

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2025/2026

Identificación y características de la asignatura					
Código	500330				
Denominación (español)	Gestión de la Calidad en las empresas de servicios				
Denominación (inglés)	Quality Management in service companies				
Titulaciones	Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos				
Centro	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales				
Módulo	Optativo (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales)				
Materia	Dirección de Empresas				
Carácter	Optativo	ECTS	6	Semestre	1
Profesorado					
Nombre		Despacho		Correo-e	
Francisco Javier Miranda González		72		fmiranda@unex.es	
Área de conocimiento	Organización de Empresas				
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología				
Profesor/a coordinador/a (si hay más de uno)					
Competencias / Resultados de aprendizaje					
Competencias básicas y generales					
CG3: Capacidad para dirigir grupos de personas					
CG5: Capacidad para desarrollar en el futuro las habilidades existentes y adquirir nuevas competencias que le permita asumir responsabilidades relevantes dentro de las organizaciones					
CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio					
CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio					
CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética					

Competencias transversales

CT1: Conocimientos de informática y dominio de las TIC
 CT10: Capacidad para la resolución de problemas
 CT11: Capacidad para la toma de decisiones
 CT12: Capacidad de organización y planificación
 CT15: Habilidad en las relaciones personales
 CT16: Compromiso ético en el trabajo
 CT17: Compromiso con la calidad
 CT18: Creatividad e iniciativa
 CT2: Capacidad de comunicación oral y escrita en lengua castellana CT4: Capacidad de gestionar, analizar y sintetizar la información CT5: Capacidad de trabajar en equipo
 CT8: Capacidad de aprendizaje autónomo

Competencias específicas

CE2: Conocimientos teóricos y aplicados de la organización y dirección de empresas
 CE18: Capacidad para realizar funciones de representación y negociación en diferentes ámbitos de las relaciones laborales

Contenidos

Descripción general del contenido:

Esta asignatura estudia la gestión de la calidad en la empresa actual. Se comienza con una breve introducción a la Gestión de la Calidad, su historia, la concepción actual, y el análisis de la evolución de los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad; a continuación se analizan los principios que definen el denominado modelo de gestión de la Calidad Total que surge en Japón tras la segunda guerra mundial. Continuamos con un análisis de las principales herramientas y técnicas de control de la calidad, dedicando especial atención a la utilización de gráficos de control. Posteriormente se analizan las principales certificaciones de calidad existentes tanto a nivel de producto como nivel de empresa, con especial atención a la certificación ISO 9000 y a la ISO 14000. Finalmente, se analizan los principales modelos de excelencia de gestión (con especial atención al modelo EFQM) y las especiales características que la gestión de la calidad tiene en las empresas de servicios.

Temario

Denominación del tema 1: **Introducción a gestión de la calidad**

Contenidos teóricos del tema 1:

- 1.1. Historia de la calidad
- 1.2. Concepto de la calidad
- 1.3. La calidad como ventaja competitiva
- 1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 1:

Método ABP (Aprendizaje Basado en Problemas) través del estudio de casos prácticos.
Trabajo en grupos de cuatro personas.

Metodología: Trabajo no presencial del alumno en grupo, búsqueda en Internet.
Exposición y defensa de trabajo en seminarios.

Denominación del tema 2: La filosofía de los gurús de calidad

Contenidos teóricos del tema 2:

- 2.1. La filosofía de Deming
- 2.2. Juran y la trilogía de la calidad
- 2.3. Crosby y el cero de defectos
- 2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad

Metodología: Lectura previa de un texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 2:

Aplicación método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 3: El modelo de gestión de la calidad total

Contenidos teóricos del tema 3:

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección
- 3.3. Dirección por políticas
- 3.4. Orientación a los procesos
- 3.5. Formación
- 3.6. Trabajo en equipo
- 3.7. Sistemas de medición y control de objetivos
- 3.8. Mejora continua y reingeniería de procesos
- 3.9. Participación total
- 3.10. Nueva estructura organizativa
- 3.11. Cooperación con proveedores y clientes

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 3:

Preguntas de revisión.
Aplicación método del estudio de casos.

Metodología: Trabajo no presencial del alumno, análisis e interpretación individual del caso entregado. Búsqueda de una noticia de prensa sobre ejemplos sobre la aplicación de los distintos principios del modelo de calidad total y posterior comentario en clase.

Denominación del tema 4: Herramientas de gestión de la calidad

Contenidos teóricos del tema 4:

- 4.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad
- 4.2. Métodos de Taguchi.
- 4.3 Despliegue de la función de calidad (QFD)
- 4.4 Círculos de calidad
- 4.5 Técnicas de trabajo en equipo
- 4.6 Análisis de modos de fallos y sus efectos (FMEA)
- 4.7 Benchmarking
- 4.8 Sistema Seis Sigma
- 4.9 El modelo de las 5S

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 4:

Aplicación método del estudio de casos.
Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 5: La gestión de la calidad ambiental

Contenidos teóricos del tema 5:

- 5.1 La calidad medioambiental
- 5.2 Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto
- 5.3 La gestión de la calidad medioambiental
- 5.4 El modelo de gestión de la calidad medioambiental total
- 5.5 Gestión medioambiental como ventaja competitiva

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 5:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 6: Normalización y certificación

Contenidos teóricos del tema 6:

- 6.1 La normalización
- 6.2 Certificaciones

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 6:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 7: **Los sistemas de gestión**

Contenidos teóricos del tema 7:

- 7.1.- Los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001
- 7.2.- La certificación de un SGC
- 7.3.- Los sistemas de gestión medioambiental y su certificación
- 7.4.- Sistemas integrados de gestión

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 7:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.
Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 8: **Modelos de excelencia**

Contenidos teóricos del tema 8:

- 8.1 Premio Deming
- 8.2 Premio Malcolm Baldrige
- 8.3 Premio Europeo de calidad
- 8.4 Otros premios de calidad
- 8.5 El modelo de excelencia EFQM
- 8.6 Certificando la excelencia

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 8:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.

Método del estudio de casos.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos. Clase práctica en grupos medianos.

Denominación del tema 9: La gestión de la calidad en los servicios

Contenidos teóricos del tema 9:

9.1.- Concepto de servicio y tipología

9.2.- Características de los servicios

9.3.- Calidad en las organizaciones de servicios

9.4.- Gestión de la calidad en las organizaciones de servicios

9.5.- Herramientas para la gestión de la experiencia del cliente.

9.6.- Instrumentos de medida de la calidad del servicio

9.7.- El modelo SERVQUAL

Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.

Contenidos prácticos del tema 9:

Método ABP a través del estudio de casos prácticos.

Método del estudio de casos. Resolución de problemas.

Metodología: Análisis e interpretación individual de los casos y problemas. Clase práctica en grupos medianos.

Actividades formativas

Horas de trabajo del alumno/a por tema		Horas Gran grupo	Actividades prácticas				Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	CH	L	O	S	TP	EP
1 Teoría	6	2						4
1. Práctica	5	2						3
2. Teoría	7	3						4
2. Práctica	7	2						5
3 Teoría	12	6						10
3 Práctica	6	2						4
4 Teoría	12	3						5
4 Práctica	7,75	2,75						5
5 Teoría	8	3						5
5 Práctica	14	7						7
6 Teoría	9	4						5
6 Práctica	6	2						4
7 Teoría	7	2						5
7 Práctica	10,5	5,5						5
8 Teoría	9	4						5
8 Práctica	7	2						5
9 Teoría	8,25	3,25						5
9 Práctica	6	2						4
Evaluación	2,5	2,5						
TOTAL	150	60						90

GG: Grupo Grande (85 estudiantes).

CH: Actividades de prácticas clínicas hospitalarias (7 estudiantes)

L: Actividades de laboratorio o prácticas de campo (15 estudiantes)

O: Actividades en sala de ordenadores o laboratorio de idiomas (20 estudiantes)

S: Actividades de seminario o de problemas en clase (40 estudiantes).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

Metodologías docente

1. Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
2. Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes de forma colaborativa desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.
3. Estudio de casos; proyectos y experimentos. Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
4. Actividades colaborativas basadas en recursos y herramientas digitales, especialmente aquellas que posee el CVUEX.
5. Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.

Resultados de aprendizaje

1. Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio.
2. Aplicar los conocimientos a la práctica y resolver problemas específicos dentro de su área con ayuda de las TIC. Saber trabajar de forma autónoma y en grupo.
3. Emitir juicios críticos que incluyan una reflexión ética.
4. Buscar, transmitir, interpretar y gestionar información, ideas, e identificar problemas y soluciones.
5. Presentar alto nivel de autonomía para cursar estudios posteriores satisfactoriamente.

Sistemas de evaluación

Sistema de evaluación continua

Para aprobar la asignatura el alumno debe superar un examen final escrito, formado por una parte tipo test (las respuestas incorrectas restan puntos -33% de puntuación de las correctas-) y resolución de problemas en la que se evaluarán los conocimientos teóricos-prácticos y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario. Este examen supondrá un 85% de la calificación final. *En cualquier caso "las características concretas se detallarán con la antelación suficiente siguiendo la Normativa de Evaluación"*

Para que el alumno tenga una implicación más continuada en la materia se considerará la participación y asistencia del alumno a las clases teóricas y a las prácticas, entrega de

casos, trabajos en grupo, defensa de trabajos en el aula, participación en el foro, resolución de problemas en clase, comentarios, etc.. Estas actividades supondrán un 30% de la calificación final y en ninguno de los casos tendrán carácter recuperable.

Sistema de evaluación no presencial

Para los alumnos que opten por esta modalidad, deberán comunicar al profesor dicha situación durante el primer cuarto del cuatrimestre desde el inicio del curso académico tanto para la convocatoria ordinaria, como la extraordinaria, y se habilitará espacio en el campus virtual para que se indique modalidad (Art. 4.5).

Tal como indica el artículo 4.3 de la Normativa de evaluación de los resultados de aprendizaje y de las competencias adquiridas por el alumnado en las titulaciones oficiales de la Universidad de Extremadura, para estudiantes de la modalidad global existirá “una prueba final alternativa de carácter global, de manera que la superación de ésta suponga la superación de la asignatura”, es decir, dicha prueba supondrá el 100% de la calificación.

Bibliografía (básica y complementaria)

Bibliografía básica

• MIRANDA, F. J., CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (2025): “Manual de gestión de la calidad. El camino de la mejora continua en las organizaciones”. Ed. Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones. <http://hdl.handle.net/10662/26534>

Bibliografía complementaria:

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). “Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Ed. Pearson Educación, Madrid.

Cantú, H. (2018). “Desarrollo de una cultura de calidad”. Ed. Mc-Graw Hill, México.

Evans, J. (2025). “Managing for Quality and Performance Excellence. Cengage Editorial.

Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2014): “Quality management for organizational excellence”. Ed. Pearson.

Lloréns, F. J. y Fuentes, M. M. (2005): “Calidad total: Fundamentos e implantación”. Ed. Pirámide, Madrid.

Oakland, J. S. (2014). “Total quality management and operational excellence: text with cases”. Ed. Routledge.

Pyzdek, T. y Keller, P. (2013): “The handbook for quality management”. Ed. McGraw-Hill.

Sallis, E. (2014): “Total Quality Management in education”. Ed. Routledge.

Soret, I. y de Obesso, M. M. (2020): “Gestión de la calidad”. ESIC Editorial.

Wescott, R. T. (2020). “The ASQ Certified Manager of Quality/Organizational Excellence Handbook” Ed ASQ Quality Press

Otros recursos y materiales docentes complementarios

Enlaces recomendados:

Asociación para la gestión del conocimiento: <http://www.gestiondelconocimiento.com>

Sociedad Americana de Producción y Control de Inventarios (APICS): <http://www.apics.org>

AENOR: <http://www.aenor.es>

International Standard Organization: <http://www.iso.ch>

European Foundation for Quality Management (EFQM): <http://www.efqm.org>

Club Español de la Calidad: <http://www.clubcalidad.es>

Asociación Española de la Calidad: <http://www.aec.es>

Instituto Juran: <http://www.juran.com>

American Supplier Institute: <http://www.asispain.com>

SigSigma Forum: <http://www.sixsigmaforum.com>

Grupo Extremeño de Marketing y Dirección de Operaciones: <http://merkado.unex.es>

Página web asignatura: http://grupomerkado.com/manual_calidad