

Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife Grado en Turismo (EUTUR)

GUÍA DOCENTE DE LA ASIGNATURA :

**Sistemas de Información para la Gestión de la Empresa
Turística
(2025 - 2026)**

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**
 - Geografía, Historia del Arte, Prehistoria, Antropología e Historia Antigua**
- 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 de matrícula y calificación

Conocimientos básicos de informática que se adquieren en Bachillerato

3. Profesorado que imparte la asignatura

Profesor/a Coordinador/a: **IVÁN GÓMEZ MARFIL**

- Grupo: **Único.**

General

- Nombre: **IVÁN**
- Apellido: **GÓMEZ MARFIL**
- Departamento: **Escuela Universitaria de Turismo de Santa Cruz de Tenerife**
- Área de conocimiento: **Geografía, Historia del Arte, Prehistoria, Antropología e Historia Antigua**

Contacto

- Teléfono 1: **922225006**
- Teléfono 2:
- Correo electrónico: **IvanGMarfil@gmail.com**
- Correo alternativo:
- Web: **www.eutur.es**

Tutorías primer cuatrimestre:

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

Observaciones: Se ruega comunicación previa a la tutoría a través del correo electrónico.

Tutorías segundo cuatrimestre:

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

Observaciones: Se ruega comunicación previa a la tutoría a través del correo electrónico.

Profesor/a: ROSA MARÍA FERRER CERESOLA

- Grupo: **Único.**

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: Concertar tutoría previa, solicitándola vía e-mail con la profesora.

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: Concertar tutoría previa, solicitándola vía e-mail con la profesora.

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. Sistemas Automatizados de Reservas. Sistemas Globales (DGS) y Sistemas Centrales (CRS)
3. Sistemas de Información para la Gestión.
4. Sistemas Informáticos de Gestión Hotelera (SIGH).
5. Sistemas de Información para la Gestión de Intermediación (SIGAV).
6. Turismo electrónico y comercio electrónico (E-tourism).

Actividades a desarrollar en otro idioma

Se pondrá a disposición del alumnado, en el entorno virtual de la asignatura, material teórico y/o práctico en inglés cuyo contenido se incluirá en alguna pregunta dentro del proceso evaluativo.

7. Metodología y volumen de trabajo del estudiante

Descripción

La asignatura "Sistemas de información para la gestión de la empresa turística" pretende capacitar a los alumnos para entender el significado de los sistemas de información necesarios para gestionar una empresa turística. En particular, como ésta debe afrontar las diferentes situaciones del ámbito turístico con especial atención a la gestión de recursos, planificación empresarial y control de la empresa. Todo orientado a la mejora en los procesos de innovación y calidad del servicio que ofrece. Ello resulta de especial importancia si se tiene en cuenta el significado de Canarias como destino turístico.

Clases teórico-prácticas: Se utilizará principalmente la clase magistral. Durante la exposición se podrán plantear preguntas o situaciones problemáticas sobre un tema, introducir pequeñas actividades prácticas, resolver las dudas que puedan plantearse, orientar la búsqueda de información, etc.

Clases prácticas: Se fomentará el aprendizaje cooperativo, el aprendizaje basado en proyectos (ABP), el aprendizaje basado en la solución de problemas (PBL) y el aprendizaje basado en el juego (Gamificación), a través de actividades de trabajo en equipo que contemplen casos prácticos orientados a la correcta comprensión de los contenidos del programa, la realización de informes sobre los mismos y posterior debate y/o presentación oral. Se integrarán en un trabajo de generación y desarrollo de una idea de negocio que se abordará desde una perspectiva holística, haciendo especial énfasis en los sistemas de información para la gestión de la empresa turística. El trabajo se presentará por escrito y oralmente. En algunas sesiones se aplicará la metodología de aula invertida (Flipped Classroom) y/o el estudios de casos.

Actividades complementarias: Estas sesiones tratarán cuestiones no incluidas en las sesiones lectivas.

Las metodologías serán activas, flexibles y colaborativas, centradas en la resolución de problemas y casos prácticos, en las que se dará preferencia a la evaluación continuada y formativa, a la innovación (dentro y/o fuera del aula) y basadas en situaciones reales, apoyadas en los planes tutoriales.

Tutorías: en estas sesiones el estudiante podrá consultar con los profesores, 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. 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.

Uso de la Inteligencia Artificial:

El estudiantado NO podrá■ hacer un uso de la Inteligencia Artificial que pueda impedir su crecimiento academico personal o impedirle comprender los conceptos de esta 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	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]
Clases prácticas (aula / sala de demostraciones / prácticas laboratorio)	22,00	0,00	22,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CG19], [CG21]
Realización de seminarios u otras actividades complementarias	5,00	0,00	5,0	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG21]

Estudio/preparación de clases teóricas	0,00	20,00	20,0	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]
Estudio/preparación de clases prácticas	0,00	50,00	50,0	[CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CG19], [CG21]
Preparación de exámenes	0,00	20,00	20,0	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]
Realización de exámenes	3,00	0,00	3,0	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]
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.

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.

Bibliografía Complementaria

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.

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.

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.

Otros Recursos

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

9. Sistema de evaluación y calificación

Descripción

La evaluación de esta asignatura se planifica de acuerdo al Reglamento de Evaluación y Calificación de la Universidad de La Laguna (ULL) vigente.

Todo el alumnado está sujeto a evaluación continua en la primera convocatoria de la asignatura. No obstante, el estudiantado puede optar a la evaluación única durante el transcurso de la asignatura,

Para optar a la evaluación única el alumnado deberá de comunicarlo al correo electrónico del profesorado, disponible en el campus virtual de la asignatura.

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 por un EXAMEN FINAL TEÓRICO. Constará de 20 preguntas tipo test. Para obtener la calificación de 5.00 puntos sobre 10.00 puntos el alumno/alumna deberá responder correctamente a 10 preguntas. Contribuirá a la nota final un 50%.

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

En caso de no superar dichas pruebas evaluativas, tal como indica el Reglamento de Evaluación y Calificación de la ULL vigente, el alumnado perderá su evaluación continua, pasando a ser evaluado/a en evaluación única en las convocatorias restantes a este curso académico.

EVALUACIÓN ÚNICA: 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.

La PRUEBA TEÓRICA (con un peso del 60% sobre el total) y una PRUEBA PRÁCTICA (con un peso del 40% sobre el total).

Consideraciones generales:

- En ningún caso se guardan las partes superadas en ninguna de las dos tipologías de fórmulas evaluativas
- En ningún caso se guardan o reservan calificaciones para cursos de años posteriores
- La evaluación se adaptará a las condiciones de alumnos con necesidades especiales

Estrategia Evaluativa

Tipo de prueba	Competencias	Criterios	Ponderación
Pruebas objetivas	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]	Superación de un examen final tipo test.	50,00 %

Trabajos y proyectos	[CG31], [CB1], [CB2], [CB3], [CB4], [CB5], [CE12.1], [CG12], [CE23.2], [CG23], [CE9.3], [CG9], [CE12.2], [CE12.3], [CE19.1], [CE19.2], [CE19.4], [CE21.1], [CE21.3], [CE23.1], [CE31.4], [CG19], [CG21]	Desarrollo de trabajo.	50,00 %
----------------------	---	------------------------	---------

10. Resultados de Aprendizaje

El estudiante deberá ser capaz de:

- Identificar y analizar los principales sistemas de información de las distintas áreas funcionales de la empresa turística.
- Entender los CRS-GDS.
- Conocer el manejo de herramientas ofimáticas integradas y programas de gestión de empresas turísticas.
- Usar las tecnologías de la información para mejorar el servicio que prestan las empresas turísticas.
- Diseñar estrategias basadas en sistemas y tecnologías de la información.
- Adquirir los conceptos y estructuras fundamentales de los sistemas de transmisión de información a través de Internet mediante páginas Web.
- Evaluar y adoptar decisiones relativas a la implantación de sistemas de información en la empresa turística.
- Realizar y defender informes y trabajos académicos.

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	Clase teórica y práctica	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 teórica y práctica	4.00	6.00	10.00
Semana 13:	Tema 6	Clase teórica y práctica	4.00	6.00	10.00
Semana 14:	Tema 6	Clase teórica y práctica	4.00	6.00	10.00
Semana 15:	Repaso del Temario		2.00	3.00	5.00
Semana 16 a 18:	Prueba Objetiva		2.00	3.00	5.00
Total			60.00	90.00	150.00