

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Sistemas de Calidad y Certificación Turística									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
Sexto	DD	MM	AÑO	Específica					
	19	Octubre	2012	HD	HP	HAI	HCD	HSM	CR
				2	2	1	4	80	5
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciatura en Turismo, Administración de Empresas Turísticas o área afín. Maestría deseable en Administración, Calidad, o área relacionada con la unidad de competencia. 2. Experiencia mínima de tres años en actividades relacionadas con la calidad y la certificación en organizaciones públicas o privadas. 3. Dominio del idioma inglés en el nivel B2 del MCER. 4. Dominio de office y navegación en internet, así como consulta de bibliotecas y centros de información virtuales. 									
Propósito general:					Presentación:				
<p>Al término de la unidad de competencia, el estudiante clasificará los procedimientos normativos de sistemas de calidad y certificación, diferenciando los organismos certificadores, con el fin que las empresas turísticas obtengan la certificación turística.</p>					<p>En el desarrollo del sector turístico, es de suma importancia cuidar la calidad de los servicios que se ofrecen en un determinado destino, por las características de cada empresa estas pueden solicitar a los organismos de sistemas de calidad, ser evaluadas para obtener la certificación, con ello brindar servicio de estándares de calidad.</p> <p>De esta forma, la unidad de competencia denominada Sistemas de Calidad y Certificación Turística, identifica la importancia de los procesos de sistemas de calidad y la certificación turística reconociéndola como el sello de estándares de calidad y seguridad en el servicio que es otorgado por los distintos organismos certificadores. Se aplica en proyectos de desarrollo turístico y la planificación turística. La construcción teórica puedes observarla en la siguiente figura.</p>				

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Competencias	
Genéricas	Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. • Responsabilidad social y compromiso ciudadano. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Compromiso con la calidad. • Compromiso ético. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber cómo son la administración, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación. • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística.

362

Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica a los sistemas de calidad y la certificación turística.	Conocimiento: Sobre sistemas de calidad, función del sistema de calidad, gestión de la calidad, certificación turística.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para identificar los sistemas de calidad su función, gestión de calidad, comprendiendo la configuración de los sistemas de calidad que	1. Sistemas de calidad y certificación turística. a. Concepto de sistemas de calidad b. Función del sistema de calidad. c. Gestión de la calidad
	Habilidades: Comprender la configuración de los sistemas de calidad que intervienen en la		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	certificación turística.	intervienen en la certificación turística, mostrando compromiso de actuar como agentes de cambio responsabilidad, respeto solidaridad.	d. Concepto de certificación turística. e. Certificación turística en México.
	Valores y actitudes profesionales: Compromiso de actuar como agentes de cambio, responsabilidad, respeto solidaridad.		
Evidencias de desempeño			
Ensayo sobre los tipos de sistemas de calidad y certificación.			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes, Diapositivas Antología.		Exposición oral del profesor. Discusión grupal. Investigación bibliográfica y por internet.	

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Interpreta la normatividad de los sistemas de calidad y certificación turística.	Conocimiento: en relación a la normatividad de los sistemas de calidad ISO y la gestión para la certificación turística.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para interpretar la normatividad y su procedimiento de los sistemas de calidad ISO, así como la gestión para la certificación turística, comprendiendo los manuales de procedimiento normativos de las ISO, capacidad de gestión y alternativas para la certificación turística, mostrando responsabilidad, solidaridad, honestidad, servicio, compromiso, entusiasmo.	2. Normatividad de los sistemas de calidad. a. ISO 9000 b. ISO 9001 c. ISO 9001:2000 d. ISO 14000 e. ISO 14001 f. Gestión para la certificación turística.
	Habilidades: Comprender los manuales de procedimiento normativos de las ISO y capacidad de gestión y alternativas para la certificación turística.		
	Valores y actitudes profesionales: responsabilidad, solidaridad, honestidad, servicio, compromiso, entusiasmo		
Evidencias de desempeño			
Manuales de procedimientos normativos de los sistemas de sistemas de calidad y certificación Diagrama sobre el proceso de la certificación turística.			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes.		Exposición I del profesor	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Diapositivas Antología Lecturas selectas	Discusión grupal. Investigación bibliográfica y por Internet.
--	--

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Diferencia los organismos certificadores para la calidad turística.	Conocimiento: De los organismos certificadores como institución pública o privada, los procesos de evaluación y estándares de calidad en los servicios turísticos en la escala local, nacional e internacional.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante será competente para identificar los organismos certificadores de los sistemas de calidad, interpretando los procesos de evaluación y estándares de calidad en los servicios turísticos en la escala local nacional e internacional. Diferenciando los distintos organismos certificadores para la calidad turística, con capacidad de análisis, para determinar el organismo certificador adecuado. Identificar los organismos certificadores; demostrando Actitud emprendedora para el compromiso de actuar como agente de cambio, respeto, responsabilidad, honestidad, interés.	3. Organismos certificadores como institución pública o privada. <ul style="list-style-type: none"> a. Procesos de estándares de calidad en los servicios turístico. b. Diferentes organismos certificadores para la calidad turística. c. Red de Certificación en Turismo Sostenible para las Américas (RCTSA), Green Deal <ul style="list-style-type: none"> i. Responsible Tourism wards ii. Smart Voyager Green Tourism iii. Fair Trade in Tourism South Africa iv. Eceat-International v. UNWTO. Tedqual vi. Certification International vii. Certification of Quality Systems d. Organismos Mexicanos de Certificación <ul style="list-style-type: none"> i. (Normex) ii. Calidad Mexicana Certificada, A,C, (Calmecac) iii. Factual Services, S.C.
	Habilidades: Capacidad de análisis, para determinar el organismo certificador adecuado. Identificar los organismos certificadores.		
	Valores y actitudes profesionales: Actitud emprendedora para el compromiso de actuar como agente de cambio Respeto, responsabilidad, honestidad, interés.		

364

Evidencias de desempeño	
Proyecto de investigación sobre los procesos de calidad y certificación de los organismos.	
Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje
Apuntes. Diapositivas Lecturas selectas	Exposición del profesor. Discusión grupal. Investigación bibliográfica, de campo y por Internet

Estrategias de evaluación	Competencia que evidencia	%
---------------------------	---------------------------	---

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluación parcial de conocimientos (3) Antología de manuales de procedimientos normativos de los sistemas de sistemas de calidad. y certificación Ensayo sobre los tipos de sistemas de calidad y certificación.	40	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión • Capacidad de comunicación oral y escrita. Profesionales <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber cómo son la administración, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación. 	15 15 15 55
Habilidades	Proyecto de investigación sobre los procesos de calidad y certificación de los organismos. Diagrama sobre el proceso de la certificación turística.	40	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad social y compromiso ciudadano. • Compromiso con la calidad. • Compromiso ético. Profesional: <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística. 	15 15 15 55
Valores y actitudes profesionales	Manejo de fuentes de información. Resultados de investigación Manejo de escenario en exposición. Coherencia de ideas. Redacción y ortografía. Trabajo en equipo.	20	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión. • Responsabilidad social y compromiso ciudadano. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Compromiso con la calidad. • Compromiso ético. 	20 20 15 15 15 15

* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Referencias

Referencias	
Bibliográficas:	
<p>Álvarez, Ibarrola J. y Álvarez Gallego, Ignacio (2006), Introducción a la calidad. España: VIGO. Canela Campos, Miguel Ángel, (2002) Gestión de la calidad. Barcelona: UPC. López Rodríguez, S. (2006). Implantación de un Sistema de calidad. España: VIGO. Block R., Marilyn y Marash I., Robert (2002). Integración de la ISO 14001 en un Sistema de gestión de calidad. Madrid, FC 3A edición. Canela Campos, Miguel Ángel y Griful Ponsati, Eulàlia (2002). Gestión de la calidad. Barcelona: UPC. Elizondo Decanini, Alfredo MANUAL ISO-9000: USO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ISO-9000 (NOM-CC). 3 ed. México: Castillo. Fernández Hatre, Alfonso Manual y procedimientos de un sistema ISO 9001-2000 CALIDAD. Jiménez, N. (2006), Introducción a la calidad. España: VIGO. Black R. y Crabtree, Alice (2007). Quality assurance and certification in ecotourism. USA: Cabi. Rodríguez Antón, José Manuel y Gutiérrez Martínez, Isis Estudio de las políticas de calidad aplicadas al sector turismo. Un análisis de las mejores prácticas en España y México. Editorial Visión Libros Vega Montiel, Aimé, Portillo, Maricela y Repoll, Jerónimo (2008) Las claves necesarias de una comunicación para la democracia. Tabasco, México.</p>	
Hemerográficas	
Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer. Revista del Mercosur (actualización mensual) Tourism-review (actualización mensual)	
Bases de datos:	Bases de datos complementarias:
www.economia.gob.mx/ www.conricyt.mx www.redalyc.org	http://web.ebscohost.com/ehost/search/advanced?sid=6f4f79fe-af58-47df-8c01-aed71e4da215%40sessionmgr11&vid=8&hid=19 www.springer.com www.ebsco.com
Ligas de internet básicas:	Ligas de internet (interés):
http://www.alconet.com.ar/ISO/calidad005.html http://www.conalep.edu.mx/wb/Conalep/Cona_CertificacionISO9001 http://www.sectur.gob.mx http://www.bestconsultoria.com.mx/calidad.html?gclid=CPCX0Iz72bQCFayPPAodSEAACA http://www.normex.com.mx/ http://www.uv.mx/gestion/proyectos/documents/DianaSanchezSeferino.pdf	http://www.certificationnetwork.org/index_es.html http://www.itlp.edu.mx/sgc/Documentos%20Externos/NORMAS%20ISO/Norma%20ISO-9001.pdf www.sectur.gob.mx International Journal of Tourism Management en: www.sciencedirect.com Annals of Tourism Research en: www.sciencedirect.com Tourism Management en: www.sciencedirect.com Organización Mundial del Turismo www.untwo.org