

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA****Codi:** 43388**Nom:** Models d'excel·lència i autoavaluació**Cicle:** Màster Universitari Oficial**Crèdits ECTS:** 6**Curs acadèmic:** 2025-26**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	Sistemes i models de gestió de la qualitat	OBLIGATÒRIA

COORDINACIÓ

REDONDO CANO ANA MARIA

BALBASTRE BENAVENT FRANCISCO

RESUM

Tradicionalment, les activitats relacionades amb la qualitat eren reactives i orientades cap a la inspecció i el control, mentre que avui dia aquestes activitats han ampliat el seu enfocament i són considerades essencials per a contribuir a aconseguir l'èxit estratègic d'una organització, comptant per a açò amb el suport i la involucració dels directius al més alt nivell. Prenent com a referència aquest procés evolutiu, l'Excel·lència Empresarial (EE) representa l'exponent més actual dins de la gestió de la qualitat i implica la integració de totes les funcions i processos dins d'una organització amb la finalitat d'aconseguir la millora contínua en la qualitat dels béns i serveis que la mateixa subministra per a, d'aquesta manera, garantir la satisfacció dels clients. Aquesta integració es produeix a tots els nivells dins de la companyia i es basa en la idea que l'efectivitat total de l'organització com a sistema és major que la suma dels resultats individuals de tots els seus subsistemes.

L'EE pot ser entesa com una filosofia de direcció que abasta a totes aquelles activitats a través de les



quals les necessitats i expectatives dels clients, dels empleats, de la comunitat en general i els objectius de l'organització, són satisfets de la forma més eficient i eficaç possible en maximitzar el potencial de tots els empleats a través de la seua participació i col·laboració en una cerca contínua de la millora. Així doncs, la millora contínua constitueix un dels principis bàsics sobre els quals se sustenta l'excel·lència, i en aquest sentit la realització d'avaluacions periòdiques per a diagnosticar l'estat de la gestió de l'organització constitueix un pilar fonamental.

Dins d'aquest context, la tècnica de l'autoavaluació es basa en la voluntat pròpia d'una organització de dur a terme una valoració honesta i sincera de tots aquells aspectes relacionats amb el seu sistema de gestió i els seus resultats. Existeixen moltes definicions d'autoavaluació, si bé la que ofereix la European Foundation for Quality Management (EFQM) arreplega l'esperit de totes elles i les resumeix en una sola. Així doncs, es pot entendre l'autoavaluació com un examen global, sistemàtic i regular de les activitats i resultats d'una organització comparats amb un model d'excel·lència empresarial. A través de la comparació, les organitzacions poden destriar clarament els seus punts forts i les seues àrees de millora, i traduir aquestes últimes en accions de millora planificades.

L'aparició de l'autoavaluació i tots els seus elements associats com a tècnica específica en l'àmbit de la gestió de la qualitat és deguda a la creació dels premis a la qualitat més importants que existeixen en l'actualitat. D'aquesta manera, l'autoavaluació tenint en compte els criteris d'un premi de qualitat reconegut internacionalment combina els beneficis d'una estructura d'avaluació validada externament amb els avantatges de la possessió personal d'un procés unit a una iniciativa interna, i és tal la seua importància en el context dels premis a la qualitat que es pot arribar a considerar l'autoavaluació com un subproducte d'aquests premis.

L'assignatura que ací estem descrivint té a veure, precisament, amb aquests dos pilars fonamentals en la gestió de la qualitat abordada des d'una perspectiva contemporània i estratègica, a saber, la utilització de models d'excel·lència com a marc de referència per a la millora contínua del negoci i la seua aplicació a través de la tècnica de l'autoavaluació. Amb aquesta assignatura es tanca la matèria 'Sistemes i Models de Gestió de la Qualitat', on s'han estudiat els models més avançats de gestió de la qualitat, el seu procés d'implantació, i les bases necessàries per a garantir la seua millora contínua.

e; de la qualitat, el seu procés d'implantació, i les bases necessàries per a garantir la seua millora contínua.



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

No són necessaris coneixements previs per a cursar aquesta assignatura. No obstant açò, sí que és convenient que l'estudiant haja cursat la matèria Fonaments i Dimensions Organitzatives de la Gestió de la Qualitat ja que aquesta aborda l'estudi de conceptes i termes bàsics que són després ampliat en l'assignatura que ací estem presentant

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.

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.

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

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.

Comprendre el procés de desenrotllament d'auditories de qualitat tant internes com de tercera part.

Conèixer el Model EFQM d'Excel·lència i utilitzar diverses ferramentes per a aplicar l'autoavaluació basada en el dit model.

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



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.

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.

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 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 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.

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

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

Saber treballar en equip amb eficàcia i eficiència.

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. L'Excel·lència Empresarial com a filosofia de direcció del negoci: concepte i principis bàsics

Definició bàsica del que senten per Excel·lència Empresarial i els principis que la caracteritzen.

2. El procés d'implantació de l'Excel·lència Empresarial

Descripció general del procés d'implantació de l'Excel·lència Empresarial



3. Els models dels premis a la qualitat com a marcs de referencia per a implantar l'Excellència Empresarial

Descripció dels principals models que subjauen als premis a la qualitat, fent una èmfasi especial en el Model EFQM d'Excellència.

4. L'autoavaluació basada en els models d'excel·lència com a procés de millora contínua del sistema de gestió de l'organització

Descripció dels principals enfocaments i procés per a dur a terme l'autoavaluació.

VOLUM DE TREBALL (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Tutories	12,00
Teoria	24,00
Seminari	4,00
Aula informàtica	20,00
Total hores	60,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

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

METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament de l'assignatura s'estructura en 12 sessions de 5 hores, combinant en cadascuna d'elles la teoria amb la pràctica. No obstant l'anterior, les tres primeres sessions tindran un marcat caràcter teòric a fi de poder exposar i definir els principals conceptes que l'estudiant haurà de manejar. Per la seua banda, les huit sessions següents estaran dedicades fonamentalment a l'aplicació pràctica dels conceptes i tècniques explicats en les sessions teòriques. Finalment, l'última sessió té per objecte il·lustrar a l'estudiant amb un cas real d'aplicació del Model EFQM d'Excel·lència i la tècnica de



l'autoavaluació.

La part teòrica de la sessió serà expositiva, encara que completada amb participació dels estudiants i discussió de punts rellevants que faciliten l'aprenentatge. En aquest últim 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 del cas, aplicant sobre aquest els coneixements i habilitats apresos en el desenvolupament de la part teòrica de l'assignatura. Donada la important aplicabilitat pràctica dels continguts subministrats en aquesta assignatura, la part pràctica de la mateixa tindrà una importància relativa major tant en el temps dedicat com en l'avaluació de l'aprenentatge.

La plataforma que s'utilitzarà per a l'intercanvi d'informació, la comunicació, o el lliurament de materials, per part del professor als estudiants serà l'Aula Virtual (<http://aulavirtual.uv.es>).

De forma resumida, la metodologia docent utilitzada en aquesta assignatura i expressada en els termes que arreplega la memòria presentada per a la verificació del títol és la següent:

MD1 - Classes teòriques lliçó magistral participativa

MD3 - Casos pràctics

MD6 - Desenvolupament de projectes (aplicació real de metodologies apreses)

MD10 - Conferències d'experts

MD11 - Grup de treball

es (aplicació real de metodologies apreses)

MD10 - Conferències d'experts

MD11 - Grup de treball

AVALUACIÓ

Pel que fa a l'avaluació de l'aprenentatge de l'assignatura, aquesta es realitzarà de la següent forma:



- 1^a convocatòria:

a) L'avaluació estarà basada en un examen escrit que tindrà 3 parts diferents i **constituirà el 50% de la nota final**:

- **Part 1: examen tipus test (10% de la nota final)**, que avaluarà continguts teòrics bàsics de l'assignatura. S'haurà d'aprovar aquest examen tipus test per a que es pugui sumar a la nota final la qualificació de les parts 2 i 3 de l'examen.

- **Part 2: examen amb qüestions teòric-pràctiques basades en els continguts de l'assignatura (20% de la nota final)**.

- **Part 3: examen amb qüestions pràctiques que avaluaran els fonaments pràctics adquirits pels estudiants al llarg de l'assignatura (20% de la nota final)**.

En aquestes proves es consideraran com a criteris generals d'avaluació l'adequació de la resposta al que es pregunta: concreció i precisió la redacció i ortografia i la precisió terminològica i tècnica.

b) Avaluació contínua de cada estudiant, basada en l'assistència regular i participació activa en les activitats presencials proposades, relacionades, en la seua majoria amb la tècnica de l'autoavaluació. Algunes d'aquestes activitats es realitzaran de forma individual i unes altres es faran de manera col·lectiva. Aquesta part constitueix el **50% de la nota final**.

En síntesi:

- 2^a Convocatòria:

- Es considera que les activitats de l'avaluació contínua desenvolupades durant el curs tenen caràcter recuperable. A aquests efectes, en el moment de la prova final escrita de la segona convocatòria o amb anterioritat a la seua celebració es proposaran a l'alumnat les corresponents activitats de recuperació.

nen caràcter recuperable. A aquests efectes, en el moment de la prova final escrita de la segona convocatòria o amb anterioritat a la seua celebració es proposaran a l'alumnat les corresponents activitats de recuperació.

BIBLIOGRAFIA

- Balbastre F.(2002):"La autoevaluación de la calidad en la gestión",Quaderns de Treball,nº139, Facultat de Economia,Universitat de València.



- Claver,E.,Molina,J.F. y Tarí,J.J.(2011):Gestión de la Calidad y gestión medioambiental. Fundamentos,herramientas,normas ISO y relaciones,Pirámide,Madrid
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Conti, T. (1997): Organizational Self-Assessment, Chapman & Hall, London
- European Foundation for Quality Management (2012): Modelo EFQM de Excelencia version 2013, EFQM, Bruselas
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2000): Calidad total. Fundamentos e implantación, Pirámide, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid
- European Foundation for Quality Management (2019): Modelo EFQM versión 2020, Club de Excelencia en Gestión, Madrid
- Dale, B. G., Bamford, D. Van Der Wiele, T. (2016). Managing quality. John Wiley & Sons.
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: text with cases. Routledge
- Conti, T. (1993): Building Total Quality: A guide for management, Chapman & Hall, London