

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

Codi: 46551
Nom: Treball Fi de Màster
Cicle: Màster Universitari Oficial
Crèdits ECTS: 9
Curs acadèmic: 2025-26

TITULACIONS

Titulació	Centre	Curs	Període
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Facultat d'Economia	1	Indefinida (Actes individuals)

MATÈRIES

Titulació	Matèria	Caràcter
2260 - Màster Universitari en Gestió de la Qualitat	Treball Fi de Màster	PROJECTE FI DE MÀSTER

COORDINACIÓ

ESCRIBA MORENO MARIA ANGELES

RESUM

L'objectiu de l'assignatura Treball fi de màster consisteix en el fet que l'alumne demostrï els coneixements i destreses que ha anat adquirint al llarg del màster mitjançant la realització d'un treball escrit. El treball ha d'exposar les idees, teories i explicacions raonades sobre un tema específic relacionat amb alguna temàtica de les assignatures del màster. La present guia pretén ser una ajuda per a alumnes i tutors dels treballs de fi de màster. No s'ha de veure com una limitació de les atribucions tant de tutor com de l'alumne sinó com un element facilitador de les activitats d'investigació a realitzar.

El Treball Final del Màster consta de 9 crèdits i correspon al segon semestre, sent el seu objectiu que l'estudiant pose de manifest els coneixements que ha anat adquirint al llarg de l'estudi de el Màster.

És tracta, bàsicament, d'un treball escrit en el qual exposen idees, teories i explicacions raonades i avaluades sobre un tema específic. Suposa la realització, per part de l'alumne, d'un treball en qual aplique i desenvolupe els coneixements adquirits en el si de el Màster. El treball de Fi de Màster pot ser una investigació teòrica/ empírica sobre un problema/aspecte relatiu a la Gestió de la Qualitat, o bé un treball d'aplicació pràctica sobre un problema/aspecte específic o una aplicada en una empresa determinada. En este marc el alumne podrà triar entre dues opcions:



- OPCIÓ A: Treball fi de màster amb un enfocament de investigació teòric-empíric
- OPCIÓ B: Treball fi de màster amb enfocament aplicat

Si així es desitja, el Treball de Fi de Màster pot realitzar-se sobre el projecte desenvolupat a l'empresa en la qual s'hagen realitzat les pràctiques.

El Treball de Fi de Màster serà realitzat de forma individual sota la supervisió de el tutor assignat tot i que este ajudarà a dissenyar i organitzar el treball, només podrà fer-ho sobre la base del treball que l'estudiant vaga realitzant, sent, per tant responsabilitat de l'alumne el desenvolupament del projecte.

ealitzant, sent, per tant responsabilitat de l'alumne el desenvolupament del projecte.

CONEXEMENTS 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

Per poder presentar el treball final de màster, els estudiants han d'haver aprovat totes les altres assignatures del programa de màster.

COMPETÈNCIES / RESULTATS D' APRENENTATGE

-

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.

Auditar els sistemes de gestió de qualitat incloent-hi indicadors de mesura i seguiment dels processos.

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.

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.

Dissenyar, implantar i gestionar, en qualsevol tipus d'organització, un sistema de gestió de qualitat.

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

Planificar i organitzar totes les activitats relacionades amb 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. Pautes generals per al desenvolupament del treball fi de màster

El TFM consisteix en la realització d'un treball escrit en què l'alumne exposarà idees, teories i explicacions raonades i avaluades sobre un tema específic (inclòs al programa del màster) i, per desenvolupar-lo, haurà de seguir les recomanacions en forma i contingut d'un treball acadèmic.

Quant a l'enfocament del treball, tal com s'indica a la verificació del títol, l'alumne podrà escollir entre dues opcions:

OPCIÓ A: Treball fi de màster amb un enfocament de recerca teòric-empíric. Aquest tipus de treball ha de contenir una revisió de les aportacions al tema que es pretén analitzar, o almenys dels possibles models i eines que es podrien utilitzar en àmbit concret, mostrant un domini de les fonts d'informació rellevants.

OPCIÓ B: Treball fi de màster amb un enfocament aplicat. Aquest tipus de treball ha d'incloure una primera part on es documenti teòricament el model o eina aplicat a l'empresa objecte d'estudi i, una segona, on es realitzi una descripció de la seva aplicació.

En totes dues opcions, el Treball de fi de màster serà realitzat de forma individual sota la supervisió del tutor assignat. La redacció ha de ser, en tot moment, formal i correcta, com correspon a un treball d'aquest nivell.

2. Sessions de treball tutor alumne

Durant el desenvolupament del treball l'alumne haurà de realitzar, almenys, tres tutories per supervisar: aprovació del tema, l'estructura del treball, concreció dels objectius, cadascuna de les parts del treball i consentiment de lliurament. Aquestes sessions són obligatòries i, per tant, avaluables.

3. Estructura del treball

A continuació, es concreten els requisits d'estructura i de manera que l'alumne ha de complir en la elaboració del treball.

L'estructura del treball ha d'incloure les seccions següents:

ÍNDEX: Heu de presentar les diferents seccions, capítols, epígrafs etc., que configuren l'estructura del treball.

INTRODUCCIÓ: Heu de recollir: presentació del tema; justificació del seu interès; exposició breu dels objectius del treball; exposició breu de la metodologia seguida i presentació de l'estructura del treball.

PART TEÒRICA: Format per diversos epígrafs o capítols. És la part conceptual i és el resultat d'una revisió



bibliogràfica i de l'anàlisi de les aportacions principals que hi ha sobre el tema del treball. Heu d'incloure un apartat que contempli la proposta teòrica del treball i que donarà lloc a l'estructura de la part aplicada.

ESTRUCTURA I ASPECTES FORMALS DEL TREBALL FINAL DE MÀSTER

METODOLOGIA: Un apartat on es descriu totes les activitats realitzades per l'alumne per obtenir la informació, tant de la part teòrica com de la part aplicada. A més, cal incloure un cronograma de les activitats seguides per a l'elaboració del treball.

PART APLICADA: Descripció dels resultats obtinguts, desenvolupada amb els epígrafs que calguin. Aquesta part ha de ser coherent amb la part teòrica.

CONCLUSIONS: Les conclusions del treball han de ser originals (pròpies), amb valor afegit, i derivar-se de les anàlisis realitzades i, per tant, donar resposta als objectius plantejats.

BIBLIOGRAFIA: Aquest apartat ha de recollir la bibliografia consultada per elaborar el treball. En cas d'utilitzar com a suport de consulta l'eina generativa IA (per cercar idees, generar imatges i parafrasejar) caldrà indicar els prompts utilitzats a l'annex del treball.

ANNEXOS que estimi oportuns, amb gràfics, quadres, documents, etc.

ASPECTES FORMALS

El treball ha de complir els següents requisits formals:

- Font: Times New Roman 12 i interlineat 1,5.
- Utilització de la caràtula oficial i de la plantilla de l'índex disponible a la aula virtual de l'assignatura.
- Les cites bibliogràfiques en el text s'han de dur a terme segons les normes estandaritzades sobre això i aquestes han d'aparèixer a la bibliografia final incloent-hi únicament i les cites utilitzades. En tots dos casos segons norma APA 7.
- Els gràfics, quadres i taules han d'estar relacionats amb el contingut del text i, per tant, s'hi ha de fer referència (el més a prop possible del contingut relacionat). Sempre cal citar amb precisió la font d'on s'han obtingut les dades; el contrari podria ser considerat plagiat.
- S'ha d'incloure un índex de les taules i figures que apareixen al contingut del treball.
- El document ha d'estar enumerat al centre de la pàgina.

VOLUM DE TREBALL (HORES)

ACTIVITATS PRESENCIALS

Activitat	Hores
Assistència a activitats complementàries	0,00
Seguiment i tutorització del treball fi de màster	0,00
Presentació i defensa del treball fi de màster	0,00
Total hores	0,00

ACTIVITATS NO PRESENCIALS

Activitat	Hores
Desenrotllament autònom del treball fi de màster	0,00



Preparació de la memòria i de la presentació del treball de fi de màster	0,00
Total hores	0,00

METODOLOGIA DOCENT

A continuació es presenten diferents propostes de projectes a desenvolupar pels estudiants. Encara que el llistat només és orientatiu, sent previsible la inclusió de noves activitats i / o modificació de les presents, aquesta circumstància no impedeix que sigui un punt de referència bàsic.

Proposta de projectes sobre Qualitat i Recursos Humans

- Anàlisi dels canvis organitzatius i humans després de l'aplicació de la norma ISO 9001
- Anàlisi dels canvis organitzatius i humans després de l'aplicació d'un model avançat de GCT.
- Elaborar un pla de millora de la gestió de recursos humans en una empresa de serveis: diagnòstic de les pràctiques de RRHH i realització de propostes per poder donar suport a la iniciativa de gestió de la qualitat
- Analitzar les pràctiques de gestió de recursos humans, centrant-se en el disseny de la feina i dels llocs, realitzant un informe sobre la mesura en què aquestes pràctiques donen suport a una iniciativa de gestió de la qualitat o han patit canvis a l'introduir una iniciativa de gestió de la qualitat.
- Analitzar els sistemes de formació i participació duts a terme per l'empresa i valorar la mesura que són adequats, fomenten la implicació de les persones en la iniciativa de gestió de la qualitat, la seva motivació i nivell de satisfacció.
- Analitzar quin paper exerceixen els departaments de recursos humans en empreses que implanten la gestió de la qualitat (per exemple, si només duen a terme tasques administratives o tasques de major rellevància a nivell organitzatiu). Analitzar l'actitud dels treballadors davant les iniciatives de gestió de la qualitat (per exemple, les interpreten com un repte o per contra creuen que és una càrrega de treball addicional)
- Analitzar la vinculació que té la implicació de l'empresa en una iniciativa de gestió de la qualitat i les pràctiques d'alt rendiment. ¿La vinculació entre ambdues millora l'acompliment empresarial?

Proposta de projectes sobre Qualitat i Màrqueting

- Disseny d'un pla de millora de la satisfacció de client.
- Disseny d'un pla de fidelització de clients.
- Proposta d'eines per articular estratègies de màrqueting centrades en el lliurament de qualitat de servei.
- Anàlisi de l'comportament d'elecció de l'consumidor davant l'oferta de qualitat.
- Estudi dels antecedents de la satisfacció / insatisfacció i conducta de queixa.
- Possibles relacions entre la satisfacció, la lleialtat i alguns antecedents.
- Mesura de resultats de plans de qualitat, satisfacció i / o fidelització de clients.

Proposta de projectes a desenvolupar pels estudiants Model ISO 9001 i Model EFQM

- Realitzar un diagnòstic inicial per determinar la situació de partida davant la implantació d'un



sistema de gestió de qualitat basat en la norma ISO 9001: 2015.

- Crear part dels documents necessaris per a disseny i posada en marxa d'un sistema de qualitat basat en la norma ISO 9001: 2015 (p.ex., el mapa de processos, la selecció d'un procés clau per a l'organització escollida, i el desenvolupament de procediment de treball vinculats a aquest procés, així com el disseny dels registres necessaris.
- Realitzar una auditoria interna de el sistema de qualitat de l'organització triada amb la finalitat de comprovar si la informació recollida en el sistema documental reflecteix la realitat quotidiana de l'activitat empresarial
- Generar el marc estratègic (objectius i línies estratègiques bàsiques) de l'organització seleccionada, fent referència dins de la mateixa a l'ús de l'Model EFQM d'Excel·lència com a referent per a la gestió empresarial
- Dur a terme un exercici d'autoavaluació prenent com a referència el Model EFQM d'Excel·lència i utilitzant l'enfocament dels formularis
- Generar un pla integral de millora per a l'organització seleccionada gràcies a l'aplicació de l'autoavaluació segons el model EFQM d'Excel·lència utilitzant l'enfocament de qüestionari

Per iniciar el Treball fi de Màster cada alumne elaborarà un document de 2-3 folis amb el objectiu i justificació del seu treball, un petit guió amb l'estructura del trabajo, la metodologia, els resultats esperats i la bibliografia revisada i a revisar. En aquest document l'alumne indicarà també en quina opció s'enmarca el treball ¿opció A o opció B¿. Una vegada revisat aquest document amb el tutor, el mateix donarà el vist i plau per a la realització del treball.

A l'aula virtual de l'assignatura l'alumne tindrà disponible els requisits de format i la caràtula del treball.

Durant la realització del treball l'alumne podrà demanar tutories al professor tutor per resoldre dubtes i realitzar lliuraments de l'avanç del treball per a la seva revisió. Finalment, quan el treball aquest acabat, el tutor haurà de donar el vistiplau perquè l'alumne pugui lliurar a la plataforma oficial de la universitat, ENTREU en data establerta per a això, havent de complir aquest els requisits de contingut i forma establerts en aquesta guia. rant la realització del treball l'alumne podrà demanar tutories al professor tutor per resoldre dubtes i realitzar lliuraments de l'avanç del treball per a la seva revisió. Finalment, quan el treball aquest acabat, el tutor haurà de donar el vistiplau perquè l'alumne pugui lliurar a la plataforma oficial de la universitat, ENTREU en data establerta per a això, havent de complir aquest els requisits de contingut i forma establerts en aquesta guia. r el vistiplau perquè l'alumne pugui lliurar a la plataforma oficial de la universitat, ENTREU en data establerta per a això, havent de complir aquest els requisits de contingut i forma establerts en aquesta guia.

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 permès 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

Cal obtenir una qualificació mínima de 5 per aprovar l'assignatura. La Defensa Pública del treball es considerarà condició necessària, però no suficient, per poder aprovar l'assignatura.

El TFM haurà de ser lliurat a la plataforma ENTREU de la UV amb la signatura i autorització del tutor acadèmic.

TERMINIS DE LLIURAMENT

1^a CONVOCATÒRIA: 13 de juliol de 2026

2^a CONVOCATÒRIA: 11 de setembre 2026

D'acord amb allò anteriorment argumentat, l'avaluació del treball es basarà en els criteris següents: revisió dels conceptes i eines i fonts d'informació consultades; metodologia; claredat i profunditat de l'anàlisi feta; coherència en les conclusions i defensa pública del treball. Aquests criteris així com la seva ponderació han de considerar amb caràcter orientatiu.

BIBLIOGRAFIA