



FICHA IDENTIFICATIVA

Datos de la Asignatura

Código	43388
Nombre	Modelos de excelencia y autoevaluación
Ciclo	Máster
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2019 - 2020

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	Facultad de Economía	1	Primer cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Carácter
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	2 - Sistemas y modelos de gestión de la calidad	Obligatoria

Coordinación

Nombre	Departamento
BALBASTRE BENAVENT, FRANCISCO	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS
REDONDO CANO, ANA MARIA	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS

RESUMEN





Tradicionalmente, las actividades relacionadas con la calidad eran reactivas y orientadas hacia la inspección y el control, mientras que hoy en día dichas actividades han ampliado su enfoque y son consideradas esenciales para contribuir a alcanzar el éxito estratégico de una organización, contando para ello con el apoyo y la involucración de los directivos al más alto nivel. Tomando como referencia este proceso evolutivo, la Excelencia Empresarial (EE) representa el exponente más actual dentro de la gestión de la calidad e implica la integración de todas las funciones y procesos dentro de una organización con el fin de lograr la mejora continua en la calidad de los bienes y servicios que la misma suministra para, de este modo, garantizar la satisfacción de los clientes. Esta integración se produce a todos los niveles dentro de la compañía y se basa en la idea de que la efectividad total de la organización como sistema es mayor que la suma de los resultados individuales de todos sus subsistemas.

La EE puede ser entendida como una filosofía de dirección que abarca a todas aquellas actividades a través de las cuales las necesidades y expectativas de los clientes, de los empleados, de la comunidad en general y los objetivos de la organización, son satisfechos de la forma más eficiente y eficaz posible al maximizar el potencial de todos los empleados a través de su participación y colaboración en una búsqueda continua de la mejora. Así pues, la mejora continua constituye uno de los principios básicos sobre los cuales se sustenta la excelencia, y en este sentido la realización de evaluaciones periódicas para diagnosticar el estado de la gestión de la organización constituye un pilar fundamental.

Dentro de este contexto, la técnica de la autoevaluación se basa en la voluntad propia de una organización de llevar a cabo una valoración honesta y sincera de todos aquellos aspectos relacionados con su sistema de gestión y sus resultados. Existen muchas definiciones de autoevaluación, si bien la que ofrece la European Foundation for Quality Management (EFQM) recoge el espíritu de todas ellas y las resume en una sola. Así pues, se puede entender la autoevaluación como un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de una organización comparados con un modelo de excelencia empresarial. A través de la comparación, las organizaciones pueden discernir claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora, y traducir estas últimas en acciones de mejora planificadas. La aparición de la autoevaluación y todos sus elementos asociados como técnica específica en el ámbito de la gestión de la calidad es debida a la creación de los premios a la calidad más importantes que existen en la actualidad. De este modo, la autoevaluación teniendo en cuenta los criterios de un premio de calidad reconocido internacionalmente combina los beneficios de una estructura de evaluación validada externamente con las ventajas de la posesión personal de un proceso unido a una iniciativa interna, y es tal su importancia en el contexto de los premios a la calidad que se puede llegar a considerar la autoevaluación como un subproducto de dichos premios.

La asignatura que aquí estamos describiendo tiene que ver, precisamente, con estos dos pilares fundamentales en la gestión de la calidad abordada desde una perspectiva contemporánea y estratégica, a saber, la utilización de modelos de excelencia como marco de referencia para la mejora continua del negocio y su aplicación a través de la técnica de la autoevaluación. Con esta asignatura se cierra la materia 'Sistemas y Modelos de Gestión de la Calidad', donde se han estudiado los modelos más avanzados de gestión de la calidad, su proceso de implantación, y las bases necesarias para garantizar su mejora continua.



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.

Otros tipos de requisitos

No son necesarios conocimientos previos para cursar esta asignatura. No obstante, sí que es conveniente que el estudiante haya cursado la materia Fundamentos y Dimensiones Organizativas de la Gestión de la Calidad ya que ésta aborda el estudio de conceptos y términos básicos que son después ampliados en la asignatura que aquí estamos presentando.

COMPETENCIAS

2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2

- Que los/las 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.
- Que los/las 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.
- Que los/las 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.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo
- Capacidad para diseñar, implantar y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, ya sea en una empresa de producción como en una organización del sector servicios.
- Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.
- Saber cómo adaptar e integrar la política de calidad con la estrategia de negocios de la organización.
- 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.
- Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.
- Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.
- Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.



- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.
- Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.
- Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.
- Adaptar a las características peculiares de una organización los requisitos y recomendaciones de los modelos de referencia para la implantación de un sistema de gestión de calidad.
- Aplicar la gestión basada en procesos usando el diseño de indicadores, el análisis de la información, y herramientas para la toma de decisiones y mejora continua.
- Comprender el proceso de desarrollo de auditorías de calidad tanto internas como de tercera parte.
- Conocer el Modelo EFQM de Excelencia y utilizar diversas herramientas para aplicar la autoevaluación basada en dicho modelo.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Los resultados de aprendizaje que se pretenden alcanzar con el desarrollo de esta asignatura son los que se señalan a continuación. Dichos resultados vienen expresados en los términos que recoge la memoria presentada para la verificación del título:

1. Aplicar en una organización la gestión por procesos como principio básico de gestión empresarial
2. Desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua en la organización a partir del establecimiento de la gestión por procesos
3. Conocer los principios básicos que sustentan la Excelencia como filosofía de dirección empresarial
4. Entender los principales modelos de referencia que se utilizan para implantar y mejorar la Excelencia empresarial
5. Entender la mejora continua como un principio básico para el sistema de gestión de la organización
6. Conocer y saber cómo aplicar la autoevaluación de la calidad en la gestión como técnica básica para la mejora del sistema de dirección de la organización
7. Saber los pasos que hay detrás de un proceso de solicitud y los principales rasgos diferenciadores de los principales premios a la calidad a nivel internacional

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. La excelencia empresarial como filosofía de dirección del negocio: concepto y principios básicos.

Definición básica de los que se entiende por Excelencia empresarial y los principios que la caracterizan.

2. El proceso de implantación de la excelencia empresarial.

Descripción general del proceso de implantación de la excelencia Empresarial.



3. Los modelos de los premios a la calidad como marcos de referencia para implantar la Excelencia Empresarial.

Descripción de los principales modelos que subyacen a los premios de calidad, haciendo énfasis especial en el Modelo EFQM de Excelencia.

4. La autoevaluación basada en los modelos de excelencia como proceso de mejora continua del sistema de gestión de la organización.

Descripción de los principales enfoques y proceso para llevar a cabo la autoevaluación.

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	22.00	100
Prácticas en aula informática	20.00	100
Seminarios	4.00	100
Tutorías regladas	2.00	100
TOTAL	48.00	

METODOLOGÍA DOCENTE



El desarrollo de la asignatura se estructura en 12 sesiones de 5 horas, combinando en cada una de ellas la teoría con la práctica. No obstante lo anterior, las tres primeras sesiones tendrán un marcado carácter teórico a fin de poder exponer y definir los principales conceptos que el estudiante deberá manejar. Por su parte, las ocho sesiones siguientes estarán dedicadas fundamentalmente a la aplicación práctica de los conceptos y técnicas explicados en las sesiones teóricas. Finalmente, la última sesión tiene por objeto ilustrar al estudiante con un caso real de aplicación del Modelo EFQM de Excelencia y la técnica de la autoevaluación.

La parte teórica de la sesión será expositiva, aunque completada con participación de los estudiantes y discusión de puntos relevantes que faciliten el aprendizaje. En este último sentido se estimulará la discusión en grupo (o en grupos) de los temas principales, antes de proporcionar el profesor la solución definitiva o más actualizada.

Para las sesiones prácticas se utilizará el método del caso, aplicando sobre éste los conocimientos y habilidades aprendidos en el desarrollo de la parte teórica de la asignatura. Dada la importante aplicabilidad práctica de los contenidos suministrados en esta asignatura, la parte práctica de la misma tendrá una importancia relativa mayor tanto en el tiempo dedicado como en la evaluación del aprendizaje.

La plataforma que se utilizará para el intercambio de información, la comunicación, o la entrega de materiales, por parte del profesor a los estudiantes será el Aula Virtual (<http://aulavirtual.uv.es>).

De forma resumida, la metodología docente utilizada en esta asignatura y expresada en los términos que recoge la memoria presentada para la verificación del título es la siguiente:

MD1 - Clases teóricas lección magistral participativa

MD3 - Casos prácticos

MD6 - Desarrollo de proyectos (aplicación real de metodologías aprendidas)

MD10 - Conferencias de expertos

MD11 - Grupo de trabajo

EVALUACIÓN

Por lo que respecta a la evaluación del aprendizaje de la asignatura, ésta se realizará de la siguiente forma:

• 1ª Convocatoria:

a) Prueba final escrita consistente en un examen, que podrá ser prueba tipo objetivo (test) o de desarrollo, incluir cuestiones teórico-prácticas y/o problemas. Constituye el **30% de la nota**. En estas pruebas se considerarán como criterios generales de evaluación la adecuación de la respuesta a lo que se pregunta: concreción y precisión; la redacción y ortografía y la precisión terminológica y técnica



b) Evaluación continua de cada estudiante, basada en la asistencia regular y participación activa en las actividades presenciales propuestas, relacionadas, en su mayoría con la técnica de la autoevaluación. Algunas de estas actividades se realizarán de forma individual y otras se harán de modo colectivo. Esta parte constituye **el 70% de la nota**.

• 2ª Convocatoria:

Se considera que las actividades de la evaluación continua desarrolladas durante el curso tienen naturaleza recuperable. A estos efectos, en el momento de la prueba final escrita de la segunda convocatoria o con anterioridad a su celebración se propondrán al alumnado las correspondientes actividades de recuperación

REFERENCIAS

Básicas

- Balbastre F.(2002):"La autoevaluación de la calidad en la gestión",Quaderns de Treball,nº139,Facultad de Economía,Universitat de València.
- Claver,E.,Molina,J.F. y Tarí,J.J.(2011):Gestión de la Calidad y gestión medioambiental.Fundamentos,herramientas,normas ISO y relaciones,Pirámide,Madrid
- Conti, T. (1997): Organizational Self-Assessment, Chapman & Hall, London
- Dale, B.G., Wiele, T. y Iwaarden, J. (2007): Managing quality, Blackwell, Oxford
- European Foundation for Quality Management (2013): Modelo EFQM de Excelencia version 2013, EFQM, Bruselas
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2000): Calidad total. Fundamentos e implantación, Pirámide, Madrid
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid

Complementarias

- Basbastre,F.(2006):"TQM Application trough self-assessment and Learning:Some experiances from two EQA Applicants",Quality Management Journal,vol.13,nº1,pp 7-25
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Conti, T. (1993): Building Total Quality: A guide for management, Chapman & Hall, London
- Ghobadian, A. y Woo, H. S. (1996): Characteristics, benefits and shortcomings of four major quality awards, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol. 13, No. 2, pp. 10-44