Diplomatura en Turismo E.U.E.E.

Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control)

Programa de la Asignatura

Curso: 2002/2003

Dpto. Economía Financiera y Dirección de Operaciones

Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.

El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	1/9

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO III (CONTROL)

Curso 2002/2003

ÍNDICE

ÍNDICE 2

PROFESORADO 3

A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO 3

PLAN DOCENTE 4

PROGRAMA 4
METODOLOGÍA DE LA ASIGNATURA 5
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA 5
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA 5

NORMAS DE LA ASIGNATURA 6

FICHAS 6
TUTORÍAS 6
PREPARACIÓN DE LA ASIGNATURA 7
SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN 7

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	2/9

PROFESORADO

Dra. Dña. Mª Rosa García Sánchez. Coordinadora de la asignatura.

A MODO DE INTRODUCCIÓN: CONTENIDO BÁSICO

"La Dirección y Gestión de Operaciones o Producción trata acerca de la forma en que las empresas u organizaciones producen bienes y servicios. Cada cosa que vistes, cada comida que consumes en un restaurante, cada libro que lees o incluso cada objeto que utilizas para hacer deporte, llega hasta ti gracias a los directores de operaciones que organizan su producción. Cada libro que sacas de la biblioteca, cada tratamiento que recibes en un hospital, cada servicio que recibes de una tienda y cada clase a la que asistes en una universidad, han sido producidos[1] ".

Con las diferentes asignaturas de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico** que se presentan en el Plan de Estudios de la ***Diplomatura en Turismo***, se pretende que el alumno obtenga una visión clara sobre el importante papel que desempeña el subsistema de operaciones en el sistema empresa en la generación de una estrategia corporativa competitiva. Inevitablemente, esto lleva a tener que abordar la problemática a la que dicho subsistema se tiene que enfrentar y las decisiones que habrán de ser tomadas en el ámbito de la Dirección de Operaciones para dar respuesta a la misma. Así, en primera instancia, se tendrá que establecer, en el ámbito de la planificación estratégica empresarial (a largo plazo), el marco global de referencia que guiará las actuaciones del subsistema, para lo cual se deberá establecer, de acuerdo con los objetivos globales fijados para el conjunto del sistema empresa, los objetivos generales del subsistema de operaciones y diseñar aquellas estrategias que nos permitan su consecución. Todo ello configurará la Estrategia de Operaciones que quedará reflejada en el Plan Estratégico de Producción/Operaciones o Plan de Producción/Operaciones a largo plazo.

El diseño de la Estrategia de Operaciones conlleva, necesariamente, la toma de una serie de decisiones de carácter estratégico de forma coordinada. La asignatura de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico I** se centra principalmente en algunas de las más relevantes; concretamente se abordan las decisiones de: *selección y diseño del producto, selección y diseño del proceso, capacidad a largo plazo, localización, distribución en planta y diseño de instalaciones y calidad*.

Una vez que ha quedado definido el marco general de actuación para el área de Operaciones mediante el correspondiente Plan a Largo Plazo, dado el escaso nivel de detalle con el que cuenta, será necesario concretarlo a medio (nivel táctico) y corto plazo (nivel operativo), para que pueda ser ejecutado. Al tratamiento de las cuestiones más relevantes de los aspectos tácticos y operativos en la Producción/Operaciones se dedica la asignatura de **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico II**, optativa de esta Diplomatura en Turismo que, aunque es aconsejable haber cursado antes de la que es objeto de este programa, es decir, **Dirección y Gestión de la Producción en el Sector Turístico III (Control),** no es absolutamente necesario haber estudiado previamente dicha materia para comprender el contenido de la que ahora presentamos.

En cuanto a la materia de estudio esta tercera asignatura, tal y como puede observarse en el desarrollo del programa, podemos dividirla en tres partes diferenciadas, dedicando una primera parte a la Introducción a la Calidad desde la óptica de las Operaciones, en las empresas del sector turístico, y centrándonos en las otras dos partes en cómo se Planifica, Gestiona y Controla la Calidad a nivel estratégico y también en el medio y corto plazo, respectivamente.

[1] Slack Et al. (1995): *Operations Management*. Pitman Publishing. Londres.

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	3/9

En la parte introductoria, que consta de los *temas 1 y 2*, se pretende formar al alumno acerca de la importancia del área de Operaciones en la Calidad final de los servicios prestados por las empresas turísticas, insistiendo fundamentalmente en cómo hay que concebir la Calidad en las Operaciones para asegurar la satisfacción de los usuarios finales y el éxito de la empresa. Por ello, en esta parte también nos referiremos a los distintos tipos de costes asociados con la calidad.

La segunda parte del programa, que incluye los *temas 3 y 4*, se centra en la consideración de la Calidad como decisión Estratégica del área de Operaciones, lo que lleva consigo analizar y considerar la Calidad tanto desde el diseño de los servicios y procesos desarrollados, como desde el propio diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la organización, en el que, sin lugar a dudas, el área de Operaciones tiene una gran implicación y responsabilidad.

Por último, en la tercera parte del programa, es decir, *tema 5* y último del mismo, nos centramos en el Control de la Calidad en el medio y corto plazo. Dedicaremos el tema a presentar las herramientas clásicas y el control estadístico del proceso, así como otros instrumentos de medición de la calidad del servicio.

PLAN DOCENTE

Programa

Parte I: Introducción a la Calidad en empresas del Sector Turístico desde la óptica de la Dirección de Operaciones

Tema 1: Importancia de la Dirección de Operaciones en la Calidad de los servicios.

1.1. La Calidad del Servicio: concepto.
1.2. La evolución de la Gestión de la Calidad desde las Operaciones.
1.3. El proceso de generación de un servicio de calidad.
1.4. Estrategias de Calidad de la Dirección de Operaciones: introducción a la Planificación de la Calidad.
1.5. La Calidad a medio y corto plazo: introducción al proceso de Medición y Control.

Tema 2: Los costes asociados a la Calidad de las Operaciones turísticas.

2.1. Concepto y clasificación de los costes asociados a la calidad.
2.2. Costes de las actividades preventivas.
2.3. Costes generados por el control y las inspecciones.
2.4. Costes derivados de los fallos.
2.5. La curva de costes totales asociados a la calidad.
2.6. Importancia de la gestión de los costes asociados a la calidad.

Parte II: La consideración e importancia de la Calidad en las Decisiones Estratégicas del Área de Operaciones

Tema 3: La Calidad en el Diseño de los servicios y procesos: herramientas para la mejora.

3.1. Introducción a la mejora en el diseño del servicio: herramientas.
3.2. El Despliegue de la Función de Calidad: QFD.
3.3. El Análisis del Valor y la Gestión del Valor.
3.4. Otras herramientas para la mejora del diseño del servicio.
3.5. El diseño y la orientación a los procesos para la mejora del servicio.

Tema 4: La responsabilidad e implicación del Área de Operaciones en el Diseño e implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.

4.1. Los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	4/9

4.2. Los Sistemas de Gestión Medioambiental (SGM).
4.3. Los Sistemas Integrados de Gestión (SIG).
4.4. Modelos de Calidad basados en la Autoevaluación: el modelo EFQM.

Parte III: La Calidad en las Operaciones a medio y corto plazo

Tema 5: El Control y la Medición de la Calidad en las Operaciones turísticas.

5.1. El Control de la Calidad: concepto y filosofía.
5.2. Herramientas clásicas para el control.
5.3. Control estadístico del proceso.
5.4. Instrumentos de medición de la Calidad del servicio.

Metodología de la asignatura

El método más utilizado será la lección magistral. Las clases se expondrán, normalmente, mediante presentaciones realizadas en ordenador o con el apoyo de transparencias y de la pizarra.

En algunos temas se realizarán problemas y ejercicios prácticos que permitirán al alumno adquirir una mejor comprensión y manejo de las técnicas de gestión explicadas en clase. En su momento, se pondrán a disposición de los alumnos los enunciados de los problemas y casos prácticos relativos al temario.

En el caso de que se estime conveniente, se utilizarán lecturas y casos reales que permitan acercar al alumno a la realidad de la Dirección de Operaciones en la empresa u organización turística.

También, en la medida de lo posible y cuando el tema así lo aconseje, se procederá a la utilización de videos y la organización de conferencias.

Se solicitará continuamente la participación activa de los alumnos, puntuando ésta positivamente en la calificación final del mismo. Sus comentarios, preguntas y sugerencias serán bienvenidos en aras a la mejor comprensión y entendimiento de la materia objeto de este programa.

Bibliografía Básica

Domínguez Machuca; García González; Domínguez Machuca, Ruiz Jiménez y Álvarez Gil: *Dirección de Operaciones: Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios.* McGraw-Hill. 1995.

James, Paul. (1997). *La Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio*. Prentice Hall.

Juran, J.M.; Gryna, F. (1993). *Manual de Control de Calidad.* Volumen I y II. McGraw-Hill. (Cuarta Edición).

Juran, J.M.; Gryna, F. (1995). Análisis y Planeación de la Calidad. McGraw-Hill. (Tercera Edición).

Bibliografía Complementaria

Chase, Richard B.; Aquilano, Nicolas J.: *Dirección y Administración de la Producción y de las Operaciones*. Addison-Wesley Iberoamérica. 6ª Edición 1.994.

Dale, Barrie G.; Plunkett, James J. (1991). *Los costes en la calidad*. Grupo Editorial Iberoamérica.

Deming, **Edward W.** (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis.* Díaz de Santos.

Domínguez Machuca; Álvarez Gil; García González; Domínguez Machuca y Ruiz Jiménez: *Dirección de Operaciones: Aspectos estratégicos en la producción y los servicios".* McGraw-Hill. 1995.

Feigenbaum, Armand V. (1992). *Control Total de la Calidad.* CECSA. Compañía Editorial Continental, S. A. 9ª reimpresión.

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	5/9

Fitzsimmons, James A.; Fitzsimmons, Mona: *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology.* Irwin / McGraw-Hill. 1998.
Galgano, Alberto. (1993). *Calidad Total.* Díaz de Santos.
Haksever, Cengiz; Render, Barry; Russell, Roberta S.; Murdick, Robert G.: *Service Management and Operations.* Prentice Hall. 2ª Edición. 2000.
Harrington, H. James. (1990). *El coste de la mala calidad*. Díaz de Santos.
Heizer J., Render B.: *Dirección de la producción. Decisiones tácticas*. Prentice Hall Iberia. 4ª Edición. Madrid. 1.997.
Krajewski, Lee J.;Ritzman, Larry P.*:* *Administración de Operaciones: Estrategia y Análisis.* Pearson Education. 5ª Edición. 2000.
Lloréns Montes, F. J.; Fuentes Fuentes, Mª M. (1999). *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Ediciones Pirámide.
Markland, R. E.; Vickery S. K.; Davis, R. (1998). *Operations Management. Concepts in manufacturing and services.* South-Western College Publishing. International Thomsom Publishing Company. Second Edition.
Murdick, Robert G.; Render, Barry; Russell, Roberta S: *Service Operations Management.* Allyn and Bacon. 1990.
Oriol Amat. (1993). *Costes de Calidad y de no Calidad*. EADA Gestión.
Schroeder R.: *Administración de operaciones.* McGraw Hill. México. 1.992.
Senlle, A.; Martínez, E.; Martínez, N. (2001): *ISO 9000-2000. Calidad en los Servicios.* Gestión 2000.
Van Looy, Bart; Van Dierdonck, Roland; Gemmel, Paul: *Service Management. An Integrated Approach.* Financial Times Pitman Publishing. 1998.

NORMAS DE LA ASIGNATURA

Fichas

Los alumnos deberán entregar en las primeras semanas de clase una ficha debidamente cumplimentada, indicando en su caso, si cursan la asignatura como créditos de libre configuración. Asimismo, si por algún motivo (ejemplo: realización de las prácticas en una empresa), los alumnos tienen dificultades para asistir a clases, se ruega a éstos que lo señalen en su ficha, dado que la asistencia será tenida en cuenta en la calificación final del alumno.

Tutorías

Los horarios de tutorías de los profesores de esta asignatura, y las posibles modificaciones que pudieran sufrir a lo largo del curso, se publicarán en el tablón de anuncios del Departamento de Economía Financiera y Dirección de Operaciones (2ª Planta, Edificio Principal de la E.U.E.E.).

Dra. Dña. Mª Rosa García Sánchez
Despacho nº 48, Dpto. de Economía Financiera y Dirección de Operaciones
Escuela Universitaria de Estudios Empresariales (2ª Planta)
Correo electrónico: rosagar@us.es
Teléfono: 954551616

Se recomienda que, a la hora de consultar al profesor sobre temas concretos de la asignatura, se tenga un mínimo conocimiento de la materia objeto de consulta, ya que las tutorías no deben entenderse como un periodo de clases particulares a disposición del alumno. Por último, se aconseja a los alumnos no esperar a los últimos días antes del examen para resolver todas las cuestiones dudosas.

Se comunica que la dirección de **correo electrónico** puesta a disposición de los alumnos ha de servir como un medio de comunicación más amplio entre alumnos y profesor, a través del cual pueden

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	6/9

hacernos llegar comentarios y/o sugerencias respecto a cualquier cuestión relacionada con la asignatura, que podrán servir para mejorar el desarrollo de la misma. Dichas direcciones también se podrán utilizar para realizar consultas que, en la medida de lo posible (en función del número de aquéllas), serán atendidas por el profesor. Hay que tener presente que a la hora de mandar un e-mail es obligatorio indicar nombre, apellidos y asignatura. Todos aquellos mensajes en los que no consten estos datos no serán contestados ni tenidos en cuenta.

Preparación de la asignatura

Las explicaciones de clase y el uso de la bibliografía recomendada son los elementos fundamentales para la preparación de la asignatura, a la vez que la asistencia a las clases resulta necesaria y conveniente para un adecuado seguimiento de la misma.

La exposición en clase de cada tema no tiene que ser necesariamente exhaustiva, pudiéndose remitir expresamente al alumno a la bibliografía recomendada para el caso, al objeto de ampliar o aclarar algunas cuestiones o partes del temario. En cualquier caso, el profesor siempre realizará un recorrido general por las principales cuestiones del tema objeto de estudio, analizando con mayor detalle aquéllas otras que tengan mayor grado de complejidad.

Sistema de Evaluación y Calificación

Se comunica que, en virtud del art. 129.1 de los E.U.S., para obtener la **calificación final del alumno,** además del examen que se realice **se tendrán en cuenta otros factores que citamos a continuación, representando cada uno de ellos, sobre dicha calificación, el porcentaje que se señala**.

- **Nota del examen**, representará el **60%** de la calificación final. (En esta parte se exigirá una nota mínima de 3 (sobre 10) para que las otras dos partes sean consideradas en la calificación final del alumno).
- **Asistencia y participación activa en clase**, **20%** de la calificación final.
- **Realización de los trabajos** (individuales o en equipo) **solicitados** por el profesor, **20 %** de la calificación final.

Las fechas de las correspondientes convocatorias de exámenes serán fijadas, en virtud de lo dispuesto en el artículo 129 de los Estatutos de la Universidad de Sevilla (en adelante, E.U.S.), por acuerdo entre el profesorado de la asignatura y la Delegación de Alumnos. Además, y según lo recogido en el artículo 15 de las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla, **el alumno deberá acudir a las diferentes pruebas con el D.N.I o pasaporte.**

En virtud del acuerdo de J. G de 21/03/01 por el cual se conviene el procedimiento para determinar antes del inicio del curso el calendario de exámenes y pruebas, al objeto de dar cumplimiento a los artículos 129.2.b) y 130.5 de los E.U.S., las fechas en las que se realizarán de las diferentes convocatorias del presente curso para la asignatura, son las siguientes:

1ª Convocatoria Ordinaria (Final 2º semestre): 18/06/03 de 12 h. a 15 h. (Aula 4).
2ª Convocatoria Ordinaria (Septiembre): 11/09/02 de 15.30 h. a 18.30 h. (Aula 5).

No se realizarán exámenes al margen del calendario acordado con la Delegación de Alumnos, salvo para dar cumplimiento a lo dispuesto en las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla. Por otra parte, si por algún motivo es preciso realizar algún examen fuera del referido calendario **éste podrá ser oral.**

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	7/9

Los contenidos de la asignatura son los que se recogen en este programa oficial publicado y, **salvo que expresamente se indique lo contrario por el profesorado, el programa íntegro será considerado como materia del examen.**

Estructura de los exámenes. Siempre que el contenido de la materia objeto de examen así lo permita, constará, al menos, de dos partes bien diferenciadas:

1. **Teórica:** Podrá constar de cuestiones breves, preguntas de "tema a desarrollar" o una prueba objetiva de tipo Test (cerrado o abierto, con 20 ó 30 preguntas de 4 ó 5 opciones).
2. **Práctica:** Podrá incluir varios problemas o ejercicios prácticos relacionados con la materia impartida durante el curso, así como comentarios y análisis de casos.

La estructura definitiva de cada parte del examen y la ponderación que tendrá cada una de ellas de cara a la obtención de la nota global del mismo, así como el mínimo exigido en cada parte para hacer media, **se concretará en la convocatoria del examen** en cuestión.

El alumno deberá obtener una calificación **mínima de 5 puntos entre los tres factores que intervienen en la nota o calificación final para que se considere aprobado**. A efectos del expediente académico, **las calificaciones** que podrán aparecer en las actas serán:

Suspenso	menos de 5 puntos
Aprobado	entre 5 y menos de 7 puntos
Notable	entre 7 y menos de 9 puntos
Sobresaliente	de 9 a 10 puntos.

No se procederá a la corrección del examen de aquellos alumnos que durante el desarrollo de cualquiera de las pruebas sean sorprendidos **copiando o hablando** por cualquier profesor encargado de la vigilancia. El profesor, en ese caso, procederá a marcar y firmar el examen del (los) alumno(s) implicado(s) haciendo constar la incidencia para que el examen no sea corregido y se califique como suspenso.

Se recuerda a los alumnos que cuando se realiza un examen se está escribiendo para otra persona, por lo que es norma de mínima cortesía **cuidar la presentación** (escriba con letra legible, evitando las tachaduras y respetando unos márgenes) y **la redacción** (trate de hacer una exposición clara y coherente, sin incurrir en faltas de ortografía y usando correctamente los signos de puntuación).

Antes de que las actas provisionales puedan ser dadas por definitivas, el alumno, según la normativa vigente, tiene derecho a **revisar el examen** que ha realizado, en los días y horas que a tal efecto se indiquen. En relación con la revisión del examen, se recuerda que ésta, según se desprende de las citadas normas, **no tiene otro objetivo que el de informar al alumno de cómo se ha obtenido su calificación y de cuáles han sido los criterios de evaluación** que le han sido aplicados. Para cualquier cuestión distinta a la indicada, existen otras vías diferentes a la de este acto, muchas de las cuales se encuentran recogidas en los E.U.S. y en las Normas Reguladoras de Exámenes.

Los alumnos que, una vez publicadas las notas finales provisionales de la asignatura, hayan obtenido la calificación de sobresaliente y deseen **optar a la de Matrícula de Honor**, lo manifestará así a algún profesor de la asignatura en un **plazo máximo de 5 días hábiles** a partir de la fecha de publicación de las citadas calificaciones. El procedimiento que se seguirá para acceder a dicha calificación podrá consistir, según lo estimen los profesores responsables, bien en la **elaboración de un trabajo** (deberá estar concluido y entregado por escrito en el plazo que oportunamente se fije), o bien en la realización de un **examen especial**.

En ningún caso se pondrá en acta la calificación de **"No Presentado"** al alumno que haya realizado alguno de los exámenes finales, **sea cual fuere el número de convocatorias agotadas por éste**. Aunque resulte evidente, conviene recordar que el hecho de acceder a un aula para realizar un examen debidamente convocado implica que el alumno, **aunque abandone el aula una vez comenzado**

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	8/9

el examen, ha hecho uso de la convocatoria en cuestión. Este hecho computará **convocatoria agotada** a efectos de su contabilización a la hora de determinar el número de convocatorias disponibles para el alumno, tanto en el curso académico como en el cómputo total de la asignatura.

Por último, **la publicación de las actas** provisionales se realizará en los plazos establecidos por el artículo 26 de las Normas Reguladoras de Exámenes, Evaluación y Calificación de la Universidad de Sevilla y las mismas **pasarán a ser definitivas transcurridos 4 días hábiles** desde la publicación; por esta razón se recomienda a los alumnos que **comprueben, tanto las actas provisionales como las definitivas** para poder detectar y subsanar cualquier posible error.

Código Seguro De Verificación	TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Fecha	23/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/TbO82Tr3WWE8mUH4Ivss1A==	Página	9/9