



HOSPEDAJE Y HOSPITALIDAD (MODALIDAD APILABLE)

GUÍA PARA EL PROFESOR
CLAVE PTHT2209
NIVEL PROFESIONAL ASOCIADO



Contenido

Datos generales del certificado.....	03
Competencia global del certificado.....	03
Introducción al certificado.....	03
Información general	04
Bibliografía de apoyo.....	04
Calendario de entregas	09
Temario del certificado	11
Herramientas	14
Preguntas más frecuentes	14
Guía para las sesiones	15
Rúbrica de Actividad 1.....	29
Rúbrica de Reto <i>Challenge</i> 1.....	31
Rúbrica de Actividad 2.....	32
Rúbrica de Reto <i>Challenge</i> 2	33
Prácticas de bienestar.....	34

Datos generales del certificado

Nombre: Hospedaje y Hospitalidad

Nivel: Profesional Asociado

Modalidad: Apilable

Clave: PTHT2209

Competencia global del certificado

Diseña estrategias operacionales dirigidas a establecimientos de hostelería a través de procesos administrativos y operativos.

Introducción al certificado

¡Bienvenidos al Certificado en Hospedaje y Hospitalidad!

Durante tu recorrido académico, explorarás el dinámico mundo del hospedaje y la hospitalidad. Aprenderás a diseñar estrategias operacionales para impulsar el éxito de los establecimientos de hostelería mediante procesos administrativos y operativos eficientes.

Abordarás un temario completo que te llevará desde los fundamentos del hospedaje y la hospitalidad, donde conocerás las características generales y el contexto que define esta industria vital para el turismo global.

Examinarás la diversidad de la hospitalidad turística, sus objetivos, sectores y características esenciales. Identificarás los distintos dominios de la hospitalidad, desde alimentos y bebidas hasta alojamiento y turismo, y descubrirás los diferentes tipos de alojamientos turísticos y sus roles únicos en el panorama global.

Analizarás las tendencias actuales que están transformando el hospedaje y la hospitalidad, al considerar los factores impulsores y las innovaciones más recientes en la oferta hotelera. También, estudiarás la importancia del marketing, la integración de tecnología y la sostenibilidad ambiental en el desarrollo y operación de establecimientos hoteleros modernos.

Finalmente, te sumergirás en los protocolos operativos esenciales, la gestión financiera y la calidad en la hospitalidad, así como en la planificación estratégica para nuevas oportunidades de negocio en este dinámico campo.

A lo largo del certificado, no sólo adquirirás conocimientos teóricos fundamentales, sino también habilidades prácticas que te prepararán para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en la industria del hospedaje y la hospitalidad.

¡Prepárate para inspirarte, aprender y crecer junto a nosotros en este apasionante campo!

Información general

Metodología

Un certificado **apilable** ha sido diseñado con la finalidad de ser impartido a través de una metodología flexible para el aprendedor, pues, desde su diseño, está estructurado para poder impartirse en una modalidad autodirigida, o bien, con el acompañamiento de un docente con experiencia.

Los **certificados apilables** promueven la interacción virtual entre aprendedores localizados en diferentes campus de la Universidad Tecmilenio; es una forma de enriquecer tu formación pues puedes contrastar la realidad de tu ciudad o región con la de otros compañeros, cuando haya ocasión de intercambiar experiencias. También, los certificados están diseñados para ofrecer una experiencia autodirigida para aquellos aprendedores cuyas necesidades demanden ajustarse a sus propios tiempos.

Bibliografía y software

Para cada módulo se sugiere la siguiente **bibliografía de apoyo**:

Bibliografía

- Ascanio, A. y Ascanio M. (2021) *Principios de administración hotelera*. México: Trillas. ISBN: 978-607-17-4140-0
- Barragán, L. (2007) *Hotelería*. México: IPN. ISBN: 970-18-3109-8
- De la Torre, F. (2006) *Administración hotelera: alimentos y bebidas*. México: Trillas. ISBN: 9789682473708
- Di Muro, L. (2021) *Manual práctico de recepción hotelera*. México: Trillas. ISBN: 978-607-17-4218-6
- Duplan, S. (2006) *Factibilidad hotelera, análisis y evaluación*. México: Trillas. ISBN: 978-968-24-7369-2
- Goeldner R. y Ritchie J.R. (2011) *Turismo: administración y perspectivas* (3a ed.). México: Limusa. ISBN: 9786070502491
- Morfin, M. C. (2017) *Clasificación hotelera: Estándares de calidad en hotelería*. Grupos calificadoros en el mundo. México: Trillas. ISBN: 978-607-17-3136-4
- Romo, T. (2012) *Manual de guías de turismo*. México: Trillas. ISBN: 978-607-17-1223-3

Evaluación

La evaluación es una combinación de los siguientes elementos:

- Actividades que retoman el contenido conceptual de los temas de la semana.
- Retos con los que los participantes demostrarán que adquirieron habilidades y los conocimientos requeridos para acreditar el certificado.

A continuación, puedes revisar el detalle de la evaluación:

Semana	Evaluación	Ponderación
1	Actividad I	10
2	Evidencia, proyecto, reto I	30
3	Actividad II	10
4	Evidencia, proyecto, reto II	40
4	Examen final	10
Total		100

Estructura de las sesiones

Las sesiones se dividen en tres bloques. Estas son las actividades que se recomienda realizar:

Bloque 1	Bloque 2	Bloque 3
<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y presentación de la agenda. • Práctica de bienestar. • Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación en contextos reales (Introducción). ▪ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. • Receso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recapitulación de lo realizado en el bloque previo. • Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. • Receso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recapitulación de lo realizado en el bloque previo. • Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Explicación de los temas de la semana con ejercicios prácticos. ▪ Cierre de los temas. • Explicación de las actividades que deberán realizarse en la semana (fuera de la sesión).

Antes de acudir a una sesión, es necesario que leas las explicaciones, ya que te proporcionarán los fundamentos teóricos de los temas. De igual manera, se requiere que revises las lecturas y los videos obligatorios.

Durante las sesiones sincrónicas, el docente dará una breve explicación del tema, resolverá dudas y compartirá las instrucciones de lo que se debe realizar fuera de dichas sesiones.

Actividades, retos y fases del proyecto

Las actividades y los retos se han diseñado para realizarse de manera individual.

Como una forma de promover el dinamismo y la interacción de los participantes en distintos formatos, durante las sesiones, el profesor alterna intervenciones individuales, plenarias y grupales que enriquecen tus puntos de vista y, al mismo tiempo, te dan la oportunidad de presentar tus ideas y posturas sobre los temas de la clase.

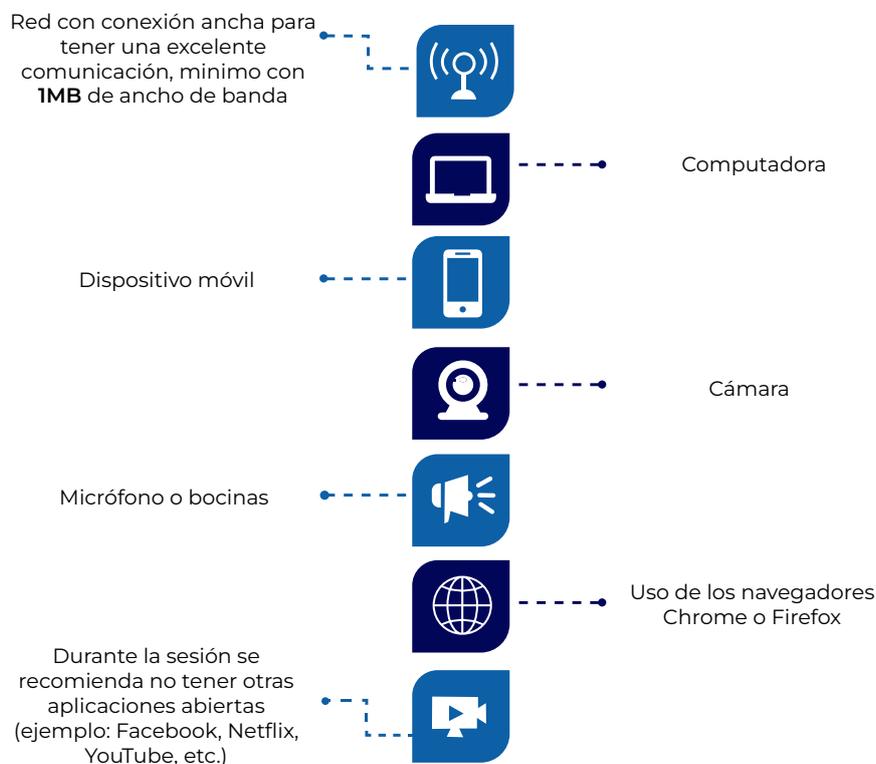
Para la interacción de los participantes, se utilizan las funcionalidades de colaboración con una herramienta para la creación de salas virtuales interactivas, en donde puedes compartir pantalla, documentos, videos y audios.

El resultado de los retos y las evidencias realizados deberán entregarse a través de la plataforma tecnológica para su revisión y evaluación por parte del docente.

Es muy importante que revises el esquema de evaluación y los criterios que utilizará el docente para otorgarte una calificación. Lo anterior tiene la intención de que, desde el inicio de la semana, tengas claro el nivel de complejidad y esfuerzo que requieres para realizar las entregas semanales y garantizar tu éxito dentro del certificado.

Sesiones virtuales

Para la transmisión de las sesiones se utiliza una herramienta de videoconferencias. Con el fin de mejorar la calidad de dichas interacciones, se recomienda lo siguiente:



Tutoriales

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad de certificados, te recomendamos que sigas al pie de la letra las indicaciones de tu docente, así como revisar estos tutoriales:

- **¿Cómo entrar a Canvas?**

Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 10 de julio). *Video 1. ¿Cómo ingreso a Canvas por Chrome o FireFox?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=lf777UQVUBg>

- **¿Cómo consulto mis calificaciones?**

Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 3 de mayo). *Video 9. ¿Cómo veo mis calificaciones?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RjSSbQL-7s4>

- **¿Cómo entrego mis tareas?**

Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 3 de mayo). *Video 8. ¿Cómo entrego mis tareas?* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=kt3gOU4q7ko>

- **Tutoriales de Canvas para participantes.**

Dirección de Producción de Contenidos. (2019, 10 de julio). Tutoriales Canvas (Alumnos) [Lista de reproducción]. Recuperado de <https://www.youtube.com/playlist?list=PLxtBF8TpS7EPE5pQHHV-8iAjyDNnqZSNO>

¡Te deseamos mucho éxito!

Calendario de entregas tetramensual

Semana	Tema	Actividad	Reto	Examen Final
1	Tema 1. Introducción al hospedaje y la hospitalidad			
	Tema 2. Historia de la hospitalidad			
	Tema 3. Servicio al cliente en la hospitalidad			
	Tema 4. Hospitalidad turística			
	Tema 5. Los dominios de la hospitalidad	X		
2	Tema 6. Tipos de alojamiento turístico			
	Tema 7. Alojamientos urbanos			
	Tema 8. Alojamientos en la naturaleza			
	Tema 9. Tendencias de hospedaje y hospitalidad			
	Tema 10. La nueva oferta hotelera		X	

3	Tema 11. <i>Marketing</i> de hospitalidad			
	Tema 12. Tecnología en la hospitalidad			
	Tema 13. Ecología en la hospitalidad			
	Tema 14. Protocolos en el hospedaje			
	Tema 15. División de cuartos	X		
4	Tema 16. Organización de reuniones			
	Tema 17. La contraloría de un hotel			
	Tema 18. Canales de Venta			
	Tema 19. Calidad en la hospitalidad			
	Tema 20. Plan de negocios de nuevas oportunidades de hospedaje		X	X

Temario del certificado

Temario	
Semana 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al hospedaje y la hospitalidad <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Características generales 1.2 Marco contextual del hospedaje y hospitalidad 2. Historia de la hospitalidad <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Origen 2.2 Evolución 3. Servicio al cliente en la hospitalidad <ol style="list-style-type: none"> 3.1 El papel del servicio al cliente 3.2 La experiencia del cliente 4. Hospitalidad turística <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Objetivos de la hospitalidad 4.2 Sectores de hospitalidad 4.3 Acciones y características de la hospitalidad turística 5. Los dominios de la hospitalidad <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Alimentos y bebidas 5.2 Alojamiento y hospedaje 5.3 Viaje y turismo
Semana 2	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tipos de alojamiento turístico <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Hotel, hostel y motel 6.2 <i>Resort</i>, pensión y casas privadas 6.3 <i>Guest house</i>, hotel – apartamento, <i>aparthoteles</i> y <i>love hotels</i> 6.4 <i>Boutique hotel</i>, hoteles casino, y <i>pop-up hotel</i>

<p>Semana 2</p>	<p>7. Alojamientos urbanos</p> <ul style="list-style-type: none"> 7.1. Albergues, <i>business hotel</i> y <i>capsule hotel</i> 7.2. <i>Bed & Breakfast</i> 7.3. <i>Lodge</i> 7.4. Posada <p>8. Alojamientos en la naturaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1 Casas rurales y hoteles rústicos 8.2 <i>Campings, resorts</i> y hoteles de playa 8.3. Eco-hotel y cabañas 8.4. <i>Bungalow</i> <p>9. Tendencias de hospedaje y hospitalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 9.1 Factores que impulsan las tendencias 9.2 Principales tendencias hoteleras <p>10. La nueva oferta hotelera</p> <ul style="list-style-type: none"> 10.1 Cadenas líderes nacionales 10.2 Cadenas líderes internacionales
<p>Semana 3</p>	<p>11. <i>Marketing</i> de hospitalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 11.1 Análisis del mercado 11.2 Beneficios y estrategias <p>12. Tecnología en la hospitalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 12. 1 La tecnología como parte esencial de la industria hotelera 12.2 Tendencias tecnológicas en la hospitalidad <p>13. Ecología en la hospitalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 13.1 Espacios “eco-humanos” 13.2 Hospitalidad y conciencia ecológica

<p>Semana 3</p>	<p>14. Protocolos en el hospedaje</p> <ul style="list-style-type: none"> 14.1. Reservaciones 14.2. Protocolo de arribo de huéspedes 14.3. Sistemas de seguridad integral <p>15. División de cuartos</p> <ul style="list-style-type: none"> 15.1 Importancia de un ama de llaves 15.2 Distribución de cuartos
<p>Semana 4</p>	<p>16. Organización de reuniones</p> <ul style="list-style-type: none"> 16.1 Grupos y convenciones 16.2 El proceso administrativo <p>17. La contraloría de un hotel</p> <ul style="list-style-type: none"> 17.1 Funciones y conexiones con otras áreas 17.2 Ciclo de ingresos 17.3. Ciclo de egresos <p>18. Canales de Venta</p> <ul style="list-style-type: none"> 18.1 OTA (<i>Online Travel Agency</i>) 18.2 <i>Extranets</i> 18.3. PMS (<i>Propety Management System</i>) <p>19. Calidad en la hospitalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> 19.1 Organigrama y estructura organizacional 19.2 Certificaciones y distintivos <p>20. Plan de negocios de nuevas oportunidades de hospedaje</p> <ul style="list-style-type: none"> 20.1 Sistema de negocio 20.2 Financiación

Herramientas

Para asegurar que aproveches al máximo tu experiencia educativa en esta modalidad, te recomendamos revisar los tutoriales de [esta liga](#).

Preguntas más frecuentes

¿En dónde o a quién le reporto un error detectado en el contenido?

Lo puedes reportar a través del botón “Mejora tu curso”, también puedes compartir sugerencias para el contenido y actividades del certificado.

¿Quién me informa de la cantidad de sesiones y el tiempo de cada sesión en las semanas?

El coordinador docente te debe proporcionar esta información.

¿En qué semanas se aplican los exámenes parciales y el examen final?

Consulta con tu coordinador docente los calendarios de acuerdo con la modalidad de impartición.

¿Tengo que capturar las calificaciones en Banner y en la plataforma educativa?

Sí, es importante que captures las calificaciones en la plataforma para que los participantes estén informados de su avance y reciban retroalimentación de parte tuya de todo lo que realizan en esta experiencia educativa. En Banner, se hace el registro oficial de las calificaciones de los participantes.

Semana 1

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor se presenta ante el grupo y da una breve introducción de los temas que se abordarán.	5 minutos
Práctica de bienestar	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco, anexo al final de este documento, para compartirla en un foro de discusión y para explicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente cada semana.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación en contextos reales (Introducción) • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos • Cierre de los temas 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	35 minutos
Explicación de la actividad integradora 1	Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 1, la cual se entrega en la semana 1.	10 minutos

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 1 de la semana 1, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Presentar ejemplos de hoteles y servicios de hospitalidad reales para ilustrar las características generales, lo cual permitirá a los aprendedores observar y analizar prácticas actuales en la industria.
2. Incorporar estudios de caso sobre establecimientos de hospedaje que hayan enfrentado desafíos específicos o que hayan implementado innovaciones ayudará a los aprendedores a entender mejor los conceptos clave.
3. Ofrecer visitas virtuales a diferentes tipos de alojamientos o entrevistas con profesionales de la industria permitirá a los aprendedores ver cómo se aplican en la práctica los conceptos de hospedaje y hospitalidad.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 2 de la semana 1, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Incorporar videos y documentales sobre el origen y la evolución de la hospitalidad permitirá a los aprendedores ver representaciones visuales y testimonios históricos que enriquezcan su comprensión.
2. El profesor puede pedir a los aprendedores que comparen prácticas históricas de hospitalidad con las actuales, destacando cómo y por qué han cambiado los enfoques y métodos a lo largo del tiempo.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 3 de la semana 1, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Organizar simulaciones de atención al cliente en las que los aprendedores actúen en diferentes roles para practicar la respuesta a diversas situaciones y mejorar sus habilidades en la prestación de servicio.
2. Enseñar a los aprendedores a usar encuestas y otras herramientas para medir la satisfacción del cliente, lo cual permitirá realizar una evaluación práctica y adaptar estrategias basadas en datos reales.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 4 de la semana 1, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Discutir las últimas tendencias en hospitalidad turística, como la sostenibilidad o la tecnología, permitirá a los aprendedores entender cómo estas innovaciones están moldeando el sector y cómo pueden aplicarlas en su futura carrera. Utilizar gráficos o diagramas para mostrar cómo se dividen y se interrelacionan los diferentes sectores de hospitalidad (como alojamiento, gastronomía y actividades recreativas) facilitará la comprensión de su integración.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 5 de la semana 1, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Presentar estudios de caso detallados que exploren cómo los dominios de alimentos y bebidas, alojamiento y hospedaje, y viaje y turismo se interrelacionan en situaciones reales.
2. Generar un foro en el que los aprendedores investiguen y propongan estrategias para mejorar cada dominio de la hospitalidad, fomentando la aplicación práctica de los conceptos aprendidos.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la Actividad integradora de la semana 1.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Se deben reafirmar los conceptos relacionados con las características del hospedaje y la hospitalidad, sus orígenes y evolución, sus dominios, sus sectores operativos y el papel del servicio en la experiencia del cliente. conforman el turismo MICE.
2. Se recomienda exponer las instrucciones de la actividad, ver el video con ejemplos prácticos y revisar la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Se entrega en la semana 1.

Semana 2

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor da una breve bienvenida y presenta la agenda de la sesión.	5 minutos
Práctica de bienestar	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco, anexo al final de este documento, para compartirla en un foro de discusión y explicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente cada semana.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación en contextos reales (Introducción) • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos • Cierre de los temas 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos
Explicación del reto Challenge 1	Se explicará a los participantes en qué consiste el reto Challenge 1, el cual deberán entregar en la semana 2.	10 minutos

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 6 de la semana 2, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Proporcionar recorridos virtuales de diferentes tipos de alojamiento, como hoteles boutique o resorts, permitirá a los aprendedores observar las características únicas y el diseño de cada tipo.
2. Organizar debates en los que los aprendedores argumenten sobre las ventajas y desventajas de diferentes tipos de alojamiento fomentará un análisis crítico y una comprensión más profunda.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 7 de la semana 2, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Invitar a los aprendedores a utilizar mapas conceptuales o mentales para mostrar cómo los diferentes tipos de alojamientos urbanos, como albergues, *business hotels* y *capsule hotels*, se posicionan en el mercado y sus características clave. Esto les ayudará a visualizar las relaciones entre ellos y sus funciones.
2. Generar un foro para que los aprendedores debatan en clase sobre cómo las tendencias actuales, como el auge de los *capsule hotels* y las nuevas demandas en *bed & breakfast*, están influyendo en el sector de los alojamientos urbanos. Esto les permitirá discutir y analizar innovaciones y adaptaciones en el mercado.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 8 de la semana 2, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Analizar estudios de caso sobre cómo los alojamientos en la naturaleza, como *resorts* y eco-hoteles, manejan la sostenibilidad y la integración con el entorno natural.
2. Invitar a los aprendedores a comparar y comentar sus puntos de vista sobre las casas rurales, eco-hoteles, *campings* y *bungalows* en términos de servicios, impacto ambiental y experiencia del cliente ayudará a destacar sus diferencias y similitudes.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 9 de la semana 2, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Pedir a los aprendedores que investiguen estudios de mercado recientes que detallen las principales tendencias hoteleras, como el uso de tecnologías sostenibles o la personalización de la experiencia del huésped, les permitirá entender cómo estas tendencias se están desarrollando y aplicando en la industria.
2. Crear simulaciones en las que los aprendedores gestionen un hotel ficticio adaptando sus operaciones a las principales tendencias, como la automatización o la sostenibilidad, permitirá practicar la integración de estas tendencias en la estrategia operativa.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 10 de la semana 2, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Organizar debates sobre cómo las cadenas hoteleras nacionales e internacionales están adaptando sus ofertas en respuesta a las tendencias actuales, como la sostenibilidad y la personalización, fomentará una comprensión más profunda de las dinámicas del mercado.
2. Invitar a los aprendedores a investigar cadenas hoteleras nacionales e internacionales líderes y a presentar sus descubrimientos sobre sus estrategias operacionales y de mercado. Invitarlos a comentar y a encontrar los diferenciadores de cada cadena.

Notas para el profesor impartidor correspondientes al Reto *Challenge* 1.

1. Se deben reafirmar los conocimientos sobre los diferentes tipos de alojamiento turístico, urbano y de naturaleza, así como las principales tendencias y cadenas de hoteles nacionales e internacionales. Se recomienda exponer el reto, revisar juntos el video explicativo y la rúbrica para resolver dudas sobre los criterios de evaluación.
2. Se recomienda exponer el reto, revisar juntos el video explicativo y la rúbrica para resolver dudas sobre los criterios de evaluación.

Se entrega en la semana 2.

Semana 3

Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor da una breve bienvenida y presenta la agenda de la sesión.	5 minutos
Práctica de bienestar	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco, anexo al final de este documento, para compartirla en un foro de discusión y explicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente cada semana.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación en contextos reales (Introducción) • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos • Cierre de los temas 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos
Explicación de la actividad integradora 2	Se explicará a los participantes en qué consiste la actividad integradora 2, la cual se entrega en la semana 3	10 minutos

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 11 de la semana 3, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Organizar una actividad en la que los aprendedores realicen en conjunto un análisis del mercado de hospitalidad, utilizando herramientas como el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para evaluar la situación actual de diferentes segmentos del mercado.
2. Organizar ejercicios en los que los aprendedores en clase desarrollen y presenten propuestas de campañas de marketing para diferentes tipos de establecimientos de hospitalidad, considerando factores como el público objetivo y los canales de promoción.
3. Introducir a los aprendedores en el uso de herramientas digitales de marketing, como el análisis de datos de redes sociales o *software* de CRM (Customer Relationship Management), les permitirá entender cómo aplicar estrategias modernas y medir su efectividad en tiempo real.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 12 de la semana 3, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Fomentar discusiones sobre tendencias tecnológicas emergentes en la hospitalidad, como el uso de inteligencia artificial o el Internet de las cosas (IoT), para que los aprendedores puedan identificar cómo estas tecnologías pueden transformar la industria.

2. Considerar la posibilidad de invitar a algún profesional especializado en tecnología para que ofrezca una charla sobre las últimas innovaciones y su implementación práctica en la hospitalidad, proporcionando una perspectiva experta y actualizada.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 13 de la semana 3, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Facilitar visitas virtuales o físicas a hoteles que se destacan por sus prácticas ecológicas permitirá a los aprendedores observar de primera mano cómo se integran los principios de sostenibilidad en las operaciones diarias.
2. El profesor debe promover discusiones sobre los desafíos y beneficios de adoptar prácticas ecológicas en la hospitalidad, animando a los aprendedores a explorar cómo equilibrar la sostenibilidad con las expectativas de los huéspedes y la rentabilidad.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 14 de la semana 3, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Proporcionar estudios de casos reales o ficticios que analicen incidentes de seguridad en establecimientos hoteleros permitirá a los aprendedores identificar mejores prácticas y desarrollar estrategias para mantener sistemas de seguridad integral efectivos.
2. Pedir a los aprendedores que elaboren algunos protocolos para diferentes aspectos del hospedaje, como reservaciones y arribo de huéspedes, les permitirá aplicar lo aprendido de manera estructurada y desarrollar habilidades de documentación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 15 de la semana 3, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Organizar una actividad en la que los aprendedores asuman el rol de ama de llaves para supervisar tareas como la limpieza y el mantenimiento, y realicen un recorrido por el campus tomando nota de los aspectos más importantes a revisar.
2. Animarlos a comentar sobre cómo una distribución eficiente de cuartos puede impactar la satisfacción del huésped y la operación del hotel, discutiendo estrategias para optimizar la asignación de habitaciones.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la Actividad 2, de la semana 3.

1. Se deben reafirmar los conceptos de *marketing*, análisis de mercado, tecnología en la hospitalidad, protocolos de reservaciones, recepción y seguridad, división de cuartos y ama de llaves.
2. Se recomienda exponer la actividad, ver el video con ejemplos prácticos y revisar la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Se entrega en la semana 3.

Semana 4 Bloque 1

Actividad	Descripción	Duración
Bienvenida y presentación de la agenda	El profesor da una breve bienvenida y presenta la agenda de la sesión.	5 minutos
Práctica de bienestar	El profesor impartidor seleccionará alguna práctica del banco, anexo al final de este documento, para compartirla en un foro de discusión y explicarla en la sesión. Se recomienda utilizar una diferente cada semana.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación en contextos reales (Introducción) • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	40 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 2

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos.	45 minutos
Receso	Se brindará un espacio de receso para los participantes.	10 minutos

Bloque 3

Actividad	Descripción	Duración
Recapitulación de lo realizado en el bloque previo	El profesor recapitulará de manera dinámica lo realizado en el bloque previo.	5 minutos
Desarrollo de los temas de la semana: <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de los temas de la semana con ejemplos prácticos • Cierre de los temas 	El profesor explicará a los participantes los contenidos con ejemplos prácticos y realizará un cierre de los temas correspondientes.	45 minutos
Explicación del reto Challenge 2	Se explicará a los participantes en qué consiste el reto Challenge 2, el cual deberán entregar en la semana 3.	10 minutos

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 16 de la semana 4, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Facilitar un debate en clase sobre los desafíos comunes en la organización de reuniones y convenciones, tales como la gestión de grupos grandes y la coordinación de múltiples servicios, para desarrollar habilidades de resolución de problemas.
2. Invitarlos a investigar casos de eventos exitosos y fallidos en la organización de reuniones para analizar qué factores influyen en el éxito o fracaso y discutir las mejores prácticas y estrategias efectivas.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 17 de la semana 4, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Presentar estudios de caso de hoteles reales o ficticios que hayan enfrentado desafíos relacionados con la contraloría, como problemas de flujo de caja o errores en la contabilidad. Los aprendedores deben analizar estos casos para identificar fallos en el ciclo de ingresos y egresos y proponer soluciones prácticas basadas en conceptos teóricos aprendidos.
2. Introducir a los aprendedores al software de gestión hotelera que incluya módulos de contraloría. Buscar tutoriales que expliquen sus herramientas para que comprendan mejor cómo se lleva a cabo el seguimiento de ingresos y egresos, y cómo se integra con otras áreas operativas del hotel.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 18 de la semana 4, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Preparar una demostración en vivo de cómo funcionan las OTAs (Online Travel Agencies) y *extranets*, utilizando plataformas populares como Booking.com, Expedia, o Airbnb. Mostrar a los aprendedores cómo gestionar reservas, actualizar disponibilidad y sincronizar tarifas en tiempo real. Esto ayudará a los aprendedores a comprender el proceso y la importancia de estos canales en la distribución hotelera.
2. Organizar una sesión de debate en la que los aprendedores discutan las ventajas y desventajas de cada canal de venta. Esto incluirá discutir cómo las OTAs pueden aumentar la visibilidad pero también pueden implicar comisiones altas, o cómo un PMS puede mejorar la eficiencia operativa pero requerir una inversión inicial significativa. Este enfoque crítico ayudará a los aprendedores a desarrollar una comprensión más profunda de los canales de venta.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 19 de la semana 4, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Presentar un organigrama real de un establecimiento hotelero, destacando las diferentes áreas y sus funciones. Seguido de la presentación, organizar una discusión en clase sobre cómo la estructura organizacional influye en la calidad del servicio. Esto permitirá a los aprendedores visualizar cómo las funciones y responsabilidades están distribuidas y cómo cada departamento contribuye a la experiencia del huésped.
2. Crear una simulación en la que los aprendedores diseñen un plan para obtener certificaciones y distintivos de calidad, como la Certificación ISO 9001 o el distintivo de “Hotel Sostenible”. Dividir a los aprendedores en grupos y asignarles diferentes tipos de certificaciones. Cada grupo deberá investigar los requisitos, beneficios y procesos para obtener la certificación, y presentar sus hallazgos a la clase.

Notas para el profesor impartidor correspondientes a la explicación del Tema 20 de la semana 4, la cual debe considerar la realización de ejercicios prácticos durante la sesión.

Al profesor impartidor se le recomienda lo siguiente:

1. Dividir a los aprendedores en grupos y asignarles la tarea de desarrollar un plan de negocios para una nueva oportunidad de hospedaje. Cada grupo debe incluir un análisis del sistema de negocio propuesto, que contemple desde la conceptualización del producto hasta la estrategia de *marketing* y operaciones.
2. Organizar una simulación donde los aprendedores deban presentar su plan de negocios a un panel de “inversores” (que pueden ser otros estudiantes o profesores). Los aprendedores deben explicar cómo planean financiar su proyecto, incluyendo la identificación de fuentes de financiación como préstamos, inversores ángeles, *crowdfunding* o subvenciones. Esto les ayudará a practicar habilidades de presentación y negociación, y a entender cómo estructurar una solicitud de financiación.

Notas para el profesor impartidor correspondientes al Reto *Challenge* 2 de la semana 4.

1. Se deben reafirmar los conceptos de reuniones, grupos, convenciones, contraloría, ciclo de ingresos y egresos, OTAs, extranet, PMS, organigramas, certificaciones, distintivos, sistemas de negocio y financiación.
2. Se recomienda exponer el reto, mostrar el video explicativo del reto y revisar la rúbrica para explicar los criterios de evaluación.

Se entrega en la semana 4.

Rúbrica Actividad 1

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente (100% - 86%)	Competente (85% - 70%)	Aún sin desarrollar la competencia (69% - 0%)	%
Conceptualización	25 – 18 puntos	17 – 09 puntos	8 - 0 puntos	25
	El alumno presenta una investigación exhaustiva y detallada sobre la evolución histórica de la hospitalidad en el destino turístico seleccionado; ésta abarca desde sus orígenes hasta las tendencias contemporáneas. Identifica y analiza de manera profunda los conceptos clave de la experiencia del cliente, gestión operativa y tendencias tecnológicas relevantes.	La investigación cubre adecuadamente la evolución histórica de la hospitalidad y menciona los conceptos clave con claridad; aunque puede tener poca profundidad en algunos aspectos.	La investigación es superficial o carece de cohesión en la presentación de los conceptos clave de la hospitalidad.	
Diagnóstico	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	El análisis del establecimiento es completo y bien estructurado, en él se evalúan, de manera detallada, todos los sectores y dominios de la hospitalidad. Se identifican claramente las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora basadas en datos concretos y observaciones relevantes.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica de forma correcta al menos dos tendencias diferentes en el turismo de reuniones e intégralas al evento. • Describe de forma breve, pero correcta, la forma en que se implementarán. • Describe correctamente al menos tres beneficios que se obtendrán en el destino al implementarlas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica de forma correcta al menos una de las tendencias diferentes en el turismo de reuniones e intégrala al evento, aunque no describe la forma en la que se integrará al evento o los beneficios que se obtendrán en el destino. 	

Rúbrica Actividad 1

Propuesta	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	La propuesta de mejora es innovadora y está claramente fundamentada en el diagnóstico realizado. Considera aspectos relevantes como la personalización del servicio, la eficiencia operativa, la sostenibilidad y las tendencias actuales del mercado. Se detallan claramente los beneficios esperados en la experiencia y fidelización del cliente.	La propuesta de mejora es sólida y está basada en el diagnóstico, aunque podría ser más innovadora en algunos aspectos. Los beneficios esperados para la experiencia del cliente no están completamente detallados.	La propuesta de mejora carece de innovación o el diagnóstico realizado no está suficientemente fundamentado. Los beneficios esperados para la experiencia del cliente no están claros.	
Plan de implementación	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	El plan de implementación es detallado y bien estructurado, incluye un cronograma claro, recursos necesarios y asignación de responsabilidades específicas. Los indicadores clave de desempeño (KPIs) están claramente definidos y son relevantes para monitorear el éxito de la implementación. Los resultados esperados son claros y medibles.	El plan de implementación es adecuado, aunque podría ser más detallado en algunos aspectos. Los indicadores clave de desempeño no están completamente alineados con los objetivos propuestos.	El plan de implementación es superficial o carece de estructura clara. Los indicadores clave de desempeño no están definidos correctamente o no son relevantes para monitorear el éxito de la propuesta.	
			Total: 100 puntos	100%

Rúbrica de reto *Challenge 1*

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente (100% - 86%)	Competente (85% - 70%)	Aún sin desarrollar la competencia (69% - 0%)	%
Introducción a la tendencia seleccionada	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Presenta una definición clara y precisa de la tendencia seleccionada, y contextualiza su importancia de manera notable.	Presenta una definición clara y contextualiza la importancia de la tendencia, aunque podría ser más precisa en algunos aspectos.	La definición de la tendencia y su importancia son confusas o no están bien desarrolladas.	
Factores impulsores y motivadores de la tendencia	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Analiza de manera exhaustiva y detallada los factores que impulsan la tendencia, con ejemplos específicos y estadísticas relevantes.	Analiza los factores impulsores de la tendencia y proporciona ejemplos, aunque podría profundizar más en algunos aspectos.	No presenta un análisis claro de los factores impulsores de la tendencia ni ejemplos relevantes.	
Ejemplos concretos de implementación	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Muestra ejemplos específicos de diferentes tipos de establecimientos hoteleros que han implementado la tendencia de manera efectiva, con detalles claros y relevantes.	Muestra ejemplos de implementación, aunque algunos podrían ser más detallados o específicos en relación con los tipos de alojamientos mencionados.	Los ejemplos presentados son vagos, poco relevantes o no están claramente relacionados con los tipos de establecimientos hoteleros.	
Recomendaciones para la adopción o adaptación	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Ofrece recomendaciones claras, prácticas y bien fundamentadas para la adopción o adaptación de la tendencia en contextos locales o nacionales, y toma en cuenta las características únicas del mercado y expectativas de los huéspedes.	Ofrece recomendaciones, aunque algunas podrían ser más específicas o estar mejor fundamentadas en relación con el contexto local o nacional.	No ofrece recomendaciones claras ni fundamentadas para la adopción o adaptación de la tendencia en contextos específicos.	
			Total: 100 puntos	100%

Rúbrica Actividad 2

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente (100% - 86%)	Competente (85% - 70%)	Aún sin desarrollar la competencia (69% - 0%)	%
Selección y análisis del hotel	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	La selección del hotel es relevante y bien fundamentada. Los datos recopilados son completos, precisos y bien documentados.	La selección del hotel es adecuada. Los datos recopilados son suficientes pero podrían ser más completos.	La selección del hotel es inapropiada o sin fundamento. Los datos recopilados son insuficientes o inexactos.	
Propuestas de mejora en <i>marketing</i> y tecnología	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Las propuestas son innovadoras, bien investigadas y justificadas con ejemplos prácticos y casos de éxito.	Las propuestas son adecuadas y justificadas con ejemplos prácticos, aunque podrían ser más innovadoras o detalladas.	Las propuestas son confusas, no están bien investigadas o carecen de justificación adecuada.	
Propuestas de mejora en prácticas ecológicas y protocolos de hospitalidad	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	Las iniciativas ecológicas y mejoras a los protocolos están bien fundamentadas y justificadas con investigaciones y estudios de caso.	Las iniciativas y mejoras son adecuadas y justificadas, pero podrían ser más detalladas o fundamentadas.	Las iniciativas y mejoras son confusas, no están bien investigadas o carecen de justificación adecuada.	
Propuestas de mejora en la división de cuartos	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 – 0 puntos	25
	El análisis y las propuestas están detallados, bien fundamentados y justificados con ejemplos prácticos y estudios de caso.	El análisis y las propuestas son adecuados y justificados, pero podrían ser más detallados o fundamentados.	El análisis y las propuestas son insuficientes, no están bien investigados o carecen de justificación adecuada.	
Total: 100 puntos				100%

Rúbrica de reto *Challenge 2*

Nivel de desempeño				
Criterios de evaluación	Altamente competente (100% - 86%)	Competente (85% - 70%)	Aún sin desarrollar la competencia (69% - 0%)	%
Estandarización de procedimientos	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	Presenta un manual detallado, con procedimientos estandarizados claros y comprensibles. Incluye un plan riguroso para revisión y actualización periódica.	Presenta un manual con procedimientos estandarizados, pero con algunas áreas que necesitan mayor claridad. Plan de revisión y actualización presente, pero no completamente desarrollado.	Presenta un manual con procedimientos estandarizados incompletos o confusos. Falta un plan claro para revisión y actualización.	
Integración con otras áreas	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	Presenta una documentación exhaustiva de roles y responsabilidades con procedimientos claros de comunicación y coordinación entre departamentos. Incluye un cronograma detallado.	Presenta una documentación de roles y responsabilidades, pero con algunas áreas de comunicación y coordinación que necesitan mayor detalle. Incluye un cronograma parcial.	Presenta una documentación incompleta o confusa sobre roles y responsabilidades. Falta de procedimientos claros para comunicación y coordinación. No incluye cronograma.	
Incorporación de canales de venta	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	Muestra el uso detallado y efectivo de PMS y OTAs con procedimientos claros para la gestión y promoción de eventos con guías prácticas de implementación.	Muestra el uso de PMS y OTAs bien documentado, pero con algunas áreas que podrían mejorarse. Las guías de implementación presentes pero poco detalladas.	Muestra el uso de PMS y OTAs de manera inadecuado. Falta de guías prácticas y procedimientos detallados.	
Aspectos financieros de la organización de eventos	25 – 18 puntos	17 – 9 puntos	8 - 0 puntos	25
	Presenta información completa sobre financiación de eventos y estrategias para asegurar fondos, incluye un presupuesto detallado y bien gestionado para eventos en nuevos modelos de hospedaje.	Presenta información sobre financiación adecuada pero con algunos detalles que necesitan mayor desarrollo, incluye un presupuesto presente pero con áreas que requieren mayor precisión.	Presenta información incompleta o confusa sobre financiación, incluye un presupuesto poco detallado o mal gestionado.	
Total: 100 puntos				100%

Prácticas de bienestar

Práctica 1

Nombre de la práctica	Un momento para respirar
Descripción de la práctica	Aprender a respirar por la nariz y a tranquilizar tu mente.
Palabras clave	Fortalezas de carácter, autorregulación.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La autorregulación, también conocida como autocontrol, es una fortaleza de carácter muy importante dentro de la psicología positiva. Este concepto implica regular lo que uno siente y hace, ser disciplinado, así como mantener un control sobre los apetitos y, especialmente, sobre las emociones.</p> <p>En la actualidad, vivimos situaciones muy estresantes que pueden desembocar en reacciones naturales e instintivas como estallar en ira. Las consecuencias de estas reacciones no sólo se quedan en nosotros, sino que también pueden llegar a afectar a terceros.</p> <p>A continuación, se presenta un ejercicio que te ayudará a cultivar la fortaleza de autorregulación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toma dos minutos de tu tiempo, siéntate en un lugar cómodo, donde no haya mucho ruido que te pueda distraer. 2. Escucha música de relajación (crea tu propio ambiente de meditación). 3. Comienza a respirar y exhalar por nariz. 4. Trata de que tu respiración y exhalación dure el mismo tiempo. 5. Fija tu mente en tu respiración, en cómo entra y sale el aire de tu cuerpo. <p>Así durante dos minutos.</p> <p>Te recomendamos que, si durante este periodo algún pensamiento llega a tu mente (como “olvidé algo en la oficina”, “más tarde tengo que hacer tal actividad”, etc.), sólo déjalo pasar y regresa a la concentración en tu respiración.</p> <p>Al finalizar los dos minutos sentirás paz en tu ser. Comienza a hacer este ejercicio de respiración y meditación todos los días y poco a poco irás aumentando los minutos de duración.</p>
Fuente	Conferencia Rosalinda Ballesteros.

Práctica 2

Nombre de la práctica	Fomentar la atención plena
Descripción de la práctica	Llevarás a cabo breves ejercicios de meditación para fomentar la atención plena en tus actividades diarias.
Palabras clave	Atención plena, fortalezas de carácter, autorregulación.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La meditación es una herramienta que ayuda a mejorar el desempeño de cualquier persona, ya que fomenta el desarrollo de la atención plena en una sola actividad. Para fomentar la atención plena y lograr permanecer en una zona de concentración al realizar tus actividades cotidianas, puedes hacer los siguientes ejercicios de meditación:</p> <p>Encuentra, en algún momento del día, cinco minutos para ti, siéntate en un lugar cómodo donde no tengas distracciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Haz tres respiraciones profundas por la nariz y exhala por la nariz. 2. Comienza a hacer un repaso de tu día, de lo que más te acuerdes, por ejemplo, cuando te levantaste, ¿qué hiciste?, ¿desayunaste?, ¿te bañaste?, ¿diste los buenos días?, etcétera. Si desayunaste, ¿qué fue lo que desayunaste?, ¿te gustó?, ¿tomaste tu alimento despacio o apresuradamente? Si estabas apurado, ¿qué era lo que te tenía así? 3. Sigue meditando en lo que te acuerdes: ¿te molestase con alguien?, ¿por qué?, ¿qué fue lo que pasó?, ¿crees que era posible haber reaccionado de alguna manera más pacífica? <p>Con este ejercicio te darás cuenta de que reaccionamos o hacemos cosas de manera automática. Algunas veces, si estamos más conscientes y presentes, podemos tener otra actitud que no nos afecte demasiado.</p>
Fuente	Eby, D. (s.f.). <i>Creativity and Flow Psychology</i> . Recuperado de http://talentdevelop.com/articles/Page8.html

Práctica 3

Nombre de la práctica	Experiencias difíciles
Descripción de la práctica	En esta práctica podrás analizar las estrategias que seguiste para afrontar problemas y qué aprendiste de tales sucesos.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Todos hemos pasado por situaciones complejas, no sólo en lo laboral, sino también en el ámbito familiar y personal. La manera en que cada uno enfrenta dichos obstáculos es muy diferente, algunas personas continúan con su vida sin problema alguno; a otras tantas se les complica esa transición, y también hay quienes no pueden sobreponerse a las experiencias difíciles.</p> <p>La resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos, la resiliencia implica no sólo salir adelante después de una situación muy dura, sino, incluso, crecer o ser mejor a raíz de esta experiencia (Tarragona, 2012).</p> <p>La siguiente práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crea una tabla con tres columnas y cinco filas. 2. En la primera columna, escribe un evento difícil o desagradable al que te hayas enfrentado en tu vida. 3. En la segunda columna, menciona cuáles son tus creencias sobre esa adversidad. 4. En la tercera columna, describe las consecuencias que tiene esa creencia. 5. Cuando termines, lee toda la tabla y reflexiona sobre cómo te ha cambiado cada evento y cómo lo enfrentaste. 6. Escribe al final cómo enfrentarías cada evento hoy en día.
Fuente	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología ABC. • Fundamentos de psicología positiva.

Práctica 4

Nombre de la práctica	Concentrarse en lo positivo
Descripción de la práctica	Analizarás sucesos que te hayan ocurrido recientemente, con la intención de orientar el análisis hacia las consecuencias positivas.
Palabras clave	Resiliencia y esperanza.
Instrucciones para el aprendizador	<p>¿Qué es lo primero que piensas cuando recibes una noticia inesperada?, o bien, ¿qué te imaginas cuando un acontecimiento complejo se presenta ante ti?</p> <p>La mayoría de las personas automáticamente se concentra en el peor de los escenarios, independientemente del tipo de noticia que reciban. Martin Seligman sugiere hacer un breve ejercicio para fomentar la resiliencia y la esperanza con base en la premisa antes señalada:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa en una noticia reciente que hayas recibido y que creas que es negativa para ti. 2. Luego de analizarla, haz una tabla con tres columnas. En la primera, señala cuál sería el peor de los escenarios posibles a partir de esa noticia; en la segunda columna, señala cuál sería el mejor de los escenarios posibles y, en la última, indica cuál es el escenario que realmente tiene mayor probabilidad de ocurrir. 3. Reflexiona sobre los tres escenarios, ¿cómo enfrentarías cada uno de ellos? <p>Procura repetir este ejercicio cada vez que sientas que te enfrentas a una situación complicada. Hacerlo te dará una perspectiva más amplia y te ayudará a cultivar tu resiliencia.</p>
Fuente	Seligman, M. (2011). <i>Building Resilience</i> . Recuperado de https://hbr.org/2011/04/building-resilience

Práctica 5

Nombre de la práctica	Crecimiento postraumático
Descripción de la práctica	En esta práctica harás un recuento de las situaciones difíciles a las que te has enfrentado y reflexionarás sobre lo positivo que surgió de ellas.
Palabras clave	Resiliencia.
Instrucciones para el aprendedor	<p>La resiliencia es la capacidad de reponerse tras la adversidad, de recuperarse después de vivir experiencias difíciles, dolorosas o traumáticas. Para algunos la resiliencia implica no sólo salir adelante después de una situación muy dura, sino, incluso, crecer o ser mejor a raíz de esta experiencia (Tarragona, 2012).</p> <p>La siguiente práctica te ayudará a fomentar esta importante cualidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Escribe acerca de un momento cuando hayas afrontado una adversidad significativa o una pérdida. 2. Primero, escribe acerca de las puertas que se te cerraron debido a esa adversidad o pérdida, ¿qué perdiste? 3. Después, escribe acerca de las puertas que se abrieron al término o como secuela de esa adversidad o pérdida. 4. ¿Hay nuevas maneras de actuar, pensar o relacionarse más probables de suceder ahora?
Fuente	Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro <i>A Primer in Positive Psychology</i> de Christopher Peterson.

Práctica 6

Nombre de la práctica	La mejor versión de ti mismo
Descripción de la práctica	Escribir acerca de la mejor versión posible de uno mismo durante, al menos, 20 minutos.
Palabras clave	Emociones positivas, fortalezas de carácter, autorregulación y esperanza.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Imagina que, dentro de 20 años, ya has crecido en todas las áreas o maneras que te gustaría crecer y las cosas te han salido tan bien como te las imaginaste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es esa mejor versión de ti mismo? • ¿Qué hace él o ella cotidianamente? • ¿Qué dicen los demás acerca de él o ella? <p>No es necesario que compartas este escrito, ya que el objetivo de esta reflexión es enfocarse en la experiencia que viviste mientras reflexionabas en esa mejor versión posible de ti mismo.</p>
Fuente	Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro <i>A Primer in Positive Psychology</i> de Christopher Peterson.

Práctica 7

Nombre de la práctica	Obtener lo que quieres
Descripción de la práctica	Reflexionar sobre alguna meta que se desea alcanzar y proponer una forma de conseguirla.
Palabras clave	Logro, involucramiento, fortalezas de carácter, esperanza, autorregulación, metas y objetivos a largo plazo.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Tener una idea clara de lo que deseas lograr a corto, mediano y largo plazo es de suma importancia, pues te ayuda a seguir un camino trazado previamente. Para que puedas generar esta guía, responde las siguientes preguntas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué quieres lograr? Al trazar tu meta, procura que esta sea específica, medible, alineada, realista, retadora y con una fecha para lograrla. Piensa en algo y utiliza el método SMART para definirla. 2. ¿Qué te impide que lo tengas en este momento? 3. ¿Qué sufrimiento estás experimentando en tu vida por no tenerlo en este momento? 4. ¿Qué placer, involucramiento, relación, significado o logro tendrías en tu vida si tuvieras eso en este momento? 5. ¿Qué hábitos te detienen o no te dejan avanzar hacia eso que quieres? 6. ¿Qué nuevos hábitos podrías generar para ayudarte a obtener lo que quieres? 7. ¿Qué dos cosas podrías hacer para romper con los hábitos que no te permiten avanzar hacia lo que quieres y generar hábitos nuevos? 8. ¿Te comprometes a hacer esas dos cosas? Si es así, ¿cuándo las harás? <p>Escribe tus resultados en un sitio donde puedas verlos constantemente.</p>
Fuente	Ejercicio contribuido por Taylor Kreiss de University of Pennsylvania Positive Psychology Center, y basado en el libro <i>A Primer in Positive Psychology</i> de Christopher Peterson.

Práctica 8

Nombre de la práctica	Felicidad en el trabajo
Descripción de la práctica	Reflexionar sobre las distintas dimensiones de la vida cotidiana, y enfocar el análisis en cómo fomentar un estado de ánimo y relaciones positivos en el ámbito laboral.
Palabras clave	Involucramiento, emociones positivas, relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Elegir conscientemente maneras de incrementar la felicidad en el trabajo puede hacer la diferencia en cómo nos sentimos y qué tan bien nos desempeñamos. En lugar de quejarnos del trabajo, ¿por qué no pensar en cómo podemos obtener mayor felicidad de lo que hacemos?</p> <p>Estar más involucrados en lo que hacemos contribuye a nuestra felicidad y bienestar, y nos lleva a un mejor desempeño y productividad. A manera de reflexión, responde las siguientes preguntas que están enfocadas en distintas dimensiones de tu vida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar: ¿cómo estoy apoyando a mis colaboradores, compañeros, líderes, proveedores y clientes? • Relaciones: ¿cómo puedo mejorar mis relaciones en el trabajo?, ¿cómo logro un balance entre la vida laboral y familiar? • Ejercicio: ¿cómo puedo integrar la actividad física dentro de mis actividades diarias?, ¿cómo aseguro que estoy comiendo bien y descansando lo suficiente? • Conciencia: ¿cómo puedo construir momentos de atención plena en mi día laboral? • Ensayo: ¿qué habilidades estoy construyendo?, ¿qué cosas nuevas he experimentado? • Dirección: ¿cuáles son mis metas laborales hoy, esta semana o este año?, ¿cómo caben éstas dentro mis metas de vida?, ¿cómo contribuyen a desarrollar mis competencias en la construcción de mis relaciones? y ¿cómo me motivó lo anterior a ayudar a otros?, ¿cómo se pueden alinear mis metas laborales con las de mi equipo y la organización? • Resiliencia: ¿cuáles son mis tácticas para lidiar con los retos difíciles en el trabajo?, ¿me estoy enfocando en lo que puedo controlar?, ¿necesito pedir ayuda a otros?, ¿hay alguien a mi alrededor que requiera de mi ayuda? • Emoción: ¿qué cosas que me pueden hacer sentir bien en mi trabajo, aunque sean pequeñas, puedo encontrar hoy?, ¿qué me ha hecho sonreír?
Fuente	Tomado del Catálogo de actividades para profesores.

Práctica 9

Nombre de la práctica	Interacciones positivas
Descripción de la práctica	Reflexionar sobre las cualidades positivas que se aprecian en las personas con quienes se interactúa diariamente.
Palabras clave	Relaciones positivas.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Puedes obtener mayor gozo de los momentos que compartes con tus colegas, si te tomas el tiempo para pensar en lo que valoras y aprecias de ellos. Diversas investigaciones muestran que enfocarse en lo positivo que sucede diariamente ayuda a incrementar nuestra felicidad y lo mismo aplica a todas nuestras relaciones cercanas.</p> <p>El psicólogo John Gottman (2016) sugiere que, para tener relaciones felices con alguna persona, es necesario aspirar a tener cinco interacciones positivas por cada interacción negativa. Enfócate en tus compañeros y/o colegas y piensa en las siguientes preguntas. En cada caso, anota ejemplos específicos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué te atrajo de tus compañeros cuando se conocieron? 2. ¿Qué cosas han disfrutado hacer juntos? 3. ¿Qué cosas realmente aprecias de ellos en este momento? 4. ¿Cuáles son sus fortalezas? <p>Ahora, lo más importante es que cuando estés con tus compañeros te tomes el tiempo para darte cuenta y reconocer estas cualidades, sus fortalezas y las acciones que realmente aprecias de ellos, así como los momentos agradables que han compartido.</p> <p>Piensa en estas declaraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Realmente me encanta cuando ellos...”. • “Son tan buenos para...”. • “Viéndolos hacer..., me recuerda ese fantástico día cuando nosotros...”. <p>Aunque realizar dicho análisis con todas las personas que conoces resulta poco práctico, puedes usar los mismos principios para mejorar tus relaciones en general. Por ejemplo, antes de pasar tiempo con alguien tómate un momento para pensar en aquellas cosas que te gustan, aprecias o admiras de esa persona o cómo te hacen sentir bien. Asimismo, después de pasar tiempo con esa persona, piensa en las cosas que apreciaste o lo que disfrutaste del tiempo que pasaron juntos.</p>
Fuente	Basado en el Catálogo de actividades para profesores.

Práctica 10

Nombre de la práctica	Las fortalezas se muestran en nuestras historias
Descripción de la práctica	Reflexionar sobre las fortalezas de carácter que se aplican en una situación determinada.
Palabras clave	Fortalezas de carácter.
Instrucciones para el aprendiz	<p>Antes de comenzar el ejercicio, ¿sabes cuáles son las fortalezas de carácter? Consulta la descripción de las 24 fortalezas de carácter en la siguiente liga:</p> <p>El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio, al acceder a este considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.</p> <p>http://www.viacharacter.org/www/Character-Strengths/VIA-Classification</p> <p>Luego de que leas cuáles son las fortalezas de carácter, realiza lo que se pide a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describe detalladamente, mediante un texto, una anécdota en la que hayas llevado a cabo alguna acción de la mejor manera posible, o bien, que hayas actuado por encima de lo ordinario. Procura enfocarlo al entorno laboral. Puede ser cualquier suceso que te haya marcado por la manera en que te desarrollaste. 2. Señala en tu descripción: ¿qué ocurrió?, ¿qué papel jugaste en el suceso?, ¿qué acciones llevaste a cabo que fueron de utilidad para ti y para los demás? 3. Luego de que hayas terminado de escribir, lee tu texto y subraya las palabras y oraciones que te den una idea sobre cómo usaste cualquiera de las 24 fortalezas de carácter. 4. Observa y clasifica cuáles son las fortalezas que usaste en tu anécdota. Reflexiona sobre el impacto que estas pueden tener en tu desempeño cotidiano.
Fuente	<p>Niemiec, R. (2016). <i>How to Assess Your Strengths: 5 Tactics for Self-Growth</i>. Recuperado de https://www.psychologytoday.com/us/blog/what-matters-most/201603/how-assess-your-strengths-5-tactics-self-growth</p>

Práctica 11

Nombre de la práctica	Tus fortalezas en los ojos del otro
Descripción de la práctica	Reflexionar sobre la percepción que otros tienen sobre las fortalezas de carácter propias.
Palabras clave	Fortalezas de carácter.
Instrucciones para el aprendiz	<p>¿Recuerdas alguna ocasión en la que hablaste con algún colega y éste te haya revelado algo positivo que piensa de ti? Cuando esto ocurre, usualmente deja huella en nuestros comportamientos y acciones, pues nos damos cuenta de que las personas tienen percepciones sobre nuestras fortalezas que nosotros mismos no vislumbramos. Haz lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Piensa sobre alguna vez que algún compañero de trabajo te haya dicho algo que piensa de ti que te haya sorprendido. 2. Piensa en lo siguiente: ¿qué fue lo que te llamó más la atención?, ¿qué fortalezas vio en ti que pensaste que no tenías tan desarrolladas? 3. Por último, señala en un texto por qué consideras que esta revelación te causó tanto impacto, así como la manera en que te ayudó a cultivar tus fortalezas de carácter.
Fuente	<p>Niemiec, R. (2016). <i>How to Assess Your Strengths: 5 Tactics for Self-Growth</i>. Recuperado de https://www.psychologytoday.com/us/blog/what-matters-most/201603/how-assess-your-strengths-5-tactics-self-growth</p>

Práctica 12

Nombre de la práctica	Plantear objetivos como metas de aproximación y replantear metas de evitación
Descripción de la práctica	Con base en lo que plantea Grenville (2012), en la práctica podrás definir diferentes tipos de metas y encontrar la mejor manera de conseguirlas.
Palabras clave	Objetivos, metas y planes.
Instrucciones para el aprendiz	<p>La autora Bridget Grenville-Cleave (2012) comenta que, al establecer metas, es importante distinguir los tipos de metas que hay y menciona dos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Metas de aproximación (<i>approach</i>): son las metas con resultados positivos (deseables, placenteros, benéficos o que nos gustaría tener) y hacia las cuales trabajamos. 2. Metas de evitación (<i>avoidance</i>): son las metas con resultados negativos (indeseables, dolorosos, dañinos, o que nos disgustan) y que trabajamos para evitarlas. <p>Ejemplo:</p> <p>Meta de aproximación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser más eficiente. • Ser amigable y extrovertido en reuniones. • Asumir el rol de líder en el trabajo. <p>Meta de evitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar de aplazar. • Dejar de ser tan tímido en las reuniones. • No pasar desapercibido en el trabajo. <p>Las investigaciones que se han realizado respecto a estos tipos de metas muestran que enfocarse en las metas de evitación resulta en un detrimento del bienestar. Estos descubrimientos sugieren que el establecer metas de aproximación o replantear las metas de evitación es benéfico.</p> <p>Reflexiona lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de metas te has planteado tú? • ¿Hay algunas metas que puedas replantear en una forma más positiva? • ¿Cuándo las tendrás listas?
Fuente	Grenville, B. (2012). <i>Goal-Setting Secrets</i> . Recuperado de http://positivepsychologynews.com/news/bridget-grenville-cleave/2012-013120696