



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
DE MADRID

GRADO EN COMERCIO

| | | | |
|-------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------------------|
| Asignatura | Gestión de Calidad | Código | 801951 |
| Módulo | Formación Complementaria | Materia | Complemento de la Actividad Comercial |
| Carácter | Optativa | | |
| Créditos | 6 | Presenciales | 55,83% |
| | | No presenciales | 44,17% |
| Curso | 4 | Semestre | 8 |

| | |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| Departamento Responsable | Organización de Empresas y Marketing |
| Coordinador /a | Correo electrónico |
| Consultar lista de coordinadores/as | |

SINOPSIS

| |
|--|
| BREVE DESCRIPTOR |
| La comprensión de la importancia de la gestión de la calidad en la gestión comercial de cara al cumplimiento de los objetivos marcados con respecto a los clientes y proveedores. La elaboración de un Plan de Calidad en la empresa, principalmente en las relaciones cliente-proveedor, teniendo en cuenta los diferentes modelos de gestión de la calidad y las técnicas específicas necesarias para llevarlo a cabo. |
| CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS |
| No procede |
| OBJETIVOS FORMATIVOS |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE |
| Comprender la evolución de la gestión de la calidad en las organizaciones; adquirir una visión |

amplia de las distintas herramientas y metodologías para la gestión de la calidad: calidad total, no ISO, modelo EFQM, etc.; comprender los principios básicos de los métodos estadísticos de gestión de la calidad; familiarizarse con los modelo de gestión de la calidad en los servicios y la calidad medioambiental; aprender a diseñar y poner en marcha ofertas atractivas para el mercado; gestionar de forma eficiente servicios y/o productos.

COMPETENCIAS

Generales

CG4 - Comprender y aplicar los mecanismos y técnicas de planificación, análisis de información, negociación, simulación, decisión y control en la relación comercial teniendo como base la estrategia comercial de la empresa.

CG5 - Desarrollar las capacidades conceptuales y operativas de futuros gestores y directivos comerciales.

CG6 - Saber comportarse con una actitud responsables ante los mercados y los consumidores con el fin de aplicar las estrategias y técnicas que se aprendan con el necesario cuidado por la norma y la ética profesional y respeto por el mercado y la sociedad en general.

Específicas:

CE9 - Dominar la filosofía del marketing y sus principales fundamentos de cara a poder aplicar la distintas técnicas y herramientas de marketing, tales como la investigación comercial y de mercados utilizadas para conseguir conocer mejor el comportamiento del consumidor intentando satisfacer sus deseos y necesidades de forma responsable y sostenible para la empresa.

CE12 - Aprender eficientemente a gestionar de forma global productos y/o servicios con el fin de incorporar estrategias de innovación, packaging, y desarrollo que permitan a la empresa poner en el mercado una oferta más atractiva para los consumidores-usuarios tanto si son consumidores finales u otras organizaciones siempre respetando los principios de responsabilidad social.

CONTENIDOS TEMÁTICOS (Programa de la asignatura)

Tema 1. La gestión de la calidad

Tema 2. La Calidad Total y el modelo EFQM

Tema 3. Normalización y Certificación

Tema 4. Control Estadístico de Procesos

Tema 5. Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad

Tema 6. Herramientas de Gestión de la Calidad

Tema 7. Muestreo de Aceptación

Tema 8. Calidad Medioambiental

Tema 9. Control estadístico de la Calidad: Diseño de Experimentos

Tema 10. Gestión de la calidad en los servicios

| ACTIVIDADES DOCENTES | % DEL TOTAL DE CRÉDITOS | PRESENCIALIDAD |
|--|-------------------------|----------------|
| Asistencia y participación activa en clase | 42% | 100% |
| Trabajo guiado | 8% | 50% |
| Trabajo autónomo del/la alumno/a | 8% | 0% |
| Trabajo grupal del/la alumno/a | 25% | 0% |
| Otras actividades | 17% | 60% |

| EVALUACIÓN | |
|---|--|
| SISTEMA DE EVALUACIÓN | Participación en la Nota Final |
| Pruebas orales y/o escritas | 50% examen final 10% pruebas parciales de tipo test |
| Presentaciones | 20% |
| Trabajos e informes | 15% |
| Participación y actitud del alumno en clase a lo largo del semestre | 5% |

RECURSOS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): *Calidad total: Fundamentos e implantación*. Pirámide. Madrid.
- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOPA, S. (2017): *Calidad y Excelencia*. Delta Publicaciones. Madrid
- MONTGOMERY, D.C. (2009): *Statistical Quality Control*. John Wiley & Sons, New York.
- MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos*. Prentice Hall, Madrid.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- CLAVER, E., MOLINA, J.F., TARÍ, J.J. (2011): *Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones*. Pirámide, Madrid.
- CUATRECASAS, L. (2010): *Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación*. Profit Editorial, Barcelona.
- EVANS, J.R.; LINDSAY, W. M. (2008): *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning, México D.F.
- GÓMEZ MARTÍN, J. A. (2015): *Guía para la Aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015*. AENOR, Madrid.

- LÓPEZ LEMOS, P. (2015): Cómo Documentar un Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015. FC Editorial, Madrid.
- SÁNCHEZ RIVERO, J. M.; ENRÍQUEZ PALOMINO, A. (2016): Implantación de Sistemas de Gestión de Calidad: La Norma ISO 9001:2015. Fundación Confemetal, Madrid
- TAGUE, N.R. (2005): The Quality Toolbox, 2º Ed. ASQ Quality Press. Milwaukee, Wisconsin.
- VELASCO, J. (2005): Gestión de la calidad: Mejora continua y sistemas de gestión. Pirámide, Madrid.

Idioma en que se imparte

Español

Otra información

La evaluación continua (pruebas parciales tipo test, trabajos individuales, presentaciones y participación y actitud) supone el 50% de la nota final y se guarda para la convocatoria extraordinaria.

Para promediar con la nota de la evaluación continua es necesario obtener al menos 3.5 puntos sobre 10 en el examen final. Si la nota del examen final es inferior a 3.5 la calificación de la asignatura será la del examen final.