

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Administración de la Calidad en los Servicios Turísticos
Clave de la asignatura:	TSD-2206
SATCA¹:	2-3-5
Programa educativo:	Licenciatura en Turismo
Especialidad:	Turismo Sostenible y Promoción Turística

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

La materia de administración de la calidad en el servicio es una asignatura de especialidad, ésta constituye un pilar básico en la formación profesional del Licenciado(a) en Turismo con especialidad en turismo sostenible y promoción turística, su aporte al perfil de egreso es para aplicar las herramientas de calidad para la administración, mejora y control de la calidad en los servicios o sector turístico

La importancia de la asignatura radica que si bien, algunos empleadores turísticos pueden no tener sistemas de calidad robustos y documentados, la mejora en la prestación de los servicios turísticos es una constante, es por ello que muchas empresas, sabiendo esto emplean herramientas como son las encuestas de servicio y auditorías para verificar la calidad de los mismos, para implantar acciones de mejora, por lo que se requiere aplicar herramientas de calidad para el control e identificación de problemas de calidad en el servicio y elaborar programas de mejora.

La materia de administración de la calidad en los servicios turísticos consiste en aplicar el proceso administrativo y/o de calidad para documentar programas o proyectos de mejora, mediante un diagnóstico, aplicando las herramientas de calidad para determinar un problema o área de oportunidad en el servicio o empresa turística, para establecer un conjunto de acciones o estrategias mediante programas y planes de implantación, así como el uso de medios y registros administrativos para la supervisión de las mismas.

La materia de administración de la calidad en los servicios turísticos se relaciona con los temas de calidad en el servicio, administración de empresas turísticas y gestión del desarrollo turístico, elaboración y evaluación de proyectos turísticos y las siguientes competencias específicas conocer los sistemas de calidad para lograr el desarrollo sustentable y satisfacción del cliente, capacidad para coordinar los recursos de empresas

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

turísticas, elaboración de planes y proyectos turísticos lo cual permite generar proyectos integradores sobre la gestión y administración de empresas turísticas con enfoques de calidad y mejora del servicio.

Intención didáctica

La materia de administración de la calidad en los servicios turísticos su enfoque es sobre la aplicación del proceso administrativo en la mejora de la calidad del servicio turístico y empleo de las diferentes herramientas de calidad para un diagnóstico claro del problema u área de oportunidad y el desarrollo e implantación de programas y planes de mejora.

Por este motivo el programa de esta materia se integra por cuatro temas:

En el primer tema, la administración desde la perspectiva de la calidad es para identificar las etapas del ciclo de la calidad y/ proceso administrativo para la mejora continua de los servicios turísticos. Se desarrolla un análisis de la planeación, organización, talento humano y los diferentes procesos de una empresa turística, para elaborar un plan de mejora del talento humano, en temas y enfoques de calidad.

En el segundo tema, herramientas de calidad, se identifican las diferentes herramientas que son más comunes en su aplicación en el sector turístico, se continua con el objeto de estudio (empresa turística), para determinar el problema o área de oportunidad, y elaborar un informe de diagnóstico, se podrá optar por diseñar o realizar una encuesta de servicio y/o auditoria para elaborar el informe respectivo.

En el tercer tema, desarrollo de un programa de calidad en el servicio, se continua con la aplicación de las herramientas de calidad para identificar y determinar los cursos de acción o estrategias, y se documenta un programa de mejora.

En el cuarto tema, implantación de un programa de calidad en el servicio se elabora un plan de implantación, en el que se establecen los tiempos de ejecución y mediante registros y controles administrativos como son las bitácoras y minutas de trabajo se da el seguimiento a la implementación del programa de mejora, y mediante estrategias de comunicación y manejo de relaciones humanas, se busca el compromiso ejecutivo y conocimiento de las estrategias, para lograr los resultados esperados, cada tema va generando el portafolio de evidencias.

Se recomienda que él o la docente que imparta esta asignatura tenga un perfil en el área de la administración, de calidad y/o recursos humanos y/o gestión del talento humano, así como experiencia en los procesos de calidad en los servicios turísticos.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico de Zacatepec, abril de 2022.	Representantes de la academia de Licenciatura en Turismo.	<p>Propuesta de especialidades para el periodo agosto-diciembre 2022.</p> <p>Presentación de propuesta de la especialidad: Turismo sostenible y promoción turística.</p> <p>Reuniones de trabajo para el Desarrollo de contenidos de la especialidad.</p> <p>Reunión de la academia de Licenciatura en Turismo, egresados de la carrera y expertos del sector productivo y prestadores de servicio para definir y validar contenidos de la especialidad</p> <p>Reunión informativa sobre los resultados con el grupo de interés.</p> <p>Reuniones de trabajo para el desarrollo final de los contenidos de las asignaturas de la especialidad.</p>

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura

Aplicar los métodos, técnicas y procedimientos para la administración, mejora y control de la calidad en el servicio o sector turístico.

5. Competencias previas

- Conocer sistemas de calidad, seguridad y ambiental orientado a lograr el desarrollo sustentable y satisfacción del cliente.
- Reconocer los elementos del proceso administrativo para coordinar los recursos de empresas turísticas.
- Identificar el flujo de la comunicación interna y externa en un contexto organizacional para lograr una eficiente interacción con su entorno.
- Categorizar las diferentes empresas prestadoras de servicios turísticos para identificar su aporte y funcionamiento en los diferentes destinos.
- Utilizar paquetería administrativa para el control de las operaciones de una empresa turística.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	La Administración desde la Perspectiva de la Calidad	1.1 Planeación de la calidad (Las 8 disciplinas de calidad). 1.2 Análisis organizacional 1.3. Formación de equipos de trabajo 1.4 Integración del talento humano a la administración de la calidad
2	Herramientas de Calidad	2.1. Encuesta de satisfacción al cliente 2.2 Auditorías internas 2.3. Herramientas para el control de calidad: Diagrama de Pareto, diagrama de causa efecto, gráfico de control, histograma, diagrama de dispersión 2.4 Herramientas para la mejora de la calidad: Diagrama de flechas, problem solving, lección de un punto, diagrama de afinidad, diagrama de árbol
3	Desarrollo de un Programa de Calidad en el Servicio	3.1 Objetivo del programa de mejoramiento 3.2 Definición de estrategias o procesos críticos 3.3 Calendarización de actividades 3.4 Definición de estrategias de implantación
4	Implantación de un Programa de Calidad en el Servicio	4.1 Diseño del plan de implantación 4.2 Evaluación 4.3 Mejora continua

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. La Administración desde la Perspectiva de la Calidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las etapas del ciclo de la calidad para la mejora continua de los servicios turísticos. • Diseñar un plan de mejora de las competencias del recurso humano. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación del ciclo de la calidad (PHVA) aplicado a los servicios turísticos, con base en la información obtenida elabora un esquema. • Seleccionar una empresa turística y realiza un diagnóstico con el propósito de identificar la aplicación de los elementos del ciclo de la calidad, elabora un informe de los resultados obtenidos. • Considerando la empresa seleccionada, realizar un diagnóstico de las competencias que fortalecen el trabajo en equipo del recurso humano que labora en la empresa. Con base en el diagnóstico elaborar un plan de desarrollo (capacitación y adiestramiento) del recurso humano para la mejora continua.
2. Herramientas de Calidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar las herramientas de calidad para la identificación y solución de problemas del sector turístico desde el mejoramiento continuo. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar cada una de las diferentes herramientas de calidad, su metodología y finalidad, mediante un cuadro comparativo. • Desarrollar una encuesta de servicio y /o auditoría para identificar un problema o área de oportunidad en una empresa del sector turístico. • Aplicar las herramientas de calidad seleccionadas para el análisis del

<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. 	<p>problema, a través de Excel u hoja de cálculo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar un Diagnóstico de necesidades de mejora de una empresa del sector turístico en la que haya concertado su práctica.
<p>3. 3. Desarrollo de un Programa de Calidad en el Servicio</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un programa de mejora de calidad en el servicio en el sector turístico. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. • Capacidad para formular y gestionar proyectos. • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar una plantilla en Excel para formular el programa de mejora de calidad de acuerdo con el objeto de estudio seleccionado y acordado. • Aplicar las herramientas de calidad como es la lluvia de ideas para definir las estrategias que coadyuven a la mejora del servicio turístico del objeto de estudio seleccionado. • Analizar las diferentes estrategias empleadas para solucionar problemas en el sector turístico, mediante el estudio de casos. • Analizar un informe de auditoría de servicio para revisar las recomendaciones de mejora.
<p>4. Implantación de un programa de calidad en el servicio</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s):</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de implantación del programa de mejora del servicio y lo comunica al objeto de estudio

<ul style="list-style-type: none"> • Implantar un programa de mejora de calidad en el servicio turístico. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Habilidades interpersonales. • Capacidad de trabajo en equipo. • Capacidad para organizar y planificar el tiempo. • Capacidad de comunicación oral y escrita. 	<p>(empresa del sector turístico) seleccionado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registrar los avances en la implantación del programa de mejora, mediante una bitácora de trabajo. • Elaborar minutas de trabajo y/o reunión para generar el portafolio de evidencias de comunicación de las estrategias de implantación. • Elaborar comunicados, dípticos o trípticos como parte de las acciones y/o estrategias para implantar el programa de mejora para lograr el compromiso ejecutivo y comprensión y logro de las metas y acciones.
---	---

8. Práctica(s)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un diagnóstico de necesidades de mejora en el servicio mediante las herramientas de calidad. 2. Desarrolla un programa de mejora de la calidad en el servicio turístico. 3. El o la estudiante realiza una propuesta para implementar el programa de mejora de la calidad en el servicio turístico.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

Cada estudiante será evaluado durante todo el proceso de aprendizaje, en las clases presenciales considerando:

EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE:

- Reportes
- Diagnósticos
- Programas
- Agenda de actividades / electrónica.
- Minutas de trabajo
- Encuesta
- Cuadro comparativo
- Resolución de casos
- Plan de acción
- Preguntas de reflexión
- Realizar trabajos de investigación individual

INSTRUMENTOS:

- Rúbricas
- Listas de Observación
- Listas de Cotejo
- Escalas

Todas las evidencias deberán integrar las evidencias en un portafolio de evidencias en electrónico.

11. Fuentes de información

1. Aldana de Vega, L. A. (2011). Administración por calidad. Universidad de La Sabana. <https://elibro.net/es/lc/itzacatepec/titulos/102014>

2. López Lemos, P. (2016). Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas. FC Editorial.
<https://elibro.net/es/lc/itzacatepec/titulos/114213>
3. Marcelino, M. Ramírez, D. (2012). Administración de la calidad. Patria
4. Müller, E. (1999). Cultura de calidad de servicio. México. Trillas.
5. Platas, J. A. Cervantes, M. I. (2018). Gestión integral de la calidad. Patria.
6. Vargas Quiñones, M. E. (2007). Calidad en el servicio. Universidad de La Sabana.
<https://elibro.net/es/lc/itzacatepec/titulos/69024>
7. Zárraga Cano, L. (2012). Calidad y servicio: modelo para mejorar la competitividad en el servicio de guías de turistas en Quintana Roo. Editorial Miguel Ángel Porrúa.
<https://elibro.net/es/lc/itzacatepec/titulos/38633>