



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Administración Integrada da Calidade Total

|                       |   |        |       |              |
|-----------------------|---|--------|-------|--------------|
| Materia               | Administración Integrada da Calidade Total  |        |       |              |
| Código                | V03M106V01103   |        |       |              |
| Titulación            | Máster Universitario en Administración Integrada de Empresas: Responsabilidade Social Corporativa, Calidade e Medio Ambiente  |        |       |              |
| Descritores           | Creditos ECTS   | Sinale | Curso | Cuadrimestre |
|                       | 3   | OB     | 1     | 1c           |
| Lingua de impartición | Castelán Galego   |        |       |              |
| Departamento          | Dpto. Externo Organización de empresas e márketing  |        |       |              |
| Coordinador/a         | Sinde Cantorna, Ana Isabel  |        |       |              |
| Profesorado           | Ferro Soto, Carlos Antonio<br>Leal Millán, Antonio Genaro<br>Sinde Cantorna, Ana Isabel   |        |       |              |
| Correo-e              | asinde@uvigo.es   |        |       |              |
| Web                   |   |        |       |              |
| Descrición xeral      | <p>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.</p> <p>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 dichos 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 e 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</p> |        |       |              |

## 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 na materia   | Tipología                        | Resultados de Formación e Aprendizaxe      |
|---|----------------------------------|--|
| Asimilar conocimientos  | saber                            | B1<br>B18                                  |
| Concebir, diseñar, implementar y adaptar proyectos de investigación   | saber hacer                      | A2<br>B2<br>B3<br>B11<br>B12<br>B13<br>B16 |
| Comunicar conocimientos, razones últimas y conclusiones de un modo claro y sin ambigüedades   | saber hacer<br>Saber estar / ser | B1<br>B6<br>B7<br>B14                      |
| Analizar críticamente, evaluar y sintetizar ideas nuevas y complejas  | saber hacer<br>Saber estar / ser | B10<br>B17                                 |
| Asimilar la evolución experimentada por el concepto calidad y su gestión  | saber                            | A9<br>B1<br>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<br>B1<br>B5<br>B10<br>B18               |
| Interiorizar la importancia del papel de los recursos humanos en la consecución de la Calidad Total   | saber<br>saber hacer             | A4<br>A8<br>B1<br>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<br>A12<br>A13<br>A32<br>B1<br>B2<br>B7<br>B9<br>B18 |
| Diseñar e implantar sistemas de gestión de la calidad según ISO 9000   | saber hacer | A9<br>A19<br>A20<br>A23<br>B10<br>B16<br>B17           |

## Contidos

### Tema

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

## Planificación

|   | Horas na aula | Horas fóra da aula | Horas totais |
|---|---------------|--------------------|--------------|
| Resolución de problemas e/ou ejercicios                         | 7             | 24                 | 31           |
| Estudo de casos/análises de situacións                          | 3             | 9                  | 12           |
| Titoría en grupo  | 3             | 6                  | 9            |
| Sesión maxistral  | 10            | 10                 | 20           |
| Probas de resposta curta  | 1             | 0                  | 1            |
| Probas prácticas, de execución de tarefas reais e/ou simuladas. | 2             | 0                  | 2            |

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientador, considerando a heteroxeneidade do alumnado.

## Metodoloxía docente

|   | Descrición  |
|---|---|
| Resolución de problemas e/ou ejercicios | Elaboración de práctica 1, práctica 2 y práctica 3, relacionadas con cada uno de los temas vistos   |
| Estudo de casos/análises de situacións  | Análisis de casos vinculados a los distintos temas vistos en la asignatura y elaboración de informes sobre los mismos                                     |
| Titoría 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 maxistral                        | Exposición de los contenidos teóricos del programa, fomentando la participación del alumnado en el desarrollo de las mismas                               |

## Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|--------------|------------|
|--------------|------------|

|   |   |
|---|---|
| Sesión maxistral                        | 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 e/ou 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 |
| Estudo de casos/análises 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 |
| Titoría 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 |

### **Avaliación**

|   | Descripción  | Cualificación |
|---|--|---------------|
| Resolución de problemas e/ou ejercicios                         | Valoración de la realización de las tres prácticas vinculadas a los temas correspondientes                             | 30            |
| Estudo de casos/análises de situaciones                         | Resolución y presentación de informes sobre los casos vistos en las clases prácticas                                   | 20            |
| Sesión maxistral  | Participación e intervenciones en las sesiones de carácter teórico   | 10            |
| Probas de resposta curta  | Realización de un examen teórico-práctico de preguntas cortas  | 20            |
| Probas prácticas, de ejecución de tarefas reais e/ou simuladas. | Realización de un examen de carácter eminentemente práctico, en el que se resolverán una serie de problemas planteados | 20            |

### **Outros comentarios sobre a Avaliación**

#### **Oportunidad 1: [evaluación continua]:**

o Asistencia mínima: 80%

o Evaluación de acuerdo con lo establecido en las guías docentes (presencialidad, participación, realización de casos, realización de trabajos, examen, [ ])

o De estar prevista en la guía docente la realización de algún examen (recomendable salvo peculiaridades de la materia impartida o de la metodología utilizada), éste se realizará en las fechas de exámenes previstas en calendario oficial a tal fin.

#### **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 supera la oportunidad 1

En aras de evitar agravios comparativos, los exámenes tendrán que asegurar la adquisición de todas las capacidades exigidas a los estudiantes que han superado la asignatura por evaluación continua. Por este motivo, sería deseable que los exámenes incluyeran 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 estuantes presenciales han realizado a lo largo del curso.

### **Bibliografía. Fontes de información**

#### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª edición. Gestión 2000, Barcelona.

CAMISÓN, C.; CRUZ, S. & GONZÁLEZ, T. (2006): *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson, Madrid.

la Calidad. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid.

GRYNA, F.M.; CHUA, C.H. & DEFEO, J.A. (2007): *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad* (5ªed). McGrawHill, México.

la Calidad. Thompson

## **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA**

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA la Pequeña y Mediana Empresa. AEC, Madrid.

la Integración de los Sistemas de Gestión de la Calidad (AEC), Madrid.

JAMES, P. (1998): *Gestión de la Calidad Total. Un Texto Introductorio*. Prentice Hall, Madrid.

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

La Norma ISO 9001 del 2000. Gestión 2000

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.calidade.org>

---

### **Recomendacións**

---

### **Materias que se recomienda cursar simultaneamente**

---

(\*)/

---