

## 1. Datos Generales de la asignatura

<b>Nombre de la asignatura:</b>	Calidad del Servicio al Cliente
<b>Clave de la asignatura:</b>	LTD-1202
<b>SATCA<sup>1</sup>:</b>	2-3-5
<b>Carrera:</b>	Licenciatura en Turismo

## 2. Presentación

### Caracterización de la asignatura

Esta asignatura se centra en la intención de ofrecer un contenido apropiado, enfocado en el desarrollo cultural del licenciado en Turismo sobre aspectos de calidad en el servicio al cliente y que en su ejercicio profesional enfrente de la mejor manera los demandantes retos de la competitividad.

El propósito del contenido es que el estudiante comprenda la necesidad de realizar un cambio de paradigma dirigido hacia la calidad en el servicio en su vida personal, a través del análisis de los conceptos de calidad y servicio; desde entendimiento de los aspectos socioculturales que nos caracterizan como ser humano; además de desarrollar la habilidad de trabajar en equipo, adoptar una actitud de servicio hacia otros y conocer cómo se planea, controla y mejora la calidad en las operaciones organizacionales turísticas.

Esta asignatura forma parte del tronco común, como soporte para las asignaturas de la Licenciatura, que integradas, facultan al estudiante para gestionar una cultura de calidad en el servicio al cliente.

La asignatura debe ser impartida por un docente con habilidades creativas, que aplique herramientas de calidad de forma innovadora para propiciar en el estudiante el aprendizaje significativo y lograr una sinergia con la actitud de servicio al cliente en la industria turística.

### Intención didáctica

La asignatura está conformada por cinco unidades estructuradas de tal forma que posibilitan secuencialmente el desarrollo de competencias necesarias para que el estudiante preste un servicio al cliente de calidad, reflexionando sobre la importancia de tener un comportamiento ético y actitud de servicio en el ámbito laboral.

Para lograrlo, el primer tema está referido a una introducción a la calidad del servicio, abarcando conceptos básicos, filosofías y enfoques de calidad.

<sup>1</sup> Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

El segundo tema introduce al estudiante en el conocimiento de la evolución del pensamiento de la calidad en el servicio y el análisis de los elementos que caracterizan a un actor que es capaz de poseer y desarrollar cultura en el servicio, así como fomentar una actitud de servicio.

El tercer tema integra los contenidos de tipo fisiológicos, psicológicos y culturales del cliente cuya finalidad es generar en el estudiante una actitud reflexiva respecto del ser humano como una persona multidimensional, la naturaleza y rol que adquiere al ser el actor que brinda el servicio.

El cuarto tema está enfocado para que el estudiante, potencial prestador del servicio, entienda y se identifique con las características de un profesional empático con una actitud de servicio con calidad.

El quinto tema considera los sistemas de gestión de calidad, para que el estudiante tenga los conocimientos necesarios para apoyar a las empresas turísticas cuando así lo requieran.

Se sugiere que en el desarrollo de todos los contenidos de la asignatura se realicen talleres operativos prácticos, visitas a empresas, actividades grupales y vivenciales que desarrollen habilidades para ofrecer un servicio de calidad, enriquecer los conocimientos teórico-prácticos adquiridos en la asignatura y se propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.

### 3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Valle de Bravo, del 27 de febrero al 1 de marzo de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Boca del Río, San Luis Potosí, La Paz, Superior de Puerto Vallarta, Bahía de Banderas, Morelia, Colima, Nuevo Laredo, Costa Grande y Superior de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Diseño e Innovación Curricular para el Desarrollo y Formación de Competencias Profesionales de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.
Desarrollo de Programas en Competencias Profesionales por los Institutos Tecnológicos del 2 de marzo al 25 de junio de 2012.	Academias de la Licenciatura en Turismo de los Institutos Tecnológicos de: Estudios Superiores de Valle de Bravo y San Luis Potosí.	Elaboración del programa de estudio propuesto en la Reunión Nacional de Diseño Curricular de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.

Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas, del 26 al 29 de junio de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Boca del Río, San Luis Potosí, La Paz, Superior de Puerto Vallarta, Bahía de Banderas, Morelia, Colima, Costa Grande y Superior de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Consolidación de los Programas en Competencias Profesionales de la Carrera de la Licenciatura en Turismo.
Tecnológico Nacional de México, del 5 al 8 de diciembre de 2017.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Bahía de Banderas, Superior de Escárcega, Estudios Superiores de Valle de Bravo.	Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingeniería en Animación Digital y Efectos Visuales, Ingeniería en Sistemas Automotrices y Licenciatura en Turismo.

#### 4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce sistemas de calidad, seguridad y ambiental orientado a lograr el desarrollo sustentable y satisfacción del cliente.</li> </ul>

#### 5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconoce la normatividad que rigen las actividades de los prestadores turísticos.</li> <li>Evalúa las diferentes estrategias para detección y corrección de fallas en el proceso de prestación de un servicio.</li> </ul>
--

#### 6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1.	Introducción a la Calidad en el Servicio	1.1. Conceptos básicos de calidad. 1.2. Filosofías y enfoques de calidad. 1.3. Componentes de calidad. 1.3.1. Certificación turística. 1.4. Conceptos básicos de calidad en el servicio. 1.5. Proceso de calidad aplicado al servicio al cliente. 1.5.1. Dimensiones en el servicio (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía, responsabilidad). 1.5.2. Percepción del servicio.

		<p>1.6. Importancia de la calidad del servicio al cliente.</p> <p>1.6.1. Modelo Servqual (Evaluación de la Calidad en el Servicio al Cliente).</p>
2.	Cultura de Calidad en el Servicio	<p>2.1. Concepto de cultura, servicio y cultura de calidad en el servicio.</p> <p>2.2. Elementos relacionados con cultura de calidad (liderazgo, competitividad, empatía, asertividad, eficiencia, eficacia, trabajo en equipo, emprendedurismo, administración del cambio y resistencia al cambio).</p> <p>2.3. Evaluación de una cultura de calidad.</p> <p>2.3.1. Importancia de una cultura de calidad en el servicio.</p> <p>2.3.2. Fomento de una cultura de calidad de servicio.</p> <p>2.4. Desarrollo (implementación) de una cultura de calidad en el servicio.</p> <p>2.5. Actitud de Servicio.</p>
3.	El Cliente	<p>3.1. Definición de cliente.</p> <p>3.2. Características del cliente.</p> <p>3.2.1. Fisiológicas.</p> <p>3.2.2. Psicológicas.</p> <p>3.2.3. Culturales.</p> <p>3.2.4. Demográficas.</p> <p>3.3. Tipología del cliente, basada en rasgos de la personalidad, el servicio esperado o la satisfacción de la necesidad.</p> <p>3.4. Estrategia del valor al cliente: Cadena de valor (Relación prestador de servicio-cliente).</p> <p>3.5. Comunicación con el cliente.</p> <p>3.5.1. Proceso y características de una comunicación efectiva con los clientes.</p> <p>3.5.2. Habilidades eficaces y efectivas para la comunicación con los clientes.</p> <p>3.6. Clientes satisfechos.</p>

4.	El Prestador de Servicio	<p>4.1. Definición de prestador de servicio.</p> <p>4.2. Características del prestador de servicio de calidad.</p> <p>4.3. Fomento de una cultura de calidad turística desde la perspectiva del desarrollo sustentable.</p>
5.	Sistema de gestión de la calidad, seguridad y ambiental	<p>5.1. Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>5.2. Modelo Europeo EFQM.</p> <p>5.3. Normas ISO de la Calidad.</p> <p>5.3.1. ISO 9001: (última versión).</p> <p>5.3.2. ISO14001: (última versión).</p> <p>5.3.3. ISO 31000:( última versión).</p> <p>5.4. Normas OHSAS.</p> <p>5.5. Modelo Baldrige y Esquema Lógico Reder.</p> <p>5.6. Modelo del Instituto Mexicano de la Calidad.</p> <p>5.7. Modelo Euskalit de Gestión Avanzada</p> <p>5.8. Certificación turística.</p> <p>5.8.1. Distintivo "H" (Higiene, confianza y seguridad en el manejo de los alimentos).</p> <p>5.8.2. Distintivo "M" (Programa de Calidad Moderniza).</p> <p>5.8.3. Guía de Turista. Secretaría de Turismo.</p>

## 7. Actividades de aprendizaje de los temas

<b>Tema 1. Introducción a la calidad en el servicio.</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica tanto los conceptos básicos de calidad en el servicio como los Sistemas de Gestión de Calidad para la satisfacción del cliente.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza investigación conceptual de las dimensiones que engloban a calidad en el servicio.</li> <li>• Discute en equipo los componentes de la calidad en el servicio.</li> <li>• Investiga y lee casos de empresas destacadas en calidad en el servicio al cliente (qué hicieron esas empresas para apegarse a las normas y conseguir la calidad).</li> </ul>

<p>información proveniente de fuentes diversas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza y discute en equipo el proceso de certificación de la calidad.</li> <li>• Elabora un cuadro comparativo de empresas certificadas y no certificadas en Sistemas de Gestión de Calidad.</li> </ul>
<b>Tema 2. Cultura de calidad en el servicio.</b>	
<b>Competencias</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplica los conocimientos necesarios de calidad para el desarrollo y sensibilización de una eficiente cultura de calidad en el servicio.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora investigación documental que integre varios conceptos de cultura, servicio y cultura de calidad en el servicio y analizar la información recabada relacionándola con la realidad.</li> <li>• Realiza un análisis escrito sobre las características de una cultura de calidad en el servicio.</li> <li>• Elabora un ensayo de tres cuartillas que mencione la importancia de tener y fomentar una cultura de calidad en el servicio.</li> <li>• Realiza exposiciones sobre los elementos relacionados con cultura de calidad analizando la sinergia existente entre ellos.</li> </ul>
<b>Tema 3. El cliente</b>	
<b>Competencias</b>	<b>Actividades de aprendizaje</b>
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las necesidades y expectativas del cliente, para satisfacer sus requerimientos.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>• Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>• Toma de decisiones.</li> <li>• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza un ensayo de las dimensiones del ser humano (intelectual, psicológica y ética).</li> <li>• Discute en mesas de trabajo por equipo los rasgos que caracterizan el perfil del cliente distinguido en la región.</li> <li>• Elabora un video en equipo, en donde interpreta los diferentes tipos de clientes y la forma de tratarlos a fin de atender sus necesidades.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo.</li> </ul>	
<b>Tema 4. El prestador de servicio</b>	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atribuye la importancia de una cultura de calidad en el servicio para posicionarse y diferenciarse en el mercado.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>Toma de decisiones.</li> <li>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora investigación documental que defina al prestador de servicio y describa las características necesarias para efectuar sus actividades con calidad.</li> <li>Elabora un ensayo donde mencione la importancia que tiene el prestador de servicio de respetar y aprovechar los patrimonios regionales y nacionales como parte de una cultura de calidad y desarrollo turístico.</li> </ul>
<b>Tema 5. Sistema de gestión de la calidad, seguridad y ambiental</b>	
<p><b>Específica(s):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y seguridad, para apoyar a las empresas turísticas en la certificación y satisfacción del cliente.</li> </ul> <p><b>Genéricas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Competencias instrumentales.</li> <li>Capacidad de análisis y síntesis.</li> <li>Capacidad de organizar y planificar.</li> <li>Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.</li> <li>Toma de decisiones.</li> <li>Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.</li> <li>Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investiga y lee las diferentes normas de sistemas de gestión de calidad, seguridad y ambiental integrando un portafolio de evidencias.</li> <li>Discute en clases los requisitos de las normas y su aplicación práctica en una mesa de debate.</li> <li>Investiga en su comunidad las empresas certificadas y no certificadas en los sistemas de calidad, elaborando un informe de caso.</li> <li>Elabora un Manual de protocolos de calidad, con la finalidad de distinguir los estándares de servicio y su medición.</li> </ul>



## 8. Práctica(s)

- Búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes que complementen el contenido de la asignatura: brecha de calidad, triángulo de servicio al cliente, paradigmas, manejo de quejas en el servicio, manejo de expectativas del cliente.
- Talleres operativos prácticos que desarrollen habilidades para ofrecer un servicio de calidad.
- Visitas a empresas para enriquecer los conocimientos teórico-prácticos adquiridos en la asignatura.
- Actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
- Actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, que encaminen hacia la investigación y la aplicación de conocimientos.
- Actividades de aprendizaje que propicien la aplicación de metodologías propias del desarrollo de la asignatura.
- Requerimiento de productos de aprendizaje (Mapas conceptuales, ensayos, reportes de videos, reportes de taller, cuadros sinópticos) que permitan y evidencien el desarrollo de destrezas que facilitan la adquisición de conocimientos y manejo de actividades contenidas en la asignatura.
- Asistencia a congresos, seminarios, talleres que permitan la actualización, adquisición y/o complementación de conocimientos.
- Elaboración de un proyecto de implementación, mejora o mantenimiento de un sistema de gestión de calidad.
- Identifica un proceso de servicio al cliente en una empresa turística y propone cómo medir y mejorar su calidad.

## 9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que plantee 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.

## 10. Evaluación por competencias

- Evaluación diagnóstica.
- Portafolio de evidencias por unidad.
- Exposiciones en clase y mesas de debate.
- Trabajos de investigación documental.
- Análisis de casos.
- Reporte de proyectos.
- Reporte de empresas turísticas certificadas en sistemas de gestión de la calidad.
- Entrega de ensayo.
- Mapas conceptuales.
- Cuadros comparativos.

## 11. Fuentes de información

1. Anderson, Dave (2008). *Cómo tratar con clientes difíciles: 10 Estrategias simples para vender a tercetos, desagradables y agresivos*. Madrid: Ed. Ediciones Díaz De Santos.
2. B. Martín, William. (2006). *Guía de Servicios en Restaurantes: Calidad en los Servicios*. México: Ed. Trillas.
3. Cantú Delgado, H. (2006). *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México: Mc Graw Hill.
4. Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. México: Mc Graw Hill.
5. De La Paz, Eric (2012). *Cómo enamorar al cliente*. México: Ed. Panorama editorial.
6. Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: Ed. Mc Graw Hill.
7. Hayer, B.E. (2006). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. México: Ed. Alfaomega.
8. Horovitz, J.; Jurgens, M. (1998). *La Satisfacción Total del Cliente*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
9. Hernández Castillo, Claudia. (2010). *Calidad en el Servicio*. México: Ed. Trillas.
10. Juran, J. M. (1990). *El Liderazgo para la Calidad: Un Manual para Directivos*. España: Ediciones Díaz Santos.

11. Juran, J. y Gryna, F. M. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad: del Desarrollo del Producto al Uso*. México: McGraw Hill.
12. Keith Denton, D. (1991). *Calidad en el Servicio a Clientes*. España: Ediciones Díaz Santos.
13. Legault, G. (1999). *Alcanzar la calidad total en una empresa de servicios*. México: Trillas.
14. Malfitano Cayuela, O.; Arteaga Requena, S.; Romano, S.; & Scínica, E. B. (2007). *Neuromarketing, Cerebrando negocios y servicios*. Argentina: Editorial Granica.
15. Münch Galindo, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Trillas
16. Muller De La Lama, E. (1999). *Cultura de Calidad de Servicio*. México: Ed. Trillas.
17. Norma ISO 9001: (Actual).
18. Norma ISO 14001: (Actual).
19. Oakland, J.S. (2004). *Administración por Calidad Total*. México: Ed. CECSA.
20. Omachonu, K., Vincent, Ross, Joel E. (1995). *Principios de la Calidad Total*. México: Ed. Diana.
21. Palacios, J. L. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Ed. Trillas
22. Sewell, C. (1998). *Clientes para Siempre*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill
23. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Leonard, B. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios*. España: Ediciones Díaz Santos.
24. Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993). *Calidad Total en La Gestión de Servicios*. España: Ed. Días de Santos.
25. Secretaría de Turismo. 2012. Distintivo M. México. [web en línea]. Disponible desde Internet en: <[http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_DistintivoM](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM)> [con acceso el 26- 04-2012].