

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

Programa Educativo: LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO	Facilitador: ING. EMMANUEL CASTILLO SEGOVIA
Cuatrimestre: 7 "M"	Periodo Escolar: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2020

1. DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Calidad y Responsabilidad Social				
Competencia(s) que desarrolla:	Gestionar el desarrollo sustentable del sector turismo, a través del diseño e implementación de productos innovadores y administración de organizaciones turísticas, considerando las políticas públicas, el marco legal vigente, tecnologías de gestión y distribución del turismo, así como sistemas de calidad aplicables, para contribuir a la planificación colaborativa y competitividad de la industria turística.				
Horas prácticas:	40	Horas teóricas:	35	Horas totales:	75
Objetivo:	El alumno propondrá acciones de mejora y de responsabilidad social en organizaciones turísticas, considerando planes de gestión de calidad, distintivos, certificaciones y normativa aplicable, para contribuir a la competitividad del sector.				
Nombre de las unidades temáticas:	1. Herramientas de calidad 2. Responsabilidad social en el sector turístico. 3. Gestión de calidad				

2. DATOS DE LAS UNIDADES TEMÁTICAS

Número y nombre de la unidad temática	Objetivo general por unidad temática	Temas de cada unidad temática
1. Herramientas de calidad	El alumno diagnosticará la calidad en los servicios ofertados por las empresas turísticas, para contribuir a la mejora continua en sus procesos.	Elementos básicos de la calidad. Herramientas de mejora de la calidad.
2. Responsabilidad social en el sector turístico.	El alumno propondrá acciones de responsabilidad social en organizaciones turísticas, para contribuir a la inclusión y competitividad del sector turístico.	Distintivos y reconocimientos aplicables. Normativa relacionada a la Responsabilidad Social en el Turismo.
3. Gestión de calidad	El alumno propondrá planes y auditorías de calidad, para la mejora continua de las organizaciones turísticas	Sistemas de gestión de calidad. Calidad en el turismo. Plan de gestión de calidad. Auditorías de calidad.

3. SECUENCIA DIDÁCTICA POR UNIDAD TEMÁTICA(UNA TABLA POR UNIDAD DE CURSO)

Unidad:	Herramientas de calidad	Duración (Horas)*:	20
Objetivo de unidad:	El alumno diagnosticará la calidad en los servicios ofertados por las empresas turísticas, para contribuir a la mejora continua en sus procesos.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Identificar el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas.

Definir la terminología de la gestión de calidad:

- Política de la calidad
- Objetivo de la calidad
- Alta dirección
- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Aseguramiento de la calidad.

Explicar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación:

1. Diagrama de afinidad
2. Diagrama de relaciones
3. Diagrama de Árbol
4. Matrices de priorización
5. Diagramas Matriciales
6. Diagrama de proceso de decisión
7. Diagrama de flechas

Describir el diagnóstico situacional de mejora de la calidad de empresas turísticas.

	<p>Elaborar diagnósticos situacionales de mejora de la calidad de empresas turísticas.</p>	<p>Analítico Organizado Responsable Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación</p>
--	--	---

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de un caso de una empresa turística, realiza un reporte que incluya:

- Datos de la empresa
- Descripción de los servicios
- Herramientas de calidad aplicadas y su justificación.
- Resultados de la aplicación
- Propuesta de mejora a los servicios
- Conclusiones

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
Encuadre del curso. *Contrato de aprendizaje. *Cuestionario diagnóstico	*Comprender el concepto de gestión de la calidad y su importancia en las organizaciones turísticas. *Identificar la terminología de gestión de la calidad. *Analizar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios, y sistemática de aplicación. *Reporte de diagnóstico de calidad de una empresa.	*Exposición del diagnóstico de la calidad, aplicada a una empresa. *Revisión de apuntes. *Retroalimentación de aprendizajes de la unidad
Medios y materiales didácticos:	Internet, Bibliografía	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, Método de casos	
Técnicas de enseñanza:	Lluvia de ideas, Interrogatorio, Panel	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas conceptuales , Mapas mentales	
Evidencias de aprendizaje:	mapa conceptual, ejercicios de aplicación de las herramientas, reporte de investigación, exposición.	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Pruebas de Rendimiento	Tipo de Instrumento	
		Pruebas de respuesta simple	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Exposiciones orales	Guía de observación	30 %
	Informes	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Portafolio de evidencias	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Mapa conceptual	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Contrato de aprendizaje	Escala estimativa	10 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	22/10/2020		

3. SECUENCIA DIDÁCTICA POR UNIDAD TEMÁTICA(UNA TABLA POR UNIDAD DE CURSO)

Unidad:	Responsabilidad social en el sector turístico.	Duración (Horas)*:	20
Objetivo de unidad:	El alumno propondrá acciones de responsabilidad social en organizaciones turísticas, para contribuir a la inclusión y competitividad del sector turístico.		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Definir el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos.

Identificar los tipos de distintivos y reconocimientos de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE):

- Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)
- ISO 26000
- Empresa Familiarmente Responsable (STPS)
- Distintivo Empresa Incluyente (STPS)

- Sello Turismo Incluyente
- Turismo de Inclusión a personas con discapacidad
- Reconocimiento Mejores Empresas para Trabajar (GREAT PLACE TO WORK)
- Certificación de equidad de género (STPS)

Identificar prácticas de políticas de Turismo sostenible:

- Empleo pleno y productivo
- Trabajo Decente.
- Reducir la pobreza a través del Turismo

Identificar normativa relacionada con responsabilidad social:

- NOM para la igualdad laboral entre hombres y mujeres (NMX-R-025-SCFI-2008)
- ISO 26:000 Responsabilidad social

	<p>Prestar servicios turísticos acordes a los distintivos establecidos en las ESR. Proponer acciones de responsabilidad social a empresas turísticas.</p>	<p>Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación</p>
--	---	--

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de un caso del sector turístico, elabora un reporte que contenga:

- Objetivos de la propuesta
- Distintivos y reconocimientos de responsabilidad social identificados
- Normativa de responsabilidad social relacionada y su justificación
- Conclusiones y recomendaciones
- Referencias consultadas

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
*Cuestionario diagnostico *Enviar lectura sobre responsabilidad social	*Identificar el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos. *Identificar los tipos de distintivos y reconocimientos de responsabilidad social en las empresas (RSE). *Analizar las practicas de políticas de turismo sostenible. *Identificar la normatividad relacionada con responsabilidad social *Reporte de casos de empresas con RSE	*Exposiciones sobre empresas que tengan alguno de los diferentes distintivos y reconocimientos de responsabilidad social. *Revisión de actividades *Retroalimentación
Medios y materiales didácticos:	Internet, Bibliografía	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, Método de casos	
Técnicas de enseñanza:	Lluvia de ideas, Panel	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas conceptuales , Gráficas	
Evidencias de aprendizaje:	mapa mental sobre responsabilidad social, cuadro sinoptico de los distintivos, ensayo sobre las RSE, Examen	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Pruebas de Rendimiento	Tipo de Instrumento	
		Pruebas orales	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
	Ensayos	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Informes	Escala estimativa	20 %
	Pruebas de Rendimiento	Lista de Cotejo o verificación	40 %
	Mapa mental	Lista de Cotejo o verificación	20 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	11/11/2020		

3. SECUENCIA DIDÁCTICA POR UNIDAD TEMÁTICA(UNA TABLA POR UNIDAD DE CURSO)

Unidad:	Gestión de calidad	Duración (Horas)*:	35
Objetivo de unidad:	El alumno propondrá planes y auditorías de calidad, para la mejora continua de las organizaciones turísticas		
Tipos de Saberes			
Saber	Saber Hacer	Ser	

Identificar el concepto de Sistemas de Gestión de calidad y su importancia.

Identificar las normas relacionadas con sistemas de Gestión de la calidad, alcance y aplicación:

- ISO 9001
- ISO 9004
- ISO 14001

Identificar la relación de los sistemas de gestión de calidad con la prestación de servicios turísticos.

Reconocer los distintivos vigentes aplicables al turismo establecidos por la SECTUR.

Identificar las certificaciones turísticas vigentes en segmentos especializados, su importancia y aplicación.

Describir el concepto de Plan de Calidad y los elementos que lo conforman:

- Objetivos de calidad
- Alcance
- Normas, estándares y certificaciones aplicables a la propuesta del producto turístico
- Identificación y justificación de procesos a certificar
- Definición de requisitos
- Programa de acción
- Estrategia de control de calidad
- Conclusiones y recomendaciones
- Referencias consultadas

Describir las etapas de elaboración del plan de calidad:

- Identificar la necesidad
- Definir los requisitos
- Establecer el alcance del Plan

PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS

- Preparación del plan
- Contenido del plan
- Revisión e implementación

Definir el concepto de auditoría de calidad y su importancia.

Describir el proceso de auditorías de calidad.

	<p>Proponer certificaciones turísticas de acuerdo a las necesidades de la organización.</p> <p>Elaborar planes de gestión de calidad en organizaciones turísticas.</p> <p>Realizar auditorías de calidad en organizaciones turísticas.</p>	<p>Analítico Objetivo Responsable Organizado Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación</p> <p>Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación</p> <p>Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación</p>
--	--	--

Resultado de la unidad de aprendizaje

A partir de la integración de un proyecto, elabora una propuesta de gestión de calidad para una empresa turística el cual incluya:

- Datos generales
- Distintivos aplicables y su justificación
- Plan de gestión de calidad:
 - a) Objetivos de calidad
 - b) Alcance
 - c) Normas, estándares y certificaciones aplicables a la propuesta del producto turístico
 - d) Identificación y justificación de procesos a certificar
 - e) Definición de requisitos
 - f) Programa de acción

- g) Estrategia de control de calidad
- h) Conclusiones y recomendaciones
- i) Referencias consultadas

- Plan de auditoría

**PLANEACIÓN DIDÁCTICA DESDE LA ENSEÑANZA
BASADA EN COMPETENCIAS**

Secuencia didáctica		
Actividades iniciales	Actividades de desarrollo	Actividades finales
*Cuestionario diagnóstico. *Enviar información sobre terminología de gestión de la calidad	*Identificar el concepto de sistemas de gestión de la calidad, su importancia, normas aplicables y la relación con la prestación de servicios turísticos. *Distinguir las certificaciones turísticas de segmentos especializados, su importancia y aplicación. *Identificar el concepto, elementos y etapas del plan de calidad. *Diseño de un sistema básico de un sistema de gestión de la calidad aplicado a una empresa turística.	*Exposición de diseño de sistema de gestión. *Examen *Revisión de actividades *Retroalimentación final y cierre del curso
Medios y materiales didácticos:	Internet, Bibliografía	
Estrategias de enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, Método de casos	
Técnicas de enseñanza:	Interrogatorio, Panel	
Estrategias de aprendizaje:	Mapas conceptuales , Mapas mentales, Gráficas	
Evidencias de aprendizaje:	mapa conceptual del sistema de gestión de calidad, cuadro sinoptico de normas aplicables al turismo, rubrica para el diseño de un sistema básico de gestión, examen	

4. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE			
Tipo de Evaluación	Estrategia de Evaluación	Instrumento de Evaluación	
Evaluación Diagnóstica:	Pruebas de Rendimiento	Tipo de Instrumento	
		Pruebas orales	
Evaluación Formativa:		Tipo de instrumento	Valor del instrumento (%)
		Exposiciones orales	Guía de observación
	Proyectos	Lista de Cotejo o verificación	20 %
	Pruebas de Rendimiento	Examen	40 %
	Mapa conceptual	Rúbrica	20 %
			100 %
Evaluación Sumativa (Fecha de asignación de la calificación)	09/12/2020		
5. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO INTEGRADOR (Requisitar únicamente para asignaturas integradoras)			
Objetivo:			
Asignaturas que contribuyen a la competencia específica:			
Componentes del proyecto:			

ING. EMMANUEL CASTILLO SEGOVIA

Elaboró

El Nith, Ixmiquilpan, Hidalgo

Lugar

MTRO. ROMÁN BRAVO CADENA

Vo. Bo. del Director del PE

04/09/2020

Fecha de elaboración