



# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA

COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA

PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

VICERRECTORÍA-CAMPUS MEXICALI  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y VINCULACIÓN

## I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS (s):

2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura(s)) LICENCIADO EN GESTIÓN  
TURÍSTICA 3. Vigencia del plan: 2009-2

4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje TALLER DE EVALUACION LICENCIADO EN  
GESTIÓN TURÍSTICA

5. Clave: 16132

6. HC:2 HL: HT:2 HPC: HCL: HE:2 CR:6

7. Ciclo Escolar: 2012- 2 8. Etapa de formación a la que pertenece: Terminal

9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria X Optativa \_\_\_\_\_

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: NINGUNO

RECIBIDO  
NOV 14 2012

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE BAJA CALIFORNIA  
MEXICALI  
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL Y VINCULACIÓN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE BAJA CALIFORNIA



FAC DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
MEXICALI

## I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)

Programa(s) de estudio: (Técnico, Licenciatura  
(s)

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: TALLER DE EVALUACION LICENCIADO EN GESTIÓN TURÍSTICA Clave \_\_\_\_\_

HC:2

HL:

HT:2

HPC:

HCL:

HE:2

CR:6

### Firmas Homologadas

Fecha de elaboración  
23 de Mayo de 2012

Formuló:

M.A. Mayda González Espinoza

M.A. Elda Areli Luque



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



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE BAJA CALIFORNIA



FAC. DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS  
MEXICALI

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

Reforzar al estudiante los conocimientos necesarios para la mejor resolución de los reactivos que conforman el examen general de egreso de la Licenciatura en Gestión Turística (EGEL-TUR) que se oferta en la etapa terminal. Facilitar al estudiante una visión amplia en las diversas áreas de conocimiento, permitiendo un resultado efectivo y satisfactorio en la resolución del examen, con el objetivo de que el alumno identifique el resultado de su formación con respecto al estándar a nivel nacional.

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

Diseñar estrategias que permitan al alumno comprender la importancia de reforzar los conocimientos y habilidades que le fueron proporcionados durante el transcurso de las etapas básica, disciplinaria y terminal del programa educativo, con una actitud crítica y reflexiva.

## **IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO**

Resolución de casos prácticos aplicando los métodos y procedimientos adecuados a la situación planteada.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD I. . DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS

Competencia.- Conocer la actividad turística e identificar y clasificar la oferta, analizar el desarrollo sustentable y el aprovechamiento turístico del patrimonio cultural así como las características de los productos turísticos.

#### Contenido

Duración: 12 horas

##### 1.1. Diagnóstico de la actividad turística

- 1.1.1 Concepto e historia del turismo
- 1.1.2 Trabajo y juego, el tiempo libre y recreación
- 1.1.3 El derecho al turismo,
- 1.1.4 Tipos de turismo,
- 1.1.5 El turismo alternativo
- 1.1.6 El futuro del turismo
- 1.1.7 Sociología del turismo, turismo social
- 1.1.8 El turismo y el ambiente, desarrollo sostenible
- 1.1.9 Geografía, pictografía, hidrografía, psicografía etc.
- 1.1.10 Analizar el aprovechamiento turístico del patrimonio cultural y nacional

##### 1.2. Sistema turístico

- 1.2.1 Oferta y demanda turística, planta turística, infraestructura
- 1.2.2 Productos turísticos
- 1.2.3 Políticas turísticas y legislación turística,
  - 1.2.3.1 Ley federal de turismo
  - 1.2.3.2 Reglamento de la ley federal de turismo
  - 1.2.3.3 Reglamento interior de secretaría de turismo
- 1.2.4 Organizaciones turísticas

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD II. DISEÑO DE PROYECTOS TURÍSTICOS SUSTENTABLES

**Competencia:** Identifica oportunidades de desarrollo en el sector turístico bajo criterios de sustentabilidad, caracterizar el espacio turístico en donde se desarrollara el proyecto, identificar el marco legal para general proyectos turístico sustentables.

#### Contenido

##### 2.1.- Planificación del espacio turístico

- 2.1.1 Planificación del espacio turístico natural
- 2.1.2 Planificación del espacio turístico urbano
- 2.1.3 Impactos de la comunidad receptora
- 2.1.4 Impactos positivos y negativos a la naturaleza

Duración : 12 hrs.

##### 2.2.- Proyectos turísticos sustentables

- 2.2.1 Identificación y selección de sitios y programas de desarrollo turístico
- 2.2.2 Estructura y componentes de un estudio definitivo de factibilidad
- 2.2.3 Evaluación financiera y socioeconómica de las inversiones turísticas
- 2.2.4 Como desarrollar productos turísticos competitivos
- 2.2.5 El turismo comunitario
- 2.2.6 Diseño y elaboración de proyectos turísticos
- 2.2.7 Como desarrollar un proyecto eco turístico
- 2.2.8 Estudio geo-socioeconómico, diagnóstico turístico, estudio técnico, aspectos financieros, marco legal

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD III. GESTIÓN DE ORGANIZACIONES TURÍSTICAS

**Competencia:** Identificar posibilidades de negocio en el sector turístico, determinar la estructura organizacional de las empresas turísticas y establecer criterios para la selección, capacitación y desarrollo de personal, así como establecer esquemas para la delegación de responsabilidades y la toma de decisiones.

#### Contenido

Duración : 12 hrs.

##### 3.1 Plan de negocios

3.1.1 Naturaleza del proyecto

3.1.2 El mercado de productos o servicios

3.1.3 Sistemas de producción

3.1.4 La organización y el recurso humano

3.1.4 Finanzas

    3.1.4.1 Punto de equilibrio

    3.1.4.2 TIR

    3.1.4.3 Balances y estados de resultados

    3.1.4.4 VAN

##### 3.2 Gestión y dirección de empresas turísticas

3.2.1 Dirección de la empresa turística

3.2.2 Planificación y control de empresas turísticas

3.2.3 Diseño y estructura organizativa en la empresa turística

3.2.4 Competitividad de las empresas turísticas.

3.2.5 Planificación y control de la empresa turística

3.2.6 La gestión de la calidad del sector turístico

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD IV. OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

Competencia: Determinar la estructura organizacional de las empresas turísticas, diseñar políticas y procedimientos de operación y gestión de empresas turísticas

#### Contenido

Duración : 16 hrs

##### 4.1-Determinar la estructura organizacional empresas

###### 4.1.1. Hoteles

###### 4.1.1.1. Clasificación

###### 4.1.1.2. Formas de operación

###### 4.1.1.3. Organigramas

###### 4.1.1.4. Formulas de la ocupación hotelera

###### 4.1.1.5. Descripción de puestos

Criterios para la selección, capacitación y desarrollo del personal

Tipos de alojamientos: Bed and Breakfast, tiempo compartido, boutique, resort, otros

Tendencias

Contratos

Contrato de reservación – promesa

Naturaleza jurídica de las relaciones entre el hotelero y el turista

Noción legal del contrato de hospedaje y sus especies.

Noción legal del contrato de tiempo compartido

###### 4.1.2. Restaurantes

###### 4.1.2.1. Formas de operación

###### 4.1.2.2. Organigramas según el tamaño

###### 4.1.2.3. Descripción de puestos

###### 4.1.2.4. Calidad en el servicio

###### 4.1.2.5. Estándares de calidad

###### 4.1.2.6. Distintivo H

###### 4.1.2.7. ISO9000

###### 4.1.2.8. Control de mercancía y almacenamiento

Control de Costos de alimentos y bebidas

Compras

Almacén  
Mermas

4.1.3. Agencia de Viajes

4.1.3.1. Clasificación

4.1.3.2. Organigrama

4.1.3.3. Descripción de puestos

4.1.3.4. Contratos

4.1.3.5. Concesiones con hoteles

Definición del contrato de agencia de viaje

Los efectos del contrato de agencias de viajes: obligaciones y derechos de las partes

Concepto de contrato de viaje o contrato de excursión

4.1.4. Transporte turístico

4.1.4.1. Tipos

4.1.4.2. Organigrama

4.1.4.3. Descripción de puestos

4.1.4.4. Contratos

El transporte y el turismo.

Dualidad de los servicios de transporte.

Diversos tipos de servicio de transporte exclusivo de turismo nacional.

4.1.5 Eventos programados y Recreación

4.1.5.1 Turismo de Reuniones

4.1.5.2 Convenciones, congresos, viajes de incentivos

4.1.5.3 La industria de las atracciones

4.1.5.4. Parques temáticos, parques, parques nacionales, bosques, campamentos

**4.2 DIRECCION DE LA ORGANIZACIÓN**

4.1.1-Establecer esquemas para la delegación de responsabilidades y la toma de decisiones

4.1.2-Asignar los recursos de la empresa estableciendo prioridades

4.1.3-Supervisar el desarrollo de actividades

4.1.4-Perfil de personal

4.1.5-Inteligencia emocional

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### UNIDAD V. COMERCIALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS

Competencia: Analizar el mercado turístico, definir estrategias de precio, promoción y plaza así como aplicar el proceso para la comercialización de lugares turísticos.

#### Contenido

Duración : 12 hrs.

#### 5.1- DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA DE MARKETING Y LA MEZCLA DE MARKETING

- 5.1.1 Planeación estratégica y el proceso de marketing (marketing mix)
- 5.1.2 Estrategias de productos y servicios
- 5.1.3 Comunicaciones integradas de marketing
- 5.1.4 Investigación de mercado
- 5.1.5 El mercado global

#### 5.2-MARKETING TURISTICO

- 5.2.1 Características del servicio y del marketing turístico
- 5.2.2 Segmentación de mercados y posicionamiento
- 5.2.3 Diseño y gestión del producto
- 5.2.4 Fijación de precios de los productos: consideraciones sobre el precio, enfoque y estrategias
- 5.2.5 Promoción del producto: políticas de comunicación y promoción, publicidad, relaciones públicas, promoción de ventas
- 5.2.6 Marketing de destinos turísticos

#### 5.3.- MARKETING INTERNACIONAL DE LUGARES Y DESTINOS

- 5.3.1 Como se venden a si mismo los lugares
- 5.3.2 Principales mercados meta de los mercadologos de lugares
- 5.3.3 Marketing de imagen, marketing de atractivos, marketing de infraestructura y marketing de personas
- 5.3.4 Publicidad y promoción del destino o producto
- 5.3.5 Distribución de la imagen y los mensajes de un lugar
- 5.3.6 Como atraer los mercados de los negocios de turismo
- 5.3.7 Como organizarse para el cambio, principales desafíos que enfrentan los lugares