UNIVERSIDAD NACIONAL
"JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN"

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN

EN TURISMO Y HOTELERÍA

SÍLABO POR COMPETENCIAS

CALIDAD DE SERVICIOS TURISTICOS

M(a) PAUCAR CHAVEZ YESY MARIBEL

SILABO DE CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS

I DATOS GENERALES

Línea de carrera	ESTUDIOS DE ESPECIALIDAD
Curso	Calidad de Servicios Turísticos
Código del curso	1044552
Créditos	03
Horas semanales	Hrs. Totales: 04 Teóricas: 02 Practicas: 02
Ciclo	X
Sección	A

II. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórico – práctica, tiene por propósito comprender, analizar y desarrollar diferentes métodos y estrategias para la mejora de la calidad de los servicios turísticos.

Organiza sus contenidos en las siguientes unidades de aprendizaje: I. Introducción a la Calidad: Conceptos y Evolución. II. Principales Teorías de la Calidad. III. Costes de Calidad en las Empresas Turísticas. IV. Herramientas para la mejora de la Calidad en las Empresas Turísticas.

COMPETENCIA:

- Aplica la teoría y práctica del proceso de gestión de la calidad (ISO 9000:20009, Gestión del Medio Ambiente (ISO 14000) en las empresas turísticas orientadas a la satisfacción de los clientes, así como el desarrollo sostenible de la organización.
- Aplica las principales teorías sobre la calidad de los productos y servicios, en el sector turístico.
- Aplica las herramientas para la mejora de la calidad en el sector turístico con estrategias para satisfacer o sobrepasar las expectativas de los clientes y mantener una posición competitiva.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Iniciando el aprendizaje sobre la calidad en los servicios turísticos, debe comprender y explicar los conceptos básicos de calidad y servicio en el contexto del turismo, reconociendo su importancia estratégica para la competitividad y sostenibilidad del sector, identificar los factores que influyen en las expectativas y percepciones de los turistas respecto a la calidad del servicio, respaldándose en una serie de informaciones bibliográficas y electrónica pertinentes.	**CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**	**1-4**
UNIDAD II	Considerando que la calidad es fundamental para el óptimo aprovechamiento de los recursos e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y la productividad, debe analizar y aplicar modelos y herramientas de gestión de calidad diseñados para el sector turístico, como el Modelo SERVQUAL o el modelo de brechas de Parasuraman, Interpretar y utilizar normas y estándares internacionales de calidad relevantes para el turismo, como las ISO 9001 y las especificaciones de la Q de Calidad Turística.	**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIOS TURÍSTICOS**	**5-8**
UNIDAD III	Por la importancia del turismo a nivel global y la creciente competencia entre destinos turísticos, se hace necesario que estos ofrezcan servicios con calidad para lograr ventajas competitivas, debe diseñar y ejecutar evaluaciones de calidad, utilizando diferentes métodos y herramientas, técnicas de Mystery Shopping, y análisis de comentarios en redes sociales y otras, analizar los resultados de las evaluaciones de calidad de servicio para identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas.	**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO**	**9-12**
UNIDAD IV	Considerando que el servicio turístico es una actividad muy importante para la economía de los países, se hace necesario crear estrategias innovadoras y efectivas para mejorar la calidad del servicio, basadas en evidencia y buenas prácticas del sector, Planificar y gestionar programas de capacitación y desarrollo para el personal de servicios turísticos, enfocados en la mejora continua de la calidad del servicio.	**ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO**	**13-16**

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	**Definir** con precisión términos clave como calidad en el servicio, satisfacción del cliente, y estándares de calidad en contextos turísticos.
2	**Explicar** la importancia de la gestión de la calidad en el sector turístico y cómo impacta en la experiencia del cliente y en la competitividad del destino o servicio.
3	**Aplicar** herramientas adecuadas de medición de la calidad del servicio (como encuestas de satisfacción, mystery shopping).
4	**Interpretar** los datos recogidos a través de estas herramientas y extraer conclusiones válidas sobre el nivel de calidad del servicio ofrecido.
5	**Diseñar** un plan de mejora de la calidad para un servicio turístico, basándose en datos reales o hipotéticos, que es coherente, viable y potencialmente efectivo.
6	**Mostrar** capacidad para anticipar posibles retos en la implementación de mejoras y proponer soluciones adecuadas.
7	**Comunicar** efectivamente, los hallazgos de evaluaciones de calidad y sus planes de mejora a diferentes audiencias.
8	**Identificar** y analizan críticamente problemas de calidad en servicios turísticos, considerando múltiples perspectivas y contextos.
9	**Proponer** soluciones innovadoras y bien fundamentadas para problemas de calidad identificados, demostrando creatividad y pensamiento crítico.

V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

UNIDAD DIDÁCTICA I: CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Iniciando el aprendizaje sobre la calidad en los servicios turísticos, debe comprender y explicar los conceptos básicos de calidad y servicio en el contexto del turismo, reconociendo su importancia estratégica para la competitividad y sostenibilidad del sector, identificar los factores que influyen en las expectativas y percepciones de los turistas respecto a la calidad del servicio, respaldándose en una serie de informaciones bibliográficas y electrónica pertinentes.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	• Definición de calidad y su importancia en el turismo. • Normativas y estándares internacionales de calidad en turismo.	Utiliza los fundamentos de la calidad para explicar la importancia de proveer productos como b i e n e s y servicios de calidad.	Demostración de una actitud investigativa para dominar los subtemas conceptuales de la semana.	**Motivación al inicio de cada sesión.** **Exposiciones, debates, informes de lecturas recomendadas, dinámicas grupales, videos.** **Lluvia de ideas (Saberes previos)** **Presentación de casos.** **Investigación – acción.**	Explica la importancia y beneficios de la calidad y las normativas.
2	• Modelos de gestión de calidad aplicables al sector turístico. • Diagnóstico de la calidad de servicios en empresas turísticas.	Analiza los modelos de gestión de calidad para proponer mejoras en un proceso o actividad mediante un diagnóstico.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas conceptuales de la semana.		Diferencia los modelos de gestión de calidad y analiza casos sobre el diagnóstico de la calidad.
3	• Diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad. • Uso de herramientas de calidad (encuestas de satisfacción, mystery shopper, análisis de puntos críticos).	Desarrolla sistemas y procesos para recopilar datos relevantes sobre la calidad del servicio, incluyendo encuestas, análisis de comentarios en línea, y registros de quejas y sugerencias.	Participación en el foro y demostración de la actitud colaborativa en el desarrollo de la sesión o clase.		Compara los diseños para la implementación de un sistema de gestión de calidad de manera grupal.
4	• Compromiso con la mejora continua. • Sensibilización hacia la satisfacción del cliente. • Ética y responsabilidad social.	Analiza casos reales para lograr mejoras significativas en la calidad de servicios a través de la implementación de procesos de mejora continua.	Dedicación y esmero para aprender los subtemas de la semana.		Explica casos reales para lograr mejoras significativas en la calidad de servicios de manera grupal.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO	EVIDENCIA DE DESEMPEÑO
Evaluación escrita, participación en grupos de trabajo.	Entrega resúmenes y los cuestionarios desarrollados.	Demuestra actitud, valores y comportamiento durante el desarrollo de la Unidad Didáctica I.

UNIDAD DIDÁCTICA II: GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO TURÍSTICO

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Considerando que la calidad es fundamental para el óptimo aprovechamiento de los recursos e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y la productividad, debe analizar y aplicar modelos y herramientas de gestión de calidad diseñados para el sector turístico, como el Modelo SERVQUAL o el modelo de brechas de Parasuraman, Interpretar y utilizar normas y estándares internacionales de calidad relevantes para el turismo, como las ISO 9001 y las especificaciones de la Q de Calidad Turística

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	• Revisión de modelos teóricos y prácticos aplicables a la gestión de la calidad en el turismo, como SERVQUAL, GAP Model, etc.	Recoge y aplica modelos para diseño e implementación de un sistema de gestión que documente los procedimientos y procesos relacionados con la calidad.	Demostración de una actitud investigativa para dominar los subtemas conceptuales de la semana.	**Motivación al inicio de cada sesión.** **Exposiciones, debates, informes de lecturas recomendadas, dinámicas grupales, videos.** **Lluvia de ideas (Saberes previos)** **Presentación de casos. Investigación – acción**.	Explica modelos para diseño e implementación de un sistema de gestión relacionados con la calidad.
2	• Descripción de normas internacionales (ISO) y nacionales específicas para el turismo, y cómo se implementan y certifican.	Analiza la incorporación e implementación de estándares de calidad internacional y nacional para el turismo en el sistema de gestión de la calidad.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas conceptuales de la semana.		Explica estándares de calidad internacional y nacional para el turismo en el sistema de gestión de la calidad.
3	• Exploración de las nuevas tecnologías y tendencias emergentes para la gestión de la calidad en el turismo.	Recoge información relevante que le ayude a fortalecer el conocimiento de nuevas tecnologías y tendencias emergentes para la gestión de la calidad en el turismo.	Participación en el foro y demostración de la actitud colaborativa en el desarrollo de la sesión o clase.		Sustenta nuevas tecnologías y tendencias emergentes para la gestión de la calidad en el turismo.
4	• Estrategias de gestión de la calidad en situaciones de crisis, como desastres naturales o pandemias.	Utiliza procedimiento para identificar y proponer estrategias de gestión de calidad en situaciones de crisis.	Dedicación y esmero para aprender los subtemas de la semana.		Explica las estrategias de gestión de calidad en situaciones de crisis.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
Evaluación escrita, participación en grupos de trabajo.	• Trabajos individuales y/o grupales	Demuestra actitud, valores y comportamiento durante el desarrollo de la Unidad Didáctica II.

UNIDAD DIDÁCTICA III: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Por la importancia del turismo a nivel global y la creciente competencia entre destinos turísticos, se hace necesario que estos ofrezcan servicios con calidad para lograr ventajas competitivas, debe diseñar y ejecutar evaluaciones de calidad, utilizando diferentes métodos y herramientas, técnicas de Mystery Shopping, y análisis de comentarios en redes sociales y otras, analizar los resultados de las evaluaciones de calidad de servicio para identificar áreas de mejora y proponer acciones correctivas.

SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
	CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	• Herramientas y técnicas para medir la calidad del servicio, incluyendo encuestas de satisfacción del cliente, grupos focales, y mystery shopping.	Recoge información para analizar herramientas y técnicas que le permitan medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.	Demostración de una actitud investigativa para dominar los subtemas conceptuales de la semana.	**Motivación al inicio de cada sesión.** **Exposiciones, debates, informes de lecturas recomendadas, dinámicas grupales, videos.** **Lluvia de ideas (Saberes previos)** **Presentación de casos.** **Investigación – acción**.	Compara las herramientas y técnicas para medir la calidad del servicio.
2	• Uso de plataformas de revisión y redes sociales para evaluar la percepción de la calidad por parte de los clientes.	Aplica criterio para el uso adecuado de plataformas de revisión y redes sociales para evaluar la percepción de la calidad.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas conceptuales de la semana.		Explica de plataformas de revisión y redes sociales para evaluar la percepción de la calidad.
3	• Identificación y seguimiento de indicadores clave para la gestión de la calidad en el turismo.	Utiliza adecuadamente técnicas para la identificación y seguimiento de indicadores clave en la gestión de la	Participación en el foro y demostración de la actitud colaborativa en el desarrollo de la sesión o clase.		Explica los indicadores clave para la gestión de la calidad en el turismo.
4	• Diseño e implementación de proyectos de mejora de la calidad en contextos turísticos reales o simulados.	Demuestra el conocimiento técnico para el diseño e implementación de proyectos de mejora de la calidad en contextos turísticos reales o simulados.	Dedicación y esmero para aprender los subtemas de la semana.		Expone la implementación de proyectos de mejora de la calidad en contextos turísticos.

EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA		
EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**
Evaluación escrita, participación en grupos de trabajo.	• Trabajos individuales y/o grupales	Demuestra actitud, valores y comportamiento durante el desarrollo de la Unidad Didáctica II.

UNIDAD DIDÁCTICA IV: ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Considerando que el servicio turístico es una actividad muy importante para la economía de los países, se hace necesario crear estrategias innovadoras y efectivas para mejorar la calidad del servicio, basadas en evidencia y buenas prácticas del sector, Planificar y gestionar programas de capacitación y desarrollo para el personal de servicios turísticos, enfocados en la mejora continua de la calidad del servicio.					
	SEMANA	**CONTENIDOS**			**ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA**	**INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD**
		CONCEPTUAL	**PROCEDIMENTAL**	**ACTITUDINAL**		
	1	• Planificación e implementación de proyectos de mejora de la calidad en el sector del turismo.	Aplica técnicas para la planificación, desarrollo e implementación de proyectos de mejora de la calidad en el sector del turismo.	Demostración de una actitud investigativa para dominar los subtemas conceptuales de la semana.	**Motivación al inicio de cada sesión.** **Exposiciones, debates, informes de lecturas recomendadas, dinámicas grupales, videos.** **Lluvia de ideas (Saberes previos)** **Presentación de casos. Investigación – acción**	Sustenta la implementación de proyectos de mejora de la calidad en el sector del turismo.
	2	• Técnicas de seguimiento y evaluación de la eficacia de las estrategias de mejora.	Demuestra el conocimiento de las técnicas de seguimiento y evaluación para la eficacia de las estrategias de mejora.	Participación en el foro para enriquecer el desarrollo de los subtemas conceptuales de la semana.		Explica Técnicas de seguimiento y evaluación de la eficacia de las estrategias de mejora.
	3	• Estrategias y procesos para manejar eficazmente las quejas de los clientes y recuperar su satisfacción y lealtad.	Aplica estrategias y procesos para manejar eficazmente las quejas de los clientes y recuperar su satisfacción y lealtad.	Participación en el foro y demostración de la actitud colaborativa en el desarrollo de la sesión o clase.		Expone las estrategias y procesos para manejar eficazmente las quejas de los clientes.
	4	• Presentación, sustentación y evaluación del informe final.	Expone el informe final	Dedicación y esmero para aprender los subtemas de la semana.		Sustenta el informe final.
		EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA				
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	**EVIDENCIA DE PRODUCTO**	**EVIDENCIA DE DESEMPEÑO**		
		Evaluación escrita, participación en grupos de trabajo.	• Trabajos individuales y/o grupales	Demuestra actitud, valores y comportamiento durante el desarrollo de la Unidad Didáctica II.		

VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTIVOS

I. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. Medios escritos:

- Guía resumen por unidades
- Separatas con contenidos temáticos
- Fotocopia de textos selectos
- Libros seleccionados según bibliografía
- Revistas – periódicos

2. Medios visuales y electrónicos

- Proyector Multimedia

3. Medios Informáticos

- Internet
- Plataformas virtuales de la facultad Programas de Enseñanza TIC´S

II. EVALUACIÓN:

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La evaluación será a través de:

- Examen escrito de 5 preguntas objetivas.
- Cuestionario de preguntas con respuestas simples y otras con preguntas abiertas para su argumentación.

2. Evidencia de Desempeño.

- Aplicación de procedimientos y técnicas en el desarrollo de las clases a través de su asistencia y participación asertiva en los debates y foros.

3. Evidencia de Producto.

- Trabajos por módulos
- Trabajo final.
- Talleres prácticos
- Mapas conceptuales
- Estudio de casos

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos parciales y el trabajo final.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	20 %	El ciclo académico comprende 4 módulos.
Evaluación de Producto	40%	
Evaluación de Desempeño	40 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII.- FUENTES DE INFORMACIÓN

UNIDAD DIDACTICA I

1. Abad, M. & Fernández-Villarán, A. (2022). Diseñando Experiencias Sostenibles en Turismo. España. Editorial Tirant lo Blanch, Tirant Humanidades.
2. Chiriboga-Cisneros, E. (2022) Enfoque del proceso de una experiencia turística en memorable. Ecuador.
3. Cordoba L., Gonzalez M., et al, (2023).El turismo inclusive como indicador de calidad de vida para personas con discapacidad en Colombia: apuntes para el curriculo. https://revistas.ucatolicaluisamigo.edu.co/index.php/RCCS/article/view/4723
4. Hernandez, C. (2020). Calidad en el servicio. Editorial Trillas.
5. Revista INNOVA RESEARCH JOURNAL Vol. 7, N° 3. Universidad de Guayaquil.
6. Turismo in (2023) Publicidad Digital: Mejores canales para el 2023. https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN//sitio/VisorDocumentos?titulo=Publicidad%20digital:%20mejores%20canales%20para%20el%202023&url=Uploads/publicaciones/2118/1.%20D%C3%B3nde%20hacer%20publicidad%20digital%20para%20viajeros.pdf&nombObjeto=Publicaciones&back=/TurismoIN/sitio/ReporteTuristaExtranjero&issuuid=0

UNIDAD DIDACTICA II

1. D'Alessio Ipinza, F.A. (2020). Soluciones empresariales usando la calidad total. Editorial Pearson.
2. Fernández, M., Caeiro, M., Costa, M., Cuíñas, I., Díaz, F. & Mariño, P. (2020). Design thinking, guía de iniciación. España. Universidad de Vigo, Servizo de Publicacions.
3. Rodriguez, D. (2024). Gestión de la calidad en destinos turísticos. Colombia. Editorial UPTC.

UNIDAD DIDACTICA III

1. Sánchez, R. & Jiménez, D. (2020). Manual de gestión de la relación con los clientes. España. Editorial Universidad de Almería.
2. Kotler, P., Kartajayam, H. & Setiawan, I. (2020). Marketing 4.0. España. LID Editorial Empresarial.
3. Yágüez, E. & Merino, M. (2021). De la emoción a la compra por qué y cómo compramos. España. Editorial Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing, ESIC.

UNIDAD DIDACTICA IV

1. López, S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. España. Editorial Paraninfo.
2. Trespalacios, J. Estrada, E. & Gonzáles, C. (2021). Innovación y estrategias en el comercio y en servicios en general de lo físico a lo digital. España. Editorial Universidad de Oviedo, Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial.

IX. PROBLEMAS QUE RESOLVERÁ EL ALUMNO – CURSO: CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS

MAGNITUD CAUSAL OBJETO DEL PROBLEMA	ACCIÓN MÉTRICA DE VINCULACIÓN	CONSECUENCIA MÉTRICA VINCULANTE DE LA ACCIÓN
Desconocimiento sobre los estándares de calidad en los servicios turísticos.	Análisis de los criterios internacionales de calidad (ISO, normas OMT, MINCETUR).	Comprensión de la calidad como factor diferenciador en la competitividad del sector turístico.
Dificultad en la aplicación de herramientas de evaluación del servicio.	Uso de encuestas de satisfacción, indicadores de desempeño y auditorías de servicio.	Desarrollo de competencias para medir y mejorar la calidad en empresas turísticas y hoteleras.
Escaso conocimiento sobre la gestión de quejas y reclamos en turismo.	Análisis de casos y protocolos de resolución de conflictos en empresas turísticas.	Capacidad para gestionar reclamos de manera ética y eficiente, mejorando la imagen del servicio.

Huacho, agosto de 2026

Univ. Nac. José Faustino Sánchez Carrión
M(a) YESY MARIBEL PAUCAR CHAVEZ
DOCENTE UNIVERSITARIO
DNI 46725407