Herramientas para la mejora de la calidad y su aplicación en la resolución de problemas - 2.4. Práctica 2
Tema 3. Sistema de gestión de la calidad y auditorías de sistemas de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - 3.1. Normalización y certificación - 3.2. Implantación de un SGC según ISO 9001:2008 - 3.3. Sistemas basado en otros referenciales (EFQM, ...) - 3.4. Auditorías internas. Norma ISO 19.011:2002 - 3.5. Auditorías externas (certificación y seguimiento) - 3.6. Práctica 3

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Resolución de problemas y/o ejercicios	7	24	31
Estudio de casos/análisis de situaciones	3	9	12
Tutoría en grupo	3	6	9
Sesión magistral	10	10	20
Pruebas de respuesta corta	1	0	1
Pruebas prácticas, de ejecución de tareas reales y/o simuladas.	2	0	2

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

	Descripción
Resolución de problemas y/o ejercicios	Elaboración de práctica 1, práctica 2 y práctica 3, relacionadas con cada uno de los temas vistos
Estudio de casos/análisis de situaciones	Análisis de casos vinculados a los distintos temas vistos en la asignatura y elaboración de informes sobre los mismos
Tutoría en grupo	Seguimiento de los trabajos planteados durante el curso para su realización en grupo, y valoración del seguimiento de la materia por parte de los alumnos
Sesión magistral	Exposición de los contenidos teóricos del programa, fomentando la participación del alumnado en el desarrollo de las mismas

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
--------------	-------------

Sesión magistral	Además del seguimiento a través de las tutorías grupales, se establecerán tutorías individualizadas para realizar el seguimiento de los trabajos a realizar de forma individual y del desempeño del alumno en la materia a lo largo del curso
Resolución de problemas y/o ejercicios	Además del seguimiento a través de las tutorías grupales, se establecerán tutorías individualizadas para realizar el seguimiento de los trabajos a realizar de forma individual y del desempeño del alumno en la materia a lo largo del curso
Estudio de casos/análisis de situaciones	Además del seguimiento a través de las tutorías grupales, se establecerán tutorías individualizadas para realizar el seguimiento de los trabajos a realizar de forma individual y del desempeño del alumno en la materia a lo largo del curso
Tutoría en grupo	Además del seguimiento a través de las tutorías grupales, se establecerán tutorías individualizadas para realizar el seguimiento de los trabajos a realizar de forma individual y del desempeño del alumno en la materia a lo largo del curso

Evaluación

	Descripción	Calificación
Resolución de problemas y/o ejercicios	Valoración de la realización de las tres prácticas vinculadas a los temas correspondientes	30
Estudio de casos/análisis de situaciones	Resolución y presentación de informes sobre los casos vistos en las clases prácticas	20
Sesión magistral	Participación e intervenciones en las sesiones de carácter teórico	10
Pruebas de respuesta corta	Realización de un examen teórico-práctico de preguntas cortas	20
Pruebas prácticas, de ejecución de tareas reales y/o simuladas.	Realización de un examen de carácter eminentemente práctico, en el que se resolverán una serie de problemas planteados	20

Otros comentarios sobre la Evaluación

Oportunidad 1: [evaluación continua]:

- o Asistencia mínima: 80%
- o Evaluación de acuerdo con lo establecido en la guía docente (presencialidad, participación, realización de casos, realización de trabajos, exposición pública de trabajos,[]) (60 % de la nota)
- o Realización de una prueba teórico-práctica al final del curso (40% de la nota), en la cual se debe obtener como mínimo una calificación de 5 sobre 10.

Ø Oportunidad 2: fechas de exámenes previstas en calendario oficial en el mes de julio

Estas fechas están previstas para las siguientes circunstancias:

- o Estudiantes que hayan superado la oportunidad 1 (evaluación continua) y deseen presentarse a subir nota
- o Estudiantes que no hayan superado la oportunidad 1

En aras de evitar agravios comparativos, los exámenes tendrán que asegurar la adquisición de todas las competencias exigidas a los estudiantes que han superado la asignatura por evaluación continua. Por este motivo, los exámenes incluyan una parte **teórica** y otra **práctica**. Esta parte práctica puede evaluarse bien vía preguntas en el examen, bien mediante la exigencia de entrega de los trabajos que los estudiantes presenciales han realizado a lo largo del curso.

Fuentes de información

Bibliografía básica:

GRYNA, F.M.; CHUA, C.H. & DEFEQ, J.L. (2007): *MÉTODO JURAN. ANÁLISIS Y PLANEACIÓN DE LA CALIDAD* (5ªED). McGrawHill, México.

SANGÜESA, M.; MATEO, R.; ILZARBE, L. (2006): *TEORÍA Y PRÁCTICA DE LA CALIDAD*. Thompson

Bibliografía complementaria:

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (AEC) (1999): *Guía de Autoevaluación según el Modelo Europeo de Calidad para la Pequeña y Mediana Empresa*. AEC, Madrid.

BUCH JENSEN, P. (2001): ISO 9000. Guía y Complementos. 3ª edición. AENOR, Madrid.

SENLE, L. (2001): ISO 9000-2000. Calidad y Excelencia. Gestión 2000, Barcelona.

Información complementaria:

Publicaciones periódicas

- la Calidad □ AEC)
- UNE (Asociación Española de Normalización y Certificación □ AENOR)
- The TQM Magazine
- **Páginas Web**

<http://www.aenor.es>

<http://www.efqm.org>

<http://www.calidad.org>

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

(*)/
