



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA INGENIERÍA EN TURISMO

1. Datos generales

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: FLC0323
Paralelo:
Periodo : Marzo-2017 a Julio-2017
Profesor: CHACA ESPINOZA RONAL EDISON
Correo electrónico: rchaca@uazuay.edu.ec

Docencia	Práctico	Autónomo:		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
3				3

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

La materia de Sistemas de Calidad permite entender las motivaciones administrativas y corrientes de análisis asociadas a la gestión de la calidad coligada a la prestación de servicios en empresas de turísticas; ya que la evolución organizacional en los negocios turísticos crece de manera permanente y sostenida, es menester determinar la trascendencia de el factor de calidad dentro de un ámbito competitivo.

En dicha asignatura se pretende conocer los modelos, enfoques y herramientas que permiten medir la calidad en el servicio turístico; así como también, procesos de certificación de calidad otorgados en la operatividad del servicio que generan parámetros de medición válidos.

La disciplina de Sistemas de Calidad se encuentra asociada directamente con las materias con enfoque administrativo, principalmente Empresas Turísticas y Recursos Humanos. Esta asignatura permite al profesional plantear, gestionar, validar y evaluar procesos enfocados en los servicios de calidad en el ámbito turístico, fundamentados en tendencias, corrientes y modelos de ejecución real.

3. Contenidos

1.1.	Consideraciones Generales. (1 horas)
1.2.	Calidad Objetiva y Calidad Subjetiva. (1 horas)
1.3.	Calidad Estática y Calidad Dinámica (1 horas)
1.4.	Calidad Absoluta y Calidad Relativa. (1 horas)
1.5.	Calidad Interna y Calidad Externa. (1 horas)
1.6.	Calidad como excelencia. (1 horas)
1.7.	Calidad Total. (1 horas)
1.8.	Los actores clave en la historia de la calidad (1 horas)
2.	Calidad en el Servicio Turístico y su Aplicación.
2.1.	La Q de calidad en turismo. (1 horas)
2.2.	El enfoque de calidad en el turismo. (1 horas)
2.3.	Requisitos de los sistemas de calidad. (1 horas)
2.4.	Características de los sistemas de calidad. (1 horas)
2.5.	Los círculos de calidad. (1 horas)
3.	Gestión y Costos de Calidad
3.1.	Concepto de Gestión de Calidad Total. (1 horas)
3.2.	Características de la Gestión de Calidad Total. (1 horas)
3.3.	Los círculos de calidad. (1 horas)
3.4.	Fundamentación teórica de los costos de calidad. (1 horas)
3.5.	Clasificación de los costos de calidad. (1 horas)

3.6.	Sistemas de costos de calidad y su implementación. (1 horas)
4.	Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad
4.1.	Concepto de sistema de gestión de calidad. (1 horas)
4.2.	Factores de los sistemas de gestión de calidad. (1 horas)
4.3.	Certificación de calidad. (1 horas)
4.4.	Homologación y acreditación. (1 horas)
5.	Modelo SERVQUAL
5.1.	Definición. (1 horas)
5.2.	Antecedentes. (1 horas)
5.3.	Beneficios. (1 horas)
5.4.	Desventajas. (1 horas)
5.5.	Dimensiones Metodológicas. (1 horas)
5.6.	Aplicación. (1 horas)
6.	Modelo de Gestión de la Calidad Medioambiental
6.1.	Sistema de Gestión Medioambiental (SIGMA) (1 horas)
6.2.	Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoria Medioambiental (EMAS) (1 horas)
6.3.	Sistemas Normativos de Gestión Ambiental (2 horas)
7.	Certificaciones de Calidad Asociadas al Turismo
7.1.	Certificación Destino Azul. (1 horas)
7.2.	Certificación Rainforest Alliance. (1 horas)
7.3.	Certificación Ambiental para la sostenibilidad turística en el Ecuador. (1 horas)
7.4.	Certificación de Competencias Laborales. (2 horas)
8.	Norma ISO de Calidad
8.1.	El modelo de la norma (1 horas)
8.2.	Estructura del Sistema de Gestión de Calidad (1 horas)
8.3.	Requisitos Generales. (1 horas)
8.4.	Responsabilidad de la Dirección. (1 horas)
8.5.	Gestión de los Recursos. (1 horas)
8.6.	Medición, análisis y mejora asociativos. (2 horas)
8.7.	Salida de Observación (3 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	Evidencias
cg. Reconoce que la compra de productos turísticos se asocia con la necesidad de una gestión de calidad y la reducción del nivel de riesgo percibido.	
-Conoce cuales son las características, importancia y alcance de la variable "calidad" en las empresas turísticas	-Informes
ch. Evalúa los principios y normas de calidad que se relacionan con el sector turístico.	
-Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional	-Informes
-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	-Evaluación oral -Trabajos prácticos - productos
ci. Adecúa los procesos organizacionales de empresas y espacios turísticos para alcanzar diversas certificaciones nacionales e internacionales	
-Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación	-Evaluación escrita

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba Escrita	Calidad en el Servicio Turístico y su Aplicación., Gestión y Costos de Calidad	APORTE 1	5	Semana: 3 (03/04/17 al 08/04/17)
Evaluación escrita	Examen Interciclo	Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Modelo SERVQUAL	APORTE 2	10	Semana: 8 (08/05/17 al 13/05/17)
Trabajos prácticos - productos	Exposiciones	Modelo SERVQUAL, Modelo de Gestión de la Calidad Medioambiental	APORTE 3	10	Semana: 12 (05/06/17 al 10/06/17)
Informes	Informes	Certificaciones de Calidad Asociadas al Turismo, Norma ISO de Calidad	APORTE 3	5	Semana: 14 (19/06/17 al 24/06/17)
Evaluación oral	Examen Oral	Calidad en el Servicio Turístico y su Aplicación., Certificaciones de Calidad Asociadas al Turismo, Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión y Costos de Calidad, Modelo SERVQUAL, Modelo de Gestión de la Calidad Medioambiental, Norma ISO de Calidad	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (09-07-2017 al 22-07-2017)
Evaluación oral	Examen Oral	Calidad en el Servicio Turístico y su Aplicación., Certificaciones de Calidad Asociadas al Turismo, Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión y Costos de Calidad, Modelo SERVQUAL, Modelo de Gestión de la Calidad Medioambiental, Norma ISO de Calidad	SUPLETORIO	20	Semana: 19-20 (23-07-2017 al 29-07-2017)

Metodología

Criterios de Evaluación

La metodología empleada se basará en clases magistrales, mediante la presentación de material audio-visual que permita al estudiante hacer un análisis crítico de los factores de la calidad y su relación con la actividad turística. El estudiante realizará trabajos individuales y grupales con el fin de exponer mediante una plenaria aspectos conceptuales relacionados a la calidad y su importancia para la empresa.

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Juan José Tarí	Espagracic	Calidad Total y ventajas competitivas	2005	
Roberto Boullón	Granica	Calidad turística en la pequeña y mediana empresa.	2007	
Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás	PEARSON	Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.	2007	
Dewhurst, Peter D.; Augustyn, Marcjanna M. Beech, John, ED.; Chadwick, Simon, ED.	Síntesis	Calidad y la gestión del rendimiento en las empresas turísticas.	2009	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Web

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **14/03/2017**

Estado: **Aprobado**