

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:  
**MANTENIMIENTO DE HOTELES**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO  
 CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
 LAETM0731

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN  
 AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO EXPLICARÁ LAS PRINCIPALES TÉCNICAS Y  
 PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y PREVENCIÓN DE  
 LAS INSTALACIONES DE UN HOTEL.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. MANTENIMIENTO

- 1.1 INTRODUCCIÓN
- 1.2 CONCEPTO DE MANTENIMIENTO
- 1.3 OBJETIVOS DE MANTENIMIENTO
- 1.4 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
- 1.5 RESPONSABILIDADES DEL MANTENIMIENTO
- 1.6 ORGANIGRAMAS

2. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

- 2.1 QUÉ ES DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
- 2.2 CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
- 2.3 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO Y SU RELACIÓN CON LOS REQUERIMIENTOS DE ORGANISMOS COMO PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS
  - 2.3.1 PERITAJES ESTRUCTURALES Y ELÉCTRICOS

3. SISTEMAS DE MANTENIMIENTO

- 3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- 3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO
- 3.3 FORMAS DE CONTROL DEL MANTENIMIENTO
- 3.4 EVALUACIÓN DE LOS SISTEMAS DE MANTENIMIENTO
- 3.5 MANTENIMIENTO ASISTIDO POR COMPUTADORA
  - 3.5.1 SOFTWARE DE MANTENIMIENTO

4. PLANTILLA ORGÁNICA

- 4.1 TIPO DE HOTEL
- 4.2 NÚMERO TOTAL DE CUARTOS
- 4.3 EQUIPO INSTALADO
- 4.4 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO

5. FUNCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO

- 5.1 PRINCIPALES FUNCIONES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO
- 5.2 PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO

6. CAMPOS PRINCIPALES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

- 6.1 EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
- 6.2 ELECTRICIDAD Y MECÁNICA
- 6.3 PLOMERÍA
- 6.4 CALEFACCIÓN
- 6.5 SISTEMAS DE VENTILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO
- 6.6 SISTEMAS DE AGUA Y REFRIGERACIÓN
- 6.7 MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO
- 6.8 ABASTECIMIENTOS, MATERIALES, BLANCOS, LAVANDERÍAS

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

7. RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

- 7.1 AMA DE LLAVES
- 7.2 ALIMENTOS Y BEBIDAS
- 7.3 DIVISIÓN CUARTOS
- 7.4 RECEPCIÓN
- 7.5 INFORMÁTICA
- 7.6 ÁREAS PÚBLICAS
- 7.7 ALMACENES
- 7.8 ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

8. INVERSIÓN Y RENTABILIDAD

- 8.1 PRESERVACIÓN DEL EQUIPO
- 8.2 PRESERVACIÓN DEL INMUEBLE
- 8.3 COSTOS DEL MANTENIMIENTO
- 8.4 RENTABILIDAD DE LA SEGURIDAD Y MANTENIMIENTO HOTELEROS

9. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN MANTENIMIENTO

9.1 RIESGOS LABORALES

- 9.1.1 RIESGO EN EL TRABAJO
- 9.1.2 PERCANCES O INCIDENTES
- 9.1.3 SALUD E HIGIENE
- 9.1.4 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES
- 9.1.5 PROTECCIÓN DEL INDIVIDUO
- 9.1.6 PROTECCIONES EN ESTRUCTURAS
- 9.1.7 SEÑALIZACIÓN Y CARTELES

9.2 RIESGOS SOBRE ELEMENTOS MATERIALES

- 9.2.1 MAQUINARIA PESADA
- 9.2.2 ASCENSORES Y MONTACARGAS
- 9.2.3 TRASLADO DE CARGAS
- 9.2.4 DESECHOS
- 9.2.5 ESTRUCTURAS
- 9.2.6 RIESGOS ELÉCTRICOS

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- VISITA A LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE HOTELES EN LA LOCALIDAD
- INVESTIGACIÓN
- ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS
- ELABORACIÓN DE ORGANIGRAMAS

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- CONSULTA BIBLIOGRÁFICA
- INVESTIGACIÓN DE CAMPO
- REPORTES ESCRITOS DE LAS VISITAS A HOTELES
- ELABORACIÓN DE MAPAS CONCEPTUALES
- ELABORACIÓN DE CUADROS COMPARATIVOS
- REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

EXÁMENES TEÓRICOS 10%

REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS 10%

REPORTES ESCRITOS DE LAS VISITAS DE ESTUDIO 20%

REPORTE DE INVESTIGACIÓN SOBRE RELACIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO CON LOS REQUERIMIENTOS DE PROTECCION CIVIL Y BOMBEROS 10%

REPORTE ESCRITO SOBRE LAS CARACTERÍSTICAS DE UN PERITAJE ESTRUCTURAL Y ELECTRICO 10%

REPORTE DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO SOBRE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE MANENIMIENTO 20%

ELABORACIÓN DE DIAGRAMA QUE MUESTRE LAS RELACIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO CON OTROS DEPARTAMENTOS 10%

REPORTE DE INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN MANTENIMIENTO 10%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/finanzas-e-inversiones.htm> ; <http://repository.cesa.edu.co/>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/gestion-empresas.htm>
- <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/index.php/economico-administrativo/> ; <http://www.eumed.net/cursecon/>
- <http://masoportunidades.org/50-bibliotecas-virtuales-america-latina/>
- <http://www.ciberoteca.com/homecas.asp>

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:  
**ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO  
 CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
 LAETM0732

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN

AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO CONOCERÁ Y APLICARÁ EL USO DE LAS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOGRAR UNA ADMINISTRACIÓN EFICIENTE DEL PERSONAL DE UNA ORGANIZACIÓN.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL: GENERALIDADES
  - 1.1. CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
  - 1.2. PARA QUÉ SE ADMINISTRA AL PERSONAL
  - 1.3. LA PLANEACIÓN
  - 1.4. EL RECLUTAMIENTO
  - 1.5. LA SELECCIÓN
  - 1.6. LA CONTRATACIÓN (GENERALIDADES)
  - 1.7. LA INDUCCIÓN DE PERSONAL
  - 1.8. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTO
  
2. RELACIONES DE TRABAJO
  - 2.1. CONTRATACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO
  - 2.2. PARA OBRA O TIEMPO INDETERMINADO
  - 2.3. POR TIEMPO DETERMINADO
  - 2.4. CONTRATACIÓN POR OBRA DETERMINADA
  - 2.5. TRABAJADORES DE CONFIANZA
    - 2.5.1. REGLAMENTACIÓN PARA LOS TRABAJADORES DE CONFIANZA
    - 2.5.2. CONTRATO DE CAPACITACIÓN
  - 2.6. CONTRATACIÓN COLECTIVA DE TRABAJO (CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO)
    - 2.6.1. LAS PARTES
    - 2.6.2. CLÁUSULAS ECONÓMICAS
    - 2.6.3. CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
    - 2.6.4. REVISIÓN Y MODIFICACIÓN
    - 2.6.5. TERMINACIÓN
  - 2.7. OUTSOURCING
  - 2.8. CONTRATO POR TEMPORADA
    - 2.8.1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA LA EMPRESA
  - 2.9. CONTRATO A PRUEBA
    - 2.9.1. DOCUMENTACIÓN OBLIGATORIA PARA LA EMPRESA
  - 2.10. AVISO DE RECISIÓN
  
3. PROGRAMA DE INDUCCIÓN
  - 3.1. PROGRAMA DE DESARROLLO
  - 3.2. HIGIENE Y SEGURIDAD EN LA EMPRESA

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

- 3.3. ENFERMEDAD DE TRABAJO
- 3.4. SITUACIONES AMBIENTALES QUE FAVORECEN LAS ENFERMEDADES DE TRABAJO
- 3.5. ACCIDENTES DE TRABAJO
- 3.6. CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
- 3.7. REGISTRO ANTE LA SECRETARÍA DE TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (DIVERSOS FORMATOS PARA REGISTRO DE CURSOS, CAPACITADORES COMISIONES)
- 3.8. FORMAS PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE INDUCCIÓN
  
- 4. TÉCNICAS PARA PRONOSTICAR LA DEMANDA Y OFERTA DE PERSONAL
  - 4.1. BASADAS EN LA EXPERIENCIA
  - 4.2. MUESTREO
  - 4.3. TÉCNICA DE DELFOS O DELPHI
  - 4.4. BASADA EN TENDENCIAS
  - 4.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS
  
- 5. CONTROL DE PERSONAL
  - 5.1. ¿QUÉ ES EL CONTROL DEL PERSONAL?
  - 5.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CONTRA ESTÁNDARES
  - 5.3. LOGRO DE OBJETIVOS POR DEPARTAMENTOS
  - 5.4. AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS (DERIVADA DE LOS MANUALES DE TRABAJO)
  
- 6. TEORÍAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO
  - 6.1. TEORÍA DE ABRAHAM MASLOW
  - 6.2. FRUSTRACIÓN EN EL TRABAJO Y SUS SIETE REPRESENTACIONES BÁSICAS
  - 6.3. MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO Y TIPOS DE INCENTIVOS.

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- EXPOSICIONES POR PARTE DE LOS ALUMNOS
- SOLUCIÓN DE CASOS PRÁCTICOS
- REVISIÓN GRUPAL DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
- DISEÑO DE CURSOS DE INDUCCIÓN
- REPRESENTACIÓN DE ROLES (DRAMATIZACIÓN)
- EJERCICIOS PARA PRONOSTICAR LA DEMANDA Y OFERTA DE PERSONAL

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS
- ENSAYO

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

EXÁMENES TEÓRICOS 20%

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA SOBRE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL 10%

CASO PRÁCTICO SOBRE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL 20%

REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS SOBRE TEORÍAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO 10%

ENSAYO SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA ADMINISTRACION DEL PERSONAL EN LA EMPRESA 10%

DRAMATIZACIÓN SOBRE EL PROCESO DE INDUCCIÓN DEL PERSONAL 5%

CUADRO COMPARATIVO SOBRE LAS FORMAS DE CONTRATACIÓN (RELACIONES DE TRABAJO) 5%

ELABORACIÓN DE CONTRATOS 10%

SOLUCIÓN DE EJERCICIO DE MUESTREO PARA PRONOSTICAR LA DEMANDA Y LA OFERTA DE PERSONAL 10%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/gestion-empresas.htm> ; <http://repository.cesa.edu.co/>
- <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/index.php/economico-administrativo/>

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:  
**MACROECONOMÍA**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO  
 CUATRIMESTRE

(2) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
 LAETM0733

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN  
 AL TÉRMINO DEL CURSO, EL ALUMNO ANALIZARÁ LOS PROBLEMAS  
 MACROECONÓMICOS QUE AFECTAN A LAS EMPRESAS, EVALUARÁ LOS  
 DIFERENTES CAMBIOS QUE SOBRE LA POLÍTICA ECONÓMICA SE DAN EN EL  
 CONTEXTO.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. MACROECONOMÍA

1.1. CONCEPTO

1.2. IMPORTANCIA DE LA ECONOMÍA EN LA ÉPOCA ACTUAL

1.3. PRINCIPALES VARIABLES MACROECONÓMICAS

1.3.1. ANÁLISIS GENERAL DE LAS VARIABLES MACROECONÓMICAS.

2. CUENTAS NACIONALES.

2.1. INFLACIÓN

2.1.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

2.1.2. MEDICIÓN

2.1.3. INFLUENCIA DEL ÍNDICE NACIONAL DE PRECIOS AL  
 CONSUMIDOR

2.1.4. INFLUENCIA DEL ÍNDICE NACIONAL DE PRECIOS DEL  
 PRODUCTOR

2.1.5. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA ESTABILIZACIÓN DE LA  
 INFLACIÓN

2.2. PRODUCTO INTERNO BRUTO

2.2.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS

2.2.2. MEDICIÓN

2.2.3. DIFERENCIA ENTRE PRODUCTO INTERNO BRUTO REAL Y  
 NOMINAL

2.2.4. INFLUENCIA EN LA MACROECONOMÍA DEL PRODUCTO  
 NACIONAL BRUTO

2.2.5. POLÍTICAS PÚBLICAS DESTINADAS AL CRECIMIENTO  
 ECONÓMICO DEL PAÍS

2.3. EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO

2.3.1. CONCEPTOS

2.3.2. MEDICIÓN

2.3.3. VARIABLES QUE INFLUYEN EN EL EMPLEO, DESEMPLEO Y  
 SUBEMPLEO

2.3.4. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA ESTABILIZACIÓN DE ESTAS  
 VARIABLES

## (5) CONTENIDO TEMÁTICO

### 3. DEMANDA AGREGADA Y OFERTA AGREGADA

#### 3.1. DEMANDA AGREGADA

- 3.1.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- 3.1.2. MEDICIÓN
- 3.1.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESPLAZAMIENTO DE LA DEMANDA AGREGADA
- 3.1.4. CAMBIOS EN LA DEMANDA AGREGADA

#### 3.2. OFERTA AGREGADA

- 3.2.1. CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS
- 3.2.2. MEDICIÓN
- 3.3.3. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESPLAZAMIENTO DE LA OFERTA AGREGADA
- 3.2.4. CAMBIOS EN LA OFERTA AGREGADA

### 4. DINERO Y BANCA

#### 4.1. DINERO

- 4.1.1. DEFINICIÓN DEL DINERO
- 4.1.2. FUNCIONES DEL DINERO
- 4.1.3. FORMAS DIFERENTES DEL DINERO
- 4.1.4. AGREGADOS MONETARIOS EN MÉXICO
- 4.1.4. TEORÍA CUANTITATIVA DEL DINERO
- 4.1.5. INFLUENCIA DE LA TASA DE INTERÉS EN LA POLÍTICA MONETARIA DEL PAÍS

#### 4.2. BANCA

- 4.2.1. BANCA COMERCIAL
- 4.2.2. BANCA DE DESARROLLO
- 4.2.3. CAJAS DE AHORRO Y UNIONES DE CRÉDITO
- 4.2.4. LA FUNCIÓN ECONÓMICA DE LOS INTERMEDIARIOS FINANCIEROS
- 4.2.5. REGULACIONES ECONÓMICAS

### 5. CICLOS ECONÓMICOS Y POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN

#### 5.1. CICLOS ECONÓMICOS

- 5.1.1. FLUCTUACIONES ECONÓMICAS
- 5.1.2. EL CICLO ECONÓMICO
- 5.1.3. FASES DEL CICLO ECONÓMICO
- 5.1.4. MEDICIÓN DEL CICLO ECONÓMICO
- 5.1.5. EL INGRESO NACIONAL Y LOS CICLOS ECONÓMICOS

#### 5.2. POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN

- 5.2.1. PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN PARA ESTABILIZAR LA ECONOMÍA
- 5.2.2. PRINCIPALES PARTICIPANTES DE LAS POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN
- 5.2.3. POLÍTICAS PÚBLICAS ENCAMINADAS A LA ESTABILIZACIÓN

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- EXPOSICIÓN DE TEMAS POR PARTE DE LOS ESTUDIANTES
- SOLUCIÓN DE CASOS
- INVESTIGACIÓN EN LIBROS, REVISTAS Y PERIÓDICOS
- PARTICIPACIÓN DEL ALUMNO EN PLENARIAS DE DISCUSIÓN SOBRE TEMAS MACROECONÓMICOS
- EJERCICIO PARA MEDIR LA INFLACIÓN
- EJERCICIO PARA MEDIR EL PRODUCTO INTERNO BRUTO

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- ENSAYOS
- CONSULTA DE INTERNET EN SITIOS RECOMENDADOS
- REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS
- CUADROS COMPARATIVOS

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

EXÁMENES TEÓRICOS 20%

SOLUCIÓN CASOS PRÁCTICOS 20%

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA Y HEMEROGRÁFICA SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ESTABILIZACIÓN DEL EMPLEO, DESEMPLEO Y SUBEMPLEO 10%

SÍNTESIS DE TEXTOS SOBRE FUNCIONES DEL DINERO 10%

CUADRO COMPARATIVO SOBRE DEMANDA AGREGADA Y OFERTA AGREGADA 10%

EXPOSICIONES SOBRE CICLOS ECONÓMICOS Y POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN 20%

ENSAYO SOBRE EL IMPACTO DE LA MACROECONOMÍA EN LA VIDA DE LAS EMPRESAS 10%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/finanzas-e-inversiones.htm>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/gestion-empresas.htm>
- <http://repository.cesa.edu.co/>
- <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/index.php/economico-administrativo/>
- <http://www.eumed.net/cursecon/>
- <http://masoportunidades.org/50-bibliotecas-virtuales-america-latina/>
- <http://www.ciberoteca.com/homecas.asp>
- [https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/bases\\_datos/unwto\\_library](https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/bases_datos/unwto_library)

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE:  
**MERCADOTECNIA**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO  
 CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
 LAETM0734

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN:

AL TÉRMINO DEL CURSO, ALUMNO CONOCERÁ LOS CONCEPTOS PRINCIPALES DE LA MERCADOTECNIA Y PODRÁ ANALIZARLOS DESDE UNA PERSPECTIVA CRÍTICA EN EL CONTEXTO DE SU FUNCIÓN ECONÓMICA, HISTÓRICA Y ACTUAL.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. ORIGEN DE LA MERCADOTECNIA

- 1.1. DESARROLLO HISTÓRICO DE LA MERCADOTECNIA EN EL CONTEXTO DE LA ECONOMÍA Y LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN
- 1.2. DEFINICIONES DE MERCADOTECNIA
- 1.3 EL CONTEXTO DE LA MERCADOTECNIA ACTUAL

2. TIPOS DE MERCADOTECNIA

- 2. 1 MERCADOTECNIA COMERCIAL
- 2. 2 MERCADOTECNIA DE SERVICIOS
- 2. 3 MERCADOTECNIA INTERNACIONAL
- 2. 4 MERCADOTECNIA POLÍTICA
- 2. 5 MERCADOTECNIA SOCIAL

3. EL CONSUMIDOR

- 3.1 LAS NECESIDADES HUMANAS
- 3.2 APETENCIAS Y SATISFACTORES
- 3.3 EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

4. EL MERCADO

- 4.1 CONCEPTO DE MERCADO
- 4.2 SEGMENTACIÓN DE MERCADOS
- 4.3 MERCADO META
- 4.4 NICHOS DE MERCADO
- 4.5 COMPETENCIA Y PARTICIPACIÓN DE MERCADO
- 4.6 INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
  - 4.6.1. DEFINICIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
  - 4.6.2. FUNCIONES DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
  - 4.6.3. APLICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
  - 4.6.4. LA TOMA DE DECISIONES
  - 4.6.5. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE MERCADOTECNIA

5. LA MEZCLA DE MERCADOTECNIA

- 5.1 PLAZA
- 5.2 PRODUCTO
- 5.3 PRECIO
- 5.4 PROMOCIÓN

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

- 6. ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA
  - 6.1 ESTRATEGIAS DE PRODUCTO
  - 6.2 ESTRATEGIAS DE PRECIO
  - 6.3 ESTRATEGIAS DE DISTRIBUCIÓN
  - 6.4 ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- ELABORACIÓN DE LÍNEA DEL TIEMPO SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y EL DESARROLLO DE LA MERCADOTECNIA
- EXPOSICIONES SOBRE MEGATENDENCIAS
- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL
- SOLUCIÓN DE CASOS
- DESCRIPCIONES DE PRODUCTOS TURÍSTICOS DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CONSUMIDORES
- SEGMENTACIÓN DE MERCADOS META

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- CUADRO COMPARATIVO DE LOS TIPOS DE MERCADOTECNIA
- REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS
- EJERCICIO DE SEGMENTACIÓN DE MERCADO: UTILIZAR CRITERIOS GEOGRÁFICOS, DEMOGRÁFICOS, PSICOGRÁFICOS Y DE COMPORTAMIENTO.
- EJERCICIO DE TARGETING: SELECCIÓN DE SEGMENTOS META SECUENCIALES Y JERARQUIZAR POR LO ATRACTIVO DE MERCADO, ARGUMENTAR.
- EJERCICIO DE POSICIONAMIENTO: ESCRIBIR ENUNCIADO DE POSICIONAMIENTO, DESTACAR PUNTOS DE PARIDAD COMPETITIVOS, PUNTOS DE DIFERENCIACIÓN Y PROPUESTA ÚNICA DE VENTA.

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA LA EXISTENCIA DE LA DEMANDA DE UN PRODUCTO TURÍSTICO 20%

PRESENTACIÓN DE UN PRODUCTO TURÍSTICO COMO SATISFACTOR DE NECESIDADES PARA UN SEGMENTO DE MERCADO 30%

PROYECTO DE DESARROLLO DE LA MEZCLA DE LA MERCADOTECNIA PARA DICHO PRODUCTO BASADO EN LA GENERACIÓN DE VALOR PARA EL SEGMENTO META 30%

DETERMINAR LA ESTRATEGIA DE MERCADOTECNIA PARA ESE PRODUCTO Y SU MERCADO META, SUSTENTARLO EN LOS VALORES DEL ENTORNO 20%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/finanzas-e-inversiones.htm> ; <http://www.eumed.net/libros-gratis/gestion-empresas.htm>
- <http://repository.cesa.edu.co/>
- <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/index.php/economico-administrativo/>
- <http://www.eumed.net/cursecon/>
- <http://masoportunidades.org/50-bibliotecas-virtuales-america-latina/>
- <http://www.ciberoteca.com/homecas.asp>

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **AGENCIA DE VIAJES**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA: LAETM0735

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN

AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO DESCRIBIRÁ LA NATURALEZA, FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, APLICANDO LOS CONOCIMIENTOS Y MEDIOS PARA EL DESEMPEÑO DE CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE LA INTEGRAN.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. EVOLUCIÓN HISTÓRICA Y CONCEPTUALIZACIÓN

- 1.1 ORIGEN Y DESARROLLO DE LAS AGENCIAS DE VIAJES
- 1.2 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL
- 1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES  
LAS AGENCIAS DE VIAJES Y LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

2. ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES.

- 2.1 DEPARTAMENTOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS
- 2.2 FUNCIONES DEPARTAMENTALES
- 2.3 INFORMES Y REPORTES
- 2.4 MANUAL DE FUNCIONES
- 2.5 FOLLETOS, PAPELERÍA IMPRESA, FORMATOS, INFORMACIÓN GENERAL

3. ADMINISTRACIÓN DEL TRANSPORTE TURÍSTICO

- 3.1 CONCEPTO DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA.
- 3.2 CLASIFICACIÓN DE LA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL.
  - 3.2.1 TRANSPORTACIÓN AÉREA
  - 3.2.2 TRANSPORTACIÓN TERRESTRE
  - 3.2.3 TRANSPORTACIÓN MARÍTIMA
  - 3.2.4 TRANSPORTACIÓN FERROVIARIA
  - 3.2.5 TRANSPORTACIÓN ESPACIAL
- 3.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL TRANSPORTE TURÍSTICO EN MÉXICO

4. LÍNEAS AÉREAS

- 4.1 AEROLÍNEAS NACIONALES.
- 4.2 AEROLÍNEAS INTERNACIONALES
- 4.3 ALFABETO AERONÁUTICO O FONÉTICO
- 4.4 BOLETAJE AÉREO, RESERVACIONES Y CÁLCULO DE TARIFAS AÉREAS
- 4.5 TIPOS DE VIAJES, TIPOS DE PASAJEROS
- 4.6 ESCALAS Y CONEXIONES
- 4.7 MANEJO DE MANUALES E ITINERARIOS DE VUELO
- 4.8 CLAVES Y CÓDIGOS DE AEROPUERTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

**(5) CONTENIDO TEMÁTICO**

5. ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES RELACIONADAS CON LAS AGENCIAS DE VIAJES
  - 5.1 ORGANIZACIONES NACIONALES
  - 5.2 ORGANIZACIONES INTERNACIONALES
  - 5.3 CONSULADOS, EMBAJADAS Y OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
  - 5.4 LEGISLACIÓN SOBRE VIAJEROS EN TRÁNSITO, ADUANAS, CONTROLES DE PASO DE FRONTERAS
  - 5.5 SEGUROS DE VIAJE Y EQUIPAJE
  - 5.6 FORMAS MIGRATORIAS Y REQUERIMIENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES
  
6. RUTAS E ITINERARIOS TURÍSTICOS
  - 6.1 RUTAS ESTABLECIDAS
  - 6.2 RUTAS EXTRAORDINARIAS
  - 6.3 PLANEACIÓN DE RUTAS Y CIRCUITOS TURÍSTICOS
  - 6.4 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
  
7. SISTEMAS DE RESERVACIONES EN LAS AGENCIAS DE VIAJES
  - 7.1 WORLD SPAN
  - 7.2 SABRE
  - 7.3 AMADEUS
  - 7.4 APOLLO

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- EXPOSICIÓN DE TEMAS POR LOS ALUMNOS
- RECOPIACIÓN DE DOCUMENTOS Y FOLLETOS
- ESTUDIO GRUPAL DE MANUALES OPERATIVOS
- FORMULACIÓN DE RUTAS E ITINERARIOS
- VISITAS A AGENCIAS DE VIAJES

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO
- CONSULTA EN INTERNET DE SITIOS RECOMENDADOS
- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- REPORTES DE LAS VISITAS A AGENCIAS DE VIAJES

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

REPORTES ESCRITOS DE LAS VISITAS A AGENCIAS DE VIAJES 20%

ELABORACIÓN DE UNA RUTA Y CIRCUITO TURÍSTICO DE ACUERDO A UN PLAN DE VIAJE 20%

SÍNTESIS DE MANUALES OPERATIVOS 20%

CUADRO COMPARATIVO CON LOS TIPOS DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA NACIONAL E INTERNACIONAL 10%

ELABORACIÓN DE BOLETOS AÉREOS HACIENDO EL CÁLCULO DE TARIFA INCLUYENDO IMPUESTOS TANTO PARA VUELOS NACIONALES COMO INTERNACIONALES 10%

REPORTE DE INVESTIGACIÓN SOBRE LOS SISTEMAS DE RESERVACIÓN EN LAS AGENCIAS DE VIAJES 10%

EXAMEN SOBRE LAS CLAVES Y CÓDIGOS DE AEROPUERTOS NACIONALES E INTERNACIONALES 10%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.eumed.net/libros-gratis/finanzas-e-inversiones.htm>
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/gestion-empresas.htm>
- <http://repository.cesa.edu.co/>
- <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/index.php/economico-administrativo/>
- <http://www.eumed.net/cursecon/>
- <http://masoportunidades.org/50-bibliotecas-virtuales-america-latina/>
- <http://www.ciberoteca.com/homecas.asp>
- [https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/bases\\_datos/unwto\\_library](https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/bases_datos/unwto_library)
- <http://www.eumed.net/rev/turydes/>

(1) DENOMINACIÓN DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **ÉTICA Y PROFESIÓN**

(2) CICLO ESCOLAR: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA: LAETM0736

(4) FINES DEL APRENDIZAJE O FORMACIÓN

AL FINALIZAR EL CURSO EL ALUMNO IDENTIFICARÁ LA IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN EL DESEMPEÑO DE SU PROFESIÓN Y EN LA VIDA COTIDIANA.

(5) CONTENIDO TEMÁTICO

1. QUÉ ES LA ÉTICA

1.1 UBICACIÓN DE LA ÉTICA DENTRO DE LAS DISCIPLINAS FILOSÓFICAS

1.1.1. LA ÉTICA COMO DISCIPLINA FILOSÓFICA

1.1.2. FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO Y AXIOLÓGICO DEL CONOCIMIENTO ÉTICO

1.1.3. RELACIÓN DE LA ÉTICA CON OTRAS DISCIPLINAS

1.2 DEFINICIÓN FILOSÓFICA

1.2.1. DIFERENCIA ENTRE ÉTICA Y MORAL

1.2.2. DEFINICIÓN PERSONAL Y USO COTIDIANO

1.2.3. DEFINICIONES BÁSICAS:

1.2.3.1 ÉTICA

1.2.3.2 MORAL

1.2.3.3 BIEN

1.2.3.4 MAL

1.2.3.5 NORMA

1.2.3.6 REGLA

1.2.3.7 LEY

1.2.3.8 VALORES

1.3 OBJETO DE ESTUDIO

1.3.1. OBJETO MATERIAL DE LA ÉTICA

1.3.2. OBJETO FORMAL DE LA ÉTICA

1.3.3. PROBLEMÁTICA PROPIA DE LA ÉTICA

1.4 LA ÉTICA A TRAVÉS DE LA HISTORIA

1.4.1. ORÍGENES HISTÓRICOS Y DESARROLLO DE LA REFLEXIÓN ÉTICA

1.4.2. LA ÉTICA FRENTE A DIVERSOS SISTEMAS MORALES

1.4.3. ÉTICA EN EL MUNDO CONTEMPORÁNEO

## (5) CONTENIDO TEMÁTICO

### 2. AUTO-ÉTICA

- 2.1 AUTO-EXAMEN
- 2.2 AUTO-CRÍTICA
- 2.3 RESISTENCIA A LA BARBARIE INTERIOR

### 3. SOCIO-ÉTICA

#### 3.1. PROBLEMAS ÉTICOS EN EL MUNDO CONTEMPORÁNEO

- 3.1.1. CRISIS DE LOS VALORES
- 3.1.2. POBREZA Y DESIGUALDAD
- 3.1.3. GUERRA Y VIOLENCIA
- 3.1.4. CORRUPCIÓN
- 3.1.5. ÉTICA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- 3.1.6. ÉTICA Y POLÍTICA
- 3.1.7. ÉTICA Y CONSUMO
- 3.1.8. ÉTICA Y GÉNERO
- 3.1.9. BIOÉTICA: ÉTICA FRENTE A LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA
  - 3.1.9.1. CLONACIÓN Y MANIPULACIÓN GENÉTICA
  - 3.1.9.2. ANTICONCEPCIÓN Y ABORTO
  - 3.1.9.3. EUTANASIA

#### 3.2. PROBLEMAS ÉTICOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL

- 3.2.1 IMPORTANCIA DE LA ÉTICA EN EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN.
- 3.2.2 ÉTICA DEL HONOR
- 3.2.3 ÉTICA DE LA RESPONSABILIDAD
- 3.2.4 PRINCIPALES DILEMAS ÉTICOS EN LA PROFESIÓN

#### 3.3 ÉTICA DE RELIGACIÓN

- 3.3.1 HUMANA RELIGACIÓN
- 3.3.2 RESPETO AL PRÓJIMO: LA CORTESÍA
- 3.3.3 ÉTICA DE LA TOLERANCIA
- 3.3.4 ÉTICA DE LA LIBERTAD
- 3.3.5 ÉTICA DE LA COMPRENSIÓN

### 4 ANTROPO-ÉTICA

- 4.1 ÉTICA DEL GÉNERO HUMANO
- 4.2 HUMANISMO PLANETARIO
- 4.3 ÉTICA PLANETARIA
- 4.4 ESPERANZA ÉTICA: LA METAMORFOSIS

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE BAJO LA CONDUCCIÓN DE UN ACADÉMICO:

- PARTICIPACIÓN DEL ALUMNO EN PLENARIAS DE DISCUSIÓN
- ESTUDIO DE CASOS
- PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN EQUIPOS
- EXPOSICIONES EN GRUPOS PEQUEÑOS

## (7) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE INDEPENDIENTES:

- CUADROS COMPARATIVOS
- MAPAS CONCEPTUALES
- ELABORACIÓN DE UN ENSAYO
- REPORTES DE LECTURAS DE LA ANTOLOGÍA QUE INTEGREN CONCLUSIONES Y OPINIONES PROPIAS

## (8) CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CUADRO SINÓPTICO SOBRE ÉTICA Y SUS RELACIONES CON OTRAS DISCIPLINAS  
5%

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE EL TEMA DE AUTO-ÉTICA 15%

PARTICIPACIÓN EN PLENARIAS DE DISCUSIÓN 10%

EXPOSICIONES SOBRE PROBLEMAS ÉTICOS EN EL MUNDO CONTEMPORÁNEO  
20%

ESTUDIO DE CASO SOBRE PROBLEMAS ÉTICOS EN EL EJERCICIO PROFESIONAL  
20%

ENSAYO SOBRE EL TEMA HUMANISMO PLANETARIO 30%

## (9) MODALIDADES TECNOLÓGICAS E INFORMÁTICAS

- PLATAFORMA MOODLE: [www.ceuarkos.edu.mx/moodle](http://www.ceuarkos.edu.mx/moodle)
- GOOGLE DRIVE: HERRAMIENTAS DE PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PRESENTACIONES, FORMULARIOS.
- PADLET: HERRAMIENTA DE PIZARRÓN VIRTUAL PARA PUBLICACIÓN DE ACTIVIDADES
- GOOGLE ACADÉMICO: PARA BÚSQUEDA Y CONSULTA DE INFORMACIÓN ACADÉMICA
- BIBLIOTECAS VIRTUALES: <http://www.ceuarkos.edu.mx/revista-82/>  
<http://repository.cesa.edu.co/>; <http://www.eumed.net/cursecon/>  
<http://masoportunidades.org/50-bibliotecas-virtuales-america-latina/>  
<http://www.ciberoteca.com/homecas.asp>  
[https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca\\_electronica/bases\\_datos/unwto\\_library](https://biblioteca.ugr.es/pages/biblioteca_electronica/bases_datos/unwto_library)  
<http://www.eumed.net/rev/turydes/>