



## Proyecto/Guía docente de la asignatura

<b>Asignatura</b>	Dirección de empresas turísticas y gestión de la calidad		
<b>Materia</b>	Organización		
<b>Módulo</b>	Dirección y gestión de empresas de servicios turísticos		
<b>Titulación</b>	Turismo		
<b>Plan</b>	453	<b>Código</b>	42796
<b>Periodo de impartición</b>	Segundo semestre	<b>Tipo/Carácter</b>	Obligatoria
<b>Nivel/Ciclo</b>	Grado	<b>Curso</b>	Segundo
<b>Créditos ECTS</b>	6 ECTS (150 horas)		
<b>Lengua en que se imparte</b>	Español		
<b>Profesor/es responsable/s</b>	Luis Miguel Delgado Estirado		
<b>Datos de contacto (E-mail, teléfono...)</b>	<a href="mailto:luismiguel.delgado.estirado@uva.es">luismiguel.delgado.estirado@uva.es</a> 921 11 21 11		
<b>Departamento</b>	Organización de Empresas y Comercialización e Investigación de mercados		



## 1. Situación / Sentido de la Asignatura

### 1.1 Contextualización

La asignatura Dirección de Empresas Turísticas y Gestión de la Calidad forma parte del Módulo de Dirección y Gestión de Empresas de Servicios Turísticos del Título de Grado en Turismo. Esta asignatura se imparte en el cuarto semestre del plan de estudios.

### 1.2 Relación con otras materias

ORGANIZACIÓN	12	
Administración de empresas y gestión de personal		6
Dirección de empresas turísticas y gestión de la calidad		6
GESTIÓN OPERATIVA	24	
Fundamentos de contabilidad y análisis de los estados financieros		6
Dirección y gestión de operaciones en empresas turísticas		6
Fundamentos de marketing turístico		6
Inversión y financiación de empresas turísticas		6

### 1.3 Prerrequisitos

No se han establecido.



## 2. Competencias

### 2.1 Generales

Competencias Genéricas Instrumentales (CGI).

- CGI 1 Capacidad de análisis y síntesis
- CGI 2 Capacidad de gestión de la información
- CGI 3 Capacidad de organización y planificación
- CGI 7 Resolución de problemas
- CGI 8 Toma de decisiones

Competencias Genéricas Personales (CGP).

- CGP 2 Habilidades en las relaciones interpersonales
- CGP 3 Razonamiento crítico
- CGP 5 Trabajo en equipo

Competencias Genéricas Sistémicas (CGS).

- CGS 1 Adaptación a nuevas situaciones
- CGS 2 Aprendizaje autónomo
- CGS 5 Iniciativa y espíritu emprendedor
- CGS 6 Liderazgo
- CGS 7 Motivación por la calidad

### 2.2 Específicas

Competencias Específicas (CE).

- CE 20 Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas
- CE 21 Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas
- CE 29 Tener una marcada orientación de servicio al cliente

Estas competencias específicas se desarrollarán a través de las siguientes subcompetencias:

Subcompetencias disciplinares (saber)

1. Conocer los principios básicos de dirección y gestión de empresas
2. Conocer los principios básicos de dirección estratégica de la empresa
3. Conocer los conceptos, metodologías y herramientas más actuales de dirección
4. Conocer los principios básicos de dirección y gestión de la calidad
5. Conocer los conceptos, metodologías y herramientas más actuales de dirección y gestión de la calidad

Subcompetencias profesionales (saber hacer)

1. Aplicar a las empresas turísticas el enfoque de la actual dirección estratégica para llegar a la formulación e implantación de las estrategias más adecuadas a cada tipo de empresa turística
2. Aplicar programas de mejora de la calidad en las empresas turísticas.



### 3. Objetivos

Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección estratégica de la empresa de servicios turísticos

Comprensión y valoración de los cambios dinámicos y evolutivos en la dirección en su adaptación a los cambios del entorno y a la realidad interna

Aplicación del enfoque de dirección estratégica a la empresa turística

Comprensión y valoración de la importancia de la calidad en las empresas de servicios turísticos

Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección y gestión de la calidad en la empresa de servicios turísticos

Planificación y gestión de la calidad en la empresa

Aplicación de los métodos de calidad en la empresa turística





#### 4. Contenidos y/o bloques temáticos

*Añada tantas páginas como bloques temáticos considere realizar.*

##### **Bloque 1: Dirección de empresas**

Carga de trabajo en créditos ECTS:

###### **a. Contextualización y justificación**

Introducir al alumnado en los fundamentos básicos de la dirección de empresa.

Mostrar al alumnado la importancia de la información y su tratamiento a través de herramientas que permitan conocer los puntos fuertes y débiles de la empresa así como las oportunidades y amenazas del entorno.

Estudiar las alternativas estratégicas de que dispone la empresa conforme a los resultados obtenidos en el bloque de "análisis estratégico".

###### **b. Objetivos de aprendizaje**

Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección estratégica de la empresa de servicios turísticos

Comprensión y valoración de los cambios dinámicos y evolutivos en la dirección en su adaptación a los cambios del entorno y a la realidad interna

Aplicación del enfoque de dirección estratégica a la empresa turística

Comprensión y valoración de la importancia de la calidad en las empresas de servicios turísticos

###### **c. Contenidos**

Tema 1. Introducción a la dirección de empresas.

Tema 2. Análisis del entorno.

Tema 3. Análisis interno y matrices estratégicas.

Tema 4. Estrategias corporativas.

Tema 5. Estrategias competitivas.

###### **d. Métodos docentes**

Los indicados en el apartado 5.

###### **e. Plan de trabajo**

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos básicos utilizando el método de la Lección Magistral y lectura de temas

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupo colaborativo de situaciones relativas a la definición, análisis y resolución de problemas y supuestos reales. Método de estudio del caso, resolución de problemas y debate dirigido.

Tutorías (individual o en grupo). Método tutoría personal, grupal y virtual.

Estudio independiente del alumno/a (preparación clases teóricas, preparación clases prácticas, realización de trabajos y preparación de exámenes). Método estudio individual.

Presentación de los resultados del aprendizaje y realización de exámenes. Métodos descritos anteriormente y método de prueba de evaluación.



#### f. Evaluación

La asignatura se desarrollará asociada a una evaluación continua (en sucesivos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje) y formativa (capaz de aportar información al alumnado sobre su propio proceso de aprendizaje)

Mediante esta formación continua y formativa se evaluarán los diferentes proyectos que se solicite al alumnado siguiendo los criterios propuestos en cada uno de ellos. En cualquier caso, se refieren a la adquisición del conocimiento específico de cada uno de ellos así como al nivel de competencias manifestado en la elaboración del mismo, valorado a través de exposiciones orales, trabajos escritos, pruebas de conocimiento, actividades prácticas...

#### g. Bibliografía básica

Johnson, G; Scholes, K.; Whittington, R. (2010). Fundamentos de estrategia, Prentice-Hall  
Navas, J.E.; Guerras, L.A. (2014). Casos de dirección estratégica de la empresa, Cívitas  
Navas, J.E.; Guerras, L.A. (2016). La dirección estratégica de la empresa: teoría y aplicaciones, Cívitas.

#### h. Bibliografía complementaria

#### i. Recursos necesarios

#### j. Temporalización

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
Tema 1 0,2	2 horas de clase
Tema 2 1	10 horas de clase
Tema 3 1	10 horas de clase
Tema 4 1	10 horas de clase
Tema 5 0,8	8 horas de clase

### Bloque 2: Gestión de la Calidad

Carga de trabajo en créditos ECTS:

#### a. Contextualización y justificación

Mostrar al alumnado la importancia de la calidad a través de la toma en contacto con la enfoque de la calidad y sus aquellas herramientas básicas.

Estudiar los aspectos básicos de la normativa UNE EN ISO 9001 y sus aplicaciones.

#### b. Objetivos de aprendizaje

Comprensión y valoración de la importancia de la calidad en las empresas de servicios turísticos

Comprensión de las bases conceptuales y metodológicas necesarias para la dirección y gestión de la calidad en la empresa de servicios turísticos

Planificación y gestión de la calidad en la empresa



Aplicación de los métodos de calidad en la empresa turística

---

### **c. Contenidos**

Tema 6. Introducción a la gestión de la calidad.

Tema.7. UNE-EN-ISO 9001.

---

### **d. Métodos docentes**

Los indicados en el apartado 5.

---

### **e. Plan de trabajo**

Presentación en el aula de los conceptos y procedimientos básicos utilizando el método de la Lección Magistral y lectura de temas

Actividades en el aula relativas al seguimiento individual o grupo colaborativo de situaciones relativas a la definición, análisis y resolución de problemas y supuestos reales. Método de estudio del caso, resolución de problemas y debate dirigido.

Tutorías (individual o en grupo). Método tutoría personal, grupal y virtual.

Estudio independiente del alumno/a (preparación clases teóricas, preparación clases prácticas, realización de trabajos y preparación de exámenes). Método estudio individual.

Presentación de los resultados del aprendizaje y realización de exámenes. Métodos descritos anteriormente y método de prueba de evaluación.

---

### **f. Evaluación**

La asignatura se desarrollará asociada a una evaluación continua (en sucesivos momentos del proceso de enseñanza-aprendizaje) y formativa (capaz de aportar información al alumnado sobre su propio proceso de aprendizaje)

Mediante esta formación continua y formativa se evaluarán los diferentes proyectos que se solicite al alumnado siguiendo los criterios propuestos en cada uno de ellos. En cualquier caso, se refieren a la adquisición del conocimiento específico de cada uno de ellos así como al nivel de competencias manifestado en la elaboración del mismo, valorado a través de exposiciones orales, trabajos escritos, pruebas de conocimiento, actividades prácticas...

---

### **g. Bibliografía básica**

AENOR. <http://www.aenor.es>

Aranda et al. (2011). Turismo: Una visión global, Aranzadi.

Casadesús et al. (2005). Calidad Práctica. Prentice-Hall, Madrid.

Sangüesa et al. (2019). Teoría y práctica de la calidad. Thomson.

---

### **h. Bibliografía complementaria**

---

### **i. Recursos necesarios**

---

### **j. Temporalización**

---



CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
Tema 6 1,6	16 horas de clase
Tema 7 0,4	4 horas de clase

## 5. Métodos docentes y principios metodológicos

La metodología de enseñanza estará basada en dar un gran protagonismo al alumnado de tal forma que él mismo construya su propio aprendizaje. El fomento de la reflexión, la búsqueda de información y la resolución de problemas cobran gran protagonismo.

En la metodología general de esta asignatura se coordinará la exposición teórica del profesor con la realización de actividades formativas encaminadas a desarrollar un aprendizaje activo y significativo.

- Lección Magistral: exposición ordenada, sistemática y completa del contenido sustancial del tema objeto de comentario y estudio. Los estudiantes tienen la oportunidad de preguntar y/o participar a lo largo de la disertación.
- Lectura de diferentes temas: artículos, capítulos de libros, referencias bibliográficas. No se ofrecen las soluciones al estudiante, sino que se le entrena para generarlas y exponerlas en el aula.
- Resolución de problemas: En este método se solicita a los estudiantes que desarrollen las soluciones adecuadas o correctas mediante la ejercitación de rutinas, la aplicación de fórmulas y procedimientos de la información disponible y la interpretación de los resultados. Estos problemas presentan soluciones concretas.
- Estudio del caso. El alumno/a se enfrenta a un problema concreto que describe una situación real de la vida profesional y debe ser capaz de analizar una serie de hechos referentes al campo particular del conocimiento para llegar a unas conclusiones razonadas. El caso no proporciona soluciones sino datos concretos para reflexionar, analizar y discutir.
- Tutoría personal, grupal y virtual: orientar y guiar el proceso de aprendizaje, solucionar conflictos, resolver necesidades, pautar el trabajo, rendir cuentas y atender las peticiones de los alumnos/as.
- Pruebas de evaluación.- el alumno/a trata de respuesta sobre aquellas cuestiones que le propone el profesor relativas a aquellos temas ya tratados y cuyas fases de conocimiento y comprensión se suponen finalizados.
- Estudio individual.- toda actividad realizada sin presencia del profesorado, incluyendo el esfuerzo de comprensión de la asignatura, la realización de problemas, la consulta bibliográfica y realización de prácticas.



**6. Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura**

ACTIVIDADES PRESENCIALES	HORAS	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas	24	Estudio y trabajo autónomo individual	80
Clases prácticas	36	Estudio y trabajo autónomo grupal	10
Laboratorios			
Prácticas externas, clínicas o de campo			
Seminarios			
Otras actividades			
Total presencial	<b>60</b>	Total no presencial	<b>90</b>

**7. Sistema y características de la evaluación**

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
Formación continua y formativa – evaluación y calificación- a través de actividades individuales y grupales	40%	Destinado para el alumno/a que se acoga al proceso de evaluación continua y formativa.
Prueba escrita –calificación-	60%	Destinado para el alumno/a que se acoga al proceso de evaluación continua y formativa y sea capaz de alcanzar unos niveles mínimos de competencias y conocimientos
Examen final –calificación-	100%	Destinado para el alumno/a que, inmerso en este proceso de evaluación continua y formativa, no sea capaz de alcanzar unos niveles mínimos de competencias y conocimientos así como aquellos que no se acojan a la evaluación continua y formativa.

**CRITERIOS DE CALIFICACIÓN**

- **Convocatoria ordinaria:**



- **Convocatoria ordinaria:** La asignatura se evaluará y calificará conforme a los indicado en los bloques temáticos y en la tabla resumen anterior
- **Convocatoria extraordinaria:** La calificación de esta convocatoria corresponde íntegramente a los resultados del examen final

## 8. Consideraciones finales

---

