



## FITXA IDENTIFICATIVA

## Dades de l'Assignatura

Codi	43390
Nom	Metodologies de millora contínua
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	4.0
Curs acadèmic	2023 - 2024

## Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Primer quadrimestre

## Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	3 - Metodologies i ferramentes per a la qualitat	Obligatòria

## Coordinació

Nom	Departament
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - Direcció d'Empreses 'Juan José Renau Piqueras'

## RESUM

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.



## CONEIXEMENTS 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

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.

## COMPETÈNCIES (RD 1393/2007) // RESULTATS DE L'APRENENTATGE (RD 822/2021)

### 2154 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat

- Que els estudiants sàpiguen aplicar els coneixements adquirits i la seu capacitat de resolució de problemes en entorns nous o poc coneguts dins de contextos més amplis (o multidisciplinaris) relacionats amb la seu 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 sàpiguen comunicar les conclusions (i els coneixements i les raons últimes que les sustenen) a públics especialitzats i no especialitzats d'una manera clara i sense ambigüïtats.
- 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 poder aplicar i utilitzar de manera eficaç i eficient el control estadístic de processos.
- Capacitat per dissenyar, implantar i millorar contínuament un sistema de gestió de la qualitat, tant en una empresa de producció com en una organització del sector de serveis.
- Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.
- Saber identificar i traduir a especificacions de producte o servei, segons el cas, les necessitats i les expectatives dels clients d'una 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 produïsqueren 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.
- Aplicar la gestió basada en processos usant el disseny d'indicadors, l'anàlisi de la informació, i ferramentes per a la presa de decisions i millora contínua.
- Construir i interpretar ferramentes per al mesurament de la satisfacció del client d'una organització.
- Mesurar i estimar els costos de qualitat i no qualitat d'una organització, així com proposar estratègies per a la seua millora.
- Conéixer i comprendre l'aplicació d'algunes metodologies organitzatives com les 5S o el 6Sigma i la seua vinculació amb la gestió de la qualitat.

## **RESULTATS D'APRENENTATGE (RD 1393/2007) // SENSE CONTINGUT (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

## **DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS**

### **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

**VOLUM DE TREBALL**

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	20,00	100
Pràctiques en aula informàtica	16,00	100
Seminaris	4,00	100
<b>TOTAL</b>	<b>40,00</b>	

**METODOLOGIA DOCENT**

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.

## AVALUACIÓ

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.

## REFERÈNCIES

### Bàsiques

- 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.



- Dahlgaard, 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.