

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

Código	43396
Nombre	Gestión de la calidad, del conocimiento y la innovación
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	3.0
Curso académico	2019 - 2020

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad V.2	Facultad de Economía	1	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Carácter
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad V.2	4 - Tendencias futuras de la gestión de la calidad	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
OLTRA COMORERA, VICTOR	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS

RESUMEN

El dinámico, complejo y globalizado entorno económico y geopolítico actual requiere que las organizaciones del siglo XXI centren su atención en recursos distintos a los tradicionales, en especial ante la necesidad de innovación como motor de la eficacia organizativa (entendida ésta en un sentido amplio, aplicable a la empresa privada, administración pública, ONGs...). Es necesario optimizar, más allá de los recursos tangibles tradicionales (dinero, instalaciones, maquinaria, fuerza bruta de trabajo, etc.), los llamados "activos intangibles" (reputación e imagen social, proximidad al cliente, liderazgo de la dirección, compromiso y creatividad de los empleados, etc.). El *conocimiento*, denominador

común de los activos intangibles, aparece como un recurso estratégico clave, y así constituye el motor del aprendizaje organizativo.

Así mismo, en este tipo de entorno cobra una gran importancia estratégica la función de I+D+i y el desarrollo de competencias tecnológicas y de innovación, por lo que junto con



una eficaz gestión del conocimiento y la estimulación del aprendizaje para la generación de estas competencias, resulta clave la gestión de la tecnología y la innovación, así como las distintas opciones estratégicas en el terreno de la innovación.

En esta asignatura abordamos el estudio de los aspectos más relevantes de la gestión de conocimiento y la innovación y analizamos sus puntos de confluencia con la gestión de la calidad, tanto desde la perspectiva más general de conceptos, enfoques y principios, como la más aplicada de modelos concretos de implementación.

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

2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2

- 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 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 cómo adaptar e integrar la política de calidad con la estrategia de negocios de la 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.
- Integrar el sistema de gestión de calidad con el resto de sistemas de gestión de la organización (medioambiente, conocimiento, prevención de riesgos laborales).

- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Comprender los mecanismos que facilitan la innovación y la gestión del conocimiento en una organización.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al finalizar el proceso de enseñanza-aprendizaje el estudiante estará en condiciones de:

1. Entender la relevancia que, para la empresa del siglo XXI, adquieren los activos tecnológicos y el conocimiento como recursos estratégicos fundamentales.
2. Diagnosticar posibles barreras a la gestión del conocimiento en las organizaciones, especialmente de carácter social y cultural, y ser capaces de proponer las oportunas acciones de mejora.
3. Analizar y conocer el proceso de creación de conocimiento en la organización y su papel en la innovación empresarial.
4. Comprender la gran relevancia de las sinergias y potencialidades prácticas de la integración entre la gestión de la calidad, la gestión del conocimiento y la innovación.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Gestión del conocimiento: Conceptos básicos

- 1.1. Introducción: El conocimiento como motor de la innovación.
- 1.2. El conocimiento como recurso estratégico: La economía del conocimiento.
- 1.3. Datos, información y conocimiento.
- 1.4. Tipos de conocimiento.
- 1.5. Tipos y niveles de aprendizaje.
- 1.6. Concepto de gestión del conocimiento.
- 1.7. La espiral de creación de conocimiento en las organizaciones.
- 1.8. Perspectivas o enfoques de gestión del conocimiento.

2. La gestión del conocimiento en la práctica: Modelos de implementación, herramientas y barreras



- 2.1. Modelos de implementación de iniciativas de gestión del conocimiento.
- 2.2. Herramientas de soporte a la gestión del conocimiento.
- 2.3. Barreras sociales y culturales a la gestión del conocimiento.

3. Gestión de la Innovación: Conceptos básicos

- 3.1. Tecnología, I+D e innovación.
- 3.2. Tipos de innovación.
- 3.2. Fuentes de la innovación.
- 3.4. Protección de la innovación.

4. Creación de una empresa innovadora

- 4.1. Factores facilitadores de la innovación.
- 4.2. Innovación abierta.
- 4.3. Design thinking y business model canvas.

5. Integración entre gestión de la calidad total, gestión del conocimiento e innovación

- 5.1. Relación entre distintos enfoques de gestión de la calidad y la gestión del conocimiento.
- 5.2. Principios de la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento: similitudes y diferencias.
- 5.3. Modelos de gestión de la calidad total, aprendizaje e innovación. El modelo integrador de la EFQM.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	20.00	100
Tutorías regladas	2.00	100
Seminarios	2.00	100
TOTAL	24.00	

METODOLOGÍA DOCENTE

En esta asignatura se utilizará regularmente el aula virtual (aulavirtual.uv.es) como medio de comunicación con los estudiantes, y en especial en lo referente a la facilitación de los materiales que se estime oportuno que los estudiantes posean (dispositivas, casos prácticos, lecturas complementarias, etc.) con el objeto de facilitar el eficaz desarrollo del proceso de aprendizaje. En cualquier caso, los alumnos deberán preparar la asignatura con el apoyo de la bibliografía recomendada para cada tema, la mayor parte de la cual se encuentra a su disposición en la biblioteca del Campus dels Tarongers de la Universitat de València. Los estudiantes trabajaran a lo largo de la asignatura varios ejercicios prácticos que, por



lo general, combinarán preparación previa individual con trabajo en equipo durante las clases, y se completarán con la puesta en común y discusión colectiva. En las distintas sesiones se expondrán por el profesor (de modo participativo) los distintos temas y/o se trabajarán (con la participación activa de los alumnos) los ejercicios prácticos programados. El carácter teórico o práctico de cada una de las dos partes de las sesiones depende de cada día en concreto. En el aula virtual se pondrá a disposición de los estudiantes un documento con la planificación detallada de cada una de las sesiones (con indicación de los profesores encargados de cada sesión, la bibliografía detallada por temas, los ejercicios prácticos a desarrollar, etc.).

Metodología docente

MD1 - Clases teóricas lección magistral participativa

MD2 - Discusión de artículos (lecturas)

MD3 - Casos prácticos

MD9 - Debate o discusión dirigida

MD11 - Grupo de trabajo

EVALUACIÓN

No se realizará una evaluación formal inicial del nivel formativo previo de los alumnos. No obstante, sí que se recabará información suficiente de los estudiantes por parte de los profesores, con el objeto de obtener un conocimiento adecuado del nivel formativo e interés por parte de cada estudiante en relación con los contenidos docentes de la asignatura. Con ello, el profesorado se esforzará por enfocar la asignatura del modo más oportuno para optimizar el aprendizaje de la materia por parte los estudiantes y la utilidad de la misma en su carrera profesional. La evaluación se realizará del siguiente modo:

- Examen escrito de carácter teórico-práctico. Este examen evaluará el grado de conocimiento del conjunto de la asignatura, y no exclusivamente la retención memorística de definiciones o apuntes de clase, en coherencia con lo que se ha definido anteriormente como el objeto del aprendizaje de los estudiantes. (La prueba escrita opcional prevista para el último día de clase será liberatoria del examen, en caso de que la misma sea superada.)
- Valoración del esfuerzo continuado del estudiante en esta asignatura, con su asistencia a las clases y su activa participación en las mismas, así como, si procede, la realización de trabajos y exposición de los mismos y la realización de prácticas y actividades complementarias.



El examen es obligatorio. Tiene, como se ha descrito anteriormente, un carácter teórico-práctico, y supondrá un 80% de la nota final. La evaluación continua de la asistencia regular a las clases, participación activa en las mismas y, en su caso, realización de trabajos, supondrá un 20% de la nota final. En todo caso, existen unos requerimientos mínimos para aprobar la asignatura, consistentes en la superación, de modo independiente, del examen y de la evaluación continua. Por tanto, sólo se podrá optar a superar la asignatura si la calificación de cada una de estas dos partes (examen y evaluación continua) alcanza un nivel satisfactorio.

Sistema de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
SE4 - Examen final	0	80
SE5 - Evaluación continua	20	100

No se realizará una evaluación formal inicial del nivel formativo previo de los alumnos.

No obstante, sí que se recabará información suficiente de los estudiantes por parte de los profesores, con el objeto de obtener un conocimiento adecuado del nivel formativo e interés por parte de cada estudiante en relación con los contenidos docentes de la asignatura. Con ello, el profesorado se esforzará por enfocar la asignatura del modo más oportuno para optimizar el

aprendizaje de la materia por parte los estudiantes y la utilidad de la misma en su carrera profesional. La evaluación se realizará del siguiente modo:

„h

Examen escrito de carácter teórico-práctico. Este examen evaluará el grado de conocimiento del conjunto de la asignatura, y no exclusivamente la retención memorística de definiciones o apuntes de clase, en coherencia con lo que se ha definido anteriormente como el objeto del aprendizaje de los estudiantes. (La prueba escrita opcional prevista para el último día de clase será liberatoria del examen, en caso de que la misma sea superada.)

„h

Valoración del esfuerzo continuado del estudiante en esta asignatura, con su asistencia a las



clases y su activa participación en las mismas, así como, si procede, la realización de trabajos y exposición de los mismos y la realización de prácticas y actividades complementarias. El examen es obligatorio. Tiene, como se ha descrito anteriormente, un carácter teórico-práctico, y supondrá un 80% de la nota final. La evaluación continua de la asistencia regular a las clases, participación activa en las mismas y, en su caso, realización de trabajos, supondrá un 20% de la nota final. En todo caso, existen unos requerimientos mínimos para aprobar la asignatura, consistentes en la superación, de modo independiente, del examen y de la evaluación continua. Por tanto, sólo se podrá optar a superar la asignatura si la calificación de cada una de estas dos partes (examen y evaluación continua) alcanza un nivel satisfactorio.

Sistema de evaluación

	Ponderación mínima	Ponderación máxima
--	--------------------	--------------------

SE4 - Examen final 0 80

SE5 - Evaluación continua 20 100

SE8 - Asistencia y participación

REFERENCIAS

Básicas

- Barcelo(dir)(2001).Hacia una economía del conocimiento(ESIC)-PricewaterhouseCoopers,Madrid
- Martinez,J:F,Escibá.M.A,Lloria;M.B,Mendez,M.y Moreno-Luzón,M(2001). "Principios genéricos y específicos de la gestión de conocimiento:Análisis comparativo con los principios de la gestión de la Calidad Total".XI Congreso Nacional de ACEDE,Universidad de Zaragoza.
- Nonaka, I. y Takeuchi, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. Cómo las compañías japonesas crean la dinámica de la innovación. Oxford University Press, México, D.F. Traducción del original en inglés (1995): The Knowledge-Creating Company, How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation, Oxford University Press.
- OCDE (2005). Manual de Oslo: Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación (3ª ed.). OCDE/EUROSTAT/Tragsa. Traducción del original en inglés (2005): Oslo Manual. Guidelines for collecting and interpreting innovation data (3rd ed.). OECD/EUROSTAT.
- Oltra, V. (2006). La gestión del conocimiento: fundamentos y aspectos básicos. En: Oltra, V., Tomás. J.V. y Tormo, G. (coordinador: Poler, R.). La gestión del conocimiento en la empresa: Conceptos, modelos y herramientas. (Cuadernos de Investigación en la Ingeniería, Vol. II.) Universidad Politécnica de Valencia. Ed. Marfil (pp. 7-62), Alcoy.



Complementarias

- Alegre, J. (2004). La gestión del conocimiento como motor de la innovación. Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. Publicacions de la Universitat Jaume I, Castellón de la Plana
- Andreu, R. y Sieber, S. (1999). La gestión integral del conocimiento y del aprendizaje. *Economía Industrial*, 326: 63-72.
- Argyris, C. y Schön, D. (1996): *Organizational learning II: Theory, method, and practice*. Addison-Wesley, Reading, Massachusetts, EE.UU.
- Balbastre, F., Oltra, V., Martínez, J.F. y Moreno, M. (2002). Individual, group and organizational learning levels and their interactions: An integrative framework. *Management Research*, 1(3), pp. 253-267.
- Collinson, C. y Parcell, G. (2003). La gestión del conocimiento. Lecciones prácticas de una empresa líder. Paidós Empresa, Barcelona.
- Crossan, M.M., Lane, H.W. y White, R.E. (1999). An organizational learning framework: From intuition to institution. *Academy of Management Review*. Vol. 24, nº 3, pp. 522-537.