



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA INGENIERÍA EN TURISMO

1. Datos

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: FLC0323
Paralelo: A
Periodo : Marzo-2018 a Julio-2018
Profesor: CHACA ESPINOZA RONAL EDISON
Correo electrónico: rchaca@uazuay.edu.ec
Prerrequisitos:
 Ninguno

Nivel: 8

Distribución de horas.

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

2. Descripción y objetivos de la materia

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 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.

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. Objetivos de Desarrollo Sostenible

4. Contenidos

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 de la calidad (1 horas)
1.6.	Calidad y la estrategia empresarial (2 horas)
2.	Normativación de la calidad
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.	Políticas 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.	Garantía (1 horas)
4.3.	Tangibilidad (1 horas)
4.4.	Empatía (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 servicio 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.	Análisis de recompensa y motivación (1 horas)
7.6.	Medición del servicio (2 horas)

5. 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
-Evaluación oral
-Informes
-Trabajos prácticos - productos

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

-Evaluación escrita
-Evaluación oral
-Informes
-Trabajos prácticos - productos

-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente

-Evaluación escrita
-Evaluación oral
-Informes
-Trabajos prácticos - productos

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

Evidencias

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
-Evaluación oral
-Informes
-Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Prueba escrita		APOORTE 1	5	Semana: 4 (02/04/18 al 07/04/18)
Evaluación escrita	Examen Interciclo		APOORTE 2	10	Semana: 10 (14/05/18 al 19/05/18)
Trabajos prácticos - productos	Trabajos de campo		APOORTE 3	7	Semana: 12 (28/05/18 al 02/06/18)
Informes	Informe de campo		APOORTE 3	8	Semana: 15 (18/06/18 al 23/06/18)
Evaluación oral	Examen		EXAMEN	20	Semana: 17-18 (01-07-2018 al 14-07-2018)
Evaluación oral	Examen Supletorio		SUPLETORIO	20	Semana: 20 (al)

Metodología

La metodología empleada para el desarrollo de los presentes contenidos se basará en las siguientes herramientas pedagógicas.

Clases magistrales: Las exposiciones se desarrollaran con ayudas audio-visuales para detallar los factores más sobresalientes de la cátedra, facilitando el aprendizaje y el desarrollo de los temas los cuales estarán en estrecha relación con el ámbito de empresa turística.

Análisis de problemas: El docente conjuntamente con el estudiante procederán al análisis de lecturas de carácter crítico y al estudio de casos vinculados a temas relacionados con el lenguaje verbal y no verbal y su aplicabilidad en diferentes áreas de la actividad turística.

Criterios de Evaluación

Las pruebas serán orales y escritas donde el estudiante demostrará la capacidad de expresar sus ideas de forma clara y consecuente con la problemática planteada. Los trabajos enviados serán expuestos en clase mediante el uso de mapas mentales donde reflejará la capacidad de síntesis y análisis de los resultados requeridos. A su vez se evaluará, el uso correcto de los términos utilizados El examen final se evaluará el conocimiento técnico adquirido y el uso correcto del lenguaje en función de los objetivos planteados al inicio del ciclo, como parte de la evaluación final, el estudiante presentará un trabajo basado en el desarrollo de guiones turísticos destacando los atractivos mas importante de nuestro país.

6. 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: **02/03/2018**

Estado: **Aprobado**