



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### Implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad: Modelos y Técnicas

|                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |            |                    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|--------------------|
| Asignatura             | Implantación de<br>Sistemas de<br>Gestión de la<br>Calidad: Modelos<br>y Técnicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |            |                    |
| Código                 | 004M006V01205                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |            |                    |
| Titulación             | Máster<br>Universitario en<br>Creación,<br>Dirección e<br>Innovación na<br>Empresa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                  |            |                    |
| Descriptores           | Creditos ECTS<br>3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Seleccione<br>OB | Curso<br>1 | Cuatrimestre<br>2c |
| Lengua<br>Impartición  | Gallego                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |            |                    |
| Departamento           | Dpto. Externo<br>Organización de empresas y marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |            |                    |
| Coordinador/a          | del Río Rama, María de la Cruz                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  |            |                    |
| Profesorado            | del Río Rama, María de la Cruz<br>Fernandez Gonzalez, Arturo Jose<br>Villaverde Fontán, Santiago                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |            |                    |
| Correo-e               | delrio@uvigo.es                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |            |                    |
| Web                    | <a href="http://fatic.uvigo.es">http://fatic.uvigo.es</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |            |                    |
| Descripción<br>general | <p>(*) Nun Máster sobre Xestión de Innovación, necesariamente debe darse un protagonismo relevante a contidos específicos sobre Xestión da calidade dado que existe unha relación biunívoca entre Calidade e Innovación.</p> <p>A relación é biunívoca, porque:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por un lado, innovar sen calidade conduce, por regra, a un resultado moi efémero. Pode non ser máis do que producir algo de novo, que o mercado, rapidamente, vai rexeitar. Rexeitar por falta de calidade, non se traducindo a innovación, así, en valor sustentado para a empresa e seus clientes.</li> <li>- Por outro lado, a calidade comporta, en si mesma, varias compoñentes e metodoloxías, que permiten que o coñecemento xerado no proceso de innovación, se vaia potenciando no ciclo virtuoso do tipo PDCA : Plan; Do; Check; Act.</li> <li>- Finalmente, a conversión dos resultados da innovación en coñecemento captables en normas, ou outros referenciais, induce, no mercado, a un uso xeneralizado e exitoso daqueles resultados.</li> </ul> |                  |            |                    |

## Competencias de titulación

|        |                                                                                                                                  |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Código |                                                                                                                                  |
| A1     | (*)Capacidade de organización e planificación                                                                                    |
| A2     | (*)Capacidade para deseñar e pór en práctica os plans globais da empresa, tanto estratéxicos como operativos                     |
| A3     | (*)Habilidades para a análise da execución dos plans e a avaliación dos seus resultados                                          |
| A4     | (*)Dominio dos instrumentos e sistemas para a planificación e xestión global das organizacións                                   |
| A7     | (*)Capacidade para a toma de decisións                                                                                           |
| A8     | (*)Capacidade para a resolución de problemas                                                                                     |
| A12    | (*)Capacidade de adaptación a ambientes cambiantes                                                                               |
| A14    | (*)Dominio da xestión por procesos                                                                                               |
| B1     | (*)Capacidade para traballar en equipos interdisciplinares                                                                       |
| B15    | (*)Competencias para deseñar e implantar modelos e sistemas de xestión da calidade a distintos ámbitos e dimensións das empresas |
| B16    | (*)Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica                                                                             |

## Competencias de materia

| Resultados previstos en la materia                                                                                               | Tipología                       | Resultados de Formación y Aprendizaje |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| (*)Capacidade de organización e planificación                                                                                    | saber hacer                     | A1                                    |
| (*)Capacidade para deseñar e pór en práctica os plans globais da empresa, tanto estratéxicos como operativos                     | saber<br>saber hacer            | A2                                    |
| (*)Habilidades para a análise da execución dos plans e a avaliación dos seus resultados                                          | saber<br>saber hacer            | A3                                    |
| (*)Dominio dos instrumentos e sistemas para a planificación e xestión global das organizacións                                   | saber<br>saber hacer            | A4                                    |
| (*)Capacidade para a toma de decisións                                                                                           | saber<br>saber hacer            | A7                                    |
| (*)Capacidade para a resolución de problemas                                                                                     | saber<br>saber hacer            | A8                                    |
| (*)Capacidade de adaptación a ambientes cambiantes                                                                               | saber hacer<br>Saber estar /ser | A12                                   |
| (*)Dominio da xestión por procesos                                                                                               | saber<br>saber hacer            | A14                                   |
| (*)Capacidade para traballar en equipos interdisciplinares                                                                       | saber hacer<br>Saber estar /ser | B1                                    |
| (*)Competencias para deseñar e implantar modelos e sistemas de xestión da calidade a distintos ámbitos e dimensións das empresas | saber<br>saber hacer            | B15                                   |
| (*)Capacidade de aplicar os coñecementos na práctica                                                                             | saber<br>saber hacer            | B16                                   |

## Contenidos

### Tema

(\*)TEMA 1: CONCEPTO DE CALIDADE. A XESTIÓN (\*).  
DA CALIDADE: PRINCIPAIS CONCEPTOS.

(\*)TEMA 2: A NORMATIVA ISO 9000. (\*).  
IMPLANTACIÓN E CERTIFICACIÓN DUN SISTEMA  
DE XESTIÓN DA CALIDADE SEGÚN ISO 9000.

(\*)TEMA 3: O MODELO EFQM DE EXCELENCIA. (\*).

(\*)TEMA 4: DOCUMENTACIÓN DO SXC. USO DE (\*).  
SOPORTE ELECTRÓNICO.

(\*)TEMA 5: FERRAMENTAS BÁSICAS PARA A (\*).  
MELLORA DA CALIDADE.

(\*)TEMA 6: O CONTROL ESTATÍSTICO DE (\*).  
PROCESO (SPC).

(\*)TEMA 7: FERRAMENTAS AVANZADAS PARA A (\*).  
MELLORA DA CALIDADE: QDF, AMFE, DESEÑO DE  
EXPERIMENTOS.

(\*)TEMA 8: SEIS SIGMA. (\*).

## Planificación

|                                        | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|----------------------------------------|----------------|----------------------|---------------|
| Sesión magistral                       | 10             | 0                    | 10            |
| Salidas de estudio/prácticas de campo  | 3              | 0                    | 3             |
| Eventos docentes y/o divulgativos      | 3              | 0                    | 3             |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 5              | 5                    | 10            |
| Pruebas de tipo test                   | 1              | 8                    | 9             |
| Informes/memorias de prácticas         | 0              | 40                   | 40            |

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

## Metodologías

|                                       | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión magistral                      | (*)Exposición por parte do profesorado dos contidos sobre a materia obxecto de estudo, bases teóricas e/ou directrices dun traballo, exercicio ou proxecto a desenvolver polo estudantado.                                                                                                                                                                                                              |
| Salidas de estudio/prácticas de campo | (*)Actividades de aplicación dos coñecementos a situacións concretas e de adquisición de habilidades básicas e procedimentais relacionadas coa materia obxecto de estudo. Desenvólvense en espazos non académicos exteriores.<br>Entre elas pódense citar prácticas de campo, visitas a eventos, centros de investigación, empresas, institucións... de interese académico-profesional para o alumnado. |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eventos docentes y/o divulgativos      | (*)Conferencias, charlas, exposicións, mesas redondas, debates... realizados por relatores de prestixio, que permiten afondar ou complementar os contidos da materia.                                                                                                                                                                                                           |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | (*)Actividade na que se formulan problemas e/ou exercicios relacionados coa materia. O alumnado debe desenvolver as solucións adecuadas ou correctas mediante a exercitación de rotinas, a aplicación de fórmulas ou algoritmos, a aplicación de procedementos de transformación da información dispoñible e a interpretación dos resultados. Complemento da lección maxistral. |

### Atención personalizada

| Metodologías                           | Descripción |
|----------------------------------------|-------------|
| Resolución de problemas y/o ejercicios |             |

### Evaluación

|                                | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Calificación |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Pruebas de tipo test           | (*)Probos para avaliación das competencias adquiridas que inclúen preguntas pechadas con diferentes alternativas de resposta (verdadeiro/falso, elección múltiple, emparellar elementos...). Os alumnos seleccionan unha resposta entre un número limitado de posibilidades. Necesario obter unha puntuación mínima de 5 sobre 10 nesta proba.                                                                                                                                                                                                                                              | 20%          |
| Informes/memorias de prácticas | (*)Elaboración dun documento por parte do alumno (individual ou en grupo) no que se reflicten as características do traballo levado a cabo. Os alumnos deben describir as tarefas e procedementos desenvolvidos, mostrar os resultados obtidos ou observacións realizadas, así como a análise e tratamento de datos, no seu caso.<br>Para determinadas sesións esíxese asistencia. No caso de non asistir, o alumno deberá elaborar un traballo individual relacionado coa sesión á que non asistiu, seguindo as instrucións do profesor, e presentar un documento correspondente ao mesmo. | 80           |

### Otros comentarios sobre la Evaluación

### Fuentes de información

GRYNA, F.M.; CHUA, R.C.H.; DEFEO, J.A., **Método Juran. Análisis y Planeación de la calidad**, 2007,  
 GONZÁLEZ GAYA, C.; DOMINGO NAVAS, R.; SEBASTIÁN PÉREZ, M.A., **Técnicas de mejora**, 2000,  
 CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T., **Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y**, 2007,  
 CUATRECASAS, L., **Gestión Integral de la Calidad. Implantación, Control y Certificación. 2ª**, 2001,

### Recomendaciones