


	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA



**Curso académico 2016-2017**

<b>Identificación y características de la asignatura</b>			
Código	500330	Créditos ECTS	6
Denominación (español)	Gestión de la calidad en las empresas de servicios		
Denominación (inglés)	Quality management in service companies		
Titulaciones	Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos		
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
Semestre	7º	Carácter	Optativo
Módulo	Optativas		
Materia	Organización		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Ascensión Barroso Martínez	67	abarrosom@unex.es	
Carlos Saldanha	215B	casaldanha@unex.es	
Área de conocimiento	Organización de Empresas		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)	Ascensión Barroso Martínez		
<b>Competencias*</b>			
<b>Competencias básicas y generales</b>			
CG3: Capacidad para dirigir grupos de personas			
CG5: Capacidad para desarrollar en el futuro las habilidades existentes y adquirir nuevas competencias que le permita asumir responsabilidades relevantes dentro de las organizaciones			
CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio			
CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio			
CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética			



\* Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	



<p><b>Competencias transversales</b></p> <p>CT1: Conocimientos de informática y dominio de las TIC          CT10: Capacidad para la resolución de problemas          CT11: Capacidad para la toma de decisiones          CT12: Capacidad de organización y planificación          CT15: Habilidad en las relaciones personales          CT16: Compromiso ético en el trabajo          CT17: Compromiso con la calidad          CT18: Creatividad e iniciativa          CT2: Capacidad de comunicación oral y escrita en lengua castellana          CT4: Capacidad de gestionar, analizar y sintetizar la información          CT5: Capacidad de trabajar en equipo          CT8: Capacidad de aprendizaje autónomo</p>
<p><b>Competencias específicas</b></p> <p>CE2: Conocimientos teóricos y aplicados de la organización y dirección de empresas          CE18: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales</p>
<b>Contenidos</b>
<b>Breve descripción del contenido*</b>
<p>Esta asignatura estudia la gestión de la calidad en la empresa actual. Se comienza con una breve introducción a la Gestión de la Calidad, su historia, la concepción actual, y el análisis de la evolución de los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad; a continuación se analizan los principios que definen el denominado modelo de gestión de la Calidad Total que surge en Japón tras la segunda guerra mundial. Continuamos con un análisis de las principales herramientas y técnicas de control de la calidad, dedicando especial atención a la utilización de gráficos de control. Posteriormente se analizan las principales certificaciones de calidad existentes tanto a nivel de producto como nivel de empresa, con especial atención a la certificación ISO 9000 y a la ISO 14000. Finalmente, se analizan los principales modelos de excelencia de gestión (con especial atención al modelo EFQM) y las especiales características que la gestión de la calidad tiene en las empresas de servicios.</p>
<b>Temario de la asignatura</b>
<p><b>Denominación del tema 1: Introducción a gestión de la calidad</b></p> <p><u>Contenidos teóricos del tema 1:</u></p> <p>1.1. Historia de la calidad          1.2. Concepto de la calidad          1.3. La calidad como ventaja competitiva          1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad</p> <p>Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.</p> <p><u>Contenidos prácticos del tema 1:</u></p> <p>Preguntas de revisión          Aplicación método del estudio de casos.</p> <p>Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 2: La filosofía de los gurús de calidad</b></p> <p><u>Contenidos teóricos del tema 2:</u></p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

<p>2.1. La filosofía de Deming  2.2. Juran y la trilogía de la calidad  2.3. Crosby y el cero de defectos  2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad  Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 2:</u>  Preguntas de revisión  Aplicación método del estudio de casos.  Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 3: El modelo de gestión de la calidad total</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 3:</u>  3.1. Orientación al cliente  3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección  3.3. Dirección por políticas  3.4. Orientación a los procesos  3.5. Formación  3.6. Trabajo en equipo  3.7. Sistemas de medición y control de objetivos  3.8. Mejora continua y reingeniería de procesos  3.9. Participación total  3.10. Nueva estructura organizativa  3.11. Cooperación con proveedores y clientes  Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 3:</u>  Preguntas de revisión.  Aplicación método del estudio de casos.  Metodología: Trabajo no presencial del alumno, análisis e interpretación individual del caso entregado. Búsqueda de una noticia de prensa sobre ejemplos sobre la aplicación de los distintos principios del modelo de calidad total y posterior comentario en clase.</p>
<p><b>Denominación del tema 4: Herramientas de gestión de la calidad</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 4:</u>  4.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad  4.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad  4.3. Métodos de Taguchi.  Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 4:</u>  Preguntas de revisión  Aplicación método del estudio de casos.  Resolución de problemas.  Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 5: Técnicas de gestión de la calidad</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 5:</u>  5.1 Despliegue de la función de calidad (QFD)  5.2 Círculos de calidad  5.3 Técnicas de trabajo en equipo  5.4 Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA)  5.5 Benchmarking</p>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

<p>5.6 Sistema Seis Sigma          5.7 El modelo de las 5S          5.8 Factores críticos de éxito (CSF)          Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 5:</u>          Preguntas de revisión.          Aplicación método del estudio de casos.          Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 6: Gestión de la calidad en los servicios</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 6:</u>          6.1 Concepto y clases de servicios          6.2 Características de los servicios          6.3 Calidad en las organizaciones de servicios          6.4 Gestión de la calidad en organizaciones de servicios          6.5 Instrumentos de medida de la calidad de servicio          Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 6:</u>          Preguntas de revisión.          Aplicación método del estudio de casos.          Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 7: Normalización y certificación</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 7:</u>          7.1 La normalización          7.2 Las normas ISO 9000: 2008          7.3 Las normas ISO 14000 y el reglamento EMAS          7.4 Las auditorías de calidad y medioambientales          7.5 La certificación          7.6 Los sistemas integrados de gestión          Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 7:</u>          Preguntas de revisión.          Aplicación método del estudio de casos.          Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>
<p><b>Denominación del tema 8: Los premios de excelencia</b>  <u>Contenidos teóricos del tema 8:</u>          8.1 Premio Deming          8.2 Premio Malcolm Baldrige          8.3 Premio EFQM          8.4 Premios de calidad en España          8.5 Los premios a la gestión medioambiental          Metodología: Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.  <u>Contenidos prácticos del tema 8:</u>          Preguntas de revisión.          Aplicación método del estudio de casos.          Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.</p>



	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

Actividades formativas*						
Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial	
Tema	Total	GG	SL	TP	EP	
1	16	4	2		10	
2	14	4	2		8	
3	21	6	2		13	
4	21	5	2,5		14	
5	16	4	2		10	
6	22	5	2		15	
7	29	7	2		20	
8	9	1,5	1		6	
Actividad de evaluación				2		
<b>Evaluación del conjunto</b>		150	36,5	15,5	2	96

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).  
 SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).  
 TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).  
 EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

Metodologías docentes*
1. Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor. 2. Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes de forma colaborativa desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas. 4. Actividades colaborativas basadas en recursos y herramientas digitales, especialmente aquellas que posee el CVUEx. 5. Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.

Resultados de aprendizaje*
Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio. Aplicar los conocimientos a la práctica y resolver problemas específicos dentro de su área con ayuda de las TIC. Saber trabajar de forma autónoma y en grupo. Emitir juicios críticos que incluyan una reflexión ética. Buscar, transmitir, interpretar y gestionar información, ideas, e identificar problemas y soluciones. Presentar alto nivel de autonomía para cursar estudios posteriores satisfactoriamente.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

### Sistemas de evaluación\*

#### **Convocatoria de Enero:**

La calificación final de la asignatura resultará de la valoración agregada de las siguientes partes:

- calificación del examen final de la asignatura: 70%
- trabajo tutelados, exposiciones orales, asistencia y participación a las clases prácticas y teóricas: 30%

#### **Criterios específicos de calificación:**

-Para aprobar la asignatura el alumno debe superar un examen final escrito con preguntas teóricas y prácticas. El examen contendrá preguntas tipo test, desarrollo teórico, desarrollo práctico, en el que se evaluarán los conocimientos teóricos-prácticos y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario. Es necesario obtener al menos un 5 sobre 10 en el examen. Puntuación máxima en esta parte 7 puntos.

-El alumno deberá trabajar en grupo y realizar un estudio de casos sobre el sistema de calidad de una empresa o realizar un trabajo en profundidad sobre cualquiera tema relacionado con la gestión de la calidad. El trabajo deberá ser expuesto en clase mediante una presentación en power point. Puntuación máxima en esta parte 2 puntos.

-Además, para que el alumno tenga una implicación más continuada en la materia se considerará la participación activa y asistencia del alumno a las clases teóricas y prácticas. Igualmente, se tendrá en cuenta la resolución de ejercicios prácticos que podrán consistir en ejercicios numéricos, casos prácticos, análisis de textos y noticias económicas, debates, etc., individuales o en grupo. Puntuación máxima en esta parte 1 punto.

#### **Resto de convocatorias (Junio y Julio):**

El examen de la asignatura supondrá el 100% de la calificación final.



### Bibliografía (básica y complementaria)

#### **Bibliografía básica**

- MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (2007): "Manual de Gestión de la Calidad". Ed. Delta, Madrid.
- CLAVER, E., MOLINA, J.F. Y TARÍ, J.J. (2011): "Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones". Ed, Pirámide.

#### **Bibliografía complementaria:**



- BERRY, L. B. (1995): "On Great Service: A framework for action". Ed. The Free Press, New York.
- BESTERFIELD, D. H. (1995): "Control de Calidad". Ed. Prentice Hall, México.
- BROCKA, B. Y BROCKA, S. (1992): "Quality Management: Implementing the best ideas of the masters". Ed. Irwin, New York.

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

- CELA, J. L. (1991): "Calidad. Qué es, cómo hacerla". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- CIANFRANI, C.A. y otros (2009): " ISO 9001:2008 Explained". Third Edition.
- CROSBY, P. B. (1996): "Quality is still free". Ed. Mc. Graw-Hill, New York.
- CUATRECASAS, L. (1999): "Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- DEMING, W. E. (1989): "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis". Ed. Díez de Santos. Madrid.
- EUREKA, W. E. Y RYAN, N. E. (1995): "Quality up, costs down: A manager's guide to Taguchi methods and QFD". Ed. Irwin, New York.
- EVANS, J. R. Y LINSDSAY, W. (2000): "La administración y el control de la calidad". Ed. International Thompson Editores. México.
- GOETSCH, D. L. Y DAVIS, S. B. (2001): "Total Quality Handbook". Ed. Prentice Hall, New Jersey.
- IVANCEVICH, J.M., LORENZI, P., SKINNER, S. J. Y CROSBY, P.B. (1996): "Gestión, calidad y competitividad". Ed. Irwin.
- JAMES, P. (1997): "Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- JURAN, J. M. (1990): "Juran y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos". Ed. Díez de Santos, México.
- JURAN, J. M. Y GRZYNA, F. M. (1995): "Análisis y planeación de la calidad". Ed. Mc Graw-Hill, México.
- KUME, H. (1992): "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad". Ed. Norma. Bogotá.
- LLORÉNS, F. J. Y FUENTES, M. M. (2001): "Calidad total: Fundamentos e implantación". Ed. Pirámide, Madrid.
- MONTGOMERY, D. C. (1991): "Introducción al control estadístico de la calidad". Grupo Editorial Iberoamericana, México.
- MORENO-LUZÓN, M. D., PERIS, F. J. Y GONZÁLEZ, T. (2000): "Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos.". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- PANDE, P. S., NEUMAN, R. P. Y CAVANAGH, R. R. (2000): "The Six Sigma Way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance". Ed. Mc Graw-Hill, New York.
- VELASCO, J. Y CAMPINS, J. A. (1997): "Gestión de calidad I: Garantía y consolidación". Ed. Pirámide, Madrid.
- VELASCO, J. (1997): "Gestión de calidad II: Mejora competitiva". Ed. Pirámide, Madrid.

#### Enlaces recomendados:

- Asociación para la gestión del conocimiento:  
<http://www.gestiondelconocimiento.com>
- Sociedad Americana de Producción y Control de Inventarios (APICS):  
<http://www.apics.org>
- AENOR: <http://www.aenor.es>
- International Standard Organization: <http://www.iso.ch>
- European Foundation for Quality Management (EFQM): <http://www.efqm.org>
- Club Español de la Calidad: <http://www.clubcalidad.es>
- Asociación Española de la Calidad: <http://www.aec.es>

	<b>PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE LA DOCENCIA</b>		
	EDICIÓN: 2ª	CÓDIGO: PCD_D002	

- Instituto Juran: <http://www.juran.com>
- American Supplier Institute: <http://www.asispain.com>
- SigSigma Forum: <http://www.sixsigmaforum.com>

#### Otros recursos y materiales docentes complementarios

#### Horario de tutorías

**Profesora: Ascensión Barroso Martínez (pendiente)**

Despacho: 67

Días-Horas (semana):

Periodo lectivo:

Periodo no lectivo:

**Profesor: Carlos Saldanha (pendiente)**

Despacho: 215B

Días-Horas (semana):

Periodo lectivo:

Periodo no lectivo:

#### Recomendaciones

Se recomienda la asistencia diaria del alumno a las clases para el correcto entendimiento de la materia. Así como la consulta de la bibliografía para completar la materia explicada.