

TITULACIÓN: GRADO EN TURISMO

1. DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA

Nombre: **GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD EN EL TURISMO**

Curso: CUARTO

Semestre: PRIMERO

Tipo (Formación Básica/Obligatoria/Optativa): Optativa

Horas de clase semanales: 4

Créditos totales (LRU / ECTS): 6

Año del Plan de Estudio: 2009

Profesor: Ignacio Montojo de Vega

Dirección electrónica: ignacio.montojo@eusa.es:

2. DESCRIPTORES

Esta asignatura contribuye a desarrollar en el alumno el sentido de la organización de una empresa sobre la base de unos modelos cualitativos o específicos de referencia, sirviendo de apoyo para afrontar cualquier situación profesional (ya sea operativa o gerencial).

Sistemas de gestión de la calidad y mejora de los procesos operativos. I+D+i en empresas turísticas. Satisfacción de clientes. Modelos de referencia, normas y reconocimientos externos (Certificados). ISO. Q de Calidad Turística. Calidad en Destinos. Sistemas de gestión específicos (seguridad laboral y alimentaria, medio ambiente, accesibilidad universal y Responsabilidad Social Empresarial (RSE)).

Eminentemente práctica, y sobre aplicaciones directas sobre el contexto turístico-profesional de la titulación, la asignatura hace especial hincapié en el uso de las herramientas actuales y adecuadas para la implantación de los sistemas de gestión en las empresas turísticas, sus procesos y la satisfacción de los clientes, y como consecuencia el éxito empresarial.

Pese al pragmatismo descrito de la asignatura, su explicación se caracterizará, no obstante, por observar un nivel adecuado de rigor teórico, con el que el alumno pueda desarrollar habilidades que redundará en su formación orientada a la innovación tecnológica.

Permite aunar y ordenar todos los conocimientos en un sistema certificable, permitiendo al alumno poner en práctica y ordenar todos los conocimientos adquiridos durante sus estudios, orientándose al éxito empresarial basado en la satisfacción.

3. SITUACIÓN

CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS PREVIOS:

Si bien no existe formalmente ningún prerrequisito para cursar esta asignatura, para que el estudiante pueda seguirla de forma adecuada es conveniente que tenga conocimientos básicos de organización empresarial y gestión.

RECOMENDACIONES:

Es recomendable disponer de las normas publicadas por AENOR en materia de Calidad y Medio Ambiente, así como el modelo EFQM de Excelencia Empresarial.

Es aconsejable disponer de algún software específico de gestión y de herramientas de análisis y de diagramas (tipo igrafx).

ADAPTACIONES PARA ESTUDIANTES CON NECESIDADES ESPECIALES (ESTUDIANTES EXTRANJEROS, ESTUDIANTES CON ALGUNA DISCAPACIDAD, ...)

La asignatura no necesita un tratamiento especial ni itinerario analítico sobre su accesibilidad, que los habituales.

4. OBJETIVOS Y COMPETENCIAS

OBJETIVOS

- 1.- La asignatura pretende dotar al alumno de los conocimientos básicos esenciales relativos a la Gestión y Mejora de la Calidad como 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, especialmente, aquellas dedicadas a la prestación de servicios turísticos.
- 2.- Concienciar al alumno sobre la importancia de asumir en el plano personal y profesional la filosofía, los principios, los valores y los conceptos clave que conforman la Gestión de la Calidad Total (Gestión de la Excelencia), formándose en el uso de la terminología, los modelos y las técnicas de mayor aplicación a las organizaciones turísticas.
- 3.- Dotar al alumno de los conocimientos básicos que le permitan en el futuro profundizar en el manejo de las técnicas necesarias para diseñar e implantar sistemas de calidad aplicados a diferentes tipos de organizaciones turísticas.
- 4.- Formar al alumno en el manejo de Normas de Calidad (de productos/servicios y de gestión) así como de Modelos de Excelencia.
- 5.- Contribuir a aumentar la capacidad del alumno/a para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de:
 - 5.1. Trabajos en equipo
 - 5.2. Organización y participación en debates
 - 5.3. Actividades básicas de investigación y búsqueda de documentación
 - 5.4. Lectura y estudio de artículos especializados
 - 5.5. Elaboración de resúmenes de contenidos dentro del programa de la asignatura
 - 5.6. Resolución de casos prácticos
 - 5.7. Preparación de presentaciones multimedia
 - 5.8. Exposiciones públicas de contenidos

COMPETENCIAS:

Competencias específicas:

- Comprender los principios en los que debe fundamentarse la prestación de servicios turísticos bajo premisas de Calidad en sentido amplio.
- Comprender la importancia de prestar servicios de calidad creciente a partir del carácter dinámico y evolutivo de las demandas y expectativas del cliente turístico, de los cambios constantes en las dinámicas de los sectores, de las nuevas formas organizativas y, en general, de la nueva sociedad del ocio y el tiempo libre.
- Conocer las principales organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el mundo de la calidad y, específicamente, con la calidad turística.
- Potenciar en el alumno una actitud personal y profesional marcada por la idea de mejora continua y servicio al cliente
- Evaluar las potencialidades de un turismo basado en criterios de calidad desde una óptica integral (calidad de servicio, sostenibilidad, accesibilidad, seguridad, etc.) y analizar de forma prospectiva su posible explotación como fórmulas para el logro de ventajas competitivas sostenibles.
- Gestionar los recursos financieros, los ingresos y los costes bajo premisas de eficiencia y calidad
- Definir objetivos, estrategias y políticas de calidad.
- Dirigir y hacer gestión (management) en entidades turísticas siguiendo estrategias de diferenciación y de liderazgo en costes apoyadas en la aplicación de principios de calidad.
- Conocimiento práctico de los diferentes modelos de gestión de la calidad aplicables al sector turístico.
- Comprender el marco normativo nacional, europeo e internacional de carácter voluntario que aplica a las organizaciones turísticas que desean aplicar estrategias de calidad
- Concienciar sobre la necesidad de gestionar establecimientos turísticos para ofertar servicios de calidad acordes con las expectativas del cliente.
- Planificar y gestionar los recursos humanos y materiales de organizaciones turísticas con criterios de calidad.

Competencias genéricas:

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organización y planificación
- Comunicación oral y escrita en lengua nativa
- Capacidad de gestión de la información
- Resolución de problemas
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo
- Habilidades en las relaciones interpersonales
- Razonamiento crítico
- Compromiso ético
- Aprendizaje autónomo
- Creatividad
- Iniciativa y espíritu emprendedor
- Motivación por la calidad
- Sensibilidad hacia temas sociales y medioambientales

5. CONTENIDOS O BLOQUES TEMÁTICOS

- **Tema 1.-** Fundamentos de la Gestión Integrada de la Calidad y su aplicación al sector turístico
- **Tema 2.-** Estrategia de Calidad en Servicios Turísticos
- **Tema 3.-** Aseguramiento y Gestión Integrada de la Calidad mediante normas. Infraestructura Institucional para la Calidad. Normas de Calidad en el Sector Turístico.
- **Tema 4.-** Gestión de la Excelencia y Servicios Turísticos: El Modelo Europeo de Excelencia en la Gestión

6. TEMARIO DESARROLLADO

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO

- 1.1. Introducción a los sistemas de gestión. Orígenes y Evolución. De la Calidad a la Gestión
- 1.2. Los Sistemas de Gestión, ámbitos y sectorización.
- 1.3. De la sistemática a la aplicación de un modelo. Normas, modelos, sectores, y certificación de sistemas de gestión. Organismos de Calidad (acreditadores, normalizadores, evaluadores, certificadores, ...).

En este Capítulo se realizará una inmersión sobre la gestión empresarial, y cómo ésta ha evolucionado adaptándose a modelos de referencia contrastados. Esta visión general permitirá entender posteriormente conocimientos más avanzados sobre contextos y entornos empresariales específicos.

CAPÍTULO 2 ESTRATEGIA DE CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS. LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL.

- 2.1 El Sistema de Gestión y las Estrategias Empresariales.
- 2.2 Bases estructurales y estratégicas de un Sistema de Gestión.
 - 2.2.1 La estructura de Alto Nivel: Consideraciones de adaptación a las normas.
 - 2.2.2 El Organigrama empresarial, funciones y responsabilidades: El departamento de Calidad (Gestión) y el responsable representante de la Dirección. Funciones y responsabilidades.
 - 2.2.3 La Información Documentada: El Manual, procedimientos, formatos y registros. Elaboración y estructura.
 - 2.2.4 La Satisfacción del cliente. Conceptos. Metodología de medición. Las encuestas. La atención directa al cliente. El feedback de las RRSS, plataformas e internet. Cómo gestionarlo.
 - 2.2.5 Métodos de mejora continua: La participación del personal en la mejora. Grupos de Mejora y herramientas de trabajo. La mejora basada en la mejora de procesos
 - 2.2.6 La gestión del riesgo como requisito actual de los nuevos sistemas con estructura de alto nivel o fundamento en el control de riesgos vitales.

Este tema permitirá entender la calidad como una estrategia empresarial y de esa forma desarrollar una estructura interna orientada a resultados y a satisfacción de clientes. Se planteará las bases internas sobre las que se soporta cualquier sistemática (decir qué se hace, hacerlo y demostrarlo).

CAPÍTULO 3 ASEGURAMIENTO Y GESTIÓN INTEGRADA DE LA CALIDAD MEDIANTE NORMAS. INFRAESTRUCTURA INSTITUCIONAL PARA LA CALIDAD. NORMAS DE CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO.

- 3.1 Sistemas Parametrizados y la integración de Sistemas.
- 3.2 La clasificación administrativa de establecimientos. Clasificación de Hoteles. Normativas Internacionales, nacionales y autonómicas. Clasificación de otros establecimientos (Alojamientos rurales, Restaurantes, Parques,...).
- 3.3 Las Normas de Calidad Turística: De las UNE a las ISO. El Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE- Q de Calidad). Normas UNE sectoriales. Aplicación. Las nuevas ISO especializadas en el sector turístico. La UNE ISO 22483:2020 Turismo y Servicio relacionados. Hoteles. Requisitos
- 3.4 Sistemas de Gestión de la Calidad según la norma UNE EN ISO 9001:2015. Requisitos
- 3.5 Otros sistemas certificables y específicos en Calidad en el sector turístico
- 3.6 Sistema de Gestión Medioambiental según la norma UNE EN ISO 14001:2015. Requisitos.
- 3.7 Sistemas de Gestión Alimentaria: El Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos. Sistemas APPCC-HACCP. Sistemas Internacionales: BRC, IFS (International Featured Standards), ISO 22000.
- 3.8 Otros sistemas y normas: SEGURIDAD Laboral (ISO 45001) / Accesibilidad Universal: Norma UNE 170001-1 y 2.

En este capítulo nos centraremos específicamente en los sistemas de gestión de la Calidad, sus normas y requisitos. Se dará a conocer las normativas obligatorias por la administración (estrellas,...) y las distintas normas voluntarias en sistemas de gestión.

CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LA EXCELENCIA Y SERVICIOS TURÍSTICOS: EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN.

Mediante este capítulo conseguiremos cerrar el círculo de los sistemas de gestión, sobre un modelo de autoevaluación, evaluación externa por puntos, obtención de sello y participación en los Premios nacionales e Internacionales expresos sobre este modelo.

CAPÍTULO 5 LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN Y EL CARÁCTER DIFERENCIADOR. CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS. ULTIMAS TENDENCIAS.

- 5.1 Proceso de implantación. Pasos y pautas de trabajo.
- 5.2 Las auditorías: Auditorías Internas y Auditorías de primera parte
- 5.3 La Certificación: Sellos y reconocimientos externos. Organismos certificadores y carácter global de los sellos. La consecución de ventajas comerciales y diferenciadoras frente a la competencia.
- 5.4 Las últimas tendencias en materia de Certificación.
 - 5.4.1 La Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa (RSE; RS-10, ...)
 - 5.4.2 Los Sistemas de Calidad en Destinos Turísticos (SICTED).
 - 5.4.3 Los Planes de Calidad Turística. Nacional y Autonómica
 - 5.4.4 La eficiencia energética: La ISO 55001

Este capítulo recoge el proceso final por el que las organizaciones buscan el reconocimiento externo, y cuáles son las últimas tendencias en materia de gestión y externalización. El alumno encontrará una nueva alternativa de desarrollo profesional y conocimiento suficiente para la aplicación metodológica de cualquiera de las sistemáticas desarrolladas en la asignatura.

NOTA: Esta programación tiene carácter provisional por lo que habrá de ir ajustándose a las necesidades que se vayan detectando a lo largo del semestre. En consecuencia, de sufrir alteraciones éstas serán comunicadas convenientemente a los estudiantes.

7. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DOCENTES

La docencia de la Asignatura será presencial, con un importante apoyo en los ejercicios prácticos y lecturas.

La enseñanza presencial constará de un 75% de clases de Enseñanzas Básicas y un 25% de Enseñanzas Prácticas y de Desarrollo organizadas del modo siguiente:

- Enseñanzas básicas (EB):

Se llevarán a cabo 4 sesiones semanales de 1 hora de duración, a lo largo de todo el cuatrimestre. Estas clases se basarán en lecciones magistrales por parte del profesor y su finalidad será introducir los principales aspectos teóricos de cada tema así como mostrar la aplicación de las técnicas desarrolladas a nivel teórico por medio de presentaciones.

No se cuenta con un manual propio que se ajuste plenamente al programa a impartir. El alumno dispondrá de las transparencias de exposición, las cuales servirán como línea maestra sobre la que se apoyarán, La legislación específica, las anotaciones y apuntes propios de los alumnos, así como las lecturas y enlaces de conocimiento que se recomienden. Así mismo existen varios manuales de consulta, según se detalla en la bibliografía, que pueden ser utilizados por los alumnos que deseen ampliar los apuntes del profesor.

- Enseñanzas prácticas y de desarrollo (EPD):

Durante las sesiones teóricas, se intercalarán dinámicas y ejercicios prácticos sobre los conceptos impartidos. Las dinámicas serán fundamentalmente prácticas y se dedicarán a la resolución de ejercicios por parte del alumno.

El método será la puesta a disposición de los alumnos de casos prácticos con tiempo suficiente para su solución por escrito. Se valorará, no solo una respuesta cierta sobre los ejercicios, sino la justificación y explicación de la solución dada, el trabajo realizado con limpieza y estética (gráficos), el uso de programas específicos, la entrega en fecha,...características que primarán sobre el resto.

Los ejercicios serán formulados en la plataforma e identificados como obligatorios para acceder a la "Evaluación Continua" (Numerados como N1, N2, N3...)

La elaboración de las soluciones de los casos prácticos por los alumnos se realizará preferentemente fuera del horario de docencia, dedicándose el tiempo de clase, salvo indicación en contra del profesor, a la corrección del trabajo previamente realizado por los alumnos. La corrección de las cuestiones planteadas se realizará mediante el procedimiento de la puesta en común por los alumnos, bajo la supervisión del profesor. El profesor también podrá recoger las soluciones por escrito de los alumnos para su evaluación. Los casos prácticos serán explicados a los alumnos en las clases.

Además de estos módulos de enseñanza, el alumno asistirá a una serie de actividades en donde se le mostrará la realidad de los conceptos aprendidos sobre empresas y organismos en donde se hayan desarrollado sistemáticas o prácticas de gestión de calidad.

8. TÉCNICAS DE EVALUACIÓN

Todas las actividades realizadas a lo largo del curso serán tenidas en cuenta en la evaluación, otorgándose a cada una de ellas un peso distinto en la calificación global, dependiendo de su importancia dentro de la Asignatura, de la complejidad que conlleva, así como del esfuerzo y dedicación necesarios por parte del alumno.

En concreto, las pruebas específicas que se llevarán a cabo para evaluar tanto las competencias específicas como las transversales, serán las siguientes:

Con Evaluación continua (marco del EEES para la evaluación de titulaciones).

En el sistema de evaluación continua la asistencia a clase es obligatoria y su valoración en el proceso de evaluación continua de esta asignatura está en función del trabajo realizado por el alumno en las diferentes

sesiones. Requisito indispensable de asistencia de cómo mínimo al 80% de las clases y entrega de las actividades y trabajo final en fecha y forma establecido por el profesor.

Por tanto, la evaluación final dada al alumno en la asignatura se basará en aspectos como: asistencia a clase, participación activa en la misma, casos y ejercicios prácticos, exposición de temas y, caso de que no se considere superada la E. Continúa, por la realización de un examen al final del periodo lectivo.

Dichos aspectos serán valorados de la siguiente forma:

1. Actividades en clase: Ejercicios realizados y entregados en clase; Salidas y visitas con entrega de memoria de actividad; Charla de invitados con entrega de memoria de actividad. Etc... Su porcentaje será del 10% de la nota final.
2. Tareas. Ejercicios enunciados en clase para entregar con posterioridad. Su porcentaje será del 10% de la nota final.
3. Ejercicios prácticos: Actividades a realizar en grupo, o individual y su valoración representa el 40% de la nota final.
4. Pruebas escritas parciales eliminatorias. Prueba sobre cuestiones básicas conceptuales, su valoración representa el 50% de la nota final.

En las **actividades** se evaluará especialmente:

- El rigor en el proceso analítico.
- La coherencia, creatividad, innovación y originalidad de los proyectos elaborados.
- La claridad, precisión, síntesis, precisión terminológica y capacidad comunicativa en la presentación oral.
- La calidad final de los ejercicios y proyectos.

Las actividades teórico-prácticas deberán realizarse necesariamente a lo largo del período lectivo de la asignatura, y en la forma y plazos que establezca el profesor.

En caso de no superar la Evaluación continua, el alumno deberá realizar la prueba final.

Sin Evaluación continua: Aquellos alumnos que renuncien al sistema de evaluación continua o no superen el 80% de asistencia, tendrán que:

1. Realizar los Trabajos individuales. Se entregarán los trabajos enunciados por el profesor en clase y publicados en la plataforma: Su porcentaje será del 40%.
2. Llevar a cabo la realización del examen final que se valorará en un 60%.

En las sucesivas convocatorias de la asignatura (segunda y tercera) el alumno se atenderá a las mismas normas que se han establecido en esta programación para la 1ª convocatoria sin evaluación continua.

IMPORTANTE: Los trabajos y casos presentados han de ser originales; esto es, el alumno ha de omitir la copia de otros autores y si así lo hiciese, habría de referenciar la fuente correctamente. El plagio será penalizado con un cero en la convocatoria correspondiente tanto si el documento en cuestión es individual o grupal.

• **Examen final:**

Tendrá lugar al final del cuatrimestre y su peso será del 60% de la nota total de la Asignatura, es decir, 6 puntos sobre 10. De estos 6 puntos, los conocimientos teóricos tendrán un valor aproximado de 3 puntos y se evaluarán a través de preguntas tipo test y/o preguntas de respuestas cortas. Por su parte, los conocimientos prácticos tendrán un valor conjunto de 3 puntos y se evaluarán mediante la resolución de varios problemas.

Si se superan los mínimos exigidos, la calificación final de la Asignatura será la suma de las obtenidas en el examen escrito y en el control continuo. Será necesario alcanzar, en total, un mínimo de 5 puntos para aprobar la Asignatura.

Los alumnos que no aprueben la Asignatura en la primera convocatoria dispondrán de dos convocatorias más. Para estas convocatorias, además del examen final, se entregarán los trabajos individuales, teniéndose en cuenta aquellos presentados en control continuo o convocatorias anteriores. No se tendrán en cuenta las calificaciones de exámenes parciales o controles teóricos.

9. BIBLIOGRAFÍA Y OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

ESPECÍFICA

- *Gestión de la Calidad*. Autores: Calvo de Mora, A., Criado, F. y Periañez, R. Edición: 2021 Publicación: Eds. Pirámide ISBN: 978-84-368-4546-4
- *El cliente es la clave*. Lele, Milind M / Sheth, Jagdish N. Ed. Díaz de Santos, Madrid. 1989.
- Jan Carlzon. *El momento de la verdad*. Ed. Díaz de Santos Madrid. 1991.
- *Cómo medir la satisfacción del cliente*. Bob e.Hayes. Ediciones Gestión 2000, S.A. Madrid. 1995.
- *Normalización de la calidad: Normas ISO 9000* Tomás Chahin.. Artículo (varias web). Buenos Aires. 2000.
- *Asegurando la satisfacción del cliente*. Willy Gerber. Sitio de Internet de Kyon Management Services,

GENERAL

- Norma UNE EN ISO 9001:2015. Requisitos de un sistema de gestión de la calidad. AENOR. 2015.
- Norma UNE EN ISO 14001:2015. Requisitos de un sistema de gestión medioambiental. AENOR. 2015.
- Norma UNE ISO 22483:2020 Turismo y Servicio relacionados. Hoteles. Requisitos. AENOR. 2020.

- OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN (DIRECCIONES DE INTERNET)

WEBGRAFÍA

www.clubexcelencia.org/	Página oficial del Club de Gestión de la Calidad. Mediante esta página, las empresas pueden compartir sus conocimientos y avances en materia de calidad.
www.aenor.es	Página oficial de la Asociación Española para la Normalización.
www.calidadturistica.com	Página oficial del ICTE, para la Q de calidad turística española.
www.efqm.org	Página Oficial en la que hay bastante información referente al modelo de la EFQM.
www.enac.es	Entidad Nacional de Acreditación.
www.calidadendestino.es	Calidad en Destino (SICTED)

- Web de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local. Área de Calidad Turismo. Junta de Andalucía.