UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA INGENIERÍA EN TURISMO

1. Datos generales

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: FLC0323
Paralelo:
Periodo : Marzo-2019 a Julio-2019
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.	Sistemas de calidad (1 horas)
1.2.	Caracteristicas de la empresa (1 horas)
1.3.	Empresas de bienes y servicios (1 horas)
1.4.	Calidad en servicos turisticos (2 horas)
1.5.	Evolución de la calidad (1 horas)
1.6.	Calidad y la estrategia empresarial (2 horas)
2.	**Normativación de la caliad**
2.1.	Norma ISO (1 horas)
2.2.	Q de calidad (1 horas)
2.3.	Rainforest Alliance (1 horas)
2.4.	Certificación de Turismo Sostenible (2 horas)
3.	**Mitos de la calidad**
3.1.	Politicas de calidad (1 horas)
3.2.	Aumento de la calidad (1 horas)
3.3.	Clientes satisfechos (1 horas)
3.4.	Aumento de ventas (1 horas)
3.5.	Reducción de costes (1 horas)
4.	**Factores de calidad**
4.1.	Fiabilidad (1 horas)
4.2.	Garantia (1 horas)

4.3.	Tangibilidad (1 horas)
4.4.	Empatia (1 horas)
5.	**Donde se percibe la calidad**
5.1.	Factores vinculados al espacio de trabajo (1 horas)
5.2.	Factores vinculados a la prestación del servicio (1 horas)
5.3.	Atributos de la calidad (3 horas)
5.4.	Infraestructuras e instalaciones (2 horas)
5.5.	Equipamientos (2 horas)
5.6.	Seguridad (1 horas)
6.	**Importancia de Fidelizar al cliente**
6.1.	Relación entre calidad y precio (2 horas)
6.2.	Ventajas de la Fidelización (2 horas)
6.3.	Expectativas y el servico real (1 horas)
6.4.	Políticas de de atención y servicio (2 horas)
7.	**Control de servicio**
7.1.	Determinación de las necesidades del cliente (1 horas)
7.2.	Parametros del control de servicio (1 horas)
7.3.	Servicio al cliente (1 horas)
7.4.	Evaluación del comportameinto de atención (1 horas)
7.5.	Analisis de recompensa y motiviacíón (1 horas)
7.6.	Medición del servicio (2 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	-Evaluación escrita -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	-Proyectos
-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	-Evaluación oral
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	Factores de calidad , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad	APORTE 1	5	Semana: 4 (01/04/19 al 06/04/19)
Evaluación escrita	Examen interciclo	Donde se percibe la calidad , Factores de calidad , Importancia de Fidelizar al cliente , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad	APORTE 2	10	Semana: 10 (13/05/19 al 18/05/19)
Informes	Trabjo de vistas tecnicas	Caracteristicas de la empresa , Control de servicio , Donde se percibe la calidad , Empresas de bienes y servicios , Factores de calidad , Importancia de Fidelizar al cliente , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad , Sistemas de calidad	APORTE 3	7	Semana: 13 (03/06/19 al 08/06/19)
Proyectos	Proyecto de sistemas de calidad	Caracteristicas de la empresa , Control de servicio , Donde se percibe la calidad , Empresas	APORTE 3	8	Semana: 14 (10/06/19 al 15/06/19)

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
		de bienes y servicios , Factores de calidad , Importancia de Fidelizar al cliente , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad , Sistemas de calidad			
Evaluación oral	Exámen	Calidad en servicos turisticos , Calidad y la estrategia empresarial , Caracteristicas de la empresa , Control de servicio , Donde se percibe la calidad , Empresas de bienes y servicios , Evolución de la calidad , Factores de calidad , Importancia de Fidelizar al cliente , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad , Sistemas de calidad	EXAMEN	20	Semana: 17-18 (30-06-2019 al 13-07-2019)
Evaluación oral	Exámen Supletorio	Calidad en servicos turisticos , Calidad y la estrategia empresarial , Caracteristicas de la empresa , Control de servicio , Donde se percibe la calidad , Empresas de bienes y servicios , Evolución de la calidad , Factores de calidad , Importancia de Fidelizar al cliente , Mitos de la calidad , Normativación de la caliad , Sistemas de calidad	SUPLETORIO	20	Semana: 20 (al)

Metodología

Se realizará análisis de casos para determinar el grado de incidencia de los sistemas de calidad en la prestación del servicio, a la par, se llevará a cabo visitas de carácter técnico donde los estudiantes podrán analizar la complejidad de la calidad y del turismo.

Criterios de Evaluación

Las evaluaciónes se tomará en consideración los parametros establecidos para el desarrollo de actividades praciticas y teóricas donde se establezca claramente los los criterios de ponderación.

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Juan José Tarí	Espagrafic	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: 01/03/2019

Estado: Aprobado