

**FITXA IDENTIFICATIVA****DADES DE L'ASSIGNATURA**

**Codi:** 46547  
**Nom:** Models d'Excel·lència i Autoavaluació  
**Cicle:** Màster Universitari Oficial  
**Crèdits ECTS:** 4  
**Curs acadèmic:** 2026-27

**TITULACIONS**

Titulació	Centre	Curs	Període
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Anual

**MATÈRIES**

Titulació	Matèria	Caràcter
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Gestió de la qualitat total	OBLIGATÒRIA

**COORDINACIÓ**

BALBASTRE BENAVENT FRANCISCO

**RESUM**

L'objectiu de l'assignatura **Models d'excel·lència i autoavaluació** consisteix en l'estudi dels models d'excel·lència empresarial que són aplicats per les organitzacions actuals en l'àmbit internacional.

Posarem especial èmfasi en el coneixement del Model EFQM, model adaptat al context i característiques de les organitzacions europees. En aquest sentit, estudiarem tant el seu contingut (criteris, subcriteris, puntuació i eina de diagnòstic REDER) com la seua forma d'aplicació a l'àmbit organitzatiu a través de la tècnica de l'autoavaluació. En aquests continguts incorporarem la perspectiva sectorial.

em la perspectiva sectorial.

**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 hi ha especificades restriccions de matrícula amb altres assignatures del pla d'estudis.

## COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENTATGE

### 2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat

Actuar amb autonomia en l'aprenentatge, prenent decisions fonamentades en diferents contextos, emetent judicis sobre la base de l'experimentació i l'anàlisi, i transferint el coneixement a noves situacions.

Col·laborar eficaçment amb equips de treball, assumint responsabilitats i funcions de lideratge i contribuint a la millora i al desenvolupament col·lectiu.

Comprendre la dimensió humana i organitzativa de la qualitat, així com la seua aportació a la sostenibilitat.

Conèixer i comprendre, des del mateix àmbit de la titulació, les desigualtats per raó de sexe i gènere en la societat; integrar les diferents necessitats i preferències per raó de sexe i de gènere en el disseny de solucions i la resolució de problemes.

Contribuir al disseny, desenvolupament i execució de solucions que donen resposta a demandes socials, tenint en compte com a referent els objectius de desenvolupament sostenible.

Demostrar raonament crític i autocrític en l'àmbit de la titulació, considerant aspectes com ara l'ètica professional, els valors morals i les implicacions socials de les diferents activitats realitzades.

Fomentar el compromís amb la qualitat en tots els departaments i en tots els nivells jeràrquics de l'organització.

Liderar equips i potenciar-ne el treball.

Planificar i organitzar totes les activitats relacionades amb la gestió de la qualitat.

Prendre decisions estratègiques, tàctiques o operatives en l'àmbit de la gestió de la qualitat.

Proposar solucions creatives i innovadores a situacions o problemes complexos, propis de l'àmbit de coneixement, per a donar resposta a les diverses necessitats professionals i socials.

Saber comunicar-se de manera efectiva, tant oralment com per escrit, adaptant-se a les característiques de la situació i de l'audiència.

## DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS



## 1. L'excel·lència empresarial com a filosofia de direcció del negoci: concepte i principis bàsics.

Definició bàsica del que s'entén 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 marc de referència per a implantar l'excel·lència empresarial.

Descripció dels principals models que subjauen als premis de qualitat, fent èmfasi especial en el Model EFQM d'Excel·lència.

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

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

### VOLUM DE TREBALL (HORES)

#### ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Teoria	40,00
<b>Total hores</b>	<b>40,00</b>

#### ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
-----------	-------



Assistència a altres activitats	5,00
Elaboració de treballs individuals o en grup	35,00
Estudi i treball autònom	10,00
Preparació de classes	18,00
Preparació d'activitats d'avaluació	2,00
Resolució de casos pràctics	30,00
<b>Total hores</b>	<b>100,00</b>

## METODOLOGIA DOCENT

El desenvolupament de l'assignatura s'estructura en 8 sessions de 5 hores, combinant en cadascuna d'elles la teoria amb la pràctica. No obstant l'anterior, les dues 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 part, les sis sessions següents estaran dedicades fonamentalment a l'aplicació pràctica dels conceptes i tècniques explicats en les sessions teòriques i a la realització d'un test final d'avaluació de l'assignatura. Així mateix, dins d'aquestes sis sessions dedicarem una d'elles a 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, serà l'Aula Virtual (<http://aulavirtual.uv.es>).

Per al tractament d'informació a través de l'ús de ferramentes d'Intel·ligència Artificial Generativa (IAG),

caldrà seguir les següents consideracions:

¿ Com a norma general, no està permès utilitzar ferramentes d'IAG per a aconseguir l'objectiu

principal de les activitats d'avaluació

¿ El professorat indicarà explícitament en quines condicions i per a quin tipus d'activitats està



permés o limitat l'ús de l'IAG.

¿ En cas que la/l'estudiant use alguna ferramenta d'IAG, ha d'indicar-ho en el treball entregat.

Presentarà una nota al peu de pàgina o un annex on s'inclourà l'entrada (prompt) utilitzada així com les seues diferents modificacions i un fragment del text més rellevant de la resposta.

## AVALUACIÓ

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

### 1a convocatòria:

a) L'avaluació estarà basada en un **examen escrit** que tindrà 3 parts diferents i constituirà el **40% de la nota final**:

- Part 1: examen tipus test (10% de la nota final), que avaluarà continguts bàsics de l'assignatura. S'haurà d'aprovar aquest examen tipus test perquè es pugui sumar a la nota final la qualificació de les parts 2 i 3 de l'examen.
- Part 2: examen amb qüestions teórico-pràctiques basades en els continguts de l'assignatura (10% de la nota final).
- Part 3: examen amb qüestions pràctiques que avaluarà els fonaments pràctics adquirits pels estudiants al llarg de l'assignatura (20% de la nota final).

b) **Avaluació contínua** de cada estudiant, basada en l'assistència regular i participació activa durant les classes (10% de la nota final) així com en la realització de les activitats presencials proposades, tant a nivell individual (30% de la nota final) com en grup (20% de la nota final). Aquesta part constitueix el **60% de la nota final**.

En síntesi:

Part de la nota final	Ponderació (sobre 100%)	Comentaris
Examen escrit	40%	S'ha d'aprovar per a poder superar l'assignatura



Part 1 - Test de fonaments teòrics	10%	S'ha d'aprovar perquè se sume la qualificació de les parts 2 i 3
Part 2 - Qüestions teòric-pràctiques	10%	
Part 3 - Qüestions pràctiques	20%	
<b>Avaluació contínua</b>	60%	

## 2<sup>a</sup> convocatòria:

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

## BIBLIOGRAFIA

- Conti, Tito (1997): Organizational Self-Assessment, Chapman & Hall, London
- Sangüesa, Marta, Mateo, Ricardo y Ilzarbe, Laura (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid
- European Foundation for Quality Management (2020). Modelo EFQM versión 2020, Club de Excelencia en Gestión, Madrid
- Dale, Barrie. G., Bamford, David y Van Der Wiele, Ton (2016). Managing quality. John Wiley & Sons
- Camisón, César, Cruz, Sonia y González, Tomás Félix (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Llorens Montes, Francisco Javier y Fuentes Fuentes, María del Mar (2000). Calidad total. Fundamentos e implantación, Pirámide, Madrid