



## FACULTAD DE FILOSOFÍA Y CIENCIAS HUMANAS

### ESCUELA DE TURISMO

#### 1. Datos generales

**Materia:** SISTEMAS DE CALIDAD  
**Código:** TRS0504  
**Paralelo:** A  
**Periodo :** Septiembre-2023 a Febrero-2024  
**Profesor:** CORRAL MALDONADO MAGDALENA  
**Correo electrónico:** magcorral@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 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

-Evaluación escrita  
-Foros, debates, chats y otros  
-Trabajos prácticos - productos  
-Visitas técnicas

-Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional

-Evaluación escrita  
-Foros, debates, chats y otros  
-Trabajos prácticos - productos  
-Visitas técnicas

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

-Evaluación escrita  
-Foros, debates, chats y otros  
-Trabajos prácticos - productos  
-Visitas técnicas

## Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

### Resultado de aprendizaje de la materia

### Evidencias

-Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación

-Evaluación escrita  
-Foros, debates, chats y otros  
-Trabajos prácticos - productos  
-Visitas técnicas

### Desglose de evaluación

Evidencia	Descripción	Contenidos sílabo a evaluar	Aporte	Calificación	Semana
Evaluación escrita	Lección de retroalimentación	Introducción, Normas de calidad	APORTE	5	Semana: 5 (16-OCT-23 al 21-OCT-23)
Foros, debates, chats y otros	Análisis de sistemas de calidad y su pertinencia en el turismo	Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio	APORTE	10	Semana: 10 (20-NOV-23 al 25-NOV-23)
Visitas técnicas	Visita técnica y conversatorio	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	APORTE	15	Semana: 15 ( al )
Evaluación escrita	Examen final parte teórica	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normas de calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	EXAMEN	15	Semana: 19-20 (21-01-2024 al 27-01-2024)
Trabajos prácticos - productos	Componente de aplicación de resultados del aprendizaje	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normas de calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	EXAMEN	5	Semana: 19-20 (21-01-2024 al 27-01-2024)
Evaluación escrita	Examen supletorio escrito	Control de servicio, Donde se percibe la calidad, Factores de calidad, Gestión de la calidad de servicio, Introducción, Normas de calidad, Proceso de Fidelizar al cliente	SUPLETORIO	20	Semana: 20 ( al )

### Metodología

Descripción	Tipo horas
Se enviarán lecturas y análisis de casos con el fin de comprender en la realidad el beneficio y pertinencia de los sistemas de calidad en el turismo.	Autónomo
A través de la comprensión de las bases teóricas el estudiante podrá definir y evidenciar la importancia de los distintos sistemas de calidad y certificaciones en el ámbito turístico. Se complementará el conocimiento con visitas de campo donde se evidenciará las experiencias de los actores turísticos.	Total docencia

### Criterios de evaluación

Descripción	Tipo horas
En el desarrollo de los trabajos de investigación y lecturas se fomentará la motivación propia, el interés por los nuevos contenidos y la participación activa en la construcción del conocimiento. Se evaluará el nivel de compromiso de cada estudiante.	Autónomo
Los estudiantes junto a la profesora definirán las metas y objetivos de aprendizaje y en virtud de ellos se construirán las diferentes estrategias y propuestas académicas del ciclo. Se llevará a cabo conversatorios e intercambios de criterios de manera permanente y se evaluará la participación y el interés general de cada estudiante.	Total docencia

## 6. 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

---

## Revista

---

## Bibliografía de apoyo

### Libros

Autor	Editorial	Título	Año	ISBN
LÓPEZ R., SUSANA	Ediciones de la U	SISTEMAS DE CALIDAD. IMPLANTACIÓN DE DIFERENTES SISTEMAS EN LA ORGANIZACIÓN	2011	978 958 8675 39 8
Bustos Cordero, Ana María Farfán Méndez, Paola Lucía	Universidad del Azuay	Análisis del rol de las organizaciones no gubernamentales en la protección del medio ambiente: caso de estudio World Wide Fund en las Islas Galápagos	2017	
Pereira Moliner, Jorge , Molina Azorín , Tarí Guilló, Juan José	Editorial Síntesis Madrid	Gestión de la calidad en el turismo	2017	978-84-917107-0-7

### Web

Autor	Título	Url
Quito Turismo		<a href="https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/">https://www.quito-turismo.gob.ec/calidad-turistica/</a>
Rain Forest Alliance (International Organization for Standardization		<a href="https://www.rainforest-alliance.org/es/">https://www.rainforest-alliance.org/es/</a> <a href="https://www.normas-iso.com/">https://www.normas-iso.com/</a>

## Software

---

## Revista

---

---

Docente

---

Director/Junta

Fecha aprobación: **06/09/2023**

Estado: **Aprobado**