



1. Identificación

1.1. De la Asignatura

Curso Académico	2017/2018
Titulación	GRADO EN TURISMO
Nombre de la Asignatura	GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO
Código	3403
Curso	SEGUNDO
Carácter	OBLIGATORIA
N.º Grupos	2
Créditos ECTS	6
Estimación del volumen de trabajo del alumno	150
Organización Temporal/Temporalidad	Segundo Cuatrimestre
Idiomas en que se imparte	ESPAÑOL
Tipo de Enseñanza	Presencial

1.2. Del profesorado: Equipo Docente



Coordinación de la asignatura JOSE ANTONIO GARCIA HERNANDEZ Grupo de Docencia: 1 y 2 Coordinación de los grupos:1	Correo Electrónico / Página web / Tutoría electrónica	josegar@um.es www.eutm.es Tutoría Electrónica: Sí				
	Teléfono, Horario y Lugar de atención al alumnado	Duración	Día	Horario	Lugar	Observaciones
	Primer Cuatrimestre	Lunes	11:00- 13:00		Despacho ubicado en la 1ª planta junto al ascensor. Alumnos OL a través de teléfono, email o foros.	
	Primer Cuatrimestre	Martes	16:00- 18:00		Despacho ubicado en la 1ª planta junto al ascensor. Alumnos OL a través de teléfono, email o foros.	

2. Presentación

La guía docente de la asignatura esta desarrollada con total flexibilidad, de tal manera que la dinámica del proceso formativo marcará las posibles modificaciones a realizar en cualquier elemento de la misma.

La asignatura pretende profundizar en los conocimientos del alumno en relación a uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y cuyo grado de implantación dentro del tejido socioeconómico español experimentará, sin duda, un crecimiento exponencial en los próximos años.



El sector turístico, pieza fundamental del desarrollo socioeconómico en España y en la Región de Murcia, no es ajeno a este proceso de cambio. La competitividad del sector no puede seguir basada en estrategias de precios bajos, debiendo apostar por estrategias basadas en la calidad. En este sentido, el compromiso, concienciación y formación de todos los futuros profesionales del sector turístico es clave.

Esta realidad justifica la existencia de esta asignatura que tiene como objetivos prioritarios en este curso los siguientes:

1. Concienciar a los alumnos sobre la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.
2. Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa, con especial incidencia en el sector turístico.
3. Contribuir a aumentar la capacidad de los alumnos para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de trabajos en equipo y la ejecución de actividades investigadoras en relación a temas de actualidad que tengan conexiones directas con los contenidos del temario de la asignatura.
4. Acercar al alumno la realidad que se vive en las organizaciones actuales a través de lecturas, casos prácticos y simulaciones basadas en hechos reales vividos por empresas e instituciones públicas en su deseo de instaurar una nueva cultura basada en la mejora continua.

3. Condiciones de acceso a la asignatura

3.1 Incompatibilidades

No consta

3.2 Recomendaciones

La asignatura comprende entre sus temas el estudio de las herramientas para la mejora de la calidad (gráfico de Pareto, gráficos de dispersión, histogramas, sistemas de encuestación, etc.) siendo necesario que los



alumnos posean conocimientos básicos de estadística descriptiva. Manejarse con soltura en el cálculo de medias, frecuencias absolutas y relativas, varianza, desviación típica, representación de histogramas, gráficos de dispersión, etc. es fundamental. Al mismo tiempo, los alumnos deben dominar a nivel de usuario el manejo de hojas de cálculo (Excel) y procesador de textos (Word).

4. Competencias

4.1 Competencias Básicas

- CB1. Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio
- CB2. Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio
- CB3. Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética
- CB4. Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado
- CB5. Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía

4.2 Competencias de la titulación

- CGT1. Capacidad de análisis y síntesis.
- CGT23. Sensibilidad hacia temas medioambientales
- CGT2. Capacidad de organización y planificación.
- CGT4. Conocimiento de una lengua extranjera.
- CGT5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
- CGT6. Capacidad de gestión de la información.
- CGT7. Resolución de problemas
- CGT8. Toma de decisiones.
- CGT9. Trabajo en equipo.
- CGT10. Trabajo en un equipo de carácter interdisciplinar.
- CGT11. Trabajo en un contexto internacional
- CGT13. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad
- CGT14. Razonamiento crítico
- CGT15. Compromiso ético.
- CGT16. Aprendizaje autónomo.
- CGT17. Adaptación a nuevas situaciones.
- CGT18. Creatividad
- CGT19. Liderazgo.
- CGT20. Conocimiento de otras culturas y costumbres.
- CGT21. Iniciativa y espíritu emprendedor
- CGT22. Motivación por la calidad



- CE1. Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, jurídica, política, laboral y económica.
- CE2. Analizar la dimensión económica del turismo.
- CE3. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del turismo y de la nueva sociedad del ocio.
- CE5. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.
- CE7. Reconocer los principales agentes turísticos.
- CE8. Evaluar los potenciales turísticos y el análisis prospectivo de su explotación.
- CE23. Analizar los impactos generados por el turismo.

4.3 Competencias transversales y de materia

5. Contenidos

TEMA 1. Introducción a la calidad: conceptos y evolución.

1.1. Introducción. 1.2. La calidad del servicio en el Sector Turístico. 1.3. Evolución Histórica de la Gestión de la Calidad. 1.4. Concepto de Calidad: Dimensiones y principios. 1.5. Clases de Calidad. 1.6. Posibles obstáculos a la satisfacción del cliente: Modelo del Gap. 1.7. Definiciones de términos relacionados con la Calidad basada en la ISO 9000:2005. 1.8. La calidad, los procesos, los clientes internos y los clientes externos. 1.9. Anexo: Conceptos básicos.

TEMA 2. Principales teorías de la calidad

2.1. Introducción a las principales teorías de Gestión de la Calidad en el Sector Turístico. 2.2. La gestión de la Calidad Total según DEMING. 2.3. La gestión de la Calidad Total según JURAN. 2.4. La gestión de la Calidad Total según CROSBY. 2.5. La gestión de la Calidad Total según ISHIKAWA. 2.6. La gestión de la Calidad Total aplicada en la Empresa Turística.

TEMA 3. Costes de calidad en las empresas turísticas.

3.1. Introducción. 3.2. Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad. 3.2.1. Los costes de la no calidad. 3.2.1.1. Costes de fallos internos. 3.2.1.2. Costes de fallos externos. 3.2.2. Los costes de la calidad. 3.2.2.1. Costes de prevención. 3.2.2.2. Costes de evaluación. 3.3. La curva de los costes totales asociados a la calidad.

TEMA 4. Herramientas para la mejora de la calidad aplicadas al sector turístico.

4.1. Introducción. 4.2. La tormenta de ideas. 4.3. El diagrama de flujo. 4.4. La hoja de comprobación. 4.5. Diagrama de Ishikawa o de causa-efecto. 4.6. Gráfico de Pareto. 4.7. Diagrama de dispersión. 4.8. Histogramas. 4.9. Gráficos de control.



TEMA 5. Diagnóstico, planificación y control de calidad en la empresa turística.

5.1. El proceso de generación de un servicio turístico de calidad. 5.2. Condiciones básicas para la implantación de un SGC. 5.3. Fases para el desarrollo de un SGC en una empresa turística. 5.4. Conclusiones.

TEMA 6. Normalización, auditoría y certificación de la calidad.

6.1. La normalización y las normas. 6.2. El proceso de auditoría de la calidad. 6.3. El proceso de certificación de la calidad.

TEMA 7. El EFQM: un modelo para la excelencia.

7.1. Estructura del Modelo EFQM de Excelencia 7.2. El proceso de formulación, diseño e implantación de un plan de excelencia basado en el modelo EFQM. 7.3. La autoevaluación conforme al modelo EFQM. 7.4. Tipos de enfoques de autoevaluación. 7.5. El proceso de identificación de los puntos fuertes y áreas de mejora, y el sistema de puntuación.

TEMA 8. La calidad turística en España.

8.1. Plan de Calidad del turismo español. 8.2. Sistema de Calidad Turística Española (SCTE): definición, objetivos, actuaciones, características y estructura. 8.3. SCTE Sectores. 8.3.1. Un solo ente gestor: el ICTE. 8.3.2. Normas de calidad. 8.3.3. Adhesión, Auditoría y Certificación SCTE. 8.3.4. Apoyo de la Secretaría General de Turismo. 8.3.5. La marca de Calidad Turística Española "Q". 8.4. SCTE Destinos. 8.4.1. Características y objetivos del SCTED. 8.4.2. Elementos del SCTED. 8.4.3. Implantación del SCTED. 8.5. Conversión del SCTE en normativa UNE-EN-ISO.

TEMA 9. La gestión de la calidad en el servicio turístico: la investigación de mercado para la calidad.

9.1. Objetivos de la investigación de mercado para la calidad. 9.2. Métodos de investigación. 9.3. Tipología de la información. 9.4. Requisitos para que la investigación de mercados sea eficaz. 9.5. Modelo HOTELQUAL. 9.6. Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

PRÁCTICAS

Práctica 1. Cálculo de los costes de la calidad en las empresas turísticas.: *Relacionada con los contenidos Tema 1, Tema 2, Tema 3 y Tema 8*

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.



- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual EUTM.

Práctica 2. Aplicación de práctica de las principales herramientas para la calidad: histograma, gráfico de control, diagrama de Pareto, etc.: *Relacionada con los contenidos Tema 1, Tema 2, Tema 4 y Tema 8*

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual EUTM.

Práctica 3. Práctica de normalización y certificación de una empresas turística.: *Relacionada con los contenidos Tema 5, Tema 6, Tema 7 y Tema 8*

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual EUTM.

Práctica 4. Casos prácticos de aplicación del modelo SERVQUAL Y HOTELQUAL.: *Relacionada con los contenidos Tema 1, Tema 9, Tema 2 y Tema 8*

Práctica evaluable para ambas modalidades (Presencial y Online).

- Los alumnos presenciales realizarán la práctica en clase.
- Los alumnos online podrán acceder y entregar la práctica evaluable, así como, conocer su calificación y comentarios del profesor, a través del Aula Virtual EUTM.

6. Metodología Docente

Grupo1

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
GRUPO PRESENCIAL	MODALIDAD PRESENCIAL			



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
AF 1 Exposición teórica (clase magistral)	Actividades de clase expositiva. Exposición teórica, clase magistral, proyección..., dirigida al gran grupo, con independencia de que su contenido sea teórico o práctico. Junto a la exposición de conocimientos, en las clases se plantean cuestiones, se aclaran dudas, se realizan ejemplificaciones, se establecen relaciones con las diferentes actividades prácticas que se realizan y se orienta la búsqueda de información.	29	30	59
AF 2 Trabajos dirigidos	Seminarios. Trabajo de los alumnos de profundización en una temática concreta, que puede integrar contenidos teóricos y prácticos, realizado en grupos reducidos y supervisado por el profesor, concluyendo con la elaboración y presentación escrita de un informe que, en algunos casos, puede hacerse público mediante exposición oral por parte de los alumnos y debate.	5	20	25
AF 3 Resolución de problemas	Actividades de clase práctica de aula. Actividades prácticas de ejercicios y resolución de problemas, estudio de casos, aprendizaje orientado a proyectos, exposición y análisis de trabajos, debates, simulaciones, etc. Suponen la realización de tareas por parte de los alumnos, dirigidas y supervisadas por el profesor, con independencia de que en el aula se realicen individualmente o en grupos reducidos.	15	25	40
AF 4 Prácticas con ordenadores	Actividades prácticas con ordenador. Actividades de los alumnos en aulas de informática, realizadas en grupos reducidos o individualmente, dirigidas al uso y conocimiento de TIC, supervisadas por el profesor.	10	15	25
AF 7 Evaluación		1		1
	Total	60	90	150



Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
---------------------	-------------	--------------------	------------------	--------------------

Grupo2

Actividad Formativa	Metodología	Horas Presenciales	Trabajo Autónomo	Volumen de trabajo
GRUPO ONLINE	MODALIDAD ONLINE			
AF1 Exposición teórica	Actividades de clase expositivas a través de los contenidos facilitados a través del AV EUTM, foros para el debate y videoconferencias.	0	9	9
AF2 Tutorías individuales y trabajos dirigidos por el profesor	Para los alumnos online las tutorías se realizarán a través de videoconferencias, correo electrónico y portafolio electrónico.	0	7.5	7.5
AF3 Resolución de problemas y estudio de casos vía AV EUTM	Actividades de prácticas evaluables facilitadas a través del AV EUTM para evaluación de la adquisición de las competencias.	0	10	10
AF 5 Trabajo autónomo			12.5	12.5
AF7 Evaluación		1	110	111
	Total	1	149	150

7. Horario de la asignatura

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2017-18#horarios>



8. Sistema de Evaluación

Grupo1

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	En el examen se valorará el dominio global de la materia. En todos los casos se tendrá en cuenta la redacción, ortografía y la presentación. Se realizará un examen parcial a mitad del cuatrimestre. El alumnado que supere esta prueba (nota mínima 5) eliminará dicha materia para el examen final.
Ponderación	65
Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales
Criterios de Valoración	Prácticas evaluables obligatorias: Se valora la capacidad del alumno para resolver los ejercicios planteados correctamente aplicando los conocimientos adquiridos, así como, la correcta interpretación de los mismos y la propuesta de decisiones empresariales adecuadas basadas en esta información. Los proyectos de presentación obligatoria programados forman parte de la evaluación continua propuesta en el EEES y se realizarán en clase (alumnos online en AV EUTM).
Ponderación	15
Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	Se valorará el interés del alumnado a través de la observación de su participación en los trabajos propuestos para su resolución en clase y/o AV EUTM. Participación e interés en las actividades propuestas: 15% Asistencia a clase: 5%
Ponderación	20



Grupo2

Métodos / Instrumentos	Examen oral y escrito.
Criterios de Valoración	En el examen se valorará el dominio global de la materia. En todos los casos se tendrá en cuenta la redacción, ortografía y la presentación.
Ponderación	65
Métodos / Instrumentos	Proyectos de presentación obligatoria individuales o grupales
Criterios de Valoración	Prácticas evaluables obligatorias: Se valora la capacidad del alumno para resolver los ejercicios planteados correctamente aplicando los conocimientos adquiridos, así como, la correcta interpretación de los mismos y la propuesta de decisiones empresariales adecuadas basadas en esta información. Los proyectos de presentación obligatoria programados forman parte de la evaluación continua propuesta en el EEES y se realizarán en clase (alumnos online en AV EUTM).
Ponderación	15
Métodos / Instrumentos	Procedimientos de observación del trabajo del estudiante
Criterios de Valoración	Se valorará el interés del alumnado a través de la observación de su participación en los trabajos propuestos para su resolución en AV EUTM.
Ponderación	20

Fechas de exámenes

<http://www.um.es/web/turismo/contenido/estudios/grados/turismo/2017-18#exámenes>

9. Resultados del Aprendizaje

- Principios generales del Turismo
- Identificar y analizar los distintos agentes que participan en la configuración de la actividad turística, su evolución, impactos y potencialidades.



- Manejar los principales conceptos del Turismo.
- Identificar y analizar los distintos agentes del Sector Turístico.
- Analizar los impactos generados por el Turismo.
- Aplicar estrategias basadas en la calidad y en la satisfacción del cliente el ámbito turístico.
- Utilizar técnicas de comunicación.
- Planificar y gestionar los recursos humanos de las organizaciones turísticas como criterio de calidad.

10. Bibliografía

Bibliografía Básica



ALONSO ALMEIDA, MAR; BARCOS REDIN, LUCIA; MARTIN CASTILLA. (2006): Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Ed. Síntesis. Madrid



[ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN](#)



[EUROPEAN FOUNDATION for QUALITY MANAGEMENT](#)



[INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURISTICA ESPAÑOLA](#)



[INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION](#)



[SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA EN DESTINO \(SICTED\)](#)

Bibliografía Complementaria



AMAT ORIOL. (1992): Costes de calidad y de no calidad. Ediciones Gestión 2000, S.A.



[ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD](#)



[CALIDAD TURÍSTICA](#)



[CALIDAD TURÍSTICA HOY](#)



CLAVER CORTES, E; LLOPIS TAVERNER, JUAN; TARI GUILLO (1999): Calidad y dirección de empresas. Ed. Civitas. Madrid



COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN



ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



EXCELTUR, ALIANZA PARA LA EXCELENCIA TURÍSTICA



GONZALEZ MENORCA, CARLOS; GONZÁLEZ MENORCA, LEONOR; JUANEDA AYENSA, EMMA; PELEGRÍN BORONDO, JORGE: "La Calidad en las organizaciones turísticas". Editorial Paraninfo, Madrid (2014).



PUIG-DURAN FRESCO, JORGE (2006): Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Ed. Diaz de Santos. Madrid

11. Observaciones y recomendaciones

ACLARACIÓN GRUPOS ALUMNOS:

Los grupos 1 y 2 se refieren a la modalidad presencial y online, respectivamente.

ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD:

"Aquellos estudiantes con discapacidad o necesidades educativas especiales pueden dirigirse al Servicio de Atención a la Diversidad y Voluntariado (ADYV; <http://www.um.es/advv/>) para recibir orientación sobre un mejor aprovechamiento de su proceso formativo y, en su caso, la adopción de medidas de equiparación y de mejora para la inclusión, en virtud de la Resolución Rectoral R-358/2016. El tratamiento de la información sobre este alumnado, en cumplimiento de la LOPD, es de estricta confidencialidad".

OBSERVACIONES DE EVALUACIÓN:

Se realizará una evaluación continuada a lo largo del curso a través de las pruebas teórico-prácticas establecidas. La calificación está constituida por la suma de las notas del Examen Final, los Proyectos de Presentación Obligatoria (los alumnos online resolverán y presentarán la resolución de los problemas planteados a través del aula virtual de EUTM), y los Procedimientos de Observación (los alumnos de la modalidad online a través de su participación en foros y debates). Las calificaciones obtenidas en los Proyectos de Presentación Obligatoria (Resolución de Problemas y Realización y Exposición de trabajos) y



los Procedimientos de Observación se mantendrán únicamente en las convocatorias a que tenga derecho el alumno, hasta que comience de nuevo la docencia de la asignatura en un nuevo curso. Así, las calificaciones por evaluación continua del curso anterior quedan caducadas, y por tanto eliminadas, debiendo iniciar de nuevo el alumno el proceso de evaluación continua.