



COURSE DATA

Data Subject

Code	43388
Name	Models of excellence and self-assessment
Cycle	Master's degree
ECTS Credits	6.0
Academic year	2023 - 2024

Study (s)

Degree	Center	Acad. year	Period
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	Faculty of Economics	1	First term

Subject-matter

Degree	Subject-matter	Character
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad 12-V.2	2 - Systems and models of quality management	Obligatory

Coordination

Name	Department
BALBASTRE BENAVENT, FRANCISCO	105 - Business Administration 'Juan José Renau Piqueras'
REDONDO CANO, ANA MARIA	105 - Business Administration 'Juan José Renau Piqueras'

SUMMARY

English version is not available

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.

PREVIOUS KNOWLEDGE



Relationship to other subjects of the same degree

There are no specified enrollment restrictions with other subjects of the curriculum.

Other requirements

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.

OUTCOMES

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

- Students should apply acquired knowledge to solve problems in unfamiliar contexts within their field of study, including multidisciplinary scenarios.
- Students should be able to integrate knowledge and address the complexity of making informed judgments based on incomplete or limited information, including reflections on the social and ethical responsibilities associated with the application of their knowledge and judgments.
- Students should communicate conclusions and underlying knowledge clearly and unambiguously to both specialized and non-specialized audiences.
- Students should demonstrate self-directed learning skills for continued academic growth.
- 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.
- Students should possess and understand foundational knowledge that enables original thinking and research in the field.
- 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.
- Be able to integrate new technologies in their professional and/or research work.
- Know how to write and prepare presentations to present and defend them later.
- Critically analyze both his/her work and that of the colleagues.



- 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.

LEARNING OUTCOMES

English version is not available

WORKLOAD

ACTIVITY	Hours	% To be attended
Theory classes	22,00	100
Computer classroom practice	20,00	100
Seminars	4,00	100
Tutorials	2,00	100
TOTAL	48,00	

TEACHING METHODOLOGY

English version is not available

EVALUATION

English version is not available



REFERENCES

Basic

- Balbastre F.(2002):"La autoevaluación de la calidad en la gestión",Quaderns de Treball,nº139,Facultad de Economía,Universitat de València.
- Conti, T. (1997): Organizational Self-Assessment, Chapman & Hall, London
- European Foundation for Quality Management (2012): Modelo EFQM de Excelencia version 2013, EFQM, Bruselas
- Sangüesa, M., Mateo, R. y Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Thomson, Madrid
- European Foundation for Quality Management (2019): Modelo EFQM versión 2020, Club de Excelencia en Gestión, Madrid
- Dale, B. G., Bamford, D. Van Der Wiele, T. (2016). Managing quality. John Wiley & Sons.
- Oakland, J. S. (2014). Total quality management and operational excellence: text with cases. Routledge

Additional

- 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
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006): Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas, Prentice-Hall, Madrid
- Llorens Montes, F. J. y Fuentes Fuentes, M. M. (2000): Calidad total. Fundamentos e implantación, Pirámide, Madrid
- Conti, T. (1993): Building Total Quality: A guide for management, Chapman & Hall, London