# Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife

## Grado en Turismo (EUTUR)

### GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA (ESCENARIO 1):

### Sistemas de Información para la Gestión de la Empresa Turística

### (2021 - 2022)

## 1. Datos descriptivos de la asignatura

| Asignatura: Sistemas de Información para la Gestión de la Empresa Turística | Código: 519453204 |
|---|---|

- Centro: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Lugar de impartición: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Titulación: **Grado en Turismo (EUTUR)**
- Plan de Estudios: **2009 (Publicado en 2010-11-22)**
- Rama de conocimiento: **Ciencias Sociales y Jurídicas**
- Itinerario / Intensificación:
- Departamento/s:
  **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área/s de conocimiento:
  **Economía, Contabilidad y Dirección de Empresas**
- Curso: **3**
- Carácter: **Obligatoria**
- Duración: **Segundo cuatrimestre**
- Créditos ECTS: **6,0**
- Modalidad de impartición: **Presencial**
- Horario: **Enlace al horario**
- Dirección web de la asignatura: **http://eutur.es/**
- Idioma: **Castellano**

## 2. Requisitos para cursar la asignatura

Conocimientos básicos de informática que se adquieren en Bachillerato

## 3. Profesorado que imparte la asignatura

**Profesor/a Coordinador/a: ROSA MARÍA FERRER CERESOLA**

- Grupo:

**General**
- Nombre: **ROSA MARÍA**
- Apellido: **FERRER CERESOLA**
- Departamento: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área de conocimiento: **Economía, Contabilidad y Dirección de Empresas**

**Contacto**
- Teléfono 1: **922225006**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **rosaferrer87@gmail.com**
- Correo alternativo:
- Web: **https://eutur.es/**

**Tutorías primer cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Todo el cuatrimestre | | Miércoles | 08:00 | 09:00 | Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC | |
| Todo el cuatrimestre | | Jueves | 08:00 | 09:00 | Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC | |

Observaciones: Modalidad online

**Tutorías segundo cuatrimestre:**

| Desde | Hasta | Día | Hora inicial | Hora final | Localización | Despacho |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Todo el cuatrimestre | | Miércoles | 08:00 | 09:00 | Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC | |
| Todo el cuatrimestre | | Jueves | 08:00 | 09:00 | Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife - EUTSC | |

Observaciones: Modalidad online

## 4. Contextualización de la asignatura en el plan de estudio

Bloque formativo al que pertenece la asignatura: **Producción de servicios turísticos.**
Perfil profesional: **La asignatura capacita al alumno para tener un conocimiento global del funcionamiento de los**

**Sistemas de Información en la empresa, así como de su importancia para el logro de los objetivos de la empresa. Pretende capacitar a los alumnos para entender el significado de los sistemas de información necesarios para gestionar una empresa turística; en particular, como este profesional debe afrontar diferentes situaciones en el ámbito turístico, se presta especial atención a la gestión de recursos, la planificación empresarial y el control de la empresa. Todo esto, con el fin de mejorar los procesos de innovación y calidad del servicio que se ofrece.**

## 5. Competencias

### Competencias Específicas del Título (CE):

**CE9.3** - Conocer los sistemas de información para la gestión aplicados a las empresas turísticas.
**CE12.1** - Conocer los principios básicos de la dirección y gestión de empresas.
**CE12.2** - Conocer los conceptos y herramientas más actuales de planificación, organización, dirección, coordinación y control.
**CE12.3** - Conocer los distintos modelos organizativos de empresas turísticas.
**CE19.1** - Conocer la terminología técnica empleada y documentos básicos en el campo del alojamiento.
**CE19.2** - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
**CE19.4** - Conocer los efectos que tienen las nuevas tecnologías en los procedimientos operativos de las empresas de alojamiento.
**CE21.1** - Conocer los procedimientos operativos de las distintas empresas e instituciones de distribución e intermediación turística y las relaciones entre sus áreas operativas.
**CE21.3** - Conocer la aportación de las TICs en el funcionamiento de la empresa e instituciones de intermediación y su alto grado de integración en los procesos de producción.
**CE23.1** - Conocer los principios básicos de las TIC.
**CE23.2** - Conocer el funcionamiento de los CRS-GDS.
**CE31.4** - Conocer los procesos de innovación, los avances tecnológicos y usos de la domótica.

### Competencias Generales del Título (CG):

**CG9** - Analizar, sintetizar y resumir críticamente la información económico-patrimonial de las organizaciones turísticas.
**CG12** - Dirigir y gestionar (management) los distintos tipos de entidades turísticas.
**CG19** - Conocer el procedimiento operativo del ámbito de alojamiento.
**CG21** - Conocer los procedimientos operativos de las empresas de intermediación.
**CG23** - Utilizar y analizar las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en los distintos ámbitos del sector turístico.
**CG31** - Detectar necesidades de planificación técnica de infraestructuras e instalaciones turísticas.

### Competencias Básicas del Título (CB):

**CB1** - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.
**CB2** - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
**CB3** - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de

estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión.
**CB4** - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
**CB5** - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

## 6. Contenidos de la asignatura

### Contenidos teóricos y prácticos de la asignatura

Temas:
1. Sistemas de información y tecnologías de la información para la empresa turística.
2. Componentes del sistema de información.
3. Sistemas de información como soporte a la planificación, a las actividades y al control.
4. Sistemas de información como soporte a las decisiones.
5. Sistemas de información interorganizativos.
6. Turismo electrónico y comercio electrónico (E-tourism).

### Actividades a desarrollar en otro idioma

## 7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

### Descripción

Se sigue una metodología de enseñanza-aprendizaje en la que se combinan clases teóricas planteadas con un método expositivo de los temas, imprescindibles para la transmisión de los conocimientos básicos y de los problemas a resolver, con clases prácticas que sirven para aplicar los conocimientos impartidos en las horas teóricas y como forma de motivar al alumno en la investigación y profundización de los temas tratados.

Mediante la preparación de las prácticas, los estudiantes adquieren competencias en conocimiento, análisis, razonamiento crítico y capacidad para la argumentación. Asimismo, con el desarrollo práctico, que consiste en la realización de actividades de investigación, donde el alumnado adquiere el protagonismo de su aprendizaje y desarrolla competencias en la resolución de problemas, la indagación y la obtención de resultados entre otras dimensiones.

*(*)En caso que no sea posible mantener el porcentaje de presencialidad de todas las actividades formativas programadas en esta asignatura, en atención a las medidas de seguridad y distanciamiento físico previstas por el Ministerio de Sanidad, primarán las actividades prácticas de la materia y las realizadas en grupos pequeños (seminarios/talleres), realizándose en su caso las clases teóricas de manera virtual, y se informará al estudiantado con carácter previo a través del aula virtual de la asignatura.*

### 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 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] |
| Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio) | 22,00 | 0,00 | 22,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG23], [CG21], [CG19], [CG9], [CE23.2], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE9.3] |
| Realización de seminarios u otras actividades complementarias | 5,00 | 0,00 | 5,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG12], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1] |
| Estudio/preparación de clases teóricas | 0,00 | 20,00 | 20,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] |
| Estudio/preparación de clases prácticas | 0,00 | 50,00 | 50,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG23], [CG21], [CG19], [CG9], [CE23.2], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE9.3] |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Preparación de exámenes | 0,00 | 20,00 | 20,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] |
| Realización de exámenes | 3,00 | 0,00 | 3,0 | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] |
| Total horas | 60,00 | 90,00 | 150,00 | |
| | | Total ECTS | 6,00 | |

## 8. Bibliografía / Recursos

### Bibliografía Básica


ALBACETE, C y HERRERA, M (2012): Las tecnologías de la información y comunicación en el sector turístico: una aproximación al uso de las redes sociales. Universitaria Ramón Areces, Madrid.

ARJONILLA, S. (2010): La gestión de los sistemas de información en la empresa: teoría y casos prácticos. Pirámide, Madrid.

GÓMEZ, A. y SUÁREZ, R. (2011): Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial. RA-MA, Paracuellos del Jarama (Madrid).

PABLO DE, R. (2004): Las nuevas tecnologías aplicadas al sector turístico. Ed. Centro de Estudios Ramón Aceres, Madrid.


### Bibliografía Complementaria


ALFONS, C. (1994): Los recursos de información: ventaja competitiva de las empresas. McGraw-Hill, Madrid.

BUHALIS, D. y COSTA, C. (2009): “Tecnologías y sistemas de información de gestión en turismo”, en Beech J. y Chadwich, S.
(eds.): Modernización y calidad en la administración del turismo. Síntesis, Madrid, pp. 241-256.

DE PABLOS, C. (2012): Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Esic, Universidad Rey JuaN Carlos, Madrid.

SIEBER, S. (2006): Los sistemas de información en la empresa actual: aspectos estratégicos y alternativas tácticas. McGraw-Hill, Madrid.

CASO, E.; FELIPE, V.; LANGA, P.; RENIEBLAS, J.M (2000).- Informática para profesionales del turismo. Anaya Multimedia, Madrid
GARRIDO BUJ, S.; DOMÍNGUEZ BENITO, C; MUÑOZ OÑATE, F. (2004).- Decisiones empresariales y herramientas de apoyo: aplicaciones en el sector turístico. Ed. Universitas Internacional, Madrid.
GUEVARA, A.; AGUAYO, M.; AGUAYO, A; ARAQUE, F.; CARO, J.L; GÓMEZ, I; RUIZ, J.C; TÁVORA, A. (2003).- Informática aplicada al turismo. Ed. Pirámide, Madrid.

**Otros Recursos**

Distintos enlaces web que se consultarán oportunamente a lo largo de las sesiones teóricas.

## 9. Sistema de evaluación y calificación

**Descripción**

EVALUACIÓN CONTINUA:
El sistema de evaluación de la asignatura consiste en una EVALUACIÓN CONTINUA con una PARTE PRÁCTICA (50%) que constará de actividades prácticas y un trabajo a realizar, adaptado a los bloques temáticos de la asignatura. Para superar esta parte y acceder así a la evaluación continua es necesario entregar todas las prácticas obteniendo, como mínimo, un 5 de nota en cada una de ellas.

Por otra parte, la evaluación continua estará compuesta de dos exámenes parciales (40%).
El EXAMEN PARCIAL 1 será sobre el tema 1, 2 y 3 de la asignatura, y estará compuesto por preguntas tipo test y/o supuestos trabajados en clase y/o preguntas de desarrollo. En caso de superar este examen con una nota superior a 5, se accederá a un EXAMEN PARCIAL 2 sobre los temas 4, 5 y 6. En caso de que el alumnado suspenda o no se presente a los EXÁMENES PARCIALES, tendrá que evaluarse de los 6 temas que componen la asignatura en las fechas previstas para tal fin en las convocatorias de examen oficial.

Para la evaluación continua se deberá cumplir con un mínimo del 80% de ASISTENCIA A CLASE.

La puntuación restante de la asignatura (10%), se obtendrá de esa asistencia a clase y del comportamiento e interés presentado en las mismas.

PARA EL ALUMNADO QUE NO SUPERE LA EVALUACIÓN CONTINUA: Deberá realizar un examen en convocatoria oficial, con una puntuación máxima de 10 puntos, que consistirá en resolución de cuestiones teóricas y/o supuestos prácticos de todos los contenidos de la asignatura.

**Estrategia Evaluativa**

| Tipo de prueba | Competencias | Criterios | Ponderación |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Pruebas objetivas | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] | Contenidos teórico-prácticos de la asignatura. Alumnado en evaluación no continua (100%) | 40,00 % |
| Trabajos y proyectos | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG23], [CG21], [CG19], [CG9] | Planteamiento y desarrollo correcto debiendo superar con una calificación mínima de 5 puntos cada uno de ellos. | 50,00 % |
| Técnicas de observación | [CB5], [CB4], [CB3], [CB2], [CB1], [CG31], [CG23], [CG21], [CG19], [CG12], [CG9], [CE31.4], [CE23.2], [CE23.1], [CE21.3], [CE21.1], [CE19.4], [CE19.2], [CE19.1], [CE12.3], [CE12.2], [CE12.1], [CE9.3] | Participación, tutorías y actividades complementarias | 10,00 % |

## 10. Resultados de Aprendizaje

Analizar y utilizar los principales sistemas de información de las distintas áreas funcionales de la empresa turística.
Emplear los CRS-DGS.
Manejar herramientas ofimáticas integradas y programas de gestión de empresas turísticas.
Usar las tecnologías de información para mejorar el servicio que prestan las empresas turísticas.
Generar estrategias basadas en sistemas y tecnologías de información.
Adquirir conceptos y estructuras fundamentales de los sistemas de transmisión de información a través de Internet mediante páginas web.

## 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.

**Segundo cuatrimestre**

| Semana | Temas | Actividades de enseñanza aprendizaje | Horas de trabajo presencial | Horas de trabajo autónomo | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| Semana 1: | Tema 1 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 2: | Tema 1 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 3: | Tema 2 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 4: | Tema 2 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 5: | Tema 2 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 6: | Tema 3 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 7: | Tema 3 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 8: | Tema 3 | Examen 1º Parcial | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 9: | Tema 4 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 10: | Tema 4 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 11: | Tema 5 | Clase Teórica y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 12: | Tema 5 | Clase magistral y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 13: | Tema 6 | Clase magistral y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 14: | Tema 6 | Clase magistral y práctica | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 15: | Tema 6 | Examen 2º Parcial | 4.00 | 6.00 | 10.00 |
| Semana 16 a 18: | Sin docencia | Seguimiento y supervisión de evaluación continua / También puede ser tutorización | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | | Total | 60.00 | 90.00 | 150.00 |