



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



I. DATOS GENERALES

1.1. Curso	GESTION DE CALIDAD EN TURISMO Y HOTELERIA		
1.2. Código	5201	1.3. Ciclo	X
1.4. Créditos	04	1.5. Semestre	2024 - II
1.6. Duración	17 semanas	1.7. Horas semanales	6 horas 2 HT 4 HP
1.8. Requisito	5101	1.9. Horario	Mar 16:30 – 19:30 pm Mie 16:30 – 18:00 pm
1.10. Aula	403	1.11. Modalidad	Presencial
1.12. Docente	Mg. JOHNY JOSE CALDERON CAHUE		
1.13. Correo institucional	jcalderon@unheval.edu.pe		

II.

III. SUMILLA

La asignatura pertenece al área curricular de formación especializada es teórico práctico de naturaleza obligatoria; tiene como propósito principal dotar a los estudiantes de las herramientas y conocimientos necesarios para analizar la importancia de facilitar a los alumnos el proceso de aprendizaje utilizando herramientas técnicas y conceptos para evaluar y conocer la administración de la calidad. Se da cuenta que las mejoras en la producción aplicando calidad son esenciales para las funciones de las organizaciones y con mayor razón en el campo turístico. Comprende las siguientes unidades: Fundamento de la gestión de la Calidad; el sistema de control de la calidad, plan de acción y métodos para solucionar problemas; Las reglas fundamentales en la atención al cliente, gestión en la relación con los clientes y formación de equipos; Las herramientas de la Calidad, las Técnicas de planificación y mejora del diseño y su aplicación.



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



IV. COMPETENCIAS

3.1. Competencias genéricas (transversales)	
Competencias	Desempeños
<ul style="list-style-type: none">• Pensamiento complejo. Resuelvo problemas del con texto mediante el análisis crítico, la articulación de saberes, el afrontamiento de la incertidumbre, la vinculación de las partes, la creatividad y la metacognición.	<ul style="list-style-type: none">• Define la teoría de la calidad vinculada a la gestión y productividad bajo un enfoque sistémico.• Valora los modelos de aseguramiento de la calidad considerando su aplicabilidad.
<ul style="list-style-type: none">• Trabajo colaborativo Ejecuto actividades con otras personas para lograr una meta común, con base en un plan de acción acordado, la articulación de fortalezas, la responsabilidad individual y el mejoramiento continuo.	<ul style="list-style-type: none">• Plantea estrategias de aplicación de modelos de excelencia en la gestión de calidad, considerando el aporte a la empresa.
<ul style="list-style-type: none">• Gestión de la calidad. Implemento acciones para mejorar productos y servicios acorde con determinados estándares, indicadores e instrumentos de evaluación	<ul style="list-style-type: none">• Evalúa la aplicación de las herramientas básica de gestión de calidad, tomando en cuenta los diferentes escenarios de la empresa.

3.3. Competencias especialidad	
Competencias	Desempeños
Gestiona los servicios turísticos y hoteleros con valor agregado. Aplico buenas prácticas en los servicios turísticos, hoteleros, gastronómicos, empleando herramientas tecnológicas acorde a las tendencias actuales, para organizar, dirigir y mejorar la competitividad de las empresas turísticas.	<ul style="list-style-type: none">• Elabora y sustenta un ensayo aplicando los conocimientos de la gestión de la calidad, su aseguramiento y sistemas en el sector turismo.• Desarrolla un manual de procedimiento de un área de una empresa turística



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



V. PLANEACIÓN DIDÁCTICA

UNIDAD DE APRENDIZAJE I: Fundamentos de la Gestión de la Calidad					
DESEMPEÑOS:					
<ul style="list-style-type: none"> - Analiza y relaciona los conceptos de calidad y enfoques dentro la evolución de la calidad - Relaciona los conceptos de competitividad y productividad con los costos de la calidad; los conceptos de la calidad, el ciclo de la calidad, círculos de calidad y su importancia 					
SEMANA	SESIÓN	ESTRATEGIAS Y/O ACTIVIDADES	CONTENIDOS TEMÁTICOS	HORAS	RECURSOS
1°	1	Presentación y socialización del sílabo, normas de conducta dentro del curso. Elabora un paper sobre la calidad en el tiempo	Presenta el sílabo: Competencia, capacidades, y contenidos. Normas de comportamiento y evaluación de los aprendizajes. Evolución conceptual de la calidad y enfoques de gestión:	4	Archivo del sílabo Exposición dialogada Foro
	2	Utilizando la lluvia de ideas se determina la naturaleza de la calidad de servicios Informe sobre la lectura: Introducción a la calidad y modelos de excelencia	Concepto de calidad. Dimensiones de la calidad. Evolución de las estrategias de calidad Filósofos de la calidad.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
2°	3	Sustenta el concepto y la Identifica las características de calidad en una empresa de servicios turísticos, en el contexto del entorno y elabora un informe Informe sobre la Lectura la percepción de la Calidad	La calidad característica, el significado de calidad y percepción		
	4	Describe el ciclo de la calidad en la empresa, elabora informe Discute sobre los círculos de calidad de las empresas prestadoras de servicios. Informe sobre la Lectura; La cultura de la calidad	Ciclo de la calidad. Círculos de calidad y su importancia. Modelo de la Calidad Total.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
3°	5	Resuelve el dilema ético: La aplicación de la Calidad y la no Calidad, realiza el informe sobre el tema y debate de este	Impacto económico y elementos básicos de la calidad: Principios generales	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Formación de grupos
	6	Reconoce cambios en las políticas de calidad en la empresa turística, realiza debate en grupo. Informe sobre la Lectura Gestion por Procesos	Costo total de la calidad; Clasificación de los costos de calidad	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
	7	Sustenta la aplicación de los principios de la Gestión de la Calidad en la empresa turística	Principio de la Gestión de la Calidad, la Trilogía de Juran, La empresa y los 8 principios de la calidad	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	8	Analiza de los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Realiza un análisis de los sistemas de Calidad en	Sistemas de Gestión de la Calidad: Estructura, organización, despliegue. Visión, misión, Política	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



	forma grupal y presenta el trabajo. Informe sobre la lectura el control de los procesos	de calidad, Objetivos de la calidad	dialogada Foro
--	--	-------------------------------------	-------------------

PRODUCTOS (EVIDENCIAS):	
- Se presenta las tareas asignadas a la unidad correspondiente, con los informes, casos y tares grupales. Y desarrollo de los foros dentro del aula virtual	
INVESTIGACIÓN FORMATIVA: Investiga y elabora el plan de investigación formativa relacionado con la Calidad de los servicios turísticos, Redactan ensayos en la Unidad temática, correspondiente	RESPONSABILIDAD SOCIAL: Cultura turística para proteger a los visitantes y promover la identidad, así como preservar sosteniblemente el patrimonio Turístico cultural en el distrito de San Pablo de Pillao 2024. Actividades que realizar: Elaboración del plan de actividades
BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD:	
<ul style="list-style-type: none"> - Cuatrecasas Lluís, (2010) <i>Gestión Integral de la Calidad</i>, Barcelona, España, Editorial Inmobiliaria - Rilo, C. (2015). <i>UF0049-Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo</i>. Editorial Elearning, SL. - Uribe Macías, Mario E. (2010) <i>Gerencia de servicio</i>, Bogotá, Ediciones de la U. - Sosa de la Cruz, Clifor D. (2000) <i>Los Servicios turísticos, cualidades y medición</i>. 2000, Lima, Editorial San Marcos. - Aceña, N. M. (2017). <i>Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: Uf0922</i>. Retrieved from https://ebookcentral.proquest.com - Arenal, L. C. (2019). <i>Atención básica al cliente. mf1329</i>. Retrieved from https://ebookcentral.proquest.com - Calderón C. Johny J, (2018) “Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas”. Editorial JOALIS. Huánuco. Perú. - Sangüesa, M., Dueñas, R. y Ilizarbe, L. (2019). <i>Teoría y práctica de la calidad</i>. (2.ª ed.). Paraninfo - Cortés, J. (2017). <i>Sistema de gestión de calidad</i>. Ediciones de la U. 	

UNIDAD DE APRENDIZAJE II: EL SISTEMA DE CONTROL DE LA CALIDAD					
DESEMPEÑOS:					
- Reconoce y evalúa los sistemas de control de la calidad					
- Examina e implementa un proceso de calidad y establezca los juicios de valor					
SEMANA	SESIÓN	ESTRATEGIAS Y/O ACTIVIDADES	CONTENIDOS TEMÁTICOS	HORAS	RECURSOS
5º	9	Analiza los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Realiza un análisis del planeamiento estratégico en forma grupal y presenta trabajo	La responsabilidad de la administración; sistema de control; planeamiento estratégico para Calidad,	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	10	Analiza los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Informe sobre la lectura La voz de la empresa y la voz del cliente	La voz de la empresa; la voz del cliente, matriz de juicios de valor; plan de Implementación de un proceso de calidad	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición explicativa Foro



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



6°	11	Analiza los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Realiza un análisis del aseguramiento de la Calidad en forma grupal y presenta el trabajo.	Aseguramiento de la calidad en el servicio, aseguramiento de la calidad en el hardware; calidad básica, calidad mejorada, el aseguramiento de la calidad en el software	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición explicativa
	12	Analiza los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Presenta un caso de Calidad en forma grupal y presenta el trabajo. Informe sobre la Lectura el Aseguramiento de la Calidad	Aseguramiento de la calidad humana, procedimientos de trato al cliente	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición explicativo Foro
7°	13	Analiza los temas tratados en la sesión y hace un resumen del tema tratado Realiza un análisis del Plan acción de Calidad en forma grupal y presenta el trabajo.	Plan de acción, fases de implantación del proceso de calidad; acciones gerenciales de apoyo para la realización de los proyectos, problema	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	14	Presenta un caso en forma grupal sobre el tema tratado y expone el mismo Informe sobre la Lectura Herramientas de la Mejora Continua	Los 10 mandamientos para resolver Problemas. Branding, proceso de valuación, características, instrumentos, ampliaciones y gestión	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
8°	15		FERIADO	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	16	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	La gestión de la Calidad total, planificación, implantación y control, el método Deming; la meta, las 7 herramientas básicas	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro

PRODUCTOS (EVIDENCIAS):

Se presenta las tareas asignadas a la unidad correspondiente, con los informes, casos y tareas grupales. Y desarrollo de los foros dentro del aula virtual

INVESTIGACIÓN FORMATIVA:

Investiga la situación nacional y regional de la calidad de los servicios turísticos y plantea la problemática a tratar. El ensayo redactado

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Cultura turística para proteger a los visitantes y promover la identidad, así como preservar sosteniblemente el patrimonio Turístico cultural en el distrito de San Pablo de Pillao 2024.

Actividades que realizar: Implementación de las actividades y la organización por parte de los capacitadores

BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD:

- Cuatrecasas Lluís, (2010) Gestión Integral de la Calidad, Barcelona, España, Editorial Inmobiliaria
- Uribe Macías, Mario E. (2010) Gerencia de servicio, Bogotá, Ediciones de la U.
- Sosa de la Cruz, Clifor D. (2000) Los Servicios turísticos, cualidades y medición. 2000, Lima, Editorial San Marcos.
- Caballero, S. D. P. P. (2017). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo: Mf0245_3*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



- Comisión, T. D. C. (2017). *Norma de control de calidad y norma de revisión de control de calidad (2ª ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001: 2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Calderón C. Johny J, (2018) “Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas”. Editorial JOALIS. Huánuco. Perú.
- Uribe Macías, M. E. (2013). GERENCIA DEL SERVICIO.

UNIDAD DE APRENDIZAJE III: LAS REGLAS FUNDAMENTALES EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

DESEMPEÑOS:

- Analiza y valora la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa.
- Evalúa el desempeño y motivación en el rol de la mejora de la competitividad a través de la aplicación del sistema de gestión de la calidad

SEMANA	SESIÓN	ESTRATEGIAS Y/O ACTIVIDADES	CONTENIDOS TEMÁTICOS	HORAS	RECURSOS
9	17	Presenta un caso en forma grupal aplicando la herramienta del Rompecabezas Informe sobre la Lectura supervisión y medida del proceso y producto o servicio	El triángulo del servicio, las mejores organizaciones de servicio.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	18	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Los sistemas, la gente, ¿Quién es el cliente? Forma de atender al cliente.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
10	19	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso práctico sobre el tema Informe sobre la Lectura El marco Normativo de la calidad en el sector publico	Momentos de la verdad, reglas fundamentales en la atención al cliente, concepto de momentos de la verdad.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	20	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Ciclo de servicio, momentos críticos de verdad, modelo de un momento de verdad.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
11	21	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la Lectura la Gestión de la calidad en relación con los Clientes	Gestión en la relación con clientes; funciones de la empresa, la relación de aprendizaje, principios en que descansa la calidad de servicio	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	22	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	7 pasos hacia un eficaz sistema de servicio al cliente; como conservar a sus clientes. Lectura gestión de los datos.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



				Foro	
12	23	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la Lectura: Sobre la excelencia en el servicio	Como migrar a one to one, pasos, estrategias para conserva clientes, principios generales 10 mandamientos para un servicio de excelencia	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	24	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	10 mejores sugerencias para el servicio y la conservación de la clientela, el servicio, dimensiones del nivel de servicio de productos y de servicios	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro

PRODUCTOS (EVIDENCIAS):

Se presenta las tareas asignadas a la unidad correspondiente, con los informes, casos y tares grupales. Y desarrollo de los foros dentro del aula virtual

INVESTIGACIÓN FORMATIVA:

Informe sobre el ensayo redactado por el estudiante

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Cultura turística para proteger a los visitantes y promover la identidad, así como preservar sosteniblemente el patrimonio Turístico cultural en el distrito de San Pablo de Pillao 2024.

Actividades que realizar: Ejecutar las actividades propuestas con los actores involucrados

BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD:

- Cuatrecasas Lluís, (2010) *Gestión Integral de la Calidad*, Barcelona, España, Editorial Inmobiliaria
- Uribe Macías, Mario E. (2010) *Gerencia de servicio*, Bogotá, Ediciones de la U.
- Sosa de la Cruz, Clifor D. (2000) *Los Servicios turísticos, cualidades y medición*. 2000, Lima, Editorial San Marcos.
- López Rey Susana. (2011) *Sistemas de Calidad*. Bogotá. Ediciones de la U. 176p.
- Calso, M. N., & Pardo, Á. J. M. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. iso 9001, iso 14001 e iso 45001*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Flores, A. C. (2011). *Calidad de servicio para pequeño comercio: Guía de aplicación de la serie une 175001*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Calderón C. Johny J, (2018) “Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas”. Editorial JOALIS. Huánuco. Perú.
- Susana, L. R. *Sistemas de Calidad*, Bogotá Páginas: 1–16,166. *Editorial: Ediciones de la U.*



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



UNIDAD DE APRENDIZAJE IV: Las Herramientas de la Calidad					
DESEMPEÑOS:					
<ul style="list-style-type: none"> - Aplica las técnicas estadísticas para el análisis y mejora de los procesos, así poder analizar la causa de las variaciones en los procesos. - Analiza e interpreta los gráficos de control y la capacidad de un proceso, así como poder aplicar el plan de muestreo para el control de calidad. 					
SEMANA	SESIÓN	ESTRATEGIAS Y/O ACTIVIDADES	CONTENIDOS TEMÁTICOS	HORAS	RECURSOS
13	25	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la lectura: Sobre los fundamentos de la calidad	Fundamentos de la medición de la calidad. Métodos Taguchi. Las auditorías de calidad como medición.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	26	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Las siete herramientas modernas de la gestión: diagrama de Afinidades, diagrama de Relaciones	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
14	27	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la lectura: Herramientas de gestión de la calidad: cuáles son y cómo utilizarlas	diagrama de Árbol, Diagrama de Matriz, diagrama PDPC, diagrama de flujo.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	28	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Formación de equipos de trabajo, como formar equipos, pasos a seguir en la formación de equipos de trabajo.	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
15	29	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la lectura: Sistema de gestión de la Calidad Norma ISO 9001	Implicaciones de la gerencia del servicio en la cultura y en la estructura empresarial.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	30	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Técnicas de planificación y mejora de diseño. Despliegue de la función de la calidad (QDF).	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
16°	31	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la lectura: auditoría de desempeño	Análisis modal de fallos y efectos AMFE. Otras técnicas de gestión de la calidad.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada
	32	Expresa y aporta los roles y participación de la dirección, mediante una dinámica grupal. Realiza un resumen de la unidad tratada y presenta su informe	Sistema de gestión ambiental, Concepto básico y aplicación de las políticas ambientales Normas internacionales ISO 14001	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
Departamento Académico Ciencias Administrativas y Turismo
SÍLABO DE CURSOS POR COMPETENCIAS



33	Presenta una dinámica grupal en relación con el tema tratado Resuelve caso aplicativo Informe sobre la lectura: Indicadores de desempeño en el sector Publico	Sistemas integrados de gestión características de los sistemas de gestión independientes. Ventajas de los SIG. Elaboración de políticas y objetivos de un sistema de gestión integrado.	4	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada Foro
34	Presenta el trabajo aplicativo y expone el caso presentado por el grupo	Aplicación de la Gestión de la Calidad de una empresa	2	PPT. Sobre el tema tratado Exposición dialogada

PRODUCTOS (EVIDENCIAS):

Se presenta las tareas asignadas a la unidad correspondiente, con los informes, casos y tareas grupales. Y desarrollo de los foros dentro del aula virtual

INVESTIGACIÓN FORMATIVA:

El informe de investigación formativa, concordante con el Reglamento de Grados y Títulos y los fundamentos de la norma APA

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Cultura turística para proteger a los visitantes y promover la identidad, así como preservar sosteniblemente el patrimonio Turístico cultural en el distrito de San Pablo de Pillao 2024.

Actividades que realizar: Recolección de los datos para la elaboración del Informe final de la actividad realizada

BIBLIOGRAFÍA DE LA UNIDAD:

- Cavassa, R. (2002). *Calidad total en las empresas turísticas*.
- Cuatrecasas Lluís, (2010) *Gestión Integral de la Calidad*, Barcelona, España, Editorial Inmobiliaria
- Uribe Macías, Mario E. (2010) *Gerencia de servicio*, Bogotá, Ediciones de la U.
- Sosa de la Cruz, Clifor D. (2000) *Los Servicios turísticos, cualidades y medición*. 2000, Lima, Editorial San Marcos.
- López Rey Susana. (2011) *Sistemas de Calidad*. Bogotá. Ediciones de la U. 176p.
- Torres, G. C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Rodríguez, D. C. C. (2017). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio : Uf2382*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Calderón C. Johny J, (2018) “Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas”. Editorial JOALIS. Huánuco. Perú.



VI. MATRIZ DE VALORACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

UNIDAD	COMPETENCIA(S)	DESEMPEÑOS	INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA EVIDENCIA	PRODUCTO QUE SERVIRÁ DE EVIDENCIA DE APRENDIZAJE	PESO
I	Gestiona los servicios turísticos y hoteleros con valor agregado. Aplico buenas prácticas en los servicios turísticos, hoteleros, gastronómicos, empleando herramientas tecnológicas acorde a las tendencias actuales, para organizar, dirigir y mejorar la competitividad de las empresas turísticas.	a. Analiza y relaciona los conceptos de calidad y enfoques dentro la evolución de la calidad b. Relaciona los conceptos de competitividad y productividad con los costos de la calidad; los conceptos de la calidad, el ciclo de la calidad, círculos de calidad y su importancia	La rubrica	Presentación y Exposición	1
II		a. Reconoce y evalúa los sistemas de control de la calidad b. Examina e implementa un proceso de calidad y establezca los juicios de valor	La rubrica	Informe y debate	1
III		a. Analiza y valora la importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad en la empresa. b. Evalúa el desempeño y motivación en el rol de la mejora de la competitividad a través de la aplicación del sistema de gestión de la calidad	La rubrica	Informe y debate grupal	1
IV		a. Aplica las técnicas estadísticas para el análisis y mejora de los procesos, así poder analizar la causa de las variaciones en los procesos. b. Analiza e interpreta los gráficos de control y la capacidad de un proceso, así como poder aplicar el plan de muestreo para el control de calidad.	La rubrica	Exposición y presentación de diapositiva	1



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILO VALDIZAN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS Y SERVICIOS ACADÉMICOS

VII. EVALUACIÓN

Evaluación diagnóstica	Se realiza al inicio de la asignatura y de las sesiones de aprendizaje, para conocer los saberes que los estudiantes poseen al emprender el desarrollo de su trabajo de investigación, situación que permitirá al profesor adoptar los contenidos curriculares de acuerdo con los saberes previos de los estudiantes.
Evaluación de proceso	Se realiza a través de la observación progresiva del desempeño del estudiante en la realización de la investigación previstas en los contenidos temáticos del sílabo. Se evalúa preferentemente el saber hacer y las actitudes de las capacidades demostradas por los estudiantes en relación con el trabajo investigativo. Se consolida e ingresa al Sistema de Notas (Intranet), al concluir cada producto, de acuerdo lo programada en el sílabo.
Evaluación final	Se considera los productos del aprendizaje relacionados con el que hacer investigativo, de cada unidad de aprendizaje, se aplicará la rúbrica para evaluar los avances de su informe de investigación.

MATRIZ DE VALORACIÓN DEL PROMEDIO FINAL

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES																
<p>LEYENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • PF: promedio final • PCU-I: Promedio de evaluaciones (desempeños., Unidad I) • PCU-II: Promedio de evaluaciones (desempeños, Unidad II) • PCU-III: Promedio de evaluaciones (desempeños, Unidad III) • PCU-IV: Promedio de evaluaciones (desempeños, Unidad IV) <p>Peso: (1.00)</p>	$PF = \frac{PDU-I + PDU-II + PDU-III + PDU-IV}{4}$															
<p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las equivalencias cualitativas y cuantitativas son las siguientes: 																
<p>SEGÚN REGLAMENTO DE ESTUDIOS</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Estratégico</td> <td style="text-align: center;">(A)</td> <td style="text-align: center;">(19 - 20)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Autónomo</td> <td style="text-align: center;">(B)</td> <td style="text-align: center;">(16 - 18)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Resolutivo</td> <td style="text-align: center;">(C)</td> <td style="text-align: center;">(11 - 15)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Receptivo</td> <td style="text-align: center;">(D)</td> <td style="text-align: center;">(08 - 10)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Preformal</td> <td style="text-align: center;">(E)</td> <td style="text-align: center;">(00 - 07)</td> </tr> </table>		Estratégico	(A)	(19 - 20)	Autónomo	(B)	(16 - 18)	Resolutivo	(C)	(11 - 15)	Receptivo	(D)	(08 - 10)	Preformal	(E)	(00 - 07)
Estratégico	(A)	(19 - 20)														
Autónomo	(B)	(16 - 18)														
Resolutivo	(C)	(11 - 15)														
Receptivo	(D)	(08 - 10)														
Preformal	(E)	(00 - 07)														

VIII. COMPETENCIAS DEL DOCENTE



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS Y SERVICIOS ACADÉMICOS

8.1. Competencias docentes genéricas:

- **Competencias docentes genéricas:**
 - o Espíritu emprendedor
 - o Competencia comunicativa
 - o Manejo de las TIC
 - o Trabajo en equipo / colaborativo
- **Competencias docentes específicas:**
 - Dominio de la asignatura
 - Conocimiento de proceso de aprendizaje del estudiante en contextos académicos y naturales.
 - Utilización de métodos y técnicas didácticas pertinentes.
 - Gestión de interacción didáctica y de las relaciones con los alumnos.
 - Evaluación, control y regulación de la propia docencia y del aprendizaje.
 - Gestión de su propio desarrollo profesional como docente.

IX. PERFIL DEL DOCENTE PARA EL CURSO:

9.1. Conoce y utiliza estrategias adecuadas y pertinentes para identificar el problema en el entorno.

9.2. Conoce y utiliza estrategias adecuadas y pertinentes a la asignatura

X. PRODUCCIÓN CIENTÍFICA DEL DOCENTE

El docente del curso desarrolla trabajos de investigación para cumplir con las labores investigativas de la UNHEVAL; publicando así en forma permanente los artículos originales de los referidos trabajos de investigación como "Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas" y "Calidad del Servicio Gastronómico en Huánuco"

XI. BIBLIOGRAFÍA

Básica:

- Cuatrecasas Lluís, (2010) Gestión Integral de la Calidad, Barcelona, España, Editorial Inmobiliaria
- Uribe Macías, Mario E. (2010) Gerencia de servicio, Bogotá, Ediciones de la U.
- Sosa de la Cruz, Clifor D. (2000) Los Servicios turísticos, cualidades y medición. 2000, Lima, Editorial San Marcos.
- Ramírez Cavassa, Cesar. (2002) Calidad total en las empresas turísticas, México, Editorial Trillas.
- López Rey Susana. (2011) Sistemas de Calidad. Bogotá. Ediciones de la U. 176p.
- Dorado José Antonio. (2004) Organización y control de Empresas en Hostelería y Turismo. España. Editorial Síntesis, 2da. Edición
- Larrea, Pedro, "Calidad de Servicios", 1991, APD. Editorial Díaz Santos
- Masaki Imai, (1989) "Kaizen la Clave de la Ventaja Competitiva Japonesa", Editorial Continental.
- Calderón C. Johny J, (2018) "Propuesta de Calidad de Servicio en hoteles de Tres Estrellas". Editorial JOALIS. Huánuco. Perú.
- Vargas H. Estrella, Calderón C. Johny, (2018) "Calidad del Servicio Gastronómico en Huánuco". Editorial JOALIS. Huánuco. Perú.

Complementaria.

- Galgano, Alberto, "Calidad Total", 1993, Madrid, ES. Ed. Díaz de Santos
- Donna, C.S. y Summers. Administración de la calidad, Código 658.4013 / 592 /2009



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS Y SERVICIOS ACADÉMICOS

- Horovitz, J. (2007). *La calidad de servicio a la conquista del cliente*. Bogotá: McGraw Hill.
- Aceña, N. M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: Uf0922*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Arenal, L. C. (2019). *Atención básica al cliente. mf1329*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Caballero, S. D. P. P. (2017). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo: Mf0245_3*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Comisión, T. D. C. (2017). *Norma de control de calidad y norma de revisión de control de calidad (2a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Cortés, J. M. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (iso 9001: 2015)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Calso, M. N., & Pardo, Á. J. M. (2018). *Guía práctica para la integración de sistemas de gestión. iso 9001, iso 14001 e iso 45001*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Flores, A. C. (2011). *Calidad de servicio para pequeño comercio: Guía de aplicación de la serie une 175001*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- García, C. M. J. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor (uf0036)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- González, M. P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo: Uf0049*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- Izquierdo, C. F. A. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Madrigal, M. R. (2018). *Control estadístico de la calidad: Un enfoque creativo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Moscoso, G. J. M., Cuervo, V. C., & Gamboa, H. C. M. (2018). *Control de calidad interno y externo*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Piattini, V. M. G., García, R. F. O., & García, R. D. G. I. (2018). *Calidad de sistemas de información (4a. ed.)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tarí, G. J. J., Molina, A. J. F., & Pereira, M. J. (2018). *Interiorización de las normas de calidad en el sector turístico*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Tarodo, P. C. (2014). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Torres, G. C. A. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Rodríguez, D. C. C. (2017). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio : Uf2382*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Rurz-Alejos, G. C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos públicos gestionados por logroño deporte*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Zapatero, Á. A. I. (2012). *Información y atención al cliente-consumidor usuario (mf0241_2)*. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Seis Sigma: Ayudan a mejorar la calidad. (2004, Feb 10). *Reforma*. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/307269890?accountid=146219>.
- Ing, H. G. (2007, Aug 21). *Opinion- sobre la norma ISO 9001:2000; [source: El reporte delta]*. *NoticiasFinancieras*. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/467211330?accountid=146219>.
- Maldonado, R., & Graziani, Lucía. (2007). *Herramientas Estadísticas de la calidad para la diagnosis: Estudio de un caso en la industria de productos Cárnicos*. *Interciencia*, 32(10), 707-711. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/210199650?accountid=146219>.
- <http://www.bvemediala.tv/index.php?mapa=webtv&accion=canal&id=2>. *Encuentro Digital*, Enrique Quejido: Calidad, Certificación y Excelencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS Y SERVICIOS ACADÉMICOS

- <http://www.mincetur.gob.pe/TURISMO/OTROS/caltur/caltur.htm>. El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR
- <http://www.gestion-calidad.com/calidad-turistica.html>. La Q de Calidad Turística
- Peralta, Montecinos, Jenniffer. *Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio*, Red Límite, 2009. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliounhevalsp/detail.action?docID=3178917>

XII. ANEXOS

Para evaluar los productos (evidencias) de la asignatura, se utilizará la rúbrica respectiva que permita la evaluación pertinente, la misma que se presenta a continuación:

RÚBRICA PARA EVALUAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
RÚBRICA PARA EVALUAR



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZAN"
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE ASUNTOS Y SERVICIOS ACADÉMICOS

Niveles	Producto o entrega parcial del producto				Ponderación (sobre 20)
	Preformal	Receptivo	Resolutivo	Autónomo	Estratégico
Interpretación sintética	Tiene alguna idea o noción respecto al producto, pero sin el manejo de procesos formales.	Aplica algunas nociones y procedimientos en el producto, pero de manera mecánica. Le falta abordar los ejes básicos del proceso con comprensión y análisis.	Presenta un producto con los ejes esenciales, nociones básicas, comprensión y análisis.	Presenta un producto con argumentación, criterio y mejora a partir de unos determinados indicadores.	Presenta un producto con base en estrategias creativas, compromiso con la excelencia, afrontamiento de la incertidumbre y creatividad en el abordaje de problemas, articulando varios saberes.
Elementos del nivel	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene alguna idea o acercamiento al producto. - Se identifica alguna fuente para buscar información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se tiene recepción de la información. - El desempeño es muy operativo y mecánico. - Se tienen nociones sobre la realidad y el ámbito de actuación. - Se identifican algunos valores o actitudes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se poseen algunas nociones o conceptos básicos con comprensión. - Se resuelven problemas sencillos del contexto. - Se tienen los elementos técnicos mínimos. - Hay motivación frente a las actividades. - Se tiene responsabilidad en el cumplimiento de las actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hay autonomía en el desempeño (no se requiere asesoría continua de otras personas). - Se gestionan recursos. - Hay argumentación con elementos pertinentes y coherencia. - Se resuelven problemas de diversa índole con los elementos necesarios. - Se tiene criterio en el análisis de los problemas. - Se demuestra eficiencia y eficacia en el desempeño. - Se tiene iniciativa y recursividad en el abordaje de los problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se plantean estrategias de cambio en la realidad. - Hay metacognición. - Se resuelven problemas con múltiples variables y en diversos contextos. - Hay creatividad. - Se tienen procesos de innovación. - Se hacen análisis comparativos en el abordaje de los problemas. - Se consideran las consecuencias de diferentes opciones de resolución de los problemas en el contexto. - Alto nivel de compromiso con la resolución de problemas. - Se tiene sentido de reto para el mejoramiento continuo.
Ponderación					
Autoevaluación	Logros:		Sugerencias:		
Coevaluación	Logros:		Sugerencias:		
Heteroevaluación	Logros:		Sugerencias:		Nota:

Pillcomarca, de 10 de agosto 2024


 Firma del docente responsable

V°B°





Dr. Napoleón Céspedes Galarza
**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO
 ACADÉMICO DE LA FCAT.**