UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

"Fructificar la razón: trascender nuestra cultura"

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

## PLAN DE ESTUDIOS

# LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA

APROBADO EN SESIÓN ORDINARIA DEL H. CONSEJO UNIVERSITARIO DEL 23 DE NOVIEMBRE DE 2022

# CONTENIDO


I. Datos Generales . . . . . 3
II. Justificación . . . . . 3
1. Presentación . . . . . 3
2. Análisis de Necesidades . . . . . 5
a) Estudio de Factibilidad . . . . . 5
b) Estudio de Pertinencia Social . . . . . 10
3. Fundamentación . . . . . 13
a) Estado del Arte . . . . . 13
b) Contexto Institucional . . . . . 16
· Sistema universitario . . . . . 16
c) Contexto Educativo a Nivel Superior en Quintana Roo . . . . . 27
4. Aseguramiento de la calidad educativa . . . . . 33
a) Atención a Recomendaciones por Organismos Externos . . . . . 33
b) Acciones para asegurar el Reconocimiento de Calidad . . . . . 34
c) Compromiso Institucional . . . . . 36
III. Propuesta Educativa . . . . . 39
a) Misión . . . . . 39
b) Visión . . . . . 39
c) Propósito de Formación . . . . . 39
d) Perfil de Ingreso . . . . . 39
Competencias Básicas . . . . . 39
Competencias Disciplinares . . . . . 41
Requisitos de Ingreso . . . . . 41
e) Perfil de Egreso . . . . . 42
Competencias Genéricas . . . . . 42
Competencias Disciplinares . . . . . 47
Actividad Profesional . . . . . 51
f) Organización de la Carrera . . . . . 51
Mapa Curricular . . . . . 53
Mapa Curricular por Dominio de Competencias . . . . . 54
g) Catálogo de Asignaturas . . . . . 55
h) Actividades Extracurriculares . . . . . 69
i) Líneas de Generación y Aplicación Innovadora del Conocimiento . . . . . 69
IV. Requisitos de Titulación . . . . . 70
a) Requisitos de Normatividad . . . . . 70
V. Plan de Evaluación y Actualización . . . . . 72
VI. Bibliografía . . . . . 73
Referencias . . . . . 73
Bibliografía Básica . . . . . 75

# I. Datos Generales

| Licenciatura: | Licenciatura en Administración Hotelera |
|---|---|
| División Académica: | División Administración Turística y Mercadotecnia |
| Modalidad: | Escolarizada |
| Modelo Educativo: | Socioformativo basado en Competencias |
| Proceso de Diseño Curricular: | Modificación mayor |
| Año de creación o modificación: | 2022 |
| Duración del Programa Educativo: | Cuatro años, integrados en ocho cuatrimestres y tres bimestres veranos (obligatorios) |
| Total de horas: | 5536 |
| Créditos SEP: | 348 |
| Vigencia: | Vigente a partir del ciclo de otoño 2023 |
| Periodicidad: | 11 ciclos: 8 cuatrimestres y 3 veranos (obligatorios) |

# II. Justificación

## 1. Presentación

La Universidad de Quintana Roo se creó el 24 de mayo de 1991, siendo su función principal la formación académica de la población de la región. El Gobierno de Quintana Roo estableció el compromiso de impulsar el avance de la educación superior en la Riviera Maya, para lo cual, el 22 de mayo del 2007 se expidió el Decreto Estatal Número 24, por el que se declaró de Utilidad Pública la construcción de un campus de la Universidad de Quintana Roo en Playa del Carmen, destinando un predio de 20 hectáreas para sus instalaciones. En agosto del año 2009 se abre la Unidad Académica Playa del Carmen (actualmente denominada Campus Playa del Carmen), y con ella la carrera de Administración Hotelera. Años más tarde, en el 2015, se creó el Campus Cancún, adoptando el mismo programa de estudios, lo cual contribuyó a fortalecerlo gracias a la amplitud de visiones y experiencias tanto de profesores (as), estudiantes y personal administrativo.

A modo de antecedente, cabe señalar que, para la creación de un Plan de Estudio, la Universidad de Quintana Roo inicia con los estudios de pertinencia y factibilidad, a partir de ello se elabora la propuesta por un equipo de académicos afines al área disciplinar y en apego al modelo educativo

y curricular; la propuesta debe ser aprobada en el consejo divisional respectivo, y posteriormente se somete a la autorización del H. Consejo Universitario (Universidad de Quintana Roo, 2019).

Para la creación del Plan de Estudios del Programa Educativo, se formó un equipo de académicos y personas expertas en innovación educativa, así como en la administración escolar, que se encargó de evaluar la formulación de contenidos del programa, tomando en cuenta las necesidades regionales de profesionistas con alto perfil académico, la factibilidad del mercado laboral y el análisis curricular de la carrera, asegurando su alineación al Modelo Educativo y Curricular, así como al Plan Estratégico de Desarrollo de la Universidad de Quintana Roo.

Cinco años después de la creación del programa original, en 2014 se hizo la primera actualización, la cual atendió las necesidades detectadas hasta el momento, haciendo modificaciones sustanciales en el currículo y dando énfasis al innovador programa de estancias en hoteles, como una actividad 100% práctica que dio al estudiantado la posibilidad de practicar lo aprendido en el aula, en algunos de los mejores hoteles de la Riviera Maya. Tal fue el crecimiento del Programa Educativo, que en 2019 obtuvo el reconocimiento del Consejo Nacional para la Educación Turística (CONAET), por cumplir con los requerimientos de calidad que dicho organismo establece.

Al ser la hotelería parte de una de las actividades con mayor y más constante crecimiento en años recientes (hasta antes de la pandemia de COVID-19), como es el turismo, se encuentra permanentemente en un escenario de transformaciones, producto del avance en las tecnologías de comunicaciones, del rápido flujo de información y de la masificación de los medios de transporte; lo cual, hace fundamental la necesidad de mantenerse a la vanguardia. Es así que la actualización del programa se convirtió en una obligación imperiosa.

Para solventarla, se iniciaron los trabajos de elaboración de estudios de factibilidad, análisis de opiniones de empleadores (as), académicos (as) expertos (as) en el área, análisis de las opiniones emitidas por los organismos acreditadores, experiencias de estudiantes, egresados (as) y planta docente, para así conformar las comisiones que dieran seguimiento a esta ardua tarea, que atravesó por importantes procesos de transformación como fue la pandemia de COVID-19, y a nivel institucional, la reorganización de la Universidad en el 2021 y en este 2022, la anhelada autonomía.

Esto ha significado retos y compromisos, ya que implica apegarse a un nuevo modelo educativo, alineado con los principios de la Universidad y con las tendencias internacionales en el tema. Esta actualización 2022 del Programa Educativo de Administración Hotelera (PEAH), atiende a cabalidad las recomendaciones de CONAET para continuar con su reconocimiento, dando énfasis en la malla a asignaturas de especialidad y que permitan comprender la realidad de la actividad turística, actualiza contenidos de todas las asignaturas, incluye a partir de los análisis realizados, tres dominios de competencias, en congruencia con las carreras pertenecientes a la División de Administración Turística y Mercadotecnia, a saber: Gestión empresarial sostenible, Calidad en el servicio al cliente y Comercialización y promoción.

Además, se reconoce el trabajo realizado por el estudiantado a través del servicio social, incluyendo créditos según los acuerdos de la Secretaría de Educación Pública y del Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos (SATCA). Por último, cabe resaltar que se da mayor importancia a los periodos de verano, incluyendo en ellos asignaturas llamadas "Temas Selectos", a través de las cuales se privilegiará la enseñanza de tópicos relevantes y actuales de la disciplina, enfocados a cubrir las competencias necesarias en cada uno de los dominios y acercando la experiencia de profesionales del sector hotelero a las aulas y viceversa, en estrecha colaboración.

Se reconoce el trabajo realizado por la academia de ambos campus para la realización de esta actualización, en pro de la Universidad y de su razón de ser, nuestros estudiantes.

## 2. Análisis de Necesidades

El análisis de necesidades fue una parte fundamental para identificar las transformaciones y mejoras que requería el programa educativo, por lo que se realizó de manera objetiva, considerando los factores: académicos, sociales, laborales, culturales, ecológicos y políticos de la región, para dar certeza de que se hace un trabajo que cubre las necesidades de todos y todas las involucradas, así como en congruencia con la misión y la visión de la Universidad, en el contexto actual y miras al futuro.

Cabe señalar que entre las principales necesidades identificadas respecto a la formación del estudiantado y que se cubren a partir de esta actualización, se encuentran: el 81% de los puestos en el sector hotelero de la región tienen como requisito el contar con estudios de licenciatura, los cuales deben incluir formación en: idiomas, capacidad para resolver problemas, iniciativa, vocación de servicio, habilidad para atención al cliente, manejo de software y herramientas informáticas; aunado a esto, a nivel personal requieren iniciativa, inteligencia emocional y liderazgo.

### a) Estudio de Factibilidad

La División de Administración Turística y Mercadotecnia (DATM) en los campus de Cancún y Playa del Carmen, cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para operar el PEAH con un alto nivel de calidad educativa, para ello se tiene:

· ***Personal académico.***

La Universidad cuenta con una planta de profesores (as) especializada en áreas de administración, turismo, gastronomía, hotelería, desarrollo sustentable, y por la ubicación geográfica de sus campus en Cancún y Playa del Carmen, se tiene la posibilidad colaborar con profesores (as) expertos (as) en hotelería activos (as) en la industria. Actualmente, la academia de Administración Hotelera se compone de 10 Profesores (as) Investigadores (as) de Tiempo Completo (PIC), quienes

realizan actividades de docencia, tutorías, gestión, vinculación e investigación, en la Tabla 1 se describe su perfil académico.

Tabla 1. Perfil académico del profesorado de la academia del PEAH.

| Campus | Nombre del (la) Profesor (a) | Cargo | Formación académica | Institución |
|---|---|---|---|---|
| Cancún | Dra. Tanya Gabriela Makita Balcorta | Secretaria Técnica de Docencia / Profesora Investigadora de Carrera Asociado A | Licenciatura en Pedagogía. | Universidad Veracruzana. |
| | | | Maestría en Administración. | Instituto Politécnico Nacional (IPN). |
| | | | Doctora en Administración y Desarrollo Empresarial | Colegio de Estudios Avanzados de Iberoamérica |
| | Dra. Rosa Isela Fernández Xicoténcatl | Profesora Investigadora de Carrera Asociado A | Licenciatura en Economía. | Instituto Politécnico Nacional (IPN) |
| | | | Maestría en Ciencias Económicas. | |
| | | | Doctorado en Ciencias Económicas | |
| | Mtro. Juan José Loría Mayén | Responsable del Programa Educativo / Profesor Investigador de Carrera Asociado A | Licenciatura en Administración de empresas. | Universidad del Sur, Campus Cancún |
| | | | Maestría en Psicología Organizacional. | |
| | | | Doctorante en Ciencias de la Educación. | |
| | Mtro. Anastacio Gustavo Fernández Rodríguez | Jefe de Departamento / Profesor Investigador de Carrera Asociado A | Licenciatura en Administración Turística. | Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. |
| | | | Maestría en Gestión Sustentable del Turismo | Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, campus Cozumel |
| | | | Candidato a doctor en Desarrollo Sostenible | |

| Campus | Nombre del (la) Profesor (a) | Cargo | Formación académica | Institución |
|---|---|---|---|---|
| Playa del Carmen | Mtro. Álvaro Enrique Lima Vargas | Profesor Investigador de Carrera Asociado A | Licenciado en Administración de Empresas. | Universidad del Valle de México. |
| | | | Maestría en Administración. | Universidad de Guanajuato |
| | | | Maestría en Administración de Organizaciones. | UNAM |
| | Mtra. Alma Ivonne Marín Marín | Profesora Investigadora de Carrera Asociado A | Licenciada en Turismo | Universidad Autónoma del Estado de México |
| | | | Maestría y Doctorado en Ciencias Ambientales | |
| | Dr. Adrian Alejandro Vilchis Onofre | Responsable del Programa Educativo / Profesor Investigador de Carrera Asociado A | Licenciado en Turismo | Universidad Autónoma del Estado de México |
| | | | Maestría y Doctorado en Ciencias Ambientales | |
| | Mtra. Ivette Medina Mata | Profesora Investigadora de Carrera Asociado A | Licenciada en Sistemas de Hotelería y Turismo. | ITESM, campus Mazatlán |
| | | | Maestría en Gestión Sustentable del Turismo | Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, campus Cozumel |
| | Dra. Mariana Figueroa de la Fuente | Secretaria Académica de la UAZN/ Profesora Investigadora de Carrera Asociado A | Licenciatura en Gastronomía. | Instituto Culinario de México |
| | | | Especialidad en Gestión e innovación de la industria Gastronómica. | Universidad del Caribe |
| | | | Especialidad en mercadotecnia y artes de mesa. | Fundation Turquois |
| | | | Maestría en Tecnología Educativa. | Instituto Culinario de Tecnológico de Monterrey |
| | | | Doctorado en Liderazgo y Dirección de IES. | Anáhuac del Norte |

| Campus | Nombre del (la) Profesor (a) | Cargo | Formación académica | Institución |
|---|---|---|---|---|
| | Dr. José Francisco Tamayo Garza | Profesor Investigador de Carrera Asociado B | Licenciatura en sistemas de computación Administrativa. | ITESM, Campus Estado de México. |
| | | | Maestría en Administración. | |
| | | | Doctorado en Administración y Desarrollo Empresarial | Colegio de Estudios Avanzados de Iberoamérica |

Fuente: Elaboración propia

Además de esta planta docente, es importante señalar que el PE cuenta con el respaldo de un promedio de cinco profesores (as) de asignatura que son profesionistas en activo en la industria turística, cuentan con experiencia docente afín al PE. El profesorado, indistintamente de los tipos de contratación, recibe capacitación permanente sobre estrategias de enseñanza, tecnología educativa, modelo educativo institucional y otras habilidades relacionadas con el quehacer docente y su perfil profesional.

Dicho cuerpo docente, además del trabajo colegiado que realiza entre sí, participa con profesores (as) tanto de la misma Universidad como a nivel nacional e internacional, a través de mecanismos como los Cuerpos Académicos, la integración de redes y de colectivos, lo cual fortalece el PE, permitiendo el intercambio de experiencias y el desarrollo de proyectos conjuntos.

***·Infraestructura, instalaciones y equipo para la administración del programa educativo***

Cada profesor (a) cuenta con un cubículo para el desempeño de sus actividades, incluida la investigación, los espacios se encuentran equipados con computadora con conexión a internet, teléfono y mobiliario de oficina.

El PE hace uso de las instalaciones de los campus Cancún y Playa del Carmen. Actualmente ambas ubicaciones cuentan con servicios adecuados para la impartición de clases y comodidad de los (as) estudiantes inscritos (as). Entre ellos se encuentran:

- Aulas Magnas (para uso de toda la comunidad y el PE)
- Aulas para las asignaturas teóricas.
- Escritorios, sillas y mesas.
- Proyectores de imágenes digitales, televisores.
- Fotocopiadoras y Scanner.
- Computadoras de escritorio con conexión a Internet para el profesorado.

- Sala de cómputo para el alumnado
- Equipo de audio
- Taller de gastronomía
- Biblioteca con acceso a bases de datos

En cuanto a infraestructura, se cuenta con:

- Extintores: En apego a la norma oficial mexicana NOM-002-STPS-2010; condiciones de seguridad prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo la Unidad Académica cuenta con extintores que se rellenan cada año para los procesos potenciales de seguridad y protección civil de la comunidad.
- Equipamiento de seguridad y auxilio: Se cuenta con dos botiquines de primeros auxilios.
- Escaleras auxiliares: En caso de no poderse usar el elevador, se cuenta con dos escaleras exteriores debidamente señalas con rutas de emergencias que se pueden usar como escaleras auxiliares,
- Señalamiento de rutas de evacuación: los edificios están equipados y se identifican las rutas de evacuación y salidas de emergencia, de acuerdo con las normas oficiales de seguridad mexicana.
- Se cuenta con elevadores y rampas que pueden ser utilizadas por personas con discapacidad.

Respecto a servicios administrativos, ambas unidades cuentan con el apoyo del área institucional correspondiente para atender al estudiantado en lo referente a servicios de apoyo para prácticas profesionales y servicio social, servicios de apoyos culturales y deportivos, atención médica, atención de nutricionista, atención psicológica, apoyo a la titulación, apoyo de control escolar en procesos que requiera el alumno como ingreso por reconocimiento de estudios, registro de aspirantes, bajas temporales y definitivas, equivalencia de materias, cambios de calificaciones, cambios de carrera, emisión de constancias, entre otros procedimientos, así como un sistema informático integral para los estudiantes lo cual permite atender todo el año de forma permanente y satisfactoria a toda la comunidad universitaria de estudiantes.

### · *Financiamiento*

El PEAH opera con recursos estatales y federales ordinarios, a través del proceso de planeación de las actividades académicas mínimas para su buen funcionamiento. La elaboración de dicho presupuesto recae en el jefe de departamento, quien realiza la distribución en función de las actividades programadas en forma anual, información que se plasma en el Proyecto de Operación Anual, que, en congruencia con el Plan de Desarrollo del programa educativo, y sus necesidades, se proponen una serie de actividades a realizar durante el año fiscal, se incluye una tabla con los egresos requeridos del programa educativo calendarizada por cada uno de los

meses del año. Al final el Proyecto se integra en el Presupuesto del Departamento Académico correspondiente, que a su vez se integra en la División Académica, conforme al procedimiento y guía de la Dirección General de Planeación. El Presupuesto se somete a la aprobación del H. Consejo Universitario, una vez dispensados los fondos aprobados del presupuesto, es a través del Departamento Académico que se gestiona y ejerce el presupuesto del programa educativo con el visto bueno del director divisional.

Adicionalmente se cuentan con apoyos de Fondos Federales Extraordinarios (sujetos a disponibilidad) y especiales como PIFI, PFCE, PROFEXE5, dirigidos a cubrir necesidades específicas del programa como el centro de cómputo, equipos, software, entre otros. En este sentido, el PEAH se ha visto favorecido con los recursos provenientes de fondos federales extraordinarios concursables, pues a través de éstos, en particular el de "Reconocimiento de plantilla" de los años 2009 y 2010, se apoyó por única vez la apertura de plazas académicas para iniciar las operaciones en la División de Ciencias de la Salud y la Unidad Académica Playa del Carmen. Por otro lado, los fondos de "Ampliación de oferta educativa" de los años 2008 y 2009, patrocinaron la construcción y equipamiento de la Unidad Académica Playa del Carmen. De igual modo, el programa educativo se fortaleció con el fondo para "Ampliar y diversificar la oferta educativa" de los años 2011 y 2012, pues gracias a éste fue posible mantener la infraestructura e incrementar el equipamiento de nuevas divisiones y unidades académicas de la institución.

El compromiso del PE es preparar profesionales altamente capacitados para desempeñarse en distintas áreas de la industria hotelera, tanto a nivel nacional como internacional, con una formación basada en el desarrollo del liderazgo para la creación de valor en las empresas del sector. Por ello estamos convencidos en la necesidad de formar profesionales creativos, con capacidad para destacarse en un mercado altamente competitivo, respetando el valor de la solidaridad y éticamente comprometidos con el desarrollo sostenible del país, para lo cual se cuenta con suficiencia presupuestal, la infraestructura y el capital humano requeridos.

### b) Estudio de Pertinencia Social

La educación superior es un fenómeno social complejo que se desarrolla en un determinado contexto histórico, social y cultural, entrelazando las necesidades del sector productivo-económico, de la sociedad y del individuo (Tünnermann, 2000). Organismos Internacionales como la UNESCO, OCDE, BID y el Banco Mundial por medio del Grupo Especial para la Educación y Superior y Sociedad (2000), consideran necesaria la transformación de las universidades mediante su vinculación con el entorno, para lograr cubrir las expectativas y requerimientos de la entidad, por medio de programas de calidad y pertinencia social que fomenten la formación integral, la investigación, el aprendizaje permanente y la comprensión de la multiculturalidad.

La pertinencia social comprende el compromiso de la educación superior con los objetivos de todos los sectores de una sociedad, vinculándose el deber ser de las instituciones (Tunnerman, 2000). A través del estudio de pertinencia del PEAH se realizó la revisión de diferentes contextos y tendencias, dando como resultado las siguientes consideraciones:

· ***Perspectivas del Turismo***

La OMT establece que la contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad del destino, Quintana Roo es reconocido como la entidad con mayor avance económico en el país, continuando con su reconocimiento, por su ventajosa posición geográfica, las inversiones en desarrollos hoteleros y promoción del destino, sin embargo, la concentración de actividades se encuentra en el norte, mientras la parte sur está rezagada. La actividad turística a nivel mundial seguirá creciendo, particularmente el sector hotelero. Para el caso de México, la oferta de hospedaje aumentó aun durante la pandemia de COVID-19, pasando de 23,699 hoteles en 2019 a 24,692 en 2020, lo que en cuartos se traduce en ir de 836,321 a 853,826 (DATATUR, 2020).

Históricamente, Quintana Roo ha tenido cambios, anexiones y nombramientos, además del embate de fenómenos naturales que han devastado la región. Entrando en función en 1974, el estado cuenta con once municipios: Cozumel, Felipe Carrillo Puerto, Isla Mujeres, Othón P. Blanco, Benito Juárez, José María Morelos, Lázaro Cárdenas, Solidaridad, Tulum, Bacalar y Puerto Morelos.

Quintana Roo, tiene una alta concentración de actividades en la parte norte y apuesta por seguir especializándose en el turismo mediante su diversificación, lo que ha provocado que la parte no costera del estado se encuentre en una situación de rezago, ya que de los ocho municipios que existían en la década de 1990 y el año 2000, seis se encontraban en un deterioro económico según la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del PIB; los indicadores más fuertes correspondían a los municipios de Felipe Carrillo Puerto (2.6%), Lázaro Cárdenas (2.5%), Othón P. Blanco (2.2%) y José María Morelos (1.8%) (Olivares, 2010). Actualmente a través de proyectos como la llamada "Costa Maya", el decreto de Pueblos Mágicos como Bacalar, y diversos incentivos para el desarrollo del turismo en comunidades mayas, se ha impulsado esta actividad en el sur del estado.

El desarrollo económico del estado está basado principalmente en el sector turístico debido a su privilegiada ubicación geográfica, generando un crecimiento lento pero constante en el sector manufacturero (industrial), siendo rebasado a la fecha por el sector de construcción, así como por la industria extractiva y de electricidad. En los últimos 19 años, la actividad de servicios se ha incrementado en 7%, representando el 50% del total de la actividad económica del área. El comercio, el sector manufactura y transporte y comunicaciones se ha mantenido estable, mientras que las actividades agropecuarias y servicios gubernamentales han disminuido.

En cifras, Quintana Roo, creció 3.5% la disponibilidad de cuartos. La Riviera Maya incrementó 1380 habitaciones, llegando así a 444 hoteles entre Solidaridad y Tulum, los cuales suman 52,161 habitaciones. (SEDETUR, 2021).

En el período 2013 - 2016, Quintana Roo presentó una Tasa de Variación Porcentual Anual (TVPA) del PIB de 4.72%, dato que lo sitúa por encima de la dinámica del crecimiento del país (2.41%). La actividad de mayor crecimiento fue la secundaria, que tuvo una TVPA de 4.89%,

seguida por la actividad terciaria que se expandió 4.73%, sector en el que se encuentran los servicios turísticos entre otros y, finalmente, la actividad primaria fue la de menor desarrollo al sólo presentar un 1.73% de TVPA (CENTRO DE ESTUDIOS DE LAS FINANZAS PÚBLICAS DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS , 2018).

Para 2017, el PIB de Quintana Roo representó el 1.6% colocando al estado en el lugar 20 con respecto al total nacional y, en comparación con el año anterior, tuvo una variación en valores constantes de 4.4% (IDEFIN, 2019). Sin embargo, a pesar del crecimiento en años anteriores del sector terciario (que incluye a hoteles, restaurantes y otras empresas de servicios), Quintana Roo registró durante el primer trimestre del 2019 un crecimiento de apenas 1.4%, el peor que se ha reportado desde 2014 (INEGI, 2019). Por último, SEDETUR (2019) confirmó la tendencia a la baja en el sector turístico en todo el país; específicamente en el estado de Quintana Roo los porcentajes la baja es más acentuada.

Según los últimos datos recopilados por el Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI), durante el año 2020, el turismo en México aportó el 6.7% del PIB, es decir, 1,475,107 millones de pesos, lo cual es una caída frente a los 1,956,848 millones de pesos generados durante el 2019. Esta disminución en el aporte al Producto Interno Bruto (PIB) del sector turístico, corresponde a la crisis generada por la pandemia (INEGI, 2020). Sin embargo, para el 2021, el Indicador Trimestral de la Actividad Económica (ITAEE), reportó que Quintana Roo tuvo una recuperación de la actividad económica de 12.2% respecto a enero del año anterior. En el mismo sentido, se tenía un porcentaje constante de población mexicana empleada en el turismo, que del 2012 al 2019 rondaba entre 5.9 y 5.8, pero durante el 2020 disminuyó hasta 5.3 (Rosales, 2022).

En el estado de Quintana Roo considera como sus sectores estratégicos el turismo agronegocios, industria forestal, pesca, manufactura y apoyo a negocios (IDEFIN, 2019). Según datos de INEGI (2022), la actividad económica en Quintana Roo tuvo una variación a tasa anual de 17.9%. Las Actividades Primarias reportaron un incremento anual de 65%, las Actividades Secundarias un ascenso de 2% y las Actividades Terciarias un aumento de 19.3%. Durante el cuarto trimestre de 2021, Quintana Roo mostró un movimiento anual de 17.9%, que resultó del avance en las Actividades Primarias, Secundarias y Terciarias de 65, 2 y 19.3%, respectivamente, en comparación con el mismo periodo del 2021.

El estado de Quintana Roo se alinea a los objetivos del Plan Nacional Desarrollo, Programa Estatal de Desarrollo, Programas sectoriales vigentes y los Objetivos para el desarrollo sostenible, encaminando sus objetivos a impulsar un destino competitivo y de equidad de oportunidades, ya que existe una fuerte desigualdad laboral por género en los ingresos percibidos y el tiempo de trabajo (SDS Yucatán, 2020).

- ***Escenario laboral***

Es presentado por medio de la ocupación del sector Turismo en México y los (as) profesionistas ocupados (as) por área de conocimiento. De acuerdo con la información de la STPS, se aprecia que cerca de 200 mil personas cuentan con el grado de educación superior, lo que representa

menos del 25% respecto al total de la Población Económicamente Activa en el estado de Quintana Roo, Para el segundo trimestre del 2019, la población que cuenta apenas con estudios en secundaria o nivel medio superior representa el grueso de la PEA (INEGI 2019b).

Debido a que los servicios hoteleros o de alojamiento temporal es el más relevante de términos de aportación al PIB estatal (CENTRO DE ESTUDIOS DE LAS FINANZAS PÚBLICAS DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, 2018), la diversificación de las opciones laborales para estudiantes, practicante y recién egresados representa unan oportunidad de mejora continua por medio de la formación de profesionistas formados para el sector turístico. Los empleadores señalan que es difícil encontrar recurso humano para los puestos vacantes de jefaturas, gerentes y directivos, siendo la escolaridad de los colaboradores 10% profesionista y 1% con posgrado.

En los estudios realizados, se identificaron 56 puestos en hoteles para obtener información de las necesidades de las y los egresados, lo que determinó que en 81% de ellos se requiere licenciatura, 100% piden contar con experiencia, en 61% de los puestos se requiere nivel avanzado de inglés, así como la capacidad de toma de decisiones, conocimientos multidisciplinarios y capacidad de adaptación a circunstancias imprevistas.

Es importante señalar que el Estado de Quintana Roo no satisface, todavía, los estándares de calidad en la profesionalización de su sector hotelero, el desarrollo turístico del Estado requiere urgentemente de profesionistas con conocimientos, habilidades, actitudes y valores que sean capaces de dirigir, desarrollar y/o crear empresas hoteleras que sean competitivas internacionalmente. Lo anterior confirma el doble reto de la UQROO, que consiste, por un lado, en ofrecer diversas opciones de alta calidad académica y, por otro, satisfacer las necesidades del mercado local, siendo pertinente abrir más opciones de programas académicos para el Estado de Quintana Roo.

## 3. Fundamentación

### a) Estado del Arte

La revisión de lo que se ha estudiado en materia de turismo, hotelería y administración, es fundamental para comprender en dónde se encuentran estas disciplinas, sus límites y así realizar planteamientos acordes con las necesidades y tendencias actuales. Si bien es cierto que la velocidad con la que se mueve la información y el acceso a nuevas tecnologías generan transformaciones en la educación, no es posible dejar de lado los enfoques y metodologías que han llevado a la existencia de programas educativos como éste.

Hablar de administración supone atravesar por disímiles definiciones y perspectivas, desde la discusión sobre si una ciencia, técnica, o incluso un arte, por lo que frecuentemente se concluye que es un campo en construcción.

El proceso de internacionalización de la economía y su conexión con el desarrollo de la competitividad y la productividad empresarial, ha llevado a centrar el interés en la administración en temas como la organización, la gestión y la cultura organizacional. Esto coincide con la generación de cambios a un ritmo cada vez más acelerado, que ha puesto en entredicho la posibilidad de mantener por mucho tiempo una rutina empresarial. (Escobar y Escobar, 2016). De esta forma, la incertidumbre se ha convertido en un factor que orienta las decisiones empresariales, lo que supone la necesidad de contar con personal capaz de adaptarse a las cambiantes condiciones organizacionales.

La globalización, junto con los cambios y la incertidumbre, ha traído al campo de la administración la necesidad de profundizar en la investigación como un área clave para la previsión; no solo en cuanto a impactos técnicos, competitivos o productivos, sino también tomando en cuenta el bienestar laboral, la satisfacción de los clientes y el manejo de conflictos, es decir, darle una visión social integral (Calderón, 2003 citado por Escobar y Escobar 2016).

Otro tema que ha entrado a la discusión en años recientes es el de la gobernanza, dado que contar con una administración sólida permite la construcción de políticas públicas que impacten en la gestión del talento humano. Esta reciente relevancia de la gestión del talento humano, va de la mano con otra de las temáticas más conocidas de la administración, como es la idea de calidad total; y la unión de estos dos elementos ha dado lugar a la responsabilidad social en las empresas. Es así como se va de la auto a la heteroevaluación, pues ya no se trata solo de una empresa exitosa por su generación de riqueza económica, sino por la imagen que es percibida por los ámbitos con quienes interactúa.

La responsabilidad social empresarial a su vez ha dado paso a formas de economía basadas en características culturales y éticas como la economía solidaria. “Esta visión de la administración, integradora, desborda los límites de una disciplina que ya no está centrada tan solo en sus componentes estratégicos, técnicos o metodológicos. La participación de los seres humanos, la solidaridad, los aprendizajes organizacionales, la gerencia del talento humano, entre otros conceptos de avanzada, allanan el camino para introducir la transdisciplina como una herramienta conceptual importante en las discusiones por una identidad profesional del administrador “ (Escobar y Escobar, 2016: 18).

El liderazgo es otro elemento que se encuentra en la administración, pues se necesitan habilidades de socialización para desempeñar un cargo de este tipo. Por último, es importante señalar que, en épocas recientes, la administración ha adoptado el concepto de sostenibilidad al incorporar por ejemplo, la noción de Modelo de Administración Sustentable (Kent, 2020), y utilizando herramientas de la mercadotecnia ha logrado fortalecer una mirada integral asumiendo rasgos culturales y ambientales que no solo se muevan por la estabilidad financiera, sino en búsqueda de beneficios para el entorno natural y social.

Como se puede observar en la revisión de los temas centrales de la administración en la actualidad, el desarrollo de PEAH ha coincidido con etapas, por ejemplo con la calidad total, que se enfatizó en la fundación de la licenciatura, pero que en la actualidad y particularmente

con esta actualización, tiende a extender la mirada, ampliando el horizonte y dando cabida a asignaturas que no solo se enfoquen en las empresas de hospedaje directamente, sino que permitan comprender el ámbito turístico y vincularse con la sociedad.

En cuanto a la hotelería, se ha transitado de manera similar que, en la administración, yendo desde temas meramente cuantitativos que mostraban el número de huéspedes, porcentajes de ocupación, disponibilidad de cuartos, hasta llegar a una visión integral que requiere el entendimiento de la sociedad en la que se encuentran inmersas las empresas.

Nadie duda de la capacidad de la hotelería para la generación de riqueza, sin embargo, poco se cuestiona qué pasa con ella, a dónde va, y qué se hace con ella, por ejemplo, es una pregunta constante en las poblaciones dedicadas al turismo, pues ven pasar cada temporada vacacional a grandes cantidades de turistas pero pocas veces ven reflejada la famosa derrama económica en beneficios para su calidad de vida.

Es por  lo que uno de los temas más actuales respecto a la hotelería, es (al igual que con la administración), el de la responsabilidad social y ambiental; que aparece derivada de los estudios de calidad y sus estándares insuficientes para esconder las consecuencias a nivel social y ecológico en los espacios en que se inserta (Mariño, et al, s.f.)

Más allá de preocupación por el ambiente, se puede observar también como a través de la vinculación hotelería-mercadotecnia, la imagen que se ha proyectado es en ocasiones contradictoria con las prácticas reales y particularmente permiten a las empresas ser parte de tendencias que atraigan más clientes.

Todos los temas que se han mencionado, tanto en referencia a la administración como a la hotelería, y que forman parte de los estudios de dichos temas, han sido incluidos en la malla curricular del PEAH, por lo que se considera que cumple con las necesidades que plantea la realidad laboral, académica y social.

Cabe mencionar que además de revisar las líneas de estudio relacionadas con la administración hotelera, se hizo una revisión de los planes de estudio con temáticas similares a este programa. Se encontraron entre los principales resultados los que se muestran en la tabla

| Institución | Programa | Tipo | Duración |
|---|---|---|---|
| Universidad Tecnológica de la Riviera Maya/ Universidad Tecnológica de Cancún | Gestión y desarrollo turístico | Pública | 11 cuatrimestres (con antecedentes de TSU) |
| Universidad del Caribe | Turismo sustentable y gestión hotelera | Pública | 10 semestres |
| Anahuac | Dirección internacional de hoteles | Privada | 8 semestres |

| Institución | Programa | Tipo | Duración |
|---|---|---|---|
| Tec Milenio | Administración hotelera y turística | Privada | 9 semestres |
| Tecnológico Universitario Playacar | Administración de empresas turísticas | Privada | 9 cuatrimestres |
| Universidad Riviera | Licenciatura en administración y desarrollo turístico | Privada | 9 cuatrimestres |

Se encontró como característica que los contenidos de las diferentes licenciaturas cubren el turismo de manera amplia, es decir, además de los conocimientos especializados de administración, hay una formación sobre el tema del turismo, su gestión y planificación, lo cual se detectó como un pendiente de la LAH y que se atiende en esta actualización, como parte además, de las observaciones de CONAET.

Se considera que los dominios de competencia que se establecen en esta actualización, son un diferenciador importante de la carrera y refuerza la formación del estudiantado, dando conocimientos que les permiten diversificar su ámbito de inserción laboral.

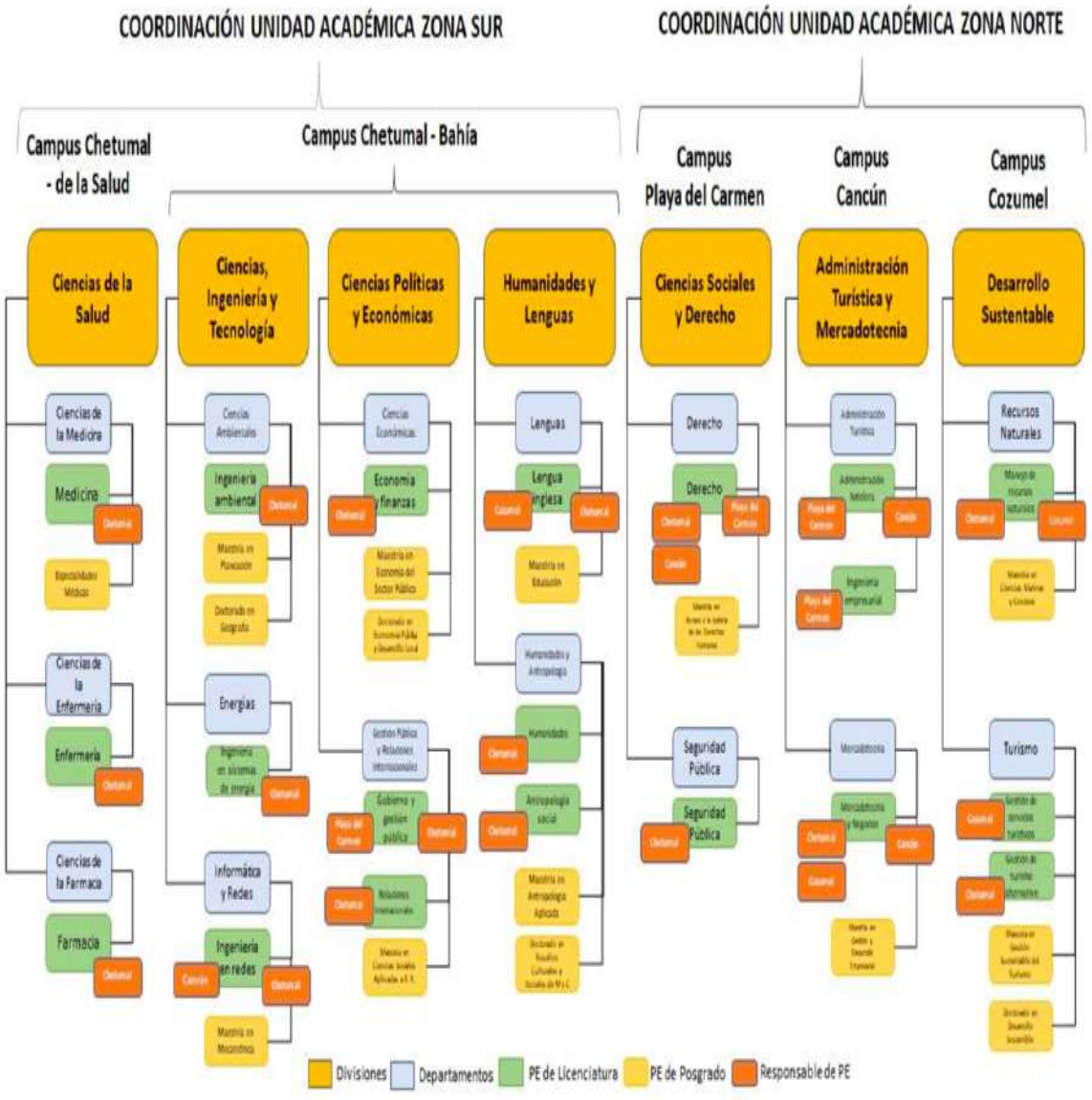
## b) Contexto Institucional

### · Sistema universitario

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo se ha transformado para convertirse en la institución líder en el estado y un referente de la región. Esto ha implicado procesos de reestructura que atraviesan todas las áreas, tanto administrativas como académicas. En este sentido, durante el año 2021 se consolidó el proceso de reconstrucción, con el cual la estructura institucional se modificó para atender de manera eficaz los retos que enfrenta la educación de la región, entendiendo siempre el contexto nacional y global. De este modo, la estructura se dividió en dos partes que trabajan de manera coordinada y paralela (Ver Figura 1): la zona norte y zona sur del estado. Cada una de ellas se gestiona por una Coordinación académica, de la cual dependen: la Secretaría Académica, Secretaría de Investigación y la Secretaría de Extensión y Vinculación; a su vez, a cargo de cada Coordinación de Zona pertenecen las distintas Divisiones donde se encuentran adscritas por ejes los programas educativos de licenciaturas y posgrados. Al interior de las mencionadas Divisiones se cuenta con Directores (as), Secretarias (os) técnicos de docencia, de extensión y vinculación, de investigación, Jefes (as) de Departamento, y Responsables de Programa Educativo (Ver Figura 2).

Figura 1. Organigrama básico de las coordinaciones de la Unidad Académica Zona Norte y Unidad Académica Zona Sur.

Figura 2. Departamentos y programas educativos por división




Fuente: UQROO, 2021; 5

Esta reconstrucción significó también la actualización de elementos clave de la Universidad como el modelo educativo, el cual fue fundamental para la elaboración de esta actualización, pues es el eje en que está basada para ser congruente con la visión universitaria. Dicho documento tiene como referencia la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, 2022, bajo la coordinación de la UNESCO, la cual plantea elaborar un documento denominado: "Nueva visión de la educación superior hacia el 2030", y sobre la cual propone entre otras, las siguientes orientaciones:

- Más allá de la formación presencial. Incluir y reconocer la importancia del aprendizaje que trasciende a la educación formal, como el autoaprendizaje, el aprendizaje entre pares, las pasantías, períodos de prácticas, etc.
- Modelo de aprendizaje. Romper con los modelos tradicionales de aprendizaje y abrir la puerta a concepciones nuevas, innovadoras, creativas y visionarias.
- Necesidades de la comunidad estudiantil. Modelos de aprendizaje que incorporen aspectos emocionales y necesidades mentales del estudiantado.
- Digitalización. Hacia nuevos modelos de aprendizaje que incorporen tecnologías.
- Capacitación. Preparación del personal docente en habilidades digitales.
- Paradigma educativo. La población estudiantil debe ser el centro de las actividades de la educación superior para apoyar el aprendizaje y el conocimiento a lo largo de la vida, su producción, adquisición y difusión.
- Docencia revalorada. Revalorar la docencia como eje central de las instituciones educativas.
- Docencia híbrida. Modificar la práctica docente, donde la enseñanza en línea es importante, pero no sustituye a la presencial. (Universidad de Quintana Roo, 2021b).

Además de lo anterior, la Universidad sigue la planeación que se trazó en el "Plan Institucional de Desarrollo Estratégico 2021-2024" (Universidad de Quintana Roo, 2021c; 65), el cual, tras un profundo análisis de factores internos y externos, declara que la Misión de la Universidad es:

> **"**Formar integralmente a nuestros estudiantes para que sean profesionistas con espíritu emprendedor, innovador y de pensamiento crítico y colaborativo; que se orienten a la superación personal y a la autoformación, inspirados en el desarrollo de la justicia social; y que, comprometidos con el progreso del ser humano, se vinculen vigorosamente con la sociedad, para que la universidad, paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe y contribuya a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo natural y cultural, estatal, nacional, regional y universal. "

**Mientras que la Visión al año 2024:**

> "Somos una universidad autónoma con un modelo educativo de vanguardia implementado eficazmente en todas nuestras áreas. Nuestro cuerpo docente es reconocido en el ámbito estatal, nacional e internacional por su alta habilitación y por la calidad de sus contribuciones al conocimiento científico y desarrollo tecnológico, fruto del desarrollo de la investigación y la innovación técnica que contribuye al desarrollo regional, nacional y universal." (Universidad de Quintana Roo, 2021c; 65)

Lo anterior se apega a la legislación, normativas y reglamentación actuales. Por tanto, se garantiza y otorga la seguridad jurídica de que la universidad asume como identidad propia el respeto al derecho vigente.

Políticas institucionales

- La función social de la Universidad debe significar la permanente búsqueda de la excelencia académica y reflejar su vocación regional en su oferta educativa.
- Se impulsa la consolidación de la identidad universitaria a través de actividades que integren a egresados, estudiantes, personal docente y administrativo.
- Se garantiza el respeto de los derechos humanos de la comunidad universitaria, con la prevención y erradicación de toda forma de discriminación, violencia, acoso y hostigamiento; promoviendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres; así como el equilibrio entre la vida personal y familiar.
- La responsabilidad social universitaria forma parte de la cultura organizacional para promover efectos positivos en el entorno.

## Modelo Educativo

Con esto como antecedente, cabe mencionar que el Modelo Educativo UQRoo (2021) está estructurado de la siguiente manera: Pilares, Andamiaje, y Ejes, los cuales se describen a continuación:

Los pilares, orientan e interrelacionan el andamiaje y los ejes, son el ideario y el paradigma educativos. La información que se presenta a continuación, es tomada íntegramente del modelo educativo (Universidad de Quintana Roo, 2021b).

## Ideario educativo

El ideario educativo del Modelo Educativo UQROO lo conforman su misión y principios en armonía con la misión y deontología de la Universidad de Quintana Roo.

La misión del Modelo Educativo UQROO es la de "Formar integralmente a nuestros estudiantes para que sean profesionistas con espíritu emprendedor, innovador y de pensamiento crítico y colaborativo; que se orienten a la superación personal y a la autoformación, inspirados en el desarrollo de la justicia social; y que, comprometidos con el progreso del ser humano, se

vinculen vigorosamente con la sociedad, para que la universidad, paralelamente a su atención a las demandas del Estado de Quintana Roo y del Sureste Mexicano, proyecte sus actividades hacia Centroamérica y el Caribe y contribuya a la preservación, enriquecimiento y difusión del acervo natural y cultural, estatal, nacional, regional y universal".

Por su parte, la misión dará prioridad a la problemática estatal, atenderá a los sectores más desfavorecidos y contribuirá por sí o en coordinación con otras entidades de los sectores público, social y privado al desarrollo nacional, al tiempo que tendrá como prioridad promover y respetar los derechos humanos, dentro y fuera de la Universidad.

Los principios del Modelo Educativo UQRoo en armonía con los principios de la Universidad, que se señalan en el Plan de Desarrollo Institucional 2021-2024, son los siguientes:

- Equidad. El principio de equidad se expresa de manera enfática en la frase "que nadie se quede atrás", que las desigualdades de las y los estudiantes por razones económicas, sociales, o de vulnerabilidad, entre otros, no impidan su ingreso, permanencia y titulación en tiempo y forma. Este principio está en armonía con el fortalecimiento de sociedades más justas, equitativas e inclusivas. Es importante que no se confunda equidad con uniformidad.
- Inclusión social. Parte de la premisa de que la educación superior es un derecho humano, sin discriminar su origen, religión, etnia, orientación sexual, capacidad intelectual, género, entre otros.
- Pertinencia. Entendida como la adecuación e idoneidad integral de contenidos, de métodos, de modalidades y de ambientes de aprendizaje con el perfil de quienes egresen, de cara a los desafíos y exigencias de la sociedad y al desarrollo de las disciplinas y las profesiones.
- Aprendizaje colaborativo. En armonía con el paradigma educativo aprender a aprender a lo largo de la vida, se debe promover como prioritario y estratégico el aprendizaje colaborativo, basado en el trabajo en equipo de las y los estudiantes.
- Bien común. En armonía con la premisa de que la educación es un derecho, el aprendizaje debe considerarse un bien que es de beneficio para la comunidad y que contribuye a un desarrollo inclusivo del estudiantado y de la sociedad de la cual forman parte.
- Acompañamiento y apoyo al estudiantado. Los principios enunciados para que se observen en el proceso de aprendizaje requieren del acompañamiento y apoyo a toda la comunidad estudiantil.

- **Paradigma educativo**

El paradigma educativo es el eje vertebrador que integra la oferta educativa de la Universidad de Quintana Roo, centrado en las y los estudiantes y en el aprendizaje. Sirve de guía, en congruencia con el ideario educativo, para el diseño o rediseño de los planes de estudio, en esta perspectiva la oferta educativa es el conjunto de cartas náuticas que ofrece la institución y el modelo educativo es la brújula.

El programa educativo es el conjunto estructurado y articulado de elementos, instancias y actores, los cuales interactúan entre sí con el objetivo de formar profesionales con un perfil establecido. Es en el programa educativo en donde se debe observar la aplicación del paradigma educativo centrado en la y el estudiante y en el aprendizaje, el cual debe observarse en su diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación.

Los planes de estudio que integran la oferta educativa están imbuidos de los cinco aprendizajes o pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir, aprender a ser y aprender a transformarse uno mismo y a la sociedad, los cuales fueron descritos en la sección anterior.

De acuerdo con lo anterior, el Modelo Educativo y por tanto, este Programa será por competencias y basado en el enfoque socioformativo. Ya que, de acuerdo con Tobón (2014), las competencias consisten en desarrollar y poner en actuación de forma articulada los aprendizajes o pilares educativos ya mencionados, buscando una mejor convivencia consigo mismo, los demás y el entorno ambiental-ecológico, además de ser una actuación integral para resolver problemas de contexto (pp. 26-27).

Mientras que la socioformación es un enfoque educativo, didáctico y evaluativo, teórico y metodológico sobre el desarrollo del talento humano que busca formar a las personas para vivir en la sociedad del conocimiento con un proyecto ético de vida, emprendimiento, trabajo colaborativo y las competencias necesarias para afrontar los retos del contexto local, regional, nacional y mundial, con el fin de lograr un mejoramiento de su calidad de vida, el tejido social, la convivencia, la inclusión y el desarrollo socioeconómico, asegurando el equilibrio y la sostenibilidad ambiental (Tobón; González; Nambo & Vázquez, 2015 & Tobón 2017).

- **Andamiaje**

El andamiaje permite, conjuntamente con los ejes, que los elementos, instancias y actores interactúen para el mejor cumplimiento de la misión de la Universidad en armonía con principios y aprendizajes o pilares de la educación. El andamiaje se estructura en tres niveles: currículo; superación y capacitación docente; y acompañamiento estudiantil. En este sentido, se debe mencionar que esta actualización tiene previsto ir más allá de ser el planteamiento de las asignaturas a cursar durante la carrera, sino que debe existir un vínculo con la superación y capacitación docente, por lo lo cual, tanto profesores (as) investigadores (as) de carrera como de asignatura, son piezas fundamentales para mantener funcionando el programa educativo, ya

que tienen contacto directo tanto con el plan de estudios como con el estudiantado, lo que les coloca en una posición clave para detectar áreas de mejora en todos los aspectos.

**• Currículo**

El currículo está integrado por el plan de estudios y los programas de asignatura. Su elaboración requiere de principios relacionados con su construcción, su estructura, sistema de créditos y estrategias educativas. Los principios de construcción de currículo ponen en el centro la flexibilidad y el espacio de prácticas educativas innovadoras.

En el caso de la licenciatura la estructura del currículo contempla dos grandes apartados: i) Formación general, la cual incluye la formación básica y la formación integral, y ii)Formación disciplinaria, la cual comprende la formación multidisciplinaria, la específica y la formación práctica.

Los principios que orientan el sistema de créditos permiten guiar la formación y progreso del estudiantado.

Para comprender mejor lo anterior, vale explicar que la formación general implica que existen materias que se comparten de manera institucional con toda la universidad, mientras que en el caso del PEAH, la formación multidisciplinaria comprende asignaturas de la División de Administración Turística y Mercadotecnia, donde se encuentra la licenciatura en Mercadotecnia y Negocios, así como carrera de Ingeniería Empresarial. Esto sin duda fortalece a los tres programas, dado que en cada uno se cuenta con expertos (as) en distintas disciplinas, lo que contribuye a la formación del estudiantado.

**• Superación y capacitación docente**

La superación y capacitación docente debe asegurar que el profesorado asuma su nuevo rol, lo cual se logra mediante tres acciones: habilitación con un posgrado, preferentemente con el doctorado y capacitación periódica en pedagogía, didáctica y en competencias digitales. Como se mencionó previamente, la totalidad del profesorado de tiempo completo de la LAH, cuenta con estudios de posgrado al menos de nivel maestría y además de que hay quienes están por obtener el grado de doctorado, se cumple cabalmente el compromiso institucional de la formación docente con al menos dos cursos al año, dedicados tanto al área pedagógica como profesional.

**• Acompañamiento estudiantil**

El acompañamiento estudiantil debe asegurar y consolidar que las y los estudiantes sean los actores protagónicos de su formación, de acuerdo con los dos tipos de programas educativos. Este acompañamiento se da de acuerdo con el tipo de programa educativo mediante, según sea el caso, a través de:

- Tutoría

- Asesoría académica
- La movilidad estudiantil
- La inserción en proyectos institucionales
- La participación en eventos académicos,
- El servicio social y práctica profesional
- La inserción en el campo laboral y profesional, entre otros.
- El acompañamiento se constata en el desempeño y rendimiento académico del estudiantado que egresa y se titula.

La Universidad cuenta con indicadores que permiten dar seguimiento trimestral y anual a cada uno de los puntos mencionados previamente, asi mismo, mediante los sitemas de calidad se verifica el cumplimiento de los procedimientos necesarios para un adecuado acompañamiento al estudiantado.

**• Ejes**

Los ejes del Modelo Educativo son tres, relativos al proceso de enseñanza aprendizaje, escenarios de aprendizaje y la relación docente-estudiante-contenido.

*1) Proceso de enseñanza aprendizaje*

El proceso de enseñanza aprendizaje tiene como premisa, que el nuevo paradigma no implica la desaparición de la enseñanza y del profesorado, sino la redefinición de dicho proceso. Así, la enseñanza debe asegurar que la comunidad estudiantil genere las competencias en los cinco pilares de la educación; la transformación del papel del personal docente, en cuanto que debe ser de orientador y coordinador del aprendizaje; la incorporación de modalidad híbrida; agregando la digitalización; así como la metodología de enseñanza aprendizaje que generen las condiciones institucionales y que fortalezcan la inclusión, la equidad, en particular de los sectores vulnerables de la sociedad; entre otros.

Tras la pandemia de COVID-19 se evidenció que no solo era posible, sino necesario avanzar en el uso de tecnologías para el proceso de enseñanza aprendizaje, por lo que se ha considerado la incorporación del modelo híbrido cuando sea necesario. Por otra parte, la UQRoo ha avanzado en la generación de condiciones que fortalecen la inclusión y se refleja en el PEAH, que cuenta con el programa “Rechazo 0” en el ingreso.

*2) Escenarios de aprendizaje*

Los escenarios del aprendizaje tienen como premisa que los ambientes de aprendizaje van más allá del aula y la presencia del profesorado, en donde el entorno tiene un fuerte impacto en el desarrollo y formación de la población estudiantil que deben aprovecharse con una orientación por parte del personal docente. Los escenarios de aprendizaje que deben ser aprovechados son, entre otros, los siguientes:

- Aulas físicas
- Aulas virtuales
- Bibliotecas
- Instancias de apoyo académico
- Foros, congresos y otros eventos académicos similares
- Publicaciones
- Instancias de los sectores público y privado.

Una de las mayores fortalezas del PEAH es la asignatura de Estancias, que es un vínculo directo entre estudiantes y la vida laboral, ya que les pone en el escenario real del aprendizaje. En esta actualización se ha mantenido dicha materia, pero con ajustes que se tomaron de las opiniones de empleadores del alumnado y empresas con quienes se tiene convenio. Además, actividades como la Jornada de Administración Hotelera, que se realiza anualmente, acerca a profesionales del sector a la universidad, lo cual refuerza el interés de las y los estudiantes y ayuda a crear vínculos con los sectores productivos y sociales.

*3) Relación docente-estudiante-contenido*

La relación docente-estudiante-contenido tiene como premisa que el personal docente debe ser el promotor, organizador y mediador potencial del desarrollo del estudiantado que es el actor principal. La interacción docente-estudiante-contenido se da vía los contenidos del plan de estudios, dichos contenidos están relacionados con los distintos escenarios y las diferentes actividades que contemplan los planes de estudios diseñados para el siglo XXI. Así, el logro de esa relación significa que no solo se planifica la formación en la práctica, sino que concreta los cinco aprendizajes del paradigma educativo del siglo XXI.

A través de la reciente actualización a la forma de planificación de las asignaturas que ha implementado la UQRoo, se trata de conseguir que el estudiantado se involucre con el contenido de manera directa y que tome el papel central de su aprendizaje. Así mismo, las y los docentes tienen el reto de presentar los contenidos de maneras novedosas y que garanticen que se cumplen con los objetivos de las asignaturas.

**• Programa Educativo**

La apertura del programa educativo de licenciatura en Administración Hotelera, vino a dar respuesta a la necesidad de formar al capital humano cuyo conocimiento y destrezas los hace idóneos para atender el rápido crecimiento del sector hotelero de la región. El programa académico que fue aprobado por el H. Consejo Universitario, es el resultado de un estudio de pertinencia, el análisis curricular de la carrera, así como la factibilidad del mercado laboral. El currículo fue diseñado por académicos (as) y expertos (as) en innovación educativa, así como de la administración escolar, para atender la necesidad de profesionales en turismo y la especialidad de administración hotelera en la región Riviera Maya y Cancún.

Es así como el PEAH fue aprobado originalmente en la sesión de H. Consejo Universitario del día 30 de enero y 27 de marzo de 2009, mediante los acuerdos 7.1 y 6.2 respectivamente. El registro del PE de AH ante la Dirección General de Profesiones (DGP) de la Secretaría de Educación Pública (SEP) fue el 17 de marzo de 2010, con clave DGP 615311, que le permite otorgar títulos profesionales. La duración planteada era de 8 cuatrimestres y dos ciclos de verano optativos (de 8 semanas cada uno). Los dos últimos cuatrimestres tenían la asignatura de Estancia I y II, en la cual, las y los estudiantes se integraban al trabajo en un hotel, bajo supervisión docente.

El plan de estudios ha tenido dos modificaciones, la primera enfocada principalmente en la malla curricular, la segunda en los temarios de las asignaturas, es decir, se realizaron cambios enfocados principalmente en fortalecer el programa de estancias, dando mayor carga de créditos a los dos mencionados últimos ciclos.

Sin embargo, a partir de la presente actualización, la licenciatura consta de 8 cuatrimestres, de los cuales, 7 son presenciales en la Universidad, mientras que el último se acredita mediante una estancia práctica en alguno de los hoteles con los que se tiene convenio, es decir, se elimina un cuatrimestre de estancias, dado que se detectó que en un cuatrimestre es suficiente para alcanzar el objetivo de practicar en diferentes áreas de los hoteles y estar en posibilidad de obtener un empleo; además las horas que se cubren (640) otorgan el porcentaje de créditos por actividades prácticas, que requieren tanto el modelo académico de la Universidad, como las instituciones acreditadoras. Es importante señalar también que además de los periodos cuatrimestrales, se cursan 3 ciclos de verano, con asignaturas enfocadas a la especialización, el total se cubre idealmente en 4 años, aunque el reglamento de Estudios Superiores permite que se realice en un máximo de 10 años, en caso de que el estudiantado requiera pausar su trayectoria académica.

No se omite mencionar que por recomendaciones de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), este plan de estudios tiene un diseño por competencias alineado al modelo educativo institucional ya mencionado. Por consiguiente, la Academia realizó a principios de 2022 un análisis que sustenta la definición de las competencias disciplinares del PE y la modificación mayor al plan de estudios que se plasma en el presente documento.

La UQRoo, ha delimitado en 2021 las características que debe tener un programa educativo para ser pertinente, en este sentido retoma que el artículo 6 de la I Conferencia Mundial sobre la Educación Superior señala que: “La pertinencia de una institución de educación superior es la adecuación entre lo que la sociedad espera de ella y lo que esta hace” es por eso que el PEAH tomó en cuenta la información recogida en los estudios realizados, para que las actividades que de el se desprendan como son docencia, investigación y extensión, sean lo que la sociedad requiere para el desarrollo regional.

La misión del Modelo Educativo de la UQRoo fue tomada en cuenta para la acualización del PEAH, pues se da énfasis en la innovación al acercar al estudiantado conocimientos no solo de la operación de hoteles, sino que se busca que cuente con un amplio entendimiento de la realidad del turismo como fenómeno que dentro de que se encuentra la hotelería, y a partir del

cual podrá comprender las tendencias económicas y políticas para prever los impactos sociales y ambientales que dicha actividad puede generar, proponiendo así soluciones novedosas, que partan de análisis críticos siempre en favor de la justicia social, del progreso humano y del desarrollo social, tomando en cuenta los vinculos que existen más allá de las fronteras, entre los (as) distintos (as) participantes en la actividad.

Sin duda la pandemia de COVID-19 dejó grandes transformaciones a la educación superior y la UQRoo las ha convertido en aprendizajes que se plasman en su propuesta de Modelo de enseñanza-aprendizaje, éste:

"debe asegurar que la comunidad estudiantil genere las competencias en los cinco pilares de la educación; la transformación del papel del personal docente, en cuanto que debe ser de orientador y coordinador del aprendizaje; la incorporación de modalidad híbrida; agregando la digitalización; así como la metodología de enseñanza aprendizaje que generen las condiciones institucionales y que fortalezcan la inclusión, la equidad, en particular de los sectores vulnerables de la sociedad; entre otros." (Universidad de Quintana Roo, 2021b; p.23).

El PEAH hace suya esta propuesta al dar espacio en su contenido al uso de tecnologías, mediante la enseñanza del manejo de software especializado para la administración de distintas áreas de hoteles, así como impulsando el uso de tecnologías de la información como herramientas para hacer accesible el conocimiento, poniendo en el centro del proceso de enseñanza al estudiantado y sus necesidades e inquietudes, mientras que las y los docentes se convierten en promotores del potencial de las y los alumnos. Dicha tarea se fortalece mediante la participación en cursos, talleres y seminarios de actualización docente.

En cuanto a los escenarios de aprendizaje, se ha logrado plantear una ampliación de estos, pues se considera que salir de las aulas y tomar conocimientos de las vivencias y de la práctica es parte integral de la formación del alumnado, por tanto, el servicio social es reconocido con créditos dentro de la malla curricular y como se mencionó anteriormente, la asignatura de estancias es fundamental. Además, el planteamiento de asignaturas cursadas de manera obligatoria en los veranos, pretende tener flexibilidad de permitir la realización de visitas a instituciones del sector público y privado que retroalimenten los conocimientos generados en las aulas.

Con los elementos antes mencionados, el PEAH es congruente con los principios establecidos en el Programa para el Desarrollo Estratégico 2021-2024 de la División de Administración Turística y Mercadotecnia a la que pertenece el programa:

- Vinculación

Es la relación estrecha y permanente entre la Universidad y los diferentes sectores sociales en el estado, la región y el país, que propicia su participación en la determinación de los programas y actividades de la institución.

- Multidisciplinar

Con el concurso de diferentes disciplinas la Universidad logra el entendimiento de los retos del desarrollo, así como las alternativas para enfrentarlos.

- Innovación

Es la búsqueda permanente para el desarrollo y aplicación de nuevos métodos y técnicas en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en el de generación y aplicación del conocimiento.

- Flexibilidad

Es la capacidad de adaptación expedita y apropiada a las nuevas formas de pensamiento humano (ciencia, tecnología y humanidades), proceso de enseñanza aprendizaje y sistemas de administración de recursos.

- Transparencia

Es una gestión universitaria integral, apegada a normatividad, con rendición oportuna de cuentas a la sociedad.

- Calidad

La calidad entendida como la búsqueda permanente de la excelencia, que tendrá como referencia los estándares reconocidos internacionalmente, será el principio básico en todas las actividades de la Universidad de Quintana Roo en sus funciones sustantivas, éstas deben alcanzar estándares de calidad en sus procedimientos y en sus resultados (Universidad de Quintana Roo, 2021d).

### c) Contexto Educativo a Nivel Superior en Quintana Roo

Según el documento "Principales cifras del sistema educativo nacional 2020-2021" emitido por la Secretaría de Educación Pública (2021), entre esos años habían 4,030,616 estudiantes, 401,367 docentes y 5,794 escuelas pertenecientes a la educación superior. También se detalla que se contaba con 3,674,048 estudiantes de licenciatura y 239,088 de posgrado, de los cuales 2,881,605 estaban inscritos en una institución pública y 1,149,011 en una privada.

Según la misma fuente, el número de alumnos (as) que terminaron la educación superior en el ciclo escolar 2020-2021 de cada cien que iniciaron sus estudios en el ciclo escolar 2004-2005 (educación básica) es en promedio nacional 26, teniendo la Ciudad de México el número más elevado, mientras Oaxaca y Chiapas tienen el más bajo con 12. Para el caso de Quintana Roo, el número es 26.

## Tabla 2. Educación superior por subsistema

| Instituciones de educación superior | Alumnos | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Escolarizada | | | No escolarizada | | |
| | Total | Licenciatura | Posgrado | Total | Licenciatura | Posgrado |
| Universidades públicas estatales. | 1,233,176 | 1,181,511 | 51,665 | 61,357 | 59,814 | 1,543 |
| Universidades públicas estatales con apoyo solidario. | 67,304 | 66,490 | 814 | 1,300 | 926 | 374 |
| Universidades interculturales. | 13,213 | 13,130 | 83 | 3,451 | 3,298 | 153 |
| Universidades politécnicas. | 104,603 | 103,479 | 1,124 | 356 | 215 | 141 |
| Universidades tecnológicas. | 239,403 | 239,355 | 48 | 886 | 861 | 25 |
| Institutos tecnológicos descentralizados. | 234,689 | 233,682 | 1,007 | 8,888 | 8,888 | - |
| Institutos tecnológicos federales. | 347,588 | 342,790 | 4,798 | 11,789 | 11,732 | 57 |
| Universidades públicas federales. | 456,570 | 410,232 | 46,338 | 173,967 | 165,884 | 8,083 |
| Subtotal | 2,696,546 | 2,590,669 | 105,877 | 261,994 | 251,618 | 10,376 |

Fuente: Secretaría de Educación Pública (2021; 39).

## Tabla 3. Indicadores de educación superior

| Entidad | Absorción (%) | | | Cobertura (%) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres |
| Aguascalientes | 91.4 | 91.6 | 91.1 | 39.3 | 42.3 | 36.4 |
| Baja california | 60.3 | 58.3 | 62.6 | 38.9 | 41.3 | 36.6 |
| Baja california sur | 66.8 | 66.4 | 67.1 | 34.0 | 36.9 | 31.2 |
| Campeche | 75.7 | 74.1 | 77.5 | 32.6 | 33.0 | 32.2 |
| Coahuila | 75.7 | 74.5 | 77.0 | 40.5 | 41.2 | 39.8 |
| Colima | 67.8 | 67.2 | 68.6 | 30.5 | 32.9 | 28.2 |
| Chiapas | 31.1 | 31.2 | 31.0 | 14.4 | 14.0 | 14.8 |
| Chihuahua | 79.0 | 74.7 | 84.1 | 39.6 | 42.1 | 37.2 |
| Ciudad de México | 91.8 | 91.0 | 92.7 | 72.8 | 74.4 | 71.3 |
| Durango | 56.5 | 51.3 | 62.8 | 30.1 | 30.7 | 29.4 |

| Entidad | Absorción (%) | | | Cobertura (%) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Total | Mujeres | Hombres | Total | Mujeres | Hombres |
| Guanajuato | 55.0 | 55.0 | 55.1 | 26.8 | 27.9 | 25.8 |
| Guerrero | 49.6 | 50.7 | 48.4 | 22.5 | 24.2 | 20.7 |
| Hidalgo | 69.0 | 65.9 | 72.6 | 39.6 | 41.7 | 37.5 |
| Jalisco | 44.6 | 44.1 | 45.1 | 32.6 | 34.6 | 30.6 |
| México | 56.8 | 55.6 | 58.4 | 28.7 | 30.2 | 27.3 |
| Michoacán | 64.1 | 63.3 | 64.9 | 26.2 | 27.2 | 25.3 |
| Morelos | 62.6 | 60.9 | 64.6 | 35.5 | 38.0 | 33.0 |
| Nayarit | 51.1 | 51.4 | 50.9 | 30.0 | 32.9 | 27.3 |
| Nuevo León | 76.4 | 76.8 | 75.9 | 46.9 | 48.4 | 45.5 |
| Oaxaca | 48.0 | 48.7 | 47.2 | 20.3 | 21.7 | 18.9 |
| Puebla | 67.6 | 67.7 | 67.5 | 38.9 | 41.7 | 36.2 |
| Querétaro | 82.3 | 77.4 | 88.5 | 40.6 | 43.4 | 37.9 |
| Quintana Roo | 57.9 | 54.6 | 61.6 | 24.5 | 25.3 | 23.6 |
| San Luis Potosí | 55.5 | 53.6 | 57.7 | 30.3 | 32.0 | 28.5 |
| Sinaloa | 87.2 | 85.4 | 89.4 | 47.0 | 50.4 | 43.7 |
| Sonora | 99.3 | 96.1 | 102.9 | 44.5 | 47.0 | 42.1 |
| Tabasco | 37.8 | 34.3 | 41.3 | 30.3 | 29.7 | 30.9 |
| Tamaulipas | 81.4 | 83.6 | 79.0 | 42.5 | 45.2 | 39.9 |
| Tlaxcala | 56.2 | 57.5 | 54.8 | 29.2 | 31.8 | 26.6 |
| Veracruz | 47.4 | 45.6 | 49.4 | 25.9 | 25.9 | 26.0 |
| Yucatán | 77.2 | 76.4 | 78.0 | 38.5 | 40.0 | 37.0 |
| Zacatecas | 70.3 | 66.5 | 74.8 | 34.4 | 37.2 | 31.7 |
| República mexicana | 63.6 | 62.6 | 64.7 | 34.7 | 36.3 | 33.2 |

Fuente: Secretaría de Educación Pública (2021; 40).

## Tabla 4 Estadística Educativa de Quintana Roo

| Nivel | Alumnos | | | Docentes | Escuelas |
|---|---|---|---|---|---|
| (modalidad escolarizada) | Total | Mujeres | Hombres | | |
| Total sistema educativo | 500,303 | 263,833 | 236,470 | 26,718 | 2,638 |
| público | 442,237 | 233,616 | 208,621 | 20,170 | 2,021 |
| privado | 58,066 | 30,217 | 27,849 | 6,548 | 617 |
| Educación básica | 337,385 | 166,421 | 170,964 | 15,550 | 2,232 |
| público | 300,804 | 148,178 | 152,626 | 12,816 | 1,769 |
| privado | 36,581 | 18,243 | 18,338 | 2,734 | 463 |
| Educación inicial | 2,716 | 1,317 | 1,399 | 99 | 72 |
| General | 1,775 | 852 | 923 | 51 | 33 |
| Indígena | 941 | 465 | 476 | 48 | 39 |
| público | 1,374 | 685 | 689 | 74 | 49 |
| privado | 1,342 | 632 | 710 | 25 | 23 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Educación preescolar | 52,297 | 26,074 | 26,223 | 2,465 | 797 |
| General | 46,777 | 23,374 | 23,403 | 2,136 | 582 |
| Indígena | 4,433 | 2,258 | 2,258 | 214 | 103 |
| cursos comunitarios | 1,087 | 562 | 562 | 115 | 112 |
| público | 46,435 | 23,290 | 23,290 | 1,996 | 610 |
| privado | 5,862 | 2,933 | 2,933 | 469 | 187 |
| Educación primaria | 192,939 | 94,766 | 98,173 | 6,755 | 891 |
| General | 188,760 | 92723 | 96,037 | 6,520 | 774 |
| Indígena | 3,694 | 1,796 | 1,898 | 184 | 74 |
| cursos comunitarios | 485 | 247 | 238 | 51 | 43 |
| público | 173,094 | 84,834 | 88,260 | 5,697 | 744 |
| privado | 19,845 | 9,932 | 9,913 | 1,058 | 147 |
| Educación secundaria | 89,433 | 44,264 | 45,169 | 6,231 | 472 |
| General | 44,439 | 22,073 | 22,366 | 3,484 | 231 |
| Telesecundaria | 13,928 | 6,732 | 7,196 | 712 | 176 |
| Técnica | 31,066 | 15,459 | 15,607 | 2,035 | 65 |
| público | 79,901 | 39,514 | 40,387 | 5,049 | 366 |
| privado | 9,532 | 4,750 | 4,782 | 1,182 | 106 |
| Educación media superior | 66,222 | 33,526 | 32,696 | 5,891 | 279 |
| Bachillerato general | 32,272 | 16,977 | 15,295 | 2,512 | 214 |
| Bachillerato tecnológico | 25,139 | 11,918 | 13,221 | 2,285 | 46 |
| Profesional técnico bachiller | 8,623 | 4,514 | 4,109 | 1,035 | 15 |
| Profesional técnico | 188 | 117 | 71 | 59 | 4 |
| público | 56,515 | 28,469 | 28,046 | 4,642 | 208 |
| privado | 9,707 | 5,057 | 4,650 | 1,249 | 71 |
| Educación superior | 38,661 | 19,543 | 19,118 | 4,585 | 63 |
| Licenciatura | 37,708 | 19,019 | 18,689 | 4,117 | 61 |
| Normal | 1,635 | 1,059 | 576 | 154 | 6 |
| Universitaria y tecnológica | 36,073 | 17,960 | 18,113 | 3,963 | 55 |
| posgrado | 953 | 524 | 429 | 468 | 22 |
| público | 28,685 | 13,788 | 14,897 | 2,254 | 26 |
| privado | 9,976 | 5,755 | 4,221 | 2,331 | 37 |

Fuente: Secretaría de Educación Pública (2021; 108).

## Tabla 5. Indicadores educativos

| Nivel educativo/ indicador | 2019-2020% | 2020-2021 | | 2021-2022 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | % | Nacional % | % | Nacional % |
| Educación básica | | | | | |
| Cobertura | 97.0 | 94.0 | 92.0 | 93.3 | 91.7 |
| Tasa neta de escolarización | 96.1 | 93.0 | 91.2 | 92.4 | 90.9 |
| Educación preescolar | | | | | |
| Atención de 3 años | 45.4 | 34.0 | 40.9 | 34.0 | 41.7 |

| Nivel educativo/ indicador | 2019-2020% | 2020-2021 | | 2021-2022 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | % | Nacional % | % | Nacional % |
| Atención de 4 años | 88.0 | 74.3 | 80.6 | 74.8 | 81.2 |
| Atención de 5 años | 64.0 | 61.7 | 75.1 | 61.7 | 75.4 |
| Atención de 3,4 y 5 años | 65.8 | 56.7 | 65.6 | 56.9 | 66.2 |
| Cobertura | 65.9 | 56.7 | 65.9 | 56.9 | 66.5 |
| Educación primaria | | | | | |
| Abandono escolar | 1.4 | 1.3 | 0.4 | 1.3 | 0.4 |
| Reprobación | 0.5 | 0.4 | 0.6 | 0.4 | 0.6 |
| Eficiencia terminal | 102.7 | 103.2 | 96.9 | 99.8 | 97.4 |
| Tasa de terminación | 106.8 | 109.3 | 102.5 | 104.3 | 102.4 |
| Cobertura | 111.6 | 109.2 | 103.1 | 106.6 | 101.9 |
| Tasa neta de escolarización | 103.2 | 100.8 | 97.4 | 98.4 | 96.3 |
| Educación secundaria | | | | | |
| Absorción | 101.0 | 100.5 | 94.5 | 100.4 | 95.0 |
| Abandono escolar | 2.4 | 1.4 | 2.0 | 0.9 | 1.4 |
| Reprobación | 2.3 | 0.7 | 1.8 | 0.2 | 1.5 |
| Eficiencia terminal | 92.5 | 95.5 | 91.4 | 97.3 | 94.6 |
| Tasa de terminación | 91.4 | 96.0 | 90.9 | 99.2 | 93.6 |
| Cobertura | 100.5 | 102.5 | 95.8 | 104.7 | 96.1 |
| Tasa neta de escolarización | 86.2 | 88.2 | 84.2 | 90.0 | 84.5 |
| Educación media superior | | | | | |
| Absorción | 103.9 | 92.7 | 91.1 | 103.4 | 100.6 |
| Abandono escolar | 10.3 | 11.1 | 10.8 | 11.1 | 11.3 |
| Reprobación | 8.1 | 8.1 | 9.0 | 8.1 | 9.0 |
| Eficiencia terminal | 73.6 | 71.5 | 67.5 | 74.0 | 71.3 |
| Tasa de terminación | 65.3 | 59.3 | 64.5 | 62.7 | 64.5 |
| Cobertura | 77.5 | 74.5 | 74.7 | 78.1 | 75.9 |
| Cobertura | 80.6 | 76.8 | 80.2 | 80.5 | 81.5 |
| Tasa neta de escolarización | 64.2 | 62.3 | 62.2 | 65.3 | 63.3 |
| Educación superior | | | | | |
| Absorción | 66.8 | 57.9 | 63.6 | 58.3 | 63.7 |
| Abandono escolar | 12.5 | 11.8 | 8.2 | 10.7 | 7.9 |
| cobertura (incluye posgrado) | 20.9 | 20.8 | 30.8 | 20.3 | 30.6 |
| Cobertura(no incluye posgrado) | 24.5 | 24.5 | 34.7 | 24.0 | 34.5 |
| Cobertura (no incluye posgrado) | 31.8 | 30.6 | 42.0 | 30.1 | 42.0 |
| Otros Indicadores | | | | | |
| Esperanza de vida escolar | 13.9 | 13.7 | 13.8 | 13.8 | 13.8 |
| Grado promedio de escolaridad | 10.1 | 10.2 | 9.7 | 10.4 | 9.9 |
| Analfabetismo | 3.1 | 3.0 | 4.6 | 20.9 | 4.4 |

Fuente: Secretaría de Educación Pública (2021; 109).

A partir del análisis de las tablas presentadas, es claro que se requiere ampliar la captación, cobertura y eficiencia de la educación superior en Quintana Roo, es por eso que la UQRoo da seguimiento puntual a la política nacional en la materia y su modelo educativo atiende los objetivos prioritarios 1 y 2, así se avanza en la resolución de problemas de la educación estatal como la falta de oportunidades equitativas e inclusivas para mejorar los índices de bienestar.

1. Garantizar el derecho de la población en México a una educación equitativa, inclusiva, intercultural e integral, que tenga como eje principal el interés superior de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
2. Garantizar el derecho de la población en México a una educación de excelencia, pertinente y relevante en los diferentes tipos, niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional (DOF, 2020).

En este sentido, el PEAH cuenta con una política de "Rechazo 0" lo que da acceso a las y los aspirantes que cumplan con la documentación requerida. Además, la licenciatura cuenta actualmente con el reconocimiento del CONAET como un programa de calidad, por contar con óptimas condiciones respecto a los indicadores que dicho organismo establece. De acuerdo con datos de la COPAES, del total de Instituciones de nivel superior en el Estado, únicamente 49 cuentan con programas de licenciaturas certificados, destacando la Universidad de Quintana Roo con el mayor número de ellos (13) (SEQ, 2022; 51).

La estructura del Sistema Educativo del estado de Quintana Roo comprende los seis niveles de educación en base a la clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), en la cual se encuentra la Educación Superior en sus tres niveles: técnico superior, licenciatura y posgrados; centrándose a incrementar la cobertura educativa de los niveles medio superior y superior, compatibilizar la oferta de estudios con las demandas de la región y la mejora del desempeño educativo (CAHA, 2020).

La educación superior del Estado, está compuesta por 785 carreras de las cuales 25 corresponden a técnico superior universitario, 555 licenciaturas, 11 especialidades, 175 maestrías y 19 doctorados (Tabla 6).

Tabla 6. Matrícula de Educación Superior por área de estudio, ciclo escolar 2019-2020

| Campos de formación | Hombres | Mujeres | Total | Porcentaje |
|---|---|---|---|---|
| Administración y negocios | 8,089 | 8,966 | 17055 | 37.3 |
| Ciencias sociales y derecho | 3,114 | 4,892 | 8006 | 17.5 |
| Ingeniería, manufactura y construcción | 3,578 | 1,267 | 4845 | 10.6 |
| Ciencias de la salud | 1,405 | 2,564 | 3969 | 8.7 |
| Educación | 795 | 2,028 | 2823 | 6.2 |
| Tecnologías de la información y la comunicación | 2,225 | 462 | 2687 | 5.9 |
| Servicios | 1,213 | 1,352 | 2565 | 5.6 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Artes y humanidades | 1,025 | 1,471 | 2496 | 5.5 |
| Ciencias naturales, matemáticas y estadística | 310 | 343 | 653 | 1.4 |
| Agronomía y veterinaria | 382 | 212 | 594 | 1.3 |
| Total | 22,136 | 23,557 | 45,693 | 100 |

Fuente: SEQ, 2022; 39

Como se puede observar en la Tabla 6, el área de estudio a la que pertenece el PEAH corresponde a la que tiene mayor porcentaje de matrícula. De modo que hay amplio interés tanto a nivel social como gubernamental por impulsarla, dada la vocación turística de la región. Es así que el segundo objetivo del Programa Sectorial de Educación Pública de Calidad a nivel estatal, es favorecer la permanencia y el egreso de los estudiantes de educación básica en el Sistema Educativo Estatal mediante diversos apoyos compensatorios; y el sexto objetivo proyecta asegurar la continuidad y conclusión de los estudiantes de educación superior a través de programas y proyectos que favorezcan la calidad de la formación profesional, acorde a las necesidades requiere el desarrollo social y económico del estado (SEQ, 2022)

En síntesis, el contexto educativo del estado de Quintana Roo exige programas que impulsen su desarrollo y crecimiento económico, productivo y social, por su parte la Universidad de Quintana Roo a través de su programa educativo de Administración Hotelera responde a una demanda de programas educativos con perfiles laborales adaptables a la región, además a través de sus egresados incide en dicho desarrollo y crecimiento promoviendo un impacto en la zona de influencia.

## 4. Aseguramiento de la calidad educativa

La Licenciatura en Administración Hotelera en Playa del Carmen desde su primera generación de egreso se sometió a la evaluación de los CIEES y obtuvo en Nivel I. Posteriormente y antes que venciera dicho distintivo de calidad, se sometió a evaluación del Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística (CONAET), y se obtuvo la acreditación de dicho organismo en 2019. Al momento de esta actualización al plan de estudios se está por acreditar el campus de Cancún y dar continuidad a la vigencia del de Playa del Carmen.

Por lo que en todo momento se ha asegurado la calidad educativa del alumnado del PE, y como proceso de mejora continua de calidad, se comenzó a trabajar en el 2020 en el rediseño del programa para mantenerlo siempre a la vanguardia y adaptado a las necesidades del entorno laboral. Dicho rediseño parte de una fundamentación teórica elaborada por los académicos que forman parte del comité curricular o equipo de trabajo docente para el rediseño.

### a) Atención a Recomendaciones por Organismos Externos

Como se mencionó, la Licenciatura en Administración Hotelera, cuenta con la acreditación del Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística (CONAET). Como resultado de la evaluación de dicho organismo se emitieron las siguientes observaciones:

- Revisar contenidos de los programas de asignatura para evitar duplicar contenidos.
- Identificar necesidades específicas del turismo y la hotelería en cada una de las materias para dar el enfoque pertinente.
- Evaluar la ubicación de las asignaturas en el mapa, con la finalidad de asegurar la seriación y que se cubran los requisitos previos.
- Fortalecer los contenidos de formación específica y especializada en turismo y hotelería, pues están muy por debajo del rango recomendado lo que implica una seria carencia y profundidad de la especialidad que pretende el perfil de egreso.
- Dar cabida al tema de la sostenibilidad por ser fundamental para el desarrollo turístico y un área de oportunidad señalada por los empleadores.

Para el análisis de la malla curricular elaborada por el CONAET, el instrumento divide en bloques las asignaturas en áreas que señala como principales: Administrativa, Turística y otras de formación integral. Como resultado del análisis de la malla 2014, se observó que hay una carencia importante de contenidos de base turística, se requiere subsanar esta situación en el rediseño, y poder de esta forma ser congruentes con el perfil de egreso de la carrera que aspira a formar "promotores de una cultura de calidad y sustentabilidad, capaces de diseñar y evaluar modelos de planificación hotelera para el desarrollo sostenible, y capacidad para desarrollar alternativas que tiendan a un desarrollo sustentable de la actividad hotelera y gastronómica de la zona".

Los empleadores resaltaron el bajo nivel de dominio del idioma inglés de los (as) estudiantes, lo cual coincide con las entrevistas hechas por los pares evaluadores a los diferentes grupos entrevistados, que coinciden en señalar que falta fortalecer el dominio del idioma, que se carece de la participación de profesores nativos del idioma, que faltan asignaturas disciplinares en inglés y que no se lleva inglés técnico de la disciplina. Por lo que se sugiere, dadas las características de la región en la que opera el Programa Educativo, considerar la participación de angloparlantes en círculos de conversación o en cursos del idioma aplicado a la disciplina. Asimismo, gestionar un programa de participación de los alumnos en el centro de autoacceso, estableciendo mínimos de horas de utilización, la ponderación en la calificación final y registrando sus resultados.

### b) Acciones para asegurar el Reconocimiento de Calidad

En este apartado se presenta un extracto que contiene información de las observaciones que se relacionan al plan de estudios.

Tabla 7. Acciones para atender recomendaciones de CONAET

| # | Indicadores Relacionado | Sugerencia/ Recomendación | Acciones realizadas |
|---|---|---|---|
| | 3.2.2 Mecanismos y resultados de evaluación del perfil de ingreso (R)<br><br>2.6.3 Eficiencia terminal y deserción (E) | Incorporar mecanismos, en el proceso de selección, para asegurar un perfil de ingreso pertinente que impacte en los indicadores de egreso. | En la actualidad la universidad tiene una política de 0 rechazo. Por tanto, desarrollar un proceso de selección que permita el ingreso es estudiantes con un perfil como el solicitado es complejo, algunos estudiantes carecen de las competencias solicitadas en el EXANII:<br>Habilidades solicitadas<br>1.- Pensamiento matemático<br>2.- Pensamiento analítico<br>3.- Estructura de la lengua<br>4.- Comprensión lectora.<br>5.- Lenguaje Escrito<br>6.- Estadística<br>7.- Economía-Administración<br>8.- Inglés<br><br>Asimismo, no todos (as) los (las) estudiantes cuentan con las habilidades y competencias necesarias. Por lo cual, las materias de primer semestre de la carrera se enfocan en lograr que los estudiantes tengan las competencias necesarias solicitadas en el perfil de ingreso.<br>Materias<br>Introducción a la Administración de Empresas de Hospedaje<br>Fundamentos del Turismo y Hotelería<br>Razonamiento matemático para los negocios turísticos<br>Comunicación Efectiva<br>Resolución Problemas<br>Sostenibilidad en el ámbito Turístico<br>Inglés Introductorio<br><br>En función del perfil de ingreso e inglés, la evaluación solo es informativa ya que los estudiantes pueden ingresar aun sin conocimiento del idioma ya que el plan de estudios oferta todos los niveles de estudio por tanto no es indispensable en el perfil de ingreso ya que durante la licenciatura se desarrollará la competencia.<br><br>Adicionalmente, para mejorar los indicadores de deserción y eficiencia terminal, la universidad tiene un sistema de tutoría donde se indica el rendimiento de los estudiantes clasificándolos en 4 categorías (Sobresaliente, Sin Riesgo, Riesgo Medio, Alto Riesgo). Posteriormente el tutor puede identificar qué elementos ponen riesgo la continuidad de los estudiantes (académicos, salud, económicos) para que tome medidas específicas para cada estudiante. Este proceso es continuo y el tutor entrega un plan semestral sobre como realizará la gestión de sus tutorados. |

| # | Indicadores Relacionado | Sugerencia/ Recomendación | Acciones realizadas |
|---|---|---|---|
| | 3.4.1 Elementos del Plan de Estudios (F)<br>3.5.3 Contenidos generales (F) | Rediseñar el plan de estudios considerando que los contenidos aseguren un nivel de conocimiento teórico y práctico de la disciplina, con transversalidad en contenidos esenciales y con la profundidad requerida, explorando otras áreas de la actividad turística. | Para acatar las observaciones realizadas por CONAET y realizar el rediseño del plan de estudios desde un enfoque que aseguren un nivel de conocimiento teórico y práctico de la disciplina, con transversalidad en contenidos esenciales y con la profundidad requerida, explorando otras áreas de la actividad turística, se creó la comisión la modificación y actualización del plan de estudio del Programa Educativo en Administración Hotelera, quien hizo los trabajos correspondientes de modificación del Plan. |
| | 3.5.4 Idioma extranjero co-curricular (INGLÉS) (E) | Integrar estrategias institucionales pertinentes y eficaces que apoyen al estudiante en la mejora del dominio del idioma inglés requerido en la profesión. | La actualización del modelo educativo de la UQRoo tiene contemplado mejorar los contenidos y estrategias de enseñanza del Inglés, por lo que se está realizando mejoras por el área encargada. |
| | 3.5.5 Tercer idioma co-curricular (R) | Incorporar mecanismos que aseguren la acreditación de un tercer idioma, considerando el maya, como signo de identidad cultural de la región. | Se imparten 3 idiomas extracurriculares a nivel básico (alemán, italiano y francés) con la finalidad de darles a los estudiantes habilidades básicas para que puedan desempeñarse de forma más eficiente en sus estancias en los hoteles durante los últimos semestres.<br>Adicionalmente se oferta asesorías de maya para los estudiantes interesados |
| | 3.6.2 Asignaturas/ unidades de aprendizaje optativas (R) | Valorar la conveniencia de incorporar asignaturas optativas que posibiliten la diversificación y especialización en áreas pertinentes. | En la actualización del PE se ha considerado incluir tres asignaturas denominadas “Temas selectos” los cuales, si bien no son optativas, tienen la posibilidad de ofrecer contenidos variados y que sean actualizados con mayor frecuencia que el resto y se pueden adaptar a las necesidades y tendencias del sector. |
| | 3.7.2 Registro de la revisión y actualización permanente de los programas de asignatura/ unidad de aprendizaje (F) | Sistematizar la actualización de los programas de asignatura a través de cuerpos colegiados en donde participen todos los docentes del PE. | Se diseñará un plan de revisión para dar seguimiento a la actualización que requiere llevarse a cabo cada tres años, tomando en cuenta el procedimiento de la propia Universidad y los lineamientos del organismo acreditador.<br>Se considerarán las observaciones que cada semestre realizan las y los profesores a los contenidos de las asignaturas. |

Fuente: Elaboración propia, con información de CONAET (2019, p. 14-18).

## c) Compromiso Institucional

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, como institución de educación superior estatal, desde su fundación ha mantenido el compromiso de formar egresados profesionistas calificados, especializados y socialmente responsables, para atender las necesidades el desarrollo

local y estatal, por medio de soluciones sustentables y competitivas para la población, empresas privadas y gobierno.

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo tiene un fuerte compromiso con garantizar la calidad educativa, es por eso que se mantiene en constante análisis de las tendencias y políticas más importantes al respecto. Por ello, durante el año 2022 se realizaron una serie de eventos destinados a socializar la información que emanó de la Conferencia Mundial de Educación Superior de la UNESCO. El propósito central de este año fue discutir entorno a la disrupción mundial creada por la pandemia de COVID-19, a partir de lo que se planteó el lema "reinventando la educación superior para un futuro sostenible"; esto encaja completamente con los planteamientos que guían el quehacer de la universidad y se han contemplado como retos a atender mediante las ya mencionadas transformaciones.

Como se mencionó previamente, se cuenta con una planta docente de la que 100% tiene un posgrado, además de amplia experiencia y capacidad de desarrollar la labor académica con la calidad que el programa requiere.

Las y los estudiantes, son el centro del proceso de enseñanza aprendizaje, y para que desempeñen su tarea, tienen a su disposición:

- Servicios de apoyo al aprendizaje y la formación integral.
- Programa de becas universitarias.
- Intercambios académicos nacionales e internacionales.
- Asignaturas culturales y deportivas.
- Desarrollo de habilidades de formación tecnológica.
- De apoyo para proyectos emprendedores.
- Instalaciones e infraestructura acordes a estándares educativos nacionales.
- Servicio de biblioteca.
- Wifi en todas las aulas y áreas comunes.
- Espacios físicos para actividades deportivas recreativas.
- Gimnasio.
- Auditorio.
- Salas de apoyo para reuniones.
- Acceso completo a las plataformas *Moodle* y *Teams*.
- Sistema electrónico de trámites y servicios escolares.
- También existe una página web propia de la Licenciatura donde se muestra el plan de estudios, y los datos más relevantes para quienes tengan interés y para el propio estudiantado y profesorado.

Como lo que no se mide no se puede mejorar, el PEAH cuenta con un sistema de indicadores de ingreso, egreso, retención, reprobación, entre otros, con la finalidad de evaluar trimestralmente el avance que se tiene para cumplir los objetivos estratégicos tanto de la DATM como de la visión de la Universidad.

A partir de la reestructura que tuvo la Universidad durante el año 2021, se modificaron tanto la organización de las divisiones, como la forma en que trabajan; así mismo, la normativa y en particular el modelo educativo se transformó para ser congruente con las necesidades actuales del alumnado y de la sociedad.

Sumando a lo mencionado, el compromiso institucional queda establecido en los principios filosóficos del modelo educativo como se muestra a continuación.

Tabla 8. Principios filosóficos

| Principios filosóficos del Modelo Educativo | Relevancia para el Plan de estudios |
|---|---|
| Equidad | Al ser el turismo y en particular la hotelería una actividad con roles de género extremadamente marcados, es de vital importancia dar al estudiantado la posibilidad de mirar la inequidad que existe particularmente entre hombres y mujeres, para impulsar una transformación. |
| Inclusión Social | Al igual que con la inequidad, la inclusión social es indispensable para una sociedad donde exista la justicia y el programa educativo permite que el estudiantado comprenda las acciones necesarias para avanzar en ese camino. |
| Pertinencia | El PEAH es pertinente por la vocación turística de la región. |
| Aprendizaje colaborativo | El trabajo en equipo es fundamental en la hotelería ya que el servicio que se brinda es un sistema, de modo que a lo largo de la trayectoria escolar se pretende trabajar en equipo y así aprender de profesores (as), pero también de pares. |
| Bien común | El individualismo rompe con toda posibilidad de desarrollo sostenible, como parte de la sociedad, el PEAH abona a su zona de influencia. |
| Acompañamiento y apoyo al estudiantado | Como razón de ser de la universidad, el estudiantado está siempre acompañado a través de la tutoría, de la cercanía con sus docentes y con el capaz equipo administrativo que forma parte de la institución. |

Fuente: Elaboración propia con información de Universidad de Quintana Roo, 2021b

# III. Propuesta Educativa

## a) Misión

Para definir la misión del PE se hizo trabajo colaborativo entre las academias de Cancún y Playa del Carmen, se tomó como base las políticas en materia de educación superior a nivel internacional, nacional y estatal, las observaciones del CONAET, los llamados que ha hecho la ANUIES a la educación superior en torno a su compromiso con el desarrollo sustentable del país y las problemáticas del Estado, derivado de estos trabajos, se planteó la siguiente misión:

> "Formar licenciadas (os) en Administración Hotelera, capaces de gestionar centros de hospedaje a través de conocimientos teóricos y prácticos; con amplio entendimiento de la realidad turística internacional, nacional y regional, que contribuya al desarrollo social y organizacional, a través de un enfoque de: Gestión Empresarial Sostenible, Calidad en el Servicio al cliente, Comercialización y Promoción Turística."

## b) Visión

De la misma forma que se describe en el punto anterior, la academia con base en la revisión de documentos significativos de los citados organismos determinaron la siguiente visión al año 2024.

> "Ser un programa educativo reconocido a nivel nacional e internacional por su calidad y prestigio en la formación de administradores/as hoteleros que contribuye a la generación del conocimiento, y a la formación integral de estudiantes que al incorporarse a la industria hotelera fomentan el desarrollo sostenible de Quintana Roo y de México".

## c) Propósito de Formación

Contribuir al desarrollo regional mediante la formación de administradores/as hoteleros con conocimientos holísticos, que les permitan participar en distintos ámbitos del sector turístico, gracias a sus competencias profesionales para la gestión empresarial sostenible, la atención al cliente y las habilidades para la comercialización y promoción; esto aunado a habilidades de comunicación en español e inglés, pensamiento crítico, proactivo, sentido emprendedor y de responsabilidad y compromiso social y ambiental.

## d) Perfil de Ingreso

La Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo tiene una política de rechazo 0, y en su Modelo curricular (Universidad de Quintana Roo, 2021b) establece el perfil básico de ingreso, y considera como elementos mínimos de ingreso:

### Competencias Básicas

#### Capacidades

- Facilidad para la comunicación oral y escrita
- Gusto por la lectura y capacidad para la comprensión de textos

- Capacidad de análisis y síntesis

**Actitudes**

- Interés por la ciencia, la tecnología, el ser humano y su ambiente
- Compromiso y responsabilidad
- Interés en contribuir al desarrollo socioeconómico, regional y nacional
- Interés por aprender algún idioma extranjero
- Vocación de servicio a la comunidad
- Disposición para el trabajo en equipo
- Interés y sensibilidad para conocer temas sociopolíticos que afectan a la sociedad.
- Persistencia para el estudio
- Interés por el desarrollo de las relaciones humanas

Asimismo, se consideran las competencias definidas por la Secretaría de Educación Pública (2017, pp. 24-25) en el perfil de egreso del nivel de educación media superior:

- Se expresa con claridad de forma oral y escrita tanto en español como en lengua indígena en caso de hablarla.
- Identifica las ideas clave en un texto o discurso oral e infiere conclusiones a partir de ellas. Se comunica en inglés con fluidez y naturalidad.
- Construye e interpreta situaciones reales, hipotéticas o formales que requieren de la utilización el pensamiento matemático. Formula y resuelve problemas, aplicando diferentes enfoques.
- Obtiene, registra y sistematiza información, consultando fuentes relevantes, y realiza los análisis e investigaciones pertinentes.
- Utiliza el pensamiento lógico y matemático, así como los métodos de las ciencias para analizar y cuestionar críticamente fenómenos diversos. Desarrolla argumentos, evalúa objetivos, resuelve problemas, elabora y justifica conclusiones y desarrolla innovaciones. Asimismo, se adapta a entornos cambiantes.
- Es autoconsciente y determinado, cultiva relaciones interpersonales sanas, maneja sus emociones, tiene capacidad de afrontar la adversidad y actuar con efectividad, y reconoce la necesidad de solicitar apoyo. Fija metas y busca aprovechar al máximo sus opciones y recursos. Toma decisiones que le generan bienestar presente, oportunidades, y sabe lidiar con riesgos futuros.
- Trabaja en equipo de manera constructiva, participativa y responsable, propone alternativas para actuar y solucionar problemas. Asume una actitud constructiva.

- Reconoce que la diversidad tiene lugar en un espacio democrático, con inclusión e igualdad de derechos de todas las personas. Entiende las relaciones entre sucesos locales, nacionales e internacionales, valora y practica la interculturalidad. Reconoce las instituciones y la importancia del Estado de Derecho.
- Valora y experimenta las artes porque le permiten comunicarse y le aportan sentido a su vida. Comprende su contribución al desarrollo integral de las personas. Aprecia la diversidad de las expresiones culturales.
- Asume el compromiso de mantener su cuerpo sano, tanto en lo que toca a su salud física como mental. Evita conductas y prácticas de riesgo para favorecer un estilo de vida activo y saludable.
- Comprende la importancia de la sustentabilidad y asume una actitud proactiva para encontrar soluciones. Piensa globalmente y actúa localmente. Valora el impacto social y ambiental de las innovaciones y avances científicos.
- Utiliza adecuadamente las tecnologías de la información y la comunicación para investigar, resolver problemas, producir materiales y expresar ideas. Aprovecha estas tecnologías para desarrollar ideas e innovaciones.

### Competencias Disciplinares

Además de lo anteriormente mencionado, para el caso específico de la Licenciatura en Administración Hotelera, es deseable que las y los candidatos posean las siguientes características:

- Habilidad para comunicarse efectivamente tanto en forma oral como escrita
- Habilidad de ser líderes comprometidos con el desarrollo de su entorno
- Habilidad numérica y analítica
- Disposición para las relaciones interpersonales y trabajar en equipo
- Sensibilidad para detectar áreas de oportunidad para negocios nuevos o para los ya existentes
- Creatividad en la solución de problemas
- Habilidad financiera
- Capacidad de análisis y síntesis
- Gestores del cambio en cualquier empresa u organización

### Requisitos de Ingreso

De acuerdo con la normatividad vigente de la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo.

## e) Perfil de Egreso

Las (os) egresadas (os) de la Licenciatura en Administración Hotelera son competentes para administrar a nivel gerencial o de supervisión centros de hospedaje y turísticos, con el objetivo de optimizar el uso de recursos y patrimonio haciendo uso de herramientas tecnológicas, adoptando un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social. Asimismo, ejercen el liderazgo en la dirección y operación de centros de hospedaje para contribuir a los objetivos organizacionales de acuerdo con los lineamientos y tendencias del sector turístico con una visión estratégica; brindan servicio integral al cliente con apego a modelos de servicio y los estándares de la industria asegurando su satisfacción, para lo cual tiene la habilidad de comunicarse en el idioma inglés con moderada fluidez y en forma correcta. Además de ser capaces de diseñar estrategias innovadoras de promoción y comercialización para posicionar la empresa de hospedaje y turísticas, con un valor diferenciador, siguiendo las tendencias de la industria, con la posibilidad de ejercer la profesión de manera independiente por medio del emprendimiento, siempre con responsabilidad, ética, sentido propositivo y compromiso social.

De acuerdo con el Modelo Curricular (Universidad de Quintana Roo, 2021b), se deberá cuidar la inclusión del Perfil General de Egreso en cada uno de los planes de estudio de manera que las competencias puedan desarrollarse transversalmente en diferentes experiencias de aprendizaje o se denoten explícitamente a través de experiencias de aprendizaje específicas.

Se han establecido competencias genéricas consideradas relevantes en todos los escenarios de la vida; hacen referencia a competencias transversales, que son comunes a todas las experiencias de aprendizaje de cada uno de los planes de estudio. Lo anterior significa que deben ser desarrolladas por todo el alumnado universitario.

### Competencias Genéricas

#### Competencia de Resolución de Problemas

Aplica una metodología en un contexto situacional que le permite plantear propuestas de solución a un problema identificado, con una visión transversal social, disciplinar, investigativo, laboral profesional, para identificar posibles soluciones, alineadas a un parámetro de calidad, con un sentido crítico y de responsabilidad.

#### Criterios de desempeño

1. Explica las diferentes fases para la resolución de problemas con énfasis en el acotamiento del problema, identificación de variables, relación entre variables, de acuerdo con distintas metodologías.
2. Muestra disposición para el análisis crítico de los problemas y responsabilidad por su solución congruente a los retos del contexto.

3. Argumenta, de manera crítica, una situación problema del contexto y área disciplinar, de acuerdo con sus características, consecuencias y criterios de priorización.
4. Analiza de manera crítica las causas de una situación problema empleando herramientas pertinentes al contexto y al área disciplinar.
5. Propone alternativas de solución al problema identificado que sean acordes a su origen/naturaleza y sus variables, con sentido ético.
6. Distingue la viabilidad y factibilidad de la solución a un problema, a partir de su alcance.
7. Diseña una propuesta de solución al problema planteado con apego a una metodología pertinente al contexto y al área disciplinar.
8. Propone la solución a un problema identificado con flexibilidad ante situaciones inesperadas y posibles acciones correctivas, así como la forma de evaluación con apego a una metodología pertinente al contexto y área disciplinar.

**Competencia Digital**

Emplea las tecnologías de la información y comunicación, así como el Internet de forma segura para localizar, almacenar, organizar y evaluar la relevancia de la información digital, comunicar, compartir recursos y colaborar en entornos digitales, editar y crear nuevos contenidos digitales de forma autónoma, crítica, reflexiva y ética.

**Criterios de desempeño**

1. Explica los procedimientos, las estrategias y los criterios de calidad de los datos, información y contenidos digitales y las herramientas para organizarlos a partir de las características de las fuentes digitales.
2. Recupera datos, información y contenidos digitales empleando estrategias de búsqueda y organización adecuadas a partir de una necesidad específica.
3. Analiza la fiabilidad, veracidad y pertinencia de los datos, la información y el contenido digital según una necesidad específica.
4. Adopta las tecnologías digitales adecuadas en la interacción con otros y en el intercambio de datos, información y contenidos digitales, con apego a los principios éticos de la comunicación y derechos de autor.
5. Argumenta la importancia de seguir pautas para el cuidado de la imagen digital de forma segura a partir de un modelo de gestión de la identidad digital.
6. Distingue las normas empleadas en la creación y modificación de contenidos digitales de acuerdo con los derechos de autor y licencias de propiedad intelectual.
7. Crea contenidos digitales en los formatos habituales acorde a las características de los destinatarios y a los criterios técnicos del tipo de material.

8. Se comporta de manera ética en el uso de contenidos digitales de acuerdo con los derechos de autor y las licencias de uso de datos, información y contenido digital.
9. Evalúa las medidas adecuadas de seguridad para la protección de dispositivos electrónicos, datos personales y privacidad aplicables a una necesidad o situación específica.
10. Aplica de manera oportuna y adecuada las medidas de seguridad para la protección de dispositivos, datos personales y privacidad ante los riesgos y amenazas en entornos digitales.
11. Analiza de manera crítica el uso e impacto de la tecnología en la inclusión, el bienestar social y el medio ambiente.

**Competencia de Comunicación Efectiva**

Comunica ideas de forma clara, objetiva, veraz y que genere interés, para contribuir en la solución de los problemas sociales y personales en los campos educativos, laboral-profesionales, de acuerdo con la lingüística, la sociolingüística, las reglas gramaticales, entre otras, buscando en todo momento ser asertivos, empáticos y éticos.

**Criterios de desempeño**

1. Explica con precisión la naturaleza, el proceso y las funciones de la comunicación humana, así como algunas barreras en el proceso.
2. Reconoce en situaciones reales los diferentes roles en la comunicación y la función de los diferentes contextos.
3. Distingue los tipos de géneros textuales orales a partir de su estructura y propósitos.
4. Utiliza técnicas y estrategias de comunicación no verbal adecuadas al género textual y al contexto.
5. Emplea estrategias y técnicas de comunicación efectiva oral, adecuadas al género textual y los contextos profesionales.
6. Aplica estrategias orales efectivas para comunicarse en contextos laborales.
7. Practica valores y actitudes éticas en sus intercambios orales y escritos (respeto, asertividad, empatía, escucha activa, prestancia, no plagio).
8. Redacta textos escritos de manera precisa propios de contextos profesionales (oficios, presentaciones, informes, mensajes de correo, un curriculum vitae) de acuerdo con los géneros textuales escritos (su micro y macroestructura) y de los movimientos retóricos propios.
9. Utiliza mecanismos de cohesión y coherencia en la construcción de párrafos y redacción de textos escritos breves para comunicarse efectivamente en un contexto laboral.

**Competencia Comunicación oral y escrita en el idioma inglés**

Comunica ideas en inglés de manera oral y escrita con fluidez y naturalidad empleando estructuras gramaticales correctas y vocabulario acorde al contexto para expresar su punto de vista o argumentos sobre cualquier temática de su especialización con respeto a la cultura y a la diversidad de opiniones.

1. Identifica con precisión las ideas principales de textos orales sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos a condición de que el discurso sea articulado con claridad en una variante estándar en un nivel B1.
2. Identifica puntos de vista, de forma precisa, en textos orales argumentativos sobre temas cotidianos, personales, de interés general profesionales y académicos a condición de que el discurso sea articulado con claridad en una variante estándar en un nivel B1.
3. Expone información y opiniones propias y de otros sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos de forma clara y coherente en una variante estándar en un nivel B1 siguiendo las convenciones de los géneros discursivos y de la cortesía verbal de la cultura meta.
4. Conversa de manera oral sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos de forma clara y coherente, utilizando vocabulario y estrategias de compensación para reformular, replantear o repetir sus ideas en un nivel B1 siguiendo las convenciones de los géneros discursivos y la cortesía verbal de la cultura meta.
5. Redacta textos narrativos y transaccionales claros y coherentes sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos en una variante estándar y siguiendo las convenciones de los géneros discursivos y las normas de cortesía verbal de la cultura meta, en un nivel B1.
6. Redacta argumentos y opiniones con una extensión convencional de forma clara y coherente sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos en un nivel B1 en una variante estándar siguiendo las convenciones de los géneros discursivos, y las normas de ortografía y puntuación.
7. Identifica con precisión las ideas principales de textos escritos narrativos y transaccionales, y el punto de vista del autor sobre temas cotidianos, personales, de interés general, profesionales y académicos en una variante estándar, en un nivel B1.
8. Emplea con precisión los recursos gramaticales y léxicos de baja frecuencia correspondientes al nivel B1.
9. Identifica con precisión el uso de los recursos gramaticales y léxicos en diferentes contextos comunicativos orales y escritos de acuerdo con el nivel B1.
10. Se conduce con empatía en las situaciones de comunicación oral y escrita en las que interviene, respetando la diversidad de opiniones y culturas.

**Competencia de Emprendimiento**

Desarrolla proyectos para resolver problemas del contexto con perseverancia, creatividad, innovación y ética hasta alcanzar las metas propuestas, considerando las oportunidades y los recursos disponibles

**Criterios de desempeño**

1. Analiza la importancia y las características del emprendimiento e intraemprendimiento en la sociedad y las organizaciones.
2. Valora su capacidad emprendedora y las diferentes áreas en las que puede desarrollarla.
3. Explica la relación de la responsabilidad social y la ética con un proyecto de emprendimiento en el marco del desarrollo social sostenible.
4. Distingue el modelo Canvas a partir de sus elementos y características
5. Describe las oportunidades de nuevos proyectos de emprendimiento a partir del análisis de los problemas del contexto.
6. Justifica una idea de emprendimiento a partir de su viabilidad, pertinencia e impacto social, económico y ambiental.
7. Muestra una actitud receptiva a las ideas que retroalimenten el proyecto de emprendimiento, así como flexibilidad para hacer los ajustes pertinentes.
8. Plantea con claridad la idea de emprendimiento con innovación, acorde a los lineamientos de un modelo de negocio de manera escrita y oral.
9. Selecciona la principal fuente de financiamiento e incubación para el fortalecimiento de su idea de emprendimiento en función del sector en el que opere.
10. Actúa con perseverancia y sentido ético en el desarrollo del proyecto de emprendimiento acorde a los retos del contexto.

**Competencia Ciudadana**

Valora la diversidad cultural y de género, así como el cuidado del medio ambiente, los derechos individuales y colectivos, los problemas contemporáneos en su contexto profesional y académico, enfocado en el bienestar de su comunidad y en la solución de problemas colectivos presentes en ella.

**Criterios de desempeño**

1. Explica los derechos y obligaciones de las y los ciudadanos a partir del marco de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.
2. Reconoce los conceptos asociados a la responsabilidad social y sus ámbitos de aplicación desde una perspectiva internacional y nacional.

3. Explica los conceptos básicos y la normatividad asociada a la perspectiva de género desde una visión local, nacional e internacional.
4. Explica los fundamentos de la cultura para la paz con una visión crítica y con apego a los derechos humanos, responsabilidad social y perspectiva de género.
5. Analiza un problema cotidiano del entorno en atención a grupos vulnerables o a necesidades ambientales a partir de su definición, alcance, posibles causas y consecuencias y soluciones.
6. Muestra empatía ante grupos vulnerables o frente a situaciones problemáticas de índole ambiental, político, económico, social y/o cultural.
7. Propone acciones específicas de intervención frente a un problema cotidiano de su entorno con apego a los derechos humanos, la perspectiva de género, la no discriminación y sentido de responsabilidad social a partir del desarrollo de un diagnóstico.

## Competencias Disciplinares

A partir de estudios de factibilidad y recopilación de información mediante encuestas digitales a más de 60 empleadores (as), académicos (as), e integrantes del sector gubernamental, se identificaron las competencias más relevantes que requiere el estudiantado, quedando definidas de la siguiente manera.

## Tabla 9. Dominios, competencias y criterios de desempeño del (la) egresado (a) en Administración Hotelera

| Dominio | Competencia | Criterio de desempeño |
|---|---|---|
| Gestión empresarial sostenible | Administra centros de hospedaje y turísticos para optimizar el uso de recursos y patrimonio haciendo uso de herramientas tecnológicas, adoptando un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social | Analiza objetivamente datos administrativos y financieros utilizando herramientas tecnológicas enfocadas a los servicios de hospitalidad para la toma de decisiones que consideren el contexto y las tendencias del sector de manera integral, adoptando un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social<br><br>Identifica la forma adecuada de administrar los recursos humanos, tecnológicos, financieros, materiales e intelectuales acorde con la filosofía del centro de hospitalidad.<br><br>Reconoce los principios de la administración de los recursos humanos, tecnológicos, financieros, materiales e intelectuales aplicables a los centros de hospitalidad.<br><br>Dirige centros de hospedaje haciendo uso de las tecnologías de la comunicación e información con énfasis en paquetes de software turísticos y hoteleros.<br><br>Analiza los factores que intervienen en la planeación, organización, dirección y control en los centros de hospedaje, asegurando el cumplimiento de los objetivos de la empresa empleando Modelos de Diagnósticos integrales, adoptando un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social.<br><br>Evalúa la rentabilidad de un centro de hospedaje por medio del análisis de los estados financieros de la empresa considerando las políticas, el ambiente y la responsabilidad social.<br><br>Maneja de forma ética y socialmente responsable las áreas de oportunidad en la gestión del centro de hospedaje, brindando soluciones para crear experiencias de hospitalidad de alta calidad.<br><br>Resuelve problemáticas presentadas en un centro de hospedaje, de forma ética y responsable, ofreciendo soluciones para crear experiencias de hospitalidad de alta calidad, adoptando un enfoque de sostenibilidad y responsabilidad social |

| | | |
|---|---|---|
| | Opera centros de hospedaje para contribuir a los objetivos organizacionales de acuerdo con los lineamientos y tendencias del sector turístico. | Organiza el trabajo para la coordinación de grupos, convenciones y eventos especiales, asignando roles y responsabilidades a partir del reconocimiento de las habilidades de los integrantes del equipo y define en común acuerdo las normas de trabajo y comportamiento para el logro de los objetivos comunes.<br><br>Emplea tecnologías especializadas en el sector turístico, para la interacción con otros y en el intercambio de datos, información y contenidos digitales, con apego a los principios éticos, ambientales, sociales, de la comunicación, derechos de autor, con énfasis en paquetes de software turísticos.<br><br>Plantea proyectos de consultoría, dirección y evaluación de las operaciones de los centros de hospedaje con innovación, acorde a los lineamientos de una metodología y a los requerimientos del contexto a partir de su viabilidad, pertinencia e impacto social, económico y ambiental.<br><br>Maneja los recursos financieros de forma eficiente y ética para garantizar la operación de los establecimientos de hospedaje<br><br>Supervisa las medidas de seguridad y acciones de mantenimiento con base en los procedimientos internos, las normas y estándares nacionales e internacionales que ayudan a cumplir los objetivos propuestos por la dirección del hotel.<br><br>Comprende la legislación y los principios de sostenibilidad aplicables a los establecimientos de hospedaje<br><br>Maneja situaciones de contingencia y crisis, con liderazgo aplicando habilidades blandas inteligencia emocional |

| | | |
|---|---|---|
| Calidad en el servicio al cliente | Brinda servicio integral al cliente con apego a modelos de servicio y los estándares de la industria turística para asegurar su satisfacción. | Resuelve problemas de forma proactiva y ofrece alternativas de solución profesionales, éticas y responsables ante situaciones contingentes o de crisis para que el huésped se sienta satisfecho con la solución y quiera volver.<br><br>Aplica de manera efectiva el conocimiento especializado sobre certificaciones, estándares nacionales e internacionales en la industria hotelera para garantizar la satisfacción del huésped.<br><br>Implementa eficientemente los estándares procedimientos y normativas nacionales e internacionales en los servicios de hospitalidad para garantizar la satisfacción del huésped.<br><br>Brinda atención al huésped de acuerdo con los diferentes perfiles socioculturales y adapta el servicio a las expectativas, intereses y necesidades particulares de cada uno de ellos de acuerdo con criterios de amabilidad, calidez, respeto y actitud positiva.<br><br>Comprende tendencias, nuevos modelos y paradigmas en la industria de hospitalidad para mejorar la calidad en la atención al cliente. |
| Comercialización y promoción de centros de hospedaje | Diseña estrategias innovadoras de promoción y comercialización para posicionar la empresa de hospedaje y turística, con un valor diferenciador, siguiendo las tendencias de la industria. | Comprende los conceptos básicos de mercadotecnia, identificando: producto, precio, promoción, y plaza para la comercialización de centros de hospedaje.<br><br>Identifica la naturaleza y los procesos básicos para la comercialización de centros de hospedaje.<br><br>Elabora estrategias de comercialización y negociación con ética, acorde a los requirimientos de la industria de servicios, utilizando plataformas digitales.<br><br>Identifica los distintos perfiles y conductas de los segmentos de mercado turísticos para diseñar estrategias de comercialización acordes al público al que se dirigen. |

Fuente: Elaboración propia

### Actividad Profesional

De acuerdo con el plan de estudio de la Licenciatura en Administración Hotelera, el estudiantado estará capacitado para desarrollar las siguientes actividades profesionales:

- Desempeñar tareas especializadas de gestión de empresas de hospedaje de distintas categorías, centros turísticos, empresas de alimentos y bebidas, cruceros (por la similitud en su organigrama) tanto a nivel operativo como administrativo.
- Realizar actividades de comercialización y promoción de empresas de hospedaje u otras dentro del ámbito turístico.
- Emprender negocios propios a escala micro, pequeña o mediana empresa del ramo turístico.
- Insertarse como consultor (a), gestor (a) o investigador (a) en instituciones públicas o privadas, generando y difundiendo información para la toma de decisiones y resolución de problemas.

## f) Organización de la Carrera

El programa académico está organizado en una licenciatura de cuatro años, conformada por ocho cuatrimestres y tres ciclos obligatorios de verano que comprenden 8 semanas cada uno. Las asignaturas mínimas a cursar son 51. Las asignaturas están alineadas con el Modelo educativo de la UQRoo, de acuerdo con el cual, los tipos de formación se dividen como se observan en la Figura 3.

En el lado derecho de la tabla se observan los porcentajes corresponden al programa de Administración Hotelera, mientras que en el izquierdo están los recomendados por el Modelo educativo. Cabe mencionar que el modelo es flexible para ajustarse a las necesidades de cada programa, así como para dar posibilidad de atender las recomendaciones de organismos evaluadores.

La carrera consta de 348 créditos divididos en bloques de la siguiente manera:

Figura 3. Créditos por tipo de formación

| Modelo Curricular | TIPO DE FORMACIÓN | | CRÉDITOS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | SEP | % | SATCA | % |
| | Formación General 25-35% | Formación Básica 15-25% | 50 | 14% | 50 | 17% |
| | | Formación Integral 5-10% | 20 | 6% | 20 | 7% |
| | | **Total Formación General** | **70** | **20%** | **70** | **24%** |
| | Formación Disciplinar 65 - 75% | Formación Multidisciplinaria 5 - 10% | 24 | 7% | 22 | 8% |
| | | Formación Específica 40 - 55% | 172 | 49% | 160 | 56% |
| | | Formación Práctica 15 - 20% | 82 | 24% | 34 | 12% |
| | | **Total Formación Disciplinar** | **278** | **80%** | **217** | **76%** |
| | | **TOTAL CRÉDITOS** | **348** | **100%** | **287** | **100%** |

Fuente: Elaboración propia con base en Universidad de Quintana Roo, 2021b

Con lo que se asegura la formación integral del alumnado y alcanzar el perfil de egreso, el cual contempla entre sus principales características, un amplio dominio de las competencias prácticas para dirigir negocios hoteleros, capacidad para diseñar procedimientos y sistemas de trabajo, habilidad para interactuar con actitud de servicio en todos los ámbitos del sector hotelero y liderazgo estratégico para la conducción y desarrollo de empresas de hospedaje.

## Mapa Curricular

| Programa Educativo | Licenciatura en Administración Hotelera | Año de Plan de Estudios | 2022 |
|---|---|---|---|
| División o Unidad Académica | Administración Turística y Mercadotecnia | Fecha de Creación/Cambio/Actualización | 30-oct-22 |

| 1er Ciclo/Semestre | 2o Ciclo/Semestre | 3er Ciclo/Verano | 4o Ciclo/Semestre | 5o Ciclo/Semestre | 6o Ciclo/Verano | 7o Ciclo/Semestre | 8o Ciclo/Semestre | 9o Ciclo/Verano | 10o Ciclo/Semestre | 11o Ciclo/Semestre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Introducción a la Administración Hotelera<br>Clave AFDEAH-01<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Economía para el turismo<br>Clave AFDEAH-05<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Formación básica 4<br>Clave AFB<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Gestión de recepción y reservaciones<br>Clave AFDEAH-09<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Gestión de Ama de Llaves<br>Clave AFDEAH-13<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Perfil y comportamiento del turista<br>Clave AFDEAH-18<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Organización Eventos<br>Clave AFDEAH-19<br>CRÉDITOS<br>SEP 7 SATCA 6 | Grupos y convenciones<br>Clave AFDEAH-22<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Temas selectos de administración hotelera 3<br>Clave AFDEAH-28<br>CRÉDITOS<br>SEP 7 SATCA 6 | Análisis de Políticas Turísticas Mundiales<br>Clave AFDEAH-25<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Estancia<br>Clave AFDPAH-04<br>CRÉDITOS<br>SEP 40 SATCA 13 |
| Fundamentos del Turismo<br>Clave AFDEAH-02<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Entorno legal del turismo<br>Clave AFDEAH-06<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Temas selectos de administración hotelera 1<br>Clave AFDEAH-26<br>CRÉDITOS<br>SEP 7 SATCA 6 | Calidad en el servicio<br>Clave AFDEAH-10<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Gastronomía<br>Clave AFDEAH-14<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Temas selectos de administración hotelera 2<br>Clave AFDEAH-27<br>CRÉDITOS<br>SEP 7 SATCA 6 | Administración de Alimentos y Bebidas<br>Clave AFDEAH-20<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Sostenibilidad y Responsabilidad Social en los<br>Clave AFDEAH-23<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Formación básica 5<br>Clave AFB<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | | |
| Razonamiento matemático para negocios turísticos<br>Clave AFDEAH-04<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Estadística<br>Clave AFDMD-154<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | Contabilidad básica y administrativa para hoteles<br>Clave AFDEAH-11<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Finanzas para hoteles<br>Clave AFDEAH-15<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | Mercadotecnia Digital<br>Clave AFDMD-156<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Taller de investigación de mercados<br>Clave AFDMD-157<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | | |
| Formación básica 1<br>Clave AFB<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Planeación estratégica de servicios turísticos<br>Clave AFDEAH-07<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | Software para el turismo<br>Clave AFDEAH-12<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Marketing Turístico<br>Clave AFDEAH-16<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | Impactos del Sector Turístico<br>Clave AFDEAH-21<br>CRÉDITOS<br>SEP 0 SATCA 6 | Seminario de investigación Turística I<br>Clave AFDPAH-02<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | Seminario de investigación Turística II<br>Clave AFDPAH-03<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | |
| Formación básica 2<br>Clave AFB<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Formación básica 3<br>Clave AFB<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | | Metodología de la investigación<br>Clave AFDMD-155<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Atracción de talento para hoteles<br>Clave AFDEAH-17<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | | Servicio Social<br>Clave AFDPAH-01<br>CRÉDITOS<br>SEP 30 SATCA 10 | | | |
| Sostenibilidad en el ámbito Turístico<br>Clave AFDEAH-03<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Patrimonio Turístico<br>Clave AFDEAH-08<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | | | | | | | | |
| Inglés Introductorio<br>Clave AFBLAE-200<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Inglés básico<br>Clave AFBLAE-201<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Inglés preintermedio<br>Clave AFBLAE-202<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Inglés intermedio<br>Clave AFBLAE-203<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Inglés Post intermedio<br>Clave AFBLAE-208<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | Inglés Aplicado al turismo<br>Clave AFDEAH-24<br>CRÉDITOS<br>SEP 6 SATCA 6 | | | | | |
| Formación Integral 1<br>Clave AFI<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Formación Integral 2<br>Clave AFI<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Formación Integral 3<br>Clave AFI<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Formación Integral 4<br>Clave AFI<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | Formación Integral 5<br>Clave AFI<br>CRÉDITOS<br>SEP 4 SATCA 4 | | | | | | |
| 42 0 42 | 44 0 44 | 21 0 20 | 40 0 40 | 40 0 40 | 19 0 18 | 25 0 24 | 54 0 24 | 11 0 10 | 22 0 12 | 40 0 13 |
| TOTAL DE CRÉDITOS POR CICLO | | | | | | | | | | |

Nota: Agregar o eliminar las filas y columnas requeridas de acuerdo con las necesidades del Plan de Estudios.

Al insertar las asignaturas, usar los colores correspondientes:

Formación Integral | Formación Básica | Formación Multidisciplinaria | Formación Específica | Formación Práctica

## Mapa Curricular por Dominio de Competencias

### MAPA CURRICULAR POR DOMINIO DE COMPETENCIAS

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Programa Educativo** | Administración Hotelera | **Año de Plan de Estudios** | 2014 |
| **División o Unidad Académica** | Administración Turística y Mercadotecnia | **Fecha de Creación/Cambio/Actualización** | oct-22 |

| Dominio de Competencia | 1er Semestre | 2o Semestre | 3o Semestre (Verano) | 4o Semestre | 5o Semestre | 6o Semestre (Verano) | 7o Semestre | 8o Semestre | | 9o Semestre (Verano) | 10o Semestre | 11o Semestre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión Empresarial Sostenible | Introducción a la administración hotelera Clave AFDEAH-01 | Economía para el Turismo Clave AFDEAH-05 | Temas selectos de administracion hotelera 1 Clave AFDEAH-26 | Gestión de Recepción y Reservaciones Clave AFDEAH-09 | Gestión de Ama de Llaves Clave AFDEAH-13 | | | Servicio Social | Grupos y convenciones Clave AFDEAH-22 | Formación básica 5 Clave AFB | | Estancia |
| | Fundamentos del Turismo Clave AFDEAH-02 | Entorno legal del turismo Clave AFDEAH-06 | | Calidad en el servicio Clave AFDEAH-10 | Gastronomía Clave AFDEAH-14 | | | | Sustentabilidad y Responsabilidad Social en los hoteles. Clave AFDEAH-23 | | | |
| | Razonamiento matemático para negocios turísticos Clave AFDEAH-04 | Estadística Clave AFDMD-154 | | | | | Organización de eventos Clave AFDEAH-19 | | Seminario de investigación turística I Clave AFDPAH-02 | | Seminario de investigación turística II Clave AFDPAH-03 | |
| | Sostenibilidad en el ámbito turístico Clave AFDEAH-03 | Planeación estratégica de servicios turísticos Clave AFDEAH-07 | | | | | Administración de Alimentos y bebidas Clave AFDEAH-20 | | | | | |
| | | | | | | | Impactos del sector turístico Clave AFDEAH-21 | | | | | |
| Calidad en el servicio al clientes | Formación básica 1 Clave AFB | Formación básica 3 Clave AFB | Formación básica 4 Clave AFB | Contabilidad básica y administrativa para hoteles Clave AFDEAH-11 | Atracción de talento para hoteles Clave AFDEAH-17 | Temas Selectos de administración hotelera 2 Clave AFDEAH-27 | | | | | | |
| | Formación básica 2 Clave AFB | | | Software para el turismo Clave AFDEAH-12 | Finanzas para hoteles Clave AFDEAH-15 | | | | | | | |
| Comercialización y promoción | | Patrimonio turístico Clave AFDEAH-08 | | Métodología de investigación Clave AFDMD-155 | Marketing Turístico Clave AFDEAH-16 | Perfil y comportamiento del turista Clave AFDEAH-18 | Mercadotecnia digital Clave AFDMD-156 | Clave AFDPAH-01 | Taller de investigación de mercados Clave AFDMD-157 | Temas Selectos de administración hotelera 3 Clave AFDEAH-28 | Análisis de Políticas Turísticas Mundiales Clave AFDEAH-25 | Clave AFDPAH-04 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Idiomas | Inglés Introductorio Clave AFBLAE-200 | Inglés Básico Clave AFBLAE-201 | Inglés Pre-Intermedio Clave AFBLAE-202 | Inglés Intermedio Clave AFBLAE-203 | Inglés Post Intermedio Clave AFBLAE-208 | Inglés aplicado al turismo Clave AFDEAH-24 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Culturales y deportivas | Formación Integral 1 Clave AFI | Formación Integral 2 Clave AFI | Formación Integral 3 Clave AFI | Formación Integral 4 Clave AFI | Formación Integral 5 Clave AFI | |

***Dominio de Competencia:** Agregar los espacios necesarios con base en el total de dominios de competencia especificados en el apartado de las competencias disciplinares del plan de estudios.
**** Asignaturas por ciclo**: Agregar las asignaturas de formación disciplinar requeridas por dominio de competencia a cubrir en el plan de estudios.
Las asignaturas serán organizadas de acuerdo a la seriación requerida por dominio de competencia y ciclo cursado.

Mapa Curricular por Dominio de Competencias

## g) Catálogo de Asignaturas

| Clave | Nombre de la experiencia de aprendizaje | THS | Créditos SEP | Créditos SATCA | Seriación |
|---|---|---|---|---|---|
| AFB | Formación básica 1 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFB | Formación básica 2 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFB | Formación básica 3 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFB | Formación básica 4 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFB | Formación básica 5 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFBLAE-200 | Inglés Introductorio | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFBLAE-201 | Inglés Básico | 6 | 6 | 6 | AFBLAE-200 |
| AFBLAE-202 | Inglés Pre-intermedio | 6 | 6 | 6 | AFBLAE-201 |
| AFBLAE-203 | Inglés Intermedio | 6 | 6 | 6 | AFBLAE-202 |
| AFI | Formación integral 1 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFI | Formación integral 2 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFI | Formación integral 3 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFI | Formación integral 4 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFI | Formación integral 5 | 4 | 4 | 4 | No Aplica |
| AFDMD-154 | Estadística | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDMD-155 | Metodología de la investigación | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDMD-156 | Mercadotecnia digital | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDMD-157 | Taller de investigación de mercados | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFBLAE-208 | Inglés Post intermedio | 6 | 6 | 6 | AFBLAE-203 |
| AFDEAH-01 | Introducción a la administración hotelera | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-02 | Fundamentos del turismo | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-03 | Sostenibilidad en el ámbito turístico | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-04 | Razonamiento matemático para negocios turísticos | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-05 | Economía para el turismo | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-06 | Entorno legal del turismo | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-16 | Marketing turístico | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-09 | Gestión de recepción y reservaciones | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-10 | Calidad en el servicio | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-11 | Contabilidad básica y administrativa para hoteles | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-13 | Gestión de Ama Llaves | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-15 | Finanzas para hoteles | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-21 | Impactos del sector turístico | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-20 | Administración de Alimentos y Bebidas | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-19 | Organización de eventos | 7 | 7 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-17 | Atracción de talento para los hoteles | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-18 | Perfil y comportamiento del turista | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-12 | Software para el turismo | 6 | 6 | 6 | No Aplica |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AFDEAH-08 | Patrimonio turístico | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-07 | Planeación estratégica de servicios turísticos | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-22 | Grupos y convenciones | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-23 | Sostenibilidad y Responsabiidad Social en los hoteles. | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-24 | Inglés aplicado al turismo | 6 | 6 | 6 | AFBLAE-208 |
| AFDEAH-25 | Análisis de Políticas Turísticas Mundiales | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-26 | Temas selectos de administración hotelera 1 | 7 | 7 | 6 | No Aplica |
| AFDEAH-27 | Temas selectos de administración hotelera 2 | 7 | 7 | 6 | AFDEAH-26 |
| AFDEAH-28 | Temas selectos de administración hotelera 3 | 7 | 7 | 6 | AFDEAH-27 |
| AFDEAH-14 | Gastronomía | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDPAH-01 | Servicio social | 30 | 30 | 10 | 70% de créditos |
| AFDPAH-02 | Seminario de investigación turística I | 6 | 6 | 6 | No Aplica |
| AFDPAH-03 | Seminario de investigación turística II | 6 | 6 | 6 | AFDPAH-02 |
| AFDPAH-04 | Estancia | 40 | 40 | 13 | 308 Créditos |

## Formación General

### Formación Básica

| Formación Básica | | |
|---|---|---|
| Las experiencias de aprendizaje que se consideran en este bloque conllevan al desarrollo de las competencias genéricas de egreso declaradas en el Modelo Curricular. Con la finalidad de coadyuvar a la flexibilidad curricular, cada Academia determinará las asignaturas que deberá acreditar el alumnado de los programas educativos que corresponda, asegurando siempre el desarrollo de todas las competencias genéricas declaradas en el Modelo Curricular para el alcance del perfil general de egreso. Únicamente se podrán incluir las asignaturas transversales que se encuentran en el Catálogo de Asignaturas del Bloque Formación Básica aprobado y vigente. Se deberá acreditar el número mínimo de créditos señalados en este Plan de Estudios. | CRÉDITOS | |
| | SEP | SATCA |
| | 50 | 50 |

### Formación Integral

| Formación Integral | | |
|---|---|---|
| Las experiencias de aprendizaje que se consideran en este bloque conllevan al desarrollo integral del alumnado y están alineadas a las competencias genéricas de egreso declaradas en el Modelo Curricular. Con la finalidad de coadyuvar a la flexibilidad curricular, el alumnado podrá elegir asignaturas deportivas, culturales y/o de bienestar socioemocional que se encuentran en el Catálogo de Asignaturas del Bloque Formación Integral aprobado y vigente. Se deberá acreditar el número mínimo de créditos señalados en este Plan de Estudios. | CRÉDITOS | |
| | SEP | SATCA |
| | 20 | 20 |

## Formación Disciplinar

### Formación Específica

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Introducción a la administración hotelera | AFDEAH-01 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado comprenda el panorama general de la administración y los elementos del proceso administrativo en los estudiantes, con la finalidad de que pueda aplicarlos para contribuir a la gestión adecuada de los recursos en cualquier empresa de hospedaje y/o proyecto personal, identificando los diferentes aspectos que se ejecutan en cada una de las etapas del proceso administrativo para lograr una gestión eficaz, bajo la mediación académica a través de análisis, lecturas, dinámicas de grupo, exposiciones, investigaciones, ensayos y proyectos que coadyuven a la construcción de conocimientos teóricos y prácticos, mismos que serán evaluados a partir de coevaluaciones y heteroevaluaciones por medio de listas de cotejo, portafolio de evidencias, proyectos, mapas conceptuales y mentales, pruebas escritas, entre otros. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Fundamentos del turismo | AFDEAH-02 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es presentar al estudiantado los fundamentos del Turismo, que cuente con las bases necesarias para entender el sistema turístico y dentro del mismo a la hotelería. Dándole así contexto y mostrando cómo las políticas, y demás componentes del sector se interrelacionan y modifican las tendencias y la actualidad. Las estrategias de enseñanza serán a través de clase magistral, mapas mentales, sinópticos, dinámicas, trabajos colaborativos, participaciones en clase y evaluaciones digitales. El aprendizaje será evaluado a partir de listas de cotejo, rúbricas, portafolio de evidencias, guías de observación, así como heteroevaluaciones y autoevaluaciones. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Sostenibilidad en el ámbito turístico | AFDEAH-03 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que los (las) estudiantes desarrollen competencias para identificar los impactos del turismo en el desarrollo económico, social, cultural y ecológico para concienciar de la importancia de los recursos turísticos y la sociedad; reconocer los indicadores de turismo sustentable relacionados con los impactos sociales, económicos y ecológicos ya identificados; aplicar el significado del término sostenibilidad a la actividad turística; aplicar principios de sustentabilidad en la industria hotelera; capacidad para valorar el papel de los diferentes agentes socioeconómicos que actúan en el territorio en el desarrollo turístico, y para distinguir buenas prácticas que constituyan referencias a tener en cuenta; crear herramientas prácticas para medir el DS, como los indicadores de sustentabilidad turística. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, lecturas (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes de opción múltiple, portafolio de actividades, rúbricas, simulaciones, prácticas, casos de estudios. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Economía para el turismo | AFDEAH-05 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es ofrecer al estudiantado las herramientas y los conceptos básicos utilizados en el ámbito de la economía, con una particular atención a su aplicación para el análisis del Sector Turístico. Por lo tanto, conceptos relacionados con la Oferta, la Demanda, los Mercados, las Políticas Económicas, la Inflación o estadísticas serán temas considerados como fundamentales para que el estudiantado utilice con precisión el vocabulario y lenguaje económico, dominando el significado de los conceptos más relevantes referidos a la realidad económica que les rodea. Finalmente, se priorizan el análisis de ejemplos y la confrontación de los conocimientos con situaciones del mundo real. Se desarrolla a partir de actividades de aprendizaje bajo la mediación del docente como la clase magistral, dinámicas de grupo, resolución de problemas y a través del estudio independiente como la realización de línea de tiempo, infografía, cuadro sinóptico, mapa mental, ensayo, vídeo, lecturas, interpretación y análisis de notas periodísticas enfocadas al ámbito económico y turístico. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, mediante portafolio de evidencias, prueba escrita, examen y proyecto integrador. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Entorno legal del turismo | AFDEAH-06 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es comprender el marco legal que regula las actividades turísticas; identificar las características y obligaciones de los turistas, para conocer las consecuencias jurídicas que generan sus actos en la empresa nacional e internacional; distinguir los diversos contratos civiles y mercantiles, con la finalidad de que elabore los más comunes e importantes para la empresa en el contexto globalizado; utilizar las herramientas legales para la constitución de una negociación mercantil en el ámbito nacional; identificar las disposiciones jurídicas referentes a la inversión extranjera, franquicias y propiedad industrial, utilizadas en la negociación turística a nivel nacional e internacional. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, lecturas, problemas con datos reales (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes de opción múltiple, portafolio de actividades, rúbricas. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| **Marketing turístico** | **AFDEAH-16** | **4** | **2** | **6** | **6** | **6** |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado desarrolle competencias para comprender los conceptos básicos de la mercadotecnia; funciones básicas de la mercadotecnia, importancia de la mercadotecnia como área funcional, incidencia de la mercadotecnia dentro de la organización, interrelación de la mercadotecnia con otras áreas funcionales y su relación con el sector turístico. Asimismo, comprender los elementos básicos de la mezcla de mercadotecnia; precio, plaza producto y promoción, profundizando en aspectos de fijación de precio, punto de venta físico y digital, canales de comercialización y tipos de promociones y cómo se presentan en el sector turístico. Las estrategias de enseñanza serán mediante clase magistral, lectura de textos académicos, aprendizaje basado en problemas, aprendizaje colaborativo. El aprendizaje se evaluará mediante portafolio de evidencias, ensayos, reportes de lectura, resolución de ejercicios, examen. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Patrimonio turístico | AFDEAH-08 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es formar al estudiantado en competencias específicas para que comprenda la importancia del patrimonio turístico nacional e internacional en la gestión turística, a través de la identificación de las características de los bienes patrimoniales naturales y culturales, su geografía, criterios de clasificación e integración a la oferta turística; con la finalidad de que lo relacione con las tendencias actuales del turismo y la hotelería. Se desarrolla a partir de conocimientos teóricos y prácticos bajo mediación docente (en aula y práctica de campo) y estudio independiente mediante cuadros sinópticos, informe de práctica, línea del tiempo, ensayo y tareas. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, que se basa en un portafolio de evidencias, práctica de campo y examen digital.

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Gestión de recepción y reservaciones | AFDEAH-09 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado reconozca la importancia del departamento de recepción y reservas como eje central de información y comunicación, al igual que la interdependencia con las demás áreas del hotel, identificando los principales procedimientos y siendo capaz de realizar el proceso de reservaciones, registro de entrada y de salida, bajo los estándares de calidad y servicio; además de comprender los principales conceptos de la auditoría y su importancia en la gestión de los ingresos del centro de hospedaje. La asignatura se desarrolla bajo un proceso teórico-práctico bajo la mediación del docente y el uso de herramientas tecnológicas como el sistema de gestión de la propiedad (PMS), siendo las estrategias de enseñanza exposiciones por parte del profesor (a), trabajo colaborativo, videos, dinámicas, ejercicios, estudios de casos y visita a centros de hospedaje. El aprendizaje será evaluado a partir de portafolio de evidencias, evaluaciones, heteroevaluaciones y práctica integradora con la asignatura de software hotelero y calidad en el servicio.

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Calidad en el servicio | AFDEAH-10 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es dar a conocer las principales teorías de la calidad del servicio y entender el concepto de servicio al cliente, para distinguirlo como una herramienta imprescindible en el desarrollo y competitividad de las empresas en la búsqueda de la satisfacción de los clientes; lo cual tiene gran importancia para identificarlo como ventaja competitiva en la industria hotelera. Las actividades de aprendizaje son variadas para el estudiantado, entre las que destacan investigación en fuentes de información (físicas y electrónicas); participación individual, trabajo colaborativo, participación en actividades de grupo y exposición del docente y de estudiantes. Como estrategias de evaluación se utilizan el aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje basado en problemas, tareas, dinámicas y asistencia. La modalidad de la asignatura puede ser presencial o a distancia, aunque cabe destacar que el enriquecimiento del aprendizaje colaborativo resulta más evidente en un esquema presencial.

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Contabilidad básica y administrativa para hoteles | AFDEAH-11 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es ofrecer al estudiantado los conceptos básicos, así como las herramientas para el análisis y desarrollo de nuevas prácticas y procedimientos contables, con la finalidad de que comprenda a la contabilidad como un sistema de información financiera que le permitirá el manejo actualizado y transparente de los recursos de las empresas de hospedaje para una mejor toma de decisiones. Las competencias generales que se favorecerán son las de planear, sistematizar, valuar, evaluar y controlar las operaciones de las empresas formales hoteleras y turísticas, así como la realización de estudios de carácter académico y diagnósticos sobre los distintos aspectos contables en la administración hotelera y del turismo, desarrollando un espíritu de actualización permanente en las áreas de su actuar profesional. Se desarrollará a partir de actividades que conlleven estrategias de enseñanza aprendizaje tales como tópicos generativos, correlaciones, simulación, aprendizaje basado en problemas, solución de ejercicios y estudios de caso, siendo evaluados a través de las modalidades de coevaluación, autoevaluación y la heteroevaluación, empleando como estrategias la propuesta de examen, aprendizaje de procesos y procedimientos, portafolio de evidencias formativas y el plan de evaluación. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Software para el turismo | AFDEAH-12 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es conocer, entender y manejar los sistemas líderes en el mercado turístico nacional e internacional. Operar con conocimiento y eficiencia los módulos o productos específicos de "GDS": Hoteles, Automóviles, Trenes, Cruceros y Perfiles, a través de los conocimientos teóricos y técnicos adquiridos en el "Curso Básico de Reservas" base fundamental para el manejo de dichos módulos, así como de otros sistemas existentes en el mercado. Incidir en la calidad de los servicios que podrán brindar los egresados de la Licenciatura a partir de operar un sistema integrado de reservas internacional. Se desarrolla a partir de conocimientos teóricos y prácticos bajo mediación docente y estudio independiente mediante cuadros sinópticos, informe de práctica, realización de lista de verificación, ensayo y tareas. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación y coevaluación, que se basa en un portafolio de evidencias, listas de cotejo, rúbricas, así como examen digital. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Gestión de ama de llaves | AFDEAH-13 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es formar al estudiantado en competencias específicas y generar las habilidades y destrezas requeridas para proporcionar el servicio de limpieza a las habitaciones de un hotel, así como en las áreas comunes; además de conocer cómo se deberá hacer una verificación física de los cuartos ocupados para atender los servicios de aseo del cuarto, hacer camas, poner toallas limpias, accesorios, checar el consumo del servi-bar, reportar alguna falla en las instalaciones y las demás responsabilidades de las (o) camaristas y el ama de llaves para elaborar un reporte con la finalidad de que lo relacione con las tendencias actuales del turismo y la hotelería. Se desarrolla a partir de conocimientos teóricos y prácticos bajo mediación docente (en aula y práctica de campo) y estudio independiente mediante cuadros sinópticos, informe de práctica, realización de lista de verificación y tareas. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación y coevaluación, que se basa en un portafolio de evidencias, práctica de campo, listas de cotejo, rúbricas, guías de observación, así como examen digital. | | | | | | |

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Finanzas para hoteles | AFDEAH-15 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es proveer al estudiantado de las herramientas esenciales para realizar un análisis de la situación económica y financiera de cualquier negocio hotelero, estableciendo las condiciones para realizar propuestas de mejora de esa situación. Tomar decisiones sobre nuevas inversiones y su financiamiento, así como de los conceptos básicos relacionados con la gestión de un hotel y la vinculación de este negocio con el mundo financiero. Se desarrolla a partir de actividades de aprendizaje bajo la mediación del docente como la clase magistral, dinámicas de grupo, resolución de problemas con datos de una empresa del sector hotelero y a través del estudio independiente como la realización ejercicios, cuadro sinóptico, mapa mental, análisis de noticias del ámbito financiero. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación, mediante portafolio de evidencias, prueba escrita, examen y proyecto final.

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Atracción de talento para hoteles | AFDEAH-17 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es formar estudiantes para que adquieran herramientas que les permita gestionar estratégicamente el capital humano en un contexto actual y futuro desde dos perspectivas, el organizacional e individual a través de un modelo por competencias; que le permita al estudiantado aplicar procesos de planeación, descripción y valuación de puestos, reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y evaluación del factor humano con apego al marco legal vigente, para contribuir al logro de los objetivos organizacionales, actuando con valores y actitudes proactivas de excelencia en su desarrollo personal, profesional, social y organizacional, en armonía con su medio ambiente. Las estrategias de enseñanza serán a través de Clase magistral, aprendizaje colaborativo y cooperativo, aprendizaje con mapas, Barrida del texto (lectura global) / Búsqueda de información específica (lectura selectiva), discusión dirigida experiencia estructurada, dinámicas de grupo (dramatización) Juego de roles. El aprendizaje será evaluado a partir de listas de cotejo, rúbricas, portafolio de evidencias, guías de observación, así como heteroevaluaciones.

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Impactos del sector turístico | AFDEAH-21 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es formar al estudiantado en competencias específicas que les permitan analizar los impactos que genera el turismo en los ámbitos, social, cultural, ecológico y económico a partir de su conceptualización y revisión de metodologías de medición de estos, con la finalidad de que examine las consecuencias que la actividad genera en los territorios en los que se inserta e identifique alternativas sustentables de desarrollo turístico. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos bajo mediación docente (en aula y práctica de campo) y estudio independiente a través de cuadros sinópticos, cédula de evaluación, ensayo, y animación. El aprendizaje se evalúa a partir de una autoevaluación, coevaluación y heteroevaluación que se basa en un portafolio de evidencias, informe de práctica, cédula de evaluación y lista de cotejo.

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Organización de eventos | AFDEAH-19 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es adquirir los conocimientos teóricos y prácticos para organizar eventos nacionales e internacionales (tales como seminarios, banquetes, conferencias, eventos sociales); dirigir equipos de trabajos para el logro de metas y objetivos; prevenir y resolver problemas con asertividad; administrar un evento o banquete; atender al cliente aplicando procedimientos de calidad total. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, lecturas, problemas con datos reales (bajo la mediación docente y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes, portafolio de actividades, rúbricas, organización de evento.

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Administración de Alimentos y Bebidas | AFDEAH-20 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es adquirir los conocimientos necesarios para poder desarrollar las competencias laborales para la administración de un establecimiento de alimentos y bebidas de manera que optimice su desempeño las áreas de servicio y producción de alimentos y bebidas, desarrollando las herramientas para la adecuada supervisión del servicio de atención al comensal, analizando y comprendiendo los factores básicos que proporcionan satisfacción a los clientes para identificarlo como ventaja competitiva en la industria hotelera. Las estrategias de enseñanza serán a través de clase magistral, mapas mentales, sinópticos, dinámicas, trabajos colaborativos, participaciones en clase y evaluaciones digitales. Las evaluaciones se realizarán a partir de listas de cotejo, rúbricas, portafolio de evidencias, guías de observación y evaluaciones de conocimientos.

**Formación Específica**

| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | SEP | SATCA |
| Planeación estratégica de servicios turísticos | AFDEAH-07 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |

El propósito de esta experiencia educativa es obtener competencias para desarrollar, implementar y gestionar estrategias organizacionales a través de diversas actividades como diagnósticos organizacionales, elaboración de filosofía organizacional, planes de acción e indicadores, análisis internos y externos, que permitirán la elaboración de propuestas de mejora y/o el planteamiento de un plan de negocio que contribuyan al posicionamiento de una organización en el área turística, bajo la mediación académica por medio de análisis, dinámicas de grupo, investigaciones, ensayos, lecturas y un proyecto integrador que permitirá la construcción de conocimientos teóricos y prácticos, mismos que serán evaluados a partir de coevaluaciones y heteroevaluaciones utilizando de listas de cotejo, portafolio de evidencias, planteamiento de proyectos, mapas conceptuales y mentales, pruebas escritas.

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Grupos y convenciones | AFDEAH-22 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado comprenda e identifique al turismo de reuniones como un área relevante por lo que adquirirá las competencias necesarias para planificar, organizar, gestionar y manejar grupos en la realización de eventos como congresos, convenciones y viajes de incentivos, dirigidos a diferentes sectores de la sociedad. Se aplicarán técnicas y estrategias que permitan proponer iniciativas novedosas e interesantes para fortalecer esta área del sector turístico y hotelero. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, lecturas, problemas con datos reales (bajo la mediación docente y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes, portafolio de actividades, rúbricas, organización de evento. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Sostenibilidad y Responsabilidad Social en los hoteles | AFDEAH-23 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es adquirir las competencias básicas para comprender los conceptos de la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial, así como la importancia de su implementación en los centros de hospedaje, como forma de gestión esencial para un desarrollo armónico, equitativo, ético y sostenible, que además considera las expectativas de los grupos de interés y la contribución para una mejor calidad de vida del capital humano y preservación del medio ambiente. Por medio del aprendizaje basado en problemas y el estudio de casos, sensibiliza al alumnado sobre la necesidad de ejercer el liderazgo de gestión con enfoque socialmente responsable en el entorno profesional; lo cual implica actuar con compromiso con la legalidad, la integración social, el medio ambiente y los principios de sostenibilidad. El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes, portafolio de actividades, rúbricas. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Análisis de políticas turísticas mundiales | AFDEAH-25 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es desarrollar en el estudiantado competencias que les permitan analizar ampliamente las políticas del sector turístico a nivel mundial para comprender las tendencias, problemáticas y sus vínculos con lo que ocurre en la realidad nacional, regional y local. Esto para coadyuvar en la toma de decisiones e innovación al interior de empresas turísticas, particularmente de hospedaje. La construcción de los conocimientos teóricos y prácticos se realiza a través de lecturas dirigidas, ejercicios prácticos y estudios de caso. La apropiación del conocimiento y el progreso de las habilidades y competencias por parte del estudiantado, evaluará a través de tareas, ensayos y exámenes, los cuales conformarán el portafolio de evidencias de cada estudiante. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Inglés aplicado al turismo | AFDEAH-24 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es mejorar y ampliar las habilidades de comunicación en ámbitos semi-especializados del turismo, de forma oral y escrita, según el nivel B1 y superior, en idioma inglés, con aplicación fluida del vocabulario técnico correspondiente, con atención y respeto a las normas gramaticales, vocabulario técnico propio y capacidad para abordar diversos temas de la disciplina. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, conversaciones, lecturas (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes de opción múltiple, portafolio de actividades, conversación, rúbricas. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Razonamiento matemático para negocios turísticos | AFDEAH-04 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es desarrollar en el estudiantado competencias que les permitan identificar soluciones a problemas y la generación de conclusiones pertinentes mediante un razonamiento formal, que pueda ser aplicado en lo general y en particular en el área de los negocios turísticos, partiendo de reconocer las necesidades y oportunidades en el sector. Fortaleciendo las capacidades de los alumnos en torno a la abstracción, toma de decisiones, análisis, síntesis, predicción, sistematización y la resolución de problemas de orden lógico. La construcción de los conocimientos teóricos y prácticos se realiza a través de lecturas dirigidas, ejercicios prácticos y estudios de caso. La apropiación del conocimiento y el progreso de las habilidades y competencias por parte de los (las) estudiantes, evaluará a través de tareas, ejercicios y exámenes, los cuales conformaran el portafolio de evidencias de cada estudiante. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Perfil y comportamiento del turista | AFDEAH-18 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado conozca y aplique distintas técnicas para la identificación y análisis del comportamiento del (a) turista, de tal forma que reconozca y comprenda todas las variables conductuales que intervienen en el proceso de decisión de compra o consumo. Relacionará la importancia de manejar de forma estratégica las variables determinantes de la conducta del (a) turista para alcanzar los objetivos de toda la empresa y generar una mejora constante a través de su aplicación en la hotelería. El aprendizaje se evaluará mediante portafolio de evidencias, ensayos, reportes de lectura, resolución de ejercicios, examen. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Temas selectos de Administración Hotelera 1 | AFDEAH-26 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es potenciar el desarrollo eficiente del dominio de Calidad en el servicio al cliente, demostrando capacidad de aplicar conocimientos, habilidad para trabajar de forma autónoma, capacidad de toma de decisiones. Capacidad de análisis de las nuevas tendencias del sector. La construcción de los conocimientos teóricos y prácticos se realiza a través de lecturas dirigidas, ejercicios prácticos y estudios de caso. La apropiación del conocimiento y el progreso de las habilidades y competencias por parte de los (las) estudiantes, evaluará a través de tareas, ensayos, reportes y exámenes, los cuales conformarán el portafolio de evidencias de cada estudiante. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Temas selectos de Administración Hotelera 2 | AFDEAH-27 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es potenciar el desarrollo eficiente del dominio de Gestión empresarial sostenible, demostrando capacidad de aplicar conocimientos, habilidad para trabajar de forma autónoma, capacidad de toma de decisiones. Capacidad de análisis de las nuevas tendencias del sector. La construcción de los conocimientos teóricos y prácticos se realiza a través de lecturas dirigidas, ejercicios prácticos y estudios de caso. La apropiación del conocimiento y el progreso de las habilidades y competencias por parte de los (las) estudiantes, evaluará a través de tareas, ensayos, reportes y exámenes, los cuales conformarán el portafolio de evidencias de cada estudiante. | | | | | | |

| Formación Específica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Temas selectos de Administración Hotelera 3 | AFDEAH-28 | 4 | 3 | 7 | 7 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es potenciar el desarrollo eficiente del dominio de Comercialización y promoción, demostrando capacidad de aplicar conocimientos, habilidad para trabajar de forma autónoma, capacidad de toma de decisiones. Capacidad de análisis de las nuevas tendencias del sector. La construcción de los conocimientos teóricos y prácticos se realiza a través de lecturas dirigidas, ejercicios prácticos y estudios de caso. La apropiación del conocimiento y el progreso de las habilidades y competencias por parte de los (las) estudiantes, evaluará a través de tareas, ensayos, reportes y exámenes, los cuales conformarán el portafolio de evidencias de cada estudiante. | | | | | | |

| FORMACIÓN ESPECÍFICA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE A LA SEMANA | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Gastronomía | AFDEAH-14 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado adquiera los conocimientos teóricos y prácticos para conocer y desarrollar los diferentes estilos de cocina, modos de elaboración y presentación de alimentos, seleccionará los servicios más adecuados para el desarrollo de un concepto gastronómico; con el objetivo de optimizar los recursos y provocando que el impacto visual del mismo sea de la satisfacción de los clientes. Las estrategias de enseñanza serán a través de clase magistral, prácticas, mapas mentales, sinópticos, dinámicas, trabajos colaborativos, participaciones en clase y evaluaciones digitales. Las evaluaciones se realizarán a partir de prácticas, exposiciones, listas de cotejo, rúbricas, portafolio de evidencias, guías de observación y evaluaciones de conocimientos. | | | | | | |

## Formación Multidisciplinaria

| FORMACIÓN MULTIDISCIPLINARIA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE A LA SEMANA | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Estadística | AFDMD-154 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es utilizar métodos gráficos, medidas de tendencia central y de dispersión para organizar e interpretar datos; identificar las bases racionales, para la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre, fundamentar la toma de decisiones, a través de los conceptos, principios y herramientas de la estadística inferencial relacionados con el turismo y la hotelería. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, problemas con datos (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes de opción múltiple, portafolio de actividades. | | | | | | |

| FORMACIÓN MULTIDISCIPLINARIA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE A LA SEMANA | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Metodología de la investigación | AFDMD-155 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado desarrolle competencias para realizar investigaciones con bases científicas, utilizando fuentes de información confiables; obtener habilidades para analizar, discutir y argumentar razonamientos; diseñar instrumentos de investigación cuantitativos y cualitativos específicos, orientados a resolver problemas; aplicar técnicas de investigación científica para determinar el tema y el estado del conocimiento del fenómeno a investigar, administrando diversas técnicas de investigación de campo y documental, realizar juicios evaluativos balanceados y presenta resultados válidos. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, lecturas, problemas con datos (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante proyecto de investigación, ejercicios, exámenes, portafolio de actividades, y rúbricas. | | | | | | |

| FORMACIÓN MULTIDISCIPLINARIA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE A LA SEMANA | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Mercadotecnia digital | AFDMD-156 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es diseñar estrategias de mercadotecnia, basadas en Internet; utilizando la tecnología como instrumento de gestión en la industria hotelera y turística; comunicar información general y específica de la industria en forma escrita, adecuada y correcta; proponer páginas web en función de la industria turística. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, simulación y prácticas en laboratorio de cómputo (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes, portafolio de actividades. | | | | | | |

| FORMACIÓN MULTIDISCIPLINARIA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE ESTUDIO INDEPENDIENTE A LA SEMANA | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Taller de investigación de mercados | AFDMD-157 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es identificar los diferentes tipos de estrategias de mercadotecnia, consistentes en el mercado meta, posicionamiento y la mezcla de mercadotecnia, atendiendo a las necesidades de las organizaciones, según su entorno y apegándose a la normatividad vigente; definir objetivos, estrategias y políticas comerciales; aplicar técnicas pertinentes de mercadeo para el diseño de planes de mercadotecnia que permitan a las organizaciones posicionarse exitosamente con base a las regulaciones a nivel nacional o internacional. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, estudios de casos, problemas con datos, visitas de campo o virtuales (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante ejercicios, exámenes de opción múltiple, portafolio de actividades, rúbricas. | | | | | | |

## Formación Práctica

| FORMACIÓN PRÁCTICA | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ASIGNATURA | CLAVE | HORAS DE MEDIACIÓN DOCENTE A LA SEMANA | HORAS DE TRABAJO DE CAMPO PRÁCTICO SUPERVISADO | TOTAL DE HORAS A LA SEMANA | CRÉDITOS | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| **ESTANCIA** | **AFDPAH-04** | **1** | **39** | **40** | **40** | **13** |
| El propósito de esta experiencia educativa es aplicar conocimientos adquiridos en aula, en puestos de supervisión en un hotel que cuente con convenio con la UQRoo, con la finalidad de que el estudiantado adquiera habilidades y valores de dichos establecimientos, a través de vivir la experiencia de la atención directa con huéspedes. Desarrollará herramientas para la resolución de situaciones que implica el servicio de la hospitalidad; concientizarse del impacto de su trabajo, tanto individual como colectivo en la obtención de resultados para el área y la organización. Las y los estudiantes asisten al hotel 40 horas semanales durante un ciclo escolar de 16 semanas. Para la evaluación preparan un reporte mensual de actividades realizadas en los formatos oficiales de la Universidad, los cuales son revisados por el/la docente a cargo de la materia y validados por quien les supervise en el hotel. La calificación final se obtiene a partir de la evaluación del (a) supervisor (a) del hotel y del (a) docente. Así mismo, debe emitirse una carta de liberación por parte del hotel. La inscripción a la asignatura está sujeta a los criterios que la academia establezca. | | | | | | |

| Formación Práctica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Seminario de Investigación turística I | AFDPAH-02 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es convertir un problema empírico en un objeto de investigación científica. Hacer distinciones y conexiones relevantes, distinguir aspectos que son diferentes o establecer conexiones entre temas; formular inquietudes a partir de detectar discrepancias en la información o el análisis de una situación problemática; realizar síntesis documental y comentarios sobre el tema; plantear una argumentación en función de puntos de respaldo, con hipótesis o supuestos; argumentar con evidencias, explicar las ideas haciendo referencias a hechos y pruebas concretas. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, lecturas, redacción (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante documento escrito con avances, portafolio de actividades, presentación de avances. | | | | | | |

| Formación Práctica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Seminario de Investigación turística II | AFDPAH-03 | 4 | 2 | 6 | 6 | 6 |
| El propósito de esta experiencia educativa es elaborar un documento: artículo científico, tesis, monografía o plan de negocios, resultado de una investigación sobre el sector turístico, para sintetizar y sistematizar los conocimientos adquiridos previamente, demostrando la capacidad de análisis, habilidad para problematizar y resolver problemas, así como suficiencia en el proceso de lectura y escritura académica. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante ejercicios prácticos, tareas, lecturas, redacción (bajo la mediación de un académico y de estudio independiente). El aprendizaje se evalúa mediante documento escrito terminado y aprobado con las características definidas por la academia, portafolio de actividades, presentación de avances. Se requiere aprobar Seminario de Investigación turística I | | | | | | |

| Formación Práctica | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asignatura | Clave | Horas de Mediación Docente a la semana | Horas de estudio independiente a la semana | Total de Horas a la semana | Créditos | |
| | | | | | SEP | SATCA |
| Servicio social | AFDPAH-01 | 0 | 30 | 30 | 30 | 10 |
| El propósito de esta experiencia educativa es que el estudiantado desarrolle competencias para fortalecer la formación integral por medio de la vinculación con la realidad, con la aplicación de conocimientos y habilidades; desarrollar una responsabilidad y compromiso social; identificar la realidad social y realizar actividades vinculadas a problemas o necesidades sociales del sector hotelero. Se construyen conocimientos teóricos y prácticos mediante actividades de servicio social en instituciones públicas. El aprendizaje se evalúa mediante reporte del supervisor responsable.<br>La evaluación se realizará a partir de la presentación de un informe por parte del estudiante, que haga constar el cumplimiento de las horas señaladas, mediante documento validado en el área de servicio social de la UQRoo. Requisitos de inscripción y acreditación: establecidos por la normatividad correspondiente y los acuerdos de la academia de Administración Hotelera. | | | | | | |

## h) Actividades Extracurriculares

El PEAH no tiene contempladas como obligatorias asignaturas extracurriculares, solo se consideran como tal las asignaturas ofertadas por otras licenciaturas de la UQRoo, del departamento de apoyo académico de la Institución, o de otras universidades nacionales o internacionales, así como la participación en eventos académicos.

## i) Líneas de Generación y Aplicación Innovadora del Conocimiento

- **Gestión hotelera y servicio al cliente**. Análisis de las transformaciones en la operación y administración de la hotelería.
- **Comercialización y promoción turística**. Análisis del vínculo entre la mercadotecnia y la actividad turística.
- **Estudios socioambientales del turismo.** Análisis de las problemáticas ambientales y sociales generadas a partir del impulso de la actividad turística.
- **Innovación educativa.** Educación superior y turismo. Análisis de las problemáticas y tendencias en la educación superior, con énfasis en la industria turística.

# IV. Requisitos de Titulación

## a) Requisitos de Normatividad

Los que establezca el programa educativo, así como el cumplimiento de los requisitos para titulación establecidos en la Legislación Universitaria vigente.

## b) Tabla de equivalencias

| Asignatura Plan de Estudio Anterior | | Créditos | Asignatura Actual | | Créditos (SEP) |
|---|---|---|---|---|---|
| Año 2014 | | | | | |
| Clave | Nombre de asignatura | | Clave | Nombre de asignatura | |
| AD-156 | Administración | 6 | AFDEAH-01 | Introducción a la Administración Hotelera | 6 |
| AG-108 | Escritura y comprensión de textos | 6 | AFB | Formación básica 1 | 6 |
| AG-109 | Matemáticas | 7 | AFDEAH-04 | Razonamiento matemático para negocios turísticos | 6 |
| AD-106 | Introducción a la economia | 6 | AFDEAH-05 | Economía para el turismo | 6 |
| AG-107 | Lógica | 6 | AFB | Formación básica 2 | 4 |
| ACP-144 | Contabilidad básica y administrativa | 6 | AFDEAH-11 | Contabilidad básica y administrativa para hoteles | 6 |
| AG-112 | Métodos y técnicas de investigación | 6 | AFDMD-155 | Métodología de la investigación | 6 |
| ACP-149 | Estadística | 6 | AFDMD-154 | Estadística | 6 |
| ACPAH-103 | Historia y patrimonio turístico nacional | 6 | AFDEAH-08 | Patrimonio Turístico | 6 |
| ACPAH-112 | Legislación hotelera | 6 | AFDEAH-06 | Entorno legal del turismo | 6 |
| AD-162 | Cultura de calidad | 6 | AFDEAH-10 | Calidad en el servicio | 6 |
| ACPAH-116 | Servicio al cliente | 6 | | | |
| ACPAH-108 | Protocolo | 6 | AFDEAH-19 | Organización Eventos | 7 |
| ACPAH-118 | Sistemas de distribución global | 6 | AFDEAH-12 | Software para el turismo | 6 |
| ACPAH-106 | Sistemas de información para la industria turística | 6 | | | |
| ACPAH-107 | Turismo ecológico | 6 | AFDEAH-03 | Sostenibilidad en el ámbito Turístico | 6 |
| ACPAH-105 | Control de gestión | 6 | AFDEAH-07 | Planeación estratégica de servicios turísticos | 6 |
| AD-160 | Administración estratégica | 6 | | | |
| ACPAH-114 | Gestión de alimentos y bebidas I | 6 | AFDEAH-20 | Administración de Alimentos y Bebidas | 6 |
| ACPAH-111 | Servicio de ama de llaves | 6 | AFDEAH-13 | Gestión de Ama de Llaves | 6 |
| AD-161 | Administración de talento humano | 6 | AFDEAH-17 | Atracción de talento para hoteles | 6 |
| AG-110 | Ética | 6 | AFB | Formación básica 3 | 4 |
| AD-159 | Liderazgo | 6 | AFB | Formación básica 4 | 4 |
| AD-158 | Comunicación en el ámbito profesional | 6 | | | |
| ACPAH-109 | Gatronomia I | 6 | AFDEAH-14 | Gastronomía | 6 |

| Asignatura Plan de Estudio Anterior Año 2014 | | Créditos | Asignatura Actual | | Créditos (SEP) |
|---|---|---|---|---|---|
| Clave | Nombre de asignatura | | Clave | Nombre de asignatura | |
| ACPAH-100 | Servicios de hospedaje I | 6 | AFDEAH-09 | Gestión de recepción y reservaciones | 6 |
| ACPAH-113 | Promoción y publicidad turística | 6 | AFDEAH-16 | Marketing Turístico | 6 |
| ACPSC-139 | Seminario de mercadotecnia | 8 | | | |
| | | | AFDMD-156 | Mercadotecnia Digital | 6 |
| AD-157 | Administración financiera | 6 | AFDEAH-15 | Finanzas para hoteles | 6 |
| ACPAH-117 | Desarrollo de emprendedores | 6 | AFB | Formación básica 5 | 6 |
| AG-108 | Seminario de problemas regionales | 8 | AFDEAH-21 | Impactos del Sector Turístico | 6 |
| ACPAH-123 | Seminario de tesis I | 8 | AFDPAH-02 | Seminario de investigación Turística I | 6 |
| ACPAH-124 | Seminario de tesis II | 6 | AFDPAH-03 | Seminario de Investigación Turística II | 10 |
| ACPAH-125 | Estancia I | 27 | AFDPAH-04 | Estancia | 40 |
| ACPAH- | Estancia II | 27 | | | |
| AG-151 | Inglés introductorio | 6 | AFBLAE-200 | Inglés introductorio | 6 |
| AG-152 | Inglés básico | 6 | AFBLAE-201 | Inglés básico | 6 |
| AG-153 | Inglés preintermedio | 6 | AFBLAE-202 | Inglés preintermedio | 6 |
| AG-154 | Inglés intermedio | 6 | AFBLAE-203 | Inglés intermedio | 6 |
| AG-155 | Inglés posintermedio | 6 | AFBLAE-208 | Inglés posintermedio | 6 |
| AG-156 | Inglés avanzado | 6 | AFDEAH-24 | Inglés aplicado al turismo | 6 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 1 | 2 | AFI | Formación integral 1 | 4 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 2 | 2 | | | |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 3 | 2 | AFI | Formación integral 2 | 4 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 4 | 2 | | | |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 5 | 2 | AFI | Formación integral 3 | 4 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 6 | 2 | | | |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 7 | 2 | AFI | Formación integral 4 | 4 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 8 | 2 | | | |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 9 | 2 | AFI | Formación integral 5 | 4 |
| AAAC/AAAD | Culturales y deportivas 10 | 2 | | | |
| | | | AFDPAH-01 | Servicio social | 30 |
| | | | AFDEAH-25 | Análisis de Políticas Turísticas Mundiales | 6 |
| | | | AFDEAH-23 | Sostenibilidad y Responsabiidad Social en los hoteles. | 6 |
| | | | AFDEAH-22 | Grupos y convenciones | 6 |
| | | | AFDEAH-26 | Temas selectos de administración hotelera 1 | 7 |
| | | | AFDEAH-27 | Temas selectos de administración hotelera 2 | 7 |

| Asignatura Plan de Estudio Anterior Año 2014 | | Créditos | Asignatura Actual | | Créditos (SEP) |
|---|---|---|---|---|---|
| Clave | Nombre de asignatura | | Clave | Nombre de asignatura | |
| | | | AFDEAH-28 | Temas selectos de administración hotelera 3 | 7 |
| | | | AFDMD-157 | Taller de investigación de mercados | 6 |
| | | | AFDEAH-18 | Perfil y comportamiento del turista | 6 |
| | | | AFDEAH-02 | Fundamentos del Turismo | 6 |

# V. Plan de Evaluación y Actualización

La evaluación y actualización del PEAH se realizará conforme la normativa institucional, así como las recomendaciones de organismos evaluadores como CONAET.

Para la UQRoo, los planes de estudio deben ser revisados, evaluados, actualizados o modificados cada 5 años como máximo. Estas actualizaciones deben ser aprobados en el Consejo Divisional respectivo, previo trabajo de las áreas académicas de los Departamentos de la División. De manera complementaria es necesario llevar a cabo reuniones con egresados, empleadores y la academia, para conocer las necesidades de actualización en el mismo periodo señalado.

# VI. Bibliografía

## Referencias


Centro de Estudios de las Finanzas Públicas de la Cámara de Diputados (2018). Análisis sobre la situación económica 2018 y perspectiva 2019. Poder legislativo. https://www.cefp.gob.mx/new/economia_productos.php

Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística (2019). *Informe final del proceso de evaluación con fines de acreditación del programa educativo de la licenciatura en Administración Hotelera*. [Documento de circulación limitada]

DATATUR (2020). *Compendio estadístico del turismo en México 2020*. Gobierno de México. https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/CompendioEstadistico.aspx

DOF (2021). *Programa sectorial de educación 2020-2024*. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/562380/Programa_Sectorial_de_Educaci_n_2020-2024.pdf

Escobar, R., Escobar-Escobar, M. (2016). Estado del arte para estudiar la administración: aporte en la profesionalización. *Revista Libre Empresa, 13* (2), 41-55 http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2016.v13n2.26203

Grupo Especial sobre educación superior y sociedad. (2000). *La educación superior en los países en desarrollo: peligros y promesas*. Banco mundial. https://www.ses.unam.mx/curso2016/pdf/12-ago-GrupoEspecial.pdf

IDEFIN (2019). *Indicadores económicos*. *Gobierno de Quintana Roo*. https://qroo.gob.mx/idefin/indicadores-economicos/

INEGI (2019). *Establecimientos y trabajadores por identidad*. Gobierno de México. https://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/economia/ue.aspx?tema=me&e=23

INEGI (2019b). *Resultados de la encuesta nacional de ocupación y empleo*. Comunicado de prensa 399/19. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/enoe_ie/enoe_ie2019_08.pdf

INEGI (2020). *Participación del sector en la economía*. https://www.inegi.org.mx/temas/turismosat/#Tabulados

INEGI (2022). *Indicador trimestral de la actividad económica estatal Quintana Roo*. Comunicado de prensa 218/22. https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2022/itaee/itaee2022_04_QRoo.pdf

Kent, P. (2020). Gestión y evaluación de la sustentabilidad organizacional. *Ciencias administrativas*. Núm. 15. Pp. 1-11 Universidad Nacional de la Plata.

Mariño, J., Hernández, J., Campón, A., Folgado, A. (s.f.). *El impacto de la RSC en la industria hotelera: estado del arte. IX Jornadas de investigación en turismo*. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/52757/mariño-romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Olivares, J. (2010). *La matriz insumo producto del estado de Quintana Roo, 2003*. (Tesis de maestría no publicada). Universidad de Quintana Roo. http://risisbi.uqroo.mx/handle/20.500.12249/95

Rosales, R. (2022). *Estados turísticos presentan signos de recuperación económica*. El Economista. https://www.eleconomista.com.mx/estados/Estados-turisticos-presentan-signos-de-recuperacion-economica-20220130-0085.html

SDS Yucatán (2020). *Yucatán, Campeche y Quintana Roo, unidos contra el cambio climático.* https://sds.yucatan.gob.mx/noticias/noticia-detalles.php?IdNoticia=607

Secretaría de Educación Pública (2017). *Modelo Educativo para la educación obligatoria*. Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207252/Modelo_Educativo_OK.pdf

Secretaría de Educación Pública (2021). *Principales cifras del sistema educativo nacional 2020-2021.* http://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/estadistica_e_indicadores/principales_cifras/principales_cifras_2020_2021_bolsillo.pdf

SEDETUR (2019). *¿Cómo vamos en turismo de Quintana Roo?* Gobierno de Quintana Roo http://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/COMO_VAMOS_ENERO_NOVIEMBRE_2019.pdf

SEDETUR (2021). *Indicadores turísticos enero-diciembre 2021.* https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/Indicador-Tur-EneDic-2021.pdf

SEQ, (2022). *Actualización del programa sectorial de educación pública de calidad 2016-2022.* Gobierno de Quintana Roo https://qroo.gob.mx/icatqr/wp-content/icatqr/uploads/2021/03/Programa-Sectorial-de-Educación-Pública-de-Calidad-Actualización-060820.pdf

Tobón, S. (2014). *Proyectos formativos. Teoría y metodología*. Pearson.

Tobón, S. (2017*). Ejes esenciales de la sociedad del conocimiento y la socioformación*. Mount Dora: KResearch.

Tobón, S.; González, L.; Nambo, J. S. & Vázquez Antonio, J. M. (2015). La Socioformación: Un Estudios Conceptual. *Paradigma*. *36* (1). http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011225120150001000002&lng=es&nrm=iso

Tünnermann, C. (2000). El nuevo concepto de la extensión universitaria y difusión cultural y su relación con las políticas de desarrollo cultural en América Latina. *Anuario de Estudios Centroamericanos*, 4: 93-126.

Universidad de Quintana Roo (2021b). *Modelo educativo y modelo académico*. https://www.uqroo.mx/modeloeducativo/2021/Modelo%20Educativo%20Academico.pdf

Universidad de Quintana Roo (2021c). *Plan institucional de desarollo estratégico 2021-2024*. (Documento interno)

Universidad de Quintana Roo (2021d). *Plan de desarrollo estratégico 2021-2024 de la licenciatura en Administración Hotelera*. (Documento interno)

Universidad de Quintana Roo (2021e). *Reglamento de estudios superiores*. https://www.uqroo.mx/leyes/reglamentos/Reglamento%20Estudios%20Superiores%20UQROO(2).pdf

Universidad de Quintana Roo. (2010). *Modelo Educativo*. Resumen aprobado por el HCU. Chetumal: UQRoo. (Documento interno).

Universidad de Quintana Roo. (2019). *Campus Playa del Carmen*. Disponible en: https://www.uqroo.mx/unidad-academica-playa-del-carmen/antecedentes-unidad-playa-del-carmen/

Universidad de Quintana Roo. (2021). *ABC de la reorganización académica: aspectos básicos y dudas frecuentes*. (Documento interno).

## Bibliografía Básica

Benseny, G. (2007). El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. *Aportes y transferencias*, *11*(2), 13-34.

Bórquez, M. H. P., Amaral, J. B., & Carmona, J. B. G. (2019). Evolución de las Estrategias de Desarrollo Turístico en México. *KIKAME*, 4(4), 6-18.

Centro de Estudios Superiores en Turismo (2020). *Estudio de gran visión del turismo en México: perspectiva 2020*. Secretaría de Turismo. https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/4858_002.pdf

Magaña-Carrillo, I. (2009). La política turística en México desde el modelo de calidad total: un reto de competitividad. *Economía, sociedad y territorio*, 9(30), 515-544.

Martínez, D. W. A. y Perafán, L. A. L. (2018). Postsostenibilidad. *Notas antropológicas para imaginar otros futuros comunes*. Editorial Unimagdalena.

Mujica, M., Ibañez, N. & Castillo R. (2018). La administración como disciplina científica transdisciplinaria y compleja: un estudio latinoamericano. *Negotium*, (40), 5-27.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

Boulevard Bahía s/n esq. Ignacio Comonfort, col. Del Bosque
C.P. 77019, Chetumal, Quintana Roo, México
Tel. 01 983 83 50300
**www.uqroo.mx**