

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA
SÍLABO

I. DATOS GENERALES

1.1.	Nombre del Curso	GESTIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS
1.2.	Código	TG16067
1.3.	Año Calendario	2019
1.4.	Semestre Académico	2019-II
1.5.	Créditos	03
1.6.	Pre - Requisitos	TG16045
1.7.	Número Total de Horas	:
	▪ Horas Teóricas	: 2
	▪ Horas Practicas	: 2
	▪ Total de Horas	: 4
1.8.	Duración del Curso	Del (16-09-2019 al 10-01-2020)
1.9.	Docente Responsable	Mg. Máximo Soto Pareja

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área de formación especializada, es de naturaleza teórico-práctica, cuyo propósito es desarrollar en los alumnos un conjunto de conocimientos, técnicas y habilidades en la gestión de la calidad de los servicios turísticos. Los contenidos del curso son: conceptualización de servicios turísticos, las empresas de servicios turísticos, los consumidores; gestión de calidad de servicios; certificación y modelos de calidad en turismo, hotelería y restauración.

III. COMPETENCIA

Aplica la teoría de los procesos de Gestión de Calidad, que están orientadas a conseguir la satisfacción de los clientes, en un contexto altamente competitivo y dinámico, fundamentados en los nuevos paradigmas de la calidad en la prestación de servicios turísticos.

IV. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

- explica los conceptos de la gestión de calidad, aplicando las principales teorías de calidad a los productos y servicios turísticos.
- Aplica las principales herramientas para mejorar la calidad en los servicios turísticos reconociendo las normas técnicas que se aplican a la calidad de servicios.
- Propone pautas para la mejora de la calidad en las empresas de servicios turísticos, sabe manejar quejas y resuelve apropiadamente los problemas que pudieran presentarse.

V. CONTENIDOS

UNIDAD 1

NATURALEZA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Contenido:

- Socialización del sílabo
- Introducción: El Cliente, La calidad y el servicio : concepto, evolución, importancia
- Gestión de la Calidad del Servicio
- Dificultades de la Calidad de Servicio, costos de la Calidad
- Costos de prevención, evaluación, errores internos, errores externos,
- Calidad, productividad, competitividad. Escenarios de la competencia
- Modelos de Gestión de Calidad

UNIDAD 2

MODELOS DE CALIDAD PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Contenido:

- Sistemas de Gestión de Calidad
- Normas de Calidad de servicio
- ISO 9000
- Normas ISO, familias, fundamentos y vocabulario
- Norma OHSAS, HACCP
- Modelo SERVQUAL, aplicado a las empresas turísticas

UNIDAD 3

CONSIDERACIONES DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURISMO

Contenido:

- El binomio satisfacción del cliente- calidad de servicio
- CALTUR
- El Control de la Calidad en la empresa de servicios turísticos.
- Mejora de la Calidad
- Modelos de excelencia en la Gestión de Calidad
- Técnicas para la mejora y resolución de problemas
- El valor agregado

VI. ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS

La asignatura está orientada a promover la participación activa de los estudiantes como constructores de su aprendizaje, mediante grupos de trabajo, los mismos presentan y exponen trabajos monográficos y de investigación. Los estudiantes participan en las discusiones de los casos y la resolución de los ejercicios, utilizando como técnica la lluvia de ideas y la mesa redonda, cuya participación es calificada por el docente. El docente tiene a su cargo la exposición dialogada de los diferentes temas de la asignatura utilizando multimedia y pizarra.

VII. MATERIALES Y RECURSOS

Materiales: Manual instructivo, textos de lectura seleccionados, presentaciones, portafolio y hojas de aplicación.

Medios: Pizarra, multimedia, Correo electrónico, direcciones electrónicas relacionadas con la asignatura.

VIII. EVALUACIÓN

- a) Propósito de evaluación de diagnóstico (ED), Evaluación de proceso (EP) y evaluación de resultados (ER) cada evaluación de proceso y evaluación de resultados tienen un peso de 1: $EP=(PC + IF + EXP+ EA + ER)5$ en cada bimestre . El promedio final (PF) resulta de la aplicación de la siguiente fórmula de calificación:
- $$PF=\frac{PPP+SPP}{2}$$

2

- b) Temporalidad continua y bimestral (al terminar la segunda y la cuarta unidad)
- c) Que se evalúa el desarrollo de las capacidades a través de los contenidos tridimensionales
- d) Procedimientos:
- 1.- criterios: pruebas escritas
Prácticas calificadas en aula, monografías, ensayos, exposiciones, responsabilidad social
 - 2.- técnicas: observación, reactivos escritos, resolución de problemas
 - 2.1.- calificación: cuantitativa de 0 a 20 y cualitativa
 - 2.2.- criterios de aprobación: desarrollo de capacidades.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Horovitz. J. (2007). *La calidad de servicio a la conquista del cliente*. Bogotá: McGraw Hill.

Grina R.& Chua J. (2007). *Método Juran Análisis y Planeación de la Calidad*. México. Ed. Mc Graw Hill.

Ramírez, C. (2005). *Administración de la Calidad para el Cambio*. México. Ed. Limusa Noriega.

ANEXO 1

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

UNIDAD 1 NATURALEZA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS					
Nº de semana	Nº de sesión	Fecha y Hora	Contenidos	Actividades de Aprendizaje	Docente Responsable
1	1	17/09/2019 (18:50 a 20:30)	Socialización del silabo y examen de entrada	Exposición Dialogada	Máximo Soto Pareja
	2	19/09/2019 (18:50 a 20:30)	Introducción: El Cliente, La calidad y el servicio : concepto, evolución, importancia	Exposición Dialogada	Máximo Soto Pareja
2	3	24/09/2019 (18:50 a 20:30)	Gestión de la Calidad del Servicio	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	4	26/09/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: el precio de la no calidad	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
3	5	01/10/2019 (18:50 a 20:30)	Costos de prevención, evaluación, errores internos y externos	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	6	03/10/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: Sello de calidad	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
4	7	10/10/2019 (18:50 a 20:30)	Metodología de las 5S	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
5	8	15/10/2019 (18:50 a 20:30)	Modelos de Gestión de Calidad	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	9	17/10/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: modelo EFQM	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
6	10	22/10/2019 (18:50 a 20:30)	Cero defectos	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	11	24/10/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: Toyota	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
7	12	29/10/2019 (18:50 a 20:30)	Estrategias del servicio	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	13	31/10/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: la comunicación del servicio	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
8	14	29/10/2019 (18:50 a 20:30)	Examen primera parcial	Prueba escrita	Máximo Soto Pareja
	15	31/10/2019 (18:50 a 20:30)			
UNIDAD 2 MODELOS DE CALIDAD PARA LA GESTION DE LOS SERVICIOS TURISTICOS					
9	16	5/11/2019 (18:50 a 20:30)	Sistemas de Gestión de Calidad: Concepto, importancia, utilidad	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	17	7/11/2019 (18:50 a 20:30)	Normas de Calidad de servicio ISO 9000	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
10	18	12/11/2019 (18:50 a 20:30)	Normas ISO, familias, fundamentos y vocabulario ISO 9001:2008	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	19	13/11/2019 (18:50 a 20:30)	Normas ISO 9001:2000	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
11	20	19/11/2019 (18:50 a 20:30)	Sistemas integrados de Gestión : ISO	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja

		20:30)	9001 , ISO 14000, Normas OHSAS		
	21	21/11/2019 (18:50 a 20:30)	Sistemas integrados de Gestión : ISO 9001 , ISO 14000, Normas OHSAS	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
12	22	26/11/2019 (18:50 a 20:30)	HACCP	Exposición Dialogada	Máximo Soto Pareja
	23	28/11/2019 (18:50 a 20:30)	Modelo SERVQUAL, aplicado a las empresas turísticas	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
13	24	03/12/2019 (18:50 a 20:30)	Estándares de Calidad	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
	25	05/12/2019 (18:50 a 20:30)	Planificación de la Calidad, definición, pasos de la planificación, implantación de la calidad	Exposición Dialogada	Máximo Soto Pareja
14	26	10/12/2019 (18:50 a 20:30)	La Calidad y las funciones básicas del negocio	Exposición Dialogada	Máximo Soto Pareja
	27	12/12/2019 (18:50 a 20:30)	Estándares de Calidad	Resolución de casos	Máximo Soto Pareja
UNIDAD 3					
CONSIDERACIONES DE LA CALIDAD EN EL SECTOR TURISMO					
15	28	17/12/2019 (18:50 a 20:30)	El binomio satisfacción del cliente- calidad de servicio.	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	29	19/12/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: CALTUR	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
16	29	24/12/2019 (18:50 a 20:30)	El Manual de Calidad	Exposición dialogada	Máximo Soto Pareja
	30	26/12/2019 (18:50 a 20:30)	Caso: Control de la Calidad. Hoteles	Trabajo en equipo	Máximo Soto Pareja
17	31	31/12/2019 (18:50 a 20:30)	Examen segunda parcial	Prueba escrita	Máximo Soto Pareja
	32	02/01/2020 (18:50 a 20:30)			Máximo Soto Pareja
18	33	07/01/2020 (18:50 a 20:30)	Examen de aplazados y entrega de notas	Prueba escrita	Máximo Soto Pareja
	34	09/01/2020 (18:50 a 20:30)			Máximo Soto Pareja