



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO

SÍLABO DE LA ASIGNATURA

FACULTAD:	FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA:	TURISMO (R-A)
ESTADO:	VIGENTE
NIVEL DE FORMACIÓN:	TERCER NIVEL
MODALIDAD:	PRESENCIAL
ASIGNATURA:	CALIDAD TURÍSTICA
PERÍODO ACADÉMICO DE EJECUCIÓN:	Periodo 2025 - 1S
PROFESOR ASIGNADO:	PAULA ELIZABETH MORENO AGUIRRE
FECHA DE CREACIÓN:	Riobamba, 21 de marzo de 2025
FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	Riobamba, 28 de marzo de 2025



1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ASIGNATURA:

CÓDIGO:	TUP531183	
NOMBRE:	CALIDAD TURÍSTICA	
SEMESTRE:	SÉPTIMO SEMESTRE	
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN CURRICULAR: (De acuerdo a la malla curricular):	Unidad Profesional	
CAMPO DE FORMACIÓN (De acuerdo a la malla curricular):	Formación Teórica	
NÚMERO DE SEMANAS EFECTIVAS DE CLASES:	16	
NÚMERO DE HORAS POR SEMANA DE ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	Aprendizaje en contacto con el docente	2,00
	Aprendizaje práctico-experimental	2,00
	Aprendizaje Autónomo	2,00
TOTAL DE HORAS POR SEMANA DE LA ASIGNATURA:	6,00	
TOTAL DE HORAS POR EL PERÍODO ACADÉMICO:	96,00	

2. PRERREQUISITOS Y CORREQUISITOS:

PRERREQUISITOS		CORREQUISITOS	
ASIGNATURA	CÓDIGO	ASIGNATURA	CÓDIGO
		DESTINOS TURÍSTICOS	TUP531272
		PLANIFICACIÓN DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	TUIC531271
		NEGOCIACIÓN Y TOMA DE DECISIONES	TUP531173
		ORGANIZACIÓN DE EVENTOS	TUP531282
		PRÁCTICAS LABORALES I	TUP101576

3. DESCRIPCIÓN E INTENCIÓN FORMATIVA DE LA ASIGNATURA:

La asignatura de Calidad Turística se inserta en el séptimo semestre en el programa de estudios de la carrera de Turismo de la Universidad Nacional de Chimborazo, como un componente fundamental para la formación integral de los futuros profesionales del sector. Su ubicación en la malla curricular responde a la necesidad de dotar a los estudiantes con herramientas teóricas y prácticas que les permitan comprender y aplicar los principios de calidad en el ámbito turístico, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios ofrecidos. La naturaleza de esta asignatura es tanto teórica como práctica, abordando contenidos que incluyen las normativas de calidad, la gestión del servicio al cliente, y las estrategias para la implementación de sistemas de gestión que aseguran la satisfacción del visitante. El propósito de la asignatura es formar profesionales capaces de analizar y evaluar la calidad en los servicios turísticos, alineándose con el perfil de egreso que promueve competencias genéricas y específicas en el ámbito del turismo. A través del desarrollo de actividades que integran el uso de TIC y TAC, se busca fomentar una educación activa y participativa que responda a las demandas del mercado laboral actual. Además, esta asignatura contribuye a la misión y visión de la carrera, enfocándose en la formación integral y sostenible, y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo prácticas responsables y sostenibles en el sector turístico. En este sentido, Calidad Turística no solo forma parte del currículo académico, sino que también se convierte en un pilar esencial para el desarrollo profesional y personal de los estudiantes, preparándolos para enfrentar los desafíos contemporáneos del turismo globalizado.

4. COMPETENCIA(S) DEL PERFIL EGRESO DE LA CARRERA A LA(S) QUE APORTA LA ASIGNATURA:

Competencias genéricas de la carrera Actúa con independencia de criterio, ajustado al protocolo disciplinar y al espacio laboral, respetando la opinión, proceder y condición del otro. Competencia Específica de la carrera Analizar la problemática del sistema turístico para la operación turística, considerando las tendencias en el entorno local, nacional e Internacional desde una visión ética para la puesta en valor de los recursos naturales y culturales. Evaluar la gestión del sistema turístico con correspondencia a la gobernanza en la generación de empleo inclusivo, la prestación del servicio fundamentada en metodologías, con enfoques de sostenibilidad, innovación y calidad para el posicionamiento del turismo consciente en el ámbito local y nacional.

5. RESULTADO(S) DE APRENDIZAJE DEL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA A LO(S) QUE APORTA LA ASIGNATURA

Resultado del Aprendizaje Genérico de la Carrera. Considera la gestión turística enfatizando la autonomía para adaptabilidad al cambio generacional, con autonomía, proactividad en la toma de decisiones con criterio técnico. Resultado del Aprendizaje Específico de la Carrera. Asocia los componentes del sistema turístico relacionados con la gestión de datos y transmisión de información turística desde una visión ética con énfasis en la productividad del sector turístico para la solución de los problemas. Integra las capacidades técnicas, productos y servicios turísticos, de empleo inclusivo, con visión ética e integración de valores para corresponder a la gobernanza, mejorando la prestación y contribuir a la transformación productiva.

6. UNIDADES CURRICULARES:



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-03-01.01.b
Versión 3: 28-10-2021



UNIDAD N°:		1					
NOMBRE DE LA UNIDAD:		FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD					
NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:		36					
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD.- Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.</p> <p>-</p> <p>Evalúa las filosofías de calidad y su impacto en el turismo bajo condiciones de estudio teórico para fundamentar su aplicación.</p>							
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN.- Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden</p> <p>Argumentar las teorías de calidad en el contexto del turismo para la gestión Evaluar la importancia de las normas ISO en la calidad turística para su aplicación</p>							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?		TEMPORALIZACIÓN			ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
1.1. Importancia de la Calidad							
<ul style="list-style-type: none"> • 1.1.1. Encuadre pedagógico, Evaluación diagnóstica; Acuerdo y compromisos / Concepto de calidad • 1.1.2. Importancia de la calidad en el turismo 	2	2	2	1	Clases magistrales sobre los conceptos básicos de calidad. Discusiones guiadas sobre la importancia de la calidad en el sector.	Taller sobre evaluación de la calidad en servicios turísticos. Visitas a empresas turísticas para observar prácticas de calidad.	Investigación sobre casos de éxito en gestión de calidad.
1.2. Evolución de la Calidad							
<ul style="list-style-type: none"> • 1.2.1. Etapas de la evolución de la calidad • 1.2.2. La calidad Total 	2	2	2	2	Presentaciones sobre la evolución histórica de la calidad. Debates sobre el impacto histórico en el turismo actual.	Análisis comparativo de diferentes enfoques históricos en grupos pequeños. Estudio de caso sobre una empresa turística y su evolución en calidad.	Elaboración de una línea de tiempo sobre la evolución de la calidad.
1.3. Teorías de calidad							
<ul style="list-style-type: none"> • 1.3.1. Teoría de la Calidad Total (TQM) • 1.3.2. Filosofías, Kaizen y su aplicación 	2	2	2	3	Clases interactivas sobre teorías y modelos de calidad. Talleres prácticos sobre implementación del Kaizen en servicios turísticos.	Simulaciones que aplican TQM en un contexto turístico simulado. Exposición grupal para implementar mejoras basadas en Kaizen.	Lectura, análisis crítico de un artículo sobre TQM aplicado al turismo. Investigación individual sobre ejemplos reales de Kaizen en turismo.



1.4. Costos de calidad						Exposiciones sobre costos y su gestión en empresas turísticas. Talleres donde se discuten casos prácticos.	Ejercicio práctico para calcular costos asociados a un servicio turístico. Estudio práctico donde los estudiantes analizan costos reales.	Lectura, análisis y comprensión de material. Elaboración de un informe sobre un análisis costo-beneficio real.
<ul style="list-style-type: none"> • 1.4.1. Costos asociados a la calidad • 1.4.2. Análisis del costo-beneficio en calidad 	2	2	2	4				
1.5. Normalización en el sector turístico						Clases interactivas donde se discute la normalización. Análisis grupal sobre diferentes normas aplicables.	Taller práctico para aplicar normas ISO a un caso real.	Investigación individual sobre normas ISO aplicables al turismo. Creación de un documento que resume las normas relevantes para el turismo.
<ul style="list-style-type: none"> • 1.5.1. Normas nacionales e internacionales • 1.5.2. Base legal vigente, Importancia de la normalización 	2	2	2	5				
1.6. Normas ISO aplicables						Clases expositivas con ejemplos prácticos. Discusiones guiadas sobre las normas más relevantes.	Simulación del proceso para obtener la certificación ISO. Proyecto grupal donde se analizan casos reales certificados por ISO. Informe de Investigación Formativa	Lectura y resumen individual sobre las normas ISO más relevantes. Investigación individual sobre los beneficios y desafíos de las normas ISO.
<ul style="list-style-type: none"> • 1.6.1. Introducción a las normas ISO • 1.6.2. Normas ISO más relevantes para el turismo. • 1.6.3. Evaluación de la calidad y mejora continua 	2	2	2	6				
TOTAL DE HORAS (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	12	12	12					
EVALUACIÓN: En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.								
Tipos de Evaluación	Técnicas					Instrumentos		
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño					Diario Bitácora		
						Informes		
						Proyecto		
						Reporte		
						Rúbrica		
	Observación					Ficha de Observación		
	Pruebas					Cuestionarios		
	Resolución de Problemas					Informes		
Formativa	Evaluación de Desempeño					Diario Bitácora		
						Informes		
						Proyecto		
						Reporte		
						Rúbrica		
	Observación					Ficha de Observación		
	Pruebas					Cuestionarios		



	Resolución de Problemas	Informes
Sumativa	Evaluación de Desempeño	Diario Bitácora
		Informes
		Proyecto
		Reporte
		Rúbrica
		Observación
Pruebas	Resolución de Problemas	Ficha de Observación
		Cuestionarios
		Informes



UNIDAD N°:		2					
NOMBRE DE LA UNIDAD:		GESTIÓN DE CALIDAD EN EL TURISMO					
NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:		30					
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD.- Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.</p> <p>- Maneja las normas y prácticas de gestión de calidad en el sector turístico para mejorar la operación.</p>							
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN.- Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden</p> <p>Manejar los principios de gestión de calidad aplicados a casos reales y la efectividad de un sistema de gestión en un entorno turístico para la gestión de una empresa turística.</p>							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?		TEMPORALIZACIÓN			ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
2.1. Gestión de la calidad • 2.1.1. Gestión Turística con Calidad • 2.1.2. Importancia de la gestión / Normas Aplicables al turismo	2	2	2	7	Seminario discusiones Guiadas	Taller práctico Videos_Análisis	Tareas Lectura Investigaciones
2.2. Gestión por procesos en Turismo • 2.2.1. Clases para la identificación de procesos/ Limite y factores de un proceso • 2.2.2. Procesos y procedimientos • 2.2.3. Mapeo y análisis de procesos	2	2	2	8	Exposición docente, Clases interactivas Ejercicios grupales	Discusión guiada, Taller práctico Estudio Práctico Práctica de campo-Calidad servicios turísticos	Lectura, Elaboración de diagramas de procesos Reflexiones Individuales
2.3. Gestión de Riesgos en el Turismo • 2.3.1. Identificación de los Riesgos • 2.3.2. Estrategias para la mitigación de los riesgos	2	2	2	9	Exposición docente, Videos _Análisis - Discusión grupal, Debate	Discusión guiada, Taller práctico Simuladores	Lectura, Foro Investigación Individual Elaboración de Informes
2.4. Satisfacción del Cliente • 2.4.1. Herramientas para medir la satisfacción • 2.4.2. Tecnicas para mejorar la experiencia del cliente	2	2	2	10	Exposición docente, Clases interactivas Ejercicios grupales	Taller práctico Análisis Critico Discusiones Guiadas	Investigaciones individuales Elaboración de un informe
2.5. Innovación en servicios Turísticos • 2.5.1. Fases de un Sistema de Calidad/ Proyecto de Diseño e Implementación • 2.5.2. Diagnostico, Planeación • 2.5.3. Diseño, Implementación • 2.5.4. Verificación y Mejora	2	2	2	11	Exposición docente, Presentaciones Clases interactivas	Proyecto, Análisis comparativo	Lectura Investigaciones individuales reflexiones escritas



TOTAL DE HORAS (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	10	10	10	
EVALUACIÓN: En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.				
Tipos de Evaluación	Técnicas			Instrumentos
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño			Diario Bitácora
				Informes
				Proyecto
				Reporte
	Observación			Ficha de Observación
	Pruebas			Cuestionarios
	Resolución de Problemas			Informes
Formativa	Evaluación de Desempeño			Diario Bitácora
				Informes
				Proyecto
				Reporte
	Observación			Ficha de Observación
	Pruebas			Cuestionarios
	Resolución de Problemas			Informes
Sumativa	Evaluación de Desempeño			Diario Bitácora
				Informes
				Proyecto
				Reporte
	Observación			Ficha de Observación
	Pruebas			Cuestionarios
	Resolución de Problemas			Informes



UNIDAD N°:	3						
NOMBRE DE LA UNIDAD:	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CALIDAD EN TURISMO						
NÚMERO DE HORAS POR UNIDAD:	30						
<p>RESULTADOS DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD.- Los resultados de aprendizaje demuestran lo que el estudiante será capaz de resolver al finalizar un proceso formativo. Su estructura es: verbo en tercera persona del presente simple en singular + objeto + condición + finalidad. Su propósito es tributar al cumplimiento de las competencias declaradas en el perfil de egreso.</p> <p>- Diseña un sistema de gestión de calidad que integra normas y herramientas para optimizar el servicio turístico.</p>							
<p>CRITERIOS DE EVALUACIÓN.- Expresan características de los resultados esperados: son la base para diseñar la evaluación. Los criterios de evaluación se estructuran con: verbo en infinitivo + objeto + contexto). Se reflejan en los instrumentos de evaluación mediante indicadores que se corresponden</p> <p>Diseñar un sistema de gestión que cumpla con las normas aplicables e Implementar estrategias de mejora continua en un entorno turístico.</p>							
CONTENIDOS ¿Qué debe saber, hacer y ser?	TEMPORALIZACIÓN				ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE DE LA UNIDAD		
UNIDADES TEMÁTICAS	HORAS			SEMANA (de la 1 a la 16 ó 18 según corresponda)	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE EN CONTACTO CON EL DOCENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE PRÁCTICO-EXPERIMENTAL	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE AUTÓNOMO
	Aprendizaje en contacto con el docente	Aprendizaje práctico-experimental	Aprendizaje autónomo				
3.1. Implementación de Sistema de gestión • 3.1.1. Planificación del sistema • 3.1.2. Fases, consideraciones previas, objetivos y metas	2	2	2	12	Exposición docente, Vídeos _ Análisis, Discusión guiada grupal,	Talleres, Debate, trabajos en grupos e individuales. Investigación Formativa	Lectura, a Elaboración individual de ensayos, Consultas - Tareas, Foro
3.2. Diagnostico Inicial • 3.2.1. Evaluación del Estado actual • 3.2.2. Identificación de áreas críticas	2	2	2	13	Exposición docente, Taller Clase Interactiva	Análisis práctico Investigación; Gira Académica - Imbabura, Carchi e Ipiales	Lectura, Investigación, reflexiones escritas
3.3. Planeación y Diseño del Sistema • 3.3.1. Planificación y Estructura del Sistema • 3.3.2. Selección de herramientas y métodos	2	2	2	14	Exposición docente, Vídeos _ Análisis - Discusión guiada	Discusión guiada, Taller práctico Ejercicio grupal	Lectura, Elaboración de documentos Investigaciones individuales
3.4. Procedimientos de Implementación del Sistema • 3.4.1. Procedimientos de socialización y Capacitación • 3.4.2. Procedimiento de Ejecución,	2	2	2	15	Exposición docente Clase Interactiva Debate	Taller práctico Simulación de Ejecución	Lectura, Informes Reflexiones escritas
3.5. Monitoreo y Mejora Continua • 3.5.1. Procedimientos de Monitoreo • 3.5.2. Procedimientos de evaluación del rendimiento del sistema	2	2	2	16	Exposición Docente Debate, Evaluaciones	Taller práctico Video Análisis	Lectura Investigación Individual Reflexiones escritas
TOTAL DE HORAS (La suma del total de horas debe ser igual a la determinada en la malla curricular por cada componente de aprendizaje; sin embargo, para cada tema tratado será decisión del profesor la distribución de horas en cada componente)	10	10	10				



EVALUACIÓN: En este apartado se deberá indicar los tipos de evaluación que se aplicarán (diagnóstica, formativa y sumativa), así como las técnicas e instrumentos a utilizar, a fin de evidenciar mediante los criterios de evaluación el logro de los resultados de aprendizaje.

Tipos de Evaluación	Técnicas	Instrumentos		
Diagnóstica	Evaluación de Desempeño	Diario Bitácora		
		Informes		
		Proyecto		
		Reporte		
		Rúbrica		
Formativa	Evaluación de Desempeño	Diario Bitácora		
		Informes		
		Proyecto		
		Reporte		
		Rúbrica		
Sumativa	Evaluación de Desempeño	Diario Bitácora		
		Informes		
		Proyecto		
		Reporte		
		Rúbrica		
	Observación	Ficha de Observación		
		Pruebas	Cuestionarios	
			Resolución de Problemas	Informes

7. INVESTIGACIÓN FORMATIVA.

De acuerdo a los temas y subtemas del sílabo se realizarán actividades que promuevan la investigación formativa como estrategia general de aprendizaje para la formación del estudiante.

8. METODOLOGÍA:

Metodología de enseñanza aprendizaje

- Aprendizaje activo.
- Estudio de Casos
- Aprendizaje Colaborativo.
- Aprendizaje Experiencial
- Aprendizaje Participativo
- Aprendizaje Basado en Problemas
- Aprendizaje Basado en Proyectos

Técnicas de enseñanza aprendizaje.

- Pruebas:
- Observación:
- Resolución de Problemas:
- Evaluación de Desempeño:

Recursos:



- Aula
- Lecturas compartidas
- Material Didáctico
- Guía de Observación
- Guía de práctica
- Videos
- Aula virtual
- Herramientas Web 2.0
- Manuales de aplicaciones
- TAC - Tecnologías de aprendizaje y conocimiento
- TIC - Tecnologías de la información y la comunicación

9. ESCENARIOS DE APRENDIZAJE:

- Aula de clase
- Biblioteca
- Destinos Turísticos
- Escenarios Laborales/ Empresariales
- Museos
- Sala Multimedia

10. RELACIÓN DE LA ASIGNATURA CON LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL PERFIL DE EGRESO DE LA CARRERA:

Resultados de Aprendizaje que aportan al Perfil de Egreso de la Carrera: (Copiar los elaborados para cada unidad)	Nivel de Contribución: (ALTA – MEDIA-BAJA: Al logro de los Resultados de Aprendizaje del perfil de egreso de la Carrera)			Evidencias de Aprendizaje: Son los productos generados por el estudiante, que demuestran los aprendizajes alcanzados según los criterios de evaluación.
	A ALTA	B MEDIA	C BAJO	
<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa las filosofías de calidad y su impacto en el turismo bajo condiciones de estudio teórico para fundamentar su aplicación. 	X			Informes escritos, presentaciones grupales.
<ul style="list-style-type: none"> • Maneja las normas y prácticas de gestión de calidad en el sector turístico para mejorar la operación. 	X			Proyectos , Evaluaciones, Talleres
<ul style="list-style-type: none"> • Diseña un sistema de gestión de calidad que integra normas y herramientas para optimizar el servicio turístico. 	X			Evaluaciones prácticas, informes de proyectos. Informe de gira académica

11. BIBLIOGRAFÍA

11.1 BIBLIOGRAFÍA FÍSICA
11.1.1 BÁSICA:
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio Sierra R. Roberto CODEU • Gestión integral de la calidad Cuatrecasas Lluís Gestión 2000 • Calidad total en las empresas turísticas. Ramírez Cavassa César. Editorial trillas • Calidad total y productividad Gutiérrez Pulido Humberto McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. • Gestión de la calidad y diseño de organizaciones Moreno-Luzón María D. Pearson Educación S.A.
11.1.2 COMPLEMENTARIA:
HernándezCastillo,C. (2009).Calidad en el servicio. Trillas. Durán, J. P., & Fresco, J. P.D. (2006).Certificación ymodelos de calidad en hostelería yrestauración. Ediciones Díazde Santos.
11.2 BIBLIOGRAFÍA DIGITAL
11.2.1 BÁSICA (Libros digitales desde el repositorio de la Institución)



11.2.2 COMPLEMENTARIA (Libros digitales de libre acceso)

<https://www.youtube.com/watch?v=suX24keQAUg>
<https://www.youtube.com/watch?v=dSXJZafkhZc>
<https://www.youtube.com/watch?v=JavRtuRMpfE>
<https://www.youtube.com/watch?v=gsVmdeflLfq>
<https://www.youtube.com/watch?v=digUBwdEB-8>

11.3 WEBGRAFÍA: (Recursos procedentes de Internet en el área de estudio de libre acceso)

<https://www.iso.org/>
<http://www.aenor.es/aenor/certificacion/setores/turismo.asp#.VzLbN1XhDIU>
www.normalizacion.gob.ec

12. PERFIL DEL DOCENTE:

Ing en ecoturismo, magister, en Ecoturismo y desarrollo comunitario, auiitor ISO 9001-2008.



RESPONSABLE(S) DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO:	Nombre: Ing. PAULA ELIZABETH MORENO AGUIRRE

LUGAR Y FECHA:	Riobamba, 21 de marzo de 2025
----------------	-------------------------------

REVISIÓN Y APROBACIÓN



e2d7a6d6-830a-42c9-af1f-
b0461162b661

VICTOR MEDARDO VELASCO SAMANIEGO
DIRECTOR DE CARRERA



ANEXOS

PONDERACIÓN PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE POR ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:

COMPONENTE	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	Primer Parcial %(Puntos):	Segundo Parcial %(Puntos):
Aprendizaje en contacto con el docente	<ul style="list-style-type: none">• Conferencias, Seminarios, Estudios de Casos, Foros, Clases en Línea, Servicios realizados en escenarios laborables. Experiencias colectivas en proyectos: sistematización de prácticas de investigación-intervención, construcción de modelos y prototipos, proyectos de problematización, resolución de problemas, entornos virtuales, entre otros. Evaluaciones orales, escritas entre otras.	35%	35%
Aprendizaje práctico-experimental	<ul style="list-style-type: none">• Actividades desarrolladas en escenarios experimentales o laboratorios, prácticas de campo, trabajos de observación, resolución de problemas, talleres, manejo de base de datos y acervos bibliográficos entre otros.	35%	35%
Aprendizaje autónomo	<ul style="list-style-type: none">• Lectura, análisis y comprensión de materiales bibliográficos y documentales tanto analógicos como digitales, generación de datos y búsqueda de información, elaboración individual de ensayos, trabajos y exposiciones.	30%	30%
PROMEDIO		100%- 10	100%- 10

La calificación de cada componente se ponderará sobre 10 puntos, debiendo realizar una regla de 3 en base al porcentaje de cada uno de ellos para obtener una calificación final sobre 10.

Documento Generado el: 21 de abril de 2025 a las 22:21:04
Fuente: Sistema Informático de Control Académico - Uvirtual