



FICHA IDENTIFICATIVA

DATOS DE LA ASIGNATURA

Código: 43401
Nombre: Seminarios sobre calidad en los servicios
Ciclo: Máster Universitario Oficial
Créditos ECTS: 1
Curso académico: 2025-26

TITULACIONES

Titulación	Centro	Curso	Periodo
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Facultat d'Economia	1	Segundo cuatrimestre

MATERIAS

Titulación	Materia	Carácter
2154 - Máster Universitario en Gestión de la Calidad	Calidad de los servicios	OPTATIVA

COORDINACIÓN

ESCRIBA CARDA NAIARA

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 cursas esta asignatura son los que se imparten en las asignaturas comunes a las dos especialidades.



COMPETENCIAS / RESULTADOS DE APRENDIZAJE

-

Analizar de forma crítica tanto su trabajo como el de sus compañeros.

Aplicar el trabajo en equipo como mecanismo básico para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Capacidad para desarrollar una actitud de crítica constructiva y de mejora continua hacia las prácticas y el funcionamiento de la organización.

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.

Construir e interpretar herramientas para la medición de la satisfacción del cliente de una organización.

Construir una actitud proactiva ante los posibles cambios que se produzcan en su labor profesional y/o investigadora.

Identificar las políticas de RRHH que apoyen y faciliten el desarrollo de una cultura organizativa basada en la gestión de la calidad.

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.

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

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 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 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.

Saber identificar y traducir a especificaciones de producto o servicio, según el caso, las necesidades y expectativas de los clientes de una organización.

Saber redactar y preparar presentaciones para posteriormente exponerlas y defenderlas.

Saber trabajar en equipo con eficacia y eficiencia.

Ser capaces de buscar, ordenar, analizar y sintetizar la información, seleccionando aquella que resulta pertinente para la toma de decisiones.

Ser capaces de integrar las nuevas tecnologías en su labor profesional y/o investigadora.



Ser capaces de tomar decisiones tanto individuales como colectivas en su labor profesional y/o investigadora.

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 (HORAS)

ACTIVIDADES PRESENCIALES

Actividad	Horas
Seminario	10,00
Total horas	10,00

ACTIVIDADES NO PRESENCIALES

Actividad	Horas
Asistencia a otras actividades	0,00
Elaboración de trabajos individuales o en grupo	0,00
Estudio y trabajo autónomo	0,00
Preparación de clases	0,00
Preparación de actividades de evaluación	0,00
Resolución de casos prácticos	0,00
Total horas	0,00

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	EVALUACIÓN
Asistencia y participación	Hasta 5 puntos
Calidad de los informes realizados por el estudiante	Hasta 5 puntos

BIBLIOGRAFÍA

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