

Plan 459 GRADO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Asignatura 42974 CALIDAD DE SERVICIOS

Grupo 1

### Tipo de asignatura (básica, obligatoria u optativa)

Optativa.

### Créditos ECTS

6 créditos ECTS.

### Competencias que contribuye a desarrollar

#### 2.1. Competencias generales.

G1. Poseer y comprender conocimientos básicos de la Economía de la Empresa que, partiendo de la base de la Educación Secundaria General, alcancen el nivel propio de los libros de texto avanzado e incluyan también algunos aspectos que se sitúan en la vanguardia de la Ciencia Económica y del ámbito de la empresa.

G2. Saber aplicar los conocimientos adquiridos a su trabajo de forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse mediante la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas de carácter económico-empresarial.

G4. Poder transmitir (oralmente y por escrito) información, ideas, problemas y soluciones relacionados con asuntos económicos-empresariales a públicos especializados y no especializados de forma ordenada, concisa, clara, sin ambigüedades siguiendo una secuencia lógica.

G5. Poseer las habilidades de aprendizaje necesarias que permitan emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

#### 2.2. Competencias específicas.

E1. Poseer un conocimiento adecuado de la empresa, su marco institucional y jurídico, así como los elementos básicos del proceso de dirección, la organización, la contabilidad, la fiscalidad, las operaciones, los recursos humanos, la comercialización y la financiación e inversión.

E4. Conocer los instrumentos y herramientas disponibles, así como sus ventajas e inconvenientes, para diseñar políticas y estrategias empresariales en el ámbito general de la organización o en cuanto a financiación e inversión, operaciones, capital humano y comercialización, a la vez que comprender sus efectos sobre los objetivos empresariales y el reflejo contable de sus resultados.

E5. Conocer los elementos clave para el asesoramiento científico y técnico en la administración y dirección de empresas y otras organizaciones de acuerdo con las necesidades sociales, los objetivos correspondientes, la legislación vigente y la responsabilidad social de las empresas.

E6. Poseer conocimientos sobre los diferentes métodos cuantitativos y cualitativos para el análisis, evaluación y predicción en la administración y dirección de empresas y otras organizaciones.

E7. Administrar una empresa u organización de pequeño tamaño, o un departamento en una empresa u organización de mayor dimensión, tanto en el ámbito del sector privado como en el marco del sector público, logrando una adecuada posición competitiva e institucional y resolviendo los problemas más habituales en su dirección y gestión.

E8. Recopilar e interpretar diversas fuentes de información (bibliográficas, estadísticas, etc.) mediante diferentes herramientas.

E9. Aplicar con rigor la técnica de análisis adecuada en la resolución de problemas en la administración y dirección de empresas y otras organizaciones.

E11. Redactar proyectos y planes de dirección global o referidos a áreas funcionales de las organizaciones, incluyendo, en su caso, propuestas de mejora.

#### 2.3. Competencias transversales.

T1. Capacidad para comunicarse de forma fluida, tanto oral como escrita, en español.

T3. Alcanzar las habilidades necesarias para una correcta utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs).

T4. Demostrar capacidad intelectual para el pensamiento analítico y la interpretación económico-empresarial de documentos, bases de datos e informaciones sociales, así como desarrollar un espíritu crítico ante el saber establecido.

T5. Adquirir la capacidad para trabajar en equipo, demostrando habilidad para coordinar personas y tareas concretas, y contribuyendo con profesionalidad al buen funcionamiento y organización del grupo sobre la base del respeto mutuo.

T6. Gestionar de forma eficiente el tiempo, así como planificar y organizar los recursos disponibles estableciendo prioridades y demostrando capacidad para adoptar decisiones y afrontar dificultades cuando éstas aparezcan.

T8. Desarrollar una actitud favorable al cambio y poseer una alta capacidad de adaptación (flexibilidad).

## Objetivos/Resultados de aprendizaje

Al finalizar el curso el alumno deberá haber alcanzado los siguientes objetivos de aprendizaje:

- Comprender la importancia de satisfacer al cliente para el éxito de las organizaciones y conocer los medios para conseguirlo.
- Identificar los procesos como componente básico para la gestión de las organizaciones y aplicar la mejora continua de los mismos como vía para alcanzar la excelencia.
- Reconocer e impulsar el papel de las personas en la gestión de la calidad.
- Estudiar las principales herramientas de análisis y toma de decisiones en el ámbito de la gestión de la calidad y del medioambiente.
- Practicar y estimular al alumno a trabajar en equipo y asumir responsabilidades profesionales.
- Adquirir los conocimientos necesarios para el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa (ISO 9001, EFQM, etc.) y de gestión medioambiental (ISO 14001).

## Contenidos

BLOQUE I: INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD.

Tema 1. Consideraciones generales sobre la gestión de calidad.

Tema 2. La calidad y la competitividad empresarial: principios de la gestión de calidad.

BLOQUE II: HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD.

Tema 3. Herramientas de planificación de la calidad.

Tema 4. Herramientas de control de la calidad.

Tema 5. Herramientas de mejora de la calidad.

BLOQUE III: MODELOS Y SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.

Tema 6. Introducción a la calidad y sus normas.

Tema 7. Normas ISO. Consultoría y auditoría.

Tema 8. Redacción e implantación de sistemas de calidad basados en normas ISO.

## Principios Metodológicos/Métodos Docentes

Para la impartición de este bloque se combinarán los siguientes métodos docentes:

- Clases teóricas.
- Resolución de problemas y ejercicios prácticos.
- Estudio de casos.
- Presencia en el aula de profesionales y empresarios para compartir su experiencia.
- Aprendizaje basado en proyectos.

## Criterios y sistemas de evaluación

Aunque el carácter teórico-práctico de la asignatura hace difícil separar la evaluación de cada aspecto, la nota final (sobre un total de 10 puntos) atiende en la medida de lo posible a la carga en créditos de cada parte (teoría y práctica) según el siguiente esquema:

- La evaluación de la teoría se realizará mediante un examen escrito compuesto por una batería de 30 preguntas tipo test. Este examen supone 5 puntos sobre la nota final. (\*)
- La evaluación de la práctica se realizará a partir de la elaboración y defensa pública de un trabajo en grupo que incluya el análisis de un caso (real o nuevo proyecto) y la propuesta justificada de unas estrategias de distribución y comunicación. Además de la capacidad para aplicar la teoría a la resolución de casos prácticos, la elaboración y presentación de este trabajo permite evaluar competencias transversales como la capacidad para el trabajo en equipo o las habilidades de comunicación (oral y escrita) que no pueden ser evaluadas con el test. Este trabajo supone 3 puntos sobre la nota final.
- Evaluación de las prácticas realizadas en clase. Supone 2 puntos en la nota final e incluye las prácticas (individuales o de grupo) y la participación en las actividades llevadas a cabo en las sesiones prácticas.

(\*) La asignatura tiene un carácter presencial. Los alumnos que, por causa justificada y debidamente acreditada, no puedan realizar la evaluación continua presencial, serán evaluados únicamente mediante el examen final, que puntuará un 100% de la nota de la asignatura. Evidentemente, en ningún caso se evaluará la actitud hacia el aprendizaje de estos alumnos.

## Recursos de aprendizaje y apoyo tutorial

Las instalaciones y medios materiales son los disponibles en la Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación (Segovia). El material didáctico de la asignatura se pondrá a disposición del alumnado a través del servicio de reprografía de la Facultad y/o del Campus Virtual de la UVa (<http://campusvirtual.uva.es/>).

## Calendario y horario

Ver página web de la Facultad

## Tabla de Dedicación del Estudiante a la Asignatura/Plan de Trabajo

HORAS PRESENCIALES

HORAS NO PRESENCIALES

Clases teóricas

Clases prácticas y tutorías grupales

Evaluación

Estudio y trabajo autónomo individual

Estudio y trabajo autónomo en grupo

35

22

3

50

40

Responsable de la docencia (recomendable que se incluya información de contacto y breve CV en el que aparezcan sus líneas de investigación y alguna publicación relevante)

Jesús Cordobés Puertas

Ingeniero Industrial

[cordobes@eii.uva.es](mailto:cordobes@eii.uva.es)

## Idioma en que se imparte

Español.