

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 43385**Nom:** Fonaments i dimensions organitzatives de la gestió de la qualitat**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 3**Curs acadèmic:** 2026-27**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	Fonaments i dimensions organitzatives de la gestió de la qualitat	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

MORENO LUZON MARIA DOLORES

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 introductori 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.

udiades més àmpliament en altres assignatures de el Màster.

CONEIXEMENTS PREVIS

RELACIÓ AMB ALTRES ASSIGNATURES DE LA MATEIXA TITULACIÓ

No s'ha especificat 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 / RESULTATS D' APRENENTATGE

2154 - Màster Universitari en 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.

Analitzar de forma crítica tant el seu treball com el dels seus companys.

Aplicar el treball en equip com a mecanisme bàsic per a la millora contínua del sistema de gestió de la qualitat.

Capacitat per desenvolupar una actitud de crítica constructiva i de millora contínua cap a les pràctiques i el funcionament de l'organització.

Construir una actitud proactiva davant dels possibles canvis que es produïsquen en la seua labor professional y/o investigadora.

Identificar les polítiques de RRHH que recolzen i faciliten el desenrotllament d'una cultura organitzativa basada en la gestió de la qualitat.

Posseir i comprendre coneixements que aporten una base o una oportunitat per a ser originals en el desenrotllament i/o aplicació d'idees, sovint en un context d'investigació.

Posseir les habilitats d'aprenentatge que els permeten continuar estudiant d'un mode que haurà de ser en gran manera autodirigit o autònom.

Saber 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.

Saber com adaptar i integrar la política de qualitat amb l'estratègia de negocis de l'organització.

Saber comunicar les seues conclusions (i els coneixements i raons últimes que les sustenten) a públics



especialitzats i no especialitzats d'un mode clar i sense ambigüitats

Saber redactar i preparar presentacions per posteriorment exposar-les i defensar-les.

Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.

Ser capaços d'integrar coneixements i enfrontar-se a 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.

Ser capaços d'integrar les noves tecnologies en la seva tasca professional i / o investigadora.

Ser capaços de buscar, ordenar, analitzar i sintetitzar la informació, seleccionant la que resulta pertinent per a la presa de decisions.

Ser capaços de prendre decisions tant individuals com col·lectives en la seva tasca professional i / o investigadora.

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 (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Tutories	6,00
Teoria	24,00
Total hores	30,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a altres activitats	0,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	15,00
Estudi i treball autònom	20,00
Preparació de classes	0,00
Preparació d'activitats d'avaluació	0,00
Resolució de casos pràctics	10,00
Total hores	45,00

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

cs
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.

s es mantindrà per a l'avaluació de la segona convocatòria.

BIBLIOGRAFIA

- 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.
- 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



.