

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	43385
Nom	Fonaments i dimensions organitzatives de la gestió de la qualitat
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	3.0
Curs acadèmic	2023 - 2024

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	1 - Fonaments i dimensions organitzatives de la gestió de la qualitat	Obligatòria

Coordinació

Nom	Departament
MORENO LUZON, MARIA DOLORES	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

RESUM

En aquesta assignatura abordem l'estudi d'una forma de dirigir i gestionar les organitzacions que s'ha difós notablement en els últims anys: la gestió de la qualitat.

L'aplicació a Espanya de la gestió de la qualitat ha saltat de les petites i grans empreses fins a activitats poc proclius tradicionalment a introduir innovacions en la gestió, com els serveis de salut, universitats i centres educatius, i administració pública. Aquesta ampliació en el seu àmbit d'aplicació mostra la potència i utilitat d'aquesta forma de gestió i, com a conseqüència, l'existència d'oportunitats professionals en aquest camp.

Aquesta assignatura té un caràcter introductor en el Màster de Gestió de la Qualitat. Ens permetrà establir un marc general que permeti el desenvolupament de les altres assignatures de l'Màster sobre unes bases conceptuals fermes.

En el desenvolupament de l'assignatura analitzarem les diferents perspectives sobre qualitat, com estan relacionades entre si i quines implicacions tenen en les empreses; els diferents enfocaments de gestió de la qualitat ressaltant els seus principals avantatges i inconvenients, i les tècniques disponibles que poden ser aplicades en cada un d'ells.



Amb l'objectiu que l'estudiant pugui entendre la relació entre aquesta àrea de coneixement i altres àrees de la direcció de l'empresa, analitzarem com es connecta la gestió de la qualitat amb el disseny organitzatiu, la direcció de recursos humans i la gestió mediambiental.

Finalment, aquesta assignatura ens permetrà conèixer les derivacions que té la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat de tipus humà, social, estratègic, econòmic i mediambiental. Aquestes derivacions seran també estudiades més àmpliament en altres assignatures de el Màster.

CONEXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

No heu especificat les restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

Altres tipus de requisits

Els coneixements previs requerits per a cursar aquesta assignatura són els mateixos que amb caràcter general s'exigeixen per superar la selecció prèvia a la realització dels estudis.

COMPETÈNCIES

2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2

- Que els estudiants sàpiguin aplicar els coneixements adquirits i la seua capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seua àrea d'estudi.
- Que els estudiants siguen capaços d'integrar coneixements i afrontar la complexitat de formular judicis a partir d'una informació que, sent incompleta o limitada, incloga reflexions sobre les responsabilitats socials i ètiques vinculades a l'aplicació dels seus coneixements i judicis.
- Que els estudiants sàpiguin comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenten) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüitats.
- Que els estudiants posseïsquen les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'una forma que haurà de ser en gran manera autodirigida o autònoma.
- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber com adaptar i integrar la política de qualitat amb l'estratègia de negocis de l'organització.
- Posseir i comprendre coneixements que aportin una base o oportunitat de ser originals en el desenvolupament i / o aplicació d'idees, sovint en un context de recerca.
- Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.
- Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.



- Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.
- Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.
- Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.
- Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.
- Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.
- Adaptar a les característiques peculiars d'una organització els requisits i recomanacions dels models de referència per a la implantació d'un sistema de gestió de qualitat.
- Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

RESULTATS DE L'APRENTATGE

S'indiquen aquí els resultats d'aprenentatge generals i bàsics que l'estudiant haurà d'obtenir a l'finalitzar el procés d'ensenyament-aprenentatge de la matèria. Aquests resultats d'aprenentatge s'han d'assolir mitjançant la consecució dels objectius definits en l'assignatura que conforma aquesta matèria. A l'acabar el procés d'ensenyament-aprenentatge l'estudiant estarà en condicions de:

- Entendre els fonaments bàsics de la qualitat, de la Gestió de la Qualitat i dels seus enfocaments més avançats: gestió de la qualitat basada en ISO 9001 i basada en Models d'Excel·lència empresarial
- Començar a familiaritzar-se amb els fonaments i elements que integren un dels models d'aplicació més comunament utilitzats per les empreses en l'àmbit de la qualitat, és a dir, el model de la Norma ISO 9001
- Començar a familiaritzar-se amb els fonaments i elements que integren el Model EFQM d'Excel·lència en gestió
- Conèixer de manera introductòria les tècniques i eines de qualitat més comuns que poden ser aplicades en cada enfocament de gestió de qualitat Poder albirar les implicacions que té la gestió per processos i el seu paper en la implantació de sistemes avançats de gestió de la qualitat
- Analitzar les connexions i els punts en comú entre les diferents matèries i assignatures de l'màster Identificar les implicacions organitzatives i estratègiques de la gestió de la qualitat
- Conèixer les repercussions (humanes, socials, estratègiques, econòmiques i mediambientals) que té la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat
- Entendre com la gestió de la qualitat pot ajudar a les empreses a afrontar els reptes competitiu que plantegen els entorns actuals Aprendre de l'experiència de les empreses més avançades en gestió de la qualitat



- Examinar els models clàssics d'estratègia d'empresa en la literatura estratègica i relacionar-los amb el disseny i implantació d'un sistema de gestió de qualitat

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Concepte de Qualitat i dimensions que el componen

- 1.1. El concepte de qualitat
- 1.2. Proposta de síntesi dels diferents conceptes de qualitat
- 1.3. Dimensions de la qualitat del producte i de l'servei

2. Gestió de la qualitat: concepte i aportacions clàssiques

- 2.1. Per què és important gestionar la qualitat? Qualitat, productivitat i Competitivitat. La sortida de la crisi
- 2.2. Concepte de gestió de la qualitat
- 2.3. Control per inspecció
- 2.4. Control de qualitat
- 2.5. Limitacions d'aquests enfocaments
- 2.6. La dimensió econòmica de la qualitat: costos de qualitat i de no qualitat

3. Tècniques i metodologies per al control i millora dels processos

- 3.1. Concepte de procés i elements integrants
- 3.2. Tècniques per a la millora dels processos
- 3.3. Metodologies per a la millora dels processos
- 3.4. Les 5 S com a eina per a la millora dels processos
- 3.5. El cicle Planificació-Execució-Control-Acció

4. Assegurament de la qualitat: conceptes bàsics

- 4.1. Sorgiment i consolidació de l'assegurament de la qualitat
- 4.2. Característiques bàsiques i definició de l'assegurament de la qualitat
- 4.3. Avantatges i limitacions de l'enfocament

5. Implantació d'un sistema d'assegurament de la qualitat. El model ISO 9001 i els sistemes integrats.

- 5.1. Les normes de la sèrie ISO 9000
- 5.2. El model de les normes ISO 9001
- 5.3. Fases en la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat
- 5.4. La certificació de sistema de gestió de la qualitat
- 5.5. El sistema integrat de gestió de la qualitat- gestió mediambiental-prevenició de riscos laborals



6. Gestió de la qualitat total (GCT): Conceptes bàsics

- 6.1. Sorgiment i consolidació de la GCT
- 6.2. Principis i definició d'aquest enfocament
 - 6.2.1. Principis específics de la GCT
 - 6.2.2. Principis de caràcter genèric
 - 6.2.3. Definició de la GCT
- 6.3. Avantatges i limitacions d'aquest enfocament
- 6.4. La satisfacció dels grups d'interès o "stakeholders" i la responsabilitat social corporativa

7. Implantació d'un sistema avançat de GCT. El Model EFQM d'Excel·lència en la gestió.

- 7.1. Els models dels premis a la qualitat: el Model EFQM d'Excel·lència
- 7.2. L'autoavaluació: concepte, procés, enfocaments i tipus
- 7.3. Fases de la implantació d'un sistema de GCT
- 7.4. Consideracions a la implantació d'un sistema de GCT

8. Dimensió estratègica de la gestió de la qualitat

- 8.1. L'anàlisi estratègica de l'empresa i l'estratègia com a diàleg.
- 8.2 L'estratègia de qualitat com a estratègia integradora de l'estratègia de lideratge en costos i de la de diferenciació.
- 8.3 El procés de benchmarking: definició, tipus, utilitats i limitacions

9. Dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat

- 9.1. Introducció a la dimensió organitzativa de la gestió de la qualitat
- 9.2. Repercussions de la gestió de la qualitat sobre el paper exercit pels membres de l'organització
- 9.3. Les polítiques de recursos humans en l'àmbit de la gestió de la qualitat

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	24,00	100
Tutories reglades	6,00	100
Elaboració de treballs en grup	10,00	0
Elaboració de treballs individuals	5,00	0
Estudi i treball autònom	15,00	0
Lectures de material complementari	5,00	0
Resolució de casos pràctics	10,00	0
TOTAL	75,00	

METODOLOGIA DOCENT

En relació als coneixements previs per a cursar l'assignatura, s'exigiran els coneixements corresponents a les titulacions necessàries per cursar aquest màster.

El desenvolupament presencial de l'assignatura s'estructura en sis sessions de cinc hores cadascuna, combinant-hi la teoria amb la pràctica.

La part teòrica de cada sessió serà expositiva, tot i que completada amb participació dels estudiants i discussió de punts rellevants que facilitin l'aprenentatge. En aquest sentit, s'estimularà la discussió en grup (o en grups) dels temes principals, abans de proporcionar el professor la solució definitiva o més actualitzada.

Per a les sessions pràctiques s'utilitzarà el mètode de el cas i es proporcionaran textos bàsics, la lectura prèvia, permetrà a l'estudiant portar propostes d'aplicació a les classes pràctiques. Els estudiants treballaran, primer individualment i després en equip. Les dates de lliurament vindran determinades per la data de desenvolupament de la sessió corresponent a cada cas.

Les transparències utilitzades a classe així com determinat material que no sigui de fàcil accés pels alumnes, es penjaran a l'aula virtual.

Metodologies docents:

Classes teòriques. Lliçó magistral participativa

Discussió d'articles (lectures)
casos pràctics

Debat o discussió dirigida

Grup de treball

AVALUACIÓ



No es requereix una avaluació prèvia de coneixements a l'inici de l'assignatura. En qualsevol cas, a el principi de el desenvolupament de l'assignatura, es realitzarà una exposició per part dels estudiants, dels coneixements previs que tenen sobre la matèria i dels seus respectius interessos específics a l'hora de cursar-la. Aquesta informació serà tinguda en compte pels professors en el desenvolupament de les classes.

Pel que fa a l'avaluació de l'aprenentatge de l'assignatura, aquesta es realitzarà de la següent manera:

Examen escrit de caràcter teòric-pràctic. Aquest examen avaluarà el grau de coneixement del conjunt de l'assignatura, és a dir, l'enteniment dels conceptes estudiats i la comprensió de la matèria en el seu conjunt. Per tant, no es valorarà exclusivament la retenció memorística de definicions o notes de classe, en coherència amb el que s'ha definit anteriorment com l'objecte de l'aprenentatge dels estudiants. També podrà contenir un cas pràctic en el qual s'avaluarà la comprensió de la utilitat dels conceptes estudiats per a la realitat concreta de les empreses. Si l'estudiant ha demostrat un esforç continuat en aquesta assignatura, amb la seva assistència a classes, la seva activa participació en les mateixes, la realització de treballs, i la realització de pràctiques i activitats complementàries, podrà superar l'assignatura per avaluació contínua. Les activitats d'avaluació contínua seran no recuperables a la segona convocatòria. La nota obtinguda per aquestes activitats es mantindrà per a l'avaluació de la segona convocatòria.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Moreno-Luzón, M., Peris F. y González, T.: Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Marco teórico y estudio de casos. Prentice-Hall, 2001.
- Una perspectiva amplia del concepto de Calidad y sus dimensiones. Universitat de Valencia. 2023. Disponible en el Aula Virtual.
- Los diferentes enfoques de Gestión de la Calidad, su evolución, y la relaciones entre los mismos. Universitat de Valencia. 2023. Disponible en el Aula Virtual
- Casos prácticos recomendados. Curso 2023-24. Disponibles en el Aula Virtual.
-

Complementàries

- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzalez, T. Gestión de la Calidad. Prentice-Hall 2007
- Claver, E., Molina J.F. y Tarí, J. Gestión de la calidad y Gestión Medioambiental Pirámide, Madrid. 2004