

**TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN  
TURISMO ÁREA DESARROLLO DE PRODUCTOS  
ALTERNATIVOS  
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN**

<b>1. Competencias</b>	Coordinar la prestación de servicios turísticos, a través de estándares de calidad, técnicas y herramientas especializadas, desde un enfoque sustentable y en apego a la normativa, para contribuir a la rentabilidad de las organizaciones y competitividad del sector turístico.
<b>2. Cuatrimestre</b>	Primero
<b>3. Horas Teóricas</b>	37
<b>4. Horas Prácticas</b>	23
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno desarrollará el proceso administrativo en organizaciones turísticas, a partir de los principios de las teorías administrativas, herramientas de planeación, organización, dirección y control para eficientar su operación.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Introducción a la administración</b>	7	3	10
<b>II. Fases del proceso administrativo</b>	30	20	50
<b>Totales</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Introducción a la administración</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	7
<b>3. Horas Prácticas</b>	3
<b>4. Horas Totales</b>	10
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno determinará los tipos de empresas en el ramo turístico para tomar decisiones en los sistemas de organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Fundamentos de la administración	<p>Distinguir el concepto de administración de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idalberto Chiavenato</li> <li>- José A. Fernández Arena</li> <li>- Harold Koontz, Cyrin O'Donnell</li> <li>- American Management Association</li> <li>- Michael Porter</li> <li>- Peter F. Drucker</li> </ul> <p>Explicar la relación e importancia de la administración con el sector turístico.</p> <p>Describir los principios de las teorías administrativas y su aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría científica de la administración</li> <li>- Teoría clásica de la administración</li> </ul>	<p>Justificar la aplicación de teorías administrativas en organizaciones Turísticas</p>	<p>Analítico Disciplinado Organizado Uso de razonamiento</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Fundamentos de la administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría del comportamiento humano</li> <li>- Teoría estructuralista</li> <li>- Teoría de los sistemas</li> <li>- Teoría neoclásica</li> <li>- Teoría de desarrollo organizacional</li> <li>- Teoría de Douglas Mc Gregor (X, Y)</li> </ul>	Justificar la aplicación de teorías administrativas en organizaciones Turísticas.	Analítico Disciplinado Organizado Uso de razonamiento
Empresa	Describir el concepto de empresa y su clasificación: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamaño de la empresa</li> <li>- Actividad o giro</li> <li>- Origen del capital</li> <li>- Constitución legal</li> </ul>	Determinar los tipos de empresas presentes en regiones dadas.	Analítico Disciplinado Organizado Uso de razonamiento

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elabora un informe que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Introducción</li> <li>- Cuadro comparativo de las teorías administrativas, señalando:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Autores</li> <li>Año de surgimiento</li> <li>Aportaciones</li> <li>Áreas de aplicación</li> </ul> </li> <li>- Ejemplo de una empresa de la región considerando su clasificación: tamaño, actividad, origen del capital, constitución legal y aplicación de teorías modernas de la administración.</li> <li>- Conclusiones de la relación e importancia de la administración con las organizaciones turísticas.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comprender el concepto de administración de acuerdo a diferentes autores.</li> <li>2. Analizar la relación e importancia de la administración en el sector turístico.</li> <li>3. Identificar las teorías administrativas y modernas, sus aportaciones y aplicaciones.</li> <li>4. Comprender el concepto de empresa y su clasificación.</li> </ol>	<p>Informe Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Realización trabajos de investigación Debate	Pintarrón Impresos: libros, revistas especializadas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Fases del proceso administrativo</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	30
<b>3. Horas Prácticas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	50
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno desarrollará las fases del proceso administrativo para mejorar los procesos operativos y contribuir al logro de los objetivos de la organización.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al proceso administrativo	<p>Describir el concepto de proceso administrativo y su importancia.</p> <p>Describir las fases que integran el proceso administrativo de acuerdo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idalberto Chiavenato</li> <li>- José A. Fernández Arena</li> <li>- Harold Koontz, Cyrin O'Donnell</li> <li>- George Terry</li> <li>- Michael Porter</li> <li>- Peter F. Drucker</li> </ul>		<p>Analítico</p> <p>Propositivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>
Planeación	<p>Distinguir el concepto de planeación y sus principios.</p> <p>Describir los elementos de la planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Políticas</li> </ul>	<p>Planear actividades de servicios turísticos.</p> <p>Seleccionar herramientas de planeación de acuerdo a las necesidades de las organizaciones turísticas.</p>	<p>Analítico</p> <p>Propositivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes</li> <li>- Programas</li> <li>- Presupuestos</li> <li>- Pronósticos</li> <li>- Procedimientos</li> </ul> <p>Identificar los tipos de planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estratégica</li> <li>- Táctica</li> <li>- Operativa</li> </ul> <p>Explicar las herramientas de planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gráfica de Gantt</li> <li>- Análisis de Red Pert</li> <li>- Análisis FODA</li> <li>- Manuales administrativos</li> <li>- Ruta crítica</li> </ul>		
Organización	<p>Distinguir el concepto de organización y sus principios.</p> <p>Describir las etapas de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- División del trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Departamentalización</li> <li>Jerarquización</li> <li>Línea de mando o autoridad</li> </ul> </li> <li>- Descripción de funciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinación</li> </ul> </li> </ul> <p>Describir las características de las herramientas de organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramas</li> </ul>	<p>"Organizar actividades del personal de empresas turísticas.</p> <p>Elaborar organigramas de organizaciones turísticas.</p> <p>Seleccionar herramientas de organización considerando las necesidades de las empresas."</p>	<p>Analítico</p> <p>Propositivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis y evaluación de puestos</li> <li>- Manuales de la organización</li> <li>- Diagramas</li> <li>- Tiempos y movimientos</li> <li>- Staffing guide"</li> </ul>		
Dirección	<p>Distinguir el concepto de dirección y sus principios.</p> <p>Describir las etapas de la dirección:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución de planes</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Integración del personal</li> </ul> <p>Identificar las herramientas cuantitativas y cualitativas de la dirección.</p> <p>Describir las aplicaciones de las herramientas de dirección.</p>	<p>Supervisar actividades en empresas turísticas.</p> <p>Seleccionar herramientas cuantitativas y cualitativas de acuerdo a las necesidades del personal y de la organización.</p>	<p>Analítico</p> <p>Propositivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>
Control	<p>Distinguir el concepto de control y sus principios.</p> <p>Describir las etapas de control:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecimiento de estándares</li> <li>- Medición de resultados</li> <li>- Corrección</li> <li>- Retroalimentación</li> </ul>	<p>Proponer herramientas de control de acuerdo a los estándares establecidos en empresas turísticas.</p>	<p>Analítico</p> <p>Propositivo</p> <p>Proactivo</p> <p>Objetivo</p> <p>Ético</p> <p>Organizado</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	Identificar las herramientas de control dentro de las empresas: - Gráfica de Gantt - Análisis de Red Pert - Ruta crítica - Auditorías - Control de calidad estadístico - Control presupuestario		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de una empresa del sector turístico, elabora una propuesta del proceso administrativo de un departamento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeación de actividades: objetivos, estrategias, políticas y herramientas</li> <li>- Organización de actividades: Estructura organizacional (organigrama), principales funciones y herramientas</li> <li>- Dirección: propuesta de estilo de liderazgo, motivación, comunicación y su justificación</li> <li>- Control: herramientas de control y su justificación</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el concepto, principios, etapas y herramientas de planeación</li> <li>2. Identificar el concepto, principios, etapas y herramientas de organización</li> <li>3. Identificar el concepto, principios, etapas y herramientas de dirección</li> <li>4. Identificar el concepto, principios, etapas y herramientas de control</li> </ol>	<p>Estudio de casos Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Ejercicios prácticos Realización de trabajos de investigación	Pintarrón Impresos: libros, revistas Equipo de proyección Equipo de cómputo Internet

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

## ADMINISTRACIÓN

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diagnosticar las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas a través de técnicas de observación, uso de información estadística y contable, análisis de reportes históricos de las áreas, para la elaboración del plan operativo de las actividades.	<p>Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de las áreas empleando herramientas de diagnóstico</li> <li>- Interpretación de la información estadística de ventas, ingresos, gastos, costos y presupuestos.</li> <li>- Análisis de los reportes históricos</li> </ul>
Formular programas operativos a partir del diagnóstico de las necesidades de las áreas de organizaciones turísticas, considerando los recursos, técnicas y herramientas administrativas y de mercadotecnia, bajo un marco de sustentabilidad, para contribuir al alcance de metas.	<p>Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivo general de la organización</li> <li>- Objetivos específicos por áreas</li> <li>- Actividades y metas a realizar</li> <li>- Estrategias de trabajo</li> <li>- Estrategias de mercadotecnia</li> <li>- Plazo de ejecución de las actividades</li> <li>- Asignación de responsabilidades</li> <li>- Presupuesto por áreas</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Elaborar procedimientos de servicios turísticos considerando certificaciones, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional, para estandarizar la prestación de los servicios.</p>	<p>Elabora un manual de procedimientos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Políticas de operación (considerando certificaciones turísticas, estándares establecidos, indicadores de sustentabilidad, normativa aplicable y filosofía organizacional)</li> <li>- Alcance</li> <li>- Descripción narrativa de las actividades</li> <li>- Flujograma</li> <li>- Responsable de las actividades</li> <li>- Registros</li> <li>- Documentos de referencia</li> <li>- Glosario</li> </ul>
<p>Determinar funciones del personal de organizaciones turísticas considerando la descripción y perfil de puestos y los procedimientos, para contribuir a la productividad y eficiencia de los procesos.</p>	<p>Elabora un manual de descripción de puestos de las actividades operativas de: hotelería, organización de eventos, servicios recreativos, servicios de turismo alternativo, servicios de viaje, que contenga:</p> <p>Perfil del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datos generales del puesto</li> <li>- Ubicación en organigrama</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Requisitos del puesto</li> <li>- Conocimientos, habilidades y experiencias</li> <li>- Valores, disciplina y conducta</li> </ul> <p>Descripción del puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre del puesto</li> <li>- Área de adscripción</li> <li>- A quien reporta</li> <li>- Quienes le reportan</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Funciones generales y su frecuencia</li> <li>- Funciones específicas y su frecuencia</li> <li>- Interrelación con otros departamentos</li> <li>- Reportes que genera</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Implementar los procedimientos de las áreas de servicios turísticos con base en los recursos asignados, el programa operativo, políticas y estándares de calidad, para contribuir al logro de la competitividad de la organización.</p>	<p>Presenta un portafolio de evidencias de la implementación de los procedimientos, que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Listas de verificación</li> <li>- Incidencias observadas</li> <li>- Formatos de control</li> <li>- Reportes de operación de las áreas</li> <li>- Indicadores de desempeño</li> <li>- Conclusiones</li> </ul>
<p>Evaluar resultados de la operación de los servicios turísticos haciendo uso de técnicas de control, software especializado, análisis de indicadores para proponer acciones de mejora en la prestación de los servicios</p>	<p>Elabora un plan de acciones de mejora de la operación de las áreas, que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporte de análisis de resultados</li> <li>- Metas e indicadores del área</li> <li>- Líneas de acción</li> <li>- Actividades</li> <li>- Evidencias</li> <li>- Cronograma de aplicación</li> </ul>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

# ADMINISTRACIÓN

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Hernández Rodríguez, Sergio/ Palafox de Anda, Gustavo	(2014)	<i>Administración: teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad</i>	Distrito Federal	México	McGraw-Hill ISBN: 9781456221188
Munch. Lourdes	(2015)	<i>Fundamentos de administración</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN : 9786071724441
Chiavenato. Idalberto	(2014)	<i>Introducción a la teoría general de la administración</i>	Distrito Federal	México	McGraw-Hill ISBN : 9786071509802
Munch. Lourdes	(2013)	<i>Planeación estratégica: El rumbo hacia el éxito</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN : 9786071714992
Puchol, Luis	(2012)	<i>Libro de las habilidades directivas, El. 3a edic.</i>	Madrid	España	Diaz de Santos ISBN: 978-84-9969-113-8
Ginner de La Fuente, Fernando / Gil Estallo, María de los Ángeles	(2014)	<i>La organización de empresas: Hacia un modelo de futuro</i>	Madrid	España	ESIC Editorial ISBN: 978-84-15986-52-2
Eslava, José de Jaime	(2013)	<i>La gestión del control de la empresa</i>	Madrid	España	ESIC Editorial ISBN: 978-84-7356-965-1
Gema Campiña Domínguez, Ma. De Jesús Fernández	(2012)	<i>Empresa y Administración</i>	Madrid	España	EDITEX S.A. ISBN 978-849003-284-4

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Título del Documento</b>	<b>Ciudad</b>	<b>País</b>	<b>Editorial</b>
Arroyo Tovar, Ruth	(2012)	<i>Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud</i>	Bogotá	Colombia	ECOE ediciones ISBN 978-958-648-756-6
Luna González, Alfredo	(2014)	<i>Proceso Administrativo</i>	Distrito Federal	México	Patria ISBN: 978-607-438-882-4

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Turismo	<b>REVISÓ:</b>	Dirección Académica	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T. y P.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2017	