

## MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS

<b>Asignatura</b>	Sistemas de gestión de calidad de destinos turísticos	<b>Código</b>	608225
<b>Módulo</b>	Sistemas de Gestión Avanzada del Destino Turístico	<b>Materia</b>	OBLIGATORIA
<b>Carácter</b>	Obligatorio	<b>Créditos</b>	3 ECTS
<b>Plan de estudios</b>	064W – Máster en Planificación y Gestión de Destinos Turísticos (2015-16)	<b>Curso y Bimestre</b>	3º BIMESTRE

<b>Departamento responsable</b>	Geografía – Organización de Empresas y Marketing
<b>Coordinador/a de la asignatura</b>	Francisco Pérez-Villacastín
<b>Curso académico</b>	2021/2022

### SINOPSIS

<b>BREVE DESCRIPTOR</b>
La asignatura presenta una introducción a los sistemas de calidad aplicados en destinos turísticos con el objetivo de que los alumnos se familiaricen con los procesos de implantación de sistemas de gestión de calidad y las certificaciones existentes.
<b>CONOCIMIENTOS PREVIOS RECOMENDADOS</b>
No se requieren
<b>OBJETIVOS FORMATIVOS</b>
<b>Resultados de aprendizaje</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 en empresas turísticas: calidad total, normas ISO, modelo EFQM, etc.; familiarizarse con los modelos de gestión de la calidad en los servicios aplicados al sector turístico.</li> <li>- Conocer el planteamiento y funcionamiento de los sistemas de certificación de calidad turística por sectores y a nivel global del destino</li> </ul>
<b>Competencias</b>
<p><b>Generales:</b> CG3. Adquisición de habilidades relacionadas con el manejo de instrumentos (técnicas y</p>

metodologías) para la planificación y gestión de destinos turísticos.  
CG4. Desarrollo de habilidades para la interpretación de tendencias y el posicionamiento del destino turístico ante contextos de cambio rápido y/o constante.

**Transversales:**

- CT1. Compromiso ético y responsable con la sociedad.
- CT2. Iniciativa y espíritu emprendedor.
- CT3. Capacidad de trabajo en equipo.

**Específicas:**

- CE7 - Manejar los recursos y el capital territorial para el diseño y la estructuración de productos turísticos territoriales.
- CE9. Detectar y gestionar la complejidad de los destinos y los productos turísticos.
- CE11. Habilidad directiva para el gobierno de iniciativas de desarrollo turístico.

**CONTENIDOS TEMÁTICOS**  
**(Programa de la asignatura)**

**Tema 1. La gestión de la calidad**

- I.1. Concepto de la calidad
- I.2. La calidad como ventaja competitiva
- I.3. Principales enfoques en la gestión de la calidad

**Tema 2. Gestión de la calidad en los servicios**

- 2.2 . Características de los servicios
- 2.3 . Gestión de la calidad en organización de servicios
- 2.4 . Instrumentos de medida de la calidad de servicio

**Tema 3. Calidad total y Modelo EFQM**

- 3.1. Orientación al cliente
- 3.2. Liderazgo y compromiso de la dirección
- 3.3. Orientación a los procesos
- 3.4. Formación
- 3.5. Trabajo en equipo
- 3.6. Mejora continua
- 3.7. Participación total
- 3.8. Cooperación con proveedores y clientes

**Tema 4. Normalización y certificación**

- 4.1. La normalización
- 4.2. Las normas ISO 9000
- 4.3. Las auditorías de calidad
- 4.4. La certificación

**Tema 5. Las Herramientas de gestión de la calidad**

- 5.1. Las 7 herramientas clásicas de la calidad
- 5.2. Las 7 nuevas herramientas de la gestión de la calidad

**Tema 6. El Sistema de Calidad Turístico Español (SCTE)**

- 6.1. Introducción
- 6.2. SCTE Destinos o SICTED (Sistema integral de Calidad Turística en Destinos).
- 6.3. SCTE. Buenas Prácticas
- 6.4. SCTE. Capital Humano

**Tema 7. La “Q” de Calidad Turística**

- 8.1. El ICTE. Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad Turística
- 8.2. Características de la Marca “Q”
- 8.3. Beneficios y ventajas
- 8.4. Normas de Calidad
- 8.5. Adhesión y Certificación

**ACTIVIDADES DOCENTES**

**HORAS**

**PRESENCIALIDAD**

Asistencia y participación activa en clase	45	100%
Trabajo guiado	27.5	55 %
Trabajo autónomo del/la alumno/a	40	0%
Trabajo grupal del/la alumno/a	25	0%
Otras actividades	12.5	0%
<b>EVALUACIÓN</b>		
<b>Sistema de evaluación</b>	<b>Participación en la Nota Final</b>	
Pruebas orales y/o escritas	50%	
Presentación en clase	20%	
Trabajos en equipo y/o individuales e informes	20%	
Participación y actitud del/la alumno/a en clase a lo largo del semestre	10%	
<b>Observaciones sobre la evaluación:</b>		
Para realizar la ponderación de todas las partes de la nota será necesario que los estudiantes hayan obtenido en la prueba/s objetiva/s una calificación igual o superior a 5 sobre 10		

## RECURSOS

<b>BIBLIOGRAFÍA BÁSICA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ALONSO ALMEIDA, M., BARCOS REDÍN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). <i>Gestión de la calidad de los procesos turísticos</i>. Síntesis. Madrid.</li> <li>- LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): <i>Calidad total: Fundamentos e implantación</i>. Pirámide. Madrid.</li> <li>- OMT (2015): <i>Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos - Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos</i>. Madrid.</li> <li>- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. (2007): <i>Introducción a la Gestión de la Calidad</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>- TARI, J.J. <i>et alii</i>. (2017): <i>Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico</i>. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Aacant.</li> </ul>
<b>BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- CAMISÓN, C.; CRUZ, S.; GONZÁLEZ, T. (2006): <i>Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas</i>. Prentice Hall, Madrid.</li> <li>- CASADESÚS FA, M.; HERAS SAIZARBITORIA, I.; MERINO DÍAZ DE CERIO, J. (2005): <i>Calidad práctica: una guía para no perderse en el mundo de la calidad</i>. Prentice Hall, Madrid.</li> <li>- CUATRECASAS, L. (2010): <i>Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación</i>. Profit Editorial. Barcelona.</li> </ul>

## INFORMACIÓN ADICIONAL

### ADAPTACIÓN DE LA DOCENCIA DURANTE LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR COVID-19

#### Plan Docente de Actuación de la Facultad de Comercio y Turismo para el curso 2021-2022

Ante la situación de crisis sanitaria provocada por COVID-19, el desarrollo de la asignatura se adaptará al modelo de organización de la docencia según diferentes escenarios (docencia presencial, semipresencial o en línea) y actuaciones que se concreten conforme a las directrices marcadas desde el Gobierno, la Comunidad Autónoma de Madrid, la Universidad Complutense de Madrid y la Facultad de Comercio y Turismo.

Información sobre el Plan Docente de Actuación para el curso 2021/2022:  
<https://comercioyturismo.ucm.es/marco-estrategico-para-la-docencia-crisis-covid-19>

#### IDIOMA EN QUE SE IMPARTE

Castellano

#### OTRA INFORMACIÓN

Profesores que imparten la asignatura:

María García Hernández

[mgarciah@ucm.es](mailto:mgarciah@ucm.es)

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/maria-garcia-hernandez>

Francisco Pérez-Villacastín Domínguez

[francipe@ucm.es](mailto:francipe@ucm.es)

<https://www.ucm.es/gestiondestinos/francisco-perez-villacastin>