



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

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

Nivel: 5

Distribución de horas.

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

Prerrequisitos:

Ninguno

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
1.2.	Características de la empresa
1.3.	Empresas de bienes y servicios
1.4.	Calidad en servicios turísticos
1.5.	Evolución y estrategia empresarial
1.6.	Certificación y normalización
2.1.	Normas ISO
2.2.	ISO 14001
2.3.	Rainforest Alliance
2.4.	Certificación de Turismo Sostenible
3.1.	Políticas administrativas

3.2.	Análisis de mercado
3.3.	Ciclo de vida de un producto
3.4.	Sistemas de gestión
4.1.	Fiabilidad
4.2.	Garantía
4.3.	Tangibilidad
4.4.	Empatía
5.1.	Factores vinculados al ambiente de trabajo
5.2.	Factores vinculados a la prestación del servicio
5.3.	Atributos de la calidad
5.4.	Infraestructuras, instalaciones y ambiente
5.5.	Equipamientos
5.6.	Seguridad y operaciones
6.1.	Relación entre calidad y precio
6.2.	Ventajas de la Fidelización
6.3.	Expectativas y el servicio real
6.4.	Políticas de de atención y servicio
7.1.	Certificaciones
7.2.	Parámetros del control de servicio
7.3.	Servicio al cliente
7.4.	Sistemas de gestión ambiental empresarial
7.5.	Medición del servicio
7.6.	Análisis ex-post

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

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

Evidencias

-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-OCT-21 al 16-OCT-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-NOV-21 al 17-NOV-21)
Investigaciones	estudios de caso	Donde se percibe la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	APORTE	15	Semana: 20 (02-FEB-22 al 05-FEB-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-FEB-22 al 07-FEB-22)

Metodología

Descripción	Tipo horas
Se abordarán las temáticas de forma teórica con casos de estudio evaluados. Para las clases se dispondrá de contenido apoyo audiovisual (vídeos de apoyo a la teoría, presentaciones digitales, otros recursos en línea, etc.). A lo largo del curso se propondrá la realización de trabajos prácticos, y un proyecto relacionado con la parte teórica de la asignatura, y deberán ser realizados fuera del horario de clase. La plataforma del Campus Virtual se empleará como complemento de información y medio de comunicación alternativo entre alumnos y el docente; disponiendo material complementario a la teoría en formato digital, enlaces a páginas web, el programa de la asignatura, así como un espacio para presentar y discutir los casos de estudio y los trabajos prácticos.	Autónomo

Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Se tendrá en cuenta la asistencia y participación, las evaluaciones serán investigaciones puntuales y casos de estudio, evaluados en su mayoría de forma oral.	Autónomo

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

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

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Almeida, Mar; A., Barcos Redín, L., Martín Castilla, J.		Gestión de la Calidad de los procesos turísticos.	2006	978-84-9756-435-9

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
I. 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 (Mintur)	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

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **17/09/2021**

Estado: **Aprobado**