



Curso Académico 2022-23

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS

Ficha Docente

ASIGNATURA

Nombre de asignatura (Código GeA): SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS (608225)

Créditos: 3

Créditos presenciales: 1,20

Créditos no presenciales: 1,80

Semestre: 2

PLAN/ES DONDE SE IMPARTE

Titulación: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS
Plan: MÁSTER UNIVERSITARIO EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS
Curso: 1 **Ciclo:** 2
Carácter: OBLIGATORIA
Duración/es: Segundo cuatrimestre (actas en Jun. y Jul.)
Idioma/s en que se imparte: Español
Módulo/Materia: /

PROFESOR COORDINADOR

Nombre	Departamento	Centro	Correo electrónico	Teléfono
FERNANDEZ MENENDEZ, JOSE	Organización de Empresas	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	jospherna@ucm.es	

PROFESORADO

Nombre	Departamento	Centro	Correo electrónico	Teléfono
CALLE VAQUERO, MANUEL DE LA	Geografía	Facultad de Geografía e Historia	mcalleva@ucm.es	
PEREZ-VILLACASTIN DOMINGUEZ, FRANCISCO	Organización de Empresas	Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	francipe@ucm.es	

SINOPSIS

BREVE DESCRIPTOR:

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.

REQUISITOS:

Ninguno

OBJETIVOS:

- ? 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.
- ? Conocer el planteamiento y funcionamiento de los sistemas de certificación de calidad turística por sectores y a nivel global del destino

COMPETENCIAS:



Curso Académico 2022-23

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS

Ficha Docente

Generales:

- CG3. Adquisición de habilidades relacionadas con el manejo de instrumentos (técnicas y 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.

Otras:

CONTENIDOS TEMÁTICOS:

CONTENIDOS TEMÁTICOS

(Programa de la asignatura)

Tema 1. La gestión de la calidad

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

Tema 2. Gestión de la calidad en los servicios

1. Características de los servicios
2. Gestión de la calidad en organización de servicios
3. 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



Curso Académico 2022-23

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS

Ficha Docente

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

1. El ICTE. Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad Turística
2. Características de la Marca “Q”
3. Beneficios y ventajas
4. Normas de Calidad
5. Adhesión y Certificación

ACTIVIDADES DOCENTES:

Clases teóricas:

Clases prácticas:

Trabajos de campo:

Prácticas clínicas:

Laboratorios:

Exposiciones:



Curso Académico 2022-23

SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE DESTINOS TURÍSTICOS

Ficha Docente

Presentaciones:

Otras actividades:

%

TOTAL:

Asistencia y participación activa en clase: 20h, presencialidad 100%
Trabajo guiado: 6h, presencialidad 100%
Trabajo autónomo del/la alumno/a: 22,5h, presencialidad 0%
Trabajo grupal del/la alumno/a Trabajos de campo: 22,5h, presencialidad 0%
Trabajos de campo: 2,6h, presencialidad 100%
Sesiones Taller: 1,4h, presencialidad 100%

EVALUACIÓN

Pruebas orales y/o escritas: 50%
Presentación en clase: 20%
Trabajos e informes: 20%
Participación en clase: 10%

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- ALONSO ALMEIDA, M., BARCOS REDÍN, L. y MARTÍN CASTILLA, J.I. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Síntesis. Madrid.
- LLORÉNS, F.J.; FUENTES, M.M. (2005): Calidad total: Fundamentos e implantación. Pirámide. Madrid.
- OMT (2015): Manual práctico de gestión integral de la calidad de los destinos turísticos - Conceptos, implementación y herramientas para autoridades, instituciones y gestores de destinos. Madrid.
- MIRANDA GONZÁLEZ, F.J.; CHAMORRO MERA, A.; RUBIO LACOBIA, S. (2017): Calidad y Excelencia. Delta Publicaciones. Madrid
- MONTGOMERY, D.C. (2009): Statistical Quality Control. John Wiley & Sons, New York.
- MORENO-LUZÓN, M.D.; PERIS, F.J.; GONZÁLEZ, T. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones. Teoría y estudio de casos. Prentice Hall. Madrid.
- TARI, J.J. et alii. (2017): Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico. Alicante: Publicacions de la Universitat d'Alacant.
- TARÍ GUILLÓ, J. J.; MOLINA AZORÍN, J. F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017): Gestión de la Calidad en el Turismo. Editorial SINTESIS. Madrid

OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE:

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

Guía aprobada en Consejo de Departamento de fecha 24 de junio de 2022