

## ASIGNATURA DE ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

### UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Competencias</b>	Desarrollar productos de turismo alternativo mediante un plan de negocios y promoviendo la participación comunitaria, con un enfoque sustentable, para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales de la región y contribuir a su desarrollo económico.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Cuarto
<b>3. Horas Teóricas</b>	23
<b>4. Horas Prácticas</b>	37
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno formulará propuestas de mejora en la operatividad de empresas de turismo de naturaleza con base en las características del producto turístico y la normatividad para contribuir al logro de la calidad en los servicios.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Fundamentos de calidad en empresas de turismo de naturaleza</b>	8	12	20
<b>II. Certificaciones y control de la calidad</b>	15	25	40
<b>Totales</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Fundamentos de calidad en empresas de turismo de naturaleza</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	8
<b>3. Horas Prácticas</b>	12
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno documentará los procedimientos de una organización de turismo de naturaleza para estandarizar y eficientar la prestación del servicio.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al sistema de calidad	<p>Reconocer los conceptos de mejora continua</p> <p>Identificar los conceptos y tipos de estándares de calidad (Agenda XXI)</p> <p>Identificar los elementos que conforman un sistema de calidad.</p>		<p>Objetivo Analítico Organizado</p>
Contexto de procesos en productos turísticos de naturaleza	<p>Reconocer los conceptos e importancia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos</li> <li>- Funciones</li> <li>- Procedimientos</li> <li>- Actividades</li> </ul> <p>Describir las fases para el análisis de procesos de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentación.</li> <li>- Diagnóstico.</li> <li>-Medición de procesos (Estandarización y control).</li> </ul>	Determinar las fases de análisis de procesos de una empresa	<p>Objetivo Analítico Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

Diagrama de flujo	<p>Identificar el concepto y técnicas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de flujo.</li> <li>- Diagrama de proceso.</li> <li>- Diagrama de flujo de proceso.</li> </ul> <p>Explicar la técnica del diagrama de flujo.</p>	Elaborar un diagrama de flujo	<p>Objetivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creatividad</p>
Estructura de Procedimientos	<p>Describir los elementos para documentar procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo.</li> <li>- Alcance.</li> <li>- Unidad responsable.</li> <li>- Descripción narrativa.</li> <li>- Diagrama de flujo.</li> <li>- Normas de operación.</li> <li>- Glosario.</li> <li>- Anexos.</li> </ul>	Documentar procedimientos de diversas áreas de trabajo de una empresa de turismo de naturaleza	<p>Objetivo</p> <p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Creatividad</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una entrevista con personal operativo de una empresa de turismo de naturaleza, elaborará un reporte que contenga la documentación de un procedimiento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo</li> <li>- Alcance.</li> <li>- Unidad responsable.</li> <li>- Descripción narrativa.</li> <li>- Diagrama de flujo.</li> <li>- Normas de operación.</li> <li>- Glosario.</li> <li>- Anexos</li> <li>- Conclusiones.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender los conceptos de procesos, funciones, procedimientos y actividades.</li> <li>2. Identificar las fases para el análisis de procesos.</li> <li>3. Comprender la técnica del diagrama de flujo de procesos.</li> <li>4. Documentar los procedimientos de la organización.</li> </ol>	<p>Guía de entrevista Lista de cotejo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Tareas de investigación Entrevista	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Certificaciones y control de la calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	15
<b>3. Horas Prácticas</b>	25
<b>4. Horas Totales</b>	40
<b>5. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá acciones de mejora en los procedimientos de la organización a través del uso de herramientas de control para contribuir al aseguramiento de la calidad en los servicios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas para elaborar un diagnóstico de procedimientos	Reconocer el Diagrama de causa y efecto y su metodología (Ishikawa).  Explicar el Diagrama de Pareto y su metodología: - Fases. - Análisis. - Usos.	Realizar diagnósticos de procedimientos de la empresa de turismo de naturaleza.	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones
Herramientas de medición de procedimientos	Reconocer el Histograma y su metodología.  Explicar la Hoja de inspección (Check list), los tipos (binaria y de rango) y su metodología: - Elemento de seguimiento. - Alcance de los datos. - Periodicidad. - Diseño de la hoja.	Medir los procedimientos de una empresa de turismo de naturaleza	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Herramientas de control de procedimientos	Reconocer los elementos que integran un cronograma.  Explicar el Diagrama de control (hoja de control) y su metodología: - Medida del parámetro. - Rango. - Límite superior e inferior.	Determinar el cumplimiento de los procedimientos de la organización.	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones
Programas de turismo de naturaleza	Reconocer los ejes rectores y estrategias de calidad del programa agenda XXI así como su ámbito de aplicación	Determinar los requerimientos de las certificaciones aplicables a una empresa de turismo de naturaleza	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una entrevista con personal de una empresa de turismo de naturaleza elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Nombre de la empresa</li><li>-Determinar la herramienta de control a utilizar y su justificación</li><li>-Diagnóstico</li><li>-Interpretación de los resultados</li><li>- Conclusiones</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar los conceptos de herramienta de control</li><li>2. Comprender la aplicación de las herramientas de control</li><li>3. Comprender los ejes rectores y estrategias de calidad de la agenda XXI</li></ol>	<p>Ensayo Guía de entrevista</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajo de investigación Ejercicios prácticos Entrevista	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos Internet

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

## ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diseñar los procedimientos operativos con base en las actividades del producto turístico, la normatividad, estándares aplicables y con un enfoque sustentable, para el logro de los objetivos propuestos.	Elabora procedimientos de operación de un producto turístico que incluya: - Objetivos,- Políticas de operación,- Diagrama de flujo,- Descripción narrativa de las actividades, -acordes a la normatividad, -estándares aplicables y con enfoque sustentable,- Formatos,- Glosario
Supervisar la operación del producto turístico verificando el cumplimiento de las actividades para proponer acciones de mejora.	Elabora un informe de la supervisión de las actividades de operación de un producto turístico que incluya: - Plan de supervisión - Instrumentos de verificación - Incidencias observadas - Propuestas de acciones de mejora

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

# CONCEPCIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Angulo, José Gregorio	(2006)	<i>Gerencia Competitiva</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Raya, José María	(2004)	<i>Estadística aplicada al turismo</i>	Madrid	España	Pearson, Prentice Hall
Parra López Eduardo y Calero García Francisco	(2006)	<i>Gestión y dirección de empresas turísticas</i>	Madrid	España	Mc Graw Hill
Ramírez Cavassa, César	(2007)	<i>Gestión administrativa para empresas turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Cárdenas Tabares Fabio	(2006)	<i>Proyectos turísticos</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramírez Cavassa César	(1994)	<i>La modernización y la administración de las empresas turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Ramírez Cavassa, César	(2002)	<i>Calidad total en las empresas turísticas</i>	Ciudad de México	México	Trillas
<i>Hernández Castillo Claudia</i>	(2009)	<i>Calidad en el servicio</i>	Ciudad de México	México	Trillas
Meyers, Fred E.	(2000)	<i>Estudio de tiempos y movimientos</i>	México D.F.	México	Pearson, Prentice Hall
Ackoff, Russell	(1990)	<i>Planeación de la empresa del futuro</i>	México D.F.	México	Limusa
Porter, Michael	(1989)	<i>Estrategia competitiva</i>			Cecsa

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Guajardo Farza, Edmundo	(1996)	<i>Administración de la calidad total</i>	D.F.	México	Pax México
James R. Rvans	(2010)	<i>Administración y control de la calidad</i>	D.F.	México	Cengage Learning
Douglas C. Montgomery	(2009)	<i>Control estadístico de la calidad</i>	D.F.	México	Limusa
Gutiérrez Pulido, Humberto	(2008)	<i>Calidad total y productividad</i>	D.F.	México	Mc Graw Hill
Berry, Thomas H.	(1998)	<i>Como gerenciar la transformación hacia la calidad total</i>	Santa Fé de Bogotá	Colombia	Mc Graw Hill

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>		
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2010	