



FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE TURISMO

1. Datos generales

Materia: GESTIÓN DE LA CALIDAD APLICADA AL TURISMO
Código: TRM604
Paralelo: A
Periodo : Febrero-2025 a Junio-2025
Profesor: CORRAL MALDONADO MAGDALENA
Correo electrónico: magcorral@uazuay.edu.ec

Nivel: 6

Distribución de horas.

Docencia	Práctico	Autónomo: 96		Total horas
		Sistemas de tutorías	Autónomo	
48	0	16	80	144

Prerrequisitos:

Ninguno

2. Descripción y objetivos de la materia

La materia se encuentra asociada tanto con aquellas asignaturas que enseñan la gestión del territorio como con aquellas que enseñan los servicios turísticos y su operación. En este sentido podemos citar Fundamentos de planificación territorial, Transportación turística, Agencias de Viajes y GDS, Fundamentos de la hospitalidad, entre otras.

3. Objetivos de Desarrollo Sostenible



4. Contenidos

1	Introducción a la gestión de la calidad
1.1	Conceptualización de la calidad
1.2	La calidad en empresas de bienes y servicios
1.3	Certificación y normalización
2	Certificaciones de calidad asociadas al turismo
2.1	El INEN en el Ecuador
2.2	Normas ISO 21401
2.3	Blue flag, Rainforest Alliance, GSTC
3	Factores de calidad
3.1	Fiabilidad

3.2	Garantía
3.3	Tangibilidad
3.4	Empatía
4	La percepción de la calidad en empresas de servicios
4.1	Factores vinculados al ambiente de trabajo
4.2	Factores vinculados a la prestación del servicio
4.3	Atributos de la calidad
4.4	Infraestructuras, instalaciones y ambiente
4.5	Equipamientos
4.6	Seguridad y operaciones
5	La fidelización del cliente.- Calidad y satisfacción
5.1	Ventajas de la Fidelización
5.2	Relación entre calidad/precio/fidelidad
5.3	Servicio al cliente: expectativas y servicio real
5.4	Medición del nivel de satisfacción del cliente
6	Modelo SERVQUAL asociado al turismo
6.1	Componentes principales del modelo
6.2	Funcionamiento y aplicación en turismo

5. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia

GC. Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades de las empresas turísticas.

Evidencias

-Analiza los principales conceptos teóricos y prácticos de la gestión de calidad y el proceso de actividades de las empresas turísticas.

-Evaluación escrita
-Prácticas de campo (externas)
-Trabajos prácticos - productos

Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Lección escrita sobre la materia Investigación sobre certificadoras de calidad	Certificaciones de calidad asociadas al turismo, Introducción a la gestión de la calidad	APORTE	10	Semana: 6 (24/03/2025 al 29/03/2025)
Prácticas de campo (externas)	Levantamiento de indicadores de calidad en empresas turísticas	Factores de calidad, La percepción de la calidad en empresas de servicios	APORTE	10	Semana: 10 (21/04/2025 al 23/04/2025)
Trabajos prácticos - productos	Propuesta para mejoramiento de la percepción de la calidad	La fidelización del cliente.- Calidad y satisfacción , Modelo SERVQUAL asociado al turismo	APORTE	10	Semana: 14 (19/05/2025 al 24/05/2025)
Evaluación escrita	Examen escrito de toda la materia	Certificaciones de calidad asociadas al turismo, Factores de calidad, Introducción a la gestión de la calidad, La fidelización del cliente.- Calidad y satisfacción , La percepción de la calidad en empresas de servicios, Modelo SERVQUAL asociado al turismo	EXAMEN	20	Semana: 16 (02/06/2025 al 07/06/2025)
Evaluación escrita	Examen escrito de toda la materia	Certificaciones de calidad asociadas al turismo, Factores de calidad, Introducción a la gestión de la calidad, La fidelización del cliente.- Calidad y satisfacción , La percepción de la calidad en empresas de servicios, Modelo SERVQUAL asociado al turismo	SUPLETORIO	20	Semana: 19-20 (al)

Metodología

Descripción	Tipo horas
A lo largo del ciclo los estudiantes realizarán lecturas activas de análisis de casos. Así mismo se proponen visitas técnicas a empresas turísticas para levantar indicadores de calidad. Estas visitas se complementan con la investigación autónoma sobre los <u>parámetros de calidad en certificadoras internacionales</u> .	Autónomo
La docente cumple una función de facilitadora e intermediaria en el aprendizaje. Se llevarán a cabo clases magistrales en algunos temas pero sobretodo se usará la metodología de clase invertida y aprendizaje basado en problemas.	Total docencia

Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
Tanto en las pruebas como en el examen final se evaluará el conocimiento teórico del estudiante según la adecuada argumentación a preguntas de razonamiento, el examen final será oral frente al tribunal designado por las autoridades de la Facultad de Filosofía.	Autónomo
En los trabajos escritos se evaluará la ortografía, la redacción, la coherencia en la presentación de las ideas y la ausencia de copia textual. Los trabajos individuales tendrán una introducción en donde se describa la problemática objeto de estudio, el desarrollo y discusión del tema, y una conclusión que dé cuenta de las reflexiones alcanzadas por el estudiante. Debe existir una revisión bibliográfica que muestre la actualidad y pertinencia de lo tratado.	Total docencia

6. Referencias

Bibliografía base

Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás	PEARSON	Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.	2007	
Roberto Boullón	Granica	Calidad turística en la pequeña y mediana empresa.	2007	
Juan José Tarí	Espagracic	Calidad Total y ventajas competitivas	2005	

Web

Software

Revista

Bibliografía de apoyo

Libros

Web

Autor	Título	Url
International Standarization Organization	International Standarization Organization	https://www.iso.org/certification.html
Global Sustainable Touris Asociation	Global Sustainable Touris Asociation	https://www.gstcouncil.org/

Software

Revista

Docente

Director/Junta

Fecha aprobación: **22/01/2025**

Estado: **Aprobado**