

# **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  
(2020 - 2021)**

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

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

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

Ninguno

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

<b>Profesor/a Coordinador/a: FRANCISCO JAVIER GARCIA RODRIGUEZ</b>
- Grupo:
<b>General</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre: <b>FRANCISCO JAVIER</b></li><li>- Apellido: <b>GARCIA RODRIGUEZ</b></li><li>- Departamento: <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b></li><li>- Área de conocimiento: <b>Organización de Empresas</b></li></ul>

**Contacto**

- Teléfono 1: **649317393**
- Teléfono 2: **922317211**
- Correo electrónico: **fgarcia@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **<http://www.campusvirtual.ull.es>**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	16:00	18:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Seminario de Dirección de Empresas, despacho 11
Todo el cuatrimestre		Miércoles	09:30	13:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Seminario de Dirección de Empresas, despacho 11

Observaciones: Las tutorías se desarrollarán, bien en formato de presencialidad física, en el despacho del profesor cuya localización se indica, o bien en formato on line a través de una plataforma que lo permita (google meet, hang out o similar). En cualquier caso, las tutorías se fijarán mediante cita previa solicitada al correo electrónico del profesor (fgarcia@ull.edu.es), quien responderá confirmando la cita y comunicando al alumno/a interesado/a, en tiempo y forma, la hora y el formato en el que se desarrollará la tutoría.

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:30	12:30	Secciones de Arquitectura Técnica e Ingeniería Civil - CE.5A	Economía
Todo el cuatrimestre		Jueves	09:00	11:00	Secciones de Arquitectura Técnica e Ingeniería Civil - CE.5A	Economía

Observaciones: Las tutorías se desarrollarán, bien en formato de presencialidad física, en el despacho del profesor cuya localización se indica, o bien en formato on line a través de una plataforma que lo permita (google meet, hang out o similar). En cualquier caso, las tutorías se fijarán mediante cita previa solicitada al correo electrónico del profesor (fgarcia@ull.edu.es), quien responderá confirmando la cita y comunicando al alumno/a interesado/a, en tiempo y forma, la hora y el formato en el que se desarrollará la tutoría.

<b>Profesor/a: DESIDERIO GUTIERREZ TAÑO</b>						
- Grupo: <b>GESTIÓN DEL PROCESO INNOVADOR EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</b>						
<b>General</b> - Nombre: <b>DESIDERIO</b> - Apellido: <b>GUTIERREZ TAÑO</b> - Departamento: <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b> - Área de conocimiento: <b>Comercialización e Investigación de Mercados</b>						
<b>Contacto</b> - Teléfono 1: <b>922316502. Ext. 6963</b> - Teléfono 2: - Correo electrónico: <b>dgtano@ull.es</b> - Correo alternativo: - Web: <b>http://www.campusvirtual.ull.es</b>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Martes	08:30	14:30	- - -	Telemática
Observaciones: Las tutorías se desarrollarán preferentemente telemáticamente a través de Google Meet y el correo institucional dgtano@ull.es						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	08:30	14:30	- - -	Telemática
Observaciones: Las tutorías se desarrollarán preferentemente telemáticamente a través de Google Meet y el correo institucional dgtano@ull.es						

<b>Profesor/a: EDUARDO PARRA LOPEZ</b>						
- Grupo: <b>Nuevas estrategias en la comercialización turística</b>						
<b>General</b> - Nombre: <b>EDUARDO</b> - Apellido: <b>PARRA LOPEZ</b> - Departamento: <b>Dirección de Empresas e Historia Económica</b> - Área de conocimiento: <b>Organización de Empresas</b>						

<b>Contacto</b> - Teléfono 1: - Teléfono 2: - Correo electrónico: <a href="mailto:eparra@ull.es">eparra@ull.es</a> - Correo alternativo: <a href="mailto:eparra@ull.edu.es">eparra@ull.edu.es</a> - Web: <a href="http://www.campusvirtual.ull.es">http://www.campusvirtual.ull.es</a>						
<b>Tutorías primer cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	09:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Nivel 2. Despacho 10
Todo el cuatrimestre		Miércoles	09:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Nivel 2. Despacho 10
Todo el cuatrimestre		Lunes	11:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	
Observaciones: Las tutorías del Lunes se realizan para los alumnos del Grupo de Adeje. Alternativamente, se podrán realizar tutorías mediante el aula virtual.						
<b>Tutorías segundo cuatrimestre:</b>						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	09:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Nivel 2. Despacho 10
Todo el cuatrimestre		Jueves	09:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Nivel 2. Despacho 10

Todo el cuatrimestre		Lunes	11:30	12:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	
----------------------	--	-------	-------	-------	---	--

Observaciones: Las tutorías del Lunes se realizan para los alumnos del Grupo de Adeje. Alternativamente, se podrán realizar tutorías mediante el aula virtual.

**Profesor/a: MANUEL ANGEL SANTANA TUREGANO**

- Grupo: **GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LOS PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

**General**

- Nombre: **MANUEL ANGEL**
- Apellido: **SANTANA TUREGANO**
- Departamento: **Sociología y Antropología**
- Área de conocimiento: **Sociología**

**Contacto**

- Teléfono 1: **922317179**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **masantur@ull.es**
- Correo alternativo:
- Web: **http://www.campusvirtual.ull.es**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Lunes	15:00	16:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Cubículo de Sociología, Despacho 3
Todo el cuatrimestre		Martes	10:00	14:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Cubículo de Sociología, Despacho 3
Todo el cuatrimestre		Martes	16:30	17:30	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Cubículo de Sociología, Despacho 3

Observaciones: Las tutorías pueden realizarse en línea, con la herramienta Google Meet y el correo institucional masantur@ull.edu.es. Se ruega concertar las tutorías para evitar aglomeraciones y poder dar una mejor atención.

Tutorías segundo cuatrimestre:						
Desde	Hasta	Día	Hora inicial	Hora final	Localización	Despacho
Todo el cuatrimestre		Miércoles	10:00	14:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Cubículo de Sociología, Despacho 3
Todo el cuatrimestre		Jueves	12:00	14:00	Facultad de Economía, Empresa y Turismo - GU.5A	Cubículo de Sociología, Despacho 3

Observaciones: Las tutorías pueden realizarse en línea, con la herramienta Google Meet y el correo institucional masantur@ull.edu.es. Se ruega concertar las tutorías para evitar aglomeraciones y poder dar una mejor atención.

#### 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:  
 TEMA 1. 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.

Dr. Eduardo Parra López:

TEMA 2. 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. Manuel Ángel Santana Turegano

TEMA 3. El empleo en el sector turístico. Situación del mercado laboral desde la perspectiva del capital humano. Habilidades clave que demandan los empleadores del sector.

Dr. Francisco J. García Rodríguez:

TEMA 4. Diseño del modelo de negocio personal como profesional del sector turístico. Proceso de redefinición e innovación en el 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	[CG1], [CG2], [CB6]



Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	30,00	0,00	30,0	[CG1], [CG2], [CB6]
Realización de trabajos (individual/grupal)	0,00	90,00	90,0	[CG1], [CG2], [CB6]
Total horas	60,00	90,00	150,00	
Total ECTS			6,00	

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica

Aguilo Perez, E y Anton Clave, S. (Coordinadores) (2015).- 20 retos para el turismo en España. Editorial Pirámide. España

Clark, T.; Ostwalder A. y Pigneur Y. (2012).- Tu modelo de negocio. Editorial Deusto. Madrid.

García Sánchez, A. (Coordinador) (2015).- 20 años de la actividad turística en España. Editorial Síntesis. Madrid

Marrero Rodríguez, J.R. (2009): "El aprendizaje de las competencias sociales en las actividades de servicios" en Cuadernos de Relaciones Laborales, 27(1).

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

### 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](http://www.aui.es)
5. Fundación COTEC para la Innovación Tecnológica. [www.cotec.es](http://www.cotec.es)
6. FUNREDES (Fundación Redes y Desarrollo). [www.funredes.org](http://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:

- 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 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.

5) En cada uno de los módulos, en cualquier caso, podrán realizar actividades o ejercicios, que luego serán tenidos en cuenta en la evaluación final.

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], [CG2], [CG1]	Se valorará lo relacionado con las estrategias innovadoras en empresa y la toma de decisiones vinculadas al sector turístico	30,00 %
Trabajos y proyectos	[CB6], [CG2], [CG1]	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	60,00 %
Asistencia a clases y a seminarios	[CG2], [CG1]	Se valorará la participación activa en clase y en los distintos seminarios programados	10,00 %

#### 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	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 1	10.00	15.00	25.00
Semana 2:	TEMA 1	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 1	10.00	15.00	25.00
Semana 3:	TEMA 2	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 2	10.00	15.00	25.00
Semana 4:	TEMA 2	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 1	10.00	15.00	25.00
Semana 5:	TEMA 3	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 3	10.00	15.00	25.00
Semana 6:	TEMA 4	Explicación y desarrollo de los contenidos del tema 4	10.00	15.00	25.00
Total			60.00	90.00	150.00