



I Convocatoria de acciones para la adaptación de la UEx al EEES

## Memoria final del proyecto:

# ECIRELA

Adaptación de Planes Docentes de Diplomatura en Relaciones Laborales  
al Espacio Europeo de Enseñanza Superior y  
Estrategias de Coordinación Interdepartamental

<b>Equipo de trabajo:</b>	<b>Asignaturas:</b>
Celedonio Pérez de las Vacas Aparicio	Psicología del Trabajo
Francisco Rubio Sánchez	Derecho del Trabajo I
Francisco Javier Hierro Hierro	Derecho de la Seguridad Social
M <sup>a</sup> Isabel Sánchez Hernández	Gestión de la Empresa de Servicios

Junio de 2005

## Índice

	<u>Pág.</u>
1. Introducción.....	3
2. Perfil profesional de la titulación.....	4
3. Competencias específicas de la titulación.....	7
4. Planes docentes de las materias:	
4.1. Psicología del Trabajo.....	8
4.2. Derecho del Trabajo I.....	17
4.3. Derecho de la Seguridad Social.....	32
4.4. Gestión de la empresa de servicios.....	45

## 1. Introducción.

Este proyecto, **ECIRELA: Adaptación de planes docentes de asignaturas de Relaciones Laborales al Espacio Europeo de Enseñanza Superior y desarrollo de estrategias de coordinación interdepartamental**, es el resultado del compromiso y trabajo de un grupo de profesores de la titulación con la única pretensión de mejorar su actividad docente.

Esta acción debe redundar en una mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje, lo que supone una aportación a la calidad de la enseñanza de la UEx.

Se ha analizado el contexto profesional, curricular y personal de la titulación, y se han revisado los planes docentes para adaptarlos al Espacio Europeo de Enseñanza Superior.

Todo ello ha supuesto, entre otras cosas, un esfuerzo de reflexión sobre nuestra práctica docente, la inserción de nuestros titulados, los perfiles profesionales de la titulación, la coordinación entre profesores y/o departamentos, etc.

Toda esta labor se ha realizado con el apoyo del personal de la Oficina de Convergencia Europea, quienes han mostrado muy buena disposición a la hora de resolver las dudas y cuestiones planteadas.

Hemos intervenido cuatro profesores, algunos de los cuales están a tiempo parcial, y pensamos que la labor realizada supone un esfuerzo añadido que demuestra la implicación que todos tenemos con la mejora de la Universidad.

A continuación se presenta el trabajo realizado, que consta de un primer apartado sobre **los Perfiles Profesionales de la Titulación**, seguido de cuatro planes docentes de las asignaturas: **Psicología del Trabajo, Derecho laboral I; Derecho de la Seguridad Social y Gestión de la Empresa de Servicios.**

## 2. Perfil profesional de la titulación.

El análisis del contexto de la titulación nos permite determinar los diversos perfiles profesionales del Diplomado en Relaciones Laborales, que aparecen en la siguiente tabla.

### **Perfiles Profesionales de la Titulación**

- 1. Asesoría jurídico-laboral (Graduado Social).**
- 2. Dirección y gestión de recursos humanos.**
- 3. Gestión, mediación e intervención en el mercado laboral: agentes de empleo y desarrollo local.**
- 4. Prevención de riesgos laborales.**
- 5. Cuerpos Técnicos Admón. Pública.**
- 6. Auditoría socio-laboral.**
- 7. Enseñanza.**

#### **1. Asesoría jurídico-laboral (Graduado Social).**

Es el perfil tradicional del Diplomado en Relaciones Laborales. En su condición de técnicos en materias sociales y laborales, les corresponden, según los Estatutos de los Colegios Oficiales de Graduados Sociales, las funciones de estudio, asesoramiento, representación y gestión, sin necesidad de apoderamiento especial, en los casos permitidos por la Ley de Procedimiento Administrativo, en todos cuantos asuntos laborales y sociales les fueran encomendados por o ante el Estado, Entidades Paraestatales, Corporaciones Locales, la Seguridad Social, La Organización Sindical, Entidades, Empresas y particulares.

#### **2. Dirección y gestión de recursos humanos.**

Si bien este es un perfil profesional para el que su desempeño no requiere una titulación concreta o específica del actual catálogo de títulos, lo cierto es que es un campo de actuación profesional en consonancia directa con los objetivos formativos, competencias y capacidades profesionales de los actuales titulados.

Este perfil muestra una doble dimensión (Dirección y Gestión) que supone un ámbito de actuación prioritario para los titulados; además, se encuentra ya consolidado en el mercado laboral (según datos de AEDIPE -*Asociación Española de Dirección de Personal*-, más del 60% de sus miembros son Diplomados en Relaciones Laborales o Graduados Sociales Diplomados).

### **3. Gestión, mediación e intervención en el mercado laboral: agentes de empleo y desarrollo local.**

Las continuas iniciativas por parte de la Administración Pública dirigidas al desarrollo de políticas activas de empleo, determinan este perfil profesional como ámbito emergente.

Este campo de actuación profesional va dirigido a la gestión y dirección de entidades privadas de colocación, así como en el perfil de Agentes de Empleo y Desarrollo Local.

Este perfil de Agente de Empleo y Desarrollo Local responde a una nueva forma de entender las políticas regionales y locales y las políticas de empleo por parte de las autoridades públicas. Ambas políticas van a coincidir en la descentralización y la exigencia de un enfoque micro y especializado en su implementación.

### **4. Prevención de riesgos laborales.**

Es una de las más importantes salidas profesionales que existe en la actualidad. No obstante, la especialización en prevención de riesgos debe seguir los trámites y contenidos formativos previstos en el Reglamento de los Servicios de Prevención (RD 1488/1998, de 17 de enero), a efectos de que los estudiantes adquieran las capacidades y aptitudes necesarias para la evaluación de los riesgos y el desarrollo de la actividad preventiva, según desarrollen funciones de nivel básico, intermedio o funciones de nivel superior. Los distintos requisitos formativos necesarios para desarrollar la actividad están regulados normativamente y suponen para los titulados un formación complementaria en el campo.

Así, la formación en prevención de riesgos laborales, dada la actual exigencia de integración de la prevención en el sistema de gestión de la empresa, deviene imprescindible; se debe estar en condiciones de asesorar al empresario en la elección del mejor sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales, cuestión esta que depende de la organización del sistema productivo de la empresa, de la determinación de las condiciones de trabajo y, en general, del diseño de las estrategias en recursos humanos, competencias propias de estos profesionales. Del mismo modo, en el ámbito competencial de los futuros graduados se sitúa el ejercicio de funciones de representación del empresario en los temas organizativos relacionados con la prevención y que sean tratados en los Comités de Seguridad y Salud, así como formar parte de los servicios de prevención, propios o ajenos, como coadyuvantes de los técnicos en prevención de riesgos.

### **5. Cuerpos Técnicos Admón. Pública.**

El título de Diplomado en Relaciones Laborales habilita, previa oposición y/o concurso, para el acceso a aquellos puestos de trabajo, ofertados por las distintas administraciones públicas, cuyo ámbito de actuación sea afín, o al menos, no sea contradictorio con los contenidos de la titulación, dentro del Grupo B de la Administración Pública.

Algunos de los puestos a los que se puede acceder son:

- Gestión de la Seguridad Social.
- Subinspectores de Empleo y Seguridad Social.
- Jefaturas de negociado de Recursos Humanos
- Técnicos de Gestión de las Comunidades Autónomas
- Técnicos de Hacienda.
- Técnicos de Auditoria y Contabilidad.
- Gestión de la Administración Civil del Estado.
- Etc.

## **6. Auditoria socio-laboral.**

El perfil profesional de auditor sociolaboral, aunque minoritario, es otro de los perfiles que ha sido considerado por su vinculación directa con el nuevo título de grado que se propone. Ello es debido a que, tanto en los planes de estudio de Relaciones Laborales como en el de Licenciado en Ciencias del Trabajo, se encontraban recogidos contenidos formativos con carácter troncal dirigidos a obtener una formación básica en esta parcela ocupacional. Contenidos que por otra parte no forman parte del currículo formativo de ninguna otra titulación universitaria. De hecho, no es infrecuente encontrar entre los actuales Graduados Sociales, Diplomados en Relaciones Laborales o Licenciados en Ciencias del Trabajo con experiencia laboral.

Ahora bien, cabe entender que dadas las características, requisitos formativos y técnico-profesionales para el correcto ejercicio de dicha actividad, este perfil profesional requiere de un grado de especialización avanzado, más allá de los contenidos y objetivos formativos básicos en esta área que se deben ofrecer en el título de grado y que, por lo tanto, entendemos encuentran su articulación formativa adecuada a través de la realización de cursos específicos de postgrado.

## **7. Enseñanza.**

Los titulados en Relaciones Laborales han encontrado una importante limitación a la hora de acceder a determinados puestos docentes. Por otro lado, la reciente implantación del título de Licenciado en Ciencias del Trabajo no permite por el momento una valoración significativa de este perfil para dichos egresados.

Pese a ello, si que existen en la actualidad -tras su reciente implantación- especialidades docentes y cuerpos docentes (Profesores de Formación y Orientación Laboral) que encuentran en el perfil formativo de éstos una alta concordancia, adecuación e idoneidad para su desempeño. Tal es el caso de los módulos transversales de FOL (Formación y Orientación Laboral), RET (Relaciones Equipo de Trabajo) y AGCPME (Administración Gestión Comercialización de la Pequeña y Mediana Empresa) todas ellas materias obligatorias transversales para todos los títulos de Formación Profesional tanto de grado Medio como de Grado Superior. También en el ámbito de la educación reglada,

dentro del currículo formativo de los estudiantes de ESO y Bachiller, se están introduciendo contenidos dirigidos a atender aspectos específicos de Orientación Laboral e Inserción Laboral.

En el ámbito de la educación no reglada y vinculados a Programas de Inserción Laboral o Formación Continúa, existe cada vez un mayor reconocimiento de estas acciones educativas, por su importancia como elemento dinamizador del empleo.

### 3. Competencias específicas de la titulación.

La siguiente tabla muestra las competencias específicas de la titulación de Diplomatura en Relaciones Laborales, así como su vinculación con los diferentes perfiles profesionales.

<i>Competencias Específicas de la Titulación (CET)</i>	<i>Nº perfil/es</i>
1. Marco normativo regulador de las relaciones laborales.	1,2,3,4,5,6,7
2. Marco normativo regulador de la Seguridad Social y de la protección social complementaria.	1,2,3,4,5,6,7
3. Organización y dirección de empresas.	2,4,6
4. Dirección y gestión de recursos humanos.	2,3,4
5. Sociología del trabajo y Técnicas de Investigación Social.	7
6. Psicología del Trabajo y Técnicas de negociación.	1,
7. Historia de las relaciones laborales.	7
8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales.	1,4,5
9. Teoría y sistemas de relaciones laborales.	5
10. Economía y mercado de trabajo.	3, 7
11. Políticas sociolaborales.	3,5,7
12. Auditoria Sociolaboral.	1, 6
13. Capacidad de transmitir y comunicarse por escrito y oralmente usando la terminología y las técnicas adecuadas.	3,4,5,6
14. Capacidad de aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en diferentes ámbitos de actuación.	1,4,
15. Capacidad para seleccionar y gestionar información y documentación laboral.	2,4,6
16. Capacidad para desarrollar proyectos de investigación en el ámbito laboral	2, 3
17. Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo	2
18. Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización	2
19. Capacidad para aplicar técnicas y tomar decisiones en materia de gestión de recursos humanos (política retributiva, de selección, etc.)	2
20. Capacidad para dirigir grupos de personas.	2,3
21. Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales.	
22. Asesoramiento a organizaciones sindicales y empresariales, y a sus afiliados.	1,4
23. Capacidad para asesorar y/o gestionar en materia de empleo y contratación laboral.	3
24. Asesoramiento y gestión en materia de Seguridad Social, Asistencia Social y protección social complementaria.	1,5
25. Capacidad de representación técnica en el ámbito administrativo y procesal y defensa ante los tribunales.	1
26. Capacidad para elaborar, implementar y evaluar estrategias territoriales de promoción socioeconómica e inserción laboral.	3,5
27. Capacidad para interpretar datos e indicadores socioeconómicos relativos al mercado de trabajo.	3,5,6

28. Capacidad para aplicar técnicas cuantitativas y cualitativas de investigación social al ámbito laboral.	2,7,
29. Capacidad para elaborar, desarrollar y evaluar planes de formación ocupacional y continua en el ámbito reglado y no reglado.	7
30. Capacidad planificación y diseño, asesoramiento y gestión de los sistemas de prevención de riesgos laborales.	4
31. Capacidad para aplicar las distintas técnicas de evaluación y auditoria sociolaboral.	6
32. Análisis crítico de las decisiones emanadas de los agentes que participan en las relaciones laborales.	7
33. Capacidad para interrelacionar las distintas disciplinas que configuran las relaciones laborales.	7
34. Comprender e carácter dinámico y cambiante de las relaciones laborales en el ámbito nacional e internacional.	7
35. Aplicar los conocimientos a la práctica.	1,2,3,4,5,6,7
36. Capacidad para comprender la relación entre procesos sociales y la dinámica de las relaciones laborales.	1,2,3,4,5,6,7

## 4. Planes docentes.

### 4.4. Plan Docente de Gestión de la Empresa de Servicios

#### I. Descripción y contextualización

<i>Identificación y características de la materia</i>					
<i>Denominación</i>	Gestión de la Empresa de Servicios				
<i>Curso y Titulación</i>	2º y 3º Diplomatura de Relaciones Laborales				
<i>Coordinador-Profesor/es</i>	Mª Isabel Sánchez Hernández				
<i>Área</i>	Organización de Empresas				
<i>Departamento</i>	Economía Aplicada y Organización de Empresas				
<i>Tipo</i>	Optativa de 4,5 créditos LRU		(3 teóricos y 1,5 prácticos)		
<i>Coeficientes</i>	Practicidad: 2 (Medio)		Agrupamiento:		
<i>Duración ECTS (créditos)</i>	Segundo Cuatrimestre		<b>97,75</b>		
<i>Distribución ECTS (rangos)</i>	Grupo Grande:	Seminario-Lab.:	Tutoría ECTS:	No presenciales:	
	15%	20%	5%	60%	
	15 horas	20 horas	5 horas	58 horas	
<i>Descriptorios (según BOE)</i>	Naturaleza de los servicios. Características y modelos. Los principios de gestión de los servicios. Aspectos estratégicos. El diseño, la búsqueda de la calidad y la dimensión humana del servicio.				

## *Contextualización profesional*

### *Conexión con los perfiles profesionales de la Titulación*

La Diplomatura en Relaciones Laborales proporciona una formación adecuada, teórica y práctica, en las técnicas de Organización del Trabajo y de la Gestión de Personal en el seno de las empresas, así como de la Ordenación Jurídica del Trabajo y la Seguridad Social. Esto se consigue formando al diplomado en materias jurídicas, en Ciencias Sociales y en concreto en Ciencias Económicas y Empresariales.

Los diplomados en Relaciones Laborales son aquellos profesionales que pueden asesorar, gestionar directamente, planificar, organizar y controlar todos los temas relacionados con la prestación de servicios laborales, para empresas, entidades tanto privadas como públicas, instituciones, sindicatos y particulares.

Entre otras áreas, se puede destacar la participación del diplomado en los siguientes campos:

1. Vía administrativa
2. INSS
3. Vía judicial
4. Servicios a los empresarios
5. Servicios a los trabajadores
6. Servicios a los beneficiarios de la SS

Sin duda, un buen conocimiento de gestión servicios es una herramienta útil para el diplomado en Relaciones Laborales.

Aun cuando pueda afirmarse que los objetivos de GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS están vinculados a las distintas competencias relacionadas en todos y cada uno de los perfiles referidos, ésta vinculación no es ejercida con igual intensidad en todos los casos. De este modo, se puede destacar como perfil profesional con relación directa a la profesionalización o incorporación al mercado laboral de los diplomados en Relaciones Laborales. Ésta se lleva a cabo, en un alto porcentaje en el sector privado, a través del empleo autónomo -colegiación de los titulados- o por su incardinación en el ámbito de la empresa privada. De hecho, uno de los rasgos distintivos que ha acompañado a los procesos de cambio social, económico, cultural, tecnológico y de reestructuración productiva ha sido el cambio en la filosofía, modelos y sistemas de dirección y gestión de la fuerza de trabajo en las organizaciones en sus distintas dimensiones. En esta línea, **los descriptores de esta materia** se vinculan directamente con el perfil mencionado, en tanto que se pretende que los titulados adquieran los conocimientos esenciales, esto es, las competencias específicas en el marco de la gestión de servicios para aplicar sus conocimientos en su desarrollo profesional.

### *Contextualización curricular*

#### *Conexión con las competencias genéricas y específicas del Título*

Los actuales Planes de estudio para la obtención del Título de Diplomado en Relaciones Laborales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Extremadura fueron aprobados por Resolución de la Universidad de Extremadura de 10 de diciembre de 1998, y publicados en el BOE núm. 10 de 12 de enero de 1999, con un total de 207 créditos: 120 troncales; 39 obligatorios; 27 optativos y 21 libre configuración. Se ha elaborado un Libro Blanco con el objetivo fundamental, entre otras cuestiones, de formular una propuesta de Título de Grado resultante de la integración de las actuales titulaciones de Relaciones Laborales y Ciencias del Trabajo, adaptado a las directrices del Espacio Europeo de Educación Superior, que se adecue al perfil profesional demandado por la sociedad en este campo, resultado del análisis de la situación actual de las titulaciones en España, recogiendo así los perfiles profesionales y ámbitos de actuación profesional para los que debe habilitar y capacitar el grado.

Los descriptores, según BOE de la asignatura optativa de GESTION DE LA EMPRESA DE SERVICIOS son los siguientes: Naturaleza de los servicios. Características y modelos. Los principios de gestión de los servicios. Aspectos estratégicos. El diseño, la búsqueda de la calidad y la dimensión humana del servicio.

Se centran pues en lo que podríamos calificar como una aproximación a la problemática de los servicios y los principios básicos que rigen su gestión con un marcado acento estratégico, lo que conduce a una enseñanza parcialmente teórica, en la que es imprescindible el recurso continuo a supuestos prácticos y múltiples ejemplos para que con ella se consigan los objetivos previamente definidos.

Las **competencias genéricas o transversales del Título** con las que se relaciona esta materia, por orden de importancia, son:

#### **INSTRUMENTALES**

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Capacidad de gestión de la información
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Conocimientos de informática relativos a la gestión de empresas

#### **PERSONALES**

- Trabajo en equipo
- Trabajo en un equipo de carácter multidisciplinar
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Compromiso ético
- Razonamiento crítico
- Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- Trabajo en un contexto internacional

#### **SISTÉMICAS**

- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Creatividad
- Liderazgo
- Adaptación a nuevas situaciones
- Aprendizaje autónomo
- Motivación por la calidad
- Sensibilidad hacia temas medioambientales

A continuación se destacan, por orden de importancia, aquellas competencias **específicas del Título** con las que se relaciona principalmente la asignatura:

### **DISCIPLINARES**

- 3 Organización y Dirección de Empresas
- 4 Dirección y Gestión de Recursos Humanos

### **PROFESIONALES**

- 20 Capacidad para dirigir grupos de personas
- 18 Capacidad para participar en la elaboración y diseño de estrategias organizativas, desarrollando la estrategia de recursos humanos de la organización.
- 17 Capacidad para realizar análisis y diagnósticos, prestar apoyo y tomar decisiones en materia de estructura organizativa, organización del trabajo, estudios de métodos y estudios de tiempos de trabajo

### **ACADEMICAS**

- 35 Aplicar los conocimientos a la práctica

#### *Interrelaciones con otras materias*

La asignatura de Gestión de la Empresa de Servicios presenta una relación indirecta con numerosas asignaturas del Título de Diplomado en Relaciones Laborales, en la medida que abordan temas conexos de especial consideración a la hora de abordar el estudio de esta materia. Así:

Asignaturas troncales:

- Con **Organización y Métodos del Trabajo**, de primer curso, anual de 12 créditos, en la que se abordan cuestiones básicas de Organización de Empresas y que constituyen una base sólida para iniciar la materia que nos ocupa.
- Con **Dirección y Gestión de Personal**, de tercer curso, anual de 10,5 créditos, que refuerza la dimensión humana que debe prevalecer en cualquier empresa de servicios frente a otros recursos organizativos.
- Con **Prácticas Integradas**, de tercer curso y 12 créditos, por cuanto constituye la iniciación a la práctica en la prestación de servicios.

Asignaturas obligatorias:

- Con **Introducción a la Economía**, de primer curso, cuatrimestral, en la que los alumnos estudian los fundamentos y las leyes que rigen la economía de mercado.
- Con **Introducción a la Contabilidad**, de segundo curso, cuatrimestral, que dota al alumno de una de las herramientas básicas de la gestión de empresas.

Asignaturas optativas:

- Con **Contabilidad de Empresas**, de segundo o tercer curso, cuatrimestral, que complementa y amplía conocimientos de Introducción a la Contabilidad.
- Con **Informática Aplicada**, de segundo o tercer curso, cuatrimestral, en tanto que dota al alumno de soporte informático para la realización de sus funciones en la empresa.

El análisis de este contexto curricular muestra la correcta incardinación de la asignatura **Gestión de la Empresa de Servicios** en el Plan de estudios para la obtención del Título de Diplomado en Relaciones Laborales en la Facultad de

Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Extremadura, como conocimientos básicos que los alumnos han de adquirir a lo largo de la Diplomatura para su desenvolvimiento pleno una vez finalizada ésta.

## II. Objetivos

En la tradicional división de la economía en sectores, el sector denominado “servicios” ha experimentado un incremento espectacular en los últimos años. De hecho, el porcentaje de empleo en el sector servicios ha acompañado esta evolución y dos de cada tres personas que trabajan en Europa lo hacen en el sector servicios.

Desde el punto de vista del estudio formal, el campo de gestión de servicios es relativamente nuevo. Existía la impresión de que la prestación de servicios tenía más características de arte y de habilidades personales que de conocimientos que podían estructurarse y transmitirse. Con esta asignatura se pretenden **analizar las características que hacen de la prestación de servicios una actividad “especial”**.

Lo que hace que la gestión de empresas de servicios sea diferente son una serie de atributos que en mayor o menor grado aparecen en la definición y provisión de un servicio. No todos los atributos existen en todos los servicios, pero el gestor de servicios debe ser conocedor de las características de estos atributos para poder entender mejor los efectos que tienen en la definición y la gestión de sus procesos.

<i>Relacionados con competencias académicas y disciplinares</i>	<i>Vinculación</i>
Descripción	<i>CET<sup>1</sup></i>
1. Conocer la naturaleza de los servicios y sus características.	3
2. Conocer las clasificaciones y modelos de servicios más comunes y su utilidad.	3, 17
3. Analizar críticamente la estructura y evolución del sector servicios en España y realizar comparaciones con otros países de la UE.	3, 35
4. Comprender la finalidad de la satisfacción y fidelización de clientes.	3, 17, 35
5. Analizar las variables que influyen en la creación de valor para los clientes y aprender a gestionarlas.	3, 17, 35
6. Vincular la gestión de personal con la gestión de la empresa de servicios	3, 17, 35
7. Considerar y comprender los enfoques más adecuados de gestión de empleados para el éxito de una empresa de servicios.	4, 20, 18
8. Conocer el concepto de calidad del servicio, indicadores y normas.	4, 18, 20, 35
9. Ser capaz de plasmar en un Plan de Negocio la información relevante para llevar a cabo una iniciativa empresarial en el campo de los servicios.	3, 17
	35
<i>Relacionados con otras competencias personales y profesionales</i>	<i>Vinculación</i>
Descripción	<i>CET</i>
10. Desarrollar habilidades de escucha y de comunicación necesarias en el día a día de los negocios utilizando la terminología adecuada.	3, 18
11. Desarrollar destrezas en la aplicación de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos, en sus diversos ámbitos de actuación: organización del trabajo, gestión y dirección de personal y gestión y mediación en el mercado de trabajo, tanto en el sector privado como público.	
12. Capacitar para el aprendizaje autónomo de nuevos conocimientos y técnicas.	3, 4, 20, 35
13. Tomar conciencia del fundamento último del gestor de una empresa de servicios: el liderazgo situacional.	18
14. Aprender a seleccionar y gestionar información y documentación empresarial.	35
15. Aprender a tomar decisiones en la empresa.	3, 17
	35

### III. Contenidos

<i>Secuenciación de bloques temáticos y temas</i>
<b>1. Introducción a la gestión de la empresa de servicios</b>
1.1 Definición del entorno de servicios
1.2 Atributos de un servicio
1.3 El concepto de “servucción”
1.4 Conceptos de calidad en servicios
1.5 Estrategias de mejora de servicios
1.6 Crecimiento, empleo y productividad en el sector servicios
<b>2. El Plan de Negocio para una empresa de servicios</b>
2.1 El proceso de emprender
2.2 Identificación de oportunidades de negocio
2.3 Planificación estratégica de la empresa innovadora de servicios
2.4 Elaboración del informe ejecutivo
2.5 Análisis del mercado e investigación comercial
2.6 Plan de Marketing
2.7 Política comercial y plan de ventas

#### **Códigos.-**

<sup>1</sup> CET: Competencias Específicas del Título (véase el apartado de Contextualización curricular)

2.8 Gestión económico-financiera 2.9 El Capital humano 2.10.Elaboración del Plan de Negocio
<b>3. Enfoques de fidelización y satisfacción de clientes</b>
3.1 Fidelización y rentabilidad 3.2 Relación entre satisfacción y fidelización 3.3 Recuperación y retención de clientes 3.4 La dimensión futura del negocio 3.5 La vida media de los clientes
<b>4. Enfoques de creación de valor para los clientes</b>
4.1 La ecuación valor por esfuerzo 4.2 La gestión del lugar de encuentro y las expectativas 4.3 Los servicios como un arte escénico 4.4 Pasos para hacer mítica una marca
<b>5. Enfoques de gestión de empleados</b>
5.1 La confianza 5.2 La estructura motivacional 5.3 La fidelización de los clientes a través de la retención de los empleados 5.4 El gestión del salario emocional 5.5 El liderazgo
<b>6. La Calidad en los servicios</b>
6.1 Indicadores de calidad en los servicios 6.2 Las normas de calidad 6.3 La norma ISO 9000-2000

<i>Interrelación</i>			
Requisitos (Rq) y redundancias (Rd)		Tema	Procedencia
Conocimiento de la noción de empresa como subsistema dinámico	Rq	1	Organización y Métodos del trabajo (1er curso)
Conocimientos básicos de las funciones de la Dirección de Recursos Humanos y los instrumentos a su servicio	Rq	5	Dirección y Gestión de Personal (3er curso)

#### IV. Metodología docente y plan de trabajo del estudiante

<i>Actividades de enseñanza-aprendizaje</i>				<i>Vinculación</i>	
<i>Descripción y secuenciación de actividades</i>	<i>Tipo<sup>2</sup></i>		<i>D<sup>3</sup></i>	<i>Tema</i>	<i>Objet.</i>
1. Presentación de la asignatura	GG	C-E	0,5	1-6	Todos
2. Cuestionario sobre conocimientos previos	GG	C-E	0'5	1-6	Todos
3. Exposición general de LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE SERVICIOS	GG	T	1	1	1,2,3
4. Estudio de los contenidos explicados	NP	T	1	1	1,2,3

<sup>2</sup> *Tipos de actividades:* GG (Grupo Grande); S (Seminario o Laboratorio); Tut (Tutoría ECTS); No presenciales (NP); C-E, I (Coordinación o evaluación); T, II (Teórica de carácter expositivo o de aprendizaje a partir de documentos); T, III (Teórica de discusión); P, IV (Prácticas basadas en la solución de problemas); P, V (Prácticas basadas en la observación, experimentación, aplicación de destrezas, estudio de casos...); P, VI (Prácticas con proyectos o trabajos dirigidos); T-P, VII (Otras teórico-prácticas).

<sup>3</sup> *D:* Duración en sesiones de 1 hora de trabajo presencial o no presencial (considerando en cada hora 50-55 minutos de trabajo neto y 5-10 de descanso).

Memoria Final del proyecto: ECIRELA  
I Convocatoria de acciones para la adaptación de la UEx al EEES.

5.	Explicación y discusión en clase	GG	T	1	1	1,2,3
6.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	1	1,2,3
7.	Ejemplificación: <i>Cifras INE - La encuesta del sector servicios</i> (búsqueda y análisis de la información en la página web del INE)	GG	P	1	1	3,13,14
8.	Realización de una práctica de análisis de la información contenida en: <i>“Tres preguntas en torno a los servicios: crecimiento, empleo, productividad”</i> (lectura del artículo de Cuadrado, J. (2004) en <i>Papeles de Economía Española</i> 100 (2), 211-237 (documentación entregada al alumno)	NP	P	1	1	3,13,14
9.	Trabajo por grupos de las actividades 7 y 8	NP	P	8	1	14,16
10.	Tutorización y evaluación de la actividad anterior	S	P	4	1	Todos
11.	Lectura previa del tema EL PLAN DE NEGOCIO PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS	NP	T	2	2	11,14
12.	Explicación, discusión y ejemplificación en clase	GG	T	1	2	12,16
13.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	2	11,14
14.	Resolución de problemas planteados sobre <i>identificación de oportunidades de negocio</i> .	GG	P	1	2	16,17
15.	Planificación de un <i>Plan de Negocio para una empresa de nueva creación</i>	Tut	T-P	0,5	2	9,16,17
16.	Lectura previa del tema ENFOQUES DE FIDELIZACION Y SATISFACCION DE CLIENTES	NP	T	1	3	4,5
17.	Explicación, discusión y ejemplificación en clase	GG	T	1	3	4,5
18.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	3	4,5
19.	Resolución de problemas planteados sobre la <i>“Dimensión futura de un negocio”</i>	GG	P	1	3	14,16
20.	Preparación de un trabajo sobre <i>“Recuperación y retención de clientes”</i>	NP	T-P	6	3	14,16
21.	Debate con compañeros y profesor sobre la idea de negocio (misión, objetivos y resumen ejecutivo)	Tut	C-E	1	1-6	Todos
22.	Exposición oral la idea de negocio en curso	S	T-P	4	1-6	13,14
23.	Lectura previa del tema ENFOQUES DE CREACION DE VALOR PARA LOS CLIENTES	NP	T	2	4	4,5
24.	Explicación, discusión y ejemplificación en clase	GG	T	1	4	4,5
25.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	4	4,5
26.	Resolución de cuestiones planteados sobre <i>“La ecuación valor por esfuerzo”</i>	GG	P	1	4	5
27.	Trabajo por grupos sobre <i>La Idea de Negocio más viable</i> (de las anteriormente preparadas y discutidas) (Fase I del Plan definitivo)	NP	P	8	1-6	Todos
28.	Tutorización y evaluación de la actividad anterior	Tut	C-E y P	0,5	1-6	10,11,12
29.	Conclusiones y presentación de las actividades anteriores	S	T	4	1-6	10,11,12
30.	Lectura previa del tema ENFOQUES DE GESTION DE EMPLEADOS	NP	T	1	5	6,7
31.	Explicación, discusión y ejemplificación en clase	GG	T	1	5	10,11,12
32.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	5	6,7
33.	Resolución de problemas planteados sobre <i>“La fidelización del cliente a través de la retención de empleados”</i>	GG	P	1	5	10,11,12
34.	Lectura previa del tema LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS	NP	T	1	6	8
35.	Explicación, discusión y ejemplificación en clase	GG	T	2	6	8
36.	Estudio de los contenidos explicados	NP	T	2	6	8
37.	Trabajo por grupos para elaborar el Plan de Negocio (Fase II)	NP	P	15	1-6	Todos
38.	Estudio y preparación del examen final	GG	T	0,5	1-6	Todos
39.	Debate con compañeros y profesor sobre el Plan de Negocio de cada grupo	Tut	T	2	1-6	10,11,12, 13,14,15
40.	Exposición oral del Plan en clase (Fase III)	S	T-P	8	1-6	Todos
41.	Examen final	GG	C-E	2	1-6	Todos
42.	Corrección del examen final	Tut	C-E	1	1-6	Todos
43.	Encuesta sobre desarrollo de la actividad docente	GG	C-E	0,5	1-6	Todos

<i>Distribución del tiempo (ECTS)</i>			<i>Dedicación del alumno</i>		<i>Dedicación del profesor</i>	
<i>Distribución de actividades</i>		<i>Nº alumnos</i>	<i>H. presenciales</i>	<i>H. no presenc.</i>	<i>H. presenciales</i>	<i>H. no presenc.</i>
Grupo grande (Más de 20 alumnos)	Coordinac./evalu.	40	3,5		3,5	20
	Teóricas	40	6,5	20	6,5	12,5
	Prácticas	40	5	38	5	
	<b>Subtotal</b>	<b>40</b>	<b>15</b>		<b>15</b>	<b>32,5</b>
Seminario- Laboratorio (6-20 alumnos)	Coordinac./evalu	10				30
	Teóricas	10	4		16	6
	Prácticas	10	16		64	4,5
	<b>Subtotal</b>	<b>10</b>	<b>20</b>		<b>80</b>	<b>40,5</b>
Tutoría ECTS (1-5 alumnos)	Coordinac./eval	5	2		16	12
	Teóricas	5	2		16	8
	Prácticas	5	1		8	
	<b>Subtotal</b>	<b>5</b>	<b>5</b>		<b>40</b>	<b>20</b>
Tutoría comp. y preparación de ex.		1				12
<b>Totales</b>			<b>40</b>	<b>58</b>	<b>135</b>	<b>105</b>

*Otras consideraciones metodológicas\**

*Recursos y metodología de trabajo en las actividades presenciales*

Los alumnos dispondrán desde el inicio del cuatrimestre de todo el material documental necesario para el desarrollo de la materia. La metodología expositiva (apoyada con la presentación de los temas en Power Point) constituye una parte importante de los recursos y metodología de trabajo en las actividades presenciales, dado que contribuye a secuenciar y construir aprendizajes significativos sobre las diferentes áreas de actividad de las organizaciones sin perder de vista el carácter integral que se pretende otorgar al desarrollo de los contenidos.

La lectura previa del tema por parte del alumno resulta de suma importancia para proceder después a su explicación, discusión y ejemplificación por tres motivos:

1º- permite indagar en los conocimientos previos de los alumnos

2º- facilita el éxito de la estrategia expositiva en la medida en que los alumnos se encuentran ya imbuidos en la temática

3º- posibilita que los alumnos detecten sus dificultades y/o lagunas de conocimiento personales para incidir con posterioridad en esos aspectos especialmente difíciles.

*Recursos y metodología de trabajo en las actividades semi-presenciales y no presenciales*

Las actividades semipresenciales y no presenciales se centran esencialmente en la realización de trabajos sobre temas vinculados con la materia:

1º- Trabajo sobre “*Tres preguntas en torno a los servicios: crecimiento, empleo, productividad*” (lectura del artículo de Cuadrado, J. (2004) en *Papeles de Economía Española* 100 (2), 211-237

Los alumnos dispondrán del material bibliográfico puesto a su disposición, así como el apoyo, asesoramiento y guía del profesor durante el desarrollo del proceso.

2º- Elaboración y desarrollo de un *Plan de Negocio para una empresa de nueva creación*. Para ello, los alumnos dispondrán de del apoyo y asesoramiento del profesor para conseguir realizar una búsqueda bibliográfica rigurosa y coherente con el fin desarrollar el contenido del informe.

La realización de tales actividades requerirán la utilización de las aulas de informática por parte de los alumnos (para facilitar la búsqueda de información en Internet, la redacción del texto y la elaboración de la exposición que deberá ser puesta en común al concluir los mismos)

*Recursos y metodología de trabajo para los alumnos que no han alcanzado los requisitos*

Para aquéllos alumnos que no alcancen los requisitos está previsto seguir una estrategia proactiva, es decir, anticiparse al potencial incumplimiento de objetivos por parte de los mismos. Dado que el número de participantes de grupo grande es cómodo (en torno a 40) y añadiendo la posibilidad de mantener un contacto y relación continua

a través de las actividades de grupo reducido (10 alumnos) y tutorías permitirá detectar la necesidad de refuerzo y actuar en consecuencia mediante una intensificación de la actividad tutorial.

*Recursos y metodología de trabajo para desarrollar competencias transversales*

Las habilidades de interacción social, la comunicación correcta y fluida se podrán potenciar a través de tres actividades fundamentales:

- 1º- Lectura e interpretación de material documental, cuya comprensión resulte imprescindible para el desarrollo de los trabajos anteriormente descritos.
- 2º- Interacción y cooperación interpersonal para elaborar los trabajos requeridos
- 3º- Puesta en contacto con la expresión en público mediante la presentación, exposición y comentarios de los trabajos desarrollados.

## V. Evaluación

<i>Actividades e instrumentos de evaluación</i>		
Seminarios y Tutorías ECTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación de las actividades desarrolladas por los alumnos a título individual, así como su participación en el aula.</li> <li>• Registro y valoración de los trabajos y sus exposiciones con carácter grupal</li> </ul>	<p><b>10%</b></p> <p><b>30%</b></p>
Examen final	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen final consistente en un cuestionario de 40 preguntas objetivas, con cuatro alternativas de respuesta, de respuesta única. Las preguntas acertadas sumarán un punto y las erradas restarán ¼ de punto. Para superar este examen será necesario obtener un mínimo de 20 puntos netos, según las condiciones descritas</li> </ul>	<b>60%</b>

## VI. Bibliografía

*Bibliografía de apoyo seleccionada*

- Fitzsimmons, J. (2003). "Service Management". Ed. Díaz de Santos.
- Grande, I. (2000). "Marketing de los servicios". ESIC
- Horovitz, J. (1991). "La calidad del servicio. A la conquista del cliente". Ed. McGraw-Hill, Madrid.
- Huete, L.M. (1997). "Revitalizando los servicios". IESE.
- Huete, L.M. (2003). "Servicios y beneficios". DEUSTO.
- Juran Institute (1994). Mejora de la calidad en los servicios. AENOR
- Ribera, J. y Huete, L. (1997). "Empresas de servicios: Un mundo de posibilidades". IESE.
- Santesmases, M. (1988). "Marketing. Conceptos y estrategias". Capítulo 19: *Marketing de Servicios*. Pág: 823-855 Ed. Pirámide, Madrid.
- Senlle, A.; Martinez, E. y Martinez, N. (2001) ISO 9000-2000 Calidad en los servicios. Gestión 2000.
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). "Calidad total en la gestión de servicios". Ed. Díaz de Santos.

*Bibliografía o documentación de lectura obligatoria\**

La documentación, elaborada por los profesores, de los seis temas que constituyen la asignatura se dispondrán en la

reprografía del centro al inicio del cuatrimestre y serán de lectura y consulta obligatoria. Dichos temas remitirán a capítulos concretos de manuales de apoyo seleccionados y/o a artículos de revista, sitios web u otra fuente de información para completar la documentación entregada.

*Bibliografía o documentación de ampliación, sitios web...\**

- AGUIRRE SÁBADA, A ( 1992): FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS. Ed. Pirámide.
- BUENO CAMPOS, E. ( 1990): ECONOMÍA DE LA EMPRESA. ANÁLISIS DE LAS DECISIONES EMPRESARIALES. Ed. Pirámide.
- BUENO CAMPOS, E. ( 1996): FUNDAMENTOS DE ECONOMÍA Y ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL. Ed. McGraw-Hill.
- BUENO CAMPOS, E. 8 1996): ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, ESTRUCTURA, PROCESOS Y MODELOS. Ed. Pirámide.
- BUENO CAMPOS, E.( 2001: CURSO BÁSICO DE ECONOMÍA DE LA EMPRESA. UN ENFOQUE DE ORGANIZACIÓN. Ed. Pirámide.
- CASTILLO CLAVERO, A.M. Y OTROS: INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Ed. Pirámide.
- CASTILLO CLAVERO, AM. Y OTROS (1992): PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE EMPRESAS. Ed. Pirámide.
- CLAVER CORTÉS, E. Y OTROS ( 1995): MANUAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Ed. Civitas.
- CUERVO GARCÍA, A. Y OTROS ( 1994): INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Ed. Civitas.
- CHAMORRO MERA, A. Y GONZÁLEZ LÓPEZ (COORD.) (2005): APLICACIONES DE MARKETING, Ed. Abecedario
- DÍEZ DE CASTRO, E. Y OTROS. ( 1995): INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA DE LA EMPRESA I y II. Ed. Pirámide.
- GARCÍA DEL JUNCO, J Y OTROS ( 1999). GESTIÓN DE EMPRESAS. ENFOQUES Y TÉCNICAS EN LA PRÁCTICA. Ed. Pirámide.
- GARCÍA DEL JUNCO, J. Y OTROS. ( 2000): FUNDAMENTOS DE GESTIÓN EMPRESARIAL. Ed. Pirámide.
- GARRIDO BUJ, S. ( 2000): MANUAL DE GESTIÓN DE EMPRESAS. Ed. Universitas, S.A.
- LUQUE DE LA TORRE, M.A. Y OTROS. (2001): CURSO PRÁCTICO DE ECONOMÍA DE LA EMPRESA. Ed. Pirámide.
- PÉREZ GOROSTEGUI, E (1991): ECONOMÍA DE LA EMPRESA APLICADA.Ed. Pirámide.
- PÉREZ GOROSTEGUI, E. ( 2000): INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. Ed. Centro de estudios ramón Areces, S.A.
- RODRIGO ILLERA, C. Y OTROS ( 1997). CURSO BÁSICO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Ed. UNED.
- SUÁREZ SUÁREZ, A ( 1996) CURSO DE INTRODUCCIÓN A LA ECONOMÍA DE LA EMPRESA. Ed. Pirámide.

Direcciones web:

<http://www.aeca.es>

<http://www.bde.es>

<http://biblioteca.unex.es>

<http://extremadura21.com>

<http://www.foretica.com>

<http://www.inditex.es>

<http://www.juntaex.es>

<http://www.neex.org>

<http://programanexo.com>

<http://www.promoredex.com>

<http://www.universia.es>

JUNIO DE 2005