

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Administración de capital humano
2. Competencias	Administrar la operación de las organizaciones turísticas a través de herramientas y técnicas especializadas, verificando el cumplimiento de los estándares establecidos para contribuir a la diversificación de la oferta turística y el desarrollo del sector.
3. Cuatrimestre	Tercero
4. Horas Prácticas	42
5. Horas Teóricas	18
6. Horas Totales	60
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno elaborará un plan de acciones de mejora del capital humano a través de los procesos de desarrollo organizacional para potencializar las oportunidades de crecimiento de la organización turística y sus colaboradores

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Gestión del capital humano.	6	4	10
II. Descripción y análisis de puestos.	14	6	20
III. Liderazgo y desarrollo de capital humano	22	8	30
Totales	42	18	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	I. Gestión del capital humano.
2. Horas Prácticas	6
3. Horas Teóricas	4
4. Horas Totales	10
5. Objetivo	El alumno realizará requisiciones de personal para atender las necesidades de la organización turística.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción a la Administración del capital humano.	Identificar los conceptos y evolución histórica de la administración del capital humano.		Analítico Organizado

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Planeación del capital humano.	<p>Describir los objetivos e importancia de la planeación del capital humano.</p> <p>Identificar el proceso de planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta de los pronósticos y planes de desarrollo de la organización: objetivos en general, ventas, producción, cambios tecnológicos y estructurales. - Determinación de los requerimientos de personal: habilidades, capacidades, actitudes, aptitudes, conocimientos y características físicas. - Determinación de las características del personal actual. - Comparación entre los requerimientos de personal y las características del personal que labora en la empresa. 	Realizar requisiciones de personal del área turística.	<p>Analítico</p> <p>Capacidad para planear</p> <p>Organizado</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de pronósticos y planes de desarrollo de una organización turística, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none">- Requisición de personal que integre: habilidades, conocimientos, capacidades, actitudes y características físicas.- Justificación	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar el concepto y evolución de administración de capital humano.2. Comprender los objetivos e importancia de la planeación del capital humano.3. Comprender el proceso de planeación.4. Elaborar requisiciones de personal.	<p>Estudio de casos Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Tareas de investigación Ejercicios prácticos	Cañón Computadora Pintarrón Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	II. Descripción y análisis de puestos.
2. Horas Prácticas	14
3. Horas Teóricas	6
4. Horas Totales	20
5. Objetivo	El alumno evaluará puestos de trabajo para garantizar la operación de las áreas de la organización turística.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Descripción de puestos.	Identificar el concepto e importancia de la descripción de puestos. Explicar la estructura de la descripción de puestos: - Puesto - Área - Funciones generales y específicas - Justificación de la actividad - Responsabilidades	Elaborar perfil de puestos acorde a las necesidades de la organización.	Analítico Capacidad para planear Toma de decisiones Trabajo en equipo Objetivo Organizado Responsable

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Análisis de puestos.	<p>Identificar la importancia y funcionalidad del análisis de puestos.</p> <p>Identificar las principales técnicas de análisis de puestos: entrevista personal o telefónica, observación, encuestas y cuestionario.</p> <p>Identificar los instrumentos del análisis de puestos y su aplicación: guías de entrevista, cuestionarios, guías de observación, listas de cotejo y flujogramas.</p>	Evaluar las actividades de acuerdo a la descripción de puesto en una organización turística.	<p>Analítico</p> <p>Crítico</p> <p>Capacidad para planear</p> <p>Organizado</p> <p>Objetivo</p> <p>Trabajo en equipo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso, elaborará un reporte de tres puestos de diferentes rangos de una organización turística que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puesto, - Jefe inmediato, - Códigos, - Conocimientos, habilidades, - Nivel de estudios, - Actividades eventuales, - Actividades periódicas, - Interrelación con otros departamentos, - Técnica e instrumentos de análisis de puesto - Conclusión 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el concepto de descripción de puesto. 2. Comprender la estructura de la descripción de puestos. 3. Identificar el concepto de análisis de puesto. 4. Comprender procedimiento de análisis de puesto. 5. Relacionar las actividades con las funciones del puesto. 	<p>Estudios de Casos Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Ejercicios prácticos Equipos colaborativos	Cañón Computadora Pintarrón Internet Impresos de casos

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	III. Liderazgo y desarrollo de capital humano.
2. Horas Prácticas	22
3. Horas Teóricas	8
4. Horas Totales	30
5. Objetivo	El alumno propondrá acciones de liderazgo y motivación para mejorar el desempeño del capital humano.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Liderazgo para la toma de decisiones	Describir la importancia del liderazgo y los diferentes estilos en el trabajo en equipo. Identificar el proceso de la negociación y comunicación asertiva en la toma de decisiones.	Proponer un estilo de liderazgo acorde al equipo de trabajo. Elaborar un proceso de la toma de decisiones.	Líder Actitud de servicio Responsable Toma de decisiones Trabajo en equipo Objetivo Proactivo Analítico Capacidad para planear
Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)	Identificar los conceptos de: - Capacitación. - Detección de necesidades de capacitación (DNC). - Desarrollo profesional. Explicar la importancia de la detección de necesidades de capacitación. Describir la importancia de un programa de capacitación y sus elementos.		Analítico Objetivo Toma de decisiones Trabajo en equipo Responsable Organizado

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Desempeño del capital humano	<p>Identificar los conceptos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Evaluación del desempeño - Motivación - Compensación <p>Describir los métodos de evaluación del desempeño y sus características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escalas gráficas - Elección forzada - Investigación de campo - Incidentes críticos <p>Identificar los tipos de motivación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intrínseca - Extrínseca 	Elaborar métodos de evaluación acorde a las necesidades de la empresa.	<p>Líder</p> <p>Actitud de servicio</p> <p>Analítico</p> <p>Respetuoso</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Proactivo</p> <p>Responsable</p> <p>Capacidad para planear</p> <p>Organizado</p> <p>Critico</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un ejercicio práctico, elaborará un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuesta de estilo de Liderazgo - Proceso de toma de decisiones - Descripción del método de evaluación del desempeño - Resultados de la aplicación - Propuesta de motivación y compensación al colaborador - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la importancia de liderazgo dentro del trabajo en equipo. 2. Comprender el proceso de la toma de decisiones. 3. Identificar los conceptos e importancia de capacitación, DNC y desarrollo profesional. 4. Identificar los conceptos e importancia de la evaluación del desempeño, motivación y compensación en el capital humano. 5. Comprender el procedimiento de evaluación de desempeño. 	<p>Casos práctico Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Ejercicios prácticos Equipos colaborativos	Cañón computadora Pintarrón Internet Impresos Material audiovisual

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
x		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Programar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando los recursos humanos, materiales, la demanda y perfil del turista para cumplir con las metas de la organización.	Elabora un programa que incluya: <ul style="list-style-type: none">- las actividades- objetivos y metas- asignación de recursos humanos,-recursos materiales-estimación de costos-cronograma
Gestionar los insumos de las áreas prestadoras de servicios considerando la programación de los recursos humanos, materiales, económicos y los estándares de calidad para garantizar la operación de la organización.	Elabora las requisiciones de personal, suministros y materias primas para la operación de: <ul style="list-style-type: none">-. Restaurantes y bares-. Agencias de viajes y transportación.-. Centros recreativos-. Oficinas de centros y convenciones y visitantes-. Hotelería
Supervisar las actividades de las áreas prestadoras de servicios considerando el programa de actividades y procedimientos de supervisión establecidos para lograr las metas y asegurar la calidad del servicio.	Elabora un reporte final de las actividades diarias que incluya: <ul style="list-style-type: none">-Listas de verificación.-Incidencias-Resultados obtenidos-Propuesta de acciones correctivas y de mejora
Evaluar la satisfacción del cliente mediante la aplicación de instrumentos de evaluación y su análisis para la toma de decisiones y propuesta de acciones de mejora.	Elabora un informe general que contenga: <ul style="list-style-type: none">-Resultados de los instrumentos aplicados-Interpretación de los índices de satisfacción del cliente.-Propuesta de acciones de mejora.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX

ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Chiavenato, Idalberto	(2006)	<i>Administración de Recursos Humanos</i>	México	México	McGraw Hill
Grados Espinosa, Jaime A.	(2004)	<i>Reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal</i>	DF	México	Manual Moderno
Muchinsky, Paul M.	(2007)	<i>Psicología aplicada al trabajo</i>	México	México	Thomson Iberoamericana
Chiavenato Idalberto	(2006)	<i>Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones</i>	México	México	McGraw Hill
Madrigal Torres Bertha E.	(2008)	<i>Habilidades Directivas</i>	México	México	McGraw Hill
Grados Espinosa, Jaime A.	(2006)	<i>Capacitación y Desarrollo de Personal</i>	México	México	Trillas

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA Y DE VINCULACIÓN DEL ÁREA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

F-CAD-SPE-23-PE-XXX