



## 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	Sinale	Curso	Cuadrimestre
	5	OB	1	2c
Lingua de impartición				
Departamento	Organización de empresas e márketing			
Coordinador/a	Ferro Soto, Carlos Antonio			
Profesorado	Ferro Soto, Carlos Antonio			
Correo-e	cferro@uvigo.es			
Web				
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.			

## Resultados de Formación e Aprendizaxe

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 previstos na materia

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	25	19	44
Lección maxistral	10.5	19	29.5
Resolución de problemas e/ou exercicios	1	27.5	28.5
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 ou presencialmente, 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 ou presencialmente, sempre baixo a modalidade de concertación previa.
Probas	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 ou presencialmente, 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 ou presencialmente, sempre baixo a modalidade de concertación previa.

<b>Avaliación</b>						
	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**

Todas as especificacións respecto a avaliación atoparanse claramente detalladas ao comezo do curso en Moovi, no documento 'Condicións da materia'.

As datas e horas dos exames oficiais (primeira e segunda oportunidade) son as especificadas no calendario de probas de avaliación aprobado pola Comisión Académica do Master para o presente curso académico, e poderán consultarse de forma actualizada en MooVi na materia [Espacio de coordinación do Máster en Administración Integrada de Empresas e Responsabilidade Social Corporativa].

O alumnado poderá elixir ser avaliado mediante o sistema de avaliación continua (AC), ou alternativamente optar por unha proba de Avaliación Global (AG). A avaliación por defecto é a AC. A elección de AG supón a renuncia ao dereito de seguir avaliándose mediante as actividades de AC que resten e á cualificación obtida ata ese momento en calquera das probas que xa se realizaron. Independentemente da modalidade de avaliación (continua ou global), é necesario ter polo menos un 5 (sobre 10) en cada proba de avaliación para superar a materia. Igualmente, todas as probas son liberatorias para todas as convocatorias do presente curso académico. As probas non superadas poderán recuperarse nas probas de avaliación de convocatorias oficiais do presente curso académico.

### **AVALIACIÓN CONTINUA (AC)**

A AC se considerará cando se asistiu e participou activamente en máis do 80% das clases e entregouse o 100% dos casos propostos. Denon asistir ao 80% das sesións, enténdese que se optou por AG.

Para o alumnado de AC, a ausencia a algunha clase presencial por causa xustificada (dentro da porcentaxe para manter a AC) na que se levou a cabo algún caso práctico avaliable, conlevará que o alumnado deberá realizalo e presentalo de forma individual.

As probas de avaliación para a modalidade AC e as súas ponderacións serán as seguintes:

1. Actividade na aula > Resolución de problemas de forma autónoma

1.a. Asistencia (5%) 1.b. Participación activa na aula/equipo (5%) 1.c. Caso costes de calidade/non calidade (10%) 1.d. Caso [casa da calidade] (20%) 1.e. Caso gráficos de control (20%)

2. Exame individual tipo test para avaliación de contidos Tems 1, 2 y 3 (12%)

3. Exame individual con preguntas e problemas a desenvolver para avaliación de todos os contidos da materia (28%)

Todas as probas de AC realizaranse ao longo do segundo cuadrimestre.

### **AVALIACIÓN GLOBAL (AG)**

A AG está dirixida a alumnado que opta por esta modalidade de avaliación ou alumnado que non superase a AC.

A AG levase a cabo mediante as seguintes probas de avaliación, só en convocatorias oficiais, que no seu conxunto conformarán o 100% da cualificación (10 sobre 10), coa seguinte ponderación:

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

1.a. Caso costes de calidade/non calidade (10%) 1.b. Caso "casa da calidade" (25%) 1.c. Caso gráficos de control (25%)

2. Exame individual tipo test para avaliación de contidos Temas 1, 2 y 3 (12%)

3. Exame individual con preguntas e problemas a desenvolver para avaliación de todos os contidos da materia (28%)

### **CONVOCATORIA FIN DE CARREIRA**

Na convocatoria fin de carreira, a avaliación levase a cabo mediante unha proba global sobre os contidos teóricos e prácticos impartidos na materia. Esta proba no seu conxunto conformará o 100% da cualificación (10 sobre 10).

Os estudantes que non participen na AC nin na AG, figurarán nas actas coa cualificación de "non presentado".

Considerarase que o alumnado se presentou á AC cando se presentou a algunha de probas de avaliación desta modalidade.

Con independencia da modalidade e convocatoria elixida polo alumnado, lémbrese que estes sempre deben ter en conta o

Título VII (Do uso de medios ilícitos), do Regulamento sobre a Avaliación, acualificación e a calidade da docencia e do

proceso de aprendizaxe doestudentado, que se pode consultar na seguinte ligazón:

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

Titorías: modalidade de Titorías Concertadas, previamente solicitadas ao correo electrónico

---

#### **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**

---

#### **Recomendacións**

##### **Materias que continúan o temario**

Sistemas Normalizados de Xestión: Calidade, Medioambiente, Seguridade e Saúde no Traballo/V03M134V01207