



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE: CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE: Turismo

MODALIDAD PRESENCIAL

SÍLABO

SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA

NIVEL

QUINTO

AMBATO - ECUADOR
2026

I. INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la asignatura SISTEMA DE CALIDAD TURISTICA Carrera Turismo		
Código UTA-FCHE-T-MP-UP-05-05	PRERREQUISITOS	
Modalidad PRESENCIAL	Asignatura	Código
Unidad organizacional curricular PROFESIONAL		
Créditos/Horas 2 Nivel QUINTO	CORREQUISITOS	
	Asignatura	Código
CARGA HORARIA		
Componente de aprendizaje en contacto con el docente por semana 2	Componente de aprendizaje en contacto con el docente por ciclo académico 32	Componente de aprendizaje práctico experimental, componente de aprendizaje autónomo 64
Horas de tutoría académica semanales 1	Horas de tutoría presenciales por ciclo académico 16	Horas de tutorías virtuales por ciclo académico 0

TOTAL DE HORAS DE APRENDIZAJE EN EL CICLO DE ESTUDIOS

Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semanal	2
Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral	32
Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo	64
TOTAL DE HORAS AL SEMESTRE (Número de horas del componente de aprendizaje en contacto con el docente semestral + Número de horas del componente de aprendizaje práctico experimental y componente de aprendizaje autónomo.)	96

III DESCRIPCIÓN Y OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA

Propósito Con el desarrollo de los contenidos planteados en el presente sílabo, se busca proporcionar las bases fundamentales que requiere el profesional de Turismo para diseñar, implementar y evaluar procesos que fortalezcan la cultura de calidad en las empresas y organizaciones vinculadas con la actividad turística y los servicios complementarios. De esta manera, se contribuye al posicionamiento competitivo del sector y a la captación de mercados turísticos en los ámbitos local, nacional e internacional. La asignatura orienta a los estudiantes hacia el análisis crítico y la formulación de propuestas metodológicas, en coherencia con el resultado de aprendizaje: "Diseña procesos metodológicos para la implementación de sistemas de calidad turísticos". Se pretende que el futuro profesional de Turismo difunda y aplique dichos procesos como un factor estratégico para incrementar la satisfacción de la demanda turística y consolidar la oferta en el destino Ecuador. La finalidad de la asignatura responde directamente al perfil de egreso de la carrera: "Propone emprendimientos aplicando sistemas de calidad turística", así como al perfil profesional: "Proponer metodologías que mejoren los procesos de producción y desarrollo de productos turísticos".

Descripción de la asignatura El sílabo está compuesto por tres unidades curriculares que se desarrollarán de la siguiente forma: El sistema turístico y la gestión de calidad. Sistemas de calidad aplicados al turismo. Metodología en la certificación de calidad turística. El desarrollo de la asignatura se sustentará en los siguientes métodos: Método Expositivo, para la presentación de contenidos teóricos y conceptuales. Método Analítico - Sintético, para la interpretación crítica de modelos de calidad turística y la elaboración de conclusiones fundamentadas. Método de Casos, para el análisis de experiencias reales y simuladas que permitan al estudiante aplicar la teoría en la práctica. De manera transversal, se fomentará el uso de las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC), con el fin de potenciar la búsqueda, procesamiento y gestión de información en entornos digitales, así como la elaboración de proyectos turísticos innovadores apoyados en herramientas tecnológicas. Asimismo, se desarrollarán habilidades blandas clave para el perfil profesional, como el trabajo en equipo indispensables para la gestión efectiva de la calidad en el sector turístico. Evaluación La evaluación será procesual y sistémica, aplicándose de forma cualitativa y cuantitativa, en concordancia con el Instructivo para el Sistema de Evaluación Estudiantil de Grado de la Universidad Técnica de Ambato. Al estudiar las unidades curriculares, el estudiante será capaz de: Utilizar información referente a estrategias de promoción que permitan el posicionamiento de la amplia gama de servicios ofertados en la industria turística. Analizar la importancia de los sistemas de calidad turística en el contexto local, nacional e internacional. Diseñar procesos metodológicos para la implementación de sistemas de calidad en empresas turísticas y de servicios complementarios, contribuyendo a la satisfacción de la demanda turística y al fortalecimiento del destino Ecuador.

Objetivo general de la asignatura Diseñar procesos metodológicos para la implementación de sistemas de calidad turísticos.

Objetivos específicos de la asignatura

- 1.-Analizar la operación del sistema turístico y los principios de la gestión de calidad, con el fin de fortalecer la oferta de productos y servicios turísticos.
- 2.-Analizar los sistemas de calidad aplicados al turismo, considerando las políticas, normativas y estándares establecidos para el desarrollo del sector.
- 3.-Diseñar y proponer metodologías para la certificación de la calidad turística, en función de la realidad y necesidades del contexto turístico nacional e internacional.

NOTA: Las horas de tutoría académica no se suman, por lo tanto no se incluyen dentro de las horas totales del semestre

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.1	Analizar la operación del sistema turístico y los principios de la gestión de calidad, con el fin de fortalecer la oferta de productos y servicios turísticos.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
1.1.- El Sistema Turístico y la Gestión de calidad.	8	8	8	Pruebas de Diagnostico Evaluación del desempeño en escenarios reales o simulados Trabajos o tareas realizadas fuera de clases Trabajos y ejercicios en clases Lista de cotejo Pruebas escritas de la unidad
SUBTOTAL HORAS	8	8	8	TOTAL HORAS: 24

Resultados de aprendizaje: Explica la operación del sistema turístico y los principios de la gestión de calidad, con el fin de fortalecer la oferta de productos y servicios turísticos.
Metodología de enseñanza : Otros, Métodos de caso, Método expositivo: Método Analítico Sintético
Estrategias educativas : Otros, Elaboración de mapas conceptuales, Foros, Prácticas de campo, trabajos de observación dirigida, Resolución de problemas, Talleres, Trabajos y exposiciones: Análisis y síntesis de películas y videos relacionados al tema
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma educativa moodle, biblioteca virtual y módulo de contenidos asignatura
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.2	Analizar los sistemas de calidad aplicados al turismo, considerando las políticas, normativas y estándares establecidos para el desarrollo del sector.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
2.1.- Sistemas de calidad aplicados al turismo	12	12	12	Pruebas de Diagnostico Evaluación del desempeño en escenarios reales o simulados Lista de cotejo Evaluaciones Parciales Trabajos escritos
SUBTOTAL HORAS	12	12	12	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Analiza los sistemas de calidad aplicados al turismo, considerando las políticas, normativas y estándares establecidos para el desarrollo del sector.
Metodología de enseñanza : Otros, Métodos de caso, Método expositivo: Método analítico - sintético
Estrategias educativas : Foros, Prácticas de campo, trabajos de observación dirigida, Talleres, Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales, Generación de datos y búsqueda de información
Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma educativa moodle, biblioteca virtual y módulo de contenidos asignatura
Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

IV PROGRAMA DE ESTUDIOS DE LA ASIGNATURA

U.3	Diseñar y proponer metodologías para la certificación de la calidad turística, en función de la realidad y necesidades del contexto turístico nacional e internacional.			
Unidades temáticas	Horas Clase / Componente de aprendizaje en contacto con el docente	Componente de aprendizaje práctico experimental.	Componente de aprendizaje autónomo incluidas las actividades de investigación y vinculación con la sociedad	Instrumentos de evaluación
3.1.- Metodología en la certificación de calidad turística	12	12	12	Trabajos y ejercicios en clases Evaluaciones escritas u orales en actividades practicas Evaluaciones Parciales Control de lectura Trabajos escritos
SUBTOTAL HORAS	12	12	12	TOTAL HORAS: 36

Resultados de aprendizaje: Diseña y propone metodologías para la certificación de la calidad turística, en función de la realidad y necesidades del contexto turístico nacional e internacional.

Metodología de enseñanza : Otros, Métodos de caso, Método expositivo: Método Analítico–Sintético

Estrategias educativas : Otros, Foros, Talleres, Generación de datos y búsqueda de información, La elaboración individual de ensayos, Trabajos y exposiciones: Análisis y síntesis de películas y videos relacionados al tema

Recursos didácticos : Otros, Marcadores, Proyector, Audiovisuales, Internet, Inteligencia Artificial, Tecnología del Aprendizaje y el Conocimiento: Plataforma educativa moodle, biblioteca virtual y módulo de contenidos asignatura

Habilidades Blandas : Trabajo en equipo

V ESCENARIOS DE APRENDIZAJE (REAL, VIRTUAL, ÁULICO)

En la asignatura se utilizarán tres tipos de ambientes de aprendizaje: AULICO: El proceso de aprendizaje se desarrollará en las aulas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, asignadas a la carrera de Turismo, las cuales cuentan con servicio de internet wifi, proyector multimedia, pizarra digital y física, además de otros recursos tecnológicos y logísticos que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje. VIRTUAL: Se utilizará la plataforma educativa institucional DEaDV (Moodle) y la biblioteca virtual, disponibles en la página web de la Universidad Técnica de Ambato, como apoyo al desarrollo de actividades académicas, acceso a materiales bibliográficos y seguimiento al proceso de formación estudiantil. REAL: En los escenarios de aprendizaje de tipo real se llevarán a cabo clases prácticas orientadas al análisis de textos físicos y virtuales relacionados con la asignatura, disponibles en la base de datos de la biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, así como en fuentes digitales especializadas. Se aplicarán estudios de caso y ejercicios prácticos vinculados a la calidad turística. De igual manera, se ejecutarán Guías de Aprendizaje Experimental, que incluyen: Semana del 27 de marzo de 2026: práctica de campo en escenarios reales aledaños a la zona central ecuatoriana (1 día). Semana del 11 al 15 de mayo de 2026: gira académica a destinos turísticos regionales del territorio ecuatoriano (5 días). Estas actividades tienen como finalidad integrar la teoría con la práctica profesional, fortaleciendo las competencias del estudiante en el ámbito de la calidad turística.

VI CRITERIOS NORMATIVOS PARA LA EVALUACIÓN

Objetivos específicos	Evaluación diagnóstica (Conocimientos previos)	Evaluación formativa (Grado de logro de destrezas)	Evaluación sumativa (valorar los objetivos generales alcanzados y el logro de destrezas)
1.- Analizar la operación del sistema turístico y los principios de la gestión de calidad, con el fin de fortalecer la oferta de productos y servicios turísticos.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de unidad con rúbrica
2.- Analizar los sistemas de calidad aplicados al turismo, considerando las políticas, normativas y estándares establecidos para el desarrollo del sector.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación del primer parcial con reactivos
3.- Diseñar y proponer metodologías para la certificación de la calidad turística, en función de la realidad y necesidades del contexto turístico nacional e internacional.	Preguntas de sondeo sobre la Unidad	RÚBRICA	Evaluación de Unidad con rúbrica; Evaluación del segundo parcial con reactivos

VII BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
González Molina, P.	2023	Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo	1	Editorial Tutor Formación.	ESPAÑA SEVILLA	338	130	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Libro contemporaneo. El libro permite tener un conocimiento amplio sobre la calidad turistica en el sector turistico y hotelero.							
URL:	https://0x102qbjc-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/44245							

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	Pais o Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Martínez,Adriana	2011	Normas de calidad, responsabilidad social y turismo	1a edición	Ladevi	Buenos Aires	3	111 páginas	Físico
Código/Ubicación base de datos:	11861							
Comentario:	Libro clásico. Se conoce las normas de calidad para los sectores de hostelería, así como se brinda un enfoque de responsabilidad social y turismo							
URL:								

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Autores	Año	Título	Nro Edición	Editorial	País/Ciudad	Nro Ejemplares	Nro Páginas	Tipo
Cortés, José	2017	Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015)	1	ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.)	España Málaga	215	289	Virtual
Código/Ubicación base de datos:								
Comentario:	Libro contemporáneo. El contenido de la obra permite conocer sobre los procesos dentro de la norma ISO 9001:2015 referente a la Gestión de la Calidad							
URL:	https://0x102qbjc-y-https-elibro-net.itmsp.museknowledge.com/es/lc/uta/titulos/56053							

