

**PROGRAMA EDUCATIVO:  
LICENCIATURA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO  
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

**PROGRAMA DE ASIGNATURA: CONSULTORÍA TURÍSTICA II**

**CLAVE: E-COT2-3**

<b>Propósito de aprendizaje de la Asignatura</b>		El estudiante establecerá las herramientas y metodologías aplicables en las distintas etapas de la consultoría turística a través de actividades significativas que contribuyan al desarrollo de estrategias turísticas efectivas y sostenibles.			
<b>Competencia a la que contribuye la asignatura</b>		Gestionar el desarrollo del sector turístico, considerando el emprendimiento colectivo, las políticas públicas, normativa aplicable, sistemas de calidad y herramientas tecnológicas vinculando el ámbito comunitario, empresarial e institucional para contribuir al crecimiento sustentable de los destinos.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	9	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje		Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I.	Diagnóstico organizacional y mejora continua	10	20	30
II.	Evaluación y seguimiento de la consultoría	10	20	30
III.	Nuevas tendencias y retos de la consultoría turística	5	10	15
<b>Totales</b>		<b>25</b>	<b>50</b>	<b>75</b>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Gestionar sistemas de calidad, distintivos y certificaciones turísticas considerando las necesidades de las organizaciones y comunidades, los ejes de la transformación digital y análisis de indicadores para la eficacia y el desarrollo económico y humano en los destinos con vocación turística.	Documentar procesos a través del análisis de datos, definición de procedimientos, resultados de auditorías internas y seguimiento a planes de acción para agregar valor a las organizaciones y competitividad a los destinos turísticos.	Diseña una propuesta de sistema de gestión integral de calidad que contenga: 1. Análisis del contexto 2. Área de implementación 3. Procesos aplicables 4. Matriz de responsabilidades y riesgos 5. Ruta crítica de trabajo y fechas de cumplimiento 6. Control de indicadores 7. Propuesta de acciones de mejora 8. Conclusiones
Ofrecer servicios de consultoría y asesoría a través de modelos de negocio, emprendimiento y metodologías ágiles para generar soluciones, esquemas de especialización y de economía social que impacten en el desarrollo sostenible de los destinos turísticos.	Formular proyectos de consultoría considerando las etapas del proceso de la consultoría, tendencias del sector y análisis de políticas públicas para el crecimiento y desarrollo sustentable de las organizaciones y sitios turísticos.	Diseña una propuesta de modelo de emprendimiento turístico que contenga: Datos generales Selección de metodologías ágiles para la definición del producto y/o servicio Desarrollo del modelo de negocios social CANVAS Descripción de procesos creativos para la ideación Propuestas de innovación Prototipado Evaluación Referencias.

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Diagnóstico organizacional y mejora continua					
Propósito esperado	El estudiante elaborará un diagnóstico organizacional para contribuir a la mejora continua en algún área de una organización turística.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	20	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
<p>Contacto inicial y determinación de objetivos de la consultoría.</p>	<p>Identificar el proceso e importancia de la primera interacción en los servicios de consultoría turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Rapport y presentación.</li> <li>-Planteamiento de necesidades</li> <li>-Intercambio de información</li> <li>-Establecimiento de acuerdos y compromisos</li> <li>-Cierre y despedida</li> </ul> <p>Describir el proceso y la estructura para determinar los objetivos de la consultoría turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Objetivos generales,</li> <li>-Objetivos específicos,</li> <li>-Objetivos SMART.</li> </ul>	<p>Formular los objetivos de la consultoría derivados del contacto inicial.</p>	<p>Desarrollar el pensamiento ético para su aplicación en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Actuar de manera responsable para contribuir de manera eficiente en el trabajo colaborativo.</p> <p>Desarrollar el pensamiento analítico para contribuir en la toma de decisiones pertinente.</p>
<p>Conceptualización e importancia del diagnóstico organizacional</p>	<p>Explicar el concepto e importancia del diagnóstico organizacional.</p>	<p>Demostrar la importancia de realizar un diagnóstico organizacional</p>	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Elementos que integran el diagnóstico organizacional	Identificar los elementos que integran el diagnóstico organizacional -Análisis de la estructura organizativa. -Evaluación de los recursos humanos. -Análisis de procesos y operaciones. -Revisión de la estrategia empresarial. -Análisis financiero. -Evaluación del entorno externo. -Evaluación de la satisfacción del cliente.	Estructurar los elementos que integran un diagnóstico organizacional.	
Modelos de diagnóstico	Comparar los distintos modelos de diagnóstico organizacional: -Diagnóstico cultural, -Diagnóstico específico, -Diagnóstico funcional, -Diagnóstico integral.	Elegir modelos de diagnóstico de acuerdo a las necesidades identificadas en las áreas y organizaciones turísticas.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Análisis de casos Aprendizaje basado en proyectos	Equipo de cómputo Proyector Internet Pintarrón Materiales impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante identifica la importancia y estructura del diagnóstico organizacional para la mejora continua en las organizaciones turísticas	<p>A partir de un caso práctico resultado de una visita, elaborar una propuesta de un diagnóstico organizacional que permita mejorar la satisfacción del cliente (interno o externo) incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Análisis de la estructura organizativa.</li> <li>-Evaluación de los recursos humanos.</li> <li>-Análisis de procesos y operaciones.</li> <li>-Revisión de la estrategia empresarial.</li> <li>-Análisis financiero.</li> <li>-Evaluación del entorno externo.</li> <li>-Evaluación de la satisfacción del cliente.</li> </ul>	<p>Lista de cotejo Rúbrica</p>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Evaluación y seguimiento de la consultoría					
Propósito esperado	El estudiante planeará la evaluación y seguimiento de las actividades de la consultoría turística para garantizar la mejora continua.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	20	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Planeación y propuesta de consultoría	<p>Explicar la importancia de la planeación en la consultoría turística</p> <p>Identificar la estructura de la propuesta de consultoría turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Objetivos SMART asignado al área correspondiente.</li> <li>-Resumen Ejecutivo.</li> <li>-Estrategias y Actividades para alcanzar objetivos.</li> <li>-Recursos a utilizar: financieros, humanos, tiempo, equipos, y otros.</li> <li>-Riesgos asociados a la ejecución del plan.</li> <li>-Factores de medición del plan.</li> </ul>	<p>Formular propuestas de consultoría turística considerando los elementos de la planeación.</p>	<p>Desarrollar el pensamiento ético para su aplicación en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Desarrollar el pensamiento ético para su aplicación en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Actuar de manera responsable para contribuir de manera eficiente en el trabajo colaborativo.</p> <p>Desarrollar la creatividad para formular propuestas de solución de problemas y desarrollo de proyectos.</p>
Herramientas y apoyos para la evaluación y seguimiento de la consultoría.	<p>Describir las herramientas y apoyos utilizados para la evaluación y seguimiento de la consultoría turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados de diagnósticos y/o certificaciones,</li> <li>-Benchmarking,</li> </ul>	<p>Seleccionar las herramientas y apoyos pertinentes para la evaluación y seguimiento de la consultoría turística.</p>	<p>Desarrollar el pensamiento analítico para contribuir en</p>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Balanced scorecard (BSC),</li> <li>-Cinco fuerzas de Porter,</li> <li>-Matriz de las nueve cajas de McKinsey,</li> <li>-Matriz BC.</li> <li>-Competencias fundamentales,</li> <li>-Checklists,</li> <li>-Análisis FODA,</li> <li>-Entrevistas,</li> <li>-Encuestas.</li> </ul>		la toma de decisiones pertinente.
Presentación y evaluación de resultados.	Explicar la importancia y las características de la presentación y evaluación de resultados en la consultoría turística.	Proponer recomendaciones para la presentación y evaluación de resultados.	
Cierre de la consultoría.	<p>Explicar los elementos que se consideran en el informe de cierre de la consultoría:</p> <p>Nombre del informe de consultoría.</p> <p>Objetivos para alcanzar en la consultoría.</p> <p>Resultados obtenidos en el trabajo de consultoría.</p> <p>Descripción del impacto que ha tenido la consultoría sobre la empresa.</p> <p>Plan (es) de acción.</p> <p>Demostración del trabajo realizado en los tiempos de plazos establecidos.</p>	Establecer acuerdos y lineamientos para el cierre de la consultoría turística.	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Análisis de casos Aprendizaje basado en proyectos	Equipo de cómputo Equipo multimedia Herramientas de tecnologías de información Proyector Internet Pintarrón Materiales impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante estructura propuestas de evaluación, seguimiento y cierre de las actividades de consultoría turística para garantizar la implementación y resultados esperados.	A partir de un portafolio de evidencias de prácticas identificar las herramientas para la evaluación, seguimiento y cierre de un proceso de consultoría turística que garantice el cumplimiento de los objetivos planteados. El portafolio incluirá: Portada Introducción. Descripción de las herramientas. Ejemplos Conclusiones Lista de referencias	Rúbrica. Lista de cotejo.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Nuevas tendencias y retos de la consultoría turística					
Propósito esperado	El estudiante identificará las nuevas tendencias de la consultoría turística para afrontar los retos y problemas contextuales actuales.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	5	Horas del Saber Hacer	10	Horas Totales	15

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Automatización e Inteligencia artificial	<p>Explicar la importancia de la automatización y la inteligencia artificial en la consultoría turística.</p> <p>Comparar herramientas y plataformas de la IA aplicables en el proceso de consultoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Genio,</li> <li>-Jaspe,</li> <li>-Pictoría,</li> <li>-Murf,</li> <li>-Lovo,</li> <li>-Aragón,</li> <li>-ChatGPT,</li> <li>-Mid-Journey,</li> <li>-Moonbeam,</li> <li>-Synthesia,</li> <li>-Hotpot,</li> <li>-BrandMark,</li> <li>-SlidesAI,</li> <li>-CrystalKnows.</li> </ul>	<p>Diseñar una propuesta de consultoría con el uso de la automatización y/o inteligencia artificial.</p>	<p>Desarrollar el pensamiento ético para su aplicación en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Actuar de manera responsable para contribuir de manera eficiente en el trabajo colaborativo.</p> <p>Desarrollar el pensamiento analítico para contribuir en la toma de decisiones pertinente.</p>

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Nuevos tipos de Consultoría	<p>Explicar los tipos de consultoría aplicables al sector turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Consultoría en gestión empresarial.</li> <li>-Consultoría en recursos humanos.</li> <li>-Consultoría en tecnologías de la información (TI)</li> <li>-Consultoría financiera.</li> <li>-Consultoría en marketing y ventas.</li> <li>-Consultoría en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial.</li> </ul>	Elegir el tipo de consultoría que se requiere para atender las necesidades y prioridades identificadas.	
Organismos y tendencias internacionales	<p>Distinguir los organismos internacionales que influyen en la consultoría turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Organización Internacional de Turismo Social (OITS),</li> <li>-Foro Económico Mundial (WEF),</li> <li>-Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC),</li> <li>-Grupo de Acción Regional de las Américas (GARA),</li> <li>-ONU Turismo,</li> <li>-Organización de Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE,</li> <li>-El Banco Mundial,</li> <li>-UCIN: Unión Mundial para la Naturaleza,</li> <li>-Instituto Internacional para la Paz a través del Turismo – IITP,</li> <li>-Unión Europea.</li> </ul> <p>Explicar los pilares de las tendencias en el sector turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sostenibilidad,</li> <li>-Tecnologías,</li> <li>-Ecología y medio ambiente.</li> </ul>	<p>Demostrar la influencia de los organismos internacionales en la consultoría turística.</p> <p>Determinar los elementos que dan sustento a las actividades turísticas para la formulación de mejoras a aplicar a través del proceso de consultoría.</p>	

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Equipos colaborativos Análisis de casos Aprendizaje basado en proyectos	Equipo de cómputo Proyector Internet Pintarrón Materiales impresos	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
El estudiante identifica nuevas tendencias y tipos de la consultoría turística necesarias para afrontar los retos del contexto turístico.	A partir de un caso práctico elaborar una propuesta de consultoría que incluya: -Identificación de problemática. -Determinación del tipo de consultoría. -Selección y justificación de herramientas de inteligencia artificial. -Cronograma de actividades. -Identificación de riesgos y conclusiones. -Lista de referencias	Rúbrica Lista de cotejo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-45.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
<p>Licenciaturas en el área económico administrativas y/ o carreras afines a brindar servicios de consultoría.</p> <p>Experiencia en administración de proyectos y servicios de consultoría con certificaciones o acreditaciones.</p> <p>Posgrados en áreas económico-administrativas o afines a la consultoría turística.</p>	<p>Habilidades en uso de herramientas didácticas para el proceso de enseñanza-aprendizaje,</p> <p>Manejo de tecnología educativa.</p>	<p>Al menos 2 años como Proyectista, Desarrollador de proyectos, Emprendedor, Consultor-asesor o Administrador.</p> <p>2 años de experiencia docente.</p>

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Munch Galindo, Lourdes.	2015	Consultoría administrativa	Ciudad de México, México.	Trillas	978-607-17-2212-6
Vizarreta Vilcarromero, Walter.	2012	Manual del consultor en turismo	Lima, Perú.	Fondo editorial	978-612-4119-09-5
Torres, Zacarías, Torres Helí.	2019	Administración de proyectos	Ciudad de México, México.	5da.Ed. Patria	978-607-438-417-8
Philip Kotler y John T. Bowen	2015	Marketing turístico	Ciudad de México, México.	Pearson	978-8490352922-6

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión	25 de junio de 2024	Ley General del Turismo y su reglamento	<a href="https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf">https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGT.pdf</a>
Consejo Nacional de Normalización y certificación de competencias laborales	25 de junio de 2024	Estándares de competencia conocer para la consultoría	<a href="http://conocer.gob.mx:6060/conocer/#/ren ec">http://conocer.gob.mx:6060/conocer/#/ren ec</a>
Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión	25 de junio de 2024	Ley Federal del derecho de autor	<a href="https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFDA.pdf">https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFDA.pdf</a>
Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión	25 de junio de 2024	Ley de economía social y solidaria	<a href="https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LESS.pdf">https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LESS.pdf</a>

<b>ELABORÓ:</b>	DGUTYP	<b>REVISÓ:</b>	DGUTYP	<b>F-DA-01-PA-LIC-45.1</b>
<b>APROBÓ:</b>	DGUTYP	<b>VIGENTE A PARTIR DE:</b>	SEPTIEMBRE DE 2024	