



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD

Código: TRS0504

Paralelo:

Periodo : Septiembre-2022 a Febrero-2023

Profesor: BARZALLO NEIRA CRISTINA ANDREA

Correo electrónico cristina.barzallon@uazuay.edu.ec

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

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	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	Normas de 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 escrita -Trabajos prácticos - productos
-Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional	-Evaluación escrita
-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	-Investigaciones -Trabajos prácticos - productos
-Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación	-Evaluación escrita -Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	Contenidos estudiados en clase		APORTE	10	Semana: 5 (17/10/22 al 22/10/22)
Evaluación escrita	Contenidos impartidos en clase		APORTE	10	Semana: 10 (21/11/22 al 26/11/22)
Trabajos prácticos - productos	Trabajo fin de ciclo		APORTE	10	Semana: 16 (02/01/23 al 07/01/23)
Evaluación escrita	Todo lo estudiado en el semestre		EXAMEN	20	Semana: 19-20 (22-01-2023 al 28-01-2023)
Evaluación escrita	Todos los contenidos estudiados en el semestre		SUPLETORIO	20	Semana: 20 (al)

Metodología

Criterios de Evaluación

5. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Castellucci ¿D.I.	Universidad Nacional Mar del Plata	Sistemas de calidad en turismo	2011	

Web

Software

Bibliografía de apoyo

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 2009 las empresas turísticas.		
D¿armas Mayra, Barreto Yuraima y Mejías Agustín.	Scielo	Dimensiones de la calidad de los servicios en el sector turismo de Ciudad Guayana, Venezuela	2017	ISSN 1316-4821

Web

Autor	Título	URL
Arraut Camargo, Luis Carlos	Scielo - La Gestión De Calidad Como Innovación Organizacional Para La Productividad En La Empresa	http://www.scielo.org.co/scielo.php?
Arellano Díaz Hernán O.	La calidad en el servicio como ventaja competitiva	file:///C:/Users/loaz6/Downloads/Dialnet-

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 10/09/2022

Estado: Aprobado