

# LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

Curso 2012/2013

(Código:25503501)

## 1.PRESENTACIÓN

Esta asignatura forma parte del Programa del Master de Investigación en Economía y , por lo tanto responde en primera instancia a su finalidad que es ofrecer al estudiante una formación avanzada de carácter especializado y multidisciplinar.

En concreto, el objetivo principal de esta asignatura, es conocer las diferentes herramientas con las que cuentan las organizaciones para desarrollar sus actividades desde una perspectiva de calidad y excelencia.

Se trata de conocer e identificar los diferentes modelos de mejora continua desarrollados desde una perspectiva de la gestión y administración de organizaciones y analizar cuál es la mejor opción.

Se estudiará el caso de la aplicación de estas técnicas a las empresas de servicios y, concretamente, a las que prestan servicios públicos por su importancia en el contexto del Máster.

Además se abordará el estudio de la Gestión del Conocimiento como proceso esencial en la mejora continua.

Con estos dos últimos aspectos se pretende garantizar la adquisición de competencias de carácter transversal al afianzar los conocimientos adquiridos en otras especialidades del Máster.

Asimismo, esta asignatura sigue las líneas de investigación de los miembros del equipo docente con los títulos: "Estrategias de excelencia y calidad" y "Dirección estratégica del conocimiento".

## 2.CONTEXTUALIZACIÓN

La asignatura La excelencia empresarial forma parte del módulo Economía Empresarial del Máster Universitario Oficial de Investigación en Economía de la UNED. Es una asignatura de carácter optativo, de 5 créditos ECTS, y se imparte durante el segundo cuatrimestre, momento en el que los estudiantes ya han adquirido las competencias y conocimientos suficientes acerca de la gestión de las organizaciones.

El estudiante encaminado a la investigación, ejercerá la capacidad de análisis con el estudio de los modelos de excelencia y calidad aplicables a diferentes modelos organizativos y a diferentes sectores en los que aún no han sido adaptados y que resultan de evidente necesidad en la actualidad. Se aborda pues un gran campo de investigación de gran aplicación práctica.

Con ello el estudiante adquirirá las competencias que precisa para conseguir una formación avanzada de carácter especializado y multidisciplinar, orientada a la especialización académica.

## 3.REQUISITOS PREVIOS RECOMENDABLES

Los exigidos para la realización del Master.

Se recomienda haber superado los 30 créditos del Módulo I de Formación para la Investigación.

Además es recomendable haber superado créditos en áreas de conocimiento afines así como tener conocimientos de Inglés.

#### 4.RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al terminar el curso el alumno:

- Conocerá los conceptos de calidad y excelencia
- Conocerá los principios de la excelencia según diferentes modelos
- Se desarrollará en el conocimiento y aplicación de los diferentes instrumentos de calidad en el ámbito de la gestión
- Conocerá la utilidad de la gestión del conocimiento en las estrategias de mejora continua

#### 5.CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA

El contenido se desarrolla dentro de dos bloques temáticos:

Bloque temático I: La calidad y la excelencia

1. Evolución y significado de la calidad
2. Dimensiones y principios de la calidad. Calidad total y principales modelos
3. Principios, valores y dimensiones de la calidad
4. Aseguramiento de la calidad y las Normas ISO
5. El Modelo EFQM de Excelencia

Bloque temático II: La gestión del conocimiento en los procesos de mejora

6. La gestión por procesos
7. La gestión del conocimiento
8. Caso práctico de aplicación: la calidad en la prestación de servicios públicos

#### 6.EQUIPO DOCENTE

- [BEATRIZ RODRIGO MOYA](#)
- [GREGORIO ESCALERA IZQUIERDO](#)
- [MARIA DEL SAGRARIO ROMERO CUADRADO](#)
- [JAVIER CONDE COLLADO](#)

#### 7.METODOLOGÍA

Para la adquisición de las competencias, conocimientos y habilidades de la asignatura, se desarrollará la metodología a distancia propia de la UNED: coordinación del equipo docente y los profesores tutores; y apoyo en las herramientas informáticas desarrolladas especialmente para



sus estudiantes, como son la plataforma Alf o las aulas AVIP.

La metodología utilizada en la asignatura a lo largo del cuatrimestre plantea un desarrollo progresivo y paralelo de los contenidos teóricos y de la realización de actividades que permitan la aplicación de dichos contenidos a la práctica.

Los estudiantes disponen de material didáctico en la plataforma virtual ALF. En el contenido de dicho material se abordan aspectos teóricos y prácticos que serán objeto de evaluación.

Además, en el curso virtual existen otros materiales adicionales como son enlaces a páginas web, y otros recursos didácticos, para poder obtener una visión general de cada uno de los temas y la relación con otras materias del plan de estudios del Máster.

El estudiante puede interactuar con otros estudiantes y con los profesores en los foros del curso que se valorará positivamente.

Se incluyen diversos cuestionarios, preguntas de auto evaluación, y temas de debate al término de cada uno de los temas cuya cumplimentación o participación será considerada en la evaluación continua.

## 8.BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Comentarios y anexos:

El material básico para la preparación de la materia podrán consultarlo y descargarlo del curso virtual de la asignatura:

## 9.BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Comentarios y anexos:

Para la elaboración del trabajo se recomienda la siguiente relación bibliográfica:

Bueno, E. (2000): "La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en el espiral del conocimiento", en Bueno, E. y Salmador M.P. (Eds.): Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual, I.U. Euroforum Escorial, pp.55-56

De Val Pardo, I. (2002): "Dirección Estratégica y Sector Público", en Morcillo, P. Fernández, J. (coords.), Nuevas claves para la dirección estratégica, Ariel, Barcelona, pp- 153-171.

Martín Castilla, J.I. (2001): El Modelo EFQM de Excelencia como referente en la Modernización de la Administración Pública Española, RPI 103.890, 17/05/2001, Madrid.

Además, es aconsejable la lectura de los siguientes documentos para la aplicación del caso práctico que puede descargarse en el curso virtual:

- Martín Castilla, J.I.; J.I.; Giner Rodríguez, E.; Latorre Galicia, J.A.; Ruiz Budría, L.A (2006): "Guía VI: "Instrumentos de medición de la percepción de la ciudadanía en relación al servicio prestado por la Administración local", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP. 2006.
- Martín Castilla, J.I.; Mayoral, C.; Giner, E.; Fernández Gil, M.; Serrano Canon, M. (2006): "Guía II: Planes de calidad, innovación y modernización en las Administraciones locales", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP



## 10. RECURSOS DE APOYO AL ESTUDIO

Los estudiantes podrán consultar los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la UNED y tendrán acceso a la plataforma virtual Alf que recoge diferentes herramientas de comunicación y autoevaluación.

Dentro de estas herramientas, el principal recurso de apoyo al estudiante es la Guía Didáctica a la que accederá el estudiante una vez que se haya matriculado. En la misma tendrá la información más precisa acerca de la adquisición de competencias de manera adecuada: calendario, recomendaciones de estudio, enlaces a otras fuentes bibliográficas, etc.

## 11. TUTORIZACIÓN Y SEGUIMIENTO

Equipo docente:

Coordinadora y responsable: Dra. Beatriz Rodrigo Moya, Profesora Titular de Organización de Empresas de la Facultad de C. Económicas y Empresariales.

Dr. Juan Gabriel Cegarra Navarro. Profesor Titular de Organización de Empresas de la Universidad de Cartagena.

Dr. Javier Conde Collado. Catedrático de Organización de empresas en la Escuela de Ingenieros Industriales.

Dr. Gregorio Escalera Izquierdo. Profesor Contratado Doctor en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.

La tutorización de los alumnos se llevará a cabo fundamentalmente a través de la plataforma virtual.

También podrán dirigirse al responsable del equipo docente a través del siguiente correo electrónico:

[brodrigo@cee.uned.es](mailto:brodrigo@cee.uned.es)

Y por teléfono al número 91 398 80 37 los Jueves lectivos de 16h. a 20h.

## 12. EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

El alumno estará sometido a un procedimiento de evaluación continua, debiendo realizar una serie de pruebas a distancia que el profesor tendrá en cuenta a la hora de fijar la calificación final de la asignatura. Las fechas de entrega de estas evaluaciones se especificarán en la Guía Didáctica, segunda parte, que tendrá disponible en la plataforma Alf, al comienzo del curso.

Consistirá en la elaboración de un mapa de procesos de una entidad pública o privada y de un trabajo sobre un tema de la materia propuesto por el profesorado.

Adicionalmente, el alumno deberá realizar un examen final que será necesario superar (obtener un 5 en la convocatoria de Junio o de septiembre) para obtener el aprobado en la materia. La fecha y lugar de realización de exámenes la puede consultar en el calendario de exámenes de la UNED.



### 13.COLABORADORES DOCENTES

■ JUAN GABRIEL CEGARRA NAVARRO

