


ASIGNATURA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

1. Competencias	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.
2. Cuatrimestre	Séptimo
3. Horas Teóricas	35
4. Horas Prácticas	40
5. Horas Totales	75
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	5
7. Objetivo de aprendizaje	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.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Herramientas de calidad	8	12	20
II. Responsabilidad social en el sector turístico	12	8	20
III. Gestión de calidad	15	20	35
Totales	35	40	75


ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	I. Herramientas de calidad
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	12
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno diagnosticará la calidad en los servicios ofertados por las empresas turísticas, para contribuir a la mejora continua en sus procesos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Elementos básicos de la calidad.	<p>Identificar el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas.</p> <p>Definir la terminología de la gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Política de la calidad -Objetivo de la calidad -Alta dirección -Planificación de la calidad -Control de la calidad -Aseguramiento de la calidad. 		<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>
Herramientas de mejora de la calidad.	<p>Explicar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	Elaborar diagnósticos situacionales de mejora de la calidad de empresas turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<p>Describir el diagnóstico situacional de mejora de la calidad de empresas turísticas.</p>		

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de una empresa turística, realiza un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas. 2. Identificar la terminología de gestión de calidad. 3. Analizar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación. 	<p>Estudio de casos</p> <p>Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

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

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	II. Responsabilidad social en el sector turístico.
2. Horas Teóricas	12
3. Horas Prácticas	8
4. Horas Totales	20
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá acciones de responsabilidad social en organizaciones turísticas, para contribuir a la inclusión y competitividad del sector turístico.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distintivos y reconocimientos aplicables.	<p>Definir el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Identificar los tipos de distintivos y reconocimientos de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	Prestar servicios turísticos acordes a los distintivos establecidos en las ESR.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>
Normativa relacionada a la Responsabilidad	Identificar prácticas de políticas de Turismo sostenible:	Proponer acciones de responsabilidad social a empresas turísticas.	Analítico Objetivo Responsable

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Social en el Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> - Empleo pleno y productivo - Trabajo Decente. - Reducir la pobreza a través del Turismo <p>Identificar normativa relacionada con responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NOM para la igualdad laboral entre hombres y mujeres (NMX-R-025-SCFI-2008) - ISO 26:000 <p>Responsabilidad social</p>		<p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso del sector turístico, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de la propuesta - Distintivos y reconocimientos de responsabilidad social identificados - Normativa de responsabilidad social relacionada y su justificación - Conclusiones y recomendaciones - Referencias consultadas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos. 2. Identificar los diferentes distintivos y reconocimientos de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE). 3. Analizar las prácticas de políticas de Turismo sostenible. 4. Identificar normativa relacionada con responsabilidad social. 	<p>Rúbrica</p> <p>Estudio de casos</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos	Equipo de cómputo
Discusión en grupo	Equipo de proyección
Realización de trabajos de investigación	Equipo audiovisual
	Internet
	Impresos

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL


UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de aprendizaje	III. Gestión de calidad
2. Horas Teóricas	15
3. Horas Prácticas	20
4. Horas Totales	35
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá planes y auditorías de calidad, para la mejora continua de las organizaciones turísticas

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Sistemas de gestión de calidad.	<p>Identificar el concepto de Sistemas de Gestión de calidad y su importancia.</p> <p>Identificar las normas relacionadas con sistemas de Gestión de la calidad, alcance y aplicación: - ISO 9001 - ISO 9004 - ISO 14001</p> <p>Identificar la relación de los sistemas de gestión de calidad con la prestación de servicios turísticos.</p>		Analítico Objetivo Responsable Organizado
Calidad en el turismo.	<p>Reconocer los distintivos vigentes aplicables al turismo establecidos por la SECTUR.</p> <p>Identificar las certificaciones turísticas vigentes en segmentos especializados, su importancia y aplicación.</p>	Proponer certificaciones turísticas de acuerdo a las necesidades de la organización.	Analítico Objetivo Responsable Propositivo Organizado Capacidad de toma de decisiones Capacidad de planeación
Plan de gestión de calidad.	Describir el concepto de Plan de Calidad y los elementos que lo conforman:	Elaborar planes de gestión de calidad en organizaciones turísticas.	Analítico Objetivo Responsable Propositivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Describir las etapas de elaboración del plan de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar la necesidad - Definir los requisitos - Establecer el alcance del Plan - Preparación del plan - Contenido del plan - Revisión e implementación 		<p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>
Auditorías de calidad.	<p>Definir el concepto de auditoría de calidad y su importancia.</p> <p>Describir el proceso de auditorías de calidad.</p>	Realizar auditorías de calidad en organizaciones turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de la integración de un proyecto, elabora una propuesta de gestión de calidad para una empresa turística el cual incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos generales - Distintivos aplicables y su justificación - Plan de gestión de calidad: <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el concepto de Sistemas de Gestión de calidad, su importancia, normas aplicables y la relación con la prestación de servicios turísticos. 2. Distinguir las certificaciones turísticas en segmentos especializados, su importancia y aplicación. 3. Identificar el concepto, elementos y etapas del Plan de Calidad. 4. Analizar el concepto de auditoría de calidad, su importancia y proceso. 	<p>Proyecto</p> <p>Rúbrica</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos. Equipos colaborativos. Realización de trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Manuales organizacionales Impresos

ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

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


Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Formular la planeación estratégica de organizaciones turísticas a partir de un diagnóstico situacional, el uso de técnicas, herramientas administrativas y organización de los recursos para establecer sus directrices.</p>	<p>Elabora un plan estratégico de la organización turística que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Datos de la empresa -Objetivos -Filosofía Organizacional (misión, visión, valores y objetivos) -Análisis situacional (interno y externo) -Estrategias -Planes de acción - Staffing guide -Indicadores -Presupuestos
<p>Formular planes de gestión de calidad considerando los lineamientos y estándares del sector y los procesos internos para contribuir a la competitividad de la actividad turística.</p>	<p>Elabora un plan de gestión de calidad que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Implementar estrategias directivas en las organizaciones turísticas a partir de la planeación estratégica, desarrollo organizacional, gestión del talento humano, así como el establecimiento de sistemas de gestión de calidad para lograr los objetivos establecidos.</p>	<p>Diseña un programa de seguimiento de estrategias directivas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Área - Proceso donde aplica - Matriz de responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> Responsable Actividades - Fecha de aplicación - Indicadores - Detección de necesidades de capacitación - Programa de Formación de Talento Humano - Sistemas de gestión de calidad que aplican.
<p>Controlar la operación de organizaciones turísticas con base en los estándares establecidos, indicadores de desempeño y evaluación de resultados de la planeación implementada, para generar propuestas de mejora continua.</p>	<p>Entrega un informe de resultados de la operación de la organización turística que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de indicadores del plan estratégico - Técnicas y herramientas de control aplicadas - Cumplimiento de matriz de responsabilidades - Cumplimiento de programa de formación de talento humano -Cumplimiento de los Sistemas de Calidad. -Propuestas de mejora.
<p>Diseñar productos turísticos innovadores considerando el potencial detectado, el análisis de las tendencias del sector, las políticas públicas y normativa aplicable para diversificar la oferta turística.</p>	<p>Elabora un reporte ejecutivo de un producto turístico que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carátula - Introducción - Justificación (análisis de la vocación turística, análisis de datos estadísticos del sector, tendencias de mercado, demanda, competencia) - Planteamiento de la propuesta de innovación (Nombre del producto turístico, atractivo, servicio, infraestructura, planta turística, superestructura, oferta turística, demanda turística, comunidad receptora, percepción-imagen-emoción, necesidad que cubre, mercado meta y descripción de la innovación) - Políticas públicas y normativa aplicable - Presentación del producto turístico (Lay out, diagrama, mapeo) - Conclusiones - Referencias consultadas

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	

Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Integrar planes de negocios de productos turísticos con base en la propuesta de diseño, los análisis de mercado, técnicos, financieros, organizacional y la normativa aplicable, para la gestión de recursos y su implementación</p>	<p>Elabora un plan de negocios de productos turísticos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carátula - Resumen ejecutivo - Introducción - Definición del producto o servicio turístico - Estudio de mercado (Demanda, Oferta, Producto, Mercado meta, Precio, Estrategias de comercialización) - Estudio técnico (Macro y micro localización, insumos, maquinaria, equipo, capacidad de carga, layout, procesos, estándares e indicadores de calidad aplicables, integración de la cadena de valor, normativa e impacto ambiental) - Estudio organizacional (Filosofía organizacional, manual de organización y procedimientos) - Estudio financiero y económico (presupuestos de inversión y fuentes de financiamiento, presupuestos operativos, estados financieros proyectados, punto de equilibrio, indicadores de rentabilidad) - Conclusiones y recomendaciones - Referencias consultadas

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	


CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
López Lemos Paloma	(2016)	<i>Herramientas para la mejora de la Calidad</i>	Madrid	España	FEMETAL ISBN: 9788416671090
Rivera Lirio Juana María	(2010)	<i>Gestión de la RSC</i>	La Coruña	España	Netbiblo ISBN: 9788497455107
Cuatrecasas Arbós Lluís	(2012)	<i>Gestión de la calidad total</i>	Madrid	España	Ediciones Díaz de Santos ISBN: 9788479789978
López Lemus, Paloma	(2015)	<i>Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad</i>	Madrid	España	FC Editorial ISBN:9788415781561
Martínez, Adriana Norma	(2016)	<i>Normas de calidad, responsabilidad social y turismo</i>	Buenos Aires	Argentina	Fundación Proturismo ISBN: 9872471878, 9789872471873
Rovira Christian Pardo	(2016)	<i>Responsabilidad Social Competitiva</i>	Barcelona	España	Empresa Activa ISBN: 9788492921508
González Molina, Pilar	(2017)	<i>Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo</i>	Madrid	España	Tutor Formación ISBN: 9788416482542

FUENTES DE INTERNET

Autor	Título	Página web
SECTUR	<i>Certificación turística</i>	https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica
Secretaria del Trabajo y Previsión Social	<i>Distintivos de la STPS</i>	https://www.gob.mx/stps/documentos/distintivos-de-la-stps-2018

ELABORÓ:	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:	Dirección Académica	
APROBÓ:	C. G. U. T. y P.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2019	