


## ASIGNATURA DE CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>1. Competencias</b>	Gestionar el desarrollo sustentable del sector turismo, a través del diseño e implementación de productos innovadores y administración de organizaciones turísticas, considerando las políticas públicas, el marco legal vigente, tecnologías de gestión y distribución del turismo, así como sistemas de calidad aplicables, para contribuir a la planificación colaborativa y competitividad de la industria turística.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Séptimo
<b>3. Horas Teóricas</b>	35
<b>4. Horas Prácticas</b>	40
<b>5. Horas Totales</b>	75
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	5
<b>7. Objetivo de aprendizaje</b>	El alumno propondrá acciones de mejora y de responsabilidad social en organizaciones turísticas, considerando planes de gestión de calidad, distintivos, certificaciones y normativa aplicable, para contribuir a la competitividad del sector.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Herramientas de calidad</b>	8	12	20
<b>II. Responsabilidad social en el sector turístico</b>	12	8	20
<b>III. Gestión de calidad</b>	15	20	35
<b>Totales</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>75</b>


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## UNIDADES DE APRENDIZAJE


<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>I. Herramientas de calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	8
<b>3. Horas Prácticas</b>	12
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno diagnosticará la calidad en los servicios ofertados por las empresas turísticas, para contribuir a la mejora continua en sus procesos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Elementos básicos de la calidad.	<p>Identificar el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas.</p> <p>Definir la terminología de la gestión de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Política de la calidad</li> <li>-Objetivo de la calidad</li> <li>-Alta dirección</li> <li>-Planificación de la calidad</li> <li>-Control de la calidad</li> <li>-Aseguramiento de la calidad.</li> </ul>		<p>Analítico</p> <p>Organizado</p> <p>Responsable</p>
Herramientas de mejora de la calidad.	<p>Explicar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagrama de afinidad</li> <li>2. Diagrama de relaciones</li> <li>3. Diagrama de Árbol</li> <li>4. Matrices de priorización</li> <li>5. Diagramas Matriciales</li> <li>6. Diagrama de proceso de decisión</li> <li>7. Diagrama de flechas</li> </ol> <p>Describir el diagnóstico</p>	Elaborar diagnósticos situacionales de mejora de la calidad de empresas turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	situacional de mejora de la calidad de empresas turísticas.		


## CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de una empresa turística, realiza un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos de la empresa</li> <li>- Descripción de los servicios</li> <li>- Herramientas de calidad aplicadas y su justificación.</li> <li>- Resultados de la aplicación</li> <li>- Propuesta de mejora a los servicios</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto de gestión de calidad y su importancia en las organizaciones turísticas.</li> <li>2. Identificar la terminología de gestión de calidad.</li> <li>3. Analizar las herramientas de mejora de la calidad, sus ventajas, recursos necesarios y sistemática de aplicación.</li> </ol>	<p>Estudio de casos</p> <p>Lista de cotejo</p>

## CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

*PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE*

<b>Métodos y técnicas de enseñanza</b>	<b>Medios y materiales didácticos</b>
Análisis de casos	Equipo de cómputo
Ejercicios prácticos	Equipo de proyección
Realización de trabajos de investigación	Equipo audiovisual
	Internet
	Impresos

*ESPACIO FORMATIVO*

<b>Aula</b>	<b>Laboratorio / Taller</b>	<b>Empresa</b>
<b>X</b>		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## UNIDADES DE APRENDIZAJE


<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>II. Responsabilidad social en el sector turístico.</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	12
<b>3. Horas Prácticas</b>	8
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá acciones de responsabilidad social en organizaciones turísticas, para contribuir a la inclusión y competitividad del sector turístico.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Distintivos y reconocimientos aplicables.	<p>Definir el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Identificar los tipos de distintivos y reconocimientos de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)</li> <li>- ISO 26000</li> <li>- Empresa Familiarmente Responsable (STPS)</li> <li>- Distintivo Empresa Incluyente (STPS)</li> <li>- Sello Turismo Incluyente</li> <li>- Turismo de Inclusión a personas con discapacidad</li> <li>- Reconocimiento Mejores Empresas para Trabajar (GREAT PLACE TO WORK)</li> <li>- Certificación de equidad de género (STPS)</li> </ul>	Prestar servicios turísticos acordes a los distintivos establecidos en las ESR.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>
Normativa relacionada a la Responsabilidad	Identificar prácticas de políticas de Turismo sostenible:	Proponer acciones de responsabilidad social a empresas turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Social en el Turismo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empleo pleno y productivo</li> <li>- Trabajo Decente.</li> <li>- Reducir la pobreza a través del Turismo</li> </ul> <p>Identificar normativa relacionada con responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- NOM para la igualdad laboral entre hombres y mujeres (NMX-R-025-SCFI-2008)</li> <li>- ISO 26:000</li> </ul> <p>Responsabilidad social</p>		<p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

## CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

*PROCESO DE EVALUACIÓN*

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso del sector turístico, elabora un reporte que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de la propuesta</li> <li>- Distintivos y reconocimientos de responsabilidad social identificados</li> <li>- Normativa de responsabilidad social relacionada y su justificación</li> <li>- Conclusiones y recomendaciones</li> <li>- Referencias consultadas</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto de responsabilidad social, su importancia y aplicación en la prestación de servicios turísticos.</li> <li>2. Identificar los diferentes distintivos y reconocimientos de Responsabilidad Social en las Empresas (RSE).</li> <li>3. Analizar las prácticas de políticas de Turismo sostenible.</li> <li>4. Identificar normativa relacionada con responsabilidad social.</li> </ol>	<p>Rúbrica</p> <p>Estudio de casos</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	




# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos	Equipo de cómputo
Discusión en grupo	Equipo de proyección
Realización de trabajos de investigación	Equipo audiovisual
	Internet
	Impresos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de aprendizaje</b>	<b>III. Gestión de calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	15
<b>3. Horas Prácticas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	35
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá planes y auditorías de calidad, para la mejora continua de las organizaciones turísticas

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Sistemas de gestión de calidad.	<p>Identificar el concepto de Sistemas de Gestión de calidad y su importancia.</p> <p>Identificar las normas relacionadas con sistemas de Gestión de la calidad, alcance y aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISO 9001</li> <li>- ISO 9004</li> <li>- ISO 14001</li> </ul> <p>Identificar la relación de los sistemas de gestión de calidad con la prestación de servicios turísticos.</p>		<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Organizado</p>
Calidad en el turismo.	<p>Reconocer los distintivos vigentes aplicables al turismo establecidos por la SECTUR.</p> <p>Identificar las certificaciones turísticas vigentes en segmentos especializados, su importancia y aplicación.</p>	Proponer certificaciones turísticas de acuerdo a las necesidades de la organización.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>
Plan de gestión de calidad.	Describir el concepto de Plan de Calidad y los elementos que lo conforman:	Elaborar planes de gestión de calidad en organizaciones turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de calidad</li> <li>- Alcance</li> <li>- Normas, estándares y certificaciones aplicables a la propuesta del producto turístico</li> <li>- Identificación y justificación de procesos a certificar</li> <li>- Definición de requisitos</li> <li>- Programa de acción</li> <li>- Estrategia de control de calidad</li> <li>- Conclusiones y recomendaciones</li> <li>- Referencias consultadas</li> </ul> <p>Describir las etapas de elaboración del plan de calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la necesidad</li> <li>- Definir los requisitos</li> <li>- Establecer el alcance del Plan</li> <li>- Preparación del plan</li> <li>- Contenido del plan</li> <li>- Revisión e implementación</li> </ul>		<p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>
Auditorías de calidad.	<p>Definir el concepto de auditoría de calidad y su importancia.</p> <p>Describir el proceso de auditorías de calidad.</p>	Realizar auditorías de calidad en organizaciones turísticas.	<p>Analítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Propositivo</p> <p>Organizado</p> <p>Capacidad de toma de decisiones</p> <p>Capacidad de planeación</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de la integración de un proyecto, elabora una propuesta de gestión de calidad para una empresa turística el cual incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales</li> <li>- Distintivos aplicables y su justificación</li> <li>- Plan de gestión de calidad:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Objetivos de calidad</li> <li>b) Alcance</li> <li>c) Normas, estándares y certificaciones aplicables a la propuesta del producto turístico</li> <li>d) Identificación y justificación de procesos a certificar</li> <li>e) Definición de requisitos</li> <li>f) Programa de acción</li> <li>g) Estrategia de control de calidad</li> <li>h) Conclusiones y recomendaciones</li> <li>i) Referencias consultadas</li> </ol> </li> <li>- Plan de auditoría</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto de Sistemas de Gestión de calidad, su importancia, normas aplicables y la relación con la prestación de servicios turísticos.</li> <li>2. Distinguir las certificaciones turísticas en segmentos especializados, su importancia y aplicación.</li> <li>3. Identificar el concepto, elementos y etapas del Plan de Calidad.</li> <li>4. Analizar el concepto de auditoría de calidad, su importancia y proceso.</li> </ol>	<p>Proyecto</p> <p>Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos. Equipos colaborativos. Realización de trabajos de investigación	Equipo de cómputo Equipo de proyección Internet Manuales organizacionales Impresos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	


## CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA


Capacidades	Criterios de Desempeño
Formular la planeación estratégica de organizaciones turísticas a partir de un diagnóstico situacional, el uso de técnicas, herramientas administrativas y organización de los recursos para establecer sus directrices.	Elabora un plan estratégico de la organización turística que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos de la empresa</li> <li>-Objetivos</li> <li>-Filosofía Organizacional (misión, visión, valores y objetivos)</li> <li>-Análisis situacional (interno y externo)</li> <li>-Estrategias</li> <li>-Planes de acción</li> <li>- Staffing guide</li> <li>-Indicadores</li> <li>-Presupuestos</li> </ul>
Formular planes de gestión de calidad considerando los lineamientos y estándares del sector y los procesos internos para contribuir a la competitividad de la actividad turística.	Elabora un plan de gestión de calidad que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de calidad</li> <li>- Alcance</li> <li>- Normas, estándares y certificaciones aplicables a la propuesta del producto turístico</li> <li>- Identificación y justificación de procesos a certificar</li> <li>- Definición de requisitos</li> <li>- Programa de acción</li> <li>- Estrategia de control de calidad</li> <li>- Conclusiones y recomendaciones</li> <li>- Referencias consultadas</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Implementar estrategias directivas en las organizaciones turísticas a partir de la planeación estratégica, desarrollo organizacional, gestión del talento humano, así como el establecimiento de sistemas de gestión de calidad para lograr los objetivos establecidos.</p>	<p>Diseña un programa de seguimiento de estrategias directivas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Área</li> <li>- Proceso donde aplica</li> <li>- Matriz de responsabilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable</li> <li>Actividades</li> </ul> </li> <li>- Fecha de aplicación</li> <li>- Indicadores</li> <li>- Detección de necesidades de capacitación</li> <li>- Programa de Formación de Talento Humano</li> <li>- Sistemas de gestión de calidad que aplican.</li> </ul>
<p>Controlar la operación de organizaciones turísticas con base en los estándares establecidos, indicadores de desempeño y evaluación de resultados de la planeación implementada, para generar propuestas de mejora continua.</p>	<p>Entrega un informe de resultados de la operación de la organización turística que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de indicadores del plan estratégico</li> <li>- Técnicas y herramientas de control aplicadas</li> <li>- Cumplimiento de matriz de responsabilidades</li> <li>- Cumplimiento de programa de formación de talento humano</li> <li>-Cumplimiento de los Sistemas de Calidad.</li> <li>-Propuestas de mejora.</li> </ul>
<p>Diseñar productos turísticos innovadores considerando el potencial detectado, el análisis de las tendencias del sector, las políticas públicas y normativa aplicable para diversificar la oferta turística.</p>	<p>Elabora un reporte ejecutivo de un producto turístico que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carátula</li> <li>- Introducción</li> <li>- Justificación (análisis de la vocación turística, análisis de datos estadísticos del sector, tendencias de mercado, demanda, competencia)</li> <li>- Planteamiento de la propuesta de innovación (Nombre del producto turístico, atractivo, servicio, infraestructura, planta turística, superestructura, oferta turística, demanda turística, comunidad receptora, percepción-imagen-emoción, necesidad que cubre, mercado meta y descripción de la innovación)</li> <li>- Políticas públicas y normativa aplicable</li> <li>- Presentación del producto turístico (Lay out, diagrama, mapeo)</li> <li>- Conclusiones</li> <li>- Referencias consultadas</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	

Capacidades	Criterios de Desempeño
<p>Integrar planes de negocios de productos turísticos con base en la propuesta de diseño, los análisis de mercado, técnicos, financieros, organizacional y la normativa aplicable, para la gestión de recursos y su implementación</p>	<p>Elabora un plan de negocios de productos turísticos que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carátula</li> <li>- Resumen ejecutivo</li> <li>- Introducción</li> <li>- Definición del producto o servicio turístico</li> <li>- Estudio de mercado (Demanda, Oferta, Producto, Mercado meta, Precio, Estrategias de comercialización)</li> <li>- Estudio técnico (Macro y micro localización, insumos, maquinaria, equipo, capacidad de carga, layout, procesos, estándares e indicadores de calidad aplicables, integración de la cadena de valor, normativa e impacto ambiental)</li> <li>- Estudio organizacional (Filosofía organizacional, manual de organización y procedimientos)</li> <li>- Estudio financiero y económico (presupuestos de inversión y fuentes de financiamiento, presupuestos operativos, estados financieros proyectados, punto de equilibrio, indicadores de rentabilidad)</li> <li>- Conclusiones y recomendaciones</li> <li>- Referencias consultadas</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	




# CALIDAD Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
López Lemos Paloma	(2016)	<i>Herramientas para la mejora de la Calidad</i>	Madrid	España	FEMETAL ISBN: 9788416671090
Rivera Lirio Juana María	(2010)	<i>Gestión de la RSC</i>	La Coruña	España	Netbiblo ISBN: 9788497455107
Cuatrecasas Arbós Lluís	(2012)	<i>Gestión de la calidad total</i>	Madrid	España	Ediciones Díaz de Santos ISBN: 9788479789978
López Lemus, Paloma	(2015)	<i>Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad</i>	Madrid	España	FC Editorial ISBN:9788415781561
Martínez, Adriana Norma	(2016)	<i>Normas de calidad, responsabilidad social y turismo</i>	Buenos Aires	Argentina	Fundación Proturismo ISBN: 9872471878, 9789872471873
Rovira Christian Pardo	(2016)	<i>Responsabilidad Social Competitiva</i>	Barcelona	España	Empresa Activa ISBN: 9788492921508
González Molina, Pilar	(2017)	<i>Procesos de Gestión de Calidad en Hostelería y Turismo</i>	Madrid	España	Tutor Formación ISBN: 9788416482542

## FUENTES DE INTERNET

Autor	Título	Página web
SECTUR	<i>Certificación turística</i>	<a href="https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica">https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/certificacion-turistica</a>
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	<i>Distintivos de la STPS</i>	<a href="https://www.gob.mx/stps/documentos/distintivos-de-la-stps-2018">https://www.gob.mx/stps/documentos/distintivos-de-la-stps-2018</a>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2019	