

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA**  
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA  
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA  
**PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE**

**I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

1. Unidad Académica      FACULTAD DE TURISMO Y MERCADOTECNIA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
2. Programa (s) de      LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA      3. Vigencia del plan: 2009- 2
4. Nombre de la Unidad de aprendizaje: GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE  
HOSPEDAJE      5. Clave 12326
6. HC:02 HL \_\_\_\_\_ HT 03 HPC \_\_\_\_\_ HCL \_\_\_\_\_ HE02CR 7
7. Ciclo Escolar:2014-1      8. Etapa de formación a la que pertenece: Terminal
9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje:      Obligatoria \_\_\_\_\_      Optativa \_\_\_\_\_
10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: OPERACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

**Firmas Homologadas**

Fecha de elaboración: JUNIO 2014

Formuló:

M.A. Elda Areli Luque  
LAET Abel Martínez Camacho

Vo. Bo Dr. Jorge Carlos Morgan Medina  
Cargo: Subdirector Tijuana

Vo. Bo. Dra. Ana Cecilia Bustamante  
Valenzuela  
Cargo: Subdirector Mexicali

## **II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO**

Identificar las funciones y contribución de los departamentos administrativos y de soporte en el proceso administrativo para optimizar los recursos con calidad y eficiencia, así como reglamentos y normas relacionados con los establecimientos de hospedaje para su funcionamiento de forma ética y profesional.

## **III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO**

Identificar a los departamentos administrativos que dan soporte a la operación de establecimientos de hospedaje para optimizar los recursos a través de la comprensión y análisis de las funciones de cada uno con aptitud de gestión y actitud de trabajo en equipo y proactividad.

## **IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO**

En cada unidad se especifican las metas y los requisitos de cada una, al igual que cada meta se especifica el producto que se debe de entregar para que el alumno aplique lo aprendido.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD I: Departamentos Administrativos: Recursos Humanos y Contraloría

**Competencia** En el área administrativa distinguir y aplicar los procedimientos de los Departamentos de Recursos Humanos y Contraloría realizando los procedimientos que influyen en la calidad del servicio al huésped y en la optimización de recursos humanos y materiales.

#### Contenido

**Duración 12 horas**

#### 1. Departamentos Administrativos

##### 1.1 Departamento de Recursos Humanos

- 1.1.1 Organigrama y objetivos del departamento.
- 1.1.2 Funciones del personal, incluyendo competencias del trabajador 2.0.
- 1.1.3 Motivación y Liderazgo.  
Retención
- 1.1.4 La comunicación interna: Tipología.
- 1.1.5 Niveles de los sistemas de información.
- 1.1.6 Planificación del recurso humano: Análisis y descripción de puestos.
- 1.1.7 Coordinación con otros departamentos.
- 1.1.8 Las TICC (tecnologías de la información, conocimiento y comunicación) en los recursos humanos.
- 1.1.9 Casos de estudio.

##### 1.2 Departamento de Contraloría

- 1.2.1 Organigrama y objetivos del departamento.
- 1.2.2 Funciones del personal.
- 1.2.3 Sistema Uniforme de Cuentas para la Industria Hotelera (*Uniform System of Accounts for the Lodging Industry*).
- 1.2.4 Departamentos generadores de ingresos.
- 1.2.5 Indicadores hoteleros.
- 1.2.6 Inventarios.
- 1.2.7 Reportes estadísticos.
- 1.2.8 Coordinación con otros departamentos.
- 1.2.9 Casos de estudio.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD II: Departamentos Administrativos: Gerencia General y Ventas y Mercadotecnia

#### Competencia

En el área administrativa distinguir los procedimientos de los Departamentos de Ventas y Mercadotecnia aplicados a la hotelería, así como recalcar la Gerencia General como líder de la operación y administración del establecimiento de hospedaje.

#### Contenido

**Duración 12 horas**

#### 2. Departamentos Administrativos

##### 2.1 Departamento de Ventas y Mercadotecnia

- 2.1.1 Organigrama y objetivos del departamento.
- 2.1.2 Funciones del personal.
- 2.1.3 Nuevas tecnologías aplicadas a la mercadotecnia.
- 2.1.4 Canales de distribución del producto hotelero.
- 2.1.5 Coordinación con otros departamentos.
- 2.1.6 Casos de estudio.

##### 2.2 Gerencia General

- 2.2.1 Habilidades y competencias requeridas.
- 2.2.2 Interpersonales, de liderazgo, de supervisión y de comunicación.
  - 2.2.2.1 Estilos de dirección.
- 2.2.3 Ética e integridad
- 2.2.4 Gestión del tiempo
- 2.2.5 Desarrollo personal
- 2.2.6 Flexibilidad y capacidad de adaptación
- 2.2.7 Casos de estudio.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD III: Sistemas de Gestión de Calidad Hotelera

#### Competencia

Evaluar la calidad como herramienta fundamental de diferenciación además de observar las normas y programas impuestas por los organismos gubernamentales, a la vez adaptar tecnología para aumentar la calidad en la hotelería.

### 3. Sistemas de Gestión de Calidad Hotelera

3.1. Concepto de calidad y su evolución:

3.2 Aseguramiento: Normas ISO 9001; manuales de calidad; auditorías y certificaciones.

3.3. Gestión estratégica.

3.3.1 Gestión y control de la calidad

3.3.2 Calidad real y calidad percibida por el consumidor

3.3.3 Costos de la calidad y de la no calidad.

3.4 Medición de satisfacción del cliente según modelos: SERVQUAL (SERvice QUALity), Servucción y tarjeta cuestionario interno.

3.5 Programas y Herramientas

3.5.1 Distintivo Moderniza (M) y sus elementos.

3.5.2 Programa Nacional de Manejo Higiénico de Alimentos, Distintivo "H" -NMX-F-605-NORMEX-2004.

3.6 Las TIC's y aplicaciones (*Apps*) para la hotelería.

3.7 Casos de estudio.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD IV: Tópicos Actuales

#### Competencia

#### Contenido

Duración 12 horas

#### 4. Tópicos Actuales

##### 4.1 Establecimientos de Tiempo Compartido.

4.1.1 Definición y antecedentes.

4.1.2 El tiempo compartido en México.

4.1.3 Modalidades y funcionamiento.

4.1.4 Afiliación a compañías de intercambio.

4.1.5 Norma Oficial Mexicana NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-requisitos informativos para la prestación del servicio de tiempo compartido.

4.1.6 Casos de estudio.

##### 4.2 Gestión ambiental en la hotelería.

4.2.1 Diagnóstico ambiental del establecimiento.

4.2.1.1 Metas.

4.2.2 Comunicación ambiental a huéspedes, personal, proveedores, clientes y a la comunidad.

4.2.3 Programas:

4.2.3.1 Programa *Hotel Energy Solutions (HES)* por la OMT.

4.2.3.2 Distintivo “S” (sustentabilidad) por SECTUR.

4.2.3.3 Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) verificado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

4.2.3.4 Certificación *EarthCheck*.

4.2.3.5 Certificación *Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)*.

4.2.3.6 Certificación Calidad Ambiental Turística por PROFEPA). Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA)

4.2.4 Casos de estudio.

## VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Exposición por parte del profesor de los aspectos importantes con el apoyo del pizarrón, videos audiovisuales y cuadros sinópticos

Investigación de campo y bibliográfica por parte del estudiante para desarrollar los temas, resolución de casos prácticos el cual también expondrá en clase demostrando su avance, a través de la presentación individual y en equipo

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### Evaluación

**Investigación 35%**

**Exposición 15%**

**Parciales 35%**

**Trabajo Final 15%**

**100%**

## IX. BIBLIOGRAFÍA

### Básica

Oriol, A. & Campa, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. España: Profit.

Báez, S. (2009). *Hotelería*. (4ta. ed.) México: Patria.

Dorado, J. A. (s. f.). *Dirección de alojamientos turísticos*. España: Síntesis.

Hernández, C. (2009). *Calidad en el servicio*. México: Trillas.

Moldes, F. R. (2012). *De la gestión de recursos humanos a la dirección de personal. Tendencias contemporáneas y casos prácticos*. España: Tirant Lo Blanch.

Pardo, M. & Luna, R. (2007). *Recursos Humanos para turismo*. España: Pearson–Prentice Hall.

Szende, P. (2010). *Case scenarios in hospitality supervision*. U.S.A. Delmar: Cengage Learning.

Asociación Mexicana de Desarrolladores Turísticos (AMDETUR) <http://www.amdetur.org.mx/?q=node/78>

NORMA Oficial Mexicana NOM-029-SCFI-2010, Prácticas comerciales-Requisitos informativos para la comercialización del servicio de tiempo compartido.  
[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5142965&fecha=17/05/2010](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5142965&fecha=17/05/2010)

Leadership in Energy and Environmental Design (LEED):  
<http://www.usgbc.org/leed>

Programa EarthCheck:

### Complementaria

[http://ih-ra.com/wp-content/uploads/2013/08/presentation\\_ihra2020.pdf](http://ih-ra.com/wp-content/uploads/2013/08/presentation_ihra2020.pdf)

El sector de los tiempos compartidos por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO):

[http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/?page\\_id=8560](http://www.consumidor.gob.mx/wordpress/?page_id=8560)

[http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj\\_2012/bol239\\_tcom.asp](http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2012/bol239_tcom.asp)

Tiempo compartido folleto PROFECO:

[http://consulmex.sre.gob.mx/vancouver/images/pdf/timeshares\\_abr06.pdf](http://consulmex.sre.gob.mx/vancouver/images/pdf/timeshares_abr06.pdf)

[http://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/otras\\_public\\_09/tiempos%20compartidos%20espV.pdf](http://www.profeco.gob.mx/revista/publicaciones/otras_public_09/tiempos%20compartidos%20espV.pdf)

Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA)

[http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/3653/1/mx.wap/cuenta\\_la\\_profepa\\_con\\_64\\_hoteles\\_certificados\\_en\\_calidad\\_ambiental\\_turistica.html](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/3653/1/mx.wap/cuenta_la_profepa_con_64_hoteles_certificados_en_calidad_ambiental_turistica.html)

Escobar, A. & González Y. (s. f.). *Marketing turístico*. España: Síntesis.

Pérez, V. C. (2006). *Calidad Total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. Vigo: Ideaspropias.

Barquero, J. D., Rodríguez de LLauder, C., Rodríguez, F. & Barquero, M. (2003). *Marketing de Clientes. Como mantener, fidelizar y conseguir nuevos clientes*. España: McGraw Hill.

<http://www.posadas.com/es/responsabilidad-social/publicaciones>

International Hotels & Restaurant Association (IH&RA):

<http://es.earthcheck.org/servicios/evaluacion.aspx>

Empresa Socialmente Responsable (ESR):

<http://www.empresasresponsables.com.mx/index.html>

Guía para obtención del Distintivo ESR® 2014:

<http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/distintivo%20esr/Guia%20Distintivo%20ESR%202014%20.pdf>

Hotel Energy Solutions (2011), Hotel Energy Solutions: Fostering innovation to fight climate change - Public Report. Hotel Energy Solutions project publications. First edition: 2011.

<http://hotelenergysolutions.net/es/node/35171>

[http://hes-unwto.org/HES\\_root\\_asp/index.asp?LangID=1](http://hes-unwto.org/HES_root_asp/index.asp?LangID=1)

Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA)

[http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/26/1/mx/programa\\_nacional\\_de\\_auditoria\\_ambiental.html](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/26/1/mx/programa_nacional_de_auditoria_ambiental.html)

[http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/3946/1/mx/material\\_tecnico\\_y\\_juridico.html](http://www.profepa.gob.mx/innovaportal/v/3946/1/mx/material_tecnico_y_juridico.html)

<http://ih-ra.com/>

Michael J., O'Fallon & Denney G. Rutherford. (2010). *Hotel Management and Operations*. 5th Edition

[http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_DistintivoM](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM)

[http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_9231\\_distintivo\\_h](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_9231_distintivo_h)

Agut, S., Grandío, A. y Peris, Rosana. (2011). *Los recursos humanos en el ámbito turístico. Claves para su gestión en un mundo en red*. España: Síntesis.

Ramírez, C. (2009, reimp. 2013). *Perfil del recurso humano en turismo*. México: Trillas.

ISO 9001

## **X. PERFIL DEL DOCENTE**

Licenciatura: Turismo, Gestión Turística, Hotelería, Administración.

Maestría: Hotelería, Turismo, Administración.

Años de experiencia docente: 3

Años de experiencia laboral: 3

Área de experiencia laboral: Hotelería