

FICHA DE ASIGNATURA

Título: Sistemas de Gestión de la Calidad de los Servicios y Sectoriales basados en ISO 9001

Descripción:

Esta asignatura pretende ofrecer a los estudiantes del Máster una guía para la aplicación de un sistema de Gestión integrado en el sector servicios, y así mismo hacer una descripción básica de los requisitos tanto normativos como legales básicos de la calidad en los diferentes sectores (Turísticos, Social, Sanitario y Educativo).

Carácter: Obligatoria

Créditos ECTS: 6

Contextualización:

El programa de esta asignatura pretende introducir al alumno en qué es un Sistema de Gestión y cómo aplicar el modelo basado en la Norma ISO 9001 en el Sector Servicios, así mismo cuáles son los beneficios de su implantación. De la misma forma nos acercaremos a la Satisfacción del Cliente y la forma de medirla distinguiendo las Técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo.

Modalidad: Online

Equipo Docente:

Profesor: Patricia Luengo Alfonso

Correo: patricia.luengo@campusviu.es

Temario:

Unidad / Tema 1: Sistemas de Gestión. Normas ISO.

- 1.1. ¿Qué es un Sistema de Gestión?
- 1.2. ¿Por qué aplicar modelos de calidad?
- 1.3. Familia de Normas ISO
- 1.4. Integración de requisitos normativos y legales

Unidad /Tema 2: UNE 66177

- 2.1. ¿Qué es un Sistema de Gestión Integrado?
 - 2.1.1. ISO 9001:2015
 - 2.1.2. ISO 14001:2015
 - 2.1.3. ISO 45001:2018
- 2.2. Beneficios / Problemas de un sistema integrado
- 2.3. Gestión por procesos
- 2.4. Revisión y mejora

Unidad / Tema 3: Sistema de Gestión: Calidad Turística

- 3.1. Calidad y Excelencia Turística
- 3.2. Gestión y control de calidad.
- 3.3. Aspecto económico

Unidad / Tema 4: Sistema de Gestión: Servicios Sociales

- 4.1. Qué se considera Servicios Sociales
- 4.2. Propuestas de gestión

Unidad / Tema 5: Sistema de Gestión: Sector Sanitario

- 5.1. Calidad en los servicios
- 5.2. Modelos de gestión
- 5.3. Procesos en una organización sanitaria

Unidad / Tema 6: Sistema de Gestión: Sector Educativo

- 6.1. Beneficios
- 6.2. Política de calidad
- 6.3. Planificación estratégica y planificación operativa
- 6.4. Mejora continua
- 6.5. Procesos
- 6.6. Indicadores

Unidad / Tema 7: Satisfacción con los servicios. Herramientas medición

- 7.1. Escalas asociadas a las dimensiones fundamentales del servicio
- 7.2. Índices de satisfacción
- 7.3. Catálogo de indicadores de gestión
- 7.4. Técnicas de análisis cualitativo y cuantitativo.

Competencias:

Básicas y Generales:

CB6 - 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.

CB7 - Que los 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.

CB8 - Que los 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.

CB9 - Que los 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.

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

Específicas:

CE4 - Adaptar los principios de la calidad total a las empresas.

CE5 - Evaluar los conceptos de la mejora de la calidad en los distintos enfoques: Control de calidad, control estadístico de la calidad y calidad total.

CE9 - Formular el conjunto de herramientas más adecuadas para el análisis de la información, la resolución de problemas y mejora de la calidad de una situación concreta.

Metodologías docentes:

Clases teóricas impartidas sincrónicamente como lecciones magistrales o exposiciones, en las que además de presentar el contenido de la asignatura, se explican los conceptos fundamentales y se desarrolla el contenido teórico.

Clases prácticas consistentes en actividades síncronas y asíncronas a través de las cuales se pretende mostrar al alumnado cómo debe actuar a partir de la aplicación de los conocimientos adquiridos. Realización de diferentes pruebas para la verificación de la adquisición tanto de conocimientos teóricos como prácticos y la adquisición de competencias.

Seminarios o talleres, consistente en una modalidad organizativa de los procesos de enseñanza y aprendizaje donde tratar en profundidad una temática relacionada con la materia. Se puede trabajar de forma síncrona y asíncrona.

Tutorías periódicas entre el profesorado y el alumnado para la resolución de dudas, orientación, supervisión, seguimiento del trabajo, etc. Hay tutorías síncronas y asíncronas.

Trabajo Autónomo tanto individual como grupal para la lectura crítica de la bibliografía, estudio sistemático de los temas, reflexión sobre problemas planteados, resolución de actividades propuestas, búsqueda, análisis y elaboración de información, investigación e indagación, así como trabajo colaborativo basado en principios constructivistas.

Sistema de Evaluación:

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
Evaluación continua de la asignatura en el que se valorará el esfuerzo constante y la participación activa del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas y en la propia clase teórica durante el curso a través de: participación activa en los debates, la resolución de casos, comentarios de lecturas u otros materiales, trabajos desarrollados en grupo o de forma individual, etc.	40.0	70.0
Evaluación final: prueba de carácter global de la asignatura, que sea representativa del conjunto de competencias trabajadas en la misma. Puede tener carácter estandarizado, que incluya ítems de alternativas, de asociación, multi-ítems, interpretativos, preguntas de desarrollo breve o extenso, realización de supuestos prácticos, de informes y análisis de casos, entre otros.	30.0	60.0

Bibliografía:

- Cubillos Rodríguez, M. C., & Rozo Rodríguez, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Revista de la Universidad de la Salle, 2009 (48), 80-99.
- ISO 9000, Manual de Sistema de Calidad, 4a Edición. David Hoyle . Editorial: Paraninfo.
- - Manual de Calidad de Juray, 5a Edición. Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrey. Editorial: Mc Graw Hill.
- Norma ISO 9001:2015
- Norma ISO 14001: 2015
- Norma ISO 45001: 2018