



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TURISMO

1. Datos

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: TRS0504
Paralelo: A
Periodo : Septiembre-2021 a Febrero-2022
Profesor: AGUILAR ULLAURI JUAN MANUEL
Correo electrónico: maguilar@uazuay.edu.ec
Prerrequisitos:
 Ninguno

Nivel: 5

Distribución de horas.

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

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	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 de atención y servicio (2 horas)
7	Control de servicio
7.1.	Certificaciones (3 horas)
7.2.	Parametros 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)

5. 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	-Investigaciones -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
-Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional	-Investigaciones -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
-Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	-Investigaciones -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos
-Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación	-Investigaciones -Resolución de ejercicios, casos y otros -Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Trabajos prácticos - productos	trabajos en clase e informe	Introducción, Normativación de la calidad	APORTE	5	Semana: 4 (11/10/21 al 16/10/21)
Trabajos prácticos - productos	Primer borrador del proyecto	Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio	APORTE	10	Semana: 9 (15/11/21 al 17/11/21)
Investigaciones	estudios de caso	Donde se percibe la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	APORTE	15	Semana: 20 (02/02/22 al 05/02/22)
Investigaciones	Proyecto final: examen oral	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	20	Semana: 19-20 (23-01-2022 al 29-01-2022)
Resolución de ejercicios, casos y otros	Examen de contenidos	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	20	Semana: 21 (07/02/22 al 07/02/22)

Metodología

Criterios de Evaluación

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

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

Web

Software

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Almeida, Mar; A., Barcos Redín, L., Martín Castilla, J. I.		Gestión de la Calidad de los procesos turísticos.	2006	978-84-9756-435-9
Polovitz Nickerson, Norma	1st Edition	Quality Tourism Experiences: Some Reflections on Quality Tourism Experiences	2005	9780080455778

Web

Autor	Título	Url
Quality in Tourism	Quality in Tourism	https://www.qualityintourism.com/
Ministerio de Turismo	Calidad Turística del Ecuador	https://servicios.turismo.gob.ec/50-ecuador-calidad-turistica/231-ecuador-calidad-turistica
GlobalSTD Copyright	Estándares ISO para gestionar los servicios de turismo	https://www.globalstd.com/blog/estandares-iso-para-gestionar-los-servicios-de-turismo/

Software

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: 17/09/2021

Estado: **Aprobado**