



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Gestión de la Calidad Total

Asignatura	Gestión de la Calidad Total			
Código	V03M134V01201			
Titulación	Máster Universitario en Administración Integrada de Empresas y Responsabilidad Social Corporativa			
Descriptores	Creditos ECTS	Seleccione	Curso	Cuatrimestre
	5	OB	1	2c
Lengua Impartición				
Departamento	Organización de empresas y marketing			
Coordinador/a	Ferro Soto, Carlos Antonio			
Profesorado	Ferro Soto, Carlos Antonio			
Correo-e	cferro@uvigo.es			
Web				
Descripción general	La asignatura tiene por objeto la comprensión de los rasgos básicos de la Calidad Total y el modo de gestionarla (Gestión de la Calidad Total), así como conocer las herramientas de calidad de aplicación dentro de un proceso de mejora continua, y el cálculo de los costes relacionados con la gestión de la calidad.			

## Resultados de Formación y Aprendizaje

Código				
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.			
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	Recuperar y analizar información pertinente y oportuna proveniente de fuentes diversas en condiciones óptimas de coste y tiempo			
B7	Demostrar la capacidad de análisis crítico, reflexión, evaluación y síntesis de ideas nuevas y complejas			
B10	Trabajar en equipo.			
B11	Aplicar los conocimientos a la resolución de problemas concretos.			
B13	Estudiar de un modo auto-dirigido o autónomo			
C11	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			
D3	Difusión y divulgación de ideas en contextos tanto académicos como no especializados			

## Resultados previstos en la materia

Resultados previstos en la materia	Resultados de Formación y Aprendizaje
Distinguir entre los diferentes concepto de calidad y de sus modos de gestión, habidos a lo largo de toda su evolución histórica, con el fin de identificar los rasgos clave de la calidad total y la gestión de la calidad total y su valor estratégico como ventaja competitiva	A2 A3 A5 B13 C11

Identificar y distinguir entre los distintos costes de la calidad y la no calidad	A2 A3 A5 B13 C11
Resolver problemas de cálculo de costes de calidad y de no calidad	A2 A3 A5 B1 B10 B11 B13 C11
Identificar, y en consecuencia, distinguir entre las diferentes herramientas y técnicas que permiten desarrollar la actividad de una empresa bajo la perspectiva de la gestión de la calidad total, de aplicación tanto en las fase de planificación y diseño de productos y procesos, como en el propio proceso productivo	A2 A3 A5 B13 C11
Aplicar las diferentes herramientas y técnicas que permiten desarrollar la actividad de una empresa bajo la perspectiva de la gestión de la calidad total, de aplicación tanto en las fase de planificación y diseño de productos y procesos, como en el propio proceso productivo	A2 A3 A5 B1 B7 B10 B11 B13 C11 D3

## Contenidos

### Tema

LAS BASES DE LA CALIDAD TOTAL Y SU GESTIÓN	Tema 1. Concepto de Calidad: La Calidad Total Tema 2. Gestión de Calidad Total o Total Quality Management (TQM) Tema 3. Costes asociados a la calidad
LA CALIDAD EN EL DISEÑO Y LA PRODUCCIÓN	Tema 4. La calidad en el diseño: Planificación de la calidad Tema 5. La Calidad en la producción: Control y mejora de procesos

## Planificación

	Horas en clase	Horas fuera de clase	Horas totales
Resolución de problemas de forma autónoma	25	19	44
Lección magistral	10.5	19	29.5
Resolución de problemas y/o ejercicios	1	27.5	28.5
Examen de preguntas objetivas	1	22	23

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

## Metodologías

	Descripción
Resolución de problemas de forma autónoma	Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la materia. El/la alumno/a debe desarrollar el análisis y resolución de los problemas y/o ejercicios de forma autónoma.
Lección magistral	Exposición por parte del/a profesor/a de los contenidos sobre la materia objeto de estudio, bases teóricas y/o directrices de un trabajo, ejercicio que el/la estudiante tiene que desarrollar

## Atención personalizada

Metodologías	Descripción
Lección magistral	Resolución personalizada de problemas del alumnado a la hora de entender los conocimientos teóricos impartidos. Las sesiones de tutorización podrán realizarse por medios telemáticos o presencialmente, siempre bajo modalidad de concertación previa.
Resolución de problemas de forma autónoma	Resolución personalizada de problemas del alumnado a la hora de llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos. Las sesiones de tutorización podrán realizarse por medios telemáticos o presencialmente, siempre bajo modalidad de concertación previa.

Pruebas	Descripción
---------	-------------

Resolución de problemas y/o ejercicios	Resolución personalizada de problemas del alumnado a la hora de llevar a la práctica los conocimientos teóricos adquiridos. Las sesiones de tutorización podrán realizarse por medios telemáticos o presencialmente, siempre bajo modalidad de concertación previa.
Examen de preguntas objetivas	Resolución personalizada de problemas del alumnado a la hora de entender los conocimientos teóricos impartidos. Las sesiones de tutorización podrán realizarse por medios telemáticos o presencialmente, siempre bajo modalidad de concertación previa.

<b>Evaluación</b>						
	Descripción	Calificación	Resultados de Formación y Aprendizaje			
Resolución de problemas de forma autónoma	Actividad en la que se formulan problemas y/o ejercicios relacionados con la materia. El/la alumno/a debe desarrollar el análisis y resolución de los problemas y/o ejercicios de forma autónoma.	60	A2 A3 A5	B1 B7 B10 B11 B13	C11	D3
Resolución de problemas y/o ejercicios	Prueba escrita individual en la que el alumno debe solucionar una serie de problemas y/o ejercicios en un tiempo/condiciones establecido/as por el profesor. De esta manera, el alumno debe aplicar los conocimientos que ha adquirido.	28	A2 A3 A5	B1 B7 B11	C11	
Examen de preguntas objetivas	Prueba escrita individual para evaluar los conocimientos teóricos de la asignatura	12	A2 A3 A5	B13	C11	

### **Otros comentarios sobre la Evaluación**

Todas las especificaciones respecto a la evaluación se encontrarán claramente detalladas al comienzo del curso en Moovi, en el documento 'Condiciones de la asignatura'.

Las fechas y horas de los exámenes oficiales (primera y segunda oportunidad) son las especificadas en el calendario de pruebas de evaluación aprobado por la Comisión Académica del Master para el presente curso académico, y podrán consultarse de forma actualizada en MooVi en la materia [Espacio de coordinación del Máster en Administración Integrada de Empresas y Responsabilidad Social Corporativa].

El alumnado podrá elegir ser evaluado mediante el sistema de evaluación continua (EC), o alternatively optar por una prueba de Evaluación Global (EG). La evaluación por defecto es la EC. La elección de EG supone la renuncia al derecho de seguir evaluándose mediante las actividades de EC que resten y a la calificación obtenida hasta ese momento en cualquiera de las pruebas que ya se hayan realizado. Independientemente de la modalidad de evaluación (continua o global), es necesario tener al menos un 5 (sobre 10) encada prueba de evaluación para superar la asignatura. Igualmente, todas las pruebas son liberatorias para todas las convocatorias del presente curso académico. Las pruebas no superadas podrán recuperarse en las pruebas de evaluación de convocatorias oficiales del presente curso académico.

### **EVALUACIÓN CONTINUA (EC)**

La EC se considerará cuando se haya asistido y participado activamente en más del 80% de las clases y se haya entregado el 100% de los casos propuestos. De no asistir al 80% de las sesiones, se entiende que se ha optado por EG.

Para el alumnado de EC, la ausencia a alguna clase presencial por causa justificada (dentro del porcentaje para mantener la EC) en la que se haya llevado a cabo algún caso práctico evaluable, conllevará que el alumnado deberá realizarlo y presentarlo de forma individual.

Las pruebas de evaluación para la modalidad EC y sus ponderaciones serán las siguientes:

1. Actividad en el aula > Resolución de problemas de forma autónoma

1.a. Asistencia (5%) 1.b. Participación activa en el aula/equipo (5%) 1.c. Caso costes de calidad/no calidad (10%) 1.d. Caso [casa de la calidad] (20%) 1.e. Caso gráficos de control (20%)

2. Examen individual tipo test para evaluación de contenidos Temas 1, 2 y 3 (12%)

3. Examen individual con preguntas y problemas a desarrollar para evaluación de todos los contenidos de la materia (28%)

Todas las pruebas de EC se realizarán a lo largo del segundo cuatrimestre.

### **EVALUACIÓN GLOBAL (EG)**

La EG está dirigida a alumnado que opta por esta modalidad de evaluación o alumnado que no haya superado la EC.

La EG se lleva a cabo mediante las siguientes pruebas de evaluación, sólo en convocatorias oficiales, que en su conjunto conformarán el 100% de la calificación (10 sobre 10), con la siguiente ponderación:

1. Entrega de resolución de problemas de forma autónoma e individual

1.a. Caso costes de calidad/no calidad (10%) 1.b. Caso "casa de la calidad" (25%) 1.c. Caso gráficos de control (25%)

2. Examen individual tipo test para evaluación de contenidos Temas 1, 2 y 3 (12%)

3. Examen individual con preguntas y problemas a desarrollar para evaluación de todos los contenidos de la materia (28%)

### **CONVOCATORIA FIN DE CARRERA**

En la convocatoria fin de carrera, la evaluación se lleva a cabo mediante una prueba global sobre los contenidos teóricos y prácticos impartidos en la materia. Esta prueba en su conjunto conforman el 100% de la calificación (10 sobre 10).

Los estudiantes que no participen en la EC ni en la EG, figurarán en las actas con la calificación de "no presentado". Se considerará que el alumnado se ha presentado a la EC cuando se haya presentado a alguna de las pruebas de evaluación de esta modalidad.

Con independencia de la modalidad y convocatoria elegida por el alumnado, se recuerda que estos siempre deben tener en cuenta el Título VII (Del uso de medios ilícitos), del Reglamento sobre la Evaluación, la calificación y la calidad de la docencia y del proceso de aprendizaje del estudiantado, que se puede consultar en el siguiente enlace:

<https://secretaria.uvigo.gal/uv/web/normativa/public/normativa/documento/downloadbyhash/4904ced4d24eb81fe5715ddde2c48c59c0a7c4d624cd0e7491df7a753985ccfa>

Tutorías: modalidad de Tutorías Concertadas, previamente solicitadas al correo electrónico

---

#### **Fuentes de información**

##### **Bibliografía Básica**

CUATRECASAS, L, **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación**, 2ª edición., Gestión 2000, 2010

GONZÁLEZ GAYA, C.; DOMINGO NAVAS, R y SEBASTIÁN PÉREZ, M.A, **Técnicas de Mejora de la Calidad**, 3ª Ed, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNE, 2008

SANGÜESA, M.; MATEO, R.; ILZARBE, L., **Teoría y Práctica de la Calidad.**, Thompson, 2006

CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, C., **Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas.**, Pearson. Prentice Hall, 2007

##### **Bibliografía Complementaria**

---

#### **Recomendaciones**

##### **Asignaturas que continúan el temario**

Sistemas Normalizados de Gestión: Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo/V03M134V01207