Fecha Aprobación:
16/06/2016

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

FACULTAD DE FILOSOFIA LETRAS Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

ESCUELA DE TURISMO

CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO

Sílabo

1. Datos generales

Materia: SISTEMAS DE CALIDAD
Código: FLC0323
Créditos: 3
Nivel: 8
Paralelo: B8-ITR
Eje de formación: PROFESIONAL
Periodo lectivo: PERIODO MAR/2016 - JUL/2016
Total de horas: 48
Profesor: ROSALES MEDINA MARÍA FERNANDA
Correo electrónico: mrosales@uazuay.edu.ec
Prerrequisitos:
NO TIENE

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

1.1. Consideraciones Generales. (1 horas)
1.2. Calidad Objetiva y Calidad Subjetiva. (1 horas)
1.3. Calidad Estática y Calidad Dinámica (1 horas)
1.4. Calidad Absoluta y Calidad Relativa. (1 horas)
1.5. Calidad Interna y Calidad Externa. (1 horas)
1.6. Calidad como excelencia. (1 horas)
1.7. Calidad Total. (1 horas)
1.8. Los actores clave en la historia de la calidad (1 horas)

2. Calidad en el Servicio Turístico y su Aplicación.

2.1. La Q de calidad en turismo. (1 horas)
2.2. El enfoque de calidad en el turismo. (1 horas)
2.3. Requisitos de los sistemas de calidad. (1 horas)
2.4. Características de los sistemas de calidad. (1 horas)
2.5. Los círculos de calidad. (1 horas)

3. Gestión y Costos de Calidad

3.1. Concepto de Gestión de Calidad Total. (1 horas)
3.2. Características de la Gestión de Calidad Total. (1 horas)
3.3. Los círculos de calidad. (1 horas)
3.4. Fundamentación teórica de los costos de calidad. (1 horas)
3.5. Clasificación de los costos de calidad. (1 horas)
3.6. Sistemas de costos de calidad y su implementación. (1 horas)

4. Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad

4.1. Concepto de sistema de gestión de calidad. (1 horas)
4.2. Factores de los sistemas de gestión de calidad. (1 horas)
4.3. Certificación de calidad. (1 horas)
4.4. Homologación y acreditación. (1 horas)

5. Modelo SERVQUAL

5.1. Definición. (1 horas)
5.2. Antecedentes. (1 horas)
5.3. Salida de Observación (3 horas)
5.4. Beneficios. (1 horas)
5.5. Desventajas. (1 horas)
5.6. Dimensiones Metodológicas. (1 horas)
5.7. Aplicación. (1 horas)

6. Modelo de Gestión de la Calidad Medioambiental

6.1. Sistema de Gestión Medioambiental (SIGMA) (1 horas)
6.2. Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoria Medioambiental (EMAS) (1 horas)
6.3. Sistemas Normativos de Gestión Ambiental (2 horas)

7. Certificaciones de Calidad Asociadas al Turismo

7.1. Certificación Destino Azul. (1 horas)
7.2. Certificación Rainforest Alliance. (1 horas)
7.3. Certificación Ambiental para la sostenibilidad turística en el Ecuador. (1 horas)
7.4. Certificación de Competencias Laborales. (2 horas)

8. Norma ISO de Calidad

8.1. El modelo de la norma (1 horas)
8.2. Estructura del Sistema de Gestión de Calidad (1 horas)
8.3. Requisitos Generales. (1 horas)
8.4. Responsabilidad de la Dirección. (1 horas)
8.5. Gestión de los Recursos. (1 horas)
8.6. Medición, análisis y mejora asociativos. (2 horas)

4. Sistema de Evaluación

Resultado de aprendizaje de la carrera relacionados con la materia

Resultado de aprendizaje de la materia	*Evidencias*
cg. Reconoce que la compra de productos turísticos se asocia con la necesidad de una gestión de calidad y la reducción del nivel de riesgo percibido.	
- Conoce cuales son las características, importancia y alcance de la variable "calidad" en las empresas turísticas	*- Proyectos*
ch. Evalúa los principios y normas de calidad que se relacionan con el sector turístico.	
- Identifica cuales son las certificaciones turísticas que se manejan a nivel nacional e internacional	*- Proyectos*
- Identifica los procedimientos y estructuras de las certificaciones de calidad y medio ambiente	*- Proyectos*
ci. Adecúa los procesos organizacionales de empresas y espacios turísticos para alcanzar diversas certificaciones nacionales e internacionales	
- Maneja herramientas administrativas para orientar diferentes los procesos de certificación	*- Proyectos*

Desglose de Evaluación

Evidencia	Descripción Evidencia	Contenidos Sílabo Evaluar	Aporte	Calificación	Fch.Aproximada
Evaluación escrita	se realiza lecciones cortas	capitulo 1,2,3	APORTE I	3,00	18/04/2016
Evaluación escrita	se elaboran reactivos para la toma de lecciones	capitulo 1,2,3	APORTE I	3,00	18/04/2016
Trabajos prácticos - productos	trabajos a partir de lo revisado escritos o presentaciones	capitulo 1,2,3	APORTE I	3,00	18/04/2016
Trabajos prácticos - productos	trabajos a partir de lo revisado escritos o presentaciones	capitulo 1,2,3	APORTE I	3,00	18/04/2016
Foros, debates, chats y otros	talleres a partir de estudios de casos	capitulo 1,2,3	APORTE I	4,00	18/04/2016
Evaluación escrita	se elaboran reactivos para la toma de lecciones	capitulos 4,5	APORTE II	3,00	23/05/2016
Trabajos prácticos - productos	trabajos a partir de lo revisado escritos o presentaciones	capitulos 4,5	APORTE II	3,00	23/05/2016
Foros, debates, chats y otros	talleres a partir de estudios de casos	capitulos 4,5	APORTE II	4,00	23/05/2016
Evaluación escrita	se elaboran reactivos para la toma de lecciones	capitulos 6,7,8	APORTE III	3,00	27/06/2016
Trabajos prácticos - productos	trabajos a partir de lo revisado escritos o presentaciones	capitulos 6,7,8	APORTE III	3,00	27/06/2016
Foros, debates, chats y otros	talleres a partir de estudios de casos	capitulos 6,7,8	APORTE III	4,00	27/06/2016
Proyectos	se envia un proyecto a desarrollar por grupos	todo lo revisado en la materia	EXAMEN FINAL	20,00	16/07/2015

Metodología

estudios de casos
talleres de temas revisados
trabajos practicos

Criterios de Evaluación

a traves de rubricas
calificación de las lecciones de acuerdo a lo contestado

5. Textos y otras referencias

Libros

BIBLIOGRAFÍA BASE

- Camisón, César; Cruz, Sonia y González, Tomás.(2007). Gestión de calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas.. España: PEARSON. A través del profesor.
- Dewhurst, Peter D.; Augustyn, Marcjanna M. Beech, John, ED,; Chadwick, Simon, ED..(2009). Calidad y la gestión del rendimiento en las empresas turísticas.. Madrid: Síntesis. Biblioteca UDA. UDA-BG 69063.
- Juan José Tarí.(2005). Calidad Total y ventajas competitivas. España: Espagrafic. A través del profesor.
- Roberto Boullón.(2007). Calidad turística en la pequeña y mediana empresa.. España: Granica. A través del profesor.

Web

BIBLIOGRAFÍA BASE

- Armesto López, Xosé Antón Gómez Martín, Belén. Obtenido de e-libro: http://site.ebrary.com/lib/uasuaysp/docDetail.action?docID=10123772&p00=calidad%20turismo.
- D¿armas Mayra, Barreto Yuraima y Mejías Agustín. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212011000100007&lang=pt.

BIBLIOGRAFÍA APOYO

-

Software

BIBLIOGRAFÍA APOYO

-

Docente

Director Junta

Fecha Aprobación: **16/06/2016**

APROBADO