

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	43390
Nombre	Metodologías de mejora continua
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	4.0
Curso académico	2023 - 2024

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultad de Economía	1	Primer cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	3 - Metodologías y herramientas para la calidad	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Dirección de Empresas 'Juan José Renau Piqueras'

RESUMEN

En la asignatura Metodologías de Mejora Continua se pretende que el alumno conozca y aplique distintas metodologías y técnicas encaminadas al seguimiento y la mejora continua de los procesos organizativos, en general, y de aquellos que integran el sistema de gestión de la calidad, en particular. De manera concreta se pretende que el alumno pueda conocer y aplicar las 7 nuevas herramientas para la mejora continua de los procesos. Con su utilización el alumno adquirirá destrezas y habilidades que le permitirán la identificación de aspectos susceptibles de mejora en las organizaciones y el desarrollo de un proceso de mejora continua gradual.



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

Los conocimientos previos requeridos para cursar esta asignatura son los mismos que con carácter general se exigen para superar la selección previa a la realización de estos estudios.

COMPETENCIAS (RD 1393/2007) // RESULTADOS DEL APRENDIZAJE (RD 822/2021)

2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad

- Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo
- Capacidad para poder aplicar y utilizar de manera eficaz y eficiente el control estadístico de procesos.
- Capacidad para diseñar, implantar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, ya sea en una empresa de producción como en una organización del sector servicios.
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.
- Saber identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.



- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.
- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Aplicar la gestión basada en procesos usando el diseño de indicadores, el análisis de la información, y herramientas para la toma de decisiones y mejora continua.
- Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.
- Medir y estimar los costes de calidad y no calidad de una organización, así como proponer estrategias para su mejora.
- Conocer y comprender la aplicación de algunas metodologías organizativas como las 5S o el 6Sigma y su vinculación con la gestión de la calidad.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (RD 1393/2007) // SIN CONTENIDO (RD 822/2021)

1. Plantear el interés de las herramientas y técnicas de mejora de la calidad
2. Conocer las técnicas para la gestión y mejora de los procesos en el ámbito de la gestión de la calidad.
3. Introducir al alumno en la utilización en las técnicas y metodologías para la mejora de los procesos

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. La mejora continua y el Ciclo PDCA

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de la mejora continua y el ciclo PDCA

2. El trabajo en equipo y técnicas para mejorar la eficiencia de los grupos

**3. Técnicas y herramientas de generación de ideas**

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de estas técnicas y herramientas

4. Técnicas y herramientas de priorización de ideas y soluciones a problemas de mejora continua

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de las técnicas y herramientas de priorización de ideas y soluciones a problemas de mejora continua

5. Técnicas de identificación y jerarquización de causas

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de estas técnicas

6. Técnicas y herramientas para la secuenciación de acciones a acometer en el proceso de mejora continua

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de estas técnicas

7. Técnicas y herramientas para la identificación de recursos necesarios

Desarrollo de los conceptos básicos y aplicaciones de estas técnicas

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	20,00	100
Prácticas en aula informática	16,00	100
Seminarios	4,00	100
TOTAL	40,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

El desarrollo presencial de la asignatura se estructura en 6 sesiones de 4 horas, combinando en cada una de ellas las sesiones teóricas con las prácticas. Además, estas sesiones se complementan con otras dos sesiones dedicadas a tutorías y a la realización de una prueba final de evaluación. Para el seguimiento de esta asignatura se utilizará el aula virtual, donde se pondrá a disposición del alumno el material base de las clases, esto es, transparencias, lecturas, casos prácticos, etc.



El método didáctico predominante en la impartición de los **créditos teóricos** de esta asignatura será el de la clase magistral participativa, fomentando la participación en el aula a través de la discusión de lecturas, ejercicios o casos aportados por los profesores. Para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje los profesores prepararán unos esquemas-transparencias de cada tema para un mejor seguimiento de la clase, los cuales se facilitarán a los estudiantes previamente a través del aula virtual. El contenido de estas transparencias puede completarse con la bibliografía recomendada para cada tema.

El desarrollo de los **créditos prácticos** pretende ampliar y aplicar los conceptos recibidos en las clases teóricas, así como fomentar en el alumno las capacidades críticas, analíticas y sintéticas a través de la realización de actividades y trabajos, tales como el análisis de casos prácticos, juegos de rol, la cumplimentación de cuestionarios preparados por los profesores, la búsqueda de información, la realización y exposición de trabajos, etc. Los estudiantes trabajarán individualmente o en equipo estas actividades y realizarán el trabajo especificado en cada una de las actividades. Toda la información relativa a las actividades y trabajos (contenidos, fechas de presentación,...) se entregará al alumno a través del aula virtual.

EVALUACIÓN

El programa ha sido diseñado para ser explicado en su totalidad, y salvo razones de fuerza mayor, será exigido íntegramente en la evaluación de la asignatura. La evaluación final de la asignatura se realizará tal como se describe a continuación:

Actividad	EVALUACIÓN CONTINUA
Actividades propuestas por el profesor	Hasta 5 puntos (mínimo 2.5)
Prueba final	Hasta 5 puntos (mínimo 2.5)

Los estudiantes serán evaluados de manera continua según la realización de las actividades propuestas en las diferentes sesiones y con una prueba final. Ambas partes deben superarse para poder obtener la nota final. Los alumnos que no superen la asignatura con esta evaluación continua podrán presentarse a una prueba escrita en las convocatorias que se establecerán oportunamente.



REFERENCIAS

Básicas

- Con independencia de las referencias bibliográficas que se irán proporcionando para cada tema del programa, así como de las lecturas y casos prácticos que se proporcionarán a los estudiantes durante el transcurso del curso, a continuación, se reseña la bibliografía básica que permite el seguimiento de la asignatura.
- Dahlgard, J.J., Kristensen, K. y Kanjui, G.K. (1998): *Fundamentals of Total Quality Management*. Taylor and Francis, London.
- Hakes, C. (1991): *Total quality management: The key to business improvement*. Springer Science & Business Media.
- Kanji, G.K. y Asher, M. (1996): *100 methods for total quality management*. Sage Publications, London.
- Tague, N. R. (2005): *The quality toolbox*. ASQ Quality Press, Milwaukee, WI.
- Camisón, C.; Cruz, S. y González, T. (2007): *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Prentice Hall, Madrid.
- Evans, J.R., y Lindsay, W.M. (2008). *Administración y Control de la Calidad (7a. edición ed.)*. México, DF: Cengage Learning Editores.
- Moreno, M.D., Peris, F.J. y González (2001): *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y Estudio de Casos*, Prentice Hall, Madrid.
- Summers, D.C. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson educación.
- Winter, R. S. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Ediciones Díaz de Santos.