

**PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

PROGRAMA DE ASIGNATURA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CLAVE: E-GECA-1

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante propondrá acciones de mejora, considerando las herramientas de medición, estandarización de los procedimientos, distintivos y certificaciones para contribuir a la calidad de los servicios turísticos.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Planear la prestación de los servicios turísticos, a través del uso herramientas especializadas, estándares de calidad y procesos de innovación, desde un enfoque de economía social solidaria con apego a la normatividad vigente, para contribuir al desarrollo local sustentable y del sector turístico.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	3	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	Calidad en el servicio	5	5	10
II.	Instrumentos y herramientas de calidad	8	17	25
III.	Estandarización de procesos y mejora continua	17	23	40
Totales		30	45	75

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Organizar los recursos de los prestadores de servicios turísticos a través de herramientas y técnicas administrativas bajo un enfoque sustentable para el logro de objetivos establecidos.	Formular planes y programas operativos acorde a las necesidades de las organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas especializadas, bajo un enfoque social y solidario para contribuir al alcance de objetivos.	Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo general de la organización - Objetivos específicos por áreas - Actividades y metas a realizar - Estrategias de trabajo - Estrategias de mercadotecnia - Plazo de ejecución de las actividades - Asignación de responsabilidades - Presupuesto por áreas
Operar áreas y procesos de las empresas de servicios turísticos a través del cumplimiento de la normativa, políticas de la economía social, procedimientos, estándares de calidad y uso de sistemas de información para lograr la satisfacción del cliente.	Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa y filosofía institucional, para estandarizar la prestación de los servicios.	Elaborar un manual de procedimientos de las actividades operativas de una organización de servicios turísticos que contenga: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional) - Alcance - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma - Responsable de las actividades - Registros - Documentos de referencia - Glosario

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Calidad en el Servicio			
Propósito esperado	El estudiante propondrá estrategias de atención y servicio al cliente alineados a los estándares de calidad.			
Tiempo Asignado	Horas del Saber	5	Horas del Saber Hacer	5
				10

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos y teorías de la calidad.	<p>Definir el concepto de calidad.</p> <p>Identificar los elementos de la calidad y servicio de acuerdo con los principales autores: Jan Carlzon, Deming, Juran, Crosby, Taguchi e Ishikawa.</p>	Determinar los elementos de la calidad en los servicios turísticos.	Desarrollar el pensamiento analítico para determinar acciones de servicio al cliente que cumplan con sus expectativas.
Servicio al cliente.	<p>Describir la importancia de la calidad en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Identificar tipos de clientes y sus características.</p>	Determinar tipos de clientes en organizaciones turísticas.	
	<p>Distinguir los conceptos de calidad en el servicio al cliente, elementos tangibles e intangibles de la calidad.</p> <p>Identificar los elementos del servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacto cara a cara - Relación con el cliente 	Verificar los elementos del servicio al cliente en la prestación de servicios turísticos.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia - Reclamos y cumplimientos - Instalaciones 		
	Describir los momentos de la verdad en el ciclo del servicio al cliente.	Determinar momentos de la verdad en la prestación de servicios turísticos.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Práctica situada Trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante comprenderá los conceptos y elementos de la calidad y de servicio al cliente, su importancia en la prestación de servicios turísticos, reconociendo los momentos de la verdad en el ciclo de atención al cliente.	<p>A partir de una visita a una empresa del sector turístico, elabora un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Portada - Introducción - Tabla de contenido - Momentos de la verdad del ciclo del servicio. - Descripción de acciones de servicio al cliente implementadas. - Comparación de las teorías con la calidad en el servicio prestado. - Conclusiones - Lista de referencias 	<p>Rúbrica Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Instrumentos y herramientas de calidad.					
Propósito esperado	El estudiante evaluará la satisfacción de los clientes para proponer acciones de mejora en la calidad de los servicios turísticos.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	8	Horas del Saber Hacer	17	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Instrumentos de medición para la satisfacción del cliente.	Identificar las características y componentes de los instrumentos de medición en la satisfacción del cliente: observación, lista de verificación, cuestionario, encuesta, entrevista.	Formular instrumentos de medición en la satisfacción del cliente.	Promover el sentido de planificación a través del uso de las herramientas de calidad para mejorar la satisfacción de los clientes.
	Definir la metodología de formulación de instrumentos de medición en la satisfacción de cliente.	Establecer instrumentos de medición en la prestación y posterior a la operación de los servicios turísticos.	
Herramientas de calidad.	Identificar la utilidad y aplicación de las herramientas de calidad: - Diagrama causa-efecto (Diagrama de Ishikawa) - Hojas de comprobación (Hojas de verificación)	Detectar áreas de oportunidad en la prestación de los servicios turísticos.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

	<ul style="list-style-type: none"> - Gráficos de control - Histograma - Diagrama de Pareto - Diagrama de dispersión - Estratificación <p>Describir el proceso de aplicación de las herramientas de calidad.</p>		
	<p>Distinguir el proceso de análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de herramientas de calidad.</p>	<p>Proponer acciones de mejora en los servicios turísticos.</p>	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Equipos colaborativos Trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante aplica instrumentos de medición para identificar la satisfacción del cliente en la prestación de servicios, así como el uso de herramientas de calidad para la presentación de propuestas de mejora.	<p>A partir de un caso del sector turístico, elabora un reporte de evaluación de la calidad que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portada. - Instrumento de medición aplicado para la satisfacción del cliente. - Descripción del instrumento de medición de la satisfacción del cliente. - Herramientas de calidad aplicadas y su justificación. - Resultados del Análisis e interpretación de la información obtenida - Lista de referencias. 	Rúbrica Lista de cotejo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Estandarización de procesos y mejora continua.					
Propósito esperado	El estudiante propondrá procedimientos y certificaciones de calidad para estandarizar la prestación de los servicios turísticos.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	17	Horas del Saber Hacer	23	Horas Totales	40

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Mapeo y estandarización de procesos.	Diferenciar los conceptos de mapeo de procesos, indicadores, estandarización, mejora continua y calidad total, así como su importancia en los servicios turísticos.	Establecer la importancia del mapeo de procesos en la estandarización de los servicios turísticos.	Asumir la responsabilidad y disciplina como elementos fundamentales para la implementación de mejoras en los servicios turísticos de manera individual y en equipo.
Diseño de indicadores.	Identificar la importancia de la elaboración de indicadores en la prestación de servicios turísticos y su relación con la mejora continua. Describir el proceso de elaboración e interpretación de los indicadores de calidad en el sector turístico.	Proponer indicadores orientados a medir la operación conforme a los estándares de calidad establecidos.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

<p>Elaboración de manual de procedimientos.</p>	<p>Identificar la estructura de un procedimiento de calidad en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Describir las técnicas de recolección de información de los procedimientos de calidad y su aplicación.</p> <p>Identificar la estructura de procedimientos de calidad: objetivos, alcance, políticas de operación, descripción narrativa de las actividades, flujograma, registros, documentos de referencia, glosario, etc.</p>	<p>Formular procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos.</p>	
<p>Distintivos y certificaciones.</p>	<p>Definir el concepto de distintivo y certificación en el sector turístico.</p> <p>Identificar los distintivos y certificaciones vigentes aplicables al sector turístico.</p>	<p>Desarrollar servicios turísticos que contribuyan a la obtención de los distintivos y certificaciones vigentes aplicables al sector turístico.</p>	
<p>Plan de mejora continua.</p>	<p>Definir la mejora continua y los elementos que integran un plan de mejora continua en el sector turístico.</p>	<p>Elaborar planes de mejora continua en servicios turísticos.</p>	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Equipos colaborativos Trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante presenta el mapeo de procesos de algunos servicios turísticos para estandarizar y proponer mejoras, elaborando indicadores de calidad.	<p>A partir de un proyecto colaborativo, identificar el proceso, participantes y documentación necesaria para ofrecer servicios turísticos estandarizados, elaborando el mapeo de procesos y procedimientos que incluyan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Alcance - Políticas de operación - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma - Registros - Documentos de referencia - Glosario 	<p>Rúbrica Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Lic. en Administración de la Calidad, Lic. Administración de la Calidad y la Productividad, Lic. en Gestión y Desarrollo Turístico, Lic. Administración, Lic. en Turismo, Ing. Industrial, o licenciatura en áreas económico-administrativas.	Habilidades en manejo de grupos, uso de herramientas didácticas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, instrumentos de evaluación y uso de herramientas digitales.	2 años de experiencia en empresas turísticas como jefe/coordinador del Área de Calidad, auditor interno del SGC de una empresa turística, cursos relacionados a la gestión de la calidad, servicio y atención al cliente, auditor de calidad, consultor o responsable de la implementación de sistemas de gestión de calidad. 2 años de experiencia docente.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Gutiérrez Pulido, Humberto	2020	Calidad Total y Productividad	México	McGraw Hil	978-1456277130
Hernández Castillo, Claudia	2020	Calidad en el Servicio	México	Trillas	978-6071739254
Platas García, José Armando y Cervantes Valencia María Isabel	2021	Gestión integral de la calidad: Un enfoque por competencias	México	Grupo Editorial Patria.	978-6077446774
R. Evans James y William M. Lindsay	2020	Administración y control de la calidad	México	Cengage Learning.	978-6075269269
Soret Los Santos, Ignacio y De Obesso Arias, María Mercedes	2020	Gestión de la calidad	México	ESIC.	978-8417914912

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Romero Fernández, Ariel	01/04/2022	Procedimiento para el mejoramiento de la gestión de los servicios de alojamiento en hoteles de destinos de sol y playas.	https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2803/2765
Nereysi Zavala-Choez, Flor	18/07/2020	La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicio.	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687
Monroy Ceseña, Mauro Alejandro	2019	Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.	https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	