

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN
TURISMO ÁREA HOTELERÍA
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

ASIGNATURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Competencias	Coordinar la prestación de servicios turísticos, a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, desde un enfoque sustentable y en apego a la normativa, para contribuir a la rentabilidad de las organizaciones y competitividad del sector turístico.
2. Cuatrimestre	Segundo
3. Horas Teóricas	31
4. Horas Prácticas	44
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de Aprendizaje	El alumno 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

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Calidad en el servicio	6	4	10
II. Instrumentos y herramientas de calidad	10	20	30
III. Estandarización de procesos y mejora continua	15	20	35
Totales	31	44	75

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Calidad en el servicio
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	4
4. Horas Totales	10
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá acciones de servicio al cliente para cumplir con las expectativas de los clientes.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Conceptos y teorías de la calidad	Definir el concepto de calidad. Identificar los elementos de la calidad y servicio de acuerdo a los principales autores: Jan Carlzon, Deming, Juran, Crosby, Taguchi e Ishikawua.		Analítico Observador Organizado Responsable

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicio al cliente	<p>Explicar la importancia de la calidad en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Identificar tipos de clientes.</p> <p>Explicar los conceptos de calidad en el servicio al cliente, elementos tangibles e intangibles de la calidad.</p> <p>Explicar los elementos del servicio al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contacto cara a cara - Relación con el cliente - Correspondencia - Reclamos y cumplimientos - Instalaciones <p>Describir los momentos de la verdad en el ciclo del servicio al cliente.</p>	<p>Determinar los elementos del servicio al cliente y momentos de la verdad en la prestación de servicios turísticos.</p>	<p>Analítico</p> <p>Observador</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una visita a una empresa del sector turístico, elaborara un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<ol style="list-style-type: none">1. Comprender los conceptos y elementos de la calidad y servicio.2. Identificar la importancia de la calidad en la prestación de servicios turísticos.3. Comprender los conceptos de calidad en el servicio al cliente y los elementos tangibles e intangibles.4. Identificar los elementos del servicio al cliente.5. Comprender los momentos de la verdad en el ciclo del servicio al cliente.	<p>Reporte Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Práctica situada Trabajo de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Instrumentos y herramientas de calidad
2. Horas Teóricas	10
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	30
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno evaluará la satisfacción de los clientes para proponer acciones de mejora en la calidad de los servicios turísticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Instrumentos de medición para la satisfacción del cliente	<p>Identificar las características de los instrumentos de medición en la satisfacción del cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Cuestionario - Observación - Encuesta - Lista de verificación <p>Explicar la metodología de formulación de instrumentos de medición en la satisfacción de cliente.</p>	<p>Formular instrumentos de medición en la satisfacción del cliente.</p>	<p>Analítico Observador Organizado Proactivo Responsable Creativo</p>
Herramientas de calidad	<p>Explicar las características de las herramientas cuantitativas de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama causa-efecto (Diagrama de Ishikawa) - Hojas de comprobación (Hojas de verificación) - Gráficos de control - Histograma - Diagrama de Pareto 	<p>Detectar áreas de oportunidad en la prestación de los servicios turísticos.</p> <p>Proponer acciones de mejora en los servicios.</p>	<p>Analítico Observador Organizado Proactivo Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de dispersión - Estratificación <p>Describir el proceso de aplicación de las herramientas cuantitativas de calidad.</p> <p>Explicar el proceso de análisis e interpretación de la información obtenida en la aplicación de herramientas cuantitativas de calidad.</p>		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso del sector turístico, elaborará un reporte de evaluación de la calidad que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.- Conclusiones.	<ol style="list-style-type: none">1. Comprender la metodología de formulación de instrumentos de medición en la satisfacción de cliente.2. Identificar las herramientas cuantitativas de calidad y su aplicación.3. Comprender el proceso de análisis e interpretación de la información obtenida.	<p>Estudio de casos Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Ejercicios prácticos Trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Estandarización de procesos y mejora continua
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá procedimientos y certificaciones de calidad para estandarizar la prestación de los servicios turísticos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Estandarización en los servicios	<p>Explicar los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estandarización. -Variabilidad. -Sistematización. -Mejora continua. -Calidad total. <p>Identificar los elementos del sistema de gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Estructura organizacional. -Planificación. -Recursos. -Procesos. -Procedimientos. <p>Explicar la importancia del trabajo bajo premisas de la calidad en organizaciones turísticas.</p>		<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Indicadores como herramienta de verificación y control	<p>Identificar la importancia de los indicadores de calidad. Explicar las características estructurales de los indicadores de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre - Formas de cálculo - Unidades - Glosario <p>Identificar los elementos de interpretación de indicadores de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Variables - Definiciones - Contenidos (Fuentes de información) 	Evaluar la calidad en la operación de los servicios turísticos.	<p>Analítico Observador Organizado Proactivo Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
<p>Procedimientos de calidad en la prestación de los servicios turísticos.</p>	<p>Describir las técnicas de recolección de información de los procedimientos de calidad y su aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observación - Entrevista - Material documental <p>Explicar la estructura de procedimientos de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Alcance - Políticas de operación - Descripción narrativa de las actividades - Flujograma - Registros - Documentos de referencia - Glosario <p>Explicar el uso y aplicación de la herramienta de diagrama de flujo.</p> <p>Explicar el uso del software de diagramación.</p>	<p>Formular procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos.</p>	<p>Analítico Observador Organizado Proactivo Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distintivos y certificaciones	<p>Definir el concepto de distintivo y certificación en el sector turístico.</p> <p>Explicar los distintivos vigentes aplicables al Turismo establecidos por SECTUR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa Moderniza - Punto Limpio - Programa de calidad distintivo S - Programa Manejo de los Alimentos, Distintivo H <p>Identificar las certificaciones de mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO 9001:2015 - Ki- Wo Tsukau 	Prestar servicios turísticos acordes a los distintivos establecidos por SECTUR y las certificaciones de mejora continua.	<p>Analítico</p> <p>Observador</p> <p>Organizado</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso del sector turístico, que considera una problemática de calidad, elaborará un informe que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnica utilizada en la recolección de información para documentar procedimientos y su justificación - Propuesta de procedimientos de calidad desarrollados: Objetivos, alcance, políticas de operación, descripción narrativa de las actividades, flujograma, registros, documentos de referencia y glosario - Distintivo o certificación aplicable y su justificación. - Análisis de situaciones que requieren ser controladas y medidas con indicadores. - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos relacionados con la estandarización de servicios. 2. Comprender las características e importancia de los elementos de interpretación de los indicadores. 3. Identificar las técnicas de recolección de información de procedimientos, su aplicación y estructura. 4. Comprender el uso y aplicación de la herramienta de diagrama de flujo. 5. Identificar los distintivos vigentes aplicables al Turismo establecidos por SECTUR y las certificaciones de mejora continua. 	<p>Estudio de casos Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Ejercicios prácticos Aprendizaje auxiliado por las tecnologías de la información	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos Software de diagramación

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades.	<p>Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico - Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos. - Análisis de los reportes históricos.
Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas.	<p>Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga:</p> <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

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios.</p>	<p>Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <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
<p>Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos.</p>	<p>Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <p>Perfil del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales del puesto - Ubicación en organigrama - Condiciones de trabajo - Requisitos del puesto - Conocimientos, habilidades y experiencias - Valores, disciplina y conducta <p>Descripción del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre del puesto - Área de adscripción - A quien reporta - Quienes le reportan - Objetivos - Funciones generales y su frecuencia - Funciones específicas y su frecuencia - Interrelación con otros departamentos - Reportes que genera

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización</p>	<p>Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listas de verificación - Incidencias observadas - Formatos de control - Reportes de operación de las áreas - Indicadores de desempeño - Conclusiones
<p>Evaluar resultados de la operación de los servicios turísticos haciendo uso de técnicas de control, software especializado, análisis de indicadores para proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios</p>	<p>Elabora un plan de acciones de mejora de la operación de las áreas, que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de análisis de resultados - Metas e indicadores del área - Líneas de acción - Actividades - Evidencias - Cronograma de aplicación

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	

GESTIÓN DE LA CALIDAD

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Alonso Almeida Mar, Barcos Redín y Juan Ignacio Martín Castilla	(2006)	<i>Gestión de la calidad para procesos turísticos</i>	Madrid	España	Síntesis
Gutiérrez Pulido, Humberto	(2010)	<i>Calidad Total y Productividad</i>	Distrito Federal	México	Mc Graw Hill
Hernández Castillo, Claudia	(2009)	<i>Calidad en el Servicio</i>	Distrito Federal	México	Trillas
Cantú Delgado, Humberto	(2007)	<i>Desarrollo de una cultura de calidad</i>	Distrito Federal	México	Mc Graw Hill
Oakland John S.	(2007)	<i>Administración por calidad total</i>	Distrito Federal	México	Grupo Editorial Patria.
R. Evans James y William M. Lindsay	(2015)	<i>Administración y control de la calidad</i>	Ciudad de México	México	CENGAGE learning
Escalante Vázquez Edgardo J.	(2009)	<i>Análisis y mejoramiento de la calidad</i>	Distrito Federal	México	Limusa
Camisón Zornoza, César y González Cruz, Tomás	(2006)	<i>Gestión de la calidad</i>	Distrito Federal	México	Pearson Prentice Hall

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2017	