



1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Calidad en el Servicio
Clave de la asignatura:	CMC -2204
SATCA¹:	2 -2- 4
Carrera:	Gastronomía

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

La asignatura de Calidad en el Servicio, aporta al perfil del estudiante de Gastronomía, conocimientos firmes acerca de fundamentos como lenguaje y desarrollo, la presentación y montaje de platillos, la mejora continua y las normativas generales y mexicanas que se aplican para una correcta atención y calidad dentro del Servicio al cliente.

Es importante lograr plasmar en el alumno que la calidad, va más allá que solo un buen servicio de atención al cliente.

Se propicia el desarrollo de habilidades para enfrentar distintas situaciones problemáticas y la capacidad de resolverlas, además de control dentro del manejo de estrés y lenguaje para la correcta comunicación para con los clientes.

Así pues, la materia de Calidad en el servicio se relaciona, principalmente con las materias de la retícula de la carrera de Gastronomía como lo son banquetes, Cocina Experimental, Estancia técnica Nacional y Estancia Técnica Internacional.

Generando así las bases y herramientas para lograr identificar los errores y los costos que genera una mala y buena calidad, tanto en restaurantes, hoteles, empresas prestadoras de servicios como lo son de alquiler de mobiliario, Banquetes, Catering, etc.

Intención didáctica

En la asignatura de calidad en el servicio se pretende desarrollar las competencias genéricas como: habilidades de comunicación y liderazgo, capacidad de aprender y actualizarse permanentemente, capacidad creativa, conocimientos sobre el área de estudio y la profesión, capacidad crítica y autocrítica, disciplina de estudio y actitud favorable, dejando las bases para el desarrollo de los temas subsecuentes.

El profesor aportara sus conocimientos de acuerdo a sus experiencias profesionales, y conforme a los temas abordados en la materia, siendo el facilitador del aprendizaje de los

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos





alumnos, desarrollando un plan de seguimiento de estudios de carácter formativo como lo es la constancia, la responsabilidad, ética, interés, puntualidad, y así evaluar de manera diagnóstica los avances académicos dentro y fuera de clase.

Además, el estudiante obtendrá habilidades de capacidad de investigación relevantes y documentales en temáticas de su área, que le permitan alcanzar y construirse de bases que fortalezcan su desarrollo profesional.

Para el desarrollo del programa el alumno debe dirigir la innovación tecnológica para su bien común, recopilando información sobre las diferentes gestiones y herramientas para llevar una correcta calidad del servicio dentro de los establecimientos tanto de alimentos y bebidas, como de prestación de servicios.

Es importante que, durante el desarrollo del temario, el docente explique cada uno de los conceptos, antecedentes, técnicas, gestiones, y normativas que se tienen para lograr un resultado favorable dentro de la empresa respecto a la calidad en el servicio, y que se logre plasmar en el alumno que la calidad, va más allá que solo un buen servicio de atención al cliente.

3. Participantes en la actualización, el diseño, consolidación y/o seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato, Uriangato, Gto, 30 de junio de 2022.	Lic. Sandra Guadalupe Gaitán Santana, Instituto Tecnológico Superior del Sur de Guanajuato.	Trabajo de academia de gastronomía, desarrollo de materias de especialidad.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura

Identifica y aplica las herramientas necesarias para la mejora continua de la calidad del servicio, con base a los conceptos básicos, técnicas, normas y gestión de una correcta atención y calidad dentro del servicio al cliente.

5. Competencias previas

- Utiliza las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.
- Utiliza equipos de cómputo con fines académicos.



- Desarrolla conciencia plena sobre el significado y sentido de la Ética para orientar su comportamiento en el entorno inmediato, el contexto social y profesional.
- Higiene y manejo de los alimentos: Identifica normas y certificaciones nacionales e internacionales, aplicables a establecimientos de alimentos y bebidas, como lo es Distintivo cristal, Distintivo H y HACCP.
- Fundamentos de la gestión empresarial: Conoce la importancia y la aplicación de una correcta organización, dirección y control para el buen funcionamiento de la empresa.
- Gestión Estratégica: Aplica un análisis estratégico externo a la empresa así como la selección de estrategias para la mejora continua de la organización.
- Calidad aplicada a la gestión empresarial: Reconoce los distintos sistemas de la calidad, así como la normativa general para calidad y mejora continua en función a pérdida de calidad.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Fundamentos de la calidad en el servicio	1.1 Conceptos básicos. 1.2 Antecedentes 1.3 Impacto positivo y negativo de la calidad en el servicio. 1.4 Importancia de la calidad en el servicio el cliente. 1.5 El servicio al cliente 1.5.1 Identificar necesidades de los clientes.
2	Calidad en el lenguaje y desarrollo en la atención al cliente.	2.1 Gestión de la calidad en la atención al cliente. 2.2 Actitud en el servicio. 2.3 Recepción al cliente 2.3.1 El servicio a las mesas 2.4 Indicadores de satisfacción al cliente. 2.5 Atención de quejas y reclamaciones
3	La mejora continua para un servicio de calidad	3.1 Definición de objetivos de mejora. 3.2 Deficiencias en la calidad de los servicios. 3.3 Creatividad en el servicio. 3.3.1 Ofrecer experiencias.
4	Modelos de calidad aplicables a establecimientos de alimentos y bebidas	4.1 ¿Qué es una certificación? 4.2 ¿Qué es una norma, estándar, modelo y metodología? 4.3 Auditorías 4.4 Normativas de Calidad Generales 4.4.1. ISO 22001 inocuidad alimentaria 4.5 Normas y programas mexicanos 4.5.1. Sello de calidad punto limpio V2020

		4.5.2. NMX-F-605-NORMEX-2018 (distintivo H es un reconocimiento a esta norma) 4.5.3. Distintivo M
--	--	---

7. Actividades de aprendizaje de los temas

Fundamentos de la calidad en el servicio	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica (s): Identifica los distintos conceptos sobre la calidad aplicada en el servicio al cliente, así como a lograr identificar las necesidades de los mismos, logrando así la excelencia.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de análisis y síntesis. - Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. <p>Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo. - Capacidad de comunicación. - Habilidad para trabajar en forma autónoma. <p>Sistémicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidad de investigación. - Capacidad de aprender. 	<ul style="list-style-type: none"> - Buscar en distintas fuentes de información que le permitan conocer el origen y evolución de la calidad del servicio. - En equipos de trabajo realizar una investigación que le permita al alumno, identificar el impacto que tiene una calidad del servicio exitosa, así como una no exitosa. - Elaborar un mapa conceptual sobre la información recabada.
Calidad en el lenguaje y desarrollo en la atención al cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje



<p>Específica (s): Aplica una de las herramientas más importantes, para reconocer los errores más frecuentes que en el servicio al cliente se realiza, por medio de indicadores de satisfacción al cliente, y cómo manejar quejas y reclamaciones, de manera que el consumidor quede satisfecho y contento con la atención que se le brinda.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación oral y escrita. - Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. - Solución de problemas. - Toma de decisiones. <p>Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad crítica y autocrítica. - Trabajo en equipo. - Habilidades interpersonales. - Capacidad para tomar decisiones. - Compromiso ético. <p>Sistémicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. - Búsqueda del logro. - Capacidad para identificar, planear y resolver problemas. - Compromiso con la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigar y realizar un resumen que le permita conocer y diferenciar, las distintas técnicas y herramientas de una buena atención al cliente. - Elaborar un cuestionario de acuerdo a como medir la satisfacción del cliente. - Analizar material bibliográfico referente a la calidad total y a la mejora continua. - Investigación de campo a distintos establecimientos de alimentos y bebidas y realizar un diagnóstico, sobre la calidad en el servicio al cliente. - En sesión de grupo, se realizará una dinámica que permita identificar de acuerdo a una experiencia personal que el alumno haya presenciado sobre la calidad en el servicio y la atención al cliente. - Definir una propuesta para dar solución a problemas relacionados con un mal servicio.
La mejora continua para un servicio de calidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica (s): Aplica nuevas estrategias de mercado, que harán que sus clientes además de recibir un alimento y bebida de calidad, se lleven una experiencia inolvidable del platillo y del servicio.</p> <p>Genéricas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un mapa conceptual sobre calidad en el servicio y mejora continua. - Realizar un ejercicio, basado en una empresa fantasma que le falte creatividad en su servicio. - En sesión de grupo se discutirá una propuesta simulada creativa para la mejora dentro el servicio al cliente.



<p>Instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. - Comunicación oral y escrita. <p>Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad crítica y autocrítica. - Habilidades interpersonales. <p>Sistémicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de generar nuevas ideas (creatividad). - Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. - Habilidad de investigación. 	<ul style="list-style-type: none"> - En equipos de trabajo realizar una exposición sobre distintas empresas de alimentos y bebidas, que ofrecen además de un buen platillo, una experiencia inolvidable, que hace que sus clientes regresen, y asimismo logren plasmar en sus compañeros como lograrlo.
Modelos de calidad aplicables a establecimientos de alimentos y bebidas	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica (s):</p> <p>Compara las normas de seguridad e higiene, aplicables a la calidad del servicio nacional e internacional, ajustable a los diferentes tipos de establecimientos de servicios, alimentos y bebidas.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Instrumentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidad social y compromiso ciudadano. - Compromiso ético. - Responsabilidad social y compromiso ciudadano. - Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente <p>Interpersonales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. - Habilidad de investigación. - Búsqueda del logro. <p>Sistémicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. - Habilidad de investigación. - Búsqueda del logro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar un mapa conceptual, sobre los principales conceptos de las normativas de calidad, así como los procesos para lograr una certificación y una auditoria de calidad exitosa. - Investigación documental y bibliográfica de las normativas de calidad generales. Aplicadas dentro de la calidad en establecimientos y bebidas. - Reporte de Lectura en investigación (Ensayo, Cuestionarios de aprendizaje, resumen). - Elaborar un cuadro comparativo, de acuerdo a la información recabada. - Investigación documental y bibliográfica de las normativas de calidad dentro de los programas otorgados mexicanos. - Reporte de lectura en investigación (Ensayo, Cuestionarios de aprendizaje, resumen, exposiciones). - Elaborar un cuadro comparativo, de acuerdo a la información recabada.

8. Práctica(s)

Practica n° 1

-El alumno organiza un debate en clase con sus compañeros en donde el docente hará como mediador, y se discutirán sobre los distintos temas, que conforme a la investigación previa y/o experiencias personales, expondrá su opinión con respecto a la importancia de la calidad en el servicio y como una mala calidad recae en costos considerables para la empresa.

Practica n° 2

-El estudiante elabora una encuesta de evaluación de indicadores de satisfacción a distintas personas, sobre lo que esperan y han recibido dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas, y cuáles son los errores más frecuentes que reciben dentro de la atención al cliente.
- El estudiante simula la atención al comensal, desde la recepción, hasta el servicio de mesa.

Practica n° 3

-El estudiante deberá realizar trabajo de campo, en alguna empresa de alimentos y bebidas y evaluar la calidad y creatividad que se brinda en el servicio al cliente.
- Se elaborara una propuesta creativa que ofrezca experiencias inolvidables, para los clientes.

Practica n° 4

- Realizar visitas de campo a restaurantes y hoteles, que cuenten con alguna certificación de al menos una normativa de calidad general, y una normativa otorgada por SECTUR.

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 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

Portafolio de evidencias con:

- Evidencias Manuscritas: son elaboradas a mano, pueden realizarse en el aula (Resumen, descripción, mapas mentales, etc.), o como parte de alguna tarea.
- Evidencias Digitales: videos, audios, simulaciones, elaboración o uso de software, diversos documentos electrónicos (no impresos).
- Evidencias Impresas: investigaciones documentales, definiciones, fotocopias, catálogo, manuales o cualquier documento que se solicite por computadoras y que tenga que ser impreso, para la utilización final o definitiva del mismo.

Consultar el catálogo de rúbricas y listas de cotejo.

–Examen teórico.

- Examen Práctico.

- Rubrica para evaluar los Trabajos de investigación.

- Prácticas integradoras que permitan a los alumnos el desarrollo de habilidades para la experimentación tales como: trabajo en equipo, toma de decisiones, manejo de estrés, manejo de soluciones, identificación y observación.

- Cuestionarios de aprendizaje, al terminar exposiciones y complementaciones por parte del docente.

- Propiciar el planteamiento de preguntas y la solución de problemas, así como el aprendizaje.

11. Fuentes de información

1. Martin, W. B. (s.f.). Calidad en el servicio al cliente: Guía para la excelencia en el servicio. México, D.F.: Grupo Editorial Iberoamericana.



2. Ishikawa, K. (1988). ¿Qué es el control total de la calidad? La Modalidad Japonesa. Colombia: Grupo editorial Norma.

3. Campanella, J. (1998). Fundamentos de los costos de calidad: Lineamientos y practica (2da ed.). Distrito Federal, México: McGRAW-HILL.

4. Tschohl, J. (2008). Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia (5ta ed.). Distrito Federal, México: Editorial Pax México.

5. Sosa, D. (2014). Conceptos y herramientas para la mejora (2da ed.). Distrito Federal, México: Limusa.

6. A, V., L., L., & Parasuraman A. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España: Díaz de Santos.

7. Hayes, B. E. (1999). Como medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico (2da ed.). Distrito Federal, Mexico: Oxford University press.

8. Rebecca, M. (s.f.). Como contentar clientes disgustados. Distrito Federal: Iberoamericana.

9. JURAN, J. (1990). Juran y la planificación para la calidad. Madrid: Díaz de Santos.

10. JAMES, R., & M., W. (2008). Administración y control de la calidad: Servicio al Cliente (7ma ed.). Cengage Learning.

11. Oakland, J. (1999). Administración por calidad total. México: Patria.

12. Instituto Latinoamericano de la calidad. (s.f.). Interpretación ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad. México: INLAC.

13. K. Griffith, G. (1997). Técnico de control de calidad (1ra ed., Vol. 1). Edo. De México: Prentice-Hall .

14. FRANCO, A. A. (s.f.). Manual de manejo higiénico de los alimentos. SECTUR. Recuperado de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/7501/manual-de-manejo-higienico-de-alimentos.pdf>

FUENTES ELECTRONICAS:

15. <https://iso.cat/es/normas-iso/>

16. <https://www.gob.mx/sectur/documentos/revista-digital-punto-limpio>





17. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-manejo-higienico-de-los-alimentos-distintivo-h>

18. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza>

