



FACULTAD DE COMERCIO Y TURISMO  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE  
DE MADRID

## DOBLE GRADO EN TURISMO Y COMERCIO

<b>Asignatura</b>	<b>Gestión de Calidad</b>	<b>Código</b>	<b>901204</b>
<b>Módulo</b>	<b>Formación Complementaria</b>	<b>Materia</b>	<b>Complemento de la Actividad Comercial</b>
<b>Carácter</b>	<b>Optativa</b>		
<b>Créditos</b>	<b>6</b>	<b>Presenciales</b>	<b>55.83%</b>
		<b>No presenciales</b>	<b>44.17%</b>
<b>Curso</b>	<b>Cuarto/Quinto</b>	<b>Semestre</b>	<b>Primero</b>

<b>Departamento Responsable</b>	<b>Organización de Empresas y Marketing</b>
<b>Coordinador /a</b>	<i>Ver listado de Coordinadores</i>

## SINOPSIS

<b>BREVE DESCRIPTOR</b>
La comprensión de la importancia de la gestión de la calidad en los ámbitos del comercio y el turismo 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.
<b>CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS</b>
No procede
<b>OBJETIVOS FORMATIVOS</b>
<b>OBJETIVOS</b> (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, normas ISO, modelo EFQM, etc.  
Comprender los principios básicos de los métodos estadísticos de gestión de la calidad.  
Familiarizarse con los modelos 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 productos y/o servicios

## **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 responsable 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 las 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. El Sistema de Calidad Turística en España**

**Tema 5. Control Estadístico de la Calidad: Muestreo de Aceptación**

**Tema 6. Documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad**

**Tema 7. La Gestión de la Calidad Medioambiental**

**Tema 8. Control Estadístico de la Calidad: Diseño de Experimentos**

**Tema 9. Calidad en los Servicios**

**Tema 10. Calidad y Seguridad Alimentaria**

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
<ul style="list-style-type: none"><li>- LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): <i>Calidad total: Fundamentos e implantación</i>. Pirámide. Madrid.</li><li>- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. (2017): <i>Calidad y Excelencia</i>. Delta Publicaciones. Madrid</li><li>- MONTGOMERY, D.C. (2009): <i>Statistical Quality Control</i>. John Wiley &amp; Sons, New York.</li><li>- MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): <i>Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos</i>. Prentice Hall, Madrid.</li><li>- TARÍ GUILLÓ, J. J.; MOLINA AZORÍN, J. F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017): <i>Gestión</i></li></ul>

*de la Calidad en el Turismo*. Editorial SINTESIS. 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.

### **OTROS RECURSOS**

#### **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.