



SÍLABO

ASIGNATURA: CONTROL DE CALIDAD TURÍSTICA

CÓDIGO: 101371

I. DATOS GENERALES

1.1. Departamento Académico	Gestión Empresarial
1.2. Escuela Profesional	Administración de Turismo y Negocios Internacionales
1.3. Programa de estudios	Administración de Turismo
1.4. Plan de estudios	2019
1.5. Ciclo de estudios	X
1.6. Créditos	4
1.7. Requisito	Evaluación de Proyectos de Inversión Turística
1.8. Modalidad	Presencial
1.9. Semestre académico	2023-2
1.10. Duración	16 Semanas
1.11. Horas semanales	1.11.1. Horas De Teoría: 3 Horas
	1.11.2. Horas De Práctica: 2 Horas
1.12. Horario	Miércoles 18:00 – 20:30
	Viernes 19:40 – 21:20
1.13. Inicio de clases	02 de octubre de 2023
1.14. Termino de clases	20 de enero de 2024
1.15 Docente coordinador	Mg. Miguel Antonio Riojas Cieza mriojas@unfv.edu.pe
1.16 Docente de la asignatura	Mg. Miguel Antonio Riojas Cieza mriojas@unfv.edu.pe

II. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de estudios de especialidad, es teórico – práctica y tiene el propósito de comprender, analizar y desarrollar diferentes métodos y estrategias para la mejora de la calidad de los servicios turísticos. Desarrolla las siguientes unidades aprendizaje:

1. Introducción a la Calidad: Conceptos y Evolución.
2. Principales Teorías de la Calidad.
3. Costes de Calidad en las Empresas Turísticas.
4. Herramientas para la mejora de la Calidad en las Empresas Turísticas.

La tarea académica exigida al estudiante es aplicar la teoría y práctica del proceso de gestión de la calidad en las empresas turísticas orientadas a la satisfacción de los clientes.

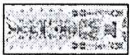
III. COMPETENCIA DE LA ASIGNATURA

Práctica los conocimientos teóricos-prácticos para la gestión estratégica del turismo, en el ámbito de nuestra realidad histórica, geográfica, cultural, económica, social y política que le permite plantear políticas y acciones de desarrollo del sector. Reconoce y promueve el desarrollo del potencial turístico del país, formulando planes estratégicos aplicando las principales teorías de la calidad en el servicio. Organiza eventos de promoción de la actividad turística, difundiendo las herramientas para la mejora de la Calidad del servicio en las Empresas Turísticas.



IV. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD 1: Introducción a la Calidad: Conceptos y Evolución.						
<i>Logro de aprendizaje:</i> Conceptualizar y conocer el marco general de la calidad, su evolución, objetivos, funcionalidad, entre otras, para su implementación y/o adecuación a las organizaciones.						
SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje)	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje	
N° 01 02 - 04 de octubre	Calidad. Definición. Historia y evolución de la calidad. Fundamentos y conceptos de la calidad.	Exposición dialogada. Retroalimentación con los participantes.	Computadora personal. Equipos multimedia. Ecran Proyector. Libros y Libros digitales	Presencial	Prueba de entrada. Análisis de caso.	
N° 02 09 - 11 de octubre	Enfoques y alcances modernos de calidad. Sistema de Gestión de la calidad por procesos. Principios, objetivos, política y cultura de la calidad.	Taller sobre desarrollo de la temática expuesta. Temáticas de lectura para la próxima sesión.	Uso de Chats WhatsApp, Videos tutoriales, Videos complementarios, Presentaciones multimedia, entre otros.			Control de lectura. Resúmenes de lecturas. Evaluaciones orales y escritas.
N° 03 16 - 18 de octubre	Cultura y ciclo de la calidad. Círculos de calidad, grupos de progreso. La mejora continua o Kaizen.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.				Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.
N° 04 23 - 25 de octubre	Costos relacionados con la calidad. Los 7 desperdicios de Lean Manufacturing.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.				Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.



UNIDAD 2: Principales Teorías de la Calidad.					
Logro de aprendizaje: Identifica e implementa las teorías de la calidad, afianzando al mercado turístico.					
SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje)	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
Nº 05 30 octubre - 1 noviembre	Problemas empresariales. No conformidades en sistemas de Calidad. Metodología general de aplicación de la calidad para la solución de problemas. Paso 1: Definir un problema. Herramientas de calidad: Tormenta de ideas, Flujo grama, Checklist, Diagrama de tiempos o Gráfica de control	Exposición dialogada. Retroalimentación con los participantes.	Computadora personal. Equipos multimedia. Ecran Proyector. Libros y Libros digitales Uso de Chats WhatsApp, Videos tutoriales, Videos complementarios, Presentaciones multimedia, entre otros.	Presencial	Análisis de caso. Control de lectura.
Nº 06 6 - 8 de noviembre	Paso 2: Determinar las causas. Identificar las herramientas de calidad: Diagrama de Pareto, Diagrama causa - efecto, Histograma, D. Correlación, Six Sigma, entre otros.	Taller sobre desarrollo de la temática expuesta. Temas de lectura para la próxima sesión.			Resúmenes de lecturas. Evaluaciones orales y escritas.
Nº 07 13 - 15 de noviembre	Paso 3: Solución de problemas, y Paso 4: Verificación y control. Herramientas de calidad: plan de acción, diagrama de Gantt. Solución de Problemas y Toma de decisiones: Árbol de decisión.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.			Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.
Nº 08 20 - 22 de noviembre	Aplicación de las teorías de la calidad en las empresas prestadoras de servicios turísticos: Hoteles, hospedajes, restaurantes, agencias y operadores turísticos, entre otros.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.			Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.
EVALUACIÓN PARCIAL (UNIDAD N° 1 -2)					



UNIDAD 3: Costes de Calidad en las Empresas Turísticas.					
Logro de aprendizaje: Evalúa y comprende todo lo referido a los costes de calidad participantes en el sector turismo, como herramientas de gestión para la calidad y competitividad de las instituciones vinculadas con el turismo.					
SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
Nº 09 27 - 29 de noviembre	Costos asociados a la calidad. Costos de prevención. Costos por fallos internos y externos.	Exposición dialogada. Retroalimentación con los participantes.	Computadora personal. Equipos multimedia. Ecran Proyector. Libros y Libros digitales Uso de Chats WhatsApp, Videos tutoriales, Videos complementarios, Presentaciones multimedia, entre otros.	Presencial	Análisis de caso. Control de lectura.
Nº 10 04 – 06 de diciembre	Elaboración de estructura de costos reales en las empresas turísticas como herramienta de gestión para la calidad y competitividad.	Taller sobre desarrollo de la temática expuesta. Temas de lectura para la próxima sesión.			Resúmenes de lecturas. Evaluaciones orales y escritas.
Nº 11 11 – 13 de diciembre	Definición de los Estados financieros. Definición de los ratios de Liquidez, solvencia y rentabilidad.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.			Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.
Nº 12 18 – 20 de diciembre	Identificación de Punto de equilibrio y EVA.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.			Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.



UNIDAD 4: Herramientas para la mejora de la Calidad en las Empresas Turísticas.					
Logro de aprendizaje: Identificará las diversas herramientas de mejora en la calidad de la actividad turística en el sentido de generar estrategias comparativas y competitivas.					
SEMANA	Contenido Temático	Sesiones de Aprendizaje)	Recursos	Tipo de Sesión	Evidencia de Aprendizaje
Nº 13 25 – 27 de diciembre	Diagrama Causa efecto Estructura. Modelos.	Exposición dialogada. Retroalimentación con los participantes.	Computadora personal. Equipos multimedia. Ecran Proyector. Libros y Libros digitales	Presencial	Análisis de caso. Control de lectura.
Nº 14 01 – 03 de enero 2024	Diagrama de Pareto. Estructura. Modelos.	Taller sobre desarrollo de la temática expuesta. Temas de lectura para la próxima sesión.	Uso de Chats WhatsApp, Videos tutoriales, Videos complementarios, Presentaciones multimedia, entre otros.		Resúmenes de lecturas. Evaluaciones orales y escritas.
Nº 15 08 – 10 de enero 2024	Diagnóstico de la Realidad turística del Perú. Formulación de FODA del producto turístico peruano.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.			Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.
Nº 16 15 – 17 de enero 2024	Monitoreo y reforzamiento a la temática de la asignatura.	Discusión dirigida. Trabajo en equipo. Desarrollo de caso.		Exposiciones diversas. Discusiones sobre las diversas temáticas desarrolladas.	
EVALUACIÓN FINAL (UNIDAD N°3 -4)					



V. METODOLOGÍA

5.1 Estrategias centradas en el aprendizaje

Los estudiantes aplicaran las diferentes técnicas de estudio, elaboración de organizadores visuales, ensayos científicos, organizaciones grupales, mesas redondas, informes de laboratorio, lecturas y audición de libros digitales, búsqueda de información en bibliotecas digitales y físicas.

5.2 Estrategias centradas en la enseñanza

El docente se constituye en un auténtico mediador entre la cultura, la ciencia, los saberes académicos y las expectativas de aprendizaje de los estudiantes; por ello organiza, orienta y facilita, con iniciativa y creatividad el proceso de construcción de conocimientos de sus estudiantes, así como la formación actitudinal del futuro profesional. Para ello utiliza estrategias de enseñanza novedosas centradas en: a) Estrategias convencionales: Lluvia de ideas, ilustraciones, clases prácticas, talleres, aprendizaje cooperativo, resolución de ejercicios y problemas; y b) Recursos visuales: organizadores visuales e infografías.

5.3 Línea de investigación según Programa de Estudios

Desarrollo Empresarial.

5.4 Acciones vinculadas al Aprendizaje en Servicio-AeS (RSU)

Durante el proceso de ejecución de la experiencia curricular, se puede considerar al Aprendizaje en Servicios, propuestas educativa que combina procesos de aprendizaje y servicio a la comunidad en un solo proyecto articulado en el que los estudiantes se forman al trabajar sobre necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo (Responsabilidad Social Universitaria)
Proyecto de voluntariado articulado de RSU.

VI. EVALUACIÓN

- De acuerdo con el Reglamento Académico de esta Casa Superior de estudios, en su artículo 13° señala lo siguiente: “Las evaluaciones se califican en escala vigesimal (de 1 a 20) en números enteros. La nota mínima aprobatoria es once (11). El medio punto (0.5) es a favor del estudiante”.
- Del mismo modo, el referido documento en su artículo 16°, señala: “Las evaluaciones son calificadas por los profesores responsables de la asignatura y entregados a los alumnos y las actas a la Dirección de Escuela Profesional, dentro de los plazos fijados”.
- Asimismo, el artículo 36° menciona: “La asistencia de los alumnos a las clases es obligatoria, el control corresponde a los profesores de la asignatura. Si un alumno acumula el 30% de inasistencias injustificadas totales durante el dictado de una asignatura, queda inhabilitado para rendir el examen final y es desaprobado en la asignatura, sin derecho a rendir examen de aplazado, debiendo el profesor, informar oportunamente al Director de Escuela”.
- La evaluación de los estudiantes se realizará de acuerdo a los siguientes criterios:

Nº	CÓDIGO	NOMBRE DE LA EVALUACIÓN	PORCENTAJE
01	EP	EVALUACIÓN PARCIAL	30%
02	EF	EVALUACIÓN FINAL	30%
03	TA	TRABAJOS ACADÉMICOS	40%
TOTAL			100%



La Nota Final (NF) de la asignatura se determinará de acuerdo con la siguiente manera:

$$NF = EP * 30 \% + EF * 30 \% + TA * 40 \%$$

VII. FUENTES DE INFORMACIÓN

7.1 Básica

- Almeida, M. (2006) "Gestión de la Calidad de los Procesos Turísticos" Editorial Síntesis, S. A Madrid.
- Berlinches C., A. (2002) Calidad: Las Nuevas ISO 9000:2000 - Sistemas de Gestión de Calidad International Thomson Editores España
- Camisón, C, Cruz, S & González, T (2007). Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas: Pearson Prentice Hall.
- Couto, L. (2008) "Auditoría del Sistema APPCC: Cómo verificar los sistemas de gestión de inocuidad alimentaria HACCP" Ed. Diaz de Santos Argentina
- Dan Ciampa, Calidad Total (guía para su implementación), Edison – Wesley Iberoamericana S.A.
- Evans, J & Lindsay, W (2008). Administración y Control de Calidad (Séptima edición): International Thomson Editors.
- Feigenbaum, Armand V, (1995) Control Total de la Calidad (tercera edición revisada), Cía. Edit. Continental, S.A. de C.V. México
- Heizer, J & Render, B (2008). Dirección de la Producción (Cuarta edición). Madrid: Prentice Hall.
- ISO Organización Internacional de Normalización, ISO 9001. (2008). Requisitos de los Sistemas de gestión de la calidad.
- ISO Organización Internacional de Normalización, ISO 9004. (2009). Gestión para el éxito sostenido de una organización.
- J.M. Juran, Frank M. Gryna, Jr, R.S. Bingham, Jr. Manual de Control de Calidad 2º edición
- Kaoru Ishikawa (1994) "Introducción al Control de calidad". Ediciones Díaz dos Santos SA Madrid España
- Muñoz, D (2010). Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios. México: Cengage Learning Editores.
- Noori, H & Radford, R (2008). Administración de operaciones y producción. Bogotá: Mc GRAW-HILL.
- Schroeder, R (2008). Administración de las operaciones (Tercera edición). México: Mc GRAW-HILL.
- Velasco, J. Gestión de la Calidad 2º edición, ediciones Pirámide
- Velasco, J (2008). Gestión de la calidad. Mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica. Madrid: Ediciones Pirámide – Grupo Amaya S. A.
- Villalobos, G (2008). Control de Calidad: Limusa S.A.

7.2 Complementaria

- Herramientas de gestión de la calidad. Grado de utilización en el sector de alojamiento turístico. Disponible en:
<https://www.aecit.org/uploads/public/congresos/16/Comunicaciones/Sesion%203/4.%20Herramientas%20de%20gestion%20de%20la%20calidad.pdf>




- La evaluación del costo de la calidad en la empresa
Disponibile en:
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-evaluacion-del-costo-de-la-calidad-en-la-empresa>
- Herramientas de control de la calidad hotelera.
Disponibile en:
<https://es.slideshare.net/Elizabeth1103/unidad-ii-herramientas-de-calidad-para-turismo>
- Cuáles son los Costes de Calidad y Cómo Calcularlos.
Disponibile en:
<https://iveconsultores.com/costes-de-calidad/>
- Costes de calidad y costes de no calidad.
Disponibile en:
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2021/04/costes-de-calidad-y-de-costes-de-no-calidad/>
- El Costo de la Calidad.
Disponibile en:
<https://www3.paho.org/spanish/ad/th/s/ev/labs-slides-cgc-mod9.pdf>

Lima, 02 de octubre de 2023



Dr. Carlos Tello Malpartida
Director del Departamento Académico
Código: 86304
Correo electrónico: ctello@unfv.edu.pe



Mg. Miguel Antonio Riojas Cieza
Docente FA
Código: 2020217
Correo electrónico: mriojas@unfv.edu.pe