

PROGRAMA DE CURSO

Nombre de la asignatura: Introducción a la administración y calidad en el servicio.	Ciclo: Otoño 2019
Profesora: Margarita de Abril Navarro Favela margarita.navarro@uimqroo.edu.mx	Clave: TUAL-202
Objetivo general: el estudiante identificará las características del proceso administrativo, las fases que lo componen y las herramientas administrativas; al igual que la calidad total en el servicio al cliente; entendiendo los conceptos, elementos, modelos y características de ambos. Objetivos específicos: - El estudiante obtendrá los conocimientos teórico-prácticos básicos de la administración de empresas y la calidad en el servicio. - El estudiante aplicará en sus proyectos de titulación los conocimientos teórico-prácticos básicos de la administración de empresas y la calidad en el servicio.	Horas: 48 Créditos: 6
Antecedentes académicos: Gestión y seguimiento de proyectos, Taller de Vinculación con la Comunidad II y III, Taller de Desarrollo Profesional.	
Articulación con otras experiencias formativas del mapa curricular (relación vertical y horizontal con otras asignaturas): Relación vertical: Agro-ecoturismo, Introducción al turismo alternativo, Legislación turística, Diseño de productos y servicios turísticos, Manejo y control de grupos. Relación horizontal: Mercadotecnia turística y Planeación Turística	
Competencias generales y específicas a desarrollar: Generales: Trabajo en equipo y autónomo, capacidad para aplicar los conocimientos en la práctica, habilidades de investigación, empatía, respeto hacia el entorno ambiental y social, liderazgo, motivación por la calidad y el logro, atención a la diversidad y multiculturalidad, adaptación al entorno, compromiso ético, habilidades para la gestión del tiempo y planificación, capacidad crítica y autocrítica. Específicas: Identificar los conceptos, elementos, características, importancia y procesos de la administración; la motivación humana, comportamiento y modelos de desarrollo organizacional. Conocer la importancia de la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente, asimismo el mejoramiento continuo de los procesos en una empresa. Analizar el concepto y los tipos de calidad. Identificar los métodos seguidos para el logro de la calidad: empresarial (enfoque al cliente) y la calidad total (organización, liderazgo, impulso, recursos humanos). Control de calidad, mejora y satisfacción del cliente. Herramientas para lograr y cuantificar la calidad, así como el carácter innovador y emprendedor de sus actores.	
Contribución al perfil de egreso: el estudiante aplica las técnicas adecuadas para la administración de proyectos de desarrollo turístico alternativo, incorporando las comunidades rurales e indígenas con potencial turístico, con la ética y la responsabilidad social que aseguren la conservación del patrimonio cultural y natural.	

Temario

Sem.	Tema/Objetivo/Subtemas	Actividades de aprendizaje	Bibliografía
	Tema 1: Presentación y encuadre del curso Objetivo: El estudiante conocerá la relación que tiene el curso con el perfil de egreso, los objetivos y otros cursos del programa educativo de la Licenciatura en Turismo Alternativo, así como con la misión y visión institucional. Se realizará una evaluación diagnóstica sobre su conocimiento previo sobre Administración y calidad en el servicio.		

I	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación diagnóstica de conocimientos. - Presentación del programa de curso. - Presentación de la misión y visión institucional y su relación con la asignatura, los talleres de vinculación y el Plan de la Licenciatura en Turismo Alternativo. <p>Presentación de resultados de la evaluación diagnóstica y comentarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Exposición del profesor -Lectura por parte del estudiante -Reflexión escrita del estudiante. -Actividad de integración grupal. 	<ul style="list-style-type: none"> -Plan de Desarrollo Institucional de la UIMQROO -Programa de curso 2019
	Ceremonia intercultural de apertura del Ciclo		
<p>Tema 2: Introducción a la administración. Objetivo: El estudiante identificará las principales escuelas de la administración así como la importancia de llevar una administración integral.</p>			
II	<p>2.1. Breves antecedentes de la administración</p> <p>2.2. Importancia y desarrollo de la administración</p> <p>2.2.1 Significado y características de la administración</p> <p>2.3. Principios fundamentales de la administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Estudiante: Investiga y realiza un reporte por escrito. -Exposición del profesor. 	<ul style="list-style-type: none"> -Amaru, (2009). Pp: 4-13 y 34-85. -Reyes, (2012). Pp: 15-17, 469-471. -Weirich y Koontz, (1993). Pp: 1-16.
	Evaluación de suficiencia de conocimientos		
<p>Tema 3: Proceso Administrativo Objetivo: El estudiante identificará las etapas del proceso administrativo, así como las técnicas y herramientas en las que se apoyan.</p>			
III	<p>3.1. Planeación</p> <p>3.1.1. Definición</p> <p>3.1.2. Técnicas y Herramientas:</p> <p>3.1.2.1. Matriz FODA</p> <p>3.1.2.2 Establecimiento de objetivos y metas</p> <p>3.1.2.3. Plan de Acción</p> <p>3.1.2.4 Presupuesto</p> <p>3.1.2.5 Cronograma y Diagrama de Gantt</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Los estudiantes exponen en equipo y muestran ejemplos prácticos. -El profesor retroalimenta. 	<ul style="list-style-type: none"> -Amaru, (2009). Pp: 169-221.
IV	<p>3.2. Organización</p> <p>3.2.1. Definición</p> <p>3.2.2. Técnicas y herramientas:</p> <p>3.2.2.1 Diseño organizacional</p> <p>3.2.2.1.1. Organigrama y descripción de cargos</p> <p>3.2.2.3 Manuales</p> <p>3.2.2.4 Políticas internas</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Los estudiantes exponen en equipo y muestran ejemplos prácticos. -El profesor retroalimenta. 	<ul style="list-style-type: none"> -Amaru, (2009). Pp. 222-263
V	<p>3.3. Dirección</p> <p>3.3.1. Definición</p> <p>3.3.2. Técnicas y Herramientas</p> <p>3.3.2.1. Liderazgo</p> <p>3.3.2.2. Motivación</p> <p>3.3.2.3. Comunicación Efectiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Los estudiantes exponen en equipo y ejemplifican el uso adecuado de las herramientas. -El profesor retroalimenta. 	<ul style="list-style-type: none"> -Amaru, (2009). Pp: 278-371

	3.3.2.4. Delegación de responsabilidades		
VI	3.4. Control 3.4.1. Definición 3.4.2. Técnicas y herramientas (énfasis en los servicios) 3.4.2.1. Lista de Chequeo (Check List) 3.4.2.2 Inventario de Mercancías 3.4.2.3 Indicadores 3.4.2.4 Supervisión 3.4.2.5 Auditorías 3.4.2.6 Análisis de Cuentas 3.4.2.7 Análisis de Estados Financieros 3.4.2.8 Evaluación del cumplimiento de metas	-Los estudiantes exponen en equipo y muestran ejemplos prácticos. -El profesor retroalimenta.	-Amaru, (2009). Pp: 372-398
	Observación de clase.		
Tema 4: Comportamiento organizacional e individual			
Objetivo: El estudiante identificará cómo el comportamiento de los individuos se ve afectado por la organización a la que pertenecen y cómo la afectan a su vez.			
VII	3.1 Importancia de la cultura organizacional 3.2 Valores, filosofía y comportamiento 3.3 Creación y Cambio de la Cultura Organizacional 3.4 Cultura de Servicio 3.5 Administración del cambio.	-El estudiante lee, reflexiona, debate en clases y realiza un mapa mental. -Exposición del profesor.	-Amaru, (2009). Pp: 264-277 -Müller, (2012). Pp:22-39 -Cantú (2011).PP:254-261
	Primera evaluación parcial		
VIII	-Resultados de la evaluación parcial 3.5 Ética, responsabilidad social y medio ambiente	-El estudiante lee, reflexiona, resuelve un caso y debate en clases. -Exposición del profesor.	-Amaru, (2009). Pp: 125-138
Tema 5: Administración de la calidad			
Objetivo: El estudiante identificará los fundamentos de la calidad así como los principales representantes.			
IX	5.1 Definición de Calidad 5.2 Evolución de la Calidad 5.2.1 Los 14 puntos de Deming 5.2 Modelo Japonés	-Estudiante: investiga y comenta en plenaria. -Exposición del profesor.	-Amaru, (2009). Pp: 400-425. -Olvera y Scherer, (2009) Pp: 15-31.
	5.3 La calidad como marco de referencia para la administración 5.4 Productos de calidad 5.5 Calidad en los servicios 5.6 Diferencias entre Calidad del producto y Calidad en el Servicio.	- Estudiante investiga y comenta en plenaria los impactos que podría ocasionar en las empresas la falta de calidad y los beneficios de contar con una buena. -Exposición del profesor.	-Olvera y Scherer, (2009). Pp: 32-48 y 125-137. CENLATUR, Pp. 11-18 - Camisón, Cruz y González (2006) Pp: 145,176-193.
Tema 6.- Calidad en el Servicio			
Objetivo: El estudiante identificará los criterios de calidad			
XI	6.1 Los 10 puntos de Calidad en el servicio. 6.2 Satisfacción del cliente. 6.3 Modelos de la Calidad en el Servicio 6.3.1. Modelo de Grönroos	- Estudiante investiga y comenta en plenaria las similitudes y diferencias de los modelos y dificultades	Duque y Edison (2005). Pp: 64-80

	6.3.2 Modelo SERVQUAL	en el análisis de la calidad	
	6.3.3 Modelo SERVPERF	en el servicio.	
	6.3.4 Modelo de los Tres Componentes	-Exposición del profesor.	
	6.3.5 Modelo de Servucción		
	6.3.6 Modelo de Desempeño Evaluado.		
Tema 7: Normas de Calidad			
Objetivo: El estudiante identificará qué son las normas de calidad y cuáles son los beneficios de cumplir con ellas.			
XII	7.1 Implicaciones 7.2 Tipos de Normas de Calidad 7.3 Organismos Emisores 7.4 Beneficios para las empresas	- Estudiante investiga y comenta en plenaria las implicaciones y beneficios que tienen en una empresa cumplir con las normas de calidad. -Exposición del profesor.	-Camisón, Cruz y González (2006) Pp: 7-24, 342-349, 362,394
XIII	Segunda evaluación parcial Resultados de la evaluación parcial y retroalimentación.	-	
Tema 8: Certificaciones			
Objetivo: El estudiante conocerá los diferentes tipos de certificaciones a los que tienen acceso las empresas y prestadores de servicios turísticos y cuáles son sus beneficios.			
XIV	8.1 Qué son las certificaciones y cuáles son sus beneficios 8.2 Tipos y características de las Certificaciones 8.2.1 Certificaciones para empresas 8.2.2 Certificaciones individuales	- Estudiante investiga y comenta en plenaria las implicaciones y beneficios que tienen en una empresa o un individuo contar con certificaciones. -Exposición del profesor.	-Camisón, Cruz y González (2006) Pp:350-357 Normas del CONOCER
XV	8.3 Organismos Certificadores 8.4 Proceso de certificación	- Estudiante investiga y comenta en plenaria sobre la facilidad o dificultad de acceder a las certificaciones. -Exposición del profesor.	Cantú (2011) Pp. 217-222
	8.5 ISO 9001´ 8.6 Premios de Calidad	- Estudiante investiga y comenta en sobre las características del ISO y los efectos de los premios de calidad. -Exposición del profesor.	Cantú (2011) Pp. 222-154
XVI	8.7 Certificaciones relacionadas a los servicios turísticos.	-Los estudiantes exponen, diferentes certificaciones para empresas y prestadora de servicios turísticos. -El profesor complementa en la segunda sesión, con certificaciones que no fueron presentadas por los alumnos.	-Camisón, Cruz y González (2006) Pp: 586-627

	Ceremonia de Cierre de Ciclo.
XVII	-Evaluación comprehensiva -Retroalimentación de la evaluación

Evaluación

A.	Crterios y procedimientos de evaluación y acreditación del estudiante	Porcentaje
1.	Evaluaciones parciales. Primera evaluación parcial (Tema 1 al 4 valor 15 % , semana VII) Segunda evaluación parcial (Tema 5 al 7 valor 15 % , semana XIII)	30 %
2.	Evaluación comprehensiva en la semana XVII	15%
3.	Valores: respeto, responsabilidad, equidad, comunicación, liderazgo, solidaridad, cordialidad, interculturalidad, orden y limpieza. Incluye la disponibilidad del alumno en las actividades, su respeto hacia el entorno ambiental y social, así como su desempeño y colaboración en el trabajo de equipo e individual.	10 %
4.	Interculturalidad: Desarrollo de un proyecto (3 a 6 integrantes) en colaboración con las asignaturas: Planeación turística, nutrición básica y alimentos regionales e Historia y cultura regional, 25 % (Criterios a calificar con relación al temario), tareas 5% , exposición de subtemas 5% , asistencia y participaciones en clase 5% y vinculación con el contexto 5 % * Asistencia: al menos el 80% de las sesiones del semestre	45%
	Total	100 %

Perfil deseable del docente:

- Contar con conocimientos teóricos-prácticos y experiencia en administración.
- Estar comprometido con el aprendizaje de los estudiantes.
- Motivar a los estudiantes.
- Saber utilizar diversas estrategias didácticas de acuerdo al contexto.
- Ser accesible, amable, respetuoso, responsable, paciente y empático.
- Tener habilidades comunicativas (explicar con claridad) y saber escuchar.
- Capacidad de liderazgo y síntesis.
- Saber utilizar los nuevos recursos tecnológicos.

Bibliografía

Principal

1. Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración (teoría general y procesos administrativos)*, 1ª ed. México D.F., Edit. Prentice Hall.
2. Camisón, Cruz y González (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Person-Prentice Hall.
3. Cantú H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGrawHill.
4. Duque, O. y Edison, J. (enero-junio, 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80.
5. Müller. E. (2012) *Cultura de la calidad de servicio*. México: Trillas.
6. Olvera Romero, I y A. O. Scherer Leibold (2009). *El cliente y la calidad en el servicio*, México, Edit. Trillas.
7. Reyes Ponce, A. (2012). *Administración Moderna*. México: Editorial Limusa.
8. Torres Hernández, Z. (2009). *Teoría general de la administración*, Grupo Edit. Patria, México, D.F.

9. Weihrich, H. y Koontz, H. (2007). *Elementos de administración. Un enfoque internacional*. 7ª ed. México: McGraw-Hill Interamericana.

Complementaria:

10. Castro, G. (2013). *Gestión de Calidad en las empresas Turísticas Sostenibles*. San José, Costa Rica., Edit. EUNED.
11. CENLATUR, S/F. Desarrollo de la cultura de calidad. México, D.F.
12. Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill.
13. Trujillo, A., Carrete, L., Vera, J. y García S. (2011) *Servir con calidad en México*. México: LID Editorial
14. Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*. España: Ediciones Díaz Santos.