

### ASIGNATURA INTEGRADORA I

<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>	Tercero
<b>3. Horas Teóricas</b>	0
<b>4. Horas Prácticas</b>	30
<b>5. Horas Totales</b>	30
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	2
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno demostrará la competencia de 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.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Diagnóstico de los servicios turísticos</b>	0	10	10
<b>II. Prestación de servicios turísticos</b>	0	20	20
<b>Totales</b>		<b>30</b>	<b>30</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	

# INTEGRADORA I

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Diagnóstico de los servicios turísticos</b>
<b>Horas Teóricas</b>	0
<b>Horas Prácticas</b>	10
<b>Horas Totales</b>	10
<b>Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno integrará proyectos de diagnóstico de los servicios turísticos para potencializar los atractivos de la región.

<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Inventario de recursos turísticos		Presentar inventarios de recursos turísticos	Analítico Ético Responsable Objetivo Trabajo en equipo
Elementos del Sistema turístico		Integrar análisis de los elementos del sistema turístico que inciden en la actividad	Analítico Ético Responsable Objetivo Trabajo en equipo

<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	

# INTEGRADORA I

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Integra un proyecto de diagnóstico de servicios turísticos, que contenga evidencias de:</p> <p>- Análisis del Sistema turístico:</p> <p>a) Inventario de recursos turísticos</p> <p>b) Infraestructura</p> <p>c) Planta turística</p> <p>d) Superestructura</p> <p>d) Oferta y demanda turística</p> <p>e) Comunidad receptora</p>	<p>1. Reconocer la metodología de inventario de recursos turísticos</p> <p>2. Identificar los elementos del sistema turístico y sus funciones</p> <p>3. Integrar diagnósticos de servicios turísticos</p>	<p>Proyecto</p> <p>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	

# INTEGRADORA I

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Trabajos de investigación	Pintarrón Equipo de cómputo Equipo audiovisual Internet Impresos: casos, revistas especializadas

### 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	

# INTEGRADORA I

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Prestación de servicios turísticos</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	0
<b>3. Horas Prácticas</b>	20
<b>4. Horas Totales</b>	20
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno integrará proyectos de prestación de servicios turísticos para proponer acciones de mejora y competitividad

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Servicios turísticos		<p>Presentar organigramas de establecimientos y servicios turísticos.</p> <p>Presentar infraestructura y equipamiento necesarios en la prestación de servicios turísticos.</p>	<p>Analítico</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Objetivo</p> <p>Trabajo en equipo</p>
Procedimientos de calidad y distintivos aplicables		<p>Documentar los procedimientos de calidad en la prestación de servicios turísticos.</p> <p>Presentar indicadores estadísticos aplicables en los servicios turísticos.</p> <p>Presentar herramientas estadísticas: promedio, organización de datos y gráfico.</p> <p>Integrar servicios turísticos acordes a los distintivos establecidos por SECTUR.</p>	<p>Analítico</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Objetivo</p> <p>Trabajo en equipo</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
Estrategias de sustentabilidad y mercadotecnia en el turismo		<p>Presentar buenas prácticas ambientales.</p> <p>Presentar estrategias de mercadotecnia en los servicios turísticos.</p>	<p>Analítico</p> <p>Ético</p> <p>Responsable</p> <p>Objetivo</p> <p>Trabajo en equipo</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	

# INTEGRADORA I

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Integra un proyecto de mejora de la prestación de servicios turísticos que contenga evidencias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de los servicios turísticos</li> <li>- Tipos de servicios turísticos</li> <li>- Procedimientos de calidad en la prestación de servicios</li> <li>- Herramientas estadísticas: promedio, organización de datos y gráficos</li> <li>- Análisis de indicadores estadísticos y de calidad</li> <li>- Distintivos de calidad aplicables</li> <li>- Estrategias de sustentabilidad y mercadotecnia</li> <li>- Propuestas de acción</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer la estructura y tipos de los establecimientos de hospedaje, spa, alimentos y bebidas</li> <li>2. Identificar los tipos de servicios turísticos naturales y culturales así como su infraestructura y equipamiento</li> <li>3. Reconocer la estructura de procedimientos de calidad, elementos de interpretación de indicadores de calidad y los distintivos vigentes aplicables al Turismo establecidos por SECTUR</li> <li>4. Identificar el proceso de implementación de buenas prácticas ambientales y las estrategias de mercadotecnia en los servicios turísticos</li> <li>5. Integrar proyectos de operación de los servicios turísticos</li> </ol>	<p>Proyecto</p> <p>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	

# INTEGRADORA I

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Aprendizaje basado en proyectos Equipos colaborativos Trabajos de investigación	Pintarrón Equipo de cómputo Equipo audiovisual Internet Impresos: casos, revistas especializadas

### 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	

## INTEGRADORA I

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Elaborar inventarios turísticos considerando los recursos del entorno y de las organizaciones, la metodología de la investigación, la oferta y demanda para potencializar los atractivos de la región.	Elabora un inventario turístico que contenga: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos naturales</li> <li>- Recursos culturales</li> <li>- Planta turística</li> <li>- Infraestructura turística</li> <li>- Superestructura turística</li> </ul>
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.	Elabora un diagnóstico de las áreas de organizaciones turísticas, que contenga: <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.	Elabora un programa operativo de una organización turística con enfoque sustentable, que contenga: <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>Gestionar recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos de las áreas de organizaciones turísticas considerando pronósticos, presupuesto asignado y, procedimientos, con apego a la normativa para el cumplimiento de metas establecidas.</p>	<p>Elabora un informe de gestión de requerimientos de un departamento de una empresa turística que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de pronósticos de venta</li> <li>- Análisis del presupuesto asignado</li> <li>- Procedimiento aplicado</li> <li>- Requisiciones de recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos</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	

# INTEGRADORA I

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
De La Torre Francisco	2010	<i>Agencias de viajes: Organización y operación</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071704429
Acerenza Miguel Ángel	2012	<i>Agencias de Viajes: Operación y plan de negocios</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071705006
De La Torre Francisco	2010	<i>Agencias de viajes: Organización y operación</i>	CDMX	México	Trillas ISBN: 9786071704429
AMADEUS	2010	<i>Manual de usuario AMADEUS</i>	s.l.	México	AMADEUS
Echevarría Gustavo	2014	Marketing en internet	Madrid	España	Editorial Professional tolos
Gobé, Marc	2011	Branding Emocional	Barcelona	España	Editorial Divine egg ISBN84-933931-5-0
Parra López Eduardo, Calero Francisco	2012	Gestión y dirección de empresas turísticas	Madrid	España	Editorial MCGRAW-HIL ISBN 9788448174194
Rufín Moreno Ramón / Reina Paz María Dolores	2013	Introducción al marketing turístico	Madrid	España	Editorial Universitaria Ramón Areces ISBN 9788480046251
Chiavenato. Idalberto	(2014)	<i>Introducción a la teoría general de la administración</i>	Distrito Federal	México	McGraw-Hill ISBN : 9786071509802
Guerrero P., Ramos J.	(2014)	<i>Introducción al turismo</i>	Ciudad de México	México	Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. ISBN EBOOK:

<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>
					978-607-438-875-6
Valarde Mónica	(2015)	<i>Perspectivas y tendencias del turismo en México. Críticas y realidades</i>	Ciudad de México	México	ISBN 9786077113348
Alonso, Julián	(2004)	<i>Geografía turística: Europa y resto del mundo</i>	Madrid	España	Editorial Universitaria Ramón Areces ISBN: 9788480046268
Haggett, Peter	(2015)	<i>Geografía. Una síntesis moderna</i>	Barcelona	España	Ediciones Omega S.A. ISBN: 8428207860
Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión	(2017)	<i>Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente</i>	CDMX	México	Diario Oficial de la Federación
UNESCO. (S/F). <i>Patrimonio Mundial. de UNESCO</i>	Agosto 4 (2017)	<a href="http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/world-heritage/">http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/world-heritage/</a>			
UNESCO. (S/F). <i>Patrimonio</i>	Agosto 8, (2017)	<a href="http://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf">http://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf</a>			
De la Torre, Francisco	2012	<i>Administración Hotelera 2 Alimentos y Bebidas</i>	Distrito Federal	México	Trillas ISBN: 9789682473708
Aguiar López, José Gregorio	2015	<i>Hoteles, Hoteleros y Hotelería</i>	Distrito Federal	México	Universidad Simón Bolívar ISBN-13: 9788416399260
García, Francisco José	2013	<i>Historia de la Hotelería de los Mejores Hoteles del Mundo</i>	Distrito Federal	México	Editorial Geslican ISBN 9788494118876

<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>
Garza, Olvera Benjamín	(2014)	<i>Estadística y probabilidad</i>	Distrito Federal	México	Pearson Educación ISBN: 9786073229166
Mendenhall, William	(2014)	<i>Introducción a la probabilidad y estadística</i>	Distrito Federal	México	Cengage Learning
Ross, Sheldon	(2014)	<i>Introducción a la estadística</i>	Distrito Federal	México	Reverté ISBN: 9788429151916
R. Evans James y William M. Lindsay	(2015)	<i>Administración y control de la calidad</i>	Ciudad de México	México	CENGAGE learning
Gutiérrez Pulido, Humberto	(2010)	<i>Calidad Total y Productividad</i>	Distrito Federal	México	Mc Graw Hill
Alonso Almeida Mar, Barcos Redín y Juan Ignacio Martín Castilla	(2006)	<i>Gestión de la calidad para procesos turísticos</i>	Madrid	España	Síntesis
Ascanio, A, Vinicius, M.	(2011)	<i>Turismo Sustentable</i>	Ciudad de México	México	Trillas ISBN 6071700477, 9786071700476
Nel-lo, Marta, Campos, Bonnie. Sosa Pricila	(2015)	<i>Temas pendientes y nuevas oportunidades en turismo y cooperación al desarrollo</i>	Ciudad de México	México	ISBN (URV): 978-84-8424-422-6
Navarro, D.	(2015)	<i>Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valorización</i>	Bogotá	Colombia	Norma

<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>
Bermúdez Olga María	(2016)	<i>Educación Ambiental, Valores y Prácticas Sustentable, Una Guía para Educadores del siglo XXI</i>	Bogotá	Colombia	Universidad Nacional de Colombia
Ceballos-Lascurain, Héctor.	(2013)	<i>Ecoturismo [Libro electrónico] : naturaleza y desarrollo sostenible</i>	México	D.F.	Diana. Fundación Miguel Alemán Valdés
Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas	(2016)	<i>Eco/tecnias; Guía práctica para comunidades indígenas</i>	México	México	N/A
Concello de Vigo Socios del proyecto SUM	(2014)	<i>Buenas prácticas en movilidad urbana sostenible, Proyecto SUM</i>	España	España	Publicado por Concello de Vigo
Reynol Díaz Coutiño Susana Escárcega Castellanos	(2015)	<i>Desarrollo sustentable: oportunidad para la vida</i>	Cd. de México	México	Mc Graw Hill

<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	