

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

Codi	43390
Nom	Metodologies de millora contínua
Cicle	Màster
Crèdits ECTS	4.0
Curs acadèmic	2019 - 2020

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	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 assignatura 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 caracter general se exigen para superar la selección previa a la realización de estos estudios.

COMPETÈNCIES

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

- Que els estudiants sàpiguen 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 sàpiguen 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 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 seua tasca professional i / o investigadora.
- Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seua 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.
- 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.
- Conèixer 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 DE L'APRENTATGE

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
TOTAL	40.00	

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.

ADDENDA COVID-19