

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

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

**Titulació/titulacions**

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

**Matèries**

<b>Titulació</b>	<b>Matèria</b>	<b>Caràcter</b>
2154 - M.U. en Gestió de la Qualitat 12-V.2	3 - Metodologies i ferramentes per a la qualitat	Obligatòria

**Coordinació**

<b>Nom</b>	<b>Departament</b>
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
<b>TOTAL</b>	<b>40.00</b>	

## METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament presencial de la assignatura se estructura en 6 sessions de 4 hores, combinant en cada una de elles les sessions teòriques amb les pràctiques. A més, aquestes sessions se complementen amb altres dues sessions dedicades a tutorias i a la realització d'una prova final d'avaluació. Per al seguiment d'aquesta assignatura se utilitzarà l'aula virtual, on se pondrà a disposició del alumne el material base de les classes, és a dir, transparències, lectures, casos pràctics, etc.

El mètode didàctic predominant en la impartició dels **créditos teóricos** d'aquesta assignatura serà el de la classe magistral participativa, fomentant la participació en l'aula a través de la discussió de lectures, exercicis o casos aportats pels professors. Per a donar suport al procés d'ensenyança-aprenentatge els professors prepararan uns esquemes-transparències de cada tema per a un millor seguiment de la classe, els quals se facilitaràn als estudiants prèviament a través de l'aula virtual. El contingut d'aquestes transparències pot completar-se amb la bibliografia recomanada per a cada tema.

El desenvolupament dels **créditos prácticos** pretén ampliar i aplicar els conceptes rebuts en les classes teòriques, així com fomentar en l'alumne les capacitats crítiques, analítiques i sintètiques a través de la realització d'activitats i treballs, tals com l'anàlisi de casos pràctics, jocs de rol, la complimentació de qüestionaris preparats pels professors, la cerca d'informació, la realització i exposició de treballs, etc. Els estudiants treballaran individualment o en equip aquestes activitats i realitzaran el treball especificat en cada una de les activitats. Toda la informació relativa a les activitats i treballs (continguts, dates de presentació,....) se entregarà al alumne a través de l'aula virtual.

## AVALUACIÓ

El programa ha sigut dissenyat per a ser explicat en la seva totalitat, i salvo raons de força major, serà exigida íntegrament en l'avaluació de la assignatura. L'avaluació final de la assignatura se realitzarà tal com se descriu a continuació:



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