



| Guía docente | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|----------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2018/19 |
| Asignatura (*) | Gestión de Calidad | Código | 662G01033 | |
| Titulación | Grao en Turismo | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Periodo | Curso | Tipo | Créditos |
| Grado | 1º cuatrimestre | Cuarto | Obligatoria | 6 |
| Idioma | CastellanoGallego | | | |
| Modalidad docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | | | | |
| Coordinador/a | Rivas Iglesias, Carlos Alberto | Correo electrónico | c.rivas@udc.es | |
| Profesorado | | Correo electrónico | | |
| Web | | | | |
| Descripción general | Esta materia se concibe como un estudio introductorio, pero exhaustivo, sobre la gestión de la calidad total, los modelos de calidad, normas de aseguramiento y organismos de acreditación, normalización y certificación en el ámbito turístico. También se aborda la cuestión de las herramientas básicas para la gestión y evaluación de la calidad. | | | |

| Competencias / Resultados del título | |
|--------------------------------------|---|
| Código | Competencias / Resultados del título |
| A6 | Tener una marcada orientación de servicio al cliente. |
| A18 | Identificar y gestionar espacios y destinos turísticos. |
| A19 | Gestionar el territorio turístico de acuerdo con los principios de sostenibilidad. |
| A32 | Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas. |
| A35 | Motivación por calidad. |
| B1 | Capacidad de análisis y síntesis. |
| B2 | Comunicación oral y escrita en lengua nativa. |
| B3 | Resolución de problemas. |
| B4 | Razonamiento crítico. |
| B5 | Compromiso ético. |
| B6 | Aprendizaje autónomo. |
| B7 | Adaptación a nuevas situaciones. |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. |
| C2 | Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero. |
| C3 | Utilizar las herramientas básicas de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) necesarias para el ejercicio de su profesión y para el aprendizaje a lo largo de su vida. |
| C4 | Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común. |
| C5 | Entender la importancia de la cultura emprendedora y conocer los medios al alcance de las personas emprendedoras. |
| C6 | Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse. |
| C7 | Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida. |
| C8 | Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad. |

| Resultados de aprendizaje | |
|---------------------------|--------------------------------------|
| Resultados de aprendizaje | Competencias / Resultados del título |
| | |



| | | | |
|---|-----|----|----|
| Conocimiento y aplicación de los distintos conceptos, sistemas de calidad existentes y terminología técnica empleada en el campo de los servicios turísticos. | A6 | B1 | C2 |
| | A18 | B4 | C3 |
| | A19 | B5 | C4 |
| | A35 | B7 | C5 |
| Conocimiento y utilización de los principales técnicos y herramientas básicas relacionadas con los sistemas de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. | A6 | B2 | C1 |
| | A32 | B3 | C3 |
| | A35 | B5 | C6 |
| | | B6 | C7 |

| Contenidos | |
|--|---|
| Tema | Subtema |
| TEMA 1.- LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS | 1.1.- Antecedentes históricos 1.2.- Concepto de Calidad 1.2.1.- Gestión de la Calidad Total (TQM) 1.2.2.- Servucción 1.2.3.- Quality for Effort 1.3.- Características de la Calidad en los servicios |
| TEMA 2.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD | 2.1.- Lectura. Introducción. 2.2.- Competitividad y Calidad en la NET 2.3.- Objetivos de la Calidad 2.4.- Gestión por Procesos: BPM (Business Process Management) 2.5.- Calidad interna 2.5.1.- Cliente Interno, comunicación 2.5.2.- Resistencia al cambio (lecturas) 2.6.- Calidad Externa |
| TEMA 3.- LOS MAESTROS DE LA CALIDAD | 3.1.- Introducción 3.2.- William Edwards Deming 3.3.- Joseph Moses Juran 3.4.- Philip B. Crosby 3.5.- Kaoru Ishikawa 3.6.- Armand V. Feigenbaum 3.7.- Genichi Taguchi |
| TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD | 4.1.- Implementación de un Sistema de Calidad. Fases 4.2.- Documentación de un Sistema de Calidad 4.3.- Manual de Calidad 4.4.- Manual de Procedimientos 4.5.- Registros de Calidad 4.6.- Gestión de la documentación (control documental) |



| | |
|---|--|
| TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDAD | <ul style="list-style-type: none">5.1.- ¿Qué es un indicador de calidad?5.2.- Características, temporalidad y objetivos5.3.- Tipos de indicadores de calidad5.4.- Fuentes de información de los indicadores5.4.1.- Sistema de Quejas y Sugerencias5.4.2.- Sistema de Encuestación (Cuestionarios). Ejemplos.5.5.- Componentes de un indicador de calidad5.6.- Implantación y gestión de los indicadores5.7.- Ficha del indicador5.8.- Sistema de Indicadores5.9.- Análisis de resultados del Sistema de Indicadores5.10.- Problemas |
| TEMA 6.- HERRAMIENTAS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD | <ul style="list-style-type: none">6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)6.2.- PDCA o Rueda de Deming6.3.- Diagramas de flujo6.4.- Hojas de Control, de Recogida de Datos o de Control6.5.- Histogramas6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espina de pescado o de Ishikawa6.6.1.- Brainstorming6.7.- Diagrama de Pareto6.8.- Gráficos de control (Tratamiento global da información) |
| TEMA 7.- BENEFICIOS Y COSTES DE LA CALIDAD | <ul style="list-style-type: none">7.1.- Beneficios de la Calidad7.2.- Coste Total de la Calidad7.3.- Distribución típica del coste total de la calidad7.4.- El coste por error o de la no calidad7.5.- Cálculo del coste por error o de la no calidad7.5.1.- Problemas7.6.- Reducción de los costes totales de la calidad |
| TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y MODELOS DE CALIDAD TOTAL | <ul style="list-style-type: none">8.1.- Enfoques adoptados por los sistemas de calidad8.2.- Sistemas de Aseguramiento de la calidad8.2.1.- Organismos de Normalización y Certificación (español, europeo e internacional)8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional en el sector de los servicios turísticos8.2.3.- Las normas ISO 90008.2.4.- SIGMA: Sistema de Gestión Ambiental (Environment Management System): ISO 14001 y Reglamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme8.2.5.- AGENDA LOCAL 21: Ayuntamientos más verdes8.3.- Los Modelos de Calidad Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM y FUNDIBEQ) |



| | |
|---|--|
| <p>TEMA 9.- LA CALIDAD EN EL ESPACIO O DESTINO TURÍSTICO</p> | <p>9.1.- Espacio o Destino Turístico 9.1.1.- Agentes y sus intereses 9.1.2.- Tipologías de Espacios Turísticos 9.1.3.- Compatibilidad Espacial y Temporal de Mercado 9.2.- Estudio de las necesidades del turista en el proceso de consumo de un espacio turístico 9.3.- Espacio Turístico como Servicio Turístico global 9.3.1.- Desarrollo de una Ventaja inimitable 9.4.- Qué es Calidad? 9.5.- La Calidad como satisfacción del cliente 9.6.- Objetivos de Calidad en un espacio turístico 9.7.- Modelo conceptual de la calidad del Servicio 9.8.- Marcas y Sellos Turísticos 9.9.- Once Mandamientos para la obtención de la Calidad en un Espacio Turístico</p> |
| <p>10.- LA CALIDAD TURÍSTICA EN ESPAÑA</p> | <p>10.1.- Introducción 10.2.- El Plan de Calidad Turística Española 10.3.- El PICTE 2.000-2.006 10.4.- Programa de Planes en Destino: Impulsor, financiación e solicitud 10.4.1.- PET's 10.4.2.- PDT's 10.4.3.- Proxecto Municipio Verde 10.5.- PDPT's 10.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros 10.7.- PCPT's 10.8.- MACT 10.9.- SICTED</p> |
| <p>11.- ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDAD EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS</p> | <p>11.1.- El Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español 11.1.1.- El Instituto para la Calidad Hotelera Española (ICHE) 11.1.2.- Herramientas Informáticas desarrolladas dentro del marco del Sistema de Calidad Turística Española 11.2.- Sistemas de Calidad en otros sub-sectores turísticos. 11.3.- El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) 11.3.1.- Miembros y Estructura del ICTE 11.3.2.- Adhesión, Auditoría y Certificación 11.3.3.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia 11.4.- Q de Calidade y AENOR 11.4.1.- Conversión de la Q de Calidade en normas UNE</p> |
| <p>12.- TURISMO 2020</p> | <p>12.1.- Plan del Turismo Español Horizonte 2020 12.2.- Plan 2012-2015</p> |

| Planificación | | | | |
|------------------------|-------------------------------|---|------------------------|---------------|
| Metodologías / pruebas | Competencias / Resultados | Horas lectivas (presenciales y virtuales) | Horas trabajo autónomo | Horas totales |
| Sesión magistral | A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8 | 31 | 43 | 74 |
| Solución de problemas | A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6 | 12 | 12 | 24 |
| Trabajos tutelados | B4 B6 B7 C1 C2 C3 | 2 | 24 | 26 |



| | | | | |
|---|---------------------|---|----|----|
| Prueba objetiva | A6 A18 A19 B1 B2 B3 | 2 | 20 | 22 |
| Atención personalizada | | 4 | 0 | 4 |
| (*)Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos | | | | |

| Metodologías | |
|-----------------------|--|
| Metodologías | Descripción |
| Sesión magistral | Exposición oral por parte del profesor de los aspectos fundamentales de la materia. Las exposiciones se complementarán con el uso de medios audiovisuales y la introducción de algunas preguntas dirigidas a los estudiantes, con la finalidad de transmitir conocimientos y facilitar el aprendizaje. |
| Solución de problemas | Conjunto de pruebas prácticas que sirven para ir preparando la evaluación de los conocimientos que tienen los alumnos de la materia, a lo largo del curso. |
| Trabajos tutelados | Los alumnos realizarán diferentes trabajos sobre temas específicos recomendados por el profesor. El trabajo tutelado se realizará, a ser posible, en grupos de no más de cinco alumnos y se mantendrán reuniones periódicas con el profesor para su seguimiento. |
| Prueba objetiva | Al final del cuatrimestre se celebrará una prueba escrita de contenido teórico-práctico, para valorar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos de la materia por parte del alumno. |

| Atención personalizada | |
|------------------------|--|
| Metodologías | Descripción |
| Trabajos tutelados | Se conciben como horas de trabajo presencial con el profesor por parte del alumno, para el seguimiento y orientación de este. Implican participación obligatoria para el alumno. En cuanto a los estudiantes con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia, la atención personalizada se podrá llevar a cabo, según los casos y de acuerdo con el profesor, a través de correo electrónico, del campus virtual o medios similares. |

| Evaluación | | | |
|--------------------|---------------------------|--|--------------|
| Metodologías | Competencias / Resultados | Descripción | Calificación |
| Trabajos tutelados | B4 B6 B7 C1 C2 C3 | Se tendrá en cuenta en su valoración: la exposición, la capacidad de recopilación, la capacidad de síntesis, la aportación personal, el rigor y la actualización de las fuentes utilizadas. Se tratará de fomentar el trabajo en equipo, por lo que el trabajo de curso se realizará en grupos de no más de cinco alumnos. El plazo y el modo de entrega serán de obligado cumplimiento. | 20 |
| Prueba objetiva | A6 A18 A19 B1 B2 B3 | La prueba escrita de contenido teórico-práctico consistirá en la resolución de ejercicios breves y/o respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo. | 80 |

| |
|--------------------------|
| Observaciones evaluación |
|--------------------------|



Según la participación del alumnado en la materia, la evaluación considera dos opciones: Opción A (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases) y para los alumnos con reconocimiento de dedicación a tiempo parcial y dispensa académica de exención de asistencia (según la normativa aplicable)1) Trabajos tutelados 20%.

2) Prueba objetiva 80%.

Dicha prueba objetiva única, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo. La planificación expuesta en esta guía docente supone la aplicación de un sistema de evaluación continua, por el que la calificación final se obtendrá de la evaluación de la prueba objetiva y de los trabajos tutelados. En el conjunto de las dos partes (20% y 80%), el alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. No obstante, no se considerará superada la materia, si en los trabajos tutelados no se obtiene un mínimo de puntuación de 0,5 sobre 2 puntos totales, y en la prueba objetiva un mínimo de 3 puntos sobre 8 puntos totales. Opción B (Primera Oportunidad 1ª Convocatoria).- Para el alumnado que no asiste/participa en las actividades de clase (alumnos que no acrediten su asistencia a, por lo menos, el 85% de las clases)1) Prueba objetiva 100%

Dicha prueba objetiva única, abarcará toda la materia y consistirá en la resolución de ejercicios breves, respuesta a cuestiones cortas y/o de respuesta múltiple y/o preguntas de desarrollo. Esta prueba representará el 100% de la nota final. El alumno deberá obtener una puntuación mínima de 5 puntos sobre 10. En la segunda oportunidad de la Primera Convocatoria, y en las oportunidades de ulteriores convocatorias, se aplicará el sistema de evaluación por prueba objetiva única.

Fuentes de información

| | |
|---------------|--|
| Básica | <ul style="list-style-type: none">- AMAT, O. (2007). Costes de Calidad y de no Calidad (2ª edición). EADA Gestión 2000. Barcelona- CAMISÓN, C.; ROCA, V (1997). Los Costes Totales de la Calidad: Un Estudio de la Empresa Hotelera. Editorial Civitas. Madrid.- CASANUEVA ROCHA, C.; GARCÍA del JUNCO, J.; CARO GONZÁLEZ., F. J. (2000). Organización y Gestión de Empresas Turísticas. Ediciones Pirámide. Madrid- JULIA, M.; PORSCHE, F.; GIMÉNEZ, V.; VERGE, X. (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación, S.A. Madrid- MARTÍN ROJO, I. (2014). Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Ediciones Pirámide. Madrid- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. Madrid |
|---------------|--|



Complementaría

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (). <http://www.aenor.es>.
- ENTIDAD NACIONAL DE ACREDITACIÓN (). <http://www.enac.es>.
- INSTITUTO PARA LA CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA (). <http://www.ictes.es>.
- Nuevo Portal de Calidad Turística (). <http://www.calidadturistica.es>.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). <http://www.mityc.es>.
- BOE 16-07-2005 (2005). Real Decreto 721/2005, de 20 de junio, por el que se regula la iniciativa de modernización de destinos turísticos maduros .
- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999). Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. Madrid
- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
- COSTA, J. Mº. (1998). Gestió de la Qualitat en un mon de serveis. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- CUNHA, L. (2007). Introdução ao Turismo. Editorial Verbo. Lisboa
- EIGLIER, P.; LANGEARD, E. (1989). Servucción. El Marketing de servicios. McGraw-Hill. Madrid
- FAYOS-SOLÁ, E. (1994). Competitividad y Calidad en la nueva era del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 123, pp. 5-10. Instituto de Estudios Turísticos
- FELIPE GALLEGO, J. (2002). Gestión de Hoteles. Una nueva visión. Thomson Editores Spain/Paraninfo,S.A. Madrid
- GÁLGANO, A. (1994). Manual de Calidad en Turismo. Editur. Barcelona
- GATELL PAMIES, J. (1994). Hotel Hotel, Marketing. CDN, Ciencias de la Dirección,S.A. Madrid
- GÓMEZ GÓMEZ, Mª. J. (1999). Sistema de Calidad para Casas Rurales. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 89-94. Instituto de Estudios Turísticos
- GORGA, V. (1999). Una aproximación a la Calidad Turística en el plano Internacional. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 35-41. Instituto de Estudios Turísticos
- HOROVITZ, J (1993). La Calidad del Servicio. McGraw-Hill. Madrid
- HUÉSCAR, A. (1993). Nuevo marco conceptual del Turismo. Revista Estudios Turísticos, nº 117, pp. 23-48. Instituto de Estudios Turísticos
- IGLESIAS TOBAR, J. R.; TALÓN, P.; GARCÍA-VIANA, R. (2007). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Editorial Síntesis. Madrid
- JAMES, P. (1997). Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Prentice Hall Iberia. Madrid
- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. Madrid
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid
- MARTÍN VALLES, D. (1999). Calidad en los Servicios. Una aproximación metodológica. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 15-33. Instituto de Estudios Turísticos
- MEMBRADO MARTÍNEZ, J. (1996). Modelo Europeo de Calidad Total para empresas hoteleras. Revista Estudios Turísticos, nº 132, pp. 7-29. Instituto de Estudios Turísticos
- MONCADA, A. (1999). Bosquejo Histórico de las Normas ISO 9000. Suplemento de Calidad del Periódico Excelsior del 02-07-1999. Méxicoad del
- NAVARRO DE VEGA, A. (1999). Plan de Calidad Turística Española. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 5 13. Instituto de Estudios Turísticos
- OMT (1998). Introducción al Turismo. OMT. Madrid
- ORDOZGOITI, E. (1999). Normalización en Servicios Turísticos. Revista Estudios Turísticos, nº 139, pp. 43-52. Instituto de Estudios Turísticos
- PRADOS PÉREZ, E. (2000). Estrategias de calidad en el sector turístico español: situación actual y perspectivas de futuro. Revista Gestión de Hoteles y Empresas Turísticas: nº 4, pp. 22-31. Editorial Alción. Madrid
- ROSANDER, A. C. (1992). La Búsqueda de la Calidad en los Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- SENLLE, A.; BRAVO, O. (1996). La Calidad en el Sector Turístico. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- UGALDE, V.; NAVARRO, L. (1999). El ICHE y el Sistema de Calidad del Sector Hotelero Español. Revista Estudios

Turísticos, nº 139, pp. 53-63. Instituto de Estudios Turísticos

- VALLS, J-F (2004). Gestión de Empresas de Turismo y Ocio. El arte de provocar la satisfacción. Ediciones Gestión 2000. Barcelona
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid
- ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).



| |
|---|
| Recomendaciones |
| Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente |
| Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente |
| Asignaturas que continúan el temario |
| Otros comentarios |

(*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías