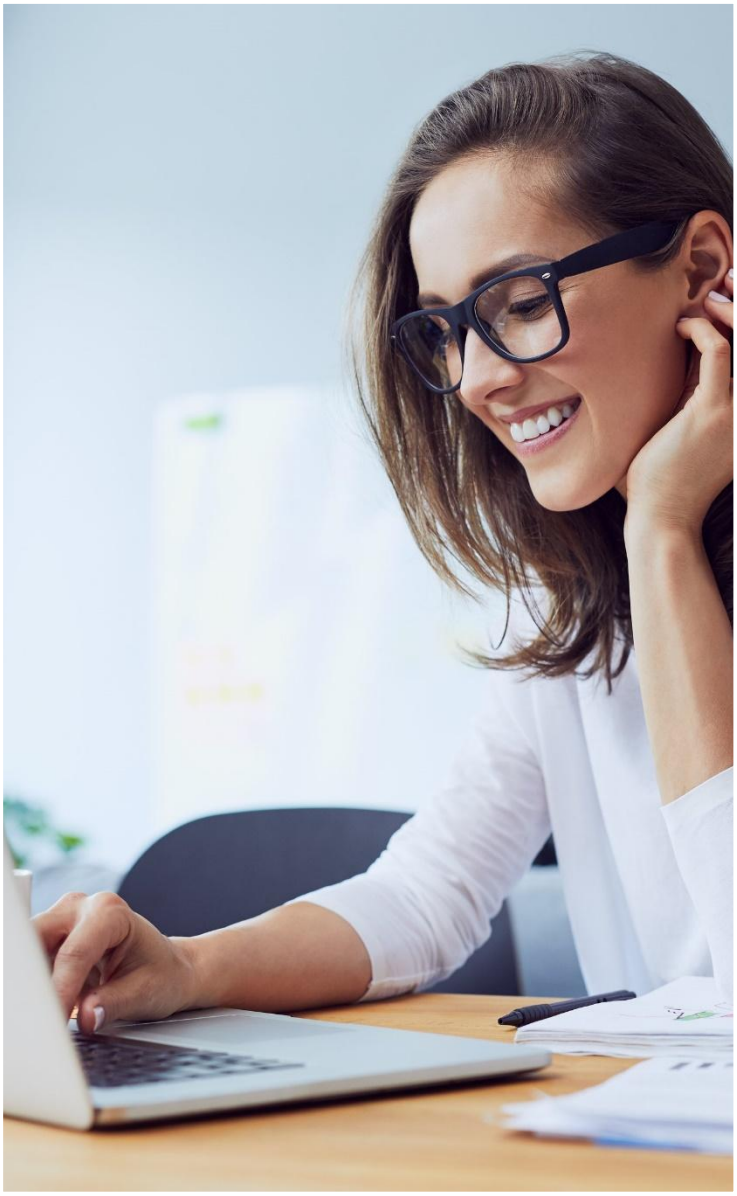
tech universidad

ESCUELA DE NEGOCIOS HISPANIA

Únete a una comunidad enfocada en tu éxito, hoy, mañana y siempre



GUÍA DIDÁCTICA

Máster en Calidad y Auditoría Comercial

ONLINE

tech universidad

Universidad online oficial de la NBA

Forbes Mejor universidad online del mundo

nº1 Mundial Mayor universidad online del mundo

¡BIENVENIDO A ESCUELA DE NEGOCIOS HISPANIA!

Queremos agradecerle la confianza que deposita en nosotros, permitiéndonos acompañarle en su desarrollo profesional. Esperamos corresponder a esa confianza ofreciéndole una formación de calidad y adaptada a sus necesidades profesionales.

Esta guía didáctica le ofrecerá una visión global sobre su estudio elegido, informando sobre los objetivos y contenidos del programa, la metodología de trabajo y los procesos de evaluación y certificación, así como las herramientas de comunicación disponibles para contactar con su tutor.

Confiamos en que la información contenida en este documento le será de gran ayuda para rentabilizar al máximo el tiempo dedicado a la formación.

ÍNDICE

Fundamentación *Destinatarios* *Condiciones de acceso*	3
Objetivos	4
Programa	5
Duración	8
Metodología	8
Evaluación	9

Duración	Modalidad	Horario	Convocatoria	Acreditación	Titulación
10 meses	Online	A tu ritmo	Abierta	60 ECTS	Doble

1. FUNDAMENTACIÓN

El concepto de gestión de calidad se refiere al conjunto de información, prácticas, herramientas y personas que se unen para lograr un propósito específico, como satisfacer a los clientes o cumplir con las leyes de tu industria de la mejor manera posible. Por otro lado, una auditoría es una revisión de los procedimientos que se llevan en una empresa a nivel contable o laboral entre otros, para comprobar que se reúne una serie de requisitos establecidos. Ésta puede ser interna o externa, en función de si la realiza la propia empresa, o una entidad externa a la misma.

2. DESTINATARIOS

Profesionales que quieran adquirir conocimientos relativos a la gestión de la calidad y auditoría comercial.

3. CONDICIONES DE ACCESO

- **Nivel de informática:** Se requiere un nivel de usuario para poder aprovechar al máximo todas las herramientas que el participante tiene a su disposición para realizar las tutorías.
- **Recursos materiales:** Los alumnos inscritos en este programa deben tener un equipo informático con conexión a Internet.

4. OBJETIVOS

- Conocer el proceso de implantación de un sistema de calidad
- Conocer los agentes, objetivos y tipos de auditorías del sistema de gestión de la calidad.
- Adquirir la capacidad necesaria para el correcto uso de las estrategias del servicio para dar a conocer las distintas técnicas para medir la satisfacción del cliente y diagnosticar los errores cometidos.
- Profundizar sobre el concepto de Lean Manufacturing
- Describir los programas de mejora de la calidad, círculos de calidad y equipos de proyecto.
- Analizar el proceso de auditoría identificando sus diferentes fases los flujos de información que se generan y los instrumentos que se utilizan.
- Analizar los procedimientos de control interno de una empresa.
- Entender los principios y conceptos esenciales de la gestión de la calidad según la norma ISO 9000 de fundamentos y vocabulario para su aplicación correcta en el diseño de los procesos de un sistema de gestión de la calidad.
- Conocer los conceptos de normalización, acreditación y certificación.
- Aprender a utilizar la norma iso 9001:2015 en la implantación de un sistema de gestión de la calidad.
- Organizar correctamente un equipo de ventas.
- Desarrollar cada una de las fases de la venta de manera correcta, de manera que se alcance un cierre satisfactorio.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar la selección de un equipo de trabajo comercial y planificar su formación, así como manejar las diferentes estrategias de dirección comercial y gestión del equipo.
- Diferenciar los tipos de acciones de marketing telefónico, así como definir e identificar las necesidades y tipos de cliente y asimilar y ejecutar las técnicas de venta.
- Utilizar las técnicas de comunicación telefónica, tanto a nivel de emisor como de receptor y gestionar de una manera rápida y eficaz las necesidades de los clientes.

5. PROGRAMA

MÓDULO I: CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES

- UD1.Los sistemas de calidad
- UD2.Gestión de la calidad en las empresas
- UD3.Normalización y certificación
- UD4.Auditorías de los sistemas de calidad

MÓDULO II: ASPECTOS PRÁCTICOS LEGALES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- UD1. Calidad y Servicio: Algunas Definiciones.
- UD2. La Caza de Errores.
- UD3. Medir la Satisfacción del Cliente.
- UD4. ¿Cómo lanzar un programa de Calidad?.
- UD5. El Teléfono.
- UD6. Ejemplos de Mala Calidad en el Servicio.

MÓDULO III: LEAN MANUFACTURING

- UD1.Introducción a Lean manufacturing
- UD2.La filosofía Lean
- UD3.El mapa de flujo de valor (VSM)
- UD4.Kaizen
- UD5.Herramientas Lean para la mejora
- UD6.Indicadores de gestión

MÓDULO IV: FUNDAMENTOS DEL CONTROL Y MEJORA DE LA CALIDAD

- UD1. ORGANIZACIÓN DE LA MEJORA DE LA CALIDAD.
- UD2. TÉCNICAS ELEMENTALES PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD.

MÓDULO V: PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

- UD1. Introducción a la Auditoría.
- UD2. Planificación de la Auditoría.
- UD3. Problemática de la Auditoría.
- UD4. Comunicación a la Empresa.

MÓDULO VI: AUDITORES INTERNOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- UD1. Principios y Conceptos Básicos de Gestión de la Calidad.
- UD2. Visión General de la Norma ISO 9001: 2015.
- UD3. Requisitos Relativos al Contenido de la Organización.
- UD4. Requisitos Relativos al Liderazgo.
- UD5. Requisitos Relativos a los Procesos de Planificación.
- UD6. Requisitos Relativos a los Procesos de Apoyo.
- UD7. Requisitos Relativos a los Procesos de Operación.
- UD8. Requisitos Relativos a los Procesos de Evaluación del Desempeño.
- UD9. Requisitos Relativos a los Procesos de Mejora.
- UD10. Planificación y realización de auditorías internas.

MÓDULO VII: GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2015

- UD1. Normalización, Certificación y Acreditación.
- UD2. Sistemas de gestión de la calidad y Documentación General.
- UD3. Requisitos de la norma ISO 9001:2015. Responsabilidad de la dirección.
- UD4. Planificación de la realización del producto y procesos relacionados con el cliente.
- UD5. Diseño y desarrollo, Recursos Humanos y compras.
- UD6. Producción y prestación del servicio.
- UD7. Medición, control del producto no conforme, análisis de datos y mejora.
- UD8. Implantación de un sistema de gestión de la calidad conforme a la ISO 9001:2015.
- UD9. Auditoría del sistema de gestión de la calidad.
- UD10. La gestión de la calidad según la EFQM.
- UD11. La gestión de la calidad según la calidad total.
- UD12. Costes de calidad.

MÓDULO VIII: DIRECCIÓN DE VENTAS

- UD1. Organización del equipo de ventas
- UD2. Perfil y captación de vendedores
- UD3. Selección, socialización y formación del equipo de ventas
- UD4. El proceso de venta
- UD5. Previsión de venta y territorio de venta
- UD6. Supervisión, motivación y gastos
- UD7. Compensación y valoración del desempeño
- UD8. Análisis del rendimiento de las ventas

MÓDULO IX: DIRECCIÓN COMERCIAL Y MARKETING. SELECCIÓN Y FORMACIÓN DE EQUIPOS

- UD1. EL EQUIPO COMERCIAL DENTRO DE LA EMPRESA.
- UD2. SELECCIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.
- UD3. FORMACIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.
- UD4. EL EQUIPO COMERCIAL.
- UD5. DIRECCIÓN COMERCIAL.
- UD6. GESTIÓN DEL EQUIPO COMERCIAL.
- UD7. EL PLAN DE MARKETING.
- UD8. ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD.
- UD9. MARKETING 2.0.

MÓDULO X: TÉCNICAS DE VENTAS TELEFÓNICAS EN TELEMARKETING

- UD1. EL MARKETING TELEFÓNICO
- UD2. LA ORIENTACIÓN A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y LAS BASES DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
  UD3. ESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO DE NECESIDADES EN LOS CLIENTES
- UD4. TÉCNICAS DE VENTA APLICADAS AL TELEMARKETING

MÓDULO XI: ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES Y TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

- UD1. LA COMUNICACIÓN
- UD2. LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA EFECTIVA
- UD3. LA CALIDAD DEL SERVICIO
- UD4. TRATAMIENTO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS
- UD5. CONTENIDOS PRÁCTICOS

6. DURACIÓN

El presente programa formativo cuenta con una duración de **600 horas** para la consecución de los objetivos propuestos.

7. METODOLOGÍA

La modalidad en la que se imparte el programa formativo es ON-LINE. Para ello el alumno contará con una plataforma a través de la cuál accederá a través de unas claves que le serán facilitadas al inicio de la formación. En dicha plataforma encontrará los contenidos del programa, exámenes, ejercicios, etc, que tendrá que realizar a través de la misma para poder cumplir los objetivos propuestos.

Además, contará con el apoyo de un tutor especializado en la materia que le proporcionará el soporte necesario para realizar la formación con éxito.
El alumno deberá avanzar en los contenidos a través de la plataforma y realizar los ejercicios propuestos y consultar las dudas al tutor a través de la misma. Todas las dudas, cuestiones, aclaraciones, etc. deberán de realizarse siempre a través de la plataforma. Además, el tutor le enviará todas las semanas un correo (a través de la plataforma) y le realizará una llamada cada quince días de seguimiento de la formación y al finalizar el programa formativo enviará al Coordinador de Formación el reporte de todos estos seguimientos y calificaciones obtenidas por el alumno.

Por tanto, se requiere un rol participativo y una interactividad en la plataforma para poder desarrollar la formación de la forma más satisfactoria posible.

Una vez finalizado el programa formativo de forma positiva, el alumno estará en disposición de recibir doble titulación del Máster.

Obtención de doble título

8. EVALUACIÓN

El Programa Formativo consta de una serie de unidades didáctica. En cada unidad didáctica encontrarás unos Test de control y actividades prácticas que debes de realizar además de unas evaluaciones al final de todas las unidades didácticas.

Para superar el curso de forma positiva y conseguir la doble titulación del programa, se requerirá conseguir los objetivos, que se plantean a continuación:

- Realizar todos los test, actividades y evaluaciones
- Conseguir una calificación entre 5 y 10 en cada test, actividad y evaluación
- Superar el 75% de los contenidos contemplados
- Obtener una calificación global entre 5 y 10