



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

GUÍA DOCENTE

CURSO: 2022/23

41326 - GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

CENTRO: 151 - Facultad de Economía, Empresa y Turismo

TITULACIÓN: 4013 - Grado en Turismo (Gran Canaria)

ASIGNATURA: 41326 - GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Vinculado a : (Titulación - Asignatura - Especialidad)

4805-Doble Grado en Trad:Inglés-Alemán y Turi - 48739-GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE - 00

CÓDIGO UNESCO: **TIPO:** Obligatoria **CURSO:** 4 **SEMESTRE:** 1º semestre
CRÉDITOS ECTS: 6 **Especificar créditos de cada lengua:** **ESPAÑOL:** 6 **INGLÉS:**

SUMMARY

The objectives of this subject are:

- Develop managerial skills in quality management.
- Know market research techniques applied to the quality management.
- Know how to implement quality management systems.
- Know the concepts related to the design of quality guarantee system and customer service.
- Learn how to implement an environmental management system.

At the end of this subject, the student must be able to:

- Choose and properly apply market research techniques to identify the expectations and satisfaction of customers and to improve the service global quality.
- Identify and apply the requirements of an integrated quality and environmental management system.
- Choose and correctly apply techniques to control and continuously improve the quality and environmental management systems.
- Implement the basic tools of a customer service: the complaints and the guarantee systems.

REQUISITOS PREVIOS

Al ser la gestión de la calidad y el medio ambiente una función transversal en la organización, se recomienda que el alumno posea conocimientos básicos sobre Dirección Estratégica, Dirección Comercial, Dirección de Operaciones, Dirección Recursos Humanos y herramientas Estadísticas.

Requisito de uso del lenguaje igualitario: todas las referencias para las que en este documento se utiliza la forma de masculino genérico deben entenderse aplicables indistintamente a mujeres y hombres.

Plan de Enseñanza (Plan de trabajo del profesorado)

Contribución de la asignatura al perfil profesional:

En sintonía con el objetivo fundamental de la titulación de formar profesionales de perfil especializado en la gestión de empresas turísticas, la asignatura introduce al alumno en el concepto de excelencia en la gestión, entendido como la realización de prácticas de gestión sobresalientes

con el objetivo de alcanzar un conjunto de resultados que cumplan a corto y largo plazo con las necesidades de sus grupos de interés (clientes, propietarios, accionistas, proveedores, sociedad en general, etc.).

En este sentido, las diferentes unidades de aprendizaje de la asignatura profundizan en una serie de prácticas sobresalientes en la gestión de la calidad y el medio ambiente que llevarían a la organización a alcanzar la meta de excelencia, convirtiéndose en un referente para el sector.

Competencias que tiene asignadas:

GENERALES

G1 - Capacidad de gestión de la información.

G5 - Motivación por la calidad.

G6 - Capacidad de análisis y síntesis.

G7 - Comunicación oral y escrita en lengua española.

G8 - Resolución de problemas.

G13 - Toma de decisiones.

G14 - Trabajo en equipo.

TRANSVERSALES

N1 - Comunicarse de forma adecuada y respetuosa con diferentes audiencias (clientes, colaboradores, promotores, agentes sociales, etc.), utilizando los soportes y vías de comunicación más apropiados (especialmente las nuevas tecnologías de la información y comunicación) de modo que pueda llegar a comprender los intereses, necesidades y preocupaciones de las personas y organizaciones, así como expresar claramente el sentido de la misión que tiene encomendada y la forma en que pueden contribuir, con sus competencias y conocimientos profesionales, a la satisfacción de esos intereses, necesidades y preocupaciones.

N2 - Cooperar con otras personas y organizaciones en la realización eficaz de funciones y tareas propias de su perfil profesional, desarrollando una actitud reflexiva sobre sus propias competencias y conocimientos profesionales y una actitud comprensiva y empática hacia las competencias y conocimientos de otros profesionales.

N3 - Contribuir a la mejora continua de su profesión, así como de las organizaciones en las que desarrolla sus prácticas a través de la participación activa en procesos de investigación, desarrollo e innovación.

ESPECÍFICAS

E5 - Tener una marcada orientación de servicio al cliente.

E13 - Manejar técnicas de comunicación.

E14 - Comprender el marco legal que regula las actividades turísticas.

E 28 - Analizar las interrelaciones entre el turismo y el medio ambiente.

ESPECÍFICAS DE LA ASIGNATURA

EA1. Entender los métodos de investigación de mercado como sistemas básicos para conocer las necesidades y expectativas de los clientes.

EA2. Manejar técnicas de comunicación en las situaciones de atención al cliente.

EA3. Comprender el marco legal que regula la clasificación hotelera y los estándares de calidad y de medio ambiente.

EA4. Analizar las interrelaciones entre el turismo y el medio ambiente a nivel de los alojamientos turísticos.

Objetivos:

Los objetivos de la asignatura son:

O1 - Desarrollar habilidades directivas en la gestión de calidad.

O2 - Formular objetivos de calidad.

O3- Conocer las técnicas de investigación de mercado aplicadas a la calidad.

O4 - Conocer como implantar los sistemas de calidad.

O5 - Conocer los métodos de comunicación.

O6 - Conocer los conceptos relacionados con el diseño de garantías y el servicio de atención al cliente.

O7 - Conocer los conceptos básicos de la gestión medioambiental.

O8 - Conocer cómo implantar un sistema de gestión medioambiental.

O9 - Conocer cómo realizar auditorías medioambientales.

Contenidos:

Los contenidos de la asignatura son:

- Definición y principios de la calidad total (en Unidad de Aprendizaje 1).
- Investigación de mercado para la calidad (en Unidad de Aprendizaje 2).
- Sistema de gestión de la calidad (en Unidad de Aprendizaje 3).
- La calidad en el diseño de los servicios (en Unidad de Aprendizaje 3).
- Los grupos de mejora de la calidad (en Unidad de Aprendizaje 5).
- El control de los estándares de calidad (Unidad de Aprendizaje 6).
- Los costes de la calidad (en Unidad de Aprendizaje 7).
- El servicio de atención al cliente (en Unidad de Aprendizaje 7).
- Conceptos básicos de la gestión medioambiental (en Unidad de Aprendizaje 4).

- Sistema de gestión medioambiental (en Unidad de Aprendizaje 4).
- Auditorías medioambientales (en Unidad de Aprendizaje 4).

Estos contenidos se desarrollan en 7 Unidades de Aprendizaje:

Unidad de aprendizaje 1: Definición y principios de la excelencia en la gestión.

- 1.1. Introducción.
- 1.2. Definiciones de términos relacionados con calidad.
- 1.3. Posibles obstáculos a la satisfacción del cliente: Modelo del Gap.
- 1.4. Evolución histórica de la gestión de la calidad.
- 1.5. Principios de la excelencia en la gestión.
- 1.6. Sistemas de gestión: Modelo EFQM de excelencia.

Unidad de aprendizaje 2: Investigación de mercado para la calidad.

- 2.1. Introducción.
- 2.2. Métodos de investigación.
- 2.3 Tipología de información.
- 2.4. Etapas en el desarrollo y aplicación de Servqual.

Unidad de aprendizaje 3: Sistemas de gestión de la calidad.

- 3.1. Calidad en el diseño de los servicios conforme a las normas.
- 3.2. Sistema de clasificación hotelera.
- 3.3. Organismos que intervienen en la gestión de los sellos de calidad.
- 3.4. Requisitos de la norma UNE 182001.
- 3.5. Requisitos de la norma ISO 9001.
- 3.6. Documentación del sistema de calidad.
- 3.7. Auditoría del sistema de calidad.

Unidad de aprendizaje 4: Sistemas de gestión ambiental.

- 4.1. Conceptos básicos de la gestión ambiental.
- 4.2. Sistema de gestión ambiental ISO 14001 y su auditoría.
- 4.3. Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales: EMAS.
- 4.4. Etiqueta Ecológica Comunitaria y su auditoría.
- 4.5. Implantación de un sistema de gestión ambiental.

Unidad de aprendizaje 5: Grupos de mejora.

- 5.1. La metodología del proceso de mejora.
- 5.2. La organización del proyecto de mejora.
- 5.3. El recorrido de diagnóstico.
- 5.4. El recorrido de corrección.
- 5.5. El recorrido de mantenimiento.

Unidad de aprendizaje 6: El control de los estándares.

- 6.1. El proceso de control de calidad.
- 6.2. Gráficos de control de calidad.
- 6.3. Medidas de la capacidad del proceso.
- 6.4. Seis sigma.
- 6.5. Muestreo de aceptación.

Unidad de aprendizaje 7: Los costes de la calidad y la atención al cliente.

- 7.1. Los costes de la calidad.
- 7.2. Sistema de garantía de la calidad.
- 7.3. Servicio de atención al cliente.

7.4. Sistema para el tratamiento de las quejas.

Metodología:

- Clases magistrales presenciales.
- Actividades prácticas, consistentes en casos y ejercicios, realizadas en clases presenciales prácticas.
- Tutorías presenciales.

Evaluación:

Criterios de evaluación

Al objeto de verificar la adquisición de las competencias por el alumno y el cumplimiento de objetivos asignados a la asignatura, se establecen los siguientes criterios y fuentes de evaluación:

C1. Identificar la información relevante del caso o cuestión planteada (Objetivos relacionados: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9). Fuente de evaluación: Examen tipo test, Actividades prácticas y Participación en clase y/o foros.

C2. Identificar el método adecuado para la resolución del caso o cuestión planteada (Objetivos relacionados: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9). Fuente de evaluación: Examen tipo test, Actividades prácticas y Participación en clase y/o foros.

C3. Resolver correctamente el caso o cuestión planteada (Objetivos relacionados: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9). Fuente de evaluación: Examen tipo test, Actividades prácticas y Participación en clase y/o foros.

C4. Razonar y justificar la respuesta (Objetivos relacionados: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9). Fuente de evaluación: Actividades prácticas y Participación en clase y/o foros.

C5. Redactar con corrección la solución (Objetivos relacionados: O1, O2, O3, O4, O5, O6, O7, O8, O9). Fuente de evaluación: Actividades prácticas y Participación en foros.

Sistemas de evaluación

La evaluación de esta asignatura girará en torno a los siguientes apartados:

En la Convocatoria Ordinaria

- Examen final: tipo test (50% de la nota).
- Actividades prácticas: realización de 6 actividades prácticas de igual valor (en conjunto representan el 50% de la nota). La realización de las actividades no tendrá carácter liberatorio a efectos del contenido del examen final.

En la Convocatoria Extraordinaria y Especial:

- Examen final: tipo test (50% de la nota).
- Actividades prácticas: calificación obtenida en las actividades prácticas de la convocatoria extraordinaria o especial (50% de la nota).

Si el estudiante aprueba las actividades prácticas de la asignatura en su conjunto (es decir, tiene aprobadas la totalidad de las actividades prácticas), la calificación alcanzada en dichas prácticas tendrá una validez de dos cursos académicos siempre y cuando no cambie el proyecto docente en lo que a competencias adquiridas por las prácticas se refiere (art. 19 del Reglamento de Evaluación). El estudiante deberá comunicar al coordinador/a de la asignatura su deseo de

mantener dichas calificaciones en los primeros quince días lectivos desde comienzo de las clases. En cualquier caso, la realización de nuevo de alguna de las prácticas, supondrá la renuncia a la calificación previa obtenida en las prácticas.

Los estudiantes que participan en programas de movilidad y que se encuentren en la situación contemplada en el art. 51 del Reglamento de Movilidad de estudios con reconocimiento académico de la ULPGC, esto es, con alguna de las asignaturas de su acuerdo académico que no hubieran sido superadas en destino o estuvieran calificadas como no presentadas, podrán presentarse en las convocatorias extraordinaria o especial optando al 100% de la calificación (art. 26 Reglamento de Evaluación del Aprendizaje). De encontrarse en esta situación, deben ponerse en contacto con el coordinador/a con al menos quince de antelación al comienzo del periodo de evaluación de las asignaturas del primer semestre.

Siguiendo lo indicado en los artículos 16 y 16 Bis del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje, aquellos alumnos en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria que hayan solicitado, por escrito, ser excluidos de la evaluación continua serán evaluados por un tribunal (art. 12.3 del Reglamento de Evaluación de los resultados de aprendizaje), debiendo suponer dicho examen el 100% de la calificación de la asignatura. En este sentido, los estudiantes deberán solicitar dicha exclusión en los periodos habilitados por la Administración de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo al principio de cada semestre. En el caso de no solicitar expresamente la exclusión de la evaluación continua pero no superar la totalidad de la asignatura por este procedimiento, el estudiante deberá presentarse a un examen final de la asignatura completa en esa misma convocatoria que deberá ser evaluado por un tribunal.

Criterios de calificación

La asignatura se evaluará sobre la base de una puntuación que oscilará entre 0 y 10 puntos. La calificación global se obtendrá a partir de los siguientes conceptos y proporciones:

- Examen tipo test: 50%
- 6 Actividades prácticas de igual valor: 50%,

Para obtener la calificación final mediante la agregación de las puntuaciones obtenidas para cada uno de los conceptos anteriores en las convocatorias ordinaria, extraordinaria y especial, es necesario haber superado el examen final tipo test con un mínimo de 5 puntos sobre 10. Si el estudiante no alcanza 5 puntos sobre 10 en el examen, en el acta constará la nota alcanzada en el examen.

Los criterios de valoración del examen serán especificados en la fecha de celebración del mismo. Todas las actividades prácticas tendrán igual valor.

La calificación final debe alcanzar un mínimo del 50% de la nota (5 puntos sobre 10) para superarla asignatura.

La calificación de las prácticas de la asignatura tendrá una validez de dos años académicos si: (1) si aprueba cada una de las actividades prácticas alcanzado un mínimo de 5 puntos (5 puntos sobre 10) en cada una de ellas; y (2) si comunica al coordinador/a de la asignatura su deseo de mantener dichas calificaciones en los primeros quince días lectivos desde el comienzo de las clases. En cualquier caso, la realización de nuevo de alguna de las prácticas, supondrá la renuncia a la calificación previa obtenida en las prácticas.

Si un estudiante no se presenta al examen de convocatoria oficial, en el acta constará como "No presentado".

Plan de Aprendizaje (Plan de trabajo de cada estudiante)

Tareas y actividades que realizará según distintos contextos profesionales (científico, profesional, institucional, social)

Tareas y actividades en un contexto científico:

- Búsqueda de información en biblioteca, hemeroteca, recursos electrónicos, etc.

Tareas y actividades en un contexto profesional:

- Asunción de roles de empleados, ejecutivos, consultores y auditores, así como de clientes y proveedores.
- Análisis de problemas y toma de decisiones mediante la realización de actividades prácticas.

Tareas y actividades en un contexto institucional:

- Análisis de problemas y tomas de decisiones en base a opiniones de expertos y/o profesionales.

Tareas y actividades en un contexto social:

- Reuniones en grupo, presenciales y no presenciales.

Temporalización semanal de tareas y actividades (distribución de tiempos en distintas actividades y en presencialidad - no presencialidad)

La asignatura se temporalizará en sus 6 créditos de la siguiente forma:

1º Semana: Presentación de la asignatura, Unidad Aprendizaje 1 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

2º Semana: Unidad Aprendizaje 1 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

3º Semana: Unidad Aprendizaje 2 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

4º Semana: Unidad Aprendizaje 2 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

5º Semana: Unidad Aprendizaje 3 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

6º Semana: Unidad Aprendizaje 3 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

7º Semana: Unidad Aprendizaje 3 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

8º Semana: Unidad Aprendizaje 4 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

9º Semana: Unidad Aprendizaje 4 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

10º Semana: Unidad Aprendizaje 5 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

11º Semana: Unidad Aprendizaje 5 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

12º Semana: Unidad Aprendizaje 6 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

13º Semana: Unidad Aprendizaje 6 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

14º Semana: Unidad Aprendizaje 7 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

15º Semana: Unidad Aprendizaje 7 (3 HT, 1 HP, 6 HNP)

HT = Hora teórica

HP = Hora práctica

HNP = Hora no presencial de trabajo autónomo del estudiante

Recursos que tendrá que utilizar adecuadamente en cada uno de los contextos profesionales.

- Acceso a los recursos bibliográficos en biblioteca (manuales, revistas, manuales, normativa) disponibles en presencial y/u on line.

- Acceso a recursos informáticos disponibles por la ULPGC y puestos a disposición de los estudiantes (por ejemplo, aplicativos, portátiles en préstamo, sala de ordenadores, etc.).

- Acceso a aulas y salas de estudios (solo en el escenario de presencialidad).

Resultados de aprendizaje que tendrá que alcanzar al finalizar las distintas tareas.

Al finalizar esta asignatura, se espera que el alumno sea capaz de:

R1. Elegir y aplicar adecuadamente la técnica de investigación de mercado para la calidad más apropiada en función de la información a obtener (G1, G5, G6, G7, G8, G13, G14, N1, N2, N3, E5, EA1)

R2. Identificar y aplicar los requisitos de un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medioambiente (G1, G5, G6, G7, G8, G13, G14, N1, N2, N3, E14, E28, EA3, EA4).

R3. Elegir y aplicar correctamente las técnicas para controlar y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente (G1, G5, G6, G7, G8, G13, G14, N1, N2, N3, E5, EA3, EA4).

R4. Aplicar eficazmente las herramientas básicas de un Servicio de Atención al Cliente: el Sistema de Quejas y Reclamaciones y el Sistema de Garantía de la Calidad (G1, G5, G6, G7, G8, G13, G14, N1, N2, N3, E13, EA2).

Plan Tutorial

Atención presencial individualizada (incluir las acciones dirigidas a estudiantes en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria)

Habrà un horario de tutoría presencial, y se procurará que el mismo se adecúe lo más posible a las posibilidades de asistencia del alumnado. Se deberá concertar cita previa a través del campus virtual de la asignatura. Las horas semanales dedicadas a tutorías por el equipo docente dependerán del contrato de cada docente.

Las horas y días de las tutorías semanales para las cuarenta semanas lectivas se indicarán a principio del curso en el Campus Virtual de la asignatura y en el tablón de anuncio ubicado a la entrada del despacho de cada profesor.

Los estudiantes que se encuentren en 5ª, 6ª y 7ª convocatoria y hayan renunciado a la evaluación continua en los plazos establecidos al efecto, tienen derecho a un plan de acción tutorial en los términos recogidos en el Plan de Acción Tutorial de la Facultad de Economía, Empresa y Turismo disponible en la página web de la Facultad en el apartado Estudiantes.

Atención presencial a grupos de trabajo

También se realizarán tutorías en pequeños grupos (máximo 4) con cita previa concertada a través del Campus Virtual de la ULPGC por uno de los miembros del grupo, debiendo el alumno indicar tal extremo.

Atención telefónica

No se realizarán este tipo de atención.

Atención virtual (on-line)

Por otra parte, también se realizará atención virtual (on line) a través del Campus virtual de la asignatura, que se responderá en un plazo inferior a 72 horas (sin contar los días no lectivos)

Datos identificativos del profesorado que la imparte.

Datos identificativos del profesorado que la imparte

Dr./Dra. Pablo Javier Hernández Bolaños

(COORDINADOR)

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458130 **Correo Electrónico:** pablo.hernandezbolanos@ulpgc.es

D/Dña. Emilio Hernández Lasso

Departamento: 230 - ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Ámbito: 650 - Organización De Empresas

Área: 650 - Organización De Empresas

Despacho: ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Teléfono: 928458130 **Correo Electrónico:** emilio.hernandez@ulpgc.es

Bibliografía

[1 Básico] UNE-EN ISO 9001: 2015. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos

AENOR

- (2015)

[2 Básico] Control de calidad /

Dale H. Besterfield ; traducción, Raúl Bautista Gutiérrez, revisión técnica, Guillermo Haaz Díaz.

Prentice Hall Hispanoamericana,, México : (2009) - (8ª ed.)

9786074421217

[3 Básico] Determining excellence: EFQM model 2010 : taking the first steps : a questionnaire approach /

EFQM Foundation.

EFQM,, Bruselas : (2010)

[4 Básico] Gestión de la calidad y el medio ambiente /

Víctor Padrón Robaina, Lucía Melián Alzola.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, Vicerrectorado de Ordenación Académica y Espacio Europeo de Educación Superior,, Las Palmas de Gran Canaria :

978-84-9042-003-4

[5 Básico] UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.

AENOR ;, Madrid : (2015)