



1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Calidad del Servicio al Cliente
Clave de la asignatura:	BUC-2403
SATCA¹:	2-2-4
Carrera:	Profesional Asociado Universitario en Buceo.

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>Esta asignatura se centra en ofrecer un contenido enfocado en el desarrollo cultural del Profesional en Buceo, sobre aspectos de calidad en el servicio al cliente con el objetivo de que en su ejercicio profesional enfrente de la mejor manera los demandantes retos de la competitividad.</p> <p>El propósito de la asignatura 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.</p> <p>Esta asignatura es soporte para las asignaturas del Programa Académico de Profesional Asociado Universitario en Buceo, que integradas, facultan al estudiante para gestionar una cultura de calidad en el servicio al cliente.</p> <p>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.</p>
Intención didáctica
<ul style="list-style-type: none">• La asignatura está conformada por cuatro temas estructurados 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.• 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.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos



- 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.
- 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	Observaciones
Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas, diciembre 2023.	Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas.	Propuesta del Programa Educativo de Técnico Superior en Buceo Deportivo y Recreativo, trabajo colegiado de las Academias de Ciencias Económico Administrativas, Ciencias Básicas y Ciencias Biológicas del Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas.
Instituto Tecnológico de Bahía de Banderas, 2 al 4 de octubre 2024.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Bahía de Banderas, Boca del Río, Colima, Guaymas, José Mario Molina Pasquel y Henríquez Plantel Puerto Vallarta y Los Cabos.	Diseño Curricular del Programa Educativo de Técnico Superior Universitario en Buceo Deportivo y Recreativo. Por consenso se realizó el cambio de nombre del programa Educativo a Profesional Asociado Universitario en Buceo.
Tecnológico Nacional de México 19 y 21 de noviembre 2024.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Bahía de Banderas, Boca del Río, Colima, Guaymas, José Mario Molina Pasquel y Henríquez Plantel Puerto Vallarta y Los Cabos.	Reunión de Consolidación de Diseño Curricular del Programa Educativo de Profesional Asociado Universitario en Buceo. Sesiones virtuales.



4. Competencia(s) a desarrollar

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

5. Competencias previas

Reconoce la normatividad que rige las actividades de los prestadores turísticos evaluando las diferentes estrategias para detección y corrección de fallas en el proceso de prestación de un servicio.
--

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Introducción a la Calidad en el Servicio	<ul style="list-style-type: none">1.1. Conceptos básicos de calidad.<ul style="list-style-type: none">1.1.1. Calidad en el servicio.1.2. Filosofías y enfoques de calidad.1.3. Componentes de calidad.<ul style="list-style-type: none">1.3.1 Certificación turística.1.4. Proceso de calidad aplicado al servicio al cliente.<ul style="list-style-type: none">1.4.1. Dimensiones en el servicio (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, empatía, responsabilidad).1.4.2. Percepción del servicio.1.5. Importancia de la calidad del servicio del cliente.
2	Cultura de Calidad en el Servicio	<ul style="list-style-type: none">2.1. Concepto de cultura, servicio y cultura de calidad en el servicio.2.2. Elementos relacionados con cultura de calidad (liderazgo, competitividad, empatía, asertividad, eficiencia, trabajo en equipo, emprendedurismo, administración del cambio y resistencia al cambio).<ul style="list-style-type: none">2.2.1. Desarrollo (implementación) de una cultura de calidad en el servicio.2.3. Evaluación de una cultura de calidad.<ul style="list-style-type: none">2.3.1. Seguimiento y retroalimentación de la calidad en el servicio.2.3.2. Clientes satisfechos.2.4. Actitud de servicio.



3	El cliente	<ul style="list-style-type: none">3.1. Definición de cliente.3.2. Característica del cliente.<ul style="list-style-type: none">3.2.1. Fisiológicas.3.2.2. Psicológicas.3.2.3. Culturales.3.2.4. Demográficas.3.3. Tipología del cliente, basada en rasgos de la personalidad, el servicio esperado o la satisfacción de la necesidad.3.4. Estrategia del valor del cliente: cadena de valor (Relación prestador de servicio cliente).
4	El Prestador de Servicios	<ul style="list-style-type: none">4.1. Definición de prestador de servicio.4.2. Característica del prestador de servicio de calidad.4.3. Fomento de una cultura de calidad turística desde la perspectiva del desarrollo sustentable.

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Tema 1: Introducción a la calidad en el servicio.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Comprensión de los conceptos básicos de calidad y calidad en el servicio para la satisfacción del cliente.</p> <p>Genérica(s):</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar.• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas)• Toma de decisiones.• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario• Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar una investigación conceptual de las dimensiones que engloban la calidad en el servicio.• Discutir en equipo los componentes de la calidad en el servicio.• Investigar y leer casos de empresas destacadas en calidad en el servicio al cliente (qué hicieron esas empresas para apegarse a las normas y conseguir la calidad).• Analizar y discutir en equipo el proceso de certificación de la calidad.



Transversal(es): <ul style="list-style-type: none">• Aplica los conocimientos en la práctica.• Usa comunicación oral y escrita atendiendo los principios de no discriminación, Inclusión y equidad social.• Adaptabilidad y flexibilidad en el entorno.	
Tema 2: Cultura de calidad en el servicio.	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Aplica los conocimientos necesarios de calidad para el desarrollo y sensibilización de una eficiente cultura de calidad en el servicio.</p> <p>Genérica(s):</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar. Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.• Toma de decisiones.• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.• Liderazgo. <p>Transversal(es):</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplica los conocimientos en la práctica.• Usa comunicación oral y escrita atendiendo los principios de no discriminación, Inclusión y equidad social.• Adaptabilidad y flexibilidad en el entorno.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una 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.• Realizar un análisis escrito sobre las características de una cultura de calidad en el servicio• Elaborar un ensayo de tres cuartillas donde menciona la importancia de tener y fomentar una cultura de calidad en el servicio.• Realizar exposiciones sobre los elementos relacionados con cultura de calidad analizando la sinergia existente entre ellos.



Tema 3: El cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identifica las necesidades y expectativas del cliente, para satisfacer sus requerimientos.</p> <p>Genérica(s):</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar.• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.• Toma de decisiones y trabajo en equipo. <p>Transversal(es):</p> <ul style="list-style-type: none">• Aplica los conocimientos en la práctica.• Usa comunicación oral y escrita atendiendo los principios de no discriminación, Inclusión y equidad social.• Adaptabilidad y flexibilidad en el entorno.	<ul style="list-style-type: none">• Realizar un ensayo de las dimensiones del ser humano (intelectual, psicológica y ética).• Discutir en mesas de trabajo por equipo los rasgos que caracterizan el perfil del cliente distinguido en la región.• Elaborar un vídeo en equipo, en donde interpreta los diferentes tipos de clientes y la forma de tratarlos a fin de atender sus necesidades.
Tema 4: El Prestador de servicio	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Atribuye la importancia de una cultura de calidad en el servicio para posicionarse y diferenciarse en el mercado.</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de análisis y síntesis.• Capacidad de organizar y planificar.• Habilidades de gestión de información (habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas.• Toma de decisiones.• Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario.• Liderazgo.	<ul style="list-style-type: none">• Elaborar una investigación documental que defina al prestador de servicio y describa las características necesarias para efectuar sus actividades con calidad.• Realizar 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.



Transversal(es):

- Aplica los conocimientos en la práctica.
- Usa comunicación oral y escrita atendiendo los principios de no discriminación, Inclusión y equidad social.
- Adaptabilidad y flexibilidad en el entorno.

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 faciliten 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.
- 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 planteé 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 comunitaria, 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 de saberes, habilidades y destrezas

- 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 tercos, 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.
7. Horovitz, J.; Jurgens, M. (1998). *La Satisfacción Total del Cliente*. Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
8. Hernández Castillo, Claudia. (2010). *Calidad en el Servicio*. México: Ed. Trillas.
9. Juran, J. M. (1990). *El Liderazgo para la Calidad: Un Manual para Directivos*. España: Ediciones Díaz Santos.
10. Malfitano Cayuela, O.; Arteaga Requena, S.; Romano, S.; & Scínica, E. B. (2007). *Neuromarketing, Cerebrando negocios y servicios*. Argentina: Editorial Granica.
11. Norma ISO 9001: (Actual).
12. Norma ISO 14001: (Actual).
13. Oakland, J.S. (2004). *Administración por Calidad Total*. México: Ed. CECOSA.
15. Palacios, J. L. (2006). *Administración de la Calidad*. México: Ed. Trillas.
14. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. y Leonard, B. L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de los Servicios*. España: Ediciones Díaz Santos.
15. Zeithaml, V. A.; Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993). *Calidad Total en La Gestión de Servicios*. España: Ed. Díaz de Santos.
16. Secretaría de Turismo. 2012. Distintivo M. México. [web en línea]. Disponible desde Internet en: <http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM>