



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Xestión de Operacións e Calidade

Materia	Xestión de Operacións e Calidade			
Código	V55M164V01108			
Titulación	Máster Universitario en Dirección e Administración de Empresas (MBA)			
Descritores	Creditos ECTS 3	Sinale OB	Curso 1	Cuadrimestre An
Lingua de impartición	Castelán			
Departamento	Departamento do IESIDE (Vigo)			
Coordinador/a	Rodríguez Gavín, Mónica			
Profesorado	Gómez Vieites, Álvaro Manuel Rodríguez Gavín, Mónica			
Correo-e	monica.rodriguez@ieside.edu			
Web	<a href="http://www.ieside.edu">http://www.ieside.edu</a>			
Descrición xeral	O obxectivo desta materia é mostrar ao estudante a importancia tanto da dirección de operacións como da xestión da calidade no ámbito empresarial. Para iso, partindo da análise dos procesos, abordaranse as variables principais que interveñen na xestión de produción de forma que sexa capaz de parametrizalas para poder predicir cal será o output dun sistema produtivo, e analizaranse os aspectos a considerar para o deseño de sistemas de xestión da calidade.			

## Competencias

Código	
A2	Que os estudantes saiban aplicar os coñecementos adquiridos e a súa capacidade de resolución de problemas en contornos novos ou pouco coñecidos dentro de contextos máis amplos (ou multidisciplinares) relacionados coa súa área de estudo.
B4	Aplicar os conceptos e as teorías ás organizacións empresariais para descubrir novas oportunidades de negocio e lograr a xeración de vantaxes competitivas duradeiras.
C8	Deseñar o mapa de procesos dunha compañía, para diferenciar os procesos crave do negocio e parametrizar as variables que axuden a predicir o output dun sistema produtivo.
C9	Deseñar o sistema de xestión da calidade dunha organización, tomando como base o enfoque baseado en procesos.
D7	Resolución de Problemas: Identificar, analizar e definir os elementos significativos que constitúen un problema para resolvelo con criterio e de forma efectiva.

## Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Identificar, analizar e mellorar os procesos de valor da empresa e a súa relación co resto de actividades, desde o punto de vista da dirección de operacións.	A2 B4 C8 D7
Parametrizar as variables para poder predicir cal será o output dun sistema produtivo.	C8 C9 D7
Deseñar o sistema de xestión da calidade dunha organización tomando como base o enfoque baseado en procesos.	C8 C9

## Contidos

Tema	
------	--

**XESTIÓN DE OPERACIÓNS**

A función da dirección de operacións  
 Os procesos  
 O produto  
 A xestión de proxectos  
 Xestión da cadea de subministración  
 O proceso de mellora continua e lean manufacturing  
 A revolución da Industria 4.0

**CALIDADE**

A calidade e o seu contexto  
 Os sistemas de xestión da calidade  
 As auditorías dos sistemas de xestión da calidade

**Planificación**

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Estudo de casos/análises de situacións	7	14	21
Resolución de problemas	5	15	20
Resolución de problemas e /ou exercicios de forma autónoma	0	10	10
Lección maxistral	10	0	10
Probas de tipo test	1	3	4
Probas de resposta curta	1	9	10

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

**Metodoloxía docente**

	Descrición
Estudo de casos/análises de situacións	Análise dun feito, problema ou suceso real coa finalidade de coñecelo, interpretalo, resolvelo, xerar hipótese, contrastar datos, reflexionar, completar coñecementos, diagnosticalo e adestrarse en procedementos alternativos de solución.
Resolución de problemas	Actividade na que se formulan problema e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rutinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Adóitase utilizar como complemento da lección maxistral.
Resolución de problemas e /ou exercicios de forma autónoma	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno debe desenvolver a análise e resolución dos problemas e/ou exercicios de forma autónoma.
Lección maxistral	Exposición por parte do profesor dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudante.

**Atención personalizada**

Metodoloxías	Descrición
Estudo de casos/análises de situacións	O profesor atenderá ás necesidades e consultas do estudante relacionadas coa análise de situacións vinculadas coa materia, proporcionándolle orientación, apoio e motivación no proceso de aprendizaxe.
Resolución de problemas	O estudante terá un seguimento continuo e unha atención personalizada, a través da resolución de problemas e/ou exercicios e do control do traballo realizado.

**Avaliación**

	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Estudo de casos/análises de situacións	Proba en que se expón unha situación ou problemática xa dada ou que pode darse, partindo dos diferentes factores involucrados, a análise dos antecedentes, condicións, da situación, etc.	30	A2 B4 C8 D7 C9
Resolución de problemas	Proba na que o alumno debe solucionar unha serie de problemas e/ou exercicios nun tempo/condicións establecido/as polo profesor. Desta maneira, o alumno debe aplicar os coñecementos que adquiriu. A aplicación desta técnica pode ser presencial e non presencial. Pódense utilizar diferentes ferramentas para aplicar esta técnica como, por exemplo, chat, correo, foro, audioconferencia, videoconferencia, etc.	20	A2 B4 C8 D7 C9

Probas de tipo test	Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta (verdadeiro/falso, elección múltiple, emparellamento de elementos...). Os alumnos seleccionan unha resposta entre un número limitado de posibilidades.	10	A2	B4	C9
Probas de resposta curta	Probas para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas directas sobre un aspecto concreto. Os alumnos deben responder de maneira directa e breve en base aos coñecementos que teñen sobre a materia.	40	A2	B4	C8 D7 C9

### Outros comentarios sobre a Avaliación

A asistencia ás sesións presenciais é obrigatoria.

### Bibliografía. Fontes de información

#### Bibliografía Básica

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9000 (Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario)**, 1ª ed., AENOR, 2015

AENOR, **Norma UNE-EN-ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos)**, 1ª ed., AENOR, 2015

GOLDRATT, E.M., **La Meta**, 3ª ed., Díaz de Santos, 2005

HEIZER, J. y RENDER, B., **Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones tácticas**, 8ª ed., Prentice-Hall, 2008

JONQUIÈRES, M., **Manual de auditoría de los sistemas de gestión**, 1ª ed., AENOR, 2010

#### Bibliografía Complementaria

GOLDRATT, E.M., **La Cadena crítica**, Díaz de Santos, 2001

GÓMEZ MARTÍNEZ, J.A., **Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015**, 1ª ed., AENOR, 2015

PHILLIPS, A.W., **Cómo gestionar con éxito una auditoría interna conforme a ISO 9001:2015**, 1ª ed., AENOR, 2016

### Recomendacións

#### Materias que continúan o temario

Dirección de Empresas/V55M164V01112

### Outros comentarios

O estudante debe revisar diariamente a conta de correo de IESIDE, dado que os avisos e comunicacións faranse a esa conta.