

Escuela de Doctorado y Estudios de Posgrado

Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

Estrategias innovadoras en las empresas turísticas (2018 - 2019)

1. Datos descriptivos de la asignatura

| | |
|---|--------------------------|
| Asignatura: Estrategias innovadoras en las empresas turísticas | Código: 165591901 |
| <ul style="list-style-type: none">- Centro: Escuela de Doctorado y Estudios de Postgrado- Lugar de impartición: Facultad de Economía, Empresa y Turismo.- Titulación: Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo- Plan de Estudios: 2013 (Publicado en 2014-02-11)- Rama de conocimiento: Ciencias Sociales y Jurídicas- Itinerario / Intensificación:- Departamento/s:<ul style="list-style-type: none">Dirección de Empresas e Historia EconómicaSociología y Antropología- Área/s de conocimiento:<ul style="list-style-type: none">Comercialización e Investigación de MercadosOrganización de EmpresasSociología- Curso: 1- Carácter: Optativa- Duración: Segundo cuatrimestre- Créditos ECTS: 6,0- Modalidad de impartición: Presencial- Horario: Enlace al horario- Dirección web de la asignatura: http://www.campusvirtual.ull.es- Idioma: Castellano | |

2. Requisitos para cursar la asignatura

Ninguno

3. Profesorado que imparte la asignatura

| | |
|--|--|
| Profesor/a Coordinador/a: DESIDERIO GUTIERREZ TAÑO | |
| <ul style="list-style-type: none">- Grupo: GESTIÓN DEL PROCESO INNOVADOR EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS- Departamento: Dirección de Empresas e Historia Económica- Área de conocimiento: Comercialización e Investigación de Mercados | |
| Tutorías Primer cuatrimestre: | |
| Horario: MIÉRCOLES 11:00 A 14:00 | Lugar: FACULTAD DE DERECHO, CUB. 0.4 |
| Tutorías Segundo cuatrimestre: | |

Horario:

MIÉRCOLES 11:00 A 14:00

- Teléfono (despacho/tutoría): **922316502. Ext. 6963**
- Correo electrónico: **dgtano@ull.es**
- Web docente: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

Lugar:

FACULTAD DE DERECHO, CUB. 0.4

Profesor/a: EDUARDO PARRA LOPEZ

- Grupo: **Nuevas estrategias en la comercialización turística**
- Departamento: **Dirección de Empresas e Historia Económica**
- Área de conocimiento: **Organización de Empresas**

Tutorías Primer cuatrimestre:

Horario:

Miércoles y Jueves de 9:30-12:30 horas

Lugar:

NIVEL 2 CUBICULO 2. UDI ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Despacho 10

Tutorías Segundo cuatrimestre:

Horario:

Miércoles y Jueves de 9:30-12:30 horas

Lugar:

NIVEL 2 CUBICULO 2. UDI ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Despacho 10

- Teléfono (despacho/tutoría):
- Correo electrónico: **eparra@ull.es**
- Web docente: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

Profesor/a: JOSEFA ROSA MARRERO RODRIGUEZ

- Grupo: **GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**
- Departamento: **Sociología y Antropología**
- Área de conocimiento: **Sociología**

Tutorías Primer cuatrimestre:

Horario:

Martes y jueves de 9 a 11, y de 12 a 13 horas.

Lugar:

Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación, nivel 1 (decanato)

Tutorías Segundo cuatrimestre:

Horario:

Martes y jueves de 9 a 11, y de 12 a 13 horas.

Lugar:

Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Comunicación, nivel 1 (decanato)

- Teléfono (despacho/tutoría): **922317177**

- Correo electrónico: jrmarrod@ull.es
- Web docente: <http://www.campusvirtual.ull.es>

Profesor/a: JOSE ALBERTO MARTINEZ GONZALEZ

- Grupo: **GESTIÓN DE LAS PERSONAS EN EL PROCESO INNOVADOR DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS**
- Departamento: **Dirección de Empresas e Historia Económica**
- Área de conocimiento: **Organización de Empresas**

Tutorías Primer cuatrimestre:

Horario:

Miércoles y Jueves de 9:00 a 12:00

Lugar:

NIVEL 2 CUBICULO 2. UDI ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Despacho 13

Tutorías Segundo cuatrimestre:

Horario:

Miércoles y Jueves de 9:00 a 12:00

Lugar:

NIVEL 2 CUBICULO 2. UDI ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Despacho 13

- Teléfono (despacho/tutoría): **922845410 ext. 5410**
- Correo electrónico: jmartine@ull.edu.es
- Web docente: <http://www.campusvirtual.ull.es>

4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Básico**
Perfil profesional: **Dirección y Planificación del Turismo**

5. Competencias

Competencias Generales

- CG1** - Ser capaces de dirigir y gestionar empresas, actividades u organizaciones turísticas.
- CG2** - Ser capaces de planificar actividades y destinos turísticos, atendiendo al entorno socio-económico y medio-ambiental.

Competencias Básicas

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

6. Contenidos de la asignatura

Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

Dr. Desiderio Gutiérrez Taño:

Gestión del proceso innovador en las empresas turísticas. Gestión del proceso de innovación. La innovación en los Modelos de Negocio turísticos. Formatos de representación de modelos de negocio.

Patrones emergentes de Modelos de Negocio Innovadores.

Dra. J. Rosa Marrero Rodríguez:

Gestión de la innovación en los procesos de prestación de servicio. Habilidades para la cooperación y para afrontar situaciones emocionalmente complejas. Inteligencia emocional en acción.

Dr. Eduardo Parra López:

Innovaciones en los procesos de comercialización. Análisis y exploración de los diversos modelos E-commerce. Principales actores y su poder en las relaciones dentro de la distribución electrónica. Análisis del impacto del E-commerce en la distribución turística. -Travel 2.0: Comunicación y tecnología. Las nuevas herramientas y sus funciones en la comercialización turística. Experiencias de gestión de proyectos innovadores. Estudios de caso.

Dr. José Alberto Martínez González:

Innovaciones en la gestión de las empresas. Definición del modelo negocio personal.

Actividades a desarrollar en otro idioma

Artículos referentes a la asignatura en inglés.

Se trabajará con varios portales de organismos internacionales que emiten informes periódicos sobre la coyuntura empresarial turística

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

Descripción

La asignatura se imparte recurriendo a un conjunto organizado de métodos de enseñanza.

-Lecciones teóricas/magistrales, en las que se presentarán los conocimientos que el alumnado debe adquirir. Para facilitar su desarrollo el alumnado recibirá los contenidos previstos a través del Aula Virtual de la asignatura, en la que, además, dispondrá de textos básicos y enlaces de referencia que le permita completar y profundizar en aquellos aspectos en los cuales pueda estar más interesado/a.

-Clases prácticas de apoyo a las lecciones teóricas/magistrales: Se fomentará el aprendizaje cooperativo a través del trabajo en equipo en actividades relacionadas con estudios de casos, trabajos, proyectos, informes, etc, y que, además, suscitarán la intervención del alumnado y el fomento del debate en el aula.

-Tutorías: En estas sesiones el estudiante podrá consultar al profesor, tanto de forma presencial como a través del campus virtual todas aquellas dudas que no hayan podido ser solucionadas durante las clases presenciales teóricas y/o prácticas.

Actividades formativas en créditos ECTS, su metodología de enseñanza-aprendizaje y su relación con las competencias que debe adquirir el estudiante

| Actividades formativas | Horas presenciales | Horas de trabajo autónomo | Total horas | Relación con competencias |
|--|--------------------|---------------------------|-------------|---------------------------|
| Clases teóricas | 30,00 | 0,00 | 30,0 | [CB6], [CG1], [CG2] |
| Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio) | 30,00 | 0,00 | 30,0 | [CB6], [CG1], [CG2] |
| Realización de trabajos (individual/grupal) | 0,00 | 90,00 | 90,0 | [CB6], [CG1], [CG2] |
| Total horas | 60.0 | 90.0 | 150.0 | |
| | | Total ECTS | 6,00 | |

8. Bibliografía / Recursos

Bibliografía Básica

Osterwalder A. (2011 y sucesivas versiones).- Generación de modelos de Negocio. Editorial Deusto. Madrid
 Osterwalder A. (2012 y sucesivas ediciones). Tu modelo de negocio. Editorial Deusto. Madrid
 Clark, T.; Osterwalder A. y Pigneur Y. (2012).- Tu modelo de negocio. Editorial Deusto. Madrid.
 Marrero Rodríguez, J.R. (2009): "El aprendizaje de las competencias sociales en las actividades de servicios" en Cuadernos de Relaciones Laborales, 27(1).
 Aguilo Perez, E y Anton Clave, S. (Coordinadores) (2015).- 20 retos para el turismo en España. Editorial Pirámide. España
 García Sánchez, A. (Coordinador) (2015).- 20 años de la actividad turística en España. Editorial Síntesis. Madrid

Bibliografía Complementaria

Parra, E.; F. Calero y otros (2006): Gestión y Dirección de empresas turísticas. McGraw Hill: Madrid.

Otros Recursos

1. <http://www.e-global.es/>
2. <http://www.obs-internet.com> (Observatorio español de Internet)
3. AECE (Asociación Española de Comercio Electrónico)
4. AUI (Asociación Española de Usuarios de Internet). www.aui.es
5. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica. www.cotec.es
6. FUNREDES (Fundación Redes y Desarrollo). www.funredes.org

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

La calificación de la asignatura se realizará mediante una evaluación continua o una evaluación única.

Los estudiantes que sigan la evaluación continua deberán asistir al menos a un 80% de las clases. Aquellos que renuncien a dicha evaluación continua, y se acojan a la evaluación única, deberán enviar escrito justificando tan decisión a la directora del Máster antes de finales de octubre de 2017.

EVALUACIÓN CONTINUA. PRIMERA CONVOCATORIA

La evaluación CONTINUA se establece de la siguiente forma: 83,5% (Gestión de la Innovación en la empresa Elaboración documento+asistencia a sesiones) + 16,5% (Gestión de la innovación en los procesos de prestación de servicios). Con más detalle:

- 1) Las sesiones a clases es obligatoria.
- 2) ES REQUISITO IMPRESCINDIBLE ASISTIR A UN 80% DE LAS CLASES PRESENCIALES
- 3) Si el profesorado lo considera necesario, podrá convocar a los alumnos para solicitar aclaraciones sobre el trabajo presentado, en una entrevista personal.
- 4) Desarrollo de un trabajo individual para la GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA (Módulos profesores Desiderio Gutiérrez, Eduardo Parra y José Alberto Martínez) con los siguientes requisitos.
 - a) Elaboración de un documento escrito de una extensión entre 25 y 35 folios.
 - b) Temática del trabajo: El trabajo podrá realizarse eligiendo una de las dos modalidades siguientes:

Modalidad A: Caso de innovación de una empresa turística real en el que se identifiquen las claves y/o procesos de la innovación acometida y los resultados.

Modalidad B: Análisis de algún componente, característica, dimensión y/o constructo de la innovación empresarial, ejemplarizando organizaciones o empresas en las que se ha aplicado. En ambos casos puede estar relacionado con nuevos productos, fuentes de innovación, cambios o reformulación en los procesos productivos o de prestación de servicios, identificación de necesidades o tipologías de clientes, modelos de negocios, cambios organizativos, liderazgo, etc.

En tres de los módulos (Desiderio Gutiérrez, Eduardo Parra y José Alberto Martínez), se puede proponer actividades o ejercicios, que luego serán tenidos en cuenta en la evaluación final.

La valoración final de este trabajo representa el 83,5% de la asignatura.

- 5) En cualquier caso, el módulo dedicado a GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO (Dra. Josefa Rosa Marrero), contará con una prueba específica, cuya valoración es del 16,5% de la asignatura.

Los criterios de evaluación serán los siguientes:

Comprender los conceptos y dimensiones de la innovación empresarial, reconociendo e identificando las claves y componentes de la innovación analizada en el trabajo, de forma que se compruebe las capacidades de entender los procesos de emprendeduría y/o innovación.

Reconocer e identificar en qué contextos de nuevas tendencias se producen las innovaciones realizadas y el valor añadido e influencia de la innovación analizada en el entorno de destino, sector o actividad.

Interesarse y extrapolar el análisis realizado a otras posibilidades de innovación en otros productos, negocios, organizaciones.

Manejar fuentes, estrategias y tecnologías para la identificación, registro y análisis de información en el proceso de identificación de casos, ejemplos y/o experiencias relacionadas o propias del trabajo analizado.

Argumentar y realizar opiniones fundamentadas, utilizando lenguaje técnico (del ámbito conceptual de la innovación expuesto en las clases), analizando y contrastando distintos enfoques y perspectivas.

Redactar los contenidos del trabajo escrito en un texto estructurado, amplio y lenguaje adecuado y riguroso.

Se deberá incluir en el trabajo un apartado en el que detallen las características de la demanda (el cliente) en el modelo de negocio que analizan o proponen. Dicha descripción debe ajustarse a los conceptos y pautas trabajados en el tema correspondiente.

También se deberá hacer referencia a las políticas relativas a la gestión de los recursos humanos, incidiendo en la gestión de competencias sociales y sus efectos sobre el resto de dimensiones de la empresa.

Se deberá incluir referencias a la valoración e interés por las nuevas tecnologías, por la cultura innovadora, abierta, colaborativa y participativa con especial vinculación al Turismo 2.0.

EVALUACIÓN ÚNICA

La evaluación única se puntuará hasta 10,0 puntos. La misma consistirá en una prueba específica sobre los contenidos teóricos y prácticos de la asignatura impartidos en el aula. El examen constará de preguntas cortas y/o problemas prácticos. Los alumnos tendrán que entregar diez días antes de la convocatoria, si así no lo han hecho durante el curso, un trabajo con las mismas características que el realizado a lo largo del curso y con una valoración similar a la indicada para el mismo en la evaluación continua.

Los alumnos que no hayan superado la primera convocatoria pueden entregar el mismo trabajo, si así lo hubieren hecho, mejorado, a los efectos que el profesor valore los resultados obtenidos. En el Aula Virtual se dispondrá un tarea al efecto. En ambos tipos de evaluación, la nota mínima que se exige para superar esta asignatura es de 5.0.

Estrategia Evaluativa

| Tipo de prueba | Competencias | Criterios | Ponderación |
|------------------------------------|---------------------|--|-------------|
| Pruebas de respuesta corta | [CB6], [CG1], [CG2] | Se valorará lo relacionado con las estrategias innovadoras en empresa y la toma de decisiones vinculadas al sector turístico | 30 % |
| Trabajos y proyectos | [CB6], [CG1], [CG2] | Modalidad A: Caso de innovación de una empresa turística real en el que se identifiquen las claves y/o procesos de la innovación acometida y los resultados. Modalidad B: Análisis de algún componente, característica, dimensión y/o constructo de la empresa turística Prueba específica sobre Gestión de la innovación en los procesos de prestación de servicios | 60 % |
| Asistencia a clases y a seminarios | [CB6], [CG1], [CG2] | Se valorará la participación en clase y en los distintos seminarios programados | 10 % |

10. Resultados de Aprendizaje

De acuerdo con lo previsto en la planificación de la materia, los resultados del aprendizaje descritos para esta asignatura serían:

- A) Desarrollar capacidades para posteriores avances en herramientas para nuevos modelos de negocio en el ámbito turístico
- B) Solucionar problemas y ser proactivo ante las nuevas estrategias de comercialización digital en turismo
- C) Capacidad de comprensión y adaptación al cambio en turismo sobre los nuevos escenarios en la atención al cliente.
- D) Conocer la realidad de las empresa turísticas Canarias

11. Cronograma / calendario de la asignatura

Descripción

En las guías docentes la planificación temporal de la programación sólo tiene la intención de establecer unos referentes u orientaciones para presentar la materia atendiendo a unos criterios cronológicos, sin embargo son solamente a título estimativo, de modo que el profesorado puede modificar – si así lo demanda el desarrollo de la materia – dicha planificación temporal . Es obvio recordar que la flexibilidad en la programación tiene unos límites que son aquellos que plantean el desarrollo de materias universitarias que no están sometidas a procesos de adaptación del currículo

Segundo cuatrimestre

| Semana | Temas | Actividades de enseñanza aprendizaje | Horas de trabajo presencial | Horas de trabajo autónomo | Total |
|-----------------|------------------|--|-----------------------------|---------------------------|--------|
| Semana 1: | TEMA 1 TEMA 2 | Primera parte y segunda parte: Explicación de los temas y desarrollo de los mismos | 19.00 | 25.00 | 44.00 |
| Semana 2: | TEMA 3 | Tercera parte: Explicación de los temas y desarrollo de los mismos | 19.00 | 25.00 | 44.00 |
| Semana 3: | TEMA 3 | Tercera parte: Explicación de los temas y desarrollo de los mismos | 19.00 | 25.00 | 44.00 |
| Semana 16 a 18: | Evaluación | Evaluación y trabajo autónomo del alumno para la preparación de la evaluación | 3.00 | 15.00 | 18.00 |
| Total | | | 60.00 | 90.00 | 150.00 |