

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

<b>Código</b>	43401
<b>Nombre</b>	Seminarios sobre calidad en los servicios
<b>Ciclo</b>	Máster
<b>Créditos ECTS</b>	1.0
<b>Curso académico</b>	2019 - 2020

**Titulación(es)**

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad V.2	12- Facultad de Economía	1	Segundo cuatrimestre

**Materias**

Titulación	Materia	Carácter
2154 - M.U. en Gestión de la Calidad V.2	6 - Calidad de los servicios	Optativa

**Coordinación**

Nombre	Departamento
ESCRIBA MORENO, MARIA ANGELES	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS
LLORIA ARAMBURO, MARIA BEGOÑA	105 - DIRECCIÓN DE EMPRESAS. JUAN JOSÉ RENAU PIQUERAS

**RESUMEN**

La asignatura Seminarios sobre Calidad en la Producción pretendemos que el alumno adquiera la perspectiva práctica y aplicada de la mano de las experiencias de empresas exitosas del sector iservicios que han desarrollado sus estrategias en base a la calidad de sus servicios y de sus sistemas de gestión.

**CONOCIMIENTOS PREVIOS****Relación con otras asignaturas de la misma titulación**

No se han especificado restricciones de matrícula con otras asignaturas del plan de estudios.



### Otros tipos de requisitos

Los conocimientos previos a cursar esta asignatura son los que se imparten en las asignaturas comunes a las dos especialidades.

## COMPETENCIAS

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

- Que los/las estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.
- Que los/las estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.
- Que los/las estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.
- Que los/las estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo
- 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 identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.
- Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- 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.
- Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.
- Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.
- Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.
- 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.
- Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.
- Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.



## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

De manera concreta, el alumno deberá ser capaz de identificar en la empresa objeto del seminario:

- Comprender en qué consiste el diseño del proceso del servicio como base para la provisión de la calidad.
- Manejar herramientas de marketing desde una perspectiva de orientación al cliente como base para la generación de la calidad.
- Gestionar los clientes, la información de los mismos, su demanda y la capacidad de respuesta de la empresa.
- Utilizar técnicas e ideas para escuchar la voz del cliente y gestionar las relaciones con el cliente.
- Conocer el concepto, medición, antecedentes y consecuencias de la calidad percibida del servicio.
- Conocer aplicaciones de la calidad en el servicio en empresas y organizaciones de prestación de servicios.
- Determinar potenciales líneas de investigación en los temas planteados.

## DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

### 1. Experiencia del director de calidad en la práctica profesional

### 2. Visita a la empresa

Descripción "in situ" de las prácticas de gestión de la calidad en una empresa de servicios. Estructura y contenido del informe de empresa.

## VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Seminarios	8.00	100
<b>TOTAL</b>	<b>8.00</b>	

## METODOLOGÍA DOCENTE

Para el éxito en el aprendizaje de esta asignatura, estos seminarios se impartirán en el lugar de aplicación, la empresa. Para ello los alumnos se desplazarán a las empresas y participarán en los seminarios "in situ". Tras la participación en los seminarios los estudiantes realizarán un informe específico sobre el contenido de cada uno de los mismos.



## EVALUACIÓN

La evaluación final de la asignatura se realizará tal como se describe a continuación:

### ACTIVIDAD

Asistencia y participación Hasta 5 puntos

Calidad de los informes realizados por el estudiante Hasta 5 puntos

## REFERENCIAS

### Básicas

- Esta materia no exige la consulta de referencias ya que es meramente aplicada.