4.9 La calidad en la empresa

Preguntas de la PAU (Andalucía) resueltas · 2025, 2026 y orientaciones 2027 + ficha de práctica

Qué incluye: primero, las preguntas reales de la PAU de Andalucía sobre este apartado (2025, 2026 y, si la hay, la del **modelo oficial 2026-2027**), con su **solución** y los **criterios oficiales de corrección**. Después, la **ficha de práctica** del apartado para seguir entrenando.

- Cada pregunta competencial vale **1 punto**.
- Intenta responder antes de mirar la solución: lo que puntúa es justificar con los conceptos del tema y con los datos del caso.

Preguntas de la PAU resueltas

PAU 2026

PAU 2026 Convocatoria ordinaria · Suplente 2 · C.3 1 punto

Ana es la dueña de una pequeña empresa que diseña, fabrica e instala muebles a medida. Ha oído hablar en muchas ocasiones de la calidad, pero como su empresa es una pyme, ella considera que no es necesario prestarle mucha atención. Explíquele qué se entiende por calidad en el ámbito empresarial y dos motivos por los que su gestión es importante para una pyme como la suya.

SOLUCIÓN

La **calidad** es el conjunto de características de un producto o servicio que le permiten **satisfacer las necesidades y expectativas del cliente**. La **gestión de la calidad** implica a toda la empresa en la mejora continua de productos y procesos, para hacer las cosas bien a la primera y reducir errores (calidad total).

Dos motivos por los que es importante para una pyme como la de Ana:

- **Satisfacción y fidelización de clientes**: en muebles a medida, un cliente satisfecho repite y la recomienda (el boca a boca es clave para una pyme), y la calidad la diferencia de la competencia.
- **Reducción de costes**: menos errores de fabricación o instalación, menos devoluciones, reparaciones y desperdicio de material, lo que mejora la productividad y el beneficio.

CRITERIOS OFICIALES DE CORRECCIÓN

Suma hasta 1 punto en total, distribuido así: 0 puntos si contesta incorrectamente o no contesta; hasta 0,5 puntos por la explicación del concepto de calidad; hasta 0,5 puntos por explicar dos motivos por la que es importante (0,25 por cada una).

✍️ **Ahora tú:** en las páginas siguientes tienes la ficha de práctica del apartado con más casos del estilo de la PAU.

PREGUNTAS COMPETENCIALES: LA CALIDAD EN LA EMPRESA

Pregunta 1. Concepto e importancia de la calidad

La empresa Delicias del Sur S.L. produce mermeladas artesanales y ha notado un aumento de reclamaciones por diferencias de sabor entre lotes. La dirección quiere mejorar la satisfacción del cliente.

a) Explique qué se entiende por calidad en la empresa.
b) Analice cómo la calidad influye en la competitividad y la fidelización de los clientes.
c) Proponga dos medidas concretas que la empresa podría implantar para mejorar su calidad.

Pregunta 2. Calidad total

La empresa AutoAndalucía implanta un sistema de gestión de calidad total (TQM) que involucra a todo el personal en la mejora continua de procesos y servicios.

a) Defina el concepto de calidad total.
b) Explique por qué la participación de todo el personal es esencial para lograrla.
c) Indique dos ventajas que aporta este sistema tanto para la empresa como para los trabajadores.

Pregunta 3. Sistemas y certificaciones de calidad

La empresa Ecoplástico S.A. ha obtenido la certificación ISO 9001 para su sistema de gestión de calidad, lo que le permite acceder a nuevos clientes internacionales.

a) Explique qué es un sistema de gestión de calidad.
b) Indique el objetivo principal de la norma ISO 9001.
c) Analice cómo la certificación de calidad puede mejorar la imagen y la confianza en la empresa.

Pregunta 4. Control y mejora continua

La empresa Panadería Artesana realiza controles diarios de temperatura, humedad y tiempos de cocción para garantizar la uniformidad de sus productos. Además, revisa las sugerencias de los clientes cada semana.

a) Explique qué se entiende por control de calidad y cuál es su finalidad.
b) Analice la importancia del feedback del cliente dentro del proceso de mejora continua.
c) Proponga dos indicadores que podrían utilizarse para medir la calidad en esta empresa.

Pregunta 5. Innovación y sostenibilidad como parte de la calidad

La empresa EcoTextil Jaén incorpora tejidos reciclados y procesos de producción respetuosos con el medio ambiente. Su objetivo es ofrecer productos sostenibles sin aumentar precios.

a) Relacione los conceptos de calidad, innovación y sostenibilidad.
b) Analice cómo la sostenibilidad puede convertirse en un valor añadido para la marca.
c) Proponga una acción para comunicar al cliente el compromiso de la empresa con la calidad y el medio ambiente.