



## 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<br>A3<br>A5<br>B13<br>C11          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Identificar e distinguir entre os distintos custos da calidade e a non calidade                                                                                                                                                                                                                            | A2<br>A3<br>A5<br>B13<br>C11                                 |
| Resolver problemas de cálculo de custos de calidade e de non calidade                                                                                                                                                                                                                                      | A2<br>A3<br>A5<br>B1<br>B10<br>B11<br>B13<br>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<br>A3<br>A5<br>B13<br>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<br>A3<br>A5<br>B1<br>B7<br>B10<br>B11<br>B13<br>C11<br>D3 |

## Contidos

### Tema

|                                            |                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| As BASES DA CALIDADE TOTAL E A súa XESTIÓN | Tema 1. Concepto de Calidade: A Calidade Total<br>Tema 2. Xestión de Calidade Total ou Total Quality Management (TQM)<br>Tema 3. Custos asociados á calidade |
| A CALIDADE NO DESEÑO E A PRODUCCIÓN        | Tema 4. A calidade no deseño: Planificación da calidade<br>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<br>A3<br>A5                        | B1<br>B7<br>B10<br>B11<br>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<br>A3<br>A5                        | B1<br>B7<br>B11               | C11 |    |
| Exame de preguntas obxectivas             | Proba escrita individual para avaliar os coñecementos teóricos da materia                                                                                                                                               | 12            | A2<br>A3<br>A5                        | B13                           | C11 |    |

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

Todas as especificacións respecto a avaliación atópanse 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 [caso 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 Tems 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

---