



DATOS IDENTIFICATIVOS

Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad: Modelos y Técnicas

Asignatura	Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad: Modelos y Técnicas			
Código	004M006V01205			
Titulación	Máster Universitario en Creación, Dirección e Innovación na Empresa			
Descriptor	Creditos ECTS	Selección	Curso	Cuatrimestre
	3	OB	1	2c
Lengua	Castellano			
Impartición	Gallego			
Departamento	Dpto. Externo Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	del Río Rama, María de la Cruz			
Profesorado	del Río Rama, María de la Cruz Fernández González, Arturo José Rodríguez Casar, Vicente			
Correo-e	delrio@uvigo.es			
Web	http://faitic.uvigo.es			
Descripción general	<p>En un Máster sobre Gestión de Innovación, necesariamente debe darse un protagonismo relevante a contenidos específicos sobre Gestión de la calidad dado que existe una relación *biunívoca entre Calidad e Innovación.</p> <p>La relación es *biunívoca, porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por un lado, innovar sin calidad conduce, por regla, a un resultado muy efímero. Puede no ser más del que producir algo de nuevo, que el mercado, rápidamente, va a rechazar. Rechazar por falta de calidad, no se traduciendo la innovación, así, en valor sustentado para la empresa y sus clientes. - Por otro lado, la calidad compuerta, en sí misma, varias componentes y metodologías, que permiten que el conocimiento generado en el proceso de innovación, se vaya potenciando en el ciclo virtuoso del tipo *PDCA : Plan; Del; *Check; *Act. - Finalmente, la conversión de los resultados de la innovación en conocimiento *captables en normas, u otros *referenciais, induce, en el mercado, la un uso generalizado y exitoso de aquellos resultados. 			

Competencias

Código	
A1	Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
A2	Que los estudiantes sepan 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.
A3	Que los estudiantes sean capaces de 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.
A4	Que los estudiantes sepan 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.
A5	Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.
B1	Capacidad de organización y planificación
B2	Capacidad para diseñar y poner en práctica los planes globales de la empresa, tanto estratégicos como operativos
B4	Capacidad para la toma de decisiones
B9	Capacidad de aprendizaje

B15	Competencias para diseñar e implantar modelos y sistemas de gestión de la calidad a distintos ámbitos y dimensiones de las empresas
C2	Capacidad para identificar, valorar y gestionar las capacidades y el conocimiento organizacional
D1	Capacidad para trabajar en equipos interdisciplinarios
D6	Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica

Resultados de aprendizaje

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Resumir la evolución del concepto de calidad y su aplicación en el terreno empresarial como medio de comprender la situación actual y las líneas de avance que se perfilan en materia de calidad y su gestión	A1 A2 A3 B9
Explicar el significado de calidad total y lo que supone implantar el enfoque de gestión de la calidad total, bajo el ciclo de mejora continua **PDCA. Defender la importancia que tiene la **involucración y participación de todo el personal en la consecución de los objetivos de calidad planificados y en la implantación de la mejora continua en la organización	B1 B9
Explicar el valor estratégico de la gestión de la calidad en el entorno empresarial actual y los costes asociados a la calidad	A2 B1 B2 B4
Describir los diferentes modelo que pueden servir a las empresas para implantar un sistema de gestión de la calidad, en especial *ESO 9000, y desarrollar un enfoque de gestión global de la calidad	B9 B15 C2
Describir la problemática en la industria alimentaria y la aplicación del análisis de peligros y puntos de críticos de control (**APPCC)	A2 B9 B15 C2
Identificar otros **referenciales de especial interés, como el Modelo **EFQM de Excelencia, y otros de alcance sectorial, como lo *ESO/TS 16949 (automóvil), marcas de garantía de calidad, marcado CE, etc.	A4 A5 B9 B15 C2
Emplear herramientas y técnicas que permitan desarrollar la actividad de una empresa bajo la perspectiva de la calidad con especial atención al control estadístico de procesos (**SPC)	A1 A2 A3 A4 B9 D1 D6
Describir los nuevos recursos tecnológicos disponibles como ayuda y soporte a la gestión de la calidad	A4 B2 B4 C2 D6

Contenidos

Tema

Calidad; ESO 9000. Sistemas de Gestión de Calidad; *EFQM, otros modelos; Calidad en la industria alimentaria; Herramientas básicas: control Estadístico de Procesos (*SPC); Herramientas avanzadas: *despliegue de la Función de Calidad (*QDF), *Análisis Modal de Fallos y Efectos (*AMFE), Diseño Estadístico de Experimentos (*DEE); Seis sigma; Soporte electrónico para la documentación del Sistema de Gestión de la calidad y del Sistema Integrado de Gestión

*Estos contenidos *desarrollanse a través del siguiente temario:

TEMA 1: CONCEPTO DE CALIDAD. La GESTIÓN DE La CALIDAD: PRINCIPALES CONCEPTOS.

TEMA 2: La NORMATIVA ESO 9000. IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE La CALIDAD *SEGÚN ESO 9000.

TEMA 3: EL MODELO *EFQM DE EXCELENCIA.

TEMA 4: DOCUMENTACIÓN DEL *SXC. USO DE SOPORTE ELECTRÓNICO.

TEMA 5: HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA La MEJORA DE La CALIDAD.

TEMA 6: EL CONTROL ESTADÍSTICO DE PROCESO (*SPC).

TEMA 7: HERRAMIENTAS AVANZADAS PARA La MEJORA DE La CALIDAD: *QDF, *AMFE, DISEÑO DE EXPERIMENTOS.

TEMA 8: SEIS SIGMA.

Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Sesión magistral	9	0	9
Resolución de problemas y/o ejercicios	5	0	5
Pruebas de tipo test	1	35	36
Informes/memorias de prácticas	0	25	25

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

Metodologías

	Descripción
Sesión magistral	Lección magistral participativa, con material de apoyo de medios *audiovisuales. La participación activa *provendrá de *dudas o comentarios del alumno por la explicación del docente, lo por cuestión del docente para conseguir respuestas y generar debate que *enriquezca la exposición. Combinación de métodos: participativos, *interrogativos y prácticos
Resolución de problemas y/o ejercicios	Estudio y *discusión de casos y ejercicios en la clase. Trabajo *guiado en grupos prácticos, con el apoyo del docente.

Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Resolución de problemas y/o ejercicios	La atención personalizada es una actividad académica que tiene como finalidad atender las necesidades y consultas del alumnado, en pequeño grupo, relacionadas con el trabajo en grupo y temas vinculados con la materia

Evaluación

	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje
Pruebas de tipo test	Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas cerradas con diferentes alternativas de respuesta (verdadero/falso, elección múltiple, emparejar elementos...). Los alumnos seleccionan una respuesta entre un número limitado de posibilidades. Necesario obtener una puntuación mínima de 5 sobre 10 en esta prueba. *Evalúanse los resultados de aprendizaje: 1,2,3,4,5,6,8	20	A1 B1 C2 A5 B9 B15
Informes/memorias de prácticas	Elaboración de un documento por parte del alumno (individual o en grupo) en el que se reflejan las características del trabajo llevado a cabo. Los alumnos deben describir las tareas y procedimientos desarrollados, mostrar los resultados obtenidos u observaciones realizadas, así como el análisis y tratamiento de datos, en su caso. Para determinadas sesiones se exige asistencia. En el caso de no asistir, el alumno deberá elaborar un trabajo individual relacionado con la sesión a la que no asistió, siguiendo las *instrucciones del profesor, y presentar un documento correspondiente al incluso. *Evalúanse los resultados de aprendizaje 2,,6,7,8	80	A2 B1 D1 A3 B2 D6 A4 B4

Otros comentarios sobre la Evaluación

&*It;*p&*gt; El conjunto de criterios de evaluación arriba expuesto constituye el sistema de evaluación continua.&*It; /*p&*gt;&*It; /*p&*gt;Examen de segunda convocatoria:
&*It; /*br /&*gt;Se realizará un examen en el mes de julio para aquellos alumnos y alumnas

que no superaran la materia por el sistema de evaluación continua (debido a no haber superado la materia a través del conjunto de métodos

expuesto anteriormente). En este caso, la calificación obtenida en el examen constituirá el

100% de la nota.
Observación:
Cualquier evidencia de trabajos plagiados o copiados supondrá una calificación de suspenso en las dos convocatorias.

Fuentes de información

GRYNA, F.M.; CHUA, R.C.H.; DEFEO, J.A., **Método Juran. Análisis y Planeación de la calidad**, 2007,

GONZÁLEZ GAYA, C.; DOMINGO NAVAS, R.; SEBASTIÁN PÉREZ, M.A., **Técnicas de mejora**, 2000,

CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T., **Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y**, 2007,

CUATRECASAS, L., **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª**, 2001,

Recomendaciones
