

**FICHA IDENTIFICATIVA****DATOS DE LA ASIGNATURA****Código:** 46551**Nombre:** Trabajo Fin de Máster**Ciclo:** Máster Universitario Oficial**Créditos ECTS:** 9**Curso académico:** 2026-27**TITULACIONES**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultat d'Economia	1	Indefinida (Actas individuales)

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Trabajo Fin de Máster	PROYECTO FIN DE MÁSTER

COORDINACIÓN

ESCRIBA MORENO MARIA ANGELES

RESUMEN

El objetivo de la asignatura Trabajo fin de máster (TFM) consiste en que el alumno demuestre los conocimientos y destrezas que ha ido adquiriendo a lo largo del máster mediante la realización de un trabajo escrito. El trabajo debe exponer las ideas, teorías y explicaciones razonadas sobre un tema específico relacionado con alguna temática de las asignaturas del máster.

La presente guía pretende ser una ayuda para alumnos y tutores de los trabajos de fin de máster. No debe verse como una limitación de las atribuciones tanto de tutor como del alumno sino como un elemento facilitador de las actividades de investigación a realizar.

El TFM consta de 9 créditos y corresponde al segundo semestre, siendo su objetivo que el estudiante ponga de forma en marcha los conocimientos que ha ido adquiriendo a lo largo del estudio del máster.

Se trata, básicamente, de un trabajo escrito en el que exponen ideas, teorías y explicaciones razonadas y evaluadas sobre un tema específico. Supone la realización, por parte de la sociedad, de un trabajo en el que aplique y desarrolle los conocimientos adquiridos en el seno del Máster. El TFM puede realizarse sobre una investigación teórica/ empírica sobre un problema/aspecto relativo a la Gestión de la Calidad, o



bien un trabajo de aplicación práctica sobre un problema/aspecto específico o herramienta aplicada en una empresa determinada.

En este marco el alumne podrá escoger entre dos opciones:

- OPCIÓN A: Trabajo fin de máster con un enfoque de investigación teórico- empírico
- OPCIÓN B: Trabajo fin de máster con el aplicado

Si así se desea, el Trabajo de Fin de Máster puede realizarse sobre el proyecto desarrollado en la empresa en la que se hayan realizado las prácticas.

El Trabajo de Fin de Máster será realizado de forma individual bajo la supervisión del tutor asignado. aunque este ayudará a diseñar y organizar el trabajo, sólo podrá hacerlo en base al trabajo que la estudiante vaga realizando, siendo, por tanto responsabilidad del alumno el desarrollo del proyecto.

ando, siendo, por tanto responsabilidad del alumno el desarrollo del proyecto.

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

Para poder presentar el trabajo fin de máster, los estudiantes deben haber aprobado todas las demás asignaturas del programa de máster.

COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

2260 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad

Actuar con autonomía en el aprendizaje, tomando decisiones fundamentadas en diferentes contextos, emitiendo juicios en base a la experimentación y el análisis y transfiriendo el conocimiento a nuevas situaciones.

Auditar los sistemas de gestión de calidad incluyendo indicadores de medición y seguimiento de los procesos

Conocer y comprender, desde el propio ámbito de la titulación, las desigualdades por razón de sexo y género en la sociedad; integrar las diferentes necesidades y preferencias por razón de sexo y de género en el diseño de soluciones y resolución de problemas.

Demostrar razonamiento crítico y autocrítico en el ámbito de la titulación, considerando aspectos tales como la ética profesional, los valores morales y las implicaciones sociales de las diferentes actividades



realizadas

Diseñar, implantar y gestionar, en cualquier tipo de organización, un sistema de gestión de calidad

Fomentar el compromiso con la calidad en todos los departamentos y en todos los niveles jerárquicos de la organización

Planificar y organizar todas las actividades relacionadas con la gestión de la calidad

Proponer soluciones creativas e innovadoras a situaciones o problemas complejos, propios del ámbito de conocimiento, para dar respuesta a las diversas necesidades profesionales y sociales.

Saber comunicarse de manera efectiva, tanto de forma oral como escrita, adaptándose a las características de la situación y de la audiencia.

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Pautas generales para el desarrollo del trabajo fin de máster

El TFM consiste en la realización de un trabajo escrito en el que el alumno expondrá ideas, teorías y explicaciones razonadas y evaluadas sobre un tema específico (incluido en el programa del máster) y, para su desarrollo, deberá seguir las recomendaciones en forma y contenido de un trabajo académico.

En cuanto al enfoque del trabajo, tal y como se indica en el verifca del título, el alumno podrá escoger entre dos opciones:

OPCIÓN A: Trabajo fin de máster con un enfoque de investigación teórico-empírico. Este tipo de trabajo debe contener una revisión de las aportaciones al tema que se pretende analizar, o al menos de los posibles modelos y herramientas que se podrían utilizar en el ámbito concreto, mostrando un dominio de las fuentes de información relevantes.

OPCIÓN B: Trabajo fin de máster con un enfoque aplicado. Este tipo de trabajo debe incluir una primera parte donde se documente teóricamente el modelo o herramienta aplicado a la empresa objeto de estudio y, una segunda, donde se realice una descripción de la aplicación de la misma.

En ambas opciones, el Trabajo de fin de máster será realizado de forma individual bajo la supervisión del tutor asignado. La redacción debe ser, en todo momento, formal y correcta, como corresponde a un trabajo de este nivel.

2. Sesiones de trabajo tutor alumno

Durante el desarrollo del trabajo el elumno deberá realizar, al menos, tres tutorías para supervisar: aprobación del tema, la estructura del trabajo, concreción de los objetivos, cada una de las partes del trabajo y, consentimiento de entrega. Estas sesiones son obligatorias y por tanto, evaluables.

3. Estructura del trabajo



A continuación, se concretan los requisitos de estructura y de forma que el alumno debe cumplir en la elaboración del trabajo.

La estructura del trabajo debe incluir las siguientes secciones:

ÍNDICE: Debe presentar las diferentes secciones, capítulos, epígrafes etc., que configuran la estructura del trabajo.

INTRODUCCIÓN: Debe recoger: presentación del tema; justificación de su interés; exposición breve de los objetivos del trabajo; exposición breve de la metodología seguida y, presentación de la estructura del trabajo.

PARTE TEÓRICA: Formado por varios epígrafes o capítulos. Es la parte conceptual y es el resultado de una revisión bibliográfica y del análisis de las principales aportaciones que existen sobre el tema del trabajo. Debe incluir un apartado que contemple la propuesta teórica del trabajo y que dará lugar a la estructura de la parte aplicada.

ESTRUCTURA Y ASPECTOS FORMALES DEL TRABAJO FIN DE MASTER

METODOLOGÍA: Un apartado donde se describa la todas las actividades realizadas por el alumno para obtener la información, tanto de la parte teórica como de la parte aplicada. Además, debe incluir un cronograma de las actividades seguidas para la elaboración del trabajo.

PARTE APLICADA: Descripción de los resultados obtenidos, desarrollada con los epígrafes que sean necesarios. Esta parte debe ser coherente con la parte teórica.

CONCLUSIONES: Las conclusiones del trabajo deben ser originales (propias), con valor añadido, y derivarse de los análisis realizados y, por tanto, dar respuesta a los objetivos planteados.

BIBLIOGRAFÍA: Este apartado debe recoger la bibliografía consultada para la elaboración del trabajo. En caso de utilizar como soporte de consulta la herramienta generativa IA₂ (para buscar ideas, generar imágenes y parafrasear) deberá indicarse los prompts utilizados en el anexo del trabajo.

ANEXOS que estime oportunos, con gráficos, cuadros, documentos, etc.

ASPECTOS FORMALES

El trabajo debe cumplir los siguientes requisitos formales:

- Fuente: Times New Roman 12 e interlineado 1,5.
- Utilización de la carátula oficial y de la plantilla del índice disponible en el aula virtual de la asignatura.
- Las citas bibliográficas en el texto deberán llevarse a cabo según las normas estandarizadas al respecto y éstas deben aparecer en la bibliografía final incluyendo únicamente las citas utilizadas. En ambos casos según norma APA 7.
- Los gráficos, cuadros y tablas deben estar relacionados con el contenido del texto y, por tanto, se debe hacer referencia a ellos (lo más cerca posible del contenido relacionado). Siempre debe citarse con precisión la fuente de donde se han obtenido los datos; lo contrario podría ser considerado plagio.
- Debe incluirse un índice de las tablas y figuras que aparecen en el contenido del trabajo.
- El documento debe estar enumerado en el centro de la página.

VOLUMEN DE TRABAJO (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
-----------	-------



Asistencia a actividades complementarias	0,00
Seguimiento y tutorización del Trabajo Fin de Máster	20,00
Presentación y defensa del Trabajo Fin de Máster	0,00
Total horas	20,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Desarrollo autónomo del Trabajo Fin de Máster	80,00
Preparación de la Memoria y de la presentación del Trabajo Fin de Máster	0,00
Total horas	80,00

METODOLOGÍA DOCENTE

A continuación se presentan diferentes propuestas de proyectos a realizar por los alumnos. Aunque la lista es orientativa, ya que es previsible que se incluyan y/o modifiquen nuevas actividades, ello no impide que sea un punto de referencia básico.

Propuestas de proyectos sobre Calidad y Recursos Humanos:

Análisis de los cambios organizativos y humanos tras la aplicación de la norma ISO 9001.

Análisis de los cambios organizativos y humanos tras la aplicación de un modelo TQM avanzado.

Elaborar un plan de mejora de la gestión de los recursos humanos en una empresa de servicios: diagnóstico de las prácticas de RRHH y propuestas de apoyo a la iniciativa de gestión de la calidad.

Analizar las prácticas de gestión de recursos humanos, centrándose en el diseño del trabajo y de los puestos de trabajo, elaborando un informe sobre en qué medida estas prácticas apoyan una iniciativa de gestión de la calidad o han sufrido cambios con la introducción de una iniciativa de gestión de la calidad.

Analizar los sistemas de formación y participación implantados por la empresa y valorar en qué medida son adecuados, fomentan la implicación de las personas en la iniciativa de gestión de la calidad, su motivación y nivel de satisfacción.

Analizar el papel que desempeñan los departamentos de recursos humanos en las empresas que implantan la gestión de la calidad (por ejemplo, si sólo realizan tareas administrativas o tareas de mayor importancia a nivel organizativo). Analizar la actitud de los empleados ante las iniciativas de gestión de la calidad (por ejemplo, si las interpretan como un reto o, por el contrario, creen que se trata de una carga de trabajo adicional).

Analizar la relación entre la participación de la empresa en una iniciativa de gestión de la calidad y las prácticas de alto rendimiento. ¿El vínculo entre ambas mejora el rendimiento de la empresa?

Propuestas de proyectos sobre Calidad y Marketing:

Diseño de un plan de mejora de la satisfacción del cliente. Diseño de un plan de fidelización de clientes.



Propuesta de formas de articular estrategias de marketing centradas en la prestación de un servicio de calidad. Análisis del comportamiento de elección del consumidor ante la oferta de calidad.

Estudio de los antecedentes del comportamiento de satisfacción/insatisfacción y reclamación. Posibles relaciones entre satisfacción, lealtad y algunos antecedentes.

Medición de los resultados de planes de calidad, satisfacción y/o fidelización de clientes.

Propuesta de proyectos a desarrollar por los alumnos Modelo ISO 9001 y Modelo EFQM.

Realizar un diagnóstico inicial para determinar el punto de partida para la implantación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015.

Elaborar parte de la documentación necesaria para el diseño e implantación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 (por ejemplo, el mapa de procesos, la selección de un proceso clave para la organización elegida y el desarrollo de los procedimientos de trabajo vinculados a dicho proceso, así como el diseño de los registros necesarios).

Realizar una auditoría interna del sistema de calidad de la organización seleccionada para comprobar si la información recogida en el sistema documental refleja la realidad cotidiana de la actividad empresarial.

Generar el marco estratégico (objetivos y líneas estratégicas básicas) de la organización seleccionada, haciendo referencia a la utilización del Modelo EFQM de Excelencia como referente para la gestión empresarial. Realizar un ejercicio de autoevaluación tomando como referencia el Modelo EFQM de Excelencia y utilizando el enfoque de fórmulas.

Generar un plan de mejora integral para la organización seleccionada mediante la aplicación de la autoevaluación según el Modelo EFQM de Excelencia utilizando el enfoque del cuestionario.

Para comenzar el Trabajo Fin de Máster, cada alumno elaborará un documento de 2-3 páginas con el objetivo y justificación de su trabajo, una breve guía con la estructura del trabajo, la metodología, los resultados esperados y la bibliografía revisada y a revisar. En este documento el alumno también indicará en qué opción se encuadra el trabajo -opción A u opción B-. Una vez revisado este documento con el tutor, éste dará su aprobación y conformidad para la realización del trabajo.

En el aula virtual del curso, el alumno tendrá a su disposición los requisitos de formato y la portada del trabajo.

Durante la realización del trabajo, el alumno podrá solicitar tutorías al tutor para resolver dudas y realizar informes de progreso para su revisión.

Finalmente, cuando el trabajo esté terminado, el tutor deberá dar el visto bueno para que el alumno pueda presentarlo en la plataforma oficial de la universidad, ENTREU en la fecha establecida para ello, debiendo cumplir con los requisitos de contenido y forma establecidos en esta guía.

Para el tratamiento de información a través del uso de herramientas de Inteligencia Artificial Generativa (IAG), habrá que seguir las siguientes consideraciones:



- Como norma general, no está permitido utilizar herramientas de IAG para conseguir el objetivo principal de las actividades de evaluación
- El profesorado indicará explícitamente en qué condiciones y para qué tipo de actividades está permitido o limitado el uso del IAG.
- En caso de que la/el estudiante use alguna herramienta de IAG, debe indicarlo en el trabajo entregado. Presentará una nota en el pie de página o un anexo donde se incluirá la entrada (prompt) utilizada así como las diferentes modificaciones y un fragmento del texto más relevante de la respuesta.

EVALUACIÓN

Es necesario obtener una calificación mínima de 5 para aprobar la asignatura. La Defensa Pública del trabajo se considerará condición necesaria, pero no suficiente, para poder aprobar la asignatura.

El TFM deberá ser entregado en la plataforma ENTREU de la UV con la firma y autorización del tutor académico.

PLAZOS DE ENTREGA

- **1ª CONVOCATORIA: 13 de julio de 2026**
- **2ª CONVOCATORIA: 11 de septiembre 2026**

De acuerdo con lo anteriormente argumentado, la evaluación del trabajo se basará en los siguientes criterios: estructura y formato del trabajo; objetivos e interés del trabajo; Estos criterios así como su ponderación deben considerarse con carácter orientativo: revisión de los conceptos y herramientas y fuentes de información consultadas; metodología; claridad y profundidad del análisis realizado; coherencia en las conclusiones y, defensa pública del trabajo.



p>

BIBLIOGRAFÍA