

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA

785 - Gestión de la Calidad Percibida

Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)
Optativa. Curso 1

Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)
Optativa. Curso 1

Curso Académico 2023-2024

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

Título/s	Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA) Máster Universitario en Dirección de Empresas (MBA)	Tipología v Curso	Optativa. Curso 1 Optativa. Curso 1
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
Módulo / materia	ASIGNATURAS ORIENTACIÓN PROFESIONAL		
Código y denominación	785 - Gestión de la Calidad Percibida		
Créditos ECTS	2,5	Cuatrimestre	Cuatrimestral (2)
Web			
Idioma de impartición	Español	English friendly	No
		Forma de impartición	Presencial

Departamento	DPTO. ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Profesor responsable	JESUS ANTONIO BARROS LOPEZ
E-mail	jesusantonio.barros@unican.es
Número despacho	Edificio de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Planta: + 2. DESPACHO (E249)
Otros profesores	

2. CONOCIMIENTOS PREVIOS

no se requieren

3. COMPETENCIAS GENÉRICAS Y ESPECÍFICAS DEL PLAN DE ESTUDIOS TRABAJADAS

Competencias Genéricas
Capacidad para trabajar en equipo. El alumno deberá saber integrarse y colaborar de forma activa en la consecución de objetivos comunes con otras personas mucho más allá de los logros de carácter individual, pensando de forma global por el bien de la organización a la que pertenece.
Comunicación oral y escrita. Consiste en la aptitud para saber transmitir eficazmente a la audiencia lo que se desea. El estudiante deberá ser capaz de elaborar y redactar informes empresariales, además de adquirir cualidades para conseguir una exposición oral adecuada.
Competencias Específicas
Capacidad para conocer y evaluar las diferentes estrategias de desarrollo empresarial, sus implicaciones con el gobierno y la responsabilidad social de la empresa
Capacidad para conocer y aplicar en la empresa diferentes enfoques o modelos para el diseño de procesos o de negocio
Capacidad para elaborar e implantar un plan estratégico. Habilidad para realizar el diagnóstico estratégico de una empresa y para establecer, en base a ello, diferentes objetivos y estrategias
Capacidad para analizar y mejorar los procesos empresariales. Esta competencia requiere la habilidad de conocer y saber aplicar diferentes métodos y técnicas para la mejora continua de las empresas
Competencias Básicas
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 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 estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo

3.1 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- Los estudiantes comprenderán y dominarán varios aspectos en torno a la calidad de los servicios, como son: el propio concepto, los momentos de la verdad con el cliente y las dimensiones de calidad, las brechas que pueden producirse en el diseño, prestación y comunicación del servicio, así como también los instrumentos a disposición de la organización para medir la calidad en el ámbito de los servicios.

También se incidirá en los planteamientos de marketing interno que afecten a una buena gestión del equipo y su desempeño ante el cliente.

Introducción y conceptos generales sobre el sistema EFQM

4. OBJETIVOS

- Comprender los fundamentos básicos en torno a la calidad de los servicios. - Dominar la gestión eficaz de las brechas en el proceso de diseño, prestación y comunicación de los servicios. - Saber diseñar una escala de medición de la calidad de los servicios de una organización. - Saber aplicar medidas que contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios de una organización. - Conocimientos de marketing interno que afecten a una buena gestión del equipo y su desempeño ante el cliente.

Introducción y conceptos generales sobre la experiencia de usuario UX.

Introducción y conceptos generales sobre el sistema EFQM

5. MODALIDADES ORGANIZATIVAS Y MÉTODOS DOCENTES	
ACTIVIDADES	HORAS DE LA ASIGNATURA
ACTIVIDADES PRESENCIALES	
HORAS DE CLASE (A)	
- Teoría (TE)	10
- Prácticas en Aula (PA)	10
- Prácticas de Laboratorio Experimental (PLE)	
- Prácticas de Laboratorio en Ordenador (PLO)	
- Prácticas Clínicas (CL)	
Subtotal horas de clase	20
ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO (B)	
- Tutorías (TU)	3
- Evaluación (EV)	1,5
Subtotal actividades de seguimiento	4,5
Total actividades presenciales (A+B)	24,5
ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	
Trabajo en grupo (TG)	26
Trabajo autónomo (TA)	12
Tutorías No Presenciales (TU-NP)	
Evaluación No Presencial (EV-NP)	
Total actividades no presenciales	38
HORAS TOTALES	62,5

6. ORGANIZACIÓN DOCENTE													
CONTENIDOS		TE	PA	PLE	PLO	CL	TU	EV	TG	TA	TU-NP	EV-NP	Semana
1	TEMA 1 Fundamentos de la calidad de los servicios 1.1 Enfoques de calidad de los servicios 1.2 Dimensiones de la calidad de los servicios 1.3 Calidad, satisfacción y fidelización en los servicios	2,00	2,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50	6,00	2,50	0,00	0,00	1
2	TEMA 2 Brechas en la calidad de los servicios 2.1 Brecha del conocimiento 2.2 Brecha de las normas 2.3 Brecha de la prestación 2.4 Brecha de la comunicación	3,00	3,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50	8,00	3,50	0,00	0,00	1
3	TEMA 3 Modelización y medición de la calidad de servicio 3.1 Alternativas de medición de la calidad de los servicios 3.2 Construcción e interpretación de la escala SERVQUAL 3.3 Marketing Interno en la calidad de los servicios	5,00	5,00	0,00	0,00	0,00	1,00	0,50	12,00	6,00	0,00	0,00	1
TOTAL DE HORAS		10,00	10,00	0,00	0,00	0,00	3,00	1,50	26,00	12,00	0,00	0,00	
Esta organización tiene carácter orientativo.													

TE	Horas de teoría
PA	Horas de prácticas en aula
PLE	Horas de prácticas de laboratorio experimental
PLO	Horas de prácticas de laboratorio en ordenador
CL	Horas de prácticas clínicas
TU	Horas de tutoría
EV	Horas de evaluación
TG	Horas de trabajo en grupo
TA	Horas de trabajo autónomo
TU-NP	Tutorías No Presenciales
EV-NP	Evaluación No Presencial

7. MÉTODOS DE LA EVALUACIÓN				
Descripción	Tipología	Eval. Final	Recuper.	%
Trabajo en grupo	Trabajo	Sí	Sí	40,00
Calif. mínima	0,00			
Duración	Exposición en grupo de unos 20 minutos			
Fecha realización	Segundo cuatrimestre- final del curso			
Condiciones recuperación	Presentación de trabajo alternativo por determinar			
Observaciones	Se realizará un trabajo en grupo para el caso de esta asignatura, ponderándose conceptos y parámetros tratados en clase o investigados de forma autónoma por los miembros del equipo.			
Examen individual de la asignatura	Examen escrito	Sí	Sí	50,00
Calif. mínima	0,00			
Duración	45 minutos			
Fecha realización	Final del curso			
Condiciones recuperación	Recuperable a través de un trabajo individual			
Observaciones	Se realizará un examen tipo test de 20 preguntas con 4 posibles respuestas.			
Participación y actitud individual	Otros	No	No	10,00
Calif. mínima	0,00			
Duración	Continúa durante toda la asignatura			
Fecha realización	Evaluación continua durante toda la asignatura en segundo trimestre			
Condiciones recuperación				
Observaciones	Valorar la participación y actitud del alumno en las dinámicas de clase y trabajos en grupo.			
TOTAL				100,00
Observaciones				
- Examen individual: evaluación de los conocimientos del estudiante mediante una prueba tipo test. - Trabajo en equipo: valoración del contenido y de la presentación del trabajo en grupo. - Participación individual: evaluación de la participación del estudiante en las dinámicas de clase y en el grupo. Si se diera el caso de una nueva emergencia sanitaria o asimilable que impida la asistencia y concurrencia física, se adaptará la evaluación y docencia a estas circunstancias. Para ello se utilizarán medios de conexión a distancia y supervisión homologados por la Universidad y sólo cuando las autoridades sanitarias y educativas así lo establezcan oficialmente.				
Criterios de evaluación para estudiantes a tiempo parcial				
En el caso de estudiantes a tiempo parcial, el examen consistirá en una prueba única teórica y práctica del cien por cien de la asignatura. Los estudiantes matriculados a tiempo parcial se evaluarán con un examen escrito y un trabajo práctico individual siguiendo el guión establecido para la asignatura. Si se diera el caso de una nueva emergencia sanitaria o asimilable que impida la asistencia y concurrencia física, se adaptará la evaluación y docencia a estas circunstancias. Para ello se utilizarán medios de conexión a distancia y supervisión homologados por la Universidad y sólo cuando las autoridades sanitarias y educativas así lo establezcan oficialmente.				

8. BIBLIOGRAFÍA Y MATERIALES DIDÁCTICOS

BÁSICA

- Hoffman, K. y Bateson, J. (2002): Fundamentos de Marketing de Servicios: Conceptos, Estrategias y Casos, 2ª Edición, Thomson.
- Kaizen. Wellington, P. (1997). Editorial Mc Graw Hill. Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente.
- Horovitz, J. (1997) Edit. Mc Graw Hill. Madrid. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente.

Complementaria

- Díaz, A.M. y Vázquez, R. (1998): "La Calidad de Servicio Percibida por los Clientes y por las Empresas de Turismo Rural", Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, Vol. 2, Nº 1, marzo, pp. 31-54.
- Evans, J.R. y Lindsay, W. (1999): Administración y Control de la Calidad, Paraninfo, Madrid.
- Gil, I. (2004): Calidad, Satisfacción y Valor del Servicio: Una Revisión, Quaderns de treball, N.152, Universidad de Valencia, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Valencia.
- Larrea, P. (1991): Calidad de Servicio: Del Marketing a la Estrategia, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- Lloréns, F.J. y Fuentes, M.M. (2005): Gestión de la Calidad Empresarial. Fundamentos e Implantación, Editorial Pirámide, Madrid.
- MacNeill, D.J. (1999): La Excelencia en el Servicio al Cliente: Cómo Proporcionar un Servicio de Alta Calidad al Cliente, American Media Publishing, Madrid.
- Rey, M. (1999): Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Reclamaciones: Teoría y Casos, Ceade, Sevilla.
- Rosander, A.C. (1992): La Búsqueda de la Calidad en los Servicios, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- Sangüesa M., Mateo, R. e Ilzarbe, L. (2006): Teoría y Práctica de la Calidad, Paraninfo, Madrid. o Tscholl, J. (1994): Alcanzando la Excelencia mediante el Servicio a los Clientes, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- Vázquez, R.; Díaz, A.M. y Suárez, A. (2004): "Cómo Usan Internet las Líneas Aéreas para Desarrollar Relaciones Estables con los Clientes", Universia Business Review, Nº 2, segundo trimestre, pp. 34-47.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1992): Calidad Total en la Gestión de Servicios: Cómo Lograr el Equilibrio entre las Percepciones y las Expectativas de los Consumidores, Editorial Díaz de Santos, Madrid.
- Gil, Víctor y Romero, Felipe. (2010): CROSSUMER. Ed. Deusto
- José Ruiz Pardo. (2013): NEUROPYMES. Ed Pirámide
- Jack Trout y otros. (2008): DIFERENCIARSE O MORIR. Ed Pirámide.

9. SOFTWARE

PROGRAMA / APLICACIÓN	CENTRO	PLANTA	SALA	HORARIO
Eventualmente se podrán utilizar los sistemas del Aula Virtual (Herramienta Moodle) para facilitar los contenidos y materiales propios de la asignatura, así como para mantener la relación con los alumnos.				

10. COMPETENCIAS LINGÜÍSTICAS

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comprensión escrita | <input type="checkbox"/> Comprensión oral |
| <input type="checkbox"/> Expresión escrita | <input type="checkbox"/> Expresión oral |
| <input type="checkbox"/> Asignatura íntegramente desarrollada en inglés | |

Observaciones