



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 | 004M157V01206 | | | |
| Titulación | Máster Universitario en Creación, Dirección e Innovación en la Empresa | | | |
| Descriptor | Creditos ECTS | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
| | 3 | OB | 1 | 2c |
| Lengua Impartición | Castellano | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinador/a | Fernández González, Arturo José | | | |
| Profesorado | del Río Rama, María de la Cruz Fernández González, Arturo José | | | |
| Correo-e | ajfdez@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 traduce en la innovación, así, en valor sustentado para la empresa y sus clientes. - Por otro lado, la calidad compuesta, 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; Do; Check; Act. - Finalmente, la conversión de los resultados de la innovación en conocimiento a través de normas, u otros referenciales, induce, en el mercado, a un uso generalizado y exitoso de aquellos resultados. <p>Esta materia se dedica a la gestión de la calidad en la empresa y a las herramientas y modelos existentes para la misma, con una especial atención a las herramientas básicas (diagramas de Pareto, Causa-efecto, AMFE, QFD, etc.) y a la normativa ISO 9000. En primer lugar, se exponen las herramientas mencionadas y los conceptos de normalización, certificación y acreditación. A continuación, se estudian los fundamentos de un sistema de gestión de la calidad con relación a la norma ISO 9001, prestando especial atención a su relación con la mejora de la competitividad de la empresa. Finalmente, se proporcionan claves para su correcta implantación y mantenimiento en el tiempo.</p> | | | |

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 modelos que pueden servir a las empresas para implantar un sistema de gestión de la calidad, en especial ISO 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 ISO/TS 16949 (automóvil), marcas de garantía de calidad, marcado CE, etc. | A4 A5 B9 B15 C2 |
| Emplear herramientas y técnicas que permitan mejorar los resultados de calidad de una empresa | 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 | |
|---|---|
| Tema 1: Herramientas para la gestión de la calidad | 1.1. Las 7 herramientas estadísticas 1.2. Las 7 herramientas básicas de gestión 1.3. Otras herramientas: QFD y AMFE |
| Tema 2: Concepto de calidad. Evolución. Aspectos generales sobre gestión de la calidad | . |
| Tema 3: Modelos para la gestión de la calidad: la normativa ISO 9000. La norma ISO 9001:2015. Diseño, desarrollo, implantación, certificación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9000 | . |
| Tema 4: Otros modelos de gestión de la calidad: El Modelo EFQM de Excelencia | . |

| 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, o 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 | |

| 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. Se evalúan los resultados de aprendizaje: 1,2,3,4,5,6,8 | 20 | A1 A5 | B1 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 mismo. Se evalúan los resultados de aprendizaje 2,6,7,8 | 80 | A2 A3 A4 | B1 B2 B4 D1 D6 |

Otros comentarios sobre la Evaluación

El conjunto de criterios de evaluación arriba expuesto constituye el sistema de evaluación continua.

Examen de segunda convocatoria:

Se realizará un examen en el mes de julio para aquellos alumnos y alumnas que no superasen 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.

Las fechas y horarios de las pruebas de evaluación de las diferentes convocatorias son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Comisión Académica del Máster para el curso 2016-2017. No obstante, el calendario puede ser modificado a lo largo del curso por algún imprevisto. Consultad la página web del Máster por si hay cambios en el mismo. En el caso de conflicto o disparidad entre las fechas de los exámenes, prevalecerán las señaladas en la mencionada página web (http://mastercidie.webs.uvigo.es/index.php/*gl/docencia-*menu-*gl/horarios-y-*guia-nuevo-alumnado).

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,
AENOR, **Norma ISO 9001:2015**, 2015,

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Gestión Medioambiental, de la Seguridad y Salud Laboral y de la Responsabilidad Social Corporativa. Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad/O04M157V01205
