



FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESCUELA DE TURISMO

1. Datos

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: TRS0504
Paralelo: A
Periodo : Septiembre-2020 a Febrero-2021
Profesor: CHACA ESPINOZA RONAL EDISON
Correo electrónico: rchaca@uazuay.edu.ec
Prerrequisitos:
 Ninguno

Nivel: 5

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 72		Total horas	Créditos
		Sistemas de tutorías	Autónomo		
48	0	16	56	120	4

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	Introducción
1.1.	Sistemas de calidad (1 horas)
1.2.	Características de la empresa (1 horas)
1.3.	Empresas de bienes y servicios (1 horas)
1.4.	Calidad en servicios turísticos (2 horas)
1.5.	Evolución y estrategia empresarial (1 horas)
1.6.	Certificación y normalización (2 horas)
2	Normativación de la calidad
2.1.	Normas ISO (1 horas)
2.2.	ISO 14001 (1 horas)
2.3.	Rainforest Alliance (1 horas)
2.4.	Certificación de Turismo Sostenible (2 horas)
3	Gestión de la calidad de servicio
3.1.	Políticas administrativas (1 horas)

3.2.	Análisis de mercado (1 horas)
3.3.	Ciclo de vida de un producto (1 horas)
3.4.	Sistemas de gestión (2 horas)
4	Factores de calidad
4.1.	Fiabilidad (1 horas)
4.2.	Garantía (1 horas)
4.3.	Tangibilidad (1 horas)
4.4.	Empatía (1 horas)
5	Donde se percibe la calidad
5.1.	Factores vinculados al ambiente 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, instalaciones y ambiente (2 horas)
5.5.	Equipamientos (2 horas)
5.6.	Seguridad y operaciones (1 horas)
6	Proceso de Fidelizar al cliente
6.1.	Relación entre calidad y precio (2 horas)
6.2.	Ventajas de la Fidelización (1 horas)
6.3.	Expectativas y el servicio real (1 horas)
6.4.	Políticas de atención y servicio (2 horas)
7	Control de servicio
7.1.	Certificaciones (3 horas)
7.2.	Parámetros del control de servicio (1 horas)
7.3.	Servicio al cliente (1 horas)
7.4.	Sistemas de gestión ambiental empresarial (2 horas)
7.5.	Medición del servicio (1 horas)
7.6.	Análisis ex-post (2 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

. Aplica los requerimientos y los estándares de calidad en el área de atención al cliente en cada una de las empresas del sector turístico.

-Conoce cuales son las características, importancia y alcance de la variable "calidad" en las empresas turísticas	-Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional	-Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	-Evaluación oral -Informes -Proyectos
-Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación	-Evaluación oral -Informes -Proyectos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Informes	Procesos	Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de la calidad	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 10 (23/11/20 al 28/11/20)
Proyectos	Proyectos	Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de	APORTE DESEMPEÑO	5	Semana: 12 (07/12/20 al 12/12/20)

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
		la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente			
Informes	Examen Final	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	EXAMEN FINAL ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)
Evaluación oral	Examen Final	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	EXAMEN FINAL SINCRÓNICO	10	Semana: 19 (25/01/21 al 30/01/21)
Evaluación oral	Examen Final	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	SUPLETORIO SINCRÓNICO	10	Semana: 19 (25/01/21 al 30/01/21)
Informes	Examen Final	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normativación de la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	SUPLETORIO ASINCRÓNICO	10	Semana: 19-20 (25-01-2021 al 30-01-2021)

Metodología

Criterios de Evaluación

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Dewhurst, Peter D.; Augustyn, Marcjanna M. Beech, John, ED.; Chadwick, Simon, ED.	Síntesis	Calidad y la gestión del rendimiento en las empresas turísticas.	2009	
Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás	PEARSON	Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.	2007	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
VV.AA.	SINTESIS	PRODUCTOS Y DESTINOS TURISTICOS NACIONALES E INTERNACIONALES	2006	9788497564021
Comite ISO tc176	ICONTEC	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD. FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO NTC ISO 9000	2015	ICS:03.120.10
ACERENZA, Miguel Ángel	Trillas	Competitividad de destinos turísticos	2009	

Web

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **29/09/2020**

Estado: **Aprobado**