


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Unidad de Competencia									
Seguridad y Mantenimiento en Empresas de Servicios Turísticos									
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación:					
N/A	DD	MM	AÑO	Elección Libre Específica. Gestión Empresarial Turística.					
	16	Febrero	2013	HD	HP	HAI	HCD	HSM	CR
				2	3	2	5	112	7
PERFIL DEL DOCENTE									
<ol style="list-style-type: none"> 1. Licenciado en Turismo, Administración de Empresas Turísticas, Administración Turística, Gestión Turística, Ingeniería Industrial, o área afín. Maestría en Administración. 2. Experiencia laboral en puestos gerenciales o de seguridad y mantenimiento de empresas del ramo turístico a nivel directivo. 3. Dominio del inglés en el nivel B2 del MCER. 4. Dominio de paquetería Office y conocimiento de software específico. 									
Propósito general:					Presentación:				
<p>Al finalizar la unidad de competencia, el estudiante administrará los riesgos generados por la seguridad y el mantenimiento al interior de una empresa turística, considerando la importancia de estas dos funciones como pilares en el funcionamiento de la misma y garantía de prestar servicios de calidad.</p>					<p>La seguridad y el mantenimiento son dos funciones que respaldan la prestación de los servicios a las empresas turísticas. Llevarla a cabo es una tarea que corresponde a quien ocupa la gerencia o dirección de la organización, y para ello debe contar con una serie de elementos que permitan obtener óptimos resultados. Para ti como gestor turístico con énfasis empresarial se convierte en una unidad de competencia que puede consolidar tu formación al proveerte del andamiaje conceptual y contextual para que enfrentes con éxito estas actividades en tu vida laboral. La unidad de competencia está compuesta por cuatro subunidades a saber: marco conceptual de la seguridad y el mantenimiento; la seguridad; el mantenimiento, y la administración de riesgos. Contiene relación con las otras unidades que integran al énfasis terminal de gestión empresarial turística.</p>				

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	Seguridad y Mantenimiento en Empresas de Servicios Turísticos			
	Seguridad y mantenimiento.	La seguridad	El mantenimiento	Administración de riesgos.
Competencias				
Genéricas		Profesionales		
<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Capacidad para organizar y planificar el tiempo • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión • Capacidad de comunicación oral y escrita • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación • Capacidad de investigación • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas • Capacidad crítica y autocrítica • Capacidad para actuar en nuevas situaciones • Capacidad de trabajo en equipo 		<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística. • Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional. 		

578

Estructura básica de la Unidad de Competencia

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica la seguridad y el mantenimiento	Conocimientos: conceptos, procesos, manuales, servicio.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para identificar la	1. Seguridad y mantenimiento. a. Bases conceptuales. b. Planeación
	Habilidades: negociación, cooperación,		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p>solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita.</p> <p>Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.</p>	<p>seguridad y el mantenimiento a través de sus conceptos, procesos, manuales y servicio; requiriendo de negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita; demostrando solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.</p>	<p>c. Organización. d. Manuales y reglamentos. e. Función gerencial. f. Relación con el servicio.</p>
Evidencias de desempeño			
<p>Carta semántica que relacione las bases conceptuales. Argumento sobre los procesos de planeación y organización de la seguridad y el mantenimiento. Ensayo que verse sobre la función gerencial de la seguridad y el mantenimiento.</p>			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
<p>Apuntes Diapositivas Antología Videos.</p>		<p>Exposición del profesor. Discusión grupal Investigación bibliográfica y por internet.</p>	

579

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analiza la seguridad.	<p>Conocimientos: políticas, reglamentos, métodos, sistemas, siniestros.</p>	<p>Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para analizar la seguridad a través de políticas, reglamentos, métodos, sistema y siniestros; requiriendo de negociación, cooperación, solución de problemas,</p>	<p>2. La seguridad. a. Proceso administrativo b. Formulación de políticas. c. Estructura de reglamentos. d. Métodos y procedimientos.</p>
	<p>Habilidades: negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita.</p>		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.	comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita; demostrando solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.	e. Sistemas de prevención, supervisión y control. f. Protección civil. g. Atención a siniestros, acontecimientos y eventos.
Evidencias de desempeño			
Cuadro sinóptico de los sistemas de prevención, supervisión y control. Dramatizaciones sobre lo revisado en clase. Investigación sobre la forma en que aplican la seguridad las empresas turísticas de la localidad.			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes Antología Diapositivas Vídeos Guión de la dramatización.		Exposición del profesor. Investigación bibliográfica, de campo y por internet. Discusión grupal. Exposición del estudiante.	

580

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Analiza el mantenimiento	Conocimientos: tipologías, sistemas, procesos, costos, métodos.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para analizar el mantenimiento a través de sus tipologías, sistemas, procesos, costos y métodos; requiriendo de negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita.	3. El mantenimiento. a. Tipologías. b. Sistemas de mantenimiento. c. Proceso administrativo. d. Costos de mantenimiento. e. Métodos y procedimientos. f. Coordinación interdepartamental.
	Habilidades: negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita.		
	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad,		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	atención al entorno, actitud emprendedora.	solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.	
Evidencias de desempeño			
Mapa mental de los sistemas de mantenimiento. Dramatizaciones sobre lo revisado en clase. Investigación sobre la forma en que aplican el mantenimiento las empresas turísticas de la localidad.			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Apuntes Antología Diapositivas Videos Guión de la dramatización.		Exposición del profesor. Investigación bibliográfica, de campo y por internet. Discusión grupal. Exposición del estudiante.	

581

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Administra los riesgos	Conocimientos: contratos, clasificación, análisis, evaluación.	Al finalizar la unidad de subcompetencia, el estudiante es competente para administrar los riesgos a través de contratos, clasificación de ellos, análisis y evaluación de los mismos; requiriendo de negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita; demostrando solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso	4. Administración de riesgos. <ol style="list-style-type: none"> a. Aspectos generales. b. Contratos de seguros y fianzas. c. Clasificación de riesgos. d. Identificación de riesgos. e. Análisis de riesgos. f. Evaluación de riesgos.
	Habilidades: negociación, cooperación, solución de problemas, comprensión de consecuencias, determinación de soluciones y alternativas, autoevaluación, creatividad, buena comunicación oral y escrita.		
	Valores y actitudes profesionales: solidaridad, percepción, amabilidad, responsabilidad, honestidad, colaboración, disciplina, compromiso institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

		institucional, innovación, diálogo, servicio, cordialidad, atención al entorno, actitud emprendedora.
Evidencias de desempeño		
Investigación sobre la forma en que administran los riesgos las empresas turísticas de la localidad. Ensayo sobre la administración de riesgos.		
Recursos didácticos	Estrategias de aprendizaje	
Apuntes Antologías Diapositivas Casos	Exposición del profesor Discusiones grupales Investigación documental, de campo y por internet.	

Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia	%
Criterios	Instrumentos	%		
Conocimientos	Evaluaciones parciales (3) Ensayo sobre la administración de riesgos Mapa mental de los sistemas de mantenimiento. Cuadro sinóptico de los sistemas de prevención, supervisión y control. Carta semántica que relacione las bases conceptuales. Argumento sobre los procesos de planeación y organización de la seguridad y el mantenimiento. Ensayo que verse sobre la función gerencial de la seguridad y el mantenimiento.	40	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita • Capacidad de investigación • Capacidad crítica y autocrítica • Capacidad para organizar y planificar el tiempo • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión Profesionales: <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos generales de la gestión turística, enriquecidos con otras áreas del saber, como son la administración, la contabilidad, el derecho y la economía, incluyendo las tecnologías de información y comunicación, la mercadotecnia, las matemáticas y la estadística. 	10 10 10 10 10 50
Habilidades	Investigación sobre la forma en que administran los riesgos las empresas turísticas de la localidad. Dramatizaciones sobre lo	40	Genéricas: <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación 	10 10

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

	<p>revisado en clase. Investigación sobre la forma en que aplican el mantenimiento las empresas turísticas de la localidad. Dramatizaciones sobre lo revisado en clase. Investigación sobre la forma en que aplican la seguridad las empresas turísticas de la localidad.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 10 • Capacidad para actuar en nuevas situaciones 10 • Capacidad de trabajo en equipo 10 <p>Profesionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitudes orientadas a proporcionar servicios de calidad, de forma asertiva y proactiva, con respeto a la diversidad, la cultura propia y ajena, así como de la apreciación y conservación del patrimonio. Demostrará contar con valores que le permitirán propiciar el aprovechamiento racional de los recursos de las comunidades que presentan vocación turística y de la empresa turística. 25 • Generar sistemas de gestión en la micro, pequeña, mediana y gran empresa turística a escala local, regional, nacional e internacional. 25 	
Valores y actitudes profesionales	<p>Investigación documental, de campo y por internet. Dramatizaciones Exposiciones Discusiones grupales</p>	20	<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica 10 • Capacidad para organizar y planificar el tiempo 10 • Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión 10 • Capacidad de comunicación oral y escrita 10 • Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación 10 • Capacidad de investigación 10 • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 10 • Capacidad crítica y autocrítica 10 • Capacidad para actuar en nuevas situaciones 10 • Capacidad de trabajo en equipo 10 	

* Al momento de elaboración la planeación con dosificación de contenidos, es imprescindible que el profesor considere la mezcla de al menos cuatro estrategias para generar el resultado final. Ninguna puede tener un peso mayor al 40% del total.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN GESTIÓN TURÍSTICA

Referencias

Básicas:	Complementarias:
Bibliográficas:	Bibliográficas:
<p>Baldin A. (1982). Manual de mantenimiento en instalaciones industriales. Editorial Gustavo Gili, S.A.</p> <p>Cortés, Díaz José María (2007). Seguridad e higiene en el trabajo. Técnicas de prevención de riesgos laborales. España. Editorial Tébar. 9ª. Edición.</p> <p>Acuña, Acuña Jorge (2003). Ingeniería de confiabilidad. Costa Rica. Editorial Tecnológica de Costa Rica.</p> <p>Creus, Solé Antonio (2005). Fiabilidad y seguridad. Su aplicación en procesos industriales. España. Marcombo. 2ª. Edición.</p>	<p>Ramírez, Cavassa César (2007). Hoteles: gerencia, seguridad y mantenimiento. México. Trillas.</p> <p>Lattin, Gerald. W. (2008). Administración moderna de hoteles y moteles. México. Trillas.</p> <p>Báez, Casillas Sixto (2008). Hotelería. México. Grupo Editorial Patria.</p> <p>De la Torre, Francisco (2010). Administración hotelera 1: división cuartos. México. Trillas.</p> <p>Montaño, Sánchez Josefina (1995). Administración de riesgos. México. Trillas.</p> <p>Durón, García Carlos (2001). El restaurante como empresa. México. Trillas. 2ª Edición.</p>
Hemerográficas	
<p>Conrady, R. y Buck, M. (actualización anual), Trends and issues in global tourism, Germany, Springer.</p> <p>Revista del Mercosur (actualización mensual)</p> <p>Tourism-review (actualización mensual)</p>	
Sitios Web	
<p>www.sectur.gob.mx</p> <p>International Journal of Tourism Management en: www.sciencedirect.com</p> <p>Annals of Tourism Research en: www.sciencedirect.com</p> <p>Tourism Management en: www.sciencedirect.com</p> <p>Organización Mundial del Turismo www.untwo.org</p>	
Bases de datos	
<p>www.conricyt.mx</p> <p>www.redalyc.org</p> <p>www.springer.com</p> <p>www.ebsco.com</p>	