



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

1. ASIGNATURA / **COURSE TITLE**

GESTION DE CALIDAD/ QUALITY MANAGEMENT

1.1. Código / **Course number**

16651

1.2. Materia/ **Content area**

GESTION DE CALIDAD/ QUALITY MANAGEMENT

1.3. Tipo / **Course type**

OBLIGATORIA/COMPULSORY

1.4. Nivel / **Course level**

GRADO/BACHELOR

1.5. Curso / **Year**

3º

1.6. Semestre / **Semester**

1º

1.7. Número de créditos / **Credit allotment**

3 ECTS

1.8. Requisitos previos / **Prerequisites**

NO EXISTEN/NONE



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

1.9. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales/ **Minimum attendance requirement**

80 POR CIENTO/ 80 PER CENT (Para un adecuado seguimiento de la asignatura se considera recomendable la asistencia a un mínimo de alrededor del 80 por ciento de las sesiones y actividades presenciales. Si no se alcanzase este porcentaje, muy probablemente algunas competencias no se alcanzarán en el nivel exigible y ello podría impedir alcanzar la calificación máxima posible).

1.10. Datos del equipo docente / **Faculty data**

El equipo docente está integrado por profesores del siguiente departamento:
/ **The faculty is composed of professors from the following department:**

Departamento de Organización de Empresas

Módulo E-8

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

C/ Francisco Tomás y Valiente, 5

Universidad Autónoma de Madrid

28049 Madrid

Secretaría: Despacho E-8-311

Tel.: (+34) 91 497 4398

Fax: (+34) 91 497 2994

administracion.organizacion.empresas@uam.es

Web:

http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1234888139979/subhomeDepartamento/Organizacion_de_Empresas.htm

Los profesores concretos encargados de la docencia de cada asignatura aparecen en los horarios de cada curso académico, disponibles en la siguiente página web: / **The concrete professors in charge of teaching each subject can be seen in each academic course schedule, which is available at the following web page:**

http://www.uam.es/ss/Satellite/Economicas/es/1242650730114/contenidoFinal/Horarios_y_aulas.htm?idenlace=1242661251796

Los coordinadores de cada asignatura pueden consultarse en la misma página web. / **Each subject coordinator can be seen also at the same web page.**



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

1.11. Objetivos del curso / Course objectives

La asignatura pretende ofrecer una visión actual de la gestión de calidad en las empresas turísticas. Igualmente, se presenta una visión integral del despliegue de la función de calidad en este tipo de empresas, profundizando en cada uno de los impactos que supone para las mismas.

Para que un estudiante supere este curso deberá ser capaz de lograr las siguientes competencias específicas citadas en el epígrafe cinco de la Memoria de Verificación del Grado y las competencias transversales que se detallan a continuación.

A través de la asistencia a las clases teóricas y prácticas en el aula se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias específicas:

- Dominar la terminología propia de la materia.
- Comprender e interpretar los fundamentos básicos de la gestión de la calidad.
- Conocer las principales normas internacionales de gestión y aseguramiento de la calidad.
- Comprender los modelos de excelencia.
- Conocer el Sistema de Calidad Turística Española.
- Contar con los conocimientos necesarios para implantar las normativas Q y otras normas de gestión internacional.

A través de la preparación y elaboración de los Trabajos Individuales se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias genéricas:

1. Instrumentales:
 - CI1. Capacidad de análisis y de síntesis.
 - CI2. Capacidad de organización y planificación
 - CI5. Conocimientos de informática relativos al ámbito de estudio.
2. Sistémicas:
 - CS2. Adaptación a nuevas situaciones.
 - CS7. Motivación por la calidad.

A través de la preparación y elaboración de los Trabajos en Grupo se pretende que el estudiante consiga las siguientes competencias genéricas:

1. Instrumentales:
 - CI7. Resolución de problemas.
 - CI8. Toma de decisiones.



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

2. Sistémicas:
 - CS2. Adaptación a nuevas situaciones.
 - CS3. Creatividad.
 - CS4. Liderazgo.
3. Personales:
 - CP1. Trabajo en equipo.
 - CP5. Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.
 - CP7. Compromiso ético.

1.12. Contenidos del programa / **Course contents**

Tema 1. Concepto de calidad y principales teorías. Concepto de Valor bajo el punto de vista del Cliente. Introducción a: T.Q.M.: Total Quality Management, Six Sigma, J.I.T.: Just In Time, Lean Management.

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Temas 1 y 2.

Tema 2. Costes de Calidad. Procesos Capaces y Procesos Centrados: su influencia en los costes de calidad. Impacto del T.Q.M. en los Costes de Calidad.

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Tema 3.

Tema 3. Herramientas para la Mejora de la Calidad. Caso Diagrama Causa-Efecto en Sector Turismo.

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Tema 4.

Tema 4. Despliegue de la Función de Calidad. Normas de Calidad para el Sector Turismo. Gestión de Proyectos en la Gestión de la Calidad

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Tema 5 a 8.
- www.aenor.es
- www.calidadturistica.es

Tema 5. Modelos de Medición de la Calidad. Calidad Percibida. C.R.M.: Customer RelationShip Management.



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis. Tema 9.

1.13. Referencias de consulta / Course bibliography

- Alonso Almeida, M.M.; Barcos, L; Marín Castilla, J.I. (2006) Gestión de Calidad de los procesos turísticos. Editorial Síntesis.

Bibliografía complementaria

- Alonso-Almeida, M. M., Bagur-Femenias, L.; Llach, J., (2013). THE ADOPTION OF QUALITY MANAGEMENT PRACTICES AND THEIR IMPACT ON BUSINESS PERFORMANCE IN SMALL SERVICE COMPANIES: THE CASE OF SPANISH TRAVEL AGENCIES. Service Business: An International review. (DOI) 10.1007/s11628-013-0218-6
- Llach, J., Marimon, F., Alonso-Almeida, M. M., Bernardo, M. (2013). THE BALANCE OF THE IMPACT OF QUALITY AND RECOVERY ON SATISFACTION: THE CASE OF E-TRAVEL. Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 24 (11-12), pp. 1390-1404.
- Alonso-Almeida, M. M., Bernardo, M. and Marimon, F. (2013). DIFFUSION OF QUALITY STANDARDS IN THE HOSPITALITY SECTOR. International Journal of Operations and Production Management, Vol. 33 No. 5, pp. 504-527.
- Llach, J., Perramon, J., Alonso-Almeida, M.M., Bagur, L. (2012). JOINT IMPACT OF QUALITY AND ENVIRONMENTAL PRACTICES ON FIRM PERFORMANCE IN SMALL SERVICE BUSINESSES: AN EMPIRICAL STUDY OF RESTAURANTS. Journal of Cleaner Production, 44, pp-94-104 DOI: 10.1016/j.jclepro.2012.10.046.
- Bernardo, M., Marimon, F. and Alonso-Almeida, M. M., (2012). FUNCTIONAL QUALITY AND HEDONIC QUALITY: A STUDY OF THE DIMENSIONS OF E-SERVICE QUALITY IN ONLINE TRAVEL AGENCIES. Information & Management, 49(7-8) November-December, pp. 342-347. DOI: 10.1016/j.im.2012.06.005
- Alonso-Almeida, M.M.; Rodríguez-Antón, J.M. y Rubio-Andrada, L. (2012). REASONS FOR IMPLEMENTING CERTIFIED QUALITY SYSTEMS AND IMPACT ON PERFORMANCE: AN ANALYSIS OF THE HOTEL INDUSTRY. The Service Industries Journal, 32(5), pp. 919-936. DOI: 10.1080/02642069.2010.545886
- Autores: Rubio-Andrada, L., Alonso-Almeida, M.M. and Rodriguez-Antón, J.M (2011). MOTIVATIONS AND IMPACTS IN THE FIRM AND STAKEHOLDERS OF QUALITY CERTIFICATION: EVIDENCE FROM SMALL



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD

Código: 16651

Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Titulación: GRADO EN TURISMO

Nivel: GRADO

Tipo: OBLIGATORIA

Nº. de Créditos: 3 ECTS

AND MEDIUM-SIZED SERVICE ENTERPRISES . Journal of Total Quality Management & Business Excellence, 22(8), pp. 833-852.

- Autores: Rodríguez-Antón, J.M.; Alonso-Almeida, M.M. and Rubio-Andrada, L. (2011). SHEDDING MORE LIGHT ON THE IMPACTS OF QUALITY CERTIFIED SYSTEMS IN SMALL SERVICE ENTERPRISES. A MULTIDIMENSIONAL ANALYSIS. African Journal of Business Management Vol. 5(19), pp. 7911-7922.
- Rodríguez-Antón y Alonso-Almeida, M.M. (2011). QUALITY CERTIFICATION SYSTEMS AND THEIR IMPACT ON EMPLOYEE SATISFACTION IN SERVICES WITH HIGH LEVELS OF CUSTOMER CONTACT. Journal of Total Quality Management & Business Excellence, 22(2), 145-157 DOI: 10.1080/14783363.2010.529640.
- Autores: Casadesus Fa, M.; Marimon, F. y Alonso Almeida, M. M. (2010). THE FUTURE OF STANDARDISED QUALITY MANAGEMENT IN TOURISM: EVIDENCE FROM THE SPANISH TOURIST SECTOR. The Service Industries Journal, 30(14): 2457-2474.



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

2. Métodos Docentes / Teaching methodology

La asignatura se enfocará mediante una metodología basada en la evaluación continua basada en la participación activa de los estudiantes, combinando la exposición teórico-práctica, por parte del profesor, de los temas que configuran el programa, con el análisis de casos prácticos que serán estudiados individualmente y debatidos en grupo y con la realización de un manual de procedimientos para una empresa turística y el estudio de una empresa turística que haya implantado un sistema de gestión de calidad certificado.

Los estudiantes deberán observar en todo momento una conducta adecuada sin entorpecer en ningún momento la dinámica docente. No está permitido el uso en clase de dispositivos electrónicos (ordenadores, tabletas, smartphones, etc.) sin la autorización previa, expresa e individualizada del profesor. Todos los trabajos se ajustarán a unos criterios profesionales de presentación (portada, paginación, índice, bibliografía, etc., cuando proceda).

A continuación se especifican los métodos docentes y su incidencia en la evaluación.

A través de la asistencia a las clases teóricas en el aula se pretende que el estudiante conozca en profundidad los fundamentos de la gestión de calidad y sea capaz de tomar decisiones relacionadas con la gestión de calidad en una empresa turística. La docencia teórica se completará con prácticas donde se consolidarán los conocimientos adquiridos mediante ejercicios y casos prácticos.

El 35 por ciento de la evaluación vendrá determinado por la realización de los trabajos individuales que se pidan a lo largo del curso, derivados de las clases teóricas, así como por la participación activa en el aula. Las actividades individuales se entregarán en formato electrónico y sólo se permite su entrega hasta la fecha determinada en la plataforma Moodle. No se admitirán en ningún otro formato, ni por ningún otro medio, ni fecha distinta de la estipulada.

La realización del **Manual de Procedimientos** se pretende que los estudiantes lleguen a un mejor conocimiento en la elaboración de todos los documentos necesarios para la implantación de una normativa de Calidad. Por tanto, el trabajo deberá mostrar que los estudiantes son capaces de sintetizar y expresar adecuadamente el conocimiento teórico de la asignatura aplicándolo



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD

Código: 16651

Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Titulación: GRADO EN TURISMO

Nivel: GRADO

Tipo: OBLIGATORIA

Nº. de Créditos: 3 ECTS

a las empresas que tendrán que analizar. Los estudiantes grupo de tres máximo deberán realizar un manual de procedimientos para un departamento de una empresa turística. Para ello necesitará la manejar la normativa de calidad seleccionada (ISO9001; Normas Q del ICTE u otras).

La valoración de este trabajo supondrá el 30 por ciento de la calificación de la asignatura.

Las Actividades complementarias se conciben como un elemento clave de la formación de esta materia, especialmente en los aspectos relacionados con el seguimiento del Trabajo Monográfico. Por ello, deberán acudir, a estas Actividades complementarias debidamente planificadas.

Por último, se realizará una prueba objetiva de conocimientos que tendrá una valoración del 35 por ciento.



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

3. Tiempo de trabajo del estudiante / **Student workload**

ACTIVIDADES FORMATIVAS	Horas totales estudiante	ECTS
Asistencia a clases teóricas en aula:	10	0,4
Asistencia a clases prácticas en aula:	12,5	0,49
Asistencia a clases prácticas en aula de informática	-	-
Preparación y elaboración de trabajos prácticos:	10,5	0,41
Estudio y Preparación de exámenes:	10	0,4
Realización de exámenes:	2	0,08
Trabajos en grupo:	25	0,39
Asistencia a tutorías programadas:	5	0,2
Carga total de horas de trabajo del estudiante	75	3



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

4. Métodos de evaluación y porcentaje en la calificación final / Evaluation procedures and weight of components in the final grade

TIPO DE ACTIVIDADES A EVALUAR	%
Prueba objetiva	35
Trabajos en grupo	30
Trabajos individuales	35
TOTAL	100%

Convocatoria ordinaria

La calificación final se obtendrá calculando el promedio simple de las calificaciones parciales citadas.

El prueba objetiva tendrá una valoración del 35 por ciento. La valoración del Manual de Procedimientos será del 30 por ciento de la calificación de la asignatura. El último 35 por ciento vendrá determinado por la realización de los trabajos individuales que se pidan a lo largo del curso, así como por la participación activa en el aula. Para que todos estos porcentajes se puedan computar es necesario obtener en la prueba final una calificación mínima de 4 sobre 10. La nota mínima para superar la asignatura será de 5 sobre 10 con el cómputo de todas las actividades evaluables.

El estudiante también tendrá una valoración de “No evaluado” si no llegase a realizar la prueba objetiva. Igualmente se obtendrá una valoración de “No evaluado” si el estudiante no entrega ninguno de los trabajos en grupo, ni individuales. En caso contrario, obtendría la calificación resultante de aplicar los porcentajes fijados en la tabla anterior.

Convocatoria extraordinaria

Los estudiantes que no alcancen la nota mínima exigida para aprobar la asignatura (5/10) en la convocatoria ordinaria deberán superar -en la convocatoria extraordinaria- una prueba escrita basada en los conocimientos teóricos y prácticos desarrollados durante el semestre. En ella se valorará el



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD

Código: 16651

Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Titulación: GRADO EN TURISMO

Nivel: GRADO

Tipo: OBLIGATORIA

Nº. de Créditos: 3 ECTS

dominio de los conceptos teóricos de la asignatura, así como su correcta aplicación a los casos o problemas propuestos.

Calificación en segunda matrícula y siguientes

En ningún caso las actividades realizadas durante un curso se tendrán en cuenta en posteriores matrículas. Por tanto, los alumnos que se matriculen en segunda matrícula y siguientes deberán cursar la asignatura y realizar todas las actividades como si fuera la primera vez que se matriculan



Asignatura: GESTIÓN DE CALIDAD
Código: 16651
Centro: FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Titulación: GRADO EN TURISMO
Nivel: GRADO
Tipo: OBLIGATORIA
Nº. de Créditos: 3 ECTS

5. Cronograma* / Course calendar

Semana	Contenido	Horas presenciales	Horas no presenciales del estudiante
1	Tema 1	1,5	3,5
2	Tema 1	1,5	3,5
3	Tema 2	1,5	3,5
4	Tema 2	1,5	3,5
5	Tema 2	1,5	3,5
6	Tema 3	1,5	3,5
7	Tema 3	1,5	3,5
8	Tema 3	1,5	3,5
9	Tema 4	1,5	3,5
10	Tema 4	1,5	3,5
11	Tema 4	1,5	3,5
12	Tema 5	1,5	3,5
13	Tema 5	1,5	3,5
14	Tema 5	1,5	3,5
15	PERIODO DE EVALUACION: SÓLO TRABAJO AUTÓNOMO DEL ESTUDIANTE		8
TOTAL		22	53

*Este cronograma tiene carácter orientativo.