

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Calidad en el Servicio Turístico
Clave de la asignatura:	DND-1704
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Licenciatura en Administración especialidad en Desarrollo de Negocios Turísticos

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>La calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importantes que se debe tomar cuenta en la satisfacción de las necesidades de los clientes. El nuevo reto es ir por la vía de la calidad y no por la vía de los precios.</p> <p>Primero hay que ser conscientes que los productos que ofrece el turismo son servicios. Esto significa que son intangibles, que no son almacenables, que son producidos y consumidos en un mismo y único momento, que requieren de la participación interactiva entre el consumidor y las personas que ofrecemos el producto y finalmente que la calidad en la prestación compensa esta intangibilidad.</p> <p>La calidad en los servicios busca que la empresa alcance un nivel de "excelencia" para satisfacer a sus clientes. Es decir que fijar la satisfacción del cliente debe ser uno de los objetivos empresariales más importantes.</p> <p>Aquí es donde entra la apuesta por el capital humano, por las personas que desarrollan el servicio en turismo. La amabilidad en el trato dispensado, la profesionalidad y disposición para el cliente han de ser tan importantes o más que las propias instalaciones de nuestras casas rurales o restaurantes. Nuestro deber es procurar satisfacer al cliente y cubrir sus expectativas, situación por la cual se requiere capacitar al alumno en el conocimiento en procesos para preparar proyectos que encaminen a lograr la certificación de una organización en los distintivos H y M, específicos para empresas turísticas, así como el diseño de planes de auditorías.</p>
Intención didáctica
<p>La asignatura consta de cuatro unidades, la primera unidad trata de servicio al cliente, en la cual se abordan temas como la importancia de la calidad en el servicio, el cliente y su percepción en el servicio, manejo de conflictos con el cliente, principios básicos de calidad y estrategias de empresas de servicios.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

En la segunda unidad se aborda el concepto e importancia del distintivo H, obtención, beneficios, normatividad, objetivos y campo de aplicación, así como la elaboración de un proyecto para la certificación en distintivo H de una organización turística, para proporcionar los conocimientos con respecto a la calidad en alimentos y bebidas.

En la tercera unidad se abordan metodologías como las 9's y el distintivo M, se trata de la parte humana en el trabajo, del desarrollo del capital humano, de los procesos para lograr clientes satisfechos, como llevar a cabo los procesos con eficiencia y reducción de desperdicios, se le proporcionaran herramientas al alumno que permitan direccionar la empresa turística, así como darle dirección a sus recursos financieramente, esto llevara al alumno a desarrollar la propuesta de un proyecto que promueva la certificación bajo el distintivo M.

Finalmente en la unidad cuatro se dan a conocer el lenguaje básico y estructuras organizacionales con el fin de humanizar el trabajo, se maneja la importancia que tiene el cliente interno, resaltando la motivación laboral recurriendo a técnicas como el Workshop y empowerment.

Algunas de las actividades sugeridas pueden hacerse como actividad extra clase y comenzar el tratamiento en aula a partir de la discusión de los resultados de las observaciones.

En las actividades se busca que el alumno tenga el primer contacto con el concepto en forma concreta y sea a través de la observación, la reflexión y la discusión que se dé la formalización, la resolución de problemas se hará después de este proceso. Se sugiere que se lleven a cabo prácticas de campo.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
El Saucillo, Mpio, de Huichapan, Hgo, Instituto Tecnológico Superior de Huichapan, octubre 2014.	Integrantes de la academia de la carrera de Ingeniería en Administración: L.E. Javier Reyes García, M.C.A. Araceli García Arteaga, L.A.E. Elsa Nelly Flores Hernández, L.A. Gustavo C. Alcibar Hernández, M. en A. Salvador Ortega Martínez, Mtro. Julio César Guzmán Moreno	Revisión y actualización de la Especialidad de Gestión de Empresas Turísticas 2014.
Puerto Peñasco, Sonora. Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco, marzo 2017	Academia de la Licenciatura en Administración	Análisis y Revisión de Temario en renovación y diseño de la especialidad 2017.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
Conocer y aplicar modelos de calidad en el servicio orientado a las operaciones turísticas, y evaluar a las empresas que las realizan.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> * Conocimientos Generales de Administración * Conocimientos sobre el manejo de alimentos y bebidas y hotelería. * Conocimientos básicos de administración de administración de restaurantes, bares y hotelería. * Proceso Administrativo.
--

- * Trabajar de manera individual y en grupos de trabajo.
- * Consultar, clasificar, seleccionar y analizar información.
- * Tomar decisiones, gestionar y negociar en situaciones de conflicto.
- * Integración del recurso humano
- * Actitud proactiva
- * Trabajo en equipo

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Servicios y Calidad	1.1 Servicio y Calidad: Aspectos generales 1.2 Importancia de la Calidad en el servicio 1.3 El cliente y su percepción del servicio 1.3.1. Manejo de conflictos con el cliente 1.3.2. ¿Cómo desarrollar una actitud de servicio? 1.4 Principios básicos de la Calidad 1.5 Las empresas de servicios 1.5.1 Estrategias de las empresas de servicios.
2	Proceso de Certificación del Distintivo H	2.1 Concepto e Importancia del distintivo H. 2.2 Proceso de Obtención del distintivo H. 2.3 Beneficios del distintivo H. 2.4 Normatividad. 2.5 Objetos y campos de aplicación. 2.6 Disposiciones Técnicas. 2.7 Lista de verificación. 2.8 Elaboración de un proyecto para la certificación en distinto H de una organización turística.
3	Proceso de Certificación del Distintivo M	3.1 Humanizar el trabajo 3.1.1 Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales. 3.1.2 Las 9'S. 3.1.3 Lenguaje y Desarrollo Humano.

		<p>Cientes Satisfechos</p> <p>3.2.1 Conocimiento del Mercado.</p> <p>3.2.2 Desarrollo del Personal de Contacto.</p> <p>3.2.3 Marketing.</p> <p>Procesos Eficientes y Reducción de Desperdicios</p> <p>3.3.1 Proceso y Eliminación de Desperdicios.</p> <p>3.3.2 Estandarización del Proceso.</p> <p>3.3.3 Administración Visual.</p> <p>3.4 Desarrollar la capacidad para Direccionar la empresa</p> <p>3.4.1 Sistema de Información y análisis financiero</p> <p>3.4.2 Política básica y Directrices</p> <p>3.4.3 PDCA y rendición de cuentas</p> <p>3.5 Elaboración de un proyecto para la Certificación en distintivo M para una organización turística</p>
4	Lenguaje y Desarrollo Humano en el Servicio	<p>4.1 Humanizar el trabajo</p> <p>4.1.1 Lenguaje Básico y Estructuras Organizacionales.</p> <p>4.1.2 Lenguaje y Desarrollo Humano</p> <p>4.2 La importancia del Cliente Interno</p> <p>4.2.1 La Gente dedicada al servicio</p> <p>4.2.2 Motivación laboral</p> <p>4.2.3 Workshop y Empowerment</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Nombre de tema 1: Clasificación de la Auditoría en empresas de Servicios	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s) y Genéricas: Conocer los criterios básicos Clasificación de la auditoria en empresas de servicios para proporcionar servicios con calidad y reforzar sus habilidades en la aplicación de los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar investigación documental con la finalidad de conocer generalidades sobre servicio y calidad. • Realizar Investigación de campo para

	<p>Analizar y efectuar un diagnóstico sobre el servicio y calidad de diferentes empresas turísticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar exposición sobre los temas a través de medios audiovisuales.
<p>Nombre de tema 2: Proceso de Certificación del distintivo H</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s) y genéricas:</p> <p>Desarrollar un proyecto de implementación del distintivo H en una empresa de alimentos y Bebidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una investigación sobre el proceso de obtención del distintivo H. • Conocer y aplicar las normatividades que contempla el distintivo H. • Realizar una Investigación sobre los Componentes de la norma. • Análisis y realización de la lista de Verificación de la norma. • Elaborar un proyecto de implementación de acuerdo a los temas vistos en la unidad
<p>Nombre de tema 3: Proceso de Certificación del Distintivo M</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s) y genéricas:</p> <p>Conocer y aplicar los conceptos en un proyecto para la certificación de una organización en los distintivos M</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar actividades de Investigación acerca de los elementos que componen el Distintivo H • Realizar Investigación y exposición del tema clientes satisfechos. • Realizar una visita de práctica a un establecimiento de hospedaje que cuente con el distintivo M

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un proyecto de implementación de acuerdo a los temas vistos en la unidad
Nombre de tema 4: Lenguaje y Desarrollo Humano en el Servicio	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s) y genéricas:</p> <p>Conocer y comprender la importancia del trabajo en equipo y la actitud para empresas de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una Investigación de campo en empresas de la localidad para conocer los elementos motivacionales a los colaboradores de la misma. • Realizar una Investigación documental sobre los términos de la importancia del cliente interno y puesta en práctica con dinámicas grupales. • Exposición audiovisual sobre la actuación de las personas en alguna empresa de servicio, para análisis grupal.

8. Práctica(s)

- Realizar una investigación documental de los diferentes conceptos de Auditoría, distintivo H, distintivo M.
- Realizar visitas de práctica a empresas que cuenten el distintivo H y M.
- Realizar listas de verificación para empresas que quieran certificarse en distintivo H y M.
- Realizar proyectos donde se apliquen los conocimientos adquiridos para la certificación de organizaciones en distintivo H y M.
- Utilizar videos y casos de situaciones de almacenes reales para análisis en clase o extra clase, individual o por equipo.

9. Proyecto de asignatura

Nombre: Distintivo H y M aplicado a una MPyME del sector turístico

Objetivo:

Analizar la participación de las MPyMEs turísticas de la región en los programas “H” y “M” que ofrece la Secretaría de Turismo, con la finalidad de proponer estrategias que permitan la vinculación entre el sector público, privado y social.

Desarrollo:

Se analizará la situación en una micro empresa para comenzar la preparación en el proceso de certificación ante un organismo externo. Para ello se necesita al menos cuatro equipos de trabajo para que desarrollen los diferentes procedimientos estándar de operación, dos respectivamente en el distintivo H y M, así como también se deben generar las políticas de calidad, misión, visión objetivos, etc.

Posteriormente un quinto y sexto equipo fungirán como auditores y revisarán toda la documentación para corroborar la veracidad y concordancia de los mismos.

Al final se deberá entregar una carpeta con procedimientos, especificaciones y diagramas de flujo explicando cómo fue el proceso para generar un programa de aplicación de los distintivos H y M.

Aportación al Perfil del egresado

Competencias genéricas

- Capacidad de análisis y síntesis
- Capacidad de organizar y planificar
- Solucionar problemas
- Tomar decisiones
- Desarrollar la capacidad crítica y autocrítica
- Realizar trabajo en equipo
- Capacidad de aprender
- Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones
- Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad)

Competencias específicas

Conocer las ventajas, desventajas, beneficios y repercusiones de contar con la certificación de los distintivos “H” y “M” que ofrece la SECTUR.

Valorar la vinculación los sectores público y privado frente a los programas “H” y “M” para el apoyo a las MPyMEs turísticas.

Identificar los mecanismos de apoyo que se han desarrollado por parte de la
SECTUR en cuanto a los programas “H” y “M”.

Determinar la importancia de los distintivos “H” y “M” en el posicionamiento empresarial de la MPyMEs turísticas.

10. Evaluación por competencias

La evaluación debe ser continua y formativa por lo que se debe considerar el proyecto integrador, así como el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

Reportes escritos de observaciones, investigaciones, experiencias y prácticas.

Redacción de informes y ensayos.

Exámenes parciales: escritos y orales (individuales y grupales)

Presentación frente a grupo de resultados de investigaciones

Mapas mentales y conceptuales.

Portafolio de evidencias.

11. Fuentes de información

1. Holmes, Arthur W. Principios Básicos de Auditoría. CECSA 1999.
2. Franklin, Enrique Benjamín. Auditoría Administrativa MC Graw Hill.
3. Ramos Martin, Fernando. Operación de Hoteles 1. Trillas, 2006.
4. Blanco Luna, Yanel. Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral. ECOE Ediciones, 2003.
5. Ávila Adrian. Manual de manejo higiénico de los alimentos. SECTUR.
6. Azelwood, Daviy y Malean Anna. Curso de Higiene para Manipuladores de alimentos. Ed. Acribia, 1991.
7. Quijano Portilla, Víctor M. Calidad en el Servicio. 2008. Segunda edición. “Cuando la actitud No es suficiente”. Ed. Gasca.
8. Inteligencia Emocional. Daniel Goleman. 2001. Ed. Kairós.
9. Comportamiento Humano en el Trabajo. Keith Davis. 2003. Ed. Mc Graw Hill
10. NOM-093-SSA1-1994.
11. NOM-127-SSA1-1994
12. NOM-201-SSA1-2002

13. NMX-F-610-NORMEX-2002
14. SECTUR. Manual de formación de instructores para el programa H México, 2004.
15. SECTUR. Manual Nivel Operativo Manejo Higiénico de los alimentos México, 1997.
16. http://www.sectur.gob.mx/swb/sectur/sectur/sect_programa.moderniza.