

## 61938 - Técnicas avanzadas de gestión de la información

### Información del Plan Docente

<b>Año académico</b>	2017/18
<b>Centro académico</b>	228 - Facultad de Empresa y Gestión Pública
<b>Titulación</b>	471 - Máster Universitario en Dirección y Planificación del Turismo
<b>Créditos</b>	9.0
<b>Curso</b>	1
<b>Periodo de impartición</b>	Semestral
<b>Clase de asignatura</b>	Obligatoria
<b>Módulo</b>	---

### 1. Información Básica

#### 1.1. Introducción

Breve presentación de la asignatura

La asignatura Técnicas avanzadas de gestión de la información pretende que el estudiante conozca las fuentes de información, las bases de datos fundamentales para la toma de decisiones en el ámbito turístico, la importancia de las redes sociales en el sector turístico y las técnicas de investigación social cualitativas más relevantes para el sector turístico.

#### 1.2. Recomendaciones para cursar la asignatura

Dado el abundante contenido teórico y práctico que fundamenta científicamente esta asignatura, se recomienda el estudio personal y la implicación en las clases desde el comienzo del curso, como medio indispensable para alcanzar los resultados de aprendizaje previstos, y la adquisición progresiva de competencias.

Esta asignatura ha sido dada de alta en el Anillo Digital Docente de la Universidad de Zaragoza (acceso a las Plataformas del Anillo Digital Docente desde [aquí](#)), con el fin de proporcionar a los alumnos herramientas electrónicas para el aprendizaje, e información sobre las actividades teóricas y prácticas desarrolladas en el aula.

#### 1.3. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Esta asignatura es fundamental de carácter instrumental dada la trascendencia del manejo de las fuentes de información, las nuevas tendencias digitales del sector turístico y de recogida de información para la elaboración de análisis previos a la toma de decisiones en el ámbito del turismo.

#### 1.4. Actividades y fechas clave de la asignatura

Las clases comenzarán y terminarán en las fechas que se indican en el calendario académico oficial. Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán de acuerdo al calendario académico y al horario establecido por el centro, informándose de ello a los estudiantes de cada grupo con la suficiente antelación.

### 2. Resultados de aprendizaje

## 61938 - Técnicas avanzadas de gestión de la información

### 2.1. Resultados de aprendizaje que definen la asignatura

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

Es capaz de buscar información sobre personas e instituciones, información bibliográfica de carácter científico-técnico, información estadística e información jurídica en la forma y el contenido adecuado que sirven de base para poder desarrollar los procesos de adopción de decisiones propios de la empresa turística de entre las más significativas fuentes de generales de información de cada uno de aquellos tipos de información.

Es capaz de planificar la elaboración de recopilación de información para poder desarrollar los procesos de adopción de decisiones propios de la empresa turística con el rigor pertinente y con un sentido profesional de su trabajo.

Es capaz de presentar esa recopilación de información para poder desarrollar los procesos de adopción de decisiones propios de la empresa turística pública con la forma y los contenidos pertinentes.

Es capaz de conocer y poner en práctica las principales técnicas de investigación social cualitativas aplicadas al turismo.

Es capaz de entender la transmisión de información a través de redes sociales y extraer información relevante de las mismas para las organizaciones turísticas.

Es capaz de identificar buenas y malas prácticas a la hora de relacionarse con el consumidor a través de redes sociales.

### 2.2. Importancia de los resultados de aprendizaje

Las Fuentes de Información y de recogida de información así como el manejo de las redes sociales para la Toma de Decisiones están cobrando cada vez mayor importancia dentro del mundo de las organizaciones, tanto públicas como privadas. No hace falta profundizar en la necesidad de disponer de informaciones válidas y actualizadas para poder adoptar decisiones correctas de cara a actuaciones a planificar y desarrollar, toda vez, sobre todo, desde el punto de vista de que hoy en día la tecnología nos permite el acceso inmediato a cantidades ingentes de información científico-técnica, estadística, social y jurídica, así como sobre personas e instituciones, de enorme utilidad para aquella finalidad mencionada.

## 3. Objetivos y competencias

### 3.1. Objetivos

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

Esta asignatura tiene un objetivo fundamental: que los estudiantes desarrollen una serie de capacidades en relación con la búsqueda y la recopilación de información, el uso de las herramientas informáticas necesarias y el manejo de las principales técnicas de investigación social de cara a la fundamentación de los procesos de adopción de decisiones que les serán imprescindibles cuando ejerzan su profesión. Pero, además estas mismas capacidades son muy útiles para la formación de los estudiantes como tales estudiantes en cuanto que les capacitarán para la búsqueda y la recopilación de información para su desenvolvimiento académico a la hora de realización de trabajos individuales o en grupo. La circunstancia de que se imparta en el primer cuatrimestre del máster tiene que ver con el hecho de que, como disciplina de carácter marcadamente instrumental y útil para todas las demás, debe ser impartida al principio del curso.

### 3.2. Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

\* Competencias Turísticas Genéricas:

## 61938 - Técnicas avanzadas de gestión de la información

- Conocer las tendencias y la dinámica de los mercados turísticos
- Diagnosticar necesidades y oportunidades e identificar las potencialidades y amenazas del destino
- Entender el destino turístico como sistema
- Decidir sobre la aplicación de las nuevas tecnologías

\* Competencias Turísticas Específicas:

- Comprender la importancia de las redes en las que la organización se encuentra inmersa y saber posicionarse en ellas
- Aplicar instrumentos de planificación
- Manejar técnicas de recogida y análisis de datos
- Conocer los fundamentos y aplicar metodologías científicas adecuadas

### 4.Evaluación

#### 4.1.Tipo de pruebas, criterios de evaluación y niveles de exigencia

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

Opción evaluación continua:

1. En relación con la parte relativa a Fuentes de Información se deberán realizar una serie de ejercicios prácticos que hará llegar el profesor y que se referirán a la búsqueda de información en diferentes bases de datos. 33% de la evaluación.
2. En relación con la parte relativa a las nuevas tendencias digitales y redes sociales en el sector turístico, los alumnos deberán resolver en clase y en grupo un a serie de casos prácticos planteados por el profesor, así como realizar un pequeño trabajo también en grupo sobre una de las nuevas tendencias digitales del sector turístico. Dicho trabajo será expuesto en la última sesión correspondiente a esta parte. 33% de la evaluación.
3. En relación con la parte de técnicas de investigación social se deberá elaborar de una propuesta de un proyecto de investigación social relacionado con algún aspecto del sector turístico que sea de interés para el alumnado y elegido por él mismo. El trabajo se irá elaborando en las clases presenciales y no presenciales por el alumno con el asesoramiento de las profesoras a lo largo del periodo en el que se imparte la asignatura. 33% de la evaluación.

Opción evaluación global:

El estudiante que no opte por la evaluación continua, que no supere la asignatura mediante la evaluación continua o quiera mejorar su calificación tendrá derecho a presentarse a la prueba global que consiste en una prueba escrita que se celebrará en las fechas indicadas en el calendario aprobado por el centro. La prueba versará sobre los contenidos de la

asignatura tanto teóricos como prácticos. 100% de la evaluación.

### **5. Metodología, actividades, programa y recursos**

#### **5.1. Presentación metodológica general**

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

Como quiera que la asignatura tiene un sentido eminentemente práctico y las capacidades a desarrollar también, las actividades de aprendizaje se orientarán en esa misma dirección, siendo así mismo esencialmente prácticas. Las clases teóricas se verán facilitadas por la circunstancia de que el material se colgará en el ADD.

#### **5.2. Actividades de aprendizaje**

**El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...**

Por lo que respecta a la parte relativa a fuentes de información y asignada al Área de Biblioteconomía y Documentación:

- 1) Exposición de los contenidos teóricos con los temas íntegros disponibles en el ADD.
- 2) Visión y análisis de las características de las fuentes de información que vayan apareciendo en los contenidos teóricos de forma práctica en el aula de informática. Se añadirán explicaciones orales por parte del profesor de las características y los procesos de búsqueda en cada una de las fuentes de información que se vayan viendo.
- 3) Realización de trabajos de búsqueda de información en cada una de las fuentes de información que se vayan progresivamente conociendo a modo de ejemplificación.

Por lo que respecta a la parte relativa a las nuevas tendencias digitales y redes sociales en el sector turístico:

- 1) Clases magistrales participativas: proporcionarán los conocimientos teóricos necesarios, acompañándose de ejemplos prácticos que faciliten la comprensión y aplicación de los conceptos estudiados.
- 2) Resolución y presentación de problemas y casos prácticos, elaboración y presentación de trabajos, discusión de temas de actualidad, comentario de lecturas y actividades interactivas. Se contempla la realización de estas actividades tanto dentro como fuera del aula, así como de forma individual y/o en grupo.
- 3) Actividades tutelares: se podrán supervisar los trabajos realizados por los estudiantes y/o aclarar dudas sobre los contenidos teórico-prácticos de la asignatura.
- 4) Trabajo autónomo: incluye actividades de estudio de los contenidos teóricos y prácticos, resolución de trabajos en

## 61938 - Técnicas avanzadas de gestión de la información

grupo, búsqueda y análisis de información, entre otros.

5) Actividades de evaluación ya descritas con anterioridad.

Por lo que respecta a la parte relativa a técnicas de investigación social y asignada al Área de Sociología:

1) Clases magistrales participativas: proporcionarán los conocimientos teóricos necesarios.

2) Prácticas relacionadas con los contenidos expuestos en clase

3) Elaboración de una propuesta de proyecto de investigación

### 5.3.Programa

- Por lo que respecta a la parte relativa a fuentes de información y asignada al Área de Biblioteconomía y Documentación:

1. Fuentes de Información y Toma de Decisiones.
2. Soportes documentales y nuevas tecnologías de la información.
3. Herramientas de búsqueda de información de Internet.
4. Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información personal e institucional.
5. Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información científico-técnica.
6. Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información estadística.
7. Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información jurídica

- Por lo que respecta a la parte relativa a las nuevas tendencias digitales y redes sociales en el sector turístico:

1. Introducción a las redes sociales

1.1. Redes sociales en el sector del turismo

1.2. El viajero social

2. Boca-oído electrónico

2.1. Importancia del e-WOM

2.2. Influencia del e-WOM

3. Introducción al Marketing Viral

## 61938 - Técnicas avanzadas de gestión de la información

3.1. Campañas de marketing viral

3.2. Recomendaciones

3.3. Aplicación al sector del turismo

- Por lo que respecta a la parte relativa a técnicas de investigación social y asignada al Área de Sociología:

1. Introducción a la investigación social: fases y etapas de la investigación

2. Técnicas cualitativas de recogida de información

2.1. La entrevista en profundidad

2.2. Los grupos de discusión

3. Elaboración de informes y trabajos científicos sobre investigación turística

### 5.4. Planificación y calendario

Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos

Teniendo en cuenta que cada parte de la asignatura consta de 4 sesiones de cinco horas, una temporalización aproximada de la parte primera relativa a fuentes de información y asignada al Área de Biblioteconomía y Documentación es:

- Fuentes de información y toma de decisiones, soportes documentales y nuevas tecnologías de la información y herramientas de búsqueda de información de Internet: 1 sesiones.
- Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información personal e institucional: 0,5 sesiones.
- Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información científico-técnica: 1,5 sesiones.
- Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información estadística: 0,5 sesiones.
- Conocimiento y utilización de fuentes de información y bases de datos relativas a información jurídica: 0,5 sesiones.

La temporalización aproximada de la parte segunda relativa a nuevas tendencias digitales y redes sociales en el sector turístico es:

- Introducción a las redes sociales, el viajero social y redes sociales en el sector del turismo: 1 sesión
- Boca-oído electrónico, importancia e influencia en el sector del turismo: 1,5 sesiones
- Marketing viral, campañas, recomendaciones y aplicación en el sector del turismo: 1,5 sesiones

La temporalización aproximada de la parte tercera relativa a técnicas de investigación social y asignada al Área de sociología es:

- Introducción a la investigación social. 1 sesión
- Técnicas cualitativas de recogida de información. 2 sesiones
- Elaboración de informes y trabajos científicos sobre investigación turística. 1 sesión

### **5.5. Bibliografía y recursos recomendados**

- No hay registros bibliográficos para esta asignatura