

Guía docente de la asignatura

Gestión de la Excelencia Empresarial y la Calidad

Fecha última actualización: 01/07/2021
Fecha de aprobación por la Comisión Académica: 15/07/2021
Máster

Máster Universitario en Técnicas Cuantitativas en Gestión Empresarial

MÓDULO

Fundamentos en Gestión Empresarial

RAMA

Ciencias Sociales y Jurídicas

CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO

Escuela Internacional de Posgrado

Semestre

Segundo

Créditos

4

Tipo

Optativa

Tipo de enseñanza

Presencial

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

No hay.

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

1. Importancia y evolución de la gestión de la calidad. Inspección, control de la calidad, aseguramiento y gestión estratégica de la calidad.
2. Modelos de gestión de la calidad. Normas internacionales de gestión de la calidad, premios de gestión de la calidad y gurús de la calidad.
3. Implantación de sistemas de gestión de la calidad. Factores individuales y organizacionales.
4. Modelo EFQM de excelencia empresarial. Criterios y aplicación práctica. El esquema REDER.
5. Evolución y perspectivas de la investigación en excelencia empresarial.
6. Líneas de investigación en excelencia empresarial.
7. Sistemas de gestión de la calidad para el sector turístico.
8. Casos prácticos

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

- CG01 - Hablar bien en público
- CG03 - Que los estudiantes adquieran la capacidad de crítica y autocrítica.
- CG05 - Que los estudiantes sean competentes para analizar, sintetizar y gestionar la información y documentos disponibles de forma eficaz, incluyendo la capacidad de interpretar, evaluar y emitir un juicio razonado.
- CG06 - Que los estudiantes adquieran la capacidad de trabajar en equipo, fomentando el intercambio de ideas, compartiendo el conocimiento y generando nuevas metas y modelos de trabajo colaborativo.
- CG08 - Que los estudiantes tengan la capacidad de organización y planificación.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE02 - Aplicar las nuevas aportaciones en técnicas cuantitativas al ámbito empresarial así como la resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos.
- CE03 - Capacidad de utilizar técnicas cuantitativas actuales que le permitan incorporarse a tareas de investigación en el contexto de la gestión empresarial.
- CE16 - Capacidad de acceder a las bases de datos y fuentes documentales existentes para conocer las nuevas aportaciones en el contexto de la gestión empresarial.
- CE18 - Adquirir destrezas especializadas para resolver problemas en materia de investigación o innovación, con vistas al desarrollo de nuevos conocimientos y procedimientos, y a la integración de los conocimientos en diversos campos de gestión empresarial.
- CE21 - Adquirir y utilizar una formación avanzada en el campo de la gestión empresarial que les permita ampliar sus conocimientos y atender las exigencias del mundo académico y profesional.
- CE22 - Conocimiento y capacidad de aplicación de las nuevas tecnologías en el contexto de la gestión empresarial.
- CE23 - Desarrollar la autonomía en el aprendizaje, en el análisis de los problemas y adquirir un modelo de toma de decisión en situaciones complejas, basado en los principios de eficacia y eficiencia en las empresas y en la consecución de los objetivos determinados por la misma.
- CE24 - Diseñar sistemas para gestionar adecuadamente la información en la empresa.
- CE27 - Comprender la estructura, organización y funcionamiento de las empresas en todos sus niveles.



- CE30 - Capacidad de desenvolverse satisfactoriamente ante las condiciones cambiantes del entorno empresarial.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT01 - Capacitar a los alumnos para la asimilación de la bibliografía actual e interpretar críticamente sus métodos y sus resultados.
- CT02 - Conocer una lengua extranjera, especialmente el inglés, para el manejo de la gran mayoría de la literatura científica, asistencia y participación a congresos y seminarios especializados de carácter internacional, software informático, etc. Asimismo, el estudiante adquirirá la capacidad de redactar y presentar informes científicos simples en la lengua inglesa.
- CT04 - Sintetizar y analizar la información y los documentos disponibles de cara a desarrollar eficientes estrategias investigadoras y/o obtener y presentar claramente, de forma oral y escrita, conclusiones relevantes a partir de tales estrategias y metodologías.
- CT07 - Capacidad de tomar decisiones en situaciones de incertidumbre y capacidad de adaptación a nuevas situaciones.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

El alumno sabrá/comprenderá:

- Los modelos de excelencia en las organizaciones y la Gestión de la Calidad de Servicio.
- Los conceptos clave de la excelencia en la gestión.
- Los sistemas de gestión de la calidad y su aplicación a un caso específico de la administración pública: las universidades.
- Los diferentes sistemas de gestión de la calidad y su aplicación al sector turístico.

El alumno será capaz de:

- Aplicar metodologías de investigación vinculadas con la gestión de la calidad y la excelencia.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

1. Importancia y evolución de la gestión de la calidad. Inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento y gestión estratégica de la calidad.
2. Modelos de gestión de la calidad. Normas internacionales de gestión de la calidad, premios de gestión de la calidad y gurús de la calidad.
3. Implantación de sistemas de gestión de la calidad. Factores individuales y organizacionales.
4. Modelo EFQM de excelencia empresarial. Criterios y aplicación práctica. El esquema REDER.
5. Evolución y perspectivas de la investigación en excelencia empresarial.
6. Líneas de investigación en excelencia empresarial.
7. Sistemas de gestión de la calidad para el sector turístico.
8. Casos prácticos.



PRÁCTICO

1. Importancia y evolución de la gestión de la calidad. Inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento y gestión estratégica de la calidad.
2. Modelos de gestión de la calidad. Normas internacionales de gestión de la calidad, premios de gestión de la calidad y gurús de la calidad.
3. Implantación de sistemas de gestión de la calidad. Factores individuales y organizacionales.
4. Modelo EFQM de excelencia empresarial. Criterios y aplicación práctica. El esquema REDER.
5. Evolución y perspectivas de la investigación en excelencia empresarial.
6. Líneas de investigación en excelencia empresarial.
7. Sistemas de gestión de la calidad para el sector turístico.
8. Casos prácticos.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- García, P. F. T., Pino, M. R. M., Meza, M. C. O., De León, I. S., & Peña, Y. A. (2012). Los enfoques mundiales de la gestión de la calidad. Una mirada desde los modelos y premios de excelencia. *INGENIARE*, 11(11).
- Gutiérrez Gutiérrez, L. (2008). Iniciativas actuales para la implantación de la gestión de la calidad: el control de la calidad, las Normas ISO, el modelo EFQM y la metodología Seis Sigma en empresas europeas. Granada: Educatori.
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2008). Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Arasli, H. (2012), Towards business excellence in the hospitality industry: a case for 3-, 4-, and 5-star hotels in Iran, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 23, No. 5, pp. 573-590.
- Balbastre-Benavent, F. y Canet-Giner, M. T. (2011), The strategy formation process in the EFQM Excellence Model: a critical review and new perspectives, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 22, No. 7, pp. 727-742.
- Bernardo Vilamitjana, M., Heras Saizarbitoria, I., Valls Pasola, J., & Casadesús Fa, M. (2012). Gestión de la calidad y excelencia empresarial: pasado, presente y futuro. *Papeles de economía española*, (132), 227-238.
- Caruana, A.; Pitt, L. y Berthon, P. (1998), Excellence-market orientation link: some consequences for service firms, *Journal of Business Research*, Vol. 44, No. 1, pp. 5-15.
- Casadesus, M.; Marimon, F. y Alonso, M. (2010), The future of standardised quality management in tourism: evidence from the Spanish tourist sector, *The Service Industries Journal*, Vol. 30, No. 14, pp. 2457-2474.
- Cortés, E. C., Moliner, J. P., Guilló, J. J. T., & Azorín, J. F. M. (2012). La relación entre la gestión de la calidad y el rendimiento empresarial en el sector hotelero. *Papers de Turisme*, (40), 31-47.
- Heras-Saizarbitoria, I.; Marimon, F. y Casadesús, M. (2012), An empirical study of the relationships within the categories of the EFQM model, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 23, No. 5, pp. 523-540.
- Horwitz, F. M. y Neville, M. A. (1996), Organization design for service excellence: a review



- of the literature, Human Resource Management, Vol. 35, No. 4, pp. 471-492.
- Lee, P.K.C.; To, W.M. y Yu, B.T.W. (2009), The implementation and performance outcomes of ISO 9000 in service organizations: an empirical taxonomy, International Journal of Quality & Reliability Management, Vol. 26, No. 7, pp. 646-662.
 - Nabitz, U.; Severens, P.; Van den Brink, W. y Jansen, P. (2001), Improving the EFQM model: an empirical study on model development and theory building using concept mapping, Total Quality Management, Vol. 12, No. 1, pp. 69-81.
 - Revuelto-Taboada, L.; Canet-Giner, T. y Balbastre-Benavent, F. (2011), Quality tools and techniques, EFQM experience and strategy formation. Is there any relationship? The particular case of Spanish service firms, Innovar, Vol. 21, No. 42, pp. 25-40.
 - Tan, K. C. (2002), A comparative study of 16 national quality awards, The TQM Magazine, Vol. 14, No. 3, pp. 165-171.
 - Zhang, D.; Linderman, K. y Schroeder, R. G. (2012), The moderating role of contextual factors on quality management practices, Journal of Operations Management, Vol. 30, No. 1-2, pp. 12-23.

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Tutorías personalizadas para buscar información reciente en diversas fuentes bibliográficas, plantear cuestiones de investigación, etc.
- MD02 Realización de trabajos en grupo para la resolución de problemas en el ámbito empresarial.
- MD05 Resolución de problemas relacionados con la materia y aplicados al ámbito empresarial.

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 evaluación se realizará siguiendo el siguiente sistema. Entre paréntesis se indica el porcentaje sobre la calificación final de la asignatura.

1. **Prueba escrita (0.6):** Una prueba escrita sobre los contenidos desarrollados en las exposiciones de los profesores.
2. **Prueba oral (0.2):** Consiste en la exposición de trabajos en clase, individuales o en grupo, sobre contenidos de la materia.
3. **Técnicas basadas en asistencia y participación activa del alumno en clase (0.1).**
4. **Observación (0.1):** Escalas de observación basadas en seminarios y tutorías.

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 evaluación, en tal caso, consistirá en:

- **Prueba escrita:** 10 puntos mediante una prueba escrita sobre el temario de la asignatura.

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:

- **Prueba escrita:** 10 puntos mediante una prueba escrita sobre el temario de la asignatura.

