

Guía docente de la asignatura

Avances en Investigación sobre Gestión de la Calidad: Fundamentos e Implantación

Fecha última actualización: 05/07/2021
Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 15/07/2021

Máster

Máster Universitario en Economía y Organización de Empresas

MÓDULO

Módulo II: Temas Avanzados de Organización de Empresas y Economía

RAMA

Ciencias Sociales y Jurídicas

CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO

Escuela Internacional de Posgrado

Semestre

Anual

Créditos

4

Tipo

Optativa

Tipo de enseñanza

Presencial

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Máster)

- Gestión de la Calidad
- Gestión de Procesos
- Normalización
- Calidad de Servicio
- Innovación Organizacional

COMPETENCIAS

COMPETENCIAS BÁSICAS

- CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la



complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

- CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

COMPETENCIAS GENERALES

- CG03 - Capacidad de organizar y planificar trabajos
- CG05 - Habilidades para gestionar la información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas)
- CG07 - Habilidades para desarrollar investigaciones tanto a nivel teórico como aplicado.
- CG09 - Capacidad para comprender y aplicar principios de responsabilidad ética en el desarrollo de sus actividades formativas y profesionales
- CG1 - Capacidad para adquirir, comprender y sistematizar conocimientos teóricos vinculados a temáticas específicas de las áreas de Economía y Empresa.
- CG2 - Capacidad de aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos para la solución de problemas reales en el mundo de la economía y la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

El objetivo fundamental del curso es introducir al estudiante en:

- Implantación de Modelos de Gestión de la Calidad: ISO 9001 versus EFQM
- Organizaciones internacionales y nacionales que promueven el desarrollo de la calidad
- La comunidad científica en la gestión de la calidad
- Cuerpo de conocimiento para la gestión de la calidad
- Avances en la relación entre la gestión de la calidad y la innovación organizacional

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

Tema 1: Consolidación de la Gestión de la calidad como área de investigación dentro de la Organización de Empresas

- 1.1. Fuentes del conocimiento en la Gestión de la Calidad
- 1.2. Relación entre las teorías de la administración y la Gestión de la Calidad

Tema 2: Fundamentos y dimensiones organizativas de la Gestión de la Calidad

- 2.1. Concepto de Calidad
- 2.2. Dimensiones de Calidad



2.3. Gestión de la Calidad de Servicios

2.4. PDCA: la mejora continua

Tema 3: Sistemas de Gestión de la Calidad

3.1. Norma ISO 9001:2015

3.2. Implantación de la Norma ISO 9001:una aplicación práctica

3.3. Modelo EFQM

3.4. Sistemas Integrados de Gestión

Tema 4: Gestión de la Innovación Organizacional

4.1. Distintos enfoques de la innovación

4.2. Concepto y tipos de innovación

4.3. Determinantes de la Innovación

4.4. Las organizaciones innovadoras y la Gestión de la Calidad Total

PRÁCTICO

- Seminarios/Talleres: Una propuesta práctica de la Implantación de Sistemas Integrados de Gestión
- Artículos de investigación: lectura y debate
- Actividades prácticas: concepto de calidad; dimensiones ect
- Actividades prácticas: implantación de un SGC basado en la norma ISO 9001

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Abu Salim, T., Sundarakani, B y Lasrado, F. (2019), "The relationship between TQM practices and organisational innovation outcomes: Moderating and mediating the role of slack", *The TQM Journal*, Vol. 31 No. 6, pp. 874-907.
- Ahire, S.L., Dreyfus, P., 2000. The impact of design management and process management on quality: an empirical investigation. *Journal of Operation Management* 18, 549-575.
- Ahire, S.L., Golhar, D.Y., Waller, M.A., 1996. Development and validation of TQM implementation constructs. *Decision Sciences* 27 (1), 23-56.
- Almeida, P., Kogut, B., 1999. Location of knowledge and the mobility of engineers in regional networks. *Management Science* 45 (7), 905-917
- Damanpour, F., 1991. Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal* 34 (3), 555-590
- Dean, J.W., Bowen, D.E., 1994. Management theory and total quality: improving research and practice through theory development. *Academy of Management Review* 19 (3), 392-418.



- Dean, J.W., Evans, J.R., 1994. Total Quality Management, Organization and Strategy. Wet Publishing Co., St. Paul.
- Dyerson, R., Mueller, F.U., 1999. Learning, teamwork and appropriability: managing technological change in the department of social security. *Journal of Management* 36 (5), 629–652.
- Dougherty, D. 2001. Organizing practice-based knowledge in service organizations. *Academy of Management Proceedings*, paper TIM:C1.
- Easton, G.S., Jarell, S.L., 1998. The effect of total quality management on corporate performance: an empirical investigation. *Journal of Business* 71 (2), 253–307.
- Filippini, R., 1997. Operations management research: some reflections on evolution, models and empirical studies in OM. *International Journal of Operations and Production Management* 17 (7), 655–670
- Flynn, B.B., Schroeder, R.G., Sakakibara, S., 1994. A framework for quality management research and an associated measurement instrument. *Journal of Operations Management* 11, 339–366.
- Fornell, C., Larcker, D.F., 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 18, 39–50.
- Foss, N.J., 1999. Research in the strategic theory of the firm: ‘isolationism’ and ‘integrationism’. *Journal of Management Studies* 36 (6), 725–755.
- Haynak, H., 2003. The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance. *Journal of Operations Management* 21, 405–435.
- Helfat, C.E., Peteraf, M.A., 2003. The dynamic resource-based view: capability lifecycles. *Strategic Management Journal* 24, 997–1010.
- Hendricks, K.B., Singhal, V.R., 2001. Firm characteristics, total quality management, and financial performance. *Journal of Operations Management* 19, 269–285.
- Hurley, R.F., Hult, T.M., 1988. Innovation market orientation, and organizational learning: an integration and empirical examination. *Journal of Marketing* 62, 42–54.
- McAdam, R., Armstrong, G., 2001. A symbiosis of quality and innovation in SMEs: a multiple case study analysis. *Managerial Auditing Journal* 16 (7), 394–399.
- Prajogo, D. y Sohal, A. (2003), "The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 20 No. 8, pp. 901–918.
- Reed, R., Lemak, D.J., Mero, N.P., 2000. Total quality management and sustainable competitive advantage. *Journal of Quality Management* 5 (1), 5–26.
- Rivkin, J.W., 2001. Reproducing knowledge: Replication without imitation at moderate complexity. *Academy of Management Journal* 12 (3), 274–293.
- Rungtusanatham, M., 2000. The quality and motivational effects of statistical process control. *Journal of Quality Management* 4 (2), 243–264.
- Samson, D., Terziovski, M., 1999. The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management* 17, 393–409.
- Saraph, J.V., Benson, G., Schroeder, R.G., 1989. An instrument for measuring the critical factors of quality management. *Decision Science* 20, 810–829

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Kafetzopoulos, D y Gotzamani, K (2019), "Investigating the role of EFQM enablers in innovation performance", *The TQM Journal*, Vol. 31 No. 2, pp. 239–256.
- Anapathy, K., Bin, C.S., Zailani, S. and Aghapour, A.H. (2017), "The impact of soft TQM and hard TQM on innovation performance: the moderating effect of organisational culture", *International Journal of Productivity and Quality Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 429–461.



ENLACES RECOMENDADOS

- ISO: <http://www.iso.org/iso/home.html>
- CEN: <https://www.cen.eu/Pages/default.aspx>
- AENOR: <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>
- EFQM: <http://www.efqm.org/>

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Exposición de conceptos en clases magistrales
- MD02 Resolución de problemas en clases
- MD03 Aprendizaje individual mediante realización de trabajos
- MD04 Aprendizaje grupal mediante el debate y la realización de trabajos
- MD05 Aprendizaje de casos prácticos mediante la resolución de problemas en laboratorio o aulas de informática
- MD06 Tutorización individual
- MD07 Tutorización grupal

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

El artículo 17 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que la convocatoria ordinaria estará basada preferentemente en la evaluación continua del estudiante, excepto para quienes se les haya reconocido el derecho a la evaluación única final.

La asistencia a clase es obligatoria en un 70% de las sesiones, el no cumplimiento de este requisito impedirá que el curso se pueda aprobar en su convocatoria ordinaria y la calificación en la misma será de No presentado. Además, es también requisito necesario la superación del examen escrito. Cubiertos estos dos requisitos, la nota final en el curso se obtiene de la ponderación de los siguientes factores:

- Examen escrito: 5 puntos sobre el total de 10 puntos para el curso.
- Trabajo final del curso: presentación y contenido: 3 puntos sobre el total de 10 puntos para el curso.
- Resolución y/o comentario de ejercicios-discusiones propuestos a lo largo del curso: 2 puntos sobre el total de 10 puntos para el curso.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

El artículo 19 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que los estudiantes que no hayan superado la asignatura en la convocatoria ordinaria dispondrán de una convocatoria extraordinaria. A ella podrán concurrir todos los estudiantes, con independencia de haber seguido o no un proceso de evaluación continua. De esta forma, el estudiante que no haya realizado la evaluación continua tendrá la posibilidad de obtener el 100% de la calificación mediante la realización de una prueba y/o trabajo. La convocatoria extraordinaria se evaluará sobre 10 puntos mediante un examen referido a los



contenidos del curso con un programa idéntico al de la convocatoria ordinaria.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

El artículo 8 de la Normativa de Evaluación y Calificación de los Estudiantes de la Universidad de Granada establece que podrán acogerse a la evaluación única final, el estudiante que no pueda cumplir con el método de evaluación continua por causas justificadas.

Para acogerse a la evaluación única final, el estudiante, en las dos primeras semanas de impartición de la asignatura o en las dos semanas siguientes a su matriculación si ésta se ha producido con posterioridad al inicio de las clases, lo solicitará, a través del procedimiento electrónico, a la Coordinación del Máster, quien dará traslado al profesorado correspondiente, alegando y acreditando las razones que le asisten para no poder seguir el sistema de evaluación continua.

La evaluación en tal caso consistirá en:

Un examen escrito con una parte teórica (7 puntos) y otra práctica (3 puntos) sobre 10.

INFORMACIÓN ADICIONAL

El curso se ha diseñado en cuatro temas que se impartirán en sesiones de cuatro horas de duración combinando temáticas de perfil investigador con orientación práctica. Cada sesión se estructura siguiendo las siguientes directrices:

- En las clases teóricas, los alumnos analizarán (lectura, resumen y discusión general en clase) los artículos y trabajos de investigación seleccionados por la profesora como claves o relevantes para cada uno de los temas previstos en la guía docente. A continuación, la profesora en base a los artículos y el debate generado en clase explicará los fundamentos teóricos de cada tema que permita el desarrollo de contenidos teóricos básicos de los diferentes temas incluidos en la guía docente.
- Adicionalmente, la profesora irá planteando en cada sesión el desarrollo de actividades prácticas de carácter grupal o individual que fomente la participación activa de los alumnos, que incluirán la resolución de cuestiones teórico-prácticas, el análisis de trabajos de investigación etc.

Finalmente, en la última sesión se realizará el examen del módulo y la exposición oral del trabajo desarrollado por el alumno sobre el tema propuesto.

