

## PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico: 2024/2025

Identificación y características de la asignatura			
<b>Código</b>	500330	Créditos ECTS	6
<b>Denominación (español)</b>	Gestión de la Calidad en las empresas de servicios		
<b>Denominación (inglés)</b>	Quality Management in service companies		
<b>Titulaciones</b>	Grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos		
<b>Centro</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales		
<b>Semestre</b>	7º	Carácter	Optativa
<b>Módulo</b>	Optativo (Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales)		
<b>Materia</b>	Organización		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Francisco Javier Miranda González	72	<a href="mailto:fmiranda@unex.es">fmiranda@unex.es</a>	<a href="http://merkado.unex.es/miranda">http://merkado.unex.es/miranda</a>
<b>Área de conocimiento</b>	Organización de Empresas		
<b>Departamento</b>	Dirección de Empresas y Sociología		
<b>Profesor coordinador (si hay más de uno)</b>	Francisco Javier Miranda González		

## Competencias

### 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
Breve descripción del contenido
<p>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.</p>
Temario de la asignatura
<p><b>Denominación del tema 1: Introducción a gestión de la calidad</b></p> <p><b>Contenidos teóricos</b> del tema 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Historia de la calidad</li> <li>1.2. Concepto de la calidad</li> <li>1.3. La calidad como ventaja competitiva</li> <li>1.4. Principales enfoques en la gestión de la calidad</li> </ol> <p>Metodología: Lectura previa de texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.</p> <p><b>Contenidos prácticos</b> del tema 1: Método ABP (Aprendizaje Basado en Problemas) través del estudio de casos prácticos. Trabajo en grupos de cuatro personas.</p> <p><i>Metodología:</i> Trabajo no presencial del alumno en grupo, búsqueda en Internet. Exposición y defensa de trabajo en seminarios.</p>
<p><b>Denominación del tema 2: La filosofía de los gurús de calidad</b></p> <p><b>Contenidos teóricos</b> del tema 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. La filosofía de Deming</li> <li>2.2. Juran y la trilogía de la calidad</li> <li>2.3. Crosby y el cero de defectos</li> <li>2.4. Otras aportaciones a la gestión de la calidad</li> </ol> <p><i>Metodología:</i> Lectura previa de un texto recomendado. Explicación en GG con apoyo de presentaciones en power point.</p> <p><b>Contenidos prácticos</b> del tema 2: Aplicación método del estudio de casos.</p>

*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: Normalización y certificación**

**Contenidos teóricos** del tema 5:

- 6.1 La normalización
- 6.2 Certificaciones
- 6.3. La normas ISO 9001
- 6.4. El proceso de certificación
- 6.5 Sistemas integrados de gestión

*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.

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

### **Denominación del tema 6: Modelos de excelencia**

**Contenidos teóricos** del tema 6:

- 7.1 Premio Deming
- 7.2 Premio Malcolm Baldrige
- 7.3 Premio Europeo de calidad
- 7.4 Otros premios de calidad
- 7.5 El modelo de excelencia EFQM
- 7.6 Certificando la excelencia

*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: La gestión de la calidad en los servicios**

**Contenidos teóricos** del tema 7:

- 8.1 Concepto y clases de servicios
- 8.2 Características de los servicios

- 8.3 Calidad en las organizaciones de servicios
- 8.4 Gestión de la calidad en empresas de servicios
- 8.5 Los instrumentos de medida de la calidad del servicio

*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. Resolución de problemas.

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

### **Denominación del tema 8: La gestión de la calidad ambiental**

**Contenidos teóricos** del tema 8:

9.1 La calidad medioambiental

9.2 Acciones para mejorar la calidad medioambiental del producto

9.3 La gestión de la calidad medioambiental

9.4 El modelo de gestión de la calidad medioambiental total

9.5 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 8:

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 por tema		Horas Gran crupo	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
<b>Evaluación</b>	2,5	2,5						
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>60</b>						<b>90</b>

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 docentes**

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..., al final de cada tema. Estas actividades supondrán un 15% de la calificación final y consistirán en 3 trabajos cada uno de los cuales tendrán una valoración de 3%, la participación en clases y foro tendrá una valoración del 6%, 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. (2016): "Calidad y Excelencia". Ed. Delta (en prensa), Madrid.

### Bibliografía complementaria:

- BERRY, L. B. (1995): "On Great Service: A framework for action". Ed. The Free Press, New York.
- BESTERFIELD, D. H. (1995): "Control de Calidad". Ed. Prentice Hall, México.
- BROCKA, B. Y BROCKA, S. (1992): "Quality Management: Implementing the best ideas of the masters". Ed. Irwin, New York.
- CHAMORRO, A. Y RUBIO, S. (coord) (2012): "Empresas y Empresarios Extremeños: Experiencias de Éxito". Ed. Fundación Caja Extremadura, Badajoz.
- CELA, J. L. (1991): "Calidad. Qué es, cómo hacerla". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- CIANFRANI, C.A. y otros (2009): "ISO 9001:2008 Explained". Third Edition.
- CROSBY, P. B. (1996): "Quality is still free". Ed. Mc. Graw-Hill, New York.
- CUATRECASAS, L. (1999): "Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación". Ed. Gestión 2000, Barcelona.
- DEMING, W. E. (1989): "Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis". Ed. Díez de Santos. Madrid.
- EUREKA, W. E. Y RYAN, N. E. (1995): "Quality up, costs down: A managers guide to Taguchi methods and QFD". Ed. Irwin, New York.
- EVANS, J. R. Y LINDSAY, W. (2000): "La administración y el control de la calidad". Ed. International Thompson Editores. México.
- GOETSCH, D. L. Y DAVIS, S. B. (2001): "Total Quality Handbook". Ed. Prentice Hall, New Jersey.
- IVANCEVICH, J.M., LORENZI, P., SKINNER, S. J. Y CROSBY, P.B. (1996): "Gestión, calidad y competitividad". Ed. Irwin.
- JAMES, P. (1997): "Gestión de la Calidad Total: Un texto introductorio". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- JURAN, J. M. (1990): "Juran y el Liderazgo para la Calidad: Un manual para directivos". Ed. Díez de Santos, México.
- JURAN, J. M. Y GRZYNA, F. M. (1995): "Análisis y planeación de la calidad". Ed. Mc Graw-Hill, México.
- KUME, H. (1992): "Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad". Ed. Norma. Bogotá.
- LLORÉNS, F. J. Y FUENTES, M. M. (2001): "Calidad total: Fundamentos e implantación". Ed. Pirámide, Madrid.
- MONTGOMERY, D. C. (1991): "Introducción al control estadístico de la calidad". Grupo Editorial Iberoamericana, México.
- MORENO-LUZÓN, M. D., PERIS, F. J. Y GONZÁLEZ, T. (2000): "Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: Teoría y estudio de casos.". Ed. Prentice Hall, Madrid.
- PANDE, P. S., NEUMAN, R. P. Y CAVANAGH, R. R. (2000): "The Six Sigma Way: How GE, Motorola and other top companies are honing their performance". Ed. Mc Graw-Hill, New York.
- VELASCO, J. Y CAMPINS, J. A. (1997): "Gestión de calidad I: Garantía y consolidación". Ed. Pirámide, Madrid.
- VELASCO, J. (1997): "Gestión de calidad II: Mejora competitiva". Ed. Pirámide, Madrid.

## 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://merkado.unex.es/quality>