



Guía Docente				
Datos Identificativos				2023/24
Asignatura (*)	Xestión de Calidade	Código	662G01033d	
Titulación				
Descritores				
Ciclo	Período	Curso	Tipo	Créditos
Grao	1º cuatrimestre	Cuarto	Obrigatoria	6
Idioma	CastelánGalego			
Modalidade docente	Non presencial			
Prerrequisitos				
Departamento	Humanidades			
Coordinación	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	Correo electrónico	m.decarreno@udc.es	
Profesorado	de Carreño de Vicente, María de las Mercedes	Correo electrónico	m.decarreno@udc.es	
Web				
Descrición xeral	Esta materia concíbese como un estudo introdutorio, pero exhaustivo, sobre a xestión da calidade total, os modelos de calidade, normas de aseguramento e organismos de acreditación, normalización e certificación no ámbito turístico. Tamén se aborda a cuestión das ferramentas básicas para a xestión e avaliación da calidade.			

Competencias / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título		
		A6	B1
Coñecemento e aplicación dos distintos conceptos, sistemas de calidade existentes e terminoloxía técnica empregada no campo dos servizos turísticos.	A18	B4	C3
	A19	B5	C4
	A35	B7	C5
			C8
Coñecemento e utilización das principais técnicas e ferramentas básicas relacionadas cos sistemas de xestión da calidade e a satisfacción do cliente/a.	A6	B2	C1
	A32	B3	C3
	A35	B5	C6
		B6	C7

Contidos	
Temas	Subtemas
TEMA 1.- A CALIDADE NOS SERVICIOS	1.1.- Antecedentes históricos 1.2.- Concepto de Calidade 1.2.1.- Xestión da Calidade Total (TQM) 1.2.2.- Servucción 1.2.3.- Quality for Effort 1.3.- Características da Calidade nos servizos
TEMA 3.- OS MAESTROS DA CALIDADE	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 2.- OBXECTIVOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1.- Lectura. Introducción.</li><li>2.2.- Competitividade e Calidade na NET</li><li>2.3.- Obxectivos da Calidade</li><li>2.4.- Xestión por Procesos: BPM (Business Process Management)</li><li>2.5.- Calidade interna<ul style="list-style-type: none"><li>2.5.1.- Cliente Interno, comunicación</li><li>2.5.2.- Resistencia ao cambio (lecturas)</li></ul></li><li>2.6.- Calidade Externa</li></ul>
TEMA 4.- IMPLEMENTACIÓN DUN SISTEMA DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>4.1.- Implementación dun Sistema de Calidade. Fases</li><li>4.2.- Documentación dun Sistema de Calidade</li><li>4.3.- Manual de Calidade</li><li>4.4.- Manual de Procedementos</li><li>4.5.- Rexistros de Calidade</li><li>4.6.- Xestión da documentación (control documental)</li></ul>
TEMA 5.- INDICADORES DE CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>5.1.- Que é un indicador de calidade?</li><li>5.2.- Características, temporalidade e obxectivos</li><li>5.3.- Tipos de indicadores de calidade</li><li>5.4.- Fontes de información dos indicadores<ul style="list-style-type: none"><li>5.4.1.- Sistema de Queixas e Suxestións</li><li>5.4.2.- Sistema de Enquisas (Cuestionarios). Exemplos.</li></ul></li><li>5.5.- Compoñentes dun indicador de calidade</li><li>5.6.- Implantación e xestión dos indicadores</li><li>5.7.- Ficha do indicador</li><li>5.8.- Sistema de Indicadores</li><li>5.9.- Análise de resultados do Sistema de Indicadores</li><li>5.10.- Problemas</li></ul>
TEMA 6.- FERRAMENTAS DA XESTIÓN DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>6.1.- PECEI (Plan Empresarial de Comunicación Interdepartamental)</li><li>6.2.- PDCA ou Roda de Deming</li><li>6.3.- Diagramas de fluxo</li><li>6.4.- Follas de Control, de Recollida de Datos ou de Control</li><li>6.5.- Histogramas</li><li>6.6.- Diagrama Causa-efecto, de Espiña de peixe ou de Ishikawa<ul style="list-style-type: none"><li>6.6.1.- Brainstorming</li></ul></li><li>6.7.- Diagrama de Pareto</li><li>6.8.- Gráficos de control (Tratamento global da información)</li></ul>
TEMA 7.- BENEFICIOS E CUSTOS DA CALIDADE	<ul style="list-style-type: none"><li>7.1.- Beneficios da Calidade</li><li>7.2.- Custo Total da Calidade</li><li>7.3.- Distribución típica do custo total da calidade</li><li>7.4.- O custo por erro ou da non calidade</li><li>7.5.- Cálculo do custo por erro ou da non calidade<ul style="list-style-type: none"><li>7.5.1.- Problemas</li></ul></li><li>7.6.- Redución dos custos totais da calidade</li></ul>



<p>TEMA 8.- SISTEMAS DE ASEGURAMENTO E MODELOS DE CALIDADE TOTAL</p>	<p>8.1.- Enfoques adoptados polos sistemas de calidade</p> <p>8.2.- Sistemas de Aseguramento da calidade</p> <p>8.2.1.- Organismos de Normalización e Certificación (español, europeo e internacional)</p> <p>8.2.2.- Intentos de normalización a nivel europeo e internacional no sector dos servizos turísticos</p> <p>8.2.3.- As normas ESO 9000</p> <p>8.2.4.- SIGMA: Sistema de Xestión Ambiental (Environment Management System): ESO 14001 e Regulamento Comunitario Eco-Management and Audit Scheme</p> <p>8.2.5.- Axenda Local 21</p> <p>8.2.6.- Axenda 2030 para o desenvolvemento sustentable</p> <p>8.2.7.- Axenda Urbana Española</p> <p>8.3.- Os Modelos de Calidade Total: (Malcolm Baldrige, Deming, EFQM e FUNDIBEQ)</p>
<p>TEMA 9.- A CALIDADE NO ESPAZO OU DESTINO TURÍSTICO</p>	<p>9.1.- Espazo ou Destino Turístico</p> <p>9.1.1.- Axentes e os seus intereses</p> <p>9.1.2.- Tipoloxías de Espazos Turísticos</p> <p>9.1.3.- Compatibilidade Espacial e Temporal de Mercado</p> <p>9.2.- Estudo das necesidades do turista no proceso de consumo dun espazo turístico</p> <p>9.3.- Espazo Turístico como Servizo Turístico global</p> <p>9.3.1.- Desenvolvemento dunha Vantaxe inimitable</p> <p>9.4.- Que é Calidade?</p> <p>9.5.- A Calidade como satisfacción do cliente</p> <p>9.6.- Obxectivos de Calidade nun espazo turístico</p> <p>9.7.- Modelo conceptual da calidade do Servizo</p> <p>9.8.- Marcas e Selos Turísticos</p> <p>9.9.- Once Mandamentos para a obtención da Calidade nun Espazo Turístico</p>
<p>10.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE SECTORIAL: SISTEMAS DE CALIDADE EN SUB-SECTORES TURÍSTICOS. EVOLUCIÓN</p>	<p>10.1.- Introducción. Cronograma</p> <p>10.2.- O Sistema de Calidade do Sector Hostaleiro Español (Q de Calidade) e o Instituto para a Calidade Hostaleira Española (ICHE)</p> <p>10.2.1.- Ferramentas desenvoltas dentro do marco do Sistema de Calidade Turística Española</p> <p>10.3.- Sistemas de Calidade noutros sub-sectores turísticos. INCAVE, ICRE, ?</p> <p>10.4.- O Instituto para a Calidade Turística Española (ICTE)</p> <p>10.4.1.- Empresas Turísticas certificadas en Galicia</p> <p>10.5.- ICTE e AENOR (hoxe UNE)</p> <p>10.5.1.- Conversión da Q de Calidade en normas UNE</p> <p>10.6.- ISO/ TC 228 Turismo e Servizos relacionados (2005)</p> <p>10.6.1.- Grupos de traballo e normas publicadas</p> <p>10.7.- Cidades Intelixentes (CTN 178)</p> <p>10.7.1.- Destinos Turísticos Intelixentes</p>
<p>11.- A CALIDADE TURÍSTICA EN ESPAÑA. ENFOQUE DESTINO</p>	<p>11.1.- Plans en Destino</p> <p>11.1.1.- Impulsor, financiamento e solicitude</p> <p>11.2.- PET's</p> <p>11.3.- PDT's</p> <p>11.4.- PICTE 2000-2006</p> <p>11.5.- PDPT's</p> <p>11.6.- Iniciativa de Modernización de Destinos Turísticos Maduros</p> <p>11.7.- Plan do Turismo Español Horizonte 2020</p> <p>11.8.- PCPT's</p>



12.- SISTEMA DE CALIDAD TURÍSTICA ESPAÑOLA	12.1.- SCTE Sectores (Q) 12.2.- SCTE Destinos (SICTED) 12.3.- SCTE Boas Prácticas (MACT) 12.4.- SCTE Capital Humano (Anfitrións ? Cultura do Detalle) 12.5.- SCTE Embelecemento (Anfitrións ? Destino en Detalle) 12.6.- SCTE Internacional
--	--

Planificación				
Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas traballo autónomo	Horas totais
Sesión maxistral	A6 A18 A19 A35 B5 C5 C7 C8	5	35	40
Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	3	20	23
Traballos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	0	40	40
Seminario	A6 A19 A32 A35 B1 B2 B4 B6 B7 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	2	9	11
Proba obxectiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	2	32	34
Atención personalizada		2	0	2

\*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
Sesión maxistral	Exposición oral por parte do profesorado dos aspectos fundamentais da materia. Nesta exposición, substituirase a presenza física do profesor/a por a presenza virtual vía Microsoft Teams. Así mesmo, abrirase un foro de dúbidas en Moodle e colgaranse pequenos vídeos tutoriais na devandita plataforma e en Stream. As exposicións complementarase co uso de medios audiovisuais e a introdución dalgunhas preguntas dirixidas ao estudantado, coa finalidade de transmitir coñecementos e facilitar a aprendizaxe.
Solución de problemas	Conxunto de probas prácticas que serven para ir preparando a avaliación dos coñecementos que ten o alumnado da materia, ao longo do curso. A solución de problemas farase: de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico.
Traballos tutelados	O alumnado realizará diferentes traballos sobre temas específicos recomendados polo profesor/a. Caso de Traballos en equipo, se é posible, realizaranse en grupos de non máis de tres alumnos/ as e manteranse reunións periódicas co profesor/a (de maneira virtual, a través da plataforma Moodle ou de correo electrónico), para o seu seguimento. O profesorado poderá acordar que o traballo sexa individual.
Seminario	
Proba obxectiva	Ao final do cuadrimestre celebrarase unha proba escrita presencial de contido teórico-práctico, para valorar a correcta comprensión e aplicación dos contidos da materia por parte do alumnado.

Atención personalizada	
Metodoloxías	Descrición
Traballos tutelados Seminario	A atención personalizada que se describe en relación a estas metodoloxías concíbese como momentos de traballo presencial co profesorado, a través de correo electrónico, do campus virtual ou medios similares, polo que implican unha participación obrigatoria para o alumnado.



Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Cualificación
Traballos tutelados	B4 B6 B7 C1 C2 C3	Ao longo do curso, a través da aula virtual, indicaranse diferentes actividades ou traballos a realizar para a mellor comprensión e adquisición de conceptos. Estes traballos poderán ser sincrónicos ou asincrónicos. Na súa valoración terase en conta: a exposición ou redacción, a capacidade de síntese, a capacidade de análise, a achega persoal, a coordinación con compañeiros, o rigor e a actualización das fontes utilizadas.	20
Solución de problemas	A18 A19 A32 B1 B3 B4 C4 C6	Conxunto de probas prácticas realizadas ao longo do curso.	10
Proba obxectiva	A6 A18 A19 B1 B2 B3	A proba escrita de contido teórico-práctico consistirá na resolución de exercicios breves e/ou resposta a cuestións curtas e/ou de resposta múltiple e/ou preguntas de desenvolvemento.	60
Seminario	A6 A19 A32 A35 B1 B2 B4 B6 B7 C2 C3 C4 C5 C6 C7 C8	Intervencións realizadas en foros, participación en acción tutorial e como participación en traballos de grupo	10

### Observacións avaliación

A cualificación final derivase de dous partes: Avaliación Continua, onde se valora o traballo realizado ao longo do curso, xa sexan actividades sincrónicas ou exercicios e traballos non sincrónicos, e Proba obxectiva ou Exame Final.

Para poder facer o cómputo final, é necesario superar polo menos o 50% da cualificación en cada unha das 2 partes anteriormente descritas (avaliación continua e proba final).

En caso de non alcanzar a cualificación mínima de 5 nalgunha das partes, indicárase como cualificación final a cualificación obtida na parte que non sexa aprobada, xa sexa Avaliación Continua ou Proba Final.

Cualificación de Non Presentado: O alumnado que non se presente á proba final (independentemente da convocatoria de que se trate), será cualificado cun "NP" (Non Presentado), aínda no caso de realizar, presentado e exposto traballos tutelados ou outras actividades que computen na avaliación.

Segunda Oportunidade: A avaliación será similar na primeira e na segunda oportunidade. A recuperación da Presentación oral realizarase o día previsto para a proba obxectiva, sempre que sexa posible.

convocatoria adiantada: A proba obxectiva suporá o 100% da cualificación.

Alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica: O alumnado con recoñecemento de dedicación a tempo parcial e dispensa académica de exención de asistencia, concedida oficialmente pola UDC segundo a súa normativa, poderá facer os traballos obrigatorios en formato non presencial, e facelos chegar ao profesor para á súa avaliación. No caso de que non poidan realizar ou expor o traballo, acordará coa profesora as datas de exposición que lles conveñan, podendo buscar alternativas a traballos de grupo para garantir a súa avaliación.

Implicacións da fraude académica na realización das probas ou actividades de avaliación: a realización fraudulenta das probas ou actividades de avaliación, unha vez comprobada, implicará directamente a cualificación de suspenso na convocatoria en que se cometa a falta e respecto da materia en que se cometese: a/o estudante será cualificado con ?suspenso? (nota numérica 0) na convocatoria correspondente do curso académico, tanto se a falta prodúcese na primeira oportunidade como na segunda. Para isto, procederase a modificar a súa cualificación na acta de primeira oportunidade, se fose necesario.

Atención á diversidade: a materia poderá ser adaptada ao estudantado que precise da adopción de medidas encamiñadas ao apoio á diversidade (física, visual, auditiva, cognitiva, de aprendizaxe ou relacionada coa saúde mental). De ser o caso, deberán contactar, nos prazos oficiais estipulados de maneira previa a cada cuatrimestre académico, cos servizos dispoñíbeis na UDC, coa Unidade de Atención á Diversidade (<https://www.udc.es/cufie/ADI/apoioalumnado/>); no seu defecto, coa Titora ADI da Facultade de Turismo.

Perspectiva de Xénero: Segundo se recolle nas distintas normativas de aplicación para a docencia universitaria deberase incorporar a perspectiva de xénero nesta materia (usarase linguaxe non sexista, utilizarase bibliografía de autores/as de ambos sexos, propiciárase a intervención en clase de alumnos e alumnas...). Traballarase para identificar e modificar prexuízos e actitudes sexistas e influirase na contorna para modificalos e fomentar valores de respecto e igualdade. Deberanse detectar situacións de discriminación por razón de xénero e proporanse accións e medidas para corrixilas.



## Fontes de información

### Bibliografía básica

- 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
- FERNÁNDEZ FERNÁNDEZ, M. A. (2003). El Control, Fundamentos de la Gestión por Procesos y la Calidad Total. ESIC Editorial. 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
- TARÍ GUILLÓ, J.J.; MOLINA AZORÍN, J.F.; PEREIRA MOLINER, J. (2017). Gestión de la Calidad en el Turismo. Editorial Síntesis. Madrid



## Bibliografía complementaria

- 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>.
- MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO (). <http://www.mityc.es>.
- Nuevo Portal de Calidad Turística (). <http://www.calidadturistica.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
- BLASCO PERIS, A. (2002). La Empresa y el Producto Turístico. Editorial Civitas. Madrid
- BAYÓN MARINÉ, Fernando; MARTÍN ROJO, Inmaculada (2004). Operaciones y Procesos de Producción en el sector turístico. Editorial Síntesis. 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 GALLEGÓ, 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
- LLORÉNS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, Mª A. (2001). Calidad Total. Fundamentos e Implantación. Editorial Pirámide. Madrid
- JUAN MARTÍNEZ, F.; SOLSONA MONZONÍS, J. (2000). Alojamiento Turístico Rural. Gestión y Comercialización. Editorial Síntesis,S.A. 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.; BITNER, M. J. (1996). Services Marketing. McGraw-Hill. New York (Estados Unidos).
- ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L.L. (1993). Calidad Total en la Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos. Madrid





Recomendacións
Materias que se recomenda ter cursado previamente
Materias que se recomenda cursar simultaneamente
Materias que continúan o temario
Observacións

(\*)A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías