UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Escuela Universitaria de Estudios Empresariales

Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing)

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA

GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO

Curso académico 2005-2006 (Segundo semestre)

DIPLOMATURA DE TURISMO

Profesores:

Dr. Adolfo Vázquez Sánchez
Dra. María del Carmen Díaz Fernández

Sevilla, Mayo de 2005

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	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	1/10

· OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.

- La asignatura pretende profundizar los conocimientos del alumno en relación a uno de los más pujantes enfoques de gestión empresarial que, directa o indirectamente, se halla ya presente en el día a día de una gran cantidad de organizaciones modernas, y cuyo grado de implantación dentro del tejido socioeconómico español experimentará, sin duda, un crecimiento exponencial en los próximos años.

- Concienciar a los alumnos sobre la importancia de los conceptos y los valores que conforman la Gestión de la Calidad Total, formándolos en el uso de los modelos y técnicas TQM de mayor aplicación a las organizaciones actuales.

- Capacitar a los alumnos para participar en el diseño e implantación de sistemas de calidad en la empresa, con especial incidencia en el sector turístico.

- Contribuir a aumentar la capacidad de los alumnos para afrontar los retos de la competitividad en su vida profesional y personal mediante la realización de trabajos en equipo y la ejecución de actividades investigadoras en relación a temas de actualidad que tengan conexiones directas con los contenidos del temario de la asignatura.

- Acercar al alumno la realidad que se vive en las organizaciones actuales a través de lecturas, casos prácticos y simulaciones basadas en hechos reales vividos por empresas e instituciones públicas en su deseo de instaurar una nueva cultura basada en la mejora continua.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	3/10

ORGANIZACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS:

TRANSFORMACIÓN DE LOS CRÉDITOS ACTUALES A ECTS:

Número de horas (6·10)	60	
Horas de impartición clásica en el aula (70%; 0,7·60)	42	
Horas no impartidas en el aula (30%; 0,3·60)	18	
Hipótesis (elección por cada coordinador)		
50% de teoría; número de horas (0,5·42)	21	
50% de práctica; número de horas (0,5·42)	21	
Horas de carga de trabajo para el estudiante (25·6)		150
Horas de carga de trabajo por la presencia a las clases de teoría		21
Horas de carga de trabajo por la preparación de las clases de teoría (2·21)		42
Horas de carga de trabajo por la presencia a las clases prácticas		21
Horas de carga de trabajo por la preparación de las clases prácticas (1·21)		21
Total de horas de carga de trabajo por clases (21+42+21+21)		105
Horas de carga de trabajo por preparación y realización de exámenes		22
Total de horas de carga de trabajo (105+22)		127
Diferencia de horas de carga de trabajo (150-127)		23

ESPECIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES Y SU DURACIÓN:

La diferencia de horas de carga de trabajo (23) será dedicada a la realización de prácticas en el aula de informática del centro, a la realización de trabajos individuales y/o colectivos así como a la asistencia a tres conferencias de Responsables de Calidad de diferentes organizaciones del sector turístico de nuestro ámbito geográfico.

Las prácticas informáticas persiguen facilitar y adiestrar al discente en el acceso a las principales fuentes de información existentes en la red de internet. Se ha previsto impartir una sesión de 2 horas de duración en la que se muestran las principales bases de datos y portales de la red de internet vinculados con la Gestión de Calidad y, en particular, del Sector Turístico tanto públicos como privados. Por cada hora de formación en el aula informática el alumno deberá practicar individualmente tres horas.

Las conferencias tendrán una duración de una hora y media en las que los conferenciantes disertarán en un tiempo aproximado de una hora, dedicando la media hora restante al coloquio con los discentes. Las conferencias versarán sobre las experiencias personales de los empresarios invitados abarcando desde la Implantación de los sistemas de calidad en sus organizaciones hasta la situación actual de los mismos una vez puestos en marcha.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	4/10

Finalmente, la realización individualizada y/o en grupo de trabajos prácticos sobre sistemas de gestión de calidad de organizaciones turísticas y/o expresamente diseñados tienen como objetivo afianzar los conceptos teóricos explicados y resaltar aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuvieran que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional. En este sentido, el tiempo estimado de recogida de datos, trabajo de campo, redacción final y tutorización del mismo por parte del docente es de 10,5 horas por parte del estudiante.

En la siguiente tabla se resume la carga horaria de las actividades descritas:

ACTIVIDAD	DOCENCIA	PRÁCTICAS	TOTALES
Acceso a información en la red de Internet	2	2 * 3	8
Conferencias Responsables de Calidad	3 * 1	0,5 * 3	4,5
Trabajo individual y/o en grupo sobre sistemas de calidad de Organizaciones turísticas			10,5
HORAS TOTALES			23

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	5/10

· TEMARIO.

TEMA 1.- FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

TEMA 2.- TRABAJO EN EQUIPO Y MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

TEMA 3.- INFRAESTRUCTURA EUROPEA Y ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD APLICADOS AL SECTOR TURÍSTICO

TEMA 4.- EXCELENCIA Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA. MODELO EFQM: 2003

TEMA 5.- CALIDAD EN LOS SERVICIOS

· BIBLIOGRAFÍA BÁSICA DE TEORÍA

- CRIADO, F. y VÁZQUEZ, A. (1999): Manual de calidad en la gestión: aplicaciones al ámbito universitario. Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla.
- CRIADO, F. Y CALVO DE MORA, A. (2003): Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas. Edición Digital@tres, S.L.L. Sevilla.

· BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA DE TEORÍA

-
- AENOR (2000): Colección de Normas ISO del 2000: 9000, 9001 y 9004. Asociación Española de Normalización (AENOR). Diciembre. Madrid.
- BERNILLON, A.; CERRUTTI, O. (1993): Implantar y gestionar la Calidad Total. Ed. Gestión 2000. Barcelona.
- BERRY, L.; PARASURAMAN, A. (1993): Marketing de servicios: la calidad como meta. Ed. Parramón.
- CEPYME (1999): Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES. CEPYME. Madrid.
- CLUB GESTIÓN DE CALIDAD (2000): Guías de evaluación del modelo europeo de excelencia para PYMES. Madrid.
- CROSBY, P. (1990): La calidad no cuesta. Ed. Cía. Editorial Continental.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	6/10

- DEMING, E. (1989): Calidad, productividad y competitividad. Ed. Díaz de Santos. Madrid.

- FEIGENBAUM, A. (1992): Control Total de Calidad. Ed. Cía. Editorial Continental.

- ISHIKAWA, K. (1990): ¿Qué es el control de calidad?. Ed. Norma.

- JAMES, P. (1997): Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Ed. Prentice Hall. Madrid.

- JURAN, J.M.; GRYNA, F.M. (1997): Manual de control de calidad. Ed. McGraw-Hill. Madrid

- LLORENS, F.J.; FUENTES, M.M. (2000): Calidad Total. Ed. Pirámide. Madrid.

- MORENO-LUZÓN, MD.; PERIS, F.J. y GONZÁLEZ, T. (2001): Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Prentice Hall. Madrid.

- REY, M. (1999): Calidad de servicio al cliente y gestión de reclamaciones. Teoría y casos. Ceade Editorial. Sevilla.

- RUFINO RUS, J.I. (1995): Gestión de la calidad en las empresas de servicios. Ed. Caja San Fernando.

· BIBLIOGRAFÍA DE LA PARTE PRÁCTICA

- BADÍA, A.; BELLIDO, S. (1999): Técnicas para la Gestión de la Calidad. Ed. Tecnos. Barcelona.

- CEPYME (1999): Guía práctica de gestión de calidad total para PYMES. CEPYME. Madrid.

- CRIADO, F. Y CALVO DE MORA, A. (2003): Gestión de la calidad: fundamentos, desarrollos y aplicaciones prácticas. Edición Digital@tres, S.L.L. Sevilla.

- GÓMEZ, F., TEJERO, M. y VILAR, J.F. (2001): Cómo hacer el manual de Calidad según la nueva ISO 9001: 2000. FC Editorial. Madrid.

- GRUPO INI (1992): Prontuario. Gestión de la Calidad. Grupo INI. Madrid.

- HAYES, B.E. (1999): Cómo medir la Satisfacción del cliente. Gestión 2000. Barcelona.

- MORENO-LUZÓN, MD.; PERIS, F.J. y GONZÁLEZ, T. (2001): Gestión de calidad y diseño de organizaciones. Prentice Hall. Madrid.

- ROSANDER, A.C. (1994): Los 14 puntos de Deming aplicados a los servicios. Díaz de Santos. Madrid.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	7/10

· OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN

http://wwww.qualityprogress.asq.org/
Revista Quality Progress.
http://www.gestiondelconocimiento.com/
Objetivos, conceptos, partners, eventos, publicaciones, foro....
http://www.seissigma.com/
Club Europeo Seis Sigma
http://www.benchmarking.com/
Página relacionada directamente con benchmarking.
http://www.iat.es/simc/
Servicio de información de metrología y calibración.
http://www.cse.cl/revista.html
Revista chilena "calidad en educación".
http://www.qualityadvisor.com/glossary.htm
Glosario de términos relacionados con calidad
http://www.americanquality.com/
Premios, Benchmarking, software, Publicaciones, Asociaciones,…
http://thequalityportal.com/
Portal de calidad en inglés.
http://www.aenor.es
Asociación Española de Normalización y Certificación.
http://www.calidad.org
Fundación latinoamericana para la calidad.
http://www.clubcalidad.es
Club Gestión de Calidad, partners de la EFQM en España.
http://www.deming.org
Instituto W. Edwards Deming.
http://www.efqm.org
Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, entidad gestora del Premio Europeo de Excelencia.
http://www.enac.es
Entidad Nacional de Acreditación.
http://www.enqa.net/index.html
Agencia Europea de Acreditación.
http://www.euroqual.org
Centro interuniversitario de formación y de investigación en gestión de la calidad.
http://www.nist.org
National Institute of Standards and Technology. Organización gestora del Premio Malcolm Baldrige.
http://www.aec.es
Asociación Española para la Calidad.
http://www.emas.lu/
Información variada sobre el sistema Europeo de Ecogestión y Ecoauditoría.
http://www.iso14000.net/
Información sobre los Sistemas de Gestión Medioambiental.
http://www.eea.dk/
Agencia Europea del Medio Ambiente. Artículos, noticias, proyectos, servicio de consulta,…
http://www.fundacion-entorno.org/
Premios, información, publicaciones,…
http://www.ince.mec.es/
Instituto Nacional de la Calidad y Evaluación.
http://www.arrakis.es/~ocsp/
Observatorio para la calidad de los servicios públicos.
http://www.pymesite.com/
Portal dedicado a las Pymes españolas.
http://www.mtas.es/insht/index.htm
Instituto Nacional de Seguridad e Higiene.
http://www.euskalit.net/
Fundación Vasca para la Calidad.
http://www.infocalidad.com
Portal de información, foros, empleo y noticias sobre la gestión de calidad y el medio ambiente.
http://www.iso.ch
Organización Internacional de Estándares.
http://www.juse.or.jp
Unión de Ciencia e Ingeniería Japonesa.
http://www.asq.org
Asociación Americana para la Calidad.
http://www.crue.upm.es
Conferencia de rectores de las universidades Europeas.
http://aneca.es
Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Sistema universitario español.
http://www.ajespluques.es/cast/ajunt/estrategia.html
Ayuntamiento de Espulgues de de Llobregat. Calidad en los servicios públicos.
http://www.alcobendas.org
Ayuntamiento de Alcobendas. Calidad en los servicios públicos.
http://www.romarsa-calidad.com
Portal de información, foros, empleo y noticias sobre la gestión de calidad y el medio ambiente.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	8/10

• Metodología

Los contenidos de la asignaturas serán abordados durante el curso utilizando la siguientes metodología docente:

CLASES TEÓRICAS: Impartidas en el horario habitual de clase por los profesores de la asignatura, apoyadas con la proyección de transparencias y documentales alusivos a las materias que, en cada caso, estén siendo tratadas.

CLASES PRÁCTICAS: Realización individualizada y en grupo de casos prácticos expresamente diseñados para afianzar los conceptos teóricos explicados y resaltar aquellos aspectos de cada tema que pudieran implicar una mayor dificultad de comprensión para el alumno o tuvieran que ser matizados de cara a su posible uso durante el ejercicio de su futura actividad profesional.
Intercambio de opiniones con los resultados propuestos de las prácticas grupales e individuales.

OTRAS ACTIVIDADES: Docencia y prácticas en el aula de informática (acceso a información incluida en bases de datos y portales públicos y privados vinculados con el sector turístico).

Conferencias de Responsables de Calidad de diferentes organizaciones del sector turístico de nuestro ámbito geográfico.

Sistema de atención tutorial tanto individualizada como grupal, no sólo para que los alumnos puedan así profundizar en las materias del curso, sino además para asesorarles de manera individualizada tanto sobre métodos y técnicas de estudio que pudieran serles de ayuda para alcanzar los objetivos perseguidos como en la realización de los trabajos encargados sobre sistemas de calidad a lo largo del curso.

• Sistemas de evaluación

Para la evaluación de los contenidos de la asignatura se utilizarán cuatro tipos de pruebas: escrita (exámenes), trabajos o presentaciones individuales en clase, trabajos o presentaciones grupales en clase y resoluciones de casos y/o problemas en clase.

Los exámenes constarán de una parte teórica y una parte práctica. La parte teórica puede consistir en preguntas tipo test, preguntas cortas y preguntas de desarrollo, ya sean del temario de la asignatura o de algún caso práctico propuesto en el examen. La valoración de esta parte supone el 70% de la calificación definitiva. La parte práctica estará formada por la resolución de casos prácticos, cuya calificación representa el 30% restante de la nota final.

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	9/10

En las convocatorias de exámenes se comunicará oportunamente las características del mismo, siendo la calificación definitiva del examen la suma de las notas obtenidas en las dos partes arriba mencionadas.

Otros criterios adicionales de evaluación del alumno será el grado de participación del alumno a través de diferentes alternativas tales como:

- Trabajos o presentaciones individuales en clase, hasta un máximo de 1,5 puntos. Trabajos o presentaciones grupales diversas hasta un máximo de 1 punto. Los criterios de evaluación serán el contenido del trabajo, la presentación en clase y la dificultad del mismo.

- Resoluciones de casos, problemas, etc. En la clase hasta un máximo de 0,5 puntos. En este caso, los criterios que se aplicarán será la exposición del alumno y la resolución de las dudas que le planteen el resto de compañeros de clase.

Los criterios adicionales sólo serán de aplicación a aquellos alumnos que asistan de manera participativa y regular a las clases. La puntuación por participación del alumno se adicionará a la obtenida en el examen final.

Los criterios que se emplearán para evaluar los diferentes tipos de pruebas aparecen resumidos en la siguiente tabla:

TIPO DE PRUEBA	CRITERIO	PONDERACIÓN	PESO SOBRE LA NOTA FINAL
Escrita	Teoría	70%	70%
	Práctica	30%	
Trabajos o presentaciones individuales en clase	Contenido	75%	30%
	Presentación	10%	
	Dificultad	15%	
Trabajos o presentaciones grupales en clase	Contenido	75%	
	Presentación	10%	
	Dificultad	15%	
Resolución de casos y/o problemas en clase	Exposición	65%	
	Resolución de dudas	35%	
CALIFICACIÓN FINAL			**100%**

Código Seguro De Verificación	fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Fecha	06/03/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/fLyVLU3QSB4QA6LJokVl/A==	Página	10/10