

**GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL Y LA CALIDAD**

MÓDULO	ASIGNATURA	CURSO	SEMESTRE	CRÉDITOS	CARÁCTER
3	GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL Y LA CALIDAD	1	2	4	Optativa
<b>PROFESOR(ES)</b>		<b>DIRECCIÓN COMPLETA DE CONTACTO PARA TUTORÍAS (Dirección postal, teléfono, correo electrónico, etc.)</b>			
1. Francisco Javier Llorens Montes ( <a href="mailto:fllorens@ugr.es">fllorens@ugr.es</a> ) [Coordinador] 2. Carlos Antonio Albacete Sáez ( <a href="mailto:calbacet@ugr.es">calbacet@ugr.es</a> ) 3. Micaela Martínez Costa ( <a href="mailto:mili@um.es">mili@um.es</a> ) - Universidad de Murcia		Departamento de Organización de Empresas I Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus Universitario de Cartuja, s/n 18071 Granada			
<b>HORARIO DE TUTORÍAS</b>					
<a href="http://organizacionempresas.ugr.es/static/InformacionAcademicaDepartamentos/*/docentes">http://organizacionempresas.ugr.es/static/InformacionAcademicaDepartamentos/*/docentes</a>					
<b>MÁSTER EN EL QUE SE IMPARTE</b>			<b>OTROS MÁSTERES A LOS QUE SE PODRÍA OFERTAR</b>		
Técnicas Cuantitativas en Gestión Empresarial					
<b>PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES (si procede)</b>					
<b>BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL MÁSTER)</b>					
<p>En este curso se pretende introducir al estudiante en los aspectos más relevantes de la gestión de la calidad y la excelencia empresarial. Para ello se parte del estudio de la importancia y la evolución que ha seguido la gestión de la calidad a lo largo del tiempo, haciendo especial referencia a sus fases: inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento, y gestión estratégica de la calidad. Sentadas estas bases, se desarrollarán los modelos de gestión de la calidad, haciendo énfasis en las normas internacionales de gestión de la calidad, los premios de gestión y los gurús de la calidad. Como aplicación práctica se hará una breve referencia a los sistemas de gestión de la calidad que son utilizados en el sector turístico. Para finalizar, se estudia la evolución y enfoques existentes a nivel de investigación en el campo de la excelencia empresarial, resaltando aquellas líneas de investigación más relevantes.</p>					
<b>COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL MÓDULO</b>					
Competencias Generales <ul style="list-style-type: none"> <li>- *CG0: Hablar bien en público</li> <li>- *CG2: Que los estudiantes adquieran la capacidad de crítica y autocrítica.</li> <li>- *CG3: Que los estudiantes sean capaces de buscar y recopilar información de un tema de interés proveniente de fuentes diversas, especialmente a partir de las nuevas tecnologías.</li> </ul>					



- \*CG4: 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.
- CG5: 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
- CG7: Que los estudiantes tengan la capacidad de organización y planificación.

#### Competencias Específicas

- CE1: Aplicar las herramientas cuantitativas a la resolución de problemas en el ámbito empresarial planteados con datos procedentes de muestras de la población objetivo en estudio.
- CE2: Aplicar las nuevas aportaciones en técnicas cuantitativas al ámbito empresarial así como la resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos.
- CE3: Capacidad de utilizar técnicas cuantitativas actuales que le permitan incorporarse a tareas de investigación en el contexto de la gestión empresarial.
- \*CE15: Adquirir conocimientos altamente especializados en gestión empresarial que sienten las bases para la iniciativa y el espíritu emprendedor.
- \*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.
- CE17: Adquirir conciencia crítica de cuestiones de conocimiento en un tema concreto de la gestión empresarial para emitir informes o juicios profesionales.
- \*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.
- \*CE19: Saber poner en práctica políticas de gestión de una empresa.
- \*CE20: Saber utilizar los recursos científicos y de gestión necesarios en una empresa y desenvolverse con autonomía.
- 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.
- CE25: Utilizar instrumentos prácticos de evaluación de la gestión de recursos humanos: estudio de evaluación de plantilla, cálculo de necesidades de personal y selección, procesos de formación, etc.
- \*CE26: Capacidad de innovar para introducir cambios que se adapten a las nuevas exigencias en las empresas.
- \*CE27: Comprender la estructura, organización y funcionamiento de las empresas en todos sus niveles.
- \*CE28: Desarrollar la capacidad de comprensión de un problema en el ámbito de la gestión empresarial así como la valoración de las consecuencias de una determinada actuación con el fin de resolver el problema desde la innovación y la responsabilidad.
- CE29: Plantear o planificar trabajos experimentales para analizar un problema en el contexto de la gestión empresarial.
- CE30: Capacidad de desenvolverse satisfactoriamente ante las condiciones cambiantes del entorno empresarial.

\*Con asterisco se indican las competencias de esta asignatura.



### OBJETIVOS (EXPRESADOS COMO RESULTADOS ESPERABLES DE LA ENSEÑANZA)

1. Conocer y comprender los modelos de excelencia en las organizaciones y la Gestión de la Calidad de Servicio.
2. Capacitación para aplicar metodologías de investigación vinculadas con la gestión de la calidad y la excelencia.
3. Asimilar los conceptos clave de la excelencia en la gestión.
4. Conocimiento de los sistemas de gestión de la calidad y su aplicación a un caso específico de la administración pública: las universidades.
5. Conocimiento de diferentes sistemas de gestión de la calidad y su aplicación al sector turístico.

### TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

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

- 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.
- 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.
- 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.
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2008). Gestión de la calidad empresarial: fundamentos e implantación. Madrid: Pirámide.
- Nabitiz, 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

La metodología docente se ha dividido en tres bloques, a través de los cuales se pretende que el alumno alcance las competencias establecidas:

1. Desarrollo de clases teóricas en las que se expondrán los distintos contenidos con ayuda de material didáctico diverso.
2. Lectura e interpretación de la bibliografía especializada, incluyendo artículos de actualidad, propuesta en el programa de la materia.
3. Diseño, elaboración y exposición de un trabajo individual de aplicación de los conocimientos teórico-práctico adquiridos.
4. Tutorías personalizadas para buscar información reciente en diversas fuentes bibliográficas, plantear cuestiones de investigación, etc.

### EVALUACIÓN (INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE SOBRE LA CALIFICACIÓN FINAL, ETC.)

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 los 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.

El sistema de evaluación será preferentemente continua, entendiéndose por tal la evaluación diversificada que se establece en este apartado. No obstante, se podrá realizar una evaluación única final a la que podrán acogerse aquellos estudiantes que no puedan cumplir con el método de evaluación continua por motivos laborales, estado de salud, discapacidad o cualquier otra causa debidamente justificada que les impida seguir el régimen de evaluación continua. En la convocatoria extraordinaria y en la evaluación única final la prueba de evaluación será una prueba escrita con una ponderación del 100%.

