



DATOS IDENTIFICATIVOS

Xestión da Calidade Total

Materia	Xestión da Calidade Total			
Código	V03M134V01201			
Titulación	Máster Universitario en Administración Integrada de Empresas e Responsabilidade Social Corporativa			
Descritores	Creditos ECTS	Sínale	Curso	Cuadrimestre
	5	OB	1	2c
Lingua de impartición				
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Ferro Soto, Carlos Antonio			
Profesorado	Fernández González, Arturo José Ferro Soto, Carlos Antonio			
Correo-e	cferro@uvigo.es			
Web	http://http://fatic.uvigo.es			
Descrición xeral	A materia ten por obxecto a comprensión dos trazos básicos da Calidade Total e o modo de xestionala (Xestión da Calidade Total), así como coñecer as ferramentas de calidade de aplicación dentro dun proceso de mellora continua, e o cálculo dos custos relacionados coa 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.
A3	Que os estudantes sexan capaces de integrar coñecementos e se enfrontar á complexidade de formular xuízos a partir dunha información que, sendo incompleta ou limitada, inclúa reflexións sobre as responsabilidades sociais e éticas vinculadas á aplicación dos seus coñecementos e xuízos.
A5	Que os estudantes posúan as habilidades de aprendizaxe que lles permitan continuar estudando dun xeito que terá que ser, en grande medida, autodirixido e autónomo.
B1	Recuperar e analizar información pertinente e oportuna proveniente de fontes diversas en condicións óptimas de custo e tempo
B7	Demostrar a capacidade de análise crítica, reflexión, avaliación e síntese de ideas novas e complexas
B10	Traballar en equipo.
B11	Aplicar os coñecementos á resolución de problemas concretos.
B13	Estudar dun modo auto-dirixido ou autónomo
C11	Coñecer a evolución do concepto de calidade e das formas da súa xestión para unha mellor comprensión do concepto de calidade total, e todas as súas implicacións estratéxicas e as súas relacións coa actuación socialmente responsable da empresa e a preservación do medio ambiente
D3	Difusión e divulgación de ideas en contextos tanto académicos como non especializados

Resultados de aprendizaxe

Resultados previstos na materia	Resultados de Formación e Aprendizaxe
Distinguir entre o diferentes concepto de calidade e dos seus modos de xestión, habidos ao longo de toda a súa evolución histórica, co fin de identificar os trazos crave da calidade total e a xestión da calidade total e o seu valor estratéxico como vantaxe competitiva	A2 A3 A5 B13 C11

Identificar e distinguir entre os distintos custos da calidade e a non calidade	A2 A3 A5 B13 C11
Resolver problemas de cálculo de custos de calidade e de non calidade	A2 A3 A5 B1 B10 B11 B13 C11
Identificar, e en consecuencia, distinguir entre as diferentes ferramentas e técnicas que permiten desenvolver a actividade dunha empresa baixo a perspectiva da xestión da calidade total, de aplicación tanto na fase de planificación e deseño de produtos e procesos, como no propio proceso produtivo	A2 A3 A5 B13 C11
Aplicar as diferentes ferramentas e técnicas que permiten desenvolver a actividade dunha empresa baixo a perspectiva da xestión da calidade total, de aplicación tanto na fase de planificación e deseño de produtos e procesos, como no propio proceso produtivo	A2 A3 A5 B1 B7 B10 B11 B13 C11 D3

Contidos

Tema

As BASES DA CALIDADE TOTAL E A SÚA XESTIÓN	Tema 1. Concepto de Calidade: A Calidade Total Tema 2. Xestión de Calidade Total ou Total Quality Management (TQM) Tema 3. Custos asociados á calidade
A CALIDADE NO DESEÑO E A PRODUCCIÓN	Tema 4. A calidade no deseño: Planificación da calidade Tema 5. A Calidade na produción: Control e mellora de procesos

Planificación

	Horas na aula	Horas fóra da aula	Horas totais
Resolución de problemas de forma autónoma	22.5	18.5	41
Lección maxistral	13	17	30
Resolución de problemas e/ou exercicios	1	30	31
Exame de preguntas obxectivas	1	22	23

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

Metodoloxía docente

	Descrición
Resolución de problemas de forma autónoma	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno/a debe desenvolver a análise e resolución dos problemas e/ou exercicios de forma autónoma.
Lección maxistral	Exposición por parte do profesor/a dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio que o/a estudante ten que desenvolver.

Atención personalizada

Metodoloxías	Descrición
Lección maxistral	Resolución personalizada de problemas do alumnado á hora de entender os coñecementos teóricos impartidos. as sesións de titorización poderán realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual ou calquera outra utilidade de FAITIC que estableza o profesorado, ...), sempre baixo a modalidade de concertación previa.
Resolución de problemas de forma autónoma	Resolución personalizada de problemas do alumnado á hora de levar á práctica os coñecementos teóricos adquiridos. as sesións de titorización poderán realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual ou calquera outra utilidade de FAITIC que estableza o profesorado, ...), sempre baixo a modalidade de concertación previa.

Probos	Descrición
Resolución de problemas e/ou exercicios	Resolución personalizada de problemas do alumnado á hora de levar á práctica os coñecementos teóricos adquiridos. as sesións de titorización poderán realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual ou calquera outra utilidade de FAITIC que estableza o profesorado, ...), sempre baixo a modalidade de concertación previa.
Exame de preguntas obxectivas	Resolución personalizada de problemas do alumnado á hora de entender os coñecementos teóricos impartidos. as sesións de titorización poderán realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual ou calquera outra utilidade de FAITIC que estableza o profesorado, ...), sempre baixo a modalidade de concertación previa.

Avaliación						
	Descrición	Cualificación	Resultados de Formación e Aprendizaxe			
Resolución de problemas de forma autónoma	Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumno/a debe desenvolver a análise e resolución dos problemas e/ou exercicios de forma autónoma.	60	A2 A3 A5	B1 B7 B10 B11 B13	C11	D3
Resolución de problemas e/ou exercicios	Proba escrita individual 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.	28	A2 A3 A5	B1 B7 B11	C11	
Exame de preguntas obxectivas	Proba escrita individual para avaliar os coñecementos teóricos da materia	12	A2 A3 A5	B13	C11	

Outros comentarios sobre a Avaliación

AVALIACIÓN CONTINUA

A avaliación continua considerárase cando o estudante asistise a máis do 80% das clases

AVALIACIÓN NON CONTINUA

Con independencia da convocatoria (ordinaria ou segunda oportunidade), alternativamente ao sistema de avaliación continua, o estudantado poderá optar a ser avaliado cun exame final que suporá o 100% da cualificación.

Os alumnos que non participen na avaliación continua terán que superar un exame que avaliará tanto os coñecementos teóricos como prácticos da materia, así como a presentación de todas as evidencias dos traballos de aula realizados polos alumnos de avaliación continua.

En tódalas modalidades de avaliación, é necesario ter polo menos un 5 en cada proba de avaliación

Todas as especificacións atoparase claramente detalladas na plataforma de Teledocencia (FAITIC) no documento 'Condições da materia'

As datas e horarios das probas de avaliación das diferentes convocatorias son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Comisión Académica do Máster para o curso académico. No entanto, o calendario pode ser modificado ao longo do curso por algún imprevisto. Pode consultarse o calendario de exámes na web do MAiE: (<http://maiersc.webs.uvigo.es/>).

Observación: Calquera evidencia de traballos e probas plagiados ou copiados suporá unha cualificación de suspenso nas dúas convocatorias.

Bibliografía. Fontes 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

Plan de Continxencias

Descrición

=== MEDIDAS EXCEPCIONAIS PLANIFICADAS ===

Ante a incerta e imprevisible evolución da alerta sanitaria provocada pola COVID- 19, a Universidade establece una planificación extraordinaria que se activará no momento en que as administracións e a propia institución o determinen atendendo a criterios de seguridade, saúde e responsabilidade, e garantindo a docencia nun escenario non presencial ou non totalmente presencial. Estas medidas xa planificadas garanten, no momento que sexa preceptivo, o desenvolvemento da docencia dun xeito mais áxil e eficaz ao ser coñecido de antemán (ou cunha ampla antelación) polo alumnado e o profesorado a través da ferramenta normalizada e institucionalizada das guías docentes DOCNET.

=== ADAPTACIÓN DAS METODOLOXÍAS ===

* Metodoloxías docentes que se manteñen

Para garantir a accesibilidade do alumnado aos contidos docentes, mantense o uso da plataforma de teledocencia Faitic como reforzo da docencia en modalidade non presencial impartida mediante Campus Remoto

* Metodoloxías docentes que se modifican

No caso de impartición da docencia en modalidade non presencial, a actividade docente presencial impartirase mediante Campus Remoto.

* Mecanismo non presencial de atención ao alumnado (titorías)

As sesións de titorización poderán realizarse por medios telemáticos (correo electrónico, despacho virtual ou calquera outra utilidade de FAITIC que estableza o profesorado, ...), sempre baixo modalidade de concertación previa.

* Modificacións (se proceder) dos contidos a impartir

* Bibliografía adicional para facilitar a auto-aprendizaxe

* Outras modificacións

=== ADAPTACIÓN DA AVALIACIÓN ===

* Probas xa realizadas

Manterase o peso de todas as probas xa realizadas

* Probas pendentes que se manteñen

Manterase o peso de todas as probas e metodoloxías de avaliación. Unicamente cambiaría que o exame se realizaría en modalidade non presencial por medios telemáticos (FAITIC e Campus Remoto).

* Probas que se modifican

[Proba anterior] => [Proba nova]

* Novas probas

* Información adicional
