



Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

## Identificación de la asignatura

<b>Asignatura</b>	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
<b>Créditos</b>	1,8 presenciales (45 horas) 4,2 no presenciales (105 horas) 6 totales (150 horas).
<b>Grupo</b>	Grupo 31, 2S, GTUR
<b>Período de impartición</b>	Segundo semestre
<b>Idioma de impartición</b>	Castellano

## Profesores

Profesor/a	Horario de atención a los alumnos					
	Hora de inicio	Hora de fin	Día	Fecha inicial	Fecha final	Despacho
Marco Antonio Robledo Camacho <a href="mailto:marco.robledo@uib.es">marco.robledo@uib.es</a>	13:00h	14:00h	Viernes	29/09/2014	27/09/2015	DB112. Cita prèvia per correu electrònic

## Contextualización

El turismo es una industria de gran importancia estratégica para el desarrollo de las Baleares y una actividad económica firmemente asentada en todo el mundo. Su creciente grado de complejidad, el aumento de la competencia y un consumidor de cada vez más experimentado y exigente hacen que la calidad del producto y servicio turística y la atención al cliente sean un requisito básico para la competitividad de las organizaciones turísticas.

Calidad no es necesariamente sinónimo de lujo. No sólo los productos turísticos dirigidos a un cliente de alto poder adquisitivo deben ser de calidad. Cualquier producto debe cumplir los niveles de exigencia que demanda el mercado al que se dirige. Un producto será de calidad si satisface a su clientela clave.

La gestión de calidad no es una herramienta empresarial sino una filosofía, una cultura que tiene al cliente como constante punto de referencia y cuya implementación exige un elevado grado de esfuerzo, formación y compromiso.

Esta asignatura tiene como propósito introducir al alumno en la filosofía empresarial que es la gestión de la calidad y en las técnicas que emplea.

La asignatura presenta una doble orientación: Por un lado estudia la calidad desde un punto de vista externo, es decir, en cuanto a la prestación del servicio y la atención al cliente necesarios para satisfacer al mismo. Así mismo, estudia la calidad en su vertiente interna, o sea, el diseño del sistema de calidad organizacional que permita los objetivos de satisfacción del cliente (externo e interno), pero también de eficiencia organizacional. Además, por sus características holísticas, el estudio y análisis de la gestión de la calidad ayuda al alumno a tener una visión integral de la empresa y su dirección.

## Requisitos





Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Esta asignatura no tiene prerequisites.

### Recomendables

Es recomendable que los alumnos hayan cursado previamente las asignaturas 20607 - Introducció a l'Empresa, 20505 - Disseny Organitzatiu i Capital Humà y 20515 - Operacions i Processos en Empreses Turístiques

## Competencias

### Específicas

- \* CE-2. Adquirir una visión integral del fenómeno turístico y entender las relaciones entre los distintos subsistemas y disciplinas que lo integran..
- \* CE-7. Aprender a recopilar, procesar, analizar e interpretar la información y a hacer frente a cuestiones turísticas a través del despliegue de habilidades específicas para el trabajador en las distintas ramas turísticas..
- \* CE-12. Ser capaz de gestionar adecuadamente un establecimiento turístico en cualquier etapa del proceso (agencia de viajes, mayorista, alojamiento, oferta complementaria, etc.).
- \* CE-13. Demostrar el dominio de una amplia gama de estrategias analíticas y de observación desarrolladas a partir de los métodos habituales de investigación aportados por las distintas ramas científicas a lo largo de su etapa académica y la concreción en el trabajo correspondiente..

### Genéricas

- \* CG-2: Saber aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos a su trabajo de una forma profesional integrando los distintos campos de estudio que ha visto, relacionados con el turismo, y poseer las competencias que deben demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su temática de estudio..
- \* CG-5: Haber desarrollado las habilidades de aprendizaje necesarias que permitan emprender labores profesionales y estudios de postgrado en Turismo con un alto grado de autonomía.

### Básica

- \* Se pueden consultar las competencias básicas que el estudiante tiene que haber adquirido al finalizar el grado en la siguiente dirección: [http://estudis.uib.cat/es/grau/comp\\_basiques/](http://estudis.uib.cat/es/grau/comp_basiques/)

## Contenidos

### Contenidos temáticos

#### Tema 1. Introducción a la calidad

- \* Concepto y perspectivas de la calidad
- \* Evolución histórica
- \* Importancia estratégica de la calidad
- \* Dimensiones de la calidad
- \* Dificultades para gestionar la calidad en organizaciones turísticas

#### Tema 2. Calidad de servicio y atención al cliente





Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

- \* Calidad percibida y satisfacción: expectativas y percepción
- \* Dimensiones de la calidad de servicio
- \* Atención al cliente
- \* Fidelización de clientes
- \* Gestión de quejas y reclamaciones

#### Tema 3. Sistemas de calidad

- \* Sistemas de inspección de la calidad
- \* Sistemas de control de la calidad
- \* Sistemas de aseguramiento de la calidad
- \* Sistemas de calidad total

#### Tema 4. El Modelo EFQM de excelencia empresarial

- \* Introducción
- \* Estructura
- \* Aplicaciones
- \* Descripción de los criterios y subcriterios

#### Tema 5. El Modelo ISO 9000

- \* Introducción
- \* Normas
- \* La norma ISO 9001
- \* Proceso de certificación

#### Tema 6. Modelos de Calidad Turística en España

- \* Introducción y evolución
- \* El ICTE y la marca Q: Estructura y proceso de certificación.
- \* SICTED: Características y proceso de certificación
- \* Comparación ISO-Q-SICTED

#### Tema 7. Herramientas de la calidad

- \* Hojas de control
- \* Diagrama causa-efecto
- \* Cuestionarios
- \* Mystery Shopping
- \* Auditorías de calidad
- \* Diagrama de flujos
- \* Diagrama Pareto

## Metodología docente

### Actividades de trabajo presencial

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Clases teóricas	Exposiciones teóricas	Grupo grande (G)	Mediante la exposición oral, el profesor explicará los contenidos teóricos, así como los ejemplos prácticos necesarios para la comprensión de la materia y la adquisición de competencias de la asignatura.	27



Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

Modalidad	Nombre	Tip. agr.	Descripción	Horas
Seminarios y talleres	Exposiciones grupales de casos y ejercicios	Grupo mediano (M)	Se pretende presentar al alumnado ejercicios y casos relativos a situaciones reales o ficticias a las que los alumnos aplicarán sus conocimientos y su capacidad de toma de decisiones planteando soluciones o alternativas a los mismos que se presentarán y discutirán en clase. Así, se pretende profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el ejercicio bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. Con las exposiciones orales se pretende supervisar el trabajo no presencial individual o de grupo y desarrollar distintas capacidades como: hablar en público, argumentar, sintetizar, utilizar herramientas TIC o trabajar en equipo. La metodología consiste en la realización de exposiciones orales individuales o en grupo sobre trabajos realizados de manera autónoma y su discusión/coloquio.	15
Evaluación	Elaboración de una memoria	Grupo mediano (M)	Exposición oral grupal de un trabajo en grupo. El mismo consistirá en entregar y presentar en público el caso de cómo gestiona la calidad una organización turística a elegir (real). El trabajo deberá incluir una descripción de la empresa y un análisis pormenorizado de su política y prácticas de gestión de la calidad. El trabajo tendrá una extensión máxima de 75 páginas. Todos los miembros del grupo deben participar en la presentación oral sin excepción.	2
Evaluación	Examen test	Grupo grande (G)	Prueba escrita tipo test al final del semestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.	1

Al inicio del semestre estará a disposición de los estudiantes el cronograma de la asignatura a través de la plataforma UIBdigital. Este cronograma incluirá al menos las fechas en las que se realizarán las pruebas de evaluación continua y las fechas de entrega de los trabajos. Asimismo, el profesor o la profesora informará a los estudiantes si el plan de trabajo de la asignatura se realizará a través del cronograma o mediante otra vía, incluida la plataforma Campus Extens.

### Actividades de trabajo no presencial

Modalidad	Nombre	Descripción	Horas
Estudio y trabajo autónomo individual	Estudio individual	El trabajo y el estudio autónomo del alumno es fundamental para asimilar correctamente los fundamentos de esta asignatura de formación básica. Para alcanzar este objetivo, el alumnado deberá: repasar los contenidos explicados en clase, leer y analizar los textos recomendados, consultar bibliografía, etc.	55
Estudio y trabajo autónomo en grupo	Trabajo en equipo	Para alcanzar competencias como la capacidad de trabajo en equipo, la capacidad de argumentar y proponer soluciones a problemas de administración de empresas a partir de los contenidos de la asignatura, se proponen actividades en seminarios y talleres que precisan de una preparación previa, tanto con trabajo individual como de grupo.	50



Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

## Riesgos específicos y medidas de protección

Las actividades de aprendizaje de esta asignatura no conllevan riesgos específicos para la seguridad y salud de los alumnos y, por tanto, no es necesario adoptar medidas de protección especiales.

## Evaluación del aprendizaje del estudiante

Ninguna de las actividades de evaluación continua propuestas será recuperable durante el periodo de evaluación complementario (junio) y su calificación será cero en caso de que no se realice la actividad, excepto en casos de fuerza mayor dentro de los supuestos admitidos por la facultad. Cuando por fuerza mayor debidamente justificada un/a estudiante no pueda realizar una actividad evaluable en el plazo previsto, el profesor, o bien propondrá una fecha alternativa para su realización/entrega, o bien no contará esa actividad en el cálculo de la nota final (aumentando el peso relativo del resto de actividades evaluables).

Las actividades recuperables lo serán únicamente en el periodo de evaluación extraordinario (septiembre).

Dado que gran parte de las actividades de evaluación continua son grupales, se establece como prueba de validación que para aprobar la asignatura, el alumno deberá obtener al menos un 3 en la prueba final escrita.

### Exposiciones teóricas

Modalidad	Clases teóricas
Técnica	Técnicas de observación ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Mediante la exposición oral, el profesor explicará los contenidos teóricos, así como los ejemplos prácticos necesarios para la comprensión de la materia y la adquisición de competencias de la asignatura.
Criterios de evaluación	Asistencia y participación en clase. Se evaluará la participación activa en las clases y las aportaciones positivas a la dinámica del grupo.

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario B

Porcentaje de la calificación final: 10% para el itinerario C

### Exposiciones grupales de casos y ejercicios

Modalidad	Seminarios y talleres
Técnica	Pruebas orales ( <b>no recuperable</b> )
Descripción	Se pretende presentar al alumnado ejercicios y casos relativos a situaciones reales o ficticias a las que los alumnos aplicarán sus conocimientos y su capacidad de toma de decisiones planteando soluciones o alternativas a los mismos que se presentarán y discutirán en clase. Así, se pretende profundizar en la asimilación de los contenidos y en la capacidad de relacionarlos. Al mismo tiempo, se pretende potenciar la comprensión lectora, la capacidad de distinguir lo fundamental de lo accesorio, la capacidad de síntesis y de expresión oral y escrita. Se proporcionará el caso o el ejercicio bien en la misma sesión o bien previamente para poder desarrollar una discusión moderada y guiada por el profesor. Con las exposiciones orales se pretende supervisar el trabajo no presencial individual o de grupo y desarrollar distintas capacidades como: hablar en público, argumentar, sintetizar, utilizar herramientas TIC o trabajar en equipo. La metodología consiste en la realización de exposiciones orales individuales o en grupo sobre trabajos realizados de manera autónoma y su discusión/coloquio.
Criterios de evaluación	Se evalúa el trabajo autónomo individual y en grupo para asimilar y aplicar técnicas de resolución de problemas relacionados con los contenidos de la asignatura. La evaluación del profesor, que será grupal, se





Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

corregirá cuando corresponda, por una evaluación inter pares que realizarán los miembros del grupo sobre ellos mismos y sus compañeros.

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario B

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario C

### Elaboración de una memoria

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas orales ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Exposición oral grupal de un trabajo en grupo. El mismo consistirá en entregar y presentar en público el caso de cómo gestiona la calidad una organización turística a elegir (real). El trabajo deberá incluir una descripción de la empresa y un análisis pormenorizado de su política y prácticas de gestión de la calidad. El trabajo tendrá una extensión máxima de 75 páginas. Todos los miembros del grupo deben participar en la presentación oral sin excepción.
Criterios de evaluación	Contenido y presentación del estudio de caso de calidad en una empresa real.

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario B

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario C

### Examen test

Modalidad	Evaluación
Técnica	Pruebas objetivas ( <b>recuperable</b> )
Descripción	Prueba escrita tipo test al final del semestre. Con esta prueba se busca validar la adquisición de competencias y la asimilación de los contenidos de la asignatura.
Criterios de evaluación	Examen tipo test de los contenidos teóricos de la asignatura. Sólo habrá una respuesta correcta por pregunta. Las respuestas equivocadas penalizarán. Si no se obtiene un mínimo de 3 de esta prueba la asignatura estará suspendida.

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario A

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario B

Porcentaje de la calificación final: 30% para el itinerario C

### Recursos, bibliografía y documentación complementaria

#### Bibliografía básica

- Dale, B. y Plunkett, J.J. (eds.) (1990). Managing Quality. Phillip Allan, Herts.
- Guetsch, D.L. y Davis, S. (1994). Introduction to Total Quality Management: Quality, Productivity and Competitiveness. Macmillan Publishing, Ontario.
- James, P. (1997). Gestión de Calidad Total: Un texto introductorio. Pearson Educación, Madrid.
- Juliá, M.; Porsche, F.; Giménez, V.; Verge, X., (2002). Gestión de Calidad aplicada a Hostelería y Restauración. Pearson Educación, Madrid.
- Miguel Dávila, J.A. (2002), Calidad del servicio en el sector turístico. Netbiblo. A Coruña

#### Otros recursos

- Asociación Española de Normalización: [www.aenor.es](http://www.aenor.es)





---

Año académico	2014-15
Asignatura	20525 - Gestión de la Calidad y Atención al Cliente
Grupo	Grupo 31, 2S, GTUR
Guía docente	A
Idioma	Castellano

- European Foundation for Quality Management: [www.efqm.org](http://www.efqm.org)
- Fundación Latinoamericana para la Calidad: [www.calidad.org](http://www.calidad.org)
- Club Gestión de Calidad: [www.clubcalidad.es](http://www.clubcalidad.es)
- Baldrige National Quality Program: [www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov)
- CIDEM - Centre Català de la Qualitat: [www.gencat.es/cidem/ccq](http://www.gencat.es/cidem/ccq)
- American Productivity & Quality Center (APQC): [www.apqc.org](http://www.apqc.org)
- Institut d'innovació empresarial de les Illes Balears: [www.idi.es](http://www.idi.es)
- International Organization for Standardization: [www.iso.ch](http://www.iso.ch)
- PICTE: [www.mcx.es/turismo/PICTE2000](http://www.mcx.es/turismo/PICTE2000)

