

PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROGRAMA DE ASIGNATURA: CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

CLAVE: E-CYRS-3

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante propondrá acciones de mejora y de responsabilidad social en organizaciones turísticas, considerando resultados y diagnósticos, planes de gestión de calidad, distintivos, certificaciones y normativa aplicable, para contribuir a la sostenibilidad del sector.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Gestionar el desarrollo del sector turístico, considerando el emprendimiento colectivo, las políticas públicas, normativa aplicable, sistemas de calidad y herramientas tecnológicas vinculando el ámbito comunitario, empresarial e institucional para contribuir al crecimiento sustentable de los destinos.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	8	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	Nuevas tendencias administrativas de la calidad	7	13	20
II.	Sustentabilidad y responsabilidad social en el sector turístico	8	12	20
III.	Sistema Integral de Gestión de la calidad	15	20	35
Totales		30	45	75

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Desarrollar la planificación del turismo a través del diagnóstico de destinos, análisis de políticas públicas, normatividad bajo enfoque de inclusión, gobernanza y sustentabilidad para la preservación del patrimonio natural y cultural y la generación de destinos turísticos inteligentes.	Diagnosticar el entorno de los destinos a través de la identificación de la vocación turística, uso de herramientas tecnológicas y metodologías creativas e innovadoras para detectar oportunidades de desarrollo económico, social y ambiental.	Elabora un diagnóstico de vocación turística de un destino que incluya: - Generalidades: nombre y ubicación - Análisis del entorno - Análisis político, social, económico y tecnológico aplicable - Inventario de recursos - Inventario de servicios turísticos - Descripción de unidades de negocio - Análisis de infraestructura - Impacto ambiental - Indicadores de seguridad y posicionamiento del destino - Análisis del tejido empresarial - Fuentes estadísticas - Conclusiones.
	Formular propuestas de planificación turística con base en los resultados del diagnóstico de los destinos, modelos aplicables y tendencias del sector, con apego a los lineamientos del turismo responsable para fortalecer la competitividad del sector y bienestar de las comunidades.	Elabora una propuesta de planificación turística de un destino que contenga: - Objetivos - Resultados de diagnóstico de los destinos: Estudio de base: medio físico, ecológico, estructura económica, oferta y demanda turística, marco político institucional y del entorno turístico - Modelo empleado y su justificación - Formulación de estrategias: - Gobernanza - Sostenibilidad - Accesibilidad - Conectividad - Inteligencia artificial aplicada - Marketing digital

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

		g) Comercialización h) Innovación - Seguimiento y control de ejecución.
Gestionar Sistemas de calidad, distintivos y certificaciones turísticas considerando las necesidades de las organizaciones y comunidades, los ejes de la transformación digital y análisis de indicadores para la eficacia y el desarrollo económico y humano en los destinos con vocación turística.	Documentar procesos a través del análisis de datos, definición de procedimientos, resultados de auditorías internas y seguimiento a planes de acción para agregar valor a las organizaciones y competitividad a los destinos turísticos.	Elabora una propuesta de programa de calidad de una organización o destino turístico que incluya: 1. Objetivo de calidad 2. Alcance 3. Norma, estándares y certificaciones aplicables 4. Justificación de procesos a certificar 5. Definición de requisitos 6. Programa de acción 7. Diseño de procedimientos 8. Estrategias de control de calidad 9. Conclusiones y referencias consultadas.
	Proponer distintivos y certificaciones turísticas con base a la documentación de los procesos, medición de indicadores y uso de herramientas tecnológicas para la competitividad del sector turístico.	Diseña una propuesta de sistema de gestión integral de calidad que contenga: 1. Análisis del contexto 2. Área de implementación 3. Procesos aplicables 4. Matriz de responsabilidades y riesgos 5. Ruta crítica de trabajo y fechas de cumplimiento 6. Control de indicadores 7. Propuesta de acciones de mejora 8. Conclusiones.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Ofrecer servicios de consultoría y asesoría a través de modelos de negocio, emprendimiento y metodologías ágiles para generar soluciones, esquemas de especialización y de economía social que impacten en el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.	Formular proyectos de consultoría y asesoría turística considerando las etapas del proceso de la consultoría, tendencias del sector y análisis de políticas públicas para el crecimiento y desarrollo sustentable de las organizaciones y sitios.	Elabora un proyecto de consultoría y asesoría turística que incluya: - Datos generales de la organización o comunidad - Desarrollo del proceso de consultoría: a) Prediagnóstico b) Propuesta de valor c) Diagnóstico d) Herramientas de análisis e) Plan de intervención f) Informe final - Referencias.
---	---	--

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Nuevas tendencias administrativas de la calidad.					
Propósito esperado	El estudiante diagnosticará la calidad en los servicios ofertados por las empresas turísticas, para contribuir a la mejora continua en sus procesos.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	7	Horas del Saber Hacer	13	Horas Totales	20

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Las siete nuevas herramientas de planificación y gestión de la calidad.	Identificar el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas. Distinguir 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. -Mejora de la calidad.	Establecer la importancia de la gestión de calidad en la prestación de servicios de las organizaciones turísticas.	Desarrollar el pensamiento analítico para determinar diagnósticos que mejoren la calidad de los servicios turísticos.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

	Describir las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación: -Diagrama de afinidad -Diagrama de relaciones -Diagrama de Árbol -Matrices de priorización -Diagramas Matriciales -Diagrama de proceso de decisión -Diagrama de flechas	Determinar las herramientas más utilizadas en la gestión de servicios turísticos.	
Técnicas y herramientas de toma de decisiones.	Reconocer las técnicas y herramientas de toma de decisiones: -Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) -Análisis PESTEL (Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales y Legales) Distinguir las ventajas y desventajas del uso del análisis FODA en comparación al análisis PESTEL. Identificar la técnica de análisis de escenarios para la toma de decisiones.	Proponer el uso de la técnica y herramienta que solucione las problemáticas identificadas en la operación turística.	
	Distinguir los elementos que integran el diagnóstico situacional de mejora de la calidad de empresas turísticas.	Proponer diagnósticos situacionales de mejora de la calidad de servicios de empresas turísticas.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
		Laboratorio / Taller	
Análisis de casos Ejercicios prácticos Trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Equipo audiovisual Internet Impresos	Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante comprenderá el concepto y la terminología de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas, de igual forma analizará las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación.	A partir de un caso de una empresa turística, realiza un reporte que incluya: - Datos de la empresa - Descripción de los servicios ofertados - Herramientas de calidad aplicadas y su justificación. - Resultados de la aplicación - Propuesta de mejora a los servicios.	Rúbrica Lista de verificación

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Sustentabilidad y responsabilidad social en el sector turístico.				
Propósito esperado	El estudiante diseñara propuestas para implementar acciones de sustentabilidad y responsabilidad social en la operación turística.				
Tiempo Asignado	Horas del Saber	8	Horas del Saber Hacer	12	Horas Totales 20

Temas		Saber	Saber Hacer	Ser y Convivir
		Dimensión Conceptual	Dimensión Actuacional	Dimensión Socioafectiva
Distintivos y reconocimientos aplicables en sustentabilidad y responsabilidad social.		Comparar los distintivos y reconocimientos aplicables en sustentabilidad y responsabilidad social en el turismo.	Establecer las ventajas y desventajas de los distintivos y reconocimientos aplicables en sustentabilidad y responsabilidad social en el sector turístico.	Asumir las competencias de responsabilidad y puntualidad a través de los trabajos individuales y en equipo para alcanzar resultados de manera eficaz.
Normatividad relacionada a la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en el Turismo.		Explicar la normatividad relacionada a la Sustentabilidad y Responsabilidad Social en el Turismo.	Determinar la normatividad que regula las acciones de sustentabilidad y Responsabilidad Social en la prestación de servicios turísticos.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
		Laboratorio / Taller	
Análisis de casos Tareas de investigación Mapas conceptuales	Pintarrón Internet Equipo de proyección Equipo de cómputo Equipo audiovisual Impresos	Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante conoce las ventajas y desventajas de los distintivos y reconocimientos aplicables en sustentabilidad y responsabilidad social, así mismo presenta recomendaciones sustentables para las actividades turísticas que se realizan en el sector turístico.	A partir de una propuesta de emprendimiento turístico, elabora un reporte que contenga: -Distintivos y reconocimientos en sustentabilidad y responsabilidad social que son aplicables. -Proceso de obtención de los distintivo y reconocimientos propuestos. -Beneficios de su implementación. -Normativa que regula las acciones de sustentabilidad y Responsabilidad Social. -Conclusiones.	Lista de verificación Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Sistema Integral de Gestión de la calidad.					
Propósito esperado	El estudiante recomendará sistemas de gestión de calidad para implementar estrategias de sustentabilidad, responsabilidad social y aseguramiento de la calidad en una empresa turística.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	15	Horas del Saber Hacer	20	Horas Totales	35

Temas	Saber	Saber Hacer	Ser y Convivir
	Dimensión Conceptual	Dimensión Actuacional	Dimensión Socioafectiva
Modelos normativos de gestión de la calidad.	Distinguir los modelos normativos de gestión de calidad que regulan la operación turística.	Proponer modelos normativos de gestión de la calidad.	Promover el trabajo en equipo y la creatividad a través del desarrollo de propuestas que contribuyan a mejorar los resultados.
Sistemas de certificación medioambiental de destinos turísticos y espacios naturales.	Diferenciar los sistemas de certificación medioambiental de destinos turísticos y espacios naturales.	Determinar los sistemas de certificación medioambiental de destinos turísticos y espacios naturales aplicables a las actividades turísticas del contexto inmediato.	
Modelos de aseguramiento de la calidad en turismo.	Comparar los modelos de aseguramiento de la calidad en turismo.	Elegir Modelos de aseguramiento de la calidad de acuerdo con las necesidades turísticas.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Sistema Integrado de Gestión.	Explicar el funcionamiento de un sistema Integrado de Gestión.	Diseñar un sistema integrado de gestión.	
-------------------------------	--	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Análisis de casos Tareas de investigación Mapas mentales e infografías	Pintarrón Internet Equipo de proyección Equipo de cómputo Equipo audiovisual Impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante realizara propuestas para la implementación o mejora de sistemas de gestión de calidad en organizaciones turísticas.	A partir de una propuesta de emprendimiento turístico analizar la competencia y elabora un informe que contenga: -Sistemas de gestión de calidad utilizados. -Beneficios de la implementación de los sistemas de gestión de calidad. -Recomendaciones para la implementación de un sistema de gestión. -Conclusiones.	Lista de verificación Rúbrica

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Lic. en Administración de la Calidad, Lic. Administración de la Calidad y la Productividad, Lic. en Gestión y Desarrollo Turístico, Lic. Administración, Lic. en Turismo, Ing. Industrial, o licenciatura en áreas económico-administrativas.	Habilidades en manejo de grupos, uso de herramientas didácticas para el proceso de enseñanza-aprendizaje, instrumentos de evaluación y uso de herramientas digitales.	Experiencia de dos años en empresas turísticas como jefe/coordinador del Área de Calidad, auditor interno del SGC de una empresa turística, cursos relacionados a la gestión de la calidad, servicio y atención al cliente, auditor de calidad, consultor o responsable de la implementación de sistemas de gestión de calidad. 2 años de experiencia docente.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Coimbra, Domingos	2023	Gestión de Calidad Total: Principios y Control de la calidad de los productos y servicios	México	Socrática	979-8859377336
Evans, James. Lindsa William M.	2020	Administración y Control de la Calidad	México	Cengage Leaming	978-6075269269
González, Ortiz Oscar Claret.	2020	Sistemas de Gestión de la Calidad	México	Ecoe Ediciones	978-9587719154
Soret Los Santos, Ignacio. De Obesso Arias, María Mercedes.	2020	Gestión de la Calidad	México	ESIC Editorial	978-8417914912

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	

Sánchez, Yolanda. Azaña, Urán. Grau Ruiz, María Amparo.	2018	Responsabilidad Social en las Organizaciones.	México	Alfaomega Grupo Editor	978- 6076227367
Ribera, Morros Jordi	2014	Responsabilidad Social Sostenible: GRI e ISO 26000	México	FC Editorial	978- 8415683964

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Secretaría de Turismo (SECTUR)	11/07/2023	Certificación Turística	https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica
Pérez, Á. R., Andrade-Palacios, J. C., Valdivia, O. A., & Almeida, J. G. B	21/04/2023	Sustentabilidad, Responsabilidad Social Empresarial y co-creación de valor como herramientas para el desarrollo turístico de Imbabura. El Periplo Sustentable	https://rperiplo.uaemex.mx/article/view/16782/15715
Del Río Monges, J. A., Herrera González, V., Morales Cisneros, G., & Domínguez Rivas, M. I.	07/12/2021	Relatorías del Webinar “México Sostenible: Estrategia de Turismo Sostenible 2030 en el Poder Legislativo"	http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/5472
Internacional Organization for Standarization	2014	Norma ISO 26000	https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100258_sp.pdf

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024.	