

GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL Y LA CALIDAD

Curso 2020-2021

(Fecha última actualización: 17/07/2020)

(Fecha de aprobación en Comisión Académica del Máster: 17/07/2020)

SEMESTRE	CRÉDITOS	CARÁCTER	TIPO DE ENSEÑANZA	IDIOMA DE IMPARTICIÓN
2º	4	Optativa	Presencial	Español
MÓDULO		Fundamentos avanzados en Gestión Empresarial		
MATERIA		Gestión de la excelencia empresarial y la calidad		
CENTRO RESPONSABLE DEL TÍTULO		Escuela Internacional de Posgrado		
MÁSTER EN EL QUE SE IMPARTE		Máster Universitario en Técnicas Cuantitativas en Gestión Empresarial		
CENTRO EN EL QUE SE IMPARTE LA DOCENCIA		Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
PROFESORES⁽¹⁾				
Francisco Javier Llorens Montes (Coordinador)				
DIRECCIÓN	Dpto. Organización de Empresas I, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Despacho A-220. Correo electrónico: fllorens@ugr.es			
TUTORÍAS	http://organizacionempresas.ugr.es			
Carlos Antonio Albacete Sáez				
DIRECCIÓN	Dpto. Organización de Empresas I, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Despacho A-227. Correo electrónico: calbacet@ugr.es			
TUTORÍAS	http://organizacionempresas.ugr.es			
Micaela Martínez Costa (profesora externa)				
DIRECCIÓN	Departamento de Organización de Empresas y Finanzas, Universidad de Murcia. Correo electrónico: mili@um.es			
TUTORÍAS	Contactar mediante correo electrónico al tratarse de una profesora externa.			
COMPETENCIAS GENERALES Y ESPECÍFICAS				
COMPETENCIAS BÁSICAS Y GENERALES				

¹ Consulte posible actualización en Acceso Identificado > Aplicaciones > Ordenación Docente

(∞) Esta guía docente debe ser cumplimentada siguiendo la "Normativa de Evaluación y de Calificación de los estudiantes de la Universidad de Granada" ([http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ncg7121/!](http://secretariageneral.ugr.es/pages/normativa/fichasugr/ncg7121/))



- CG0: Hablar bien en público.
- CG2: Que los estudiantes adquieran la capacidad de crítica y autocrítica.
- 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.
- 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.
- CB6: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el 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 ESPECÍFICAS

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT1: Capacitar a los alumnos para la asimilación de la bibliografía actual e interpretar críticamente sus métodos y sus resultados.
- CT3: Analizar problemas en diversos ámbitos, extraer lo más relevante y proponer posibles soluciones.
- CT4: 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.
- CT5: Analizar, interpretar, evaluar, discutir y comunicar resultados procedentes de investigaciones y conclusiones obtenidas dentro de una línea de trabajo, así como priorizar las actuaciones en base a razonamientos objetivos.
- CT8: Capacidad para asimilar y responder a los conocimientos de todos los módulos cursados, entresacando y profundizando en los aspectos que conforman motivaciones e intereses propios que sean de actualidad.



OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

El estudiante 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 estudiante será capaz de:

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

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (SEGÚN LA MEMORIA DE VERIFICACIÓN DEL TÍTULO)

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. Para más información, véase el “Temario detallado de la asignatura” de esta guía docente.

TEMARIO DETALLADO DE LA ASIGNATURA

TEMARIO 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.

TEMARIO PRÁCTICO:

El temario práctico de esta asignatura coincide con el temario teórico.

PRÁCTICAS DE LABORATORIO:

No procede.

PRÁCTICAS DE CAMPO:

No procede.

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.

ENLACES RECOMENDADOS (OPCIONAL)

METODOLOGÍA DOCENTE

La metodología docente se ha dividido en varios bloques, a través de los cuales se pretende que el estudiante 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.)

CONVOCATORIA 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.

CONVOCATORIA 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.

DESCRIPCIÓN DE LAS PRUEBAS QUE FORMARÁN PARTE DE LA EVALUACIÓN ÚNICA FINAL ESTABLECIDA EN LA NORMATIVA DE EVALUACIÓN Y DE CALIFICACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA

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.

INFORMACIÓN ADICIONAL

ESCENARIO A (ENSEÑANZA-APRENDIZAJE PRESENCIAL Y NO PRESENCIAL)

ATENCIÓN TUTORIAL

HORARIO (Según lo establecido en el POD)	HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL (Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)
<ul style="list-style-type: none">• http://organizacionempresas.ugr.es	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico y/o Google Meet.

MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE

En caso de que la docencia no pueda ser impartida presencialmente, ésta será desarrollada a través de las plataformas de docencia online de la Universidad de Granada y será impartida en los horarios establecidos por la coordinación del máster.



MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)	
Convocatoria Ordinaria	
La evaluación se realizará siguiendo el siguiente sistema. Entre paréntesis se indica el porcentaje sobre la calificación final de la asignatura:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría (0.6): Una prueba escrita u oral (según las circunstancias del momento) sobre los contenidos desarrollados en las exposiciones de los profesores. 2. Práctica (0.2): Exposición oral de trabajos en clase, individuales o en grupo, sobre contenidos de la materia. 3. Asistencia y participación activa del alumno en clase (0.2). 	
Convocatoria Extraordinaria	
Se realizará una prueba oral o escrita sobre el temario de la asignatura. Si la Facultad permite la actividad presencial, la prueba será escrita, en caso contrario será oral.	
Evaluación Única Final	
Se realizará una prueba oral o escrita sobre el temario de la asignatura. Si la Facultad permite la actividad presencial, la prueba será escrita, en caso contrario será oral.	
ESCENARIO B (SUSPENSIÓN DE LA ACTIVIDAD PRESENCIAL)	
ATENCIÓN TUTORIAL	
HORARIO (Según lo establecido en el POD)	HERRAMIENTAS PARA LA ATENCIÓN TUTORIAL (Indicar medios telemáticos para la atención tutorial)
<ul style="list-style-type: none"> • http://organizacionempresas.ugr.es 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y/o Google Meet.
MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DOCENTE	
La docencia será impartida a través de las plataformas de docencia online de la Universidad de Granada y en los horarios establecidos por la coordinación del máster.	
MEDIDAS DE ADAPTACIÓN DE LA EVALUACIÓN (Instrumentos, criterios y porcentajes sobre la calificación final)	
Convocatoria Ordinaria	
La evaluación se realizará siguiendo el siguiente sistema. Entre paréntesis se indica el porcentaje sobre la calificación final de la asignatura:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Teoría (0.6): Una prueba oral sobre los contenidos desarrollados en las exposiciones de los profesores. 2. Práctica (0.2): Exposición oral de trabajos en clase, individuales o en grupo, sobre contenidos de la materia. 3. Asistencia y participación activa del alumno en clase (0.2). 	
Convocatoria Extraordinaria	
La evaluación consistirá en la realización de una prueba oral a través de la plataforma Google Meet y con la utilización de la cuenta institucional @go.ugr.es. Esta prueba constituye el 100% de la calificación.	
Evaluación Única Final	
La evaluación consistirá en la realización de una prueba oral a través de la plataforma Google Meet y con la utilización de la cuenta institucional @go.ugr.es. Esta prueba constituye el 100% de la calificación.	

