

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2023/2024

Identificación y características de la asignatura			
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	7	Carácter	Optativo
Módulo	Optativas		
Materia	Organización		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Ascensión Barroso Martínez	67	abarrosom@unex.es	
Área de conocimiento	Organización de Empresas		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)	Ascensión Barroso Martínez		
Competencias*			
<p><b>Competencias básicas y generales</b></p> <p>CG3: Capacidad para dirigir grupos de personas</p> <p>CG5: Capacidad para desarrollar en el futuro las habilidades existentes y adquirir nuevas competencias que le permita asumir responsabilidades relevantes dentro de las organizaciones</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>			
Competencias transversales			

\*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.

<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>            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>
<p><b>Contenidos</b></p>
<p>Breve descripción del contenido*</p>
<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. Se analizan también los principales modelos de excelencia de gestión (con especial atención al modelo EFQM). Finalmente, se estudian las especiales características de la gestión de la calidad ambiental y las particularidades de la gestión de la calidad en las empresas de servicios.</p>
<p>Temario de la asignatura</p>
<p>Denominación del tema 1: <b>Introducción a gestión de la calidad</b>            Contenidos del tema 1:            1.1. Historia de la calidad            1.2. Concepto de la calidad            1.3. La calidad como ventaja competitiva            1.4. Evolución de la gestión de la calidad            Descripción de las actividades prácticas del tema 1:            Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 2: <b>Los gurús de la calidad</b>            Contenidos del tema 2:            2.1. W. Edwards Deming            2.2. Joseph Juran            2.3. Philip B. Crosby            2.4. Otras aportaciones relevantes            Descripción de las actividades prácticas del tema 2:            Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 3: <b>El modelo de gestión de la calidad total</b>            Contenidos del tema 3:</p>

<p>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 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  Descripción de las actividades prácticas del tema 3:  Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 4: <b>Herramientas para la gestión de la calidad</b>  Contenidos del tema 4:  4.1. Las siete herramientas clásicas de la calidad  4.2. La función de pérdida de calidad de Taguchi  4.3. Despliegue de la función de calidad  4.4. Círculos de calidad  4.5. Técnicas de trabajo en equipo  4.6. Análisis de modos de fallos y sus efectos  4.7. Benchmarking  4.8. El sistema Seis Sigma  4.9. El modelo de las 5S  Descripción de las actividades prácticas del tema 4:  Resolución de problemas. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 5: <b>Normalización y certificación</b>  Contenidos del tema 5:  5.1. La normalización  5.2. Las normas ISO 9000  5.3. Las auditorías de calidad y medioambientales  5.4. La certificación  5.5. Los sistemas integrados de gestión  Descripción de las actividades prácticas del tema 5:  Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 6: <b>La gestión de la calidad medioambiental</b>  Contenidos del tema 6:  6.1. Empresa y medioambiente  6.2. La calidad medioambiental  6.3. Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto  6.4. La gestión de la calidad medioambiental  6.5. El modelo de gestión de la calidad medioambiental total  6.6. Gestión medioambiental como ventaja competitiva  6.7. Técnicas medioambientales  6.8. Certificación de la calidad medioambiental  Descripción de las actividades prácticas del tema 6:  Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.</p>
<p>Denominación del tema 7: <b>Gestión de la calidad en los servicios</b>  Contenidos del tema 7:  7.1. Concepto de servicio y tipología  7.2. Características de los servicios  7.3. Calidad en las organizaciones de servicios</p>

7.4. Gestión de la calidad en las organizaciones de servicios 7.5. Instrumentos de medida de la calidad de servicio 7.6. El modelo SERVQUAL Descripción de las actividades prácticas del tema 7: Preguntas de revisión. Aplicación método del estudio de casos.								
Actividades formativas*								
Horas de trabajo del alumno por tema		Horas teóricas	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	PCH	LAB	ORD	SEM	TP	EP
1	20	8						12
2	8	4						4
3	18	6						12
4	20	8						12
Examen Parcial	8	2						6
5	24	10						14
6	24	10						14
7	18	8						10
Examen Parcial	8	2						6
<b>Evaluación **</b>	2	2						
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>60</b>						<b>90</b>
GG: Grupo Grande (100 estudiantes). PCH: prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes) LAB: prácticas laboratorio o campo (15 estudiantes) ORD: prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas (30 estudiantes) SEM: clases problemas o seminarios o casos prácticos (40 estudiantes). 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.								

\*\* Indicar el número total de horas de evaluación de esta asignatura.

Buscar, transmitir, interpretar y gestionar información, ideas, e identificar problemas y soluciones.  
Presentar alto nivel de autonomía para cursar estudios posteriores satisfactoriamente.

### Sistemas de evaluación\*

Durante el primer cuarto del periodo de impartición de la asignatura, cada estudiante comunicará al profesor de la asignatura por escrito si opta por un sistema de evaluación continua o por un sistema de evaluación global. Una vez elegido el tipo de evaluación, el estudiante no podrá cambiar en la convocaría ordinaria de ese semestre y se atenderá a la normativa de evaluación para la convocatoria extraordinaria. En caso de no comunicar nada al profesorado se entiende que se opta por la evaluación continua.

Por tanto, se considerarán dos modelos de evaluación alternativos:

- modalidad de evaluación continua (sistema de evaluación constituido por diversas actividades distribuidas a lo largo del semestre de docencia, puede incluir además una prueba final)
- modalidad de evaluación global (sistema de evaluación constituido exclusivamente por una prueba final, que englobe todos los contenidos de la asignatura y que se realizará en la fecha oficial de cada convocatoria)

#### Modelo de evaluación continua

En esta modalidad, la calificación final de la asignatura resultará de la valoración agregada de las siguientes partes:

- exámenes parciales o examen final: 80%
- trabajo tutelados, exposiciones orales, asistencia y participación: 20%

#### Criterios específicos de calificación:

-Para aprobar la asignatura el alumno debe superar un examen escrito al final del curso (o dos exámenes parciales que se realizarán durante el curso) 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 8 puntos.

-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 2 punto.

Las actividades en la modalidad de evaluación continua son actividades de evaluación no recuperables en ninguna de las convocatorias.

#### Modelo de evaluación con una única prueba final global

Aquellos alumnos que trabajan, y manifiestan incompatibilidad horaria para asistir a las clases, deberán comunicar al profesor dicha situación desde el inicio del curso académico, durante el primer cuarto del periodo de impartición de la asignatura. Para superar la asignatura deberán realizar un examen escrito al final del curso 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. El examen de la asignatura supondrá el 100% de la calificación final.

Para ser evaluado en ambos sistemas, el alumno deberá incorporar una fotografía reciente a su perfil en el campus virtual de la UEx, durante los primeros quince días del curso.

### **Bibliografía (básica y complementaria)**

#### **Bibliografía básica**

- MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (2017): "Calidad y Excelencia". Ed. Delta, Madrid.
- 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.
- 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.
- 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.

### Otros recursos y materiales docentes complementarios

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