



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO  
DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

## Maestría en Gestión Sustentable del Turismo

Curso: Gestión de operaciones y calidad en la empresa turística y desarrollo sustentable	Área: División de Desarrollo Sustentable	Clave: MGTE-05
Horas T: 32 horas Horas P: 32 horas	THS= 4 horas/semana THC: 64 horas totales del curso.	Créditos UQROO = 6 Créditos SATCA = 4

### Justificación del curso:

Gestión de operaciones y calidad en la empresa turística y desarrollo sustentable implica reconocer los procesos que transforman la materia prima o insumos en los productos o servicios de las empresas, esto como la función primordial en su desarrollo organizacional. Como tal, el curso permitirá al alumno comprender el papel o rol que se debe asumir para que se atiendan a cabalidad todas las actividades o tareas en las operaciones de la empresa e identificar el impacto que estas tienen en la competitividad de la firma.

En el programa se revisará la función de operaciones y su complejidad en un mercado global, los factores internos y externos de las empresas pequeñas y globales para identificar ventajas y áreas de oportunidad que permitan mejorar o innovar los procesos de gestión, otro tema a desarrollar serán la gestión de la calidad, el grupo de normas ISO y la importancia de satisfacer al cliente, los distintivos y herramientas de control de la calidad de ámbito internacional, nacional y local relacionados con el adecuado control y mejoramiento continuo en la gestión de la empresa, que tienen como propósito identificar lineamientos que aseguren que efectivamente se está siguiendo la estrategia propuesta por la organización y que se alcancen los resultados esperados. Los contenidos serán vistos desde un enfoque teórico práctico, con una visión integral de la empresa, considerando criterios de responsabilidad social y desarrollo sustentable.

## OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al estudiante herramientas para el control de calidad con enfoque de sustentabilidad en la operación de empresas y proyectos turísticos. Especial atención será otorgada al análisis de la aplicación de normas y regulaciones locales, estándares internacionales y mecanismos de certificación de los procesos con enfoque en temas ambientales.

### Objetivos conceptuales

- 1) Explicar adecuadamente, por parte del alumno, conceptos relacionados con la operación y calidad de una empresa y la sustentabilidad.
- 2) Identificar herramientas de control de la calidad en la gestión de operaciones y sustentabilidad de las empresas.
- 3) Evaluar las teorías, modelos y conceptos de calidad de servicio en el contexto de la gestión y las organizaciones turísticas.

### Objetivo procedimental

- 1) Diseñar estrategias integradoras, por parte del alumno, que permitan aplicar herramientas para el control de calidad con enfoque de sustentabilidad en la gestión de empresas y proyectos turísticos.
- 2) Diseñar estrategias integradoras, por parte del alumno, que permitan el conocimiento y uso de normas y regulaciones locales, estándares internacionales y mecanismos de certificación de los procesos con enfoque en temas ambientales.
- 3) Aplicar técnicas de gestión de la calidad para resolver problemas.

### Objetivo actitudinal

1. Respetar y tolerar la diversidad de ideas y opiniones vertidas en la discusión y análisis de las temáticas.
2. Analizar situaciones de la realidad a través de casos, utilizando un enfoque interdisciplinario (competencia transversal).

### Conocimientos y habilidades previos:

Análisis crítico, científico y argumentativo, razonamiento integral, redacción, expresión oral.

## Contenido temático

### Unidad I: La función de operaciones

- Claves de la definición de gestión de operaciones
- Distintos puntos de vista:
  - Funcional (operaciones, marketing, RH, contabilidad, etc.)
  - Metodológico (sistemas, análisis cuantitativo etc.)
  - Por sector industrial (alimentos bancos, autos, hospedaje etc.)
  - Integrador: tipo de régimen fiscal
- Clasificación del sistema productivo
- Clasificación de los bienes y servicios: tangibles e intangibles
- Diferencias de los bienes y servicios en: capacidad e inventarios, calidad, distribución, marketing y operaciones

### Unidad II: Las organizaciones y modelos de estrategia de operación

- Organizaciones: concepto.
- Características: valores, visión y misión
- Cultura organizacional: objetivos, estructura, contexto.
- Empresa: tipos o clasificación.
- Definición de estrategia de operaciones
- Modelo de estrategia de operaciones:
  - Estrategia corporativa: en que negocios participa la empresa
  - Estrategia del negocio: como competirá (diversas posturas entre costo del producto, diferenciación o segmento de mercado).

### Unidad III: Entorno interno y externo de la empresa

- Análisis del medio ambiente interno de la pequeña empresa
- El entorno interno global: recursos, capacidades y competencias centrales de las empresas
- El entorno externo: oportunidades, amenazas, competencia en la industria y análisis de la competencia)
- Análisis del medio ambiente externo de la pequeña empresa
- Globalización y sociedad: evaluación de la inversión extranjera directa, impacto económico de las EMN, fundamentos del comportamiento ético, ética y el medio ambiente, dilema éticos y prácticas de negocios
- Los nuevos tiempos: el umbral del cambio organizacional, la globalización de la economía y la competitividad mundial, las crecientes exigencias del cliente, el tercer milenio

### Unidad IV: Gestión de Calidad

- La influencia japonesa. La teoría Z.

- Transformaciones continuas: el kaisen: el impacto japonés, los círculos de calidad
- Gestión de la calidad total: herramientas: Introducción al concepto de calidad, Deming, mejora continua, implicación del personal.
- Técnicas de calidad total: Benchmarking, *outsourcing*, ciclo de tiempo reducido
- Alvin Toffler: teoría de las olas
- La gestión basada en procesos: control estadístico, colisión con el esquema funcional.
- Reingeniería: características.

#### Unidad V: Problemas de medición en la calidad del servicio

- Métodos tradicionales
- Métodos innovadores
- Tendencias teórico-prácticas

#### Criterios de evaluación:

La evaluación se efectuará mediante:

1. Aporte documental vinculado a la tesis	60%
2. Presentación audiovisual vinculada a la tesis	20%
3. Debate crítico	20%
4. Total	100%

#### Bibliografía básica

1. Adler, M. (Coordinador) (2004). *Producción & Operaciones*. 1ª Ed. MACCHI, Buenos Aires.
2. Chase, R., Aquilano, N. y Jacobs, F. (2000). *Administración de Producción y Operaciones- Manufactura y Servicios* - 8ª. Ed. Mc Graw Hill, Colombia.
3. Chiavenato, A. (2008). *Innovaciones de la administración tendencias y estrategias los nuevos paradigmas*, Mc. Graw Hill. México.
4. Daniels, J., Radebaugh, L., Sullivan, D. (2010). *Negocios Internacionales ambientes y operaciones*. PEARSON. México.
5. Fred, D. (2013). *Administración estratégica*. PEARSON. México.
6. Hitt, M., Duane, R., Hoskisson, R. (2008). *Administración estratégica Competitividad y globalización conceptos y casos*. CENGAGE. México.
7. Moyano, J., Bruque, S., Maqueira, J., Fidalgo, F., Martínez, P. (2011). *Administración de empresas un enfoque teórico y práctico*. PEARSON. España
8. Münch, L. (2005). *Administración y estilos de gestión. la clave de la competitividad*. Trillas, México

9. Schroeder, R. (2004). *Administración de Operaciones– Concepto y Casos Contemporáneos*. 2ª Ed. MC Graw-Hill.
10. Heizer, J., Render, B. (2001). *Dirección de la producción –Tomo I, Decisiones estratégicas y Tomo II, Decisiones tácticas-* 6ª Ed. PRENTICE HALL, Pearson Educación, España.

### Bibliografía complementaria

Obs.: otras lecturas que se recomendarán serán acordes al tema de cada estudiante y el producto final del curso, de carácter individual. Se le recomienda consultar fuentes electrónicas confiables (artículos científicos en revistas arbitradas, páginas oficiales reconocidas nacionales e internacionalmente, etc.) para la integración de sus trabajos a desarrollar a lo largo de la asignatura.

### Infraestructura básica y complementaria

Aula y visitas de campo a empresas.

Elaboró: Mtra. María de Jesús Moo Canul, Dr. Adrián Cervantes y Dra. Lucinda Arroyo Arcos.

Revisó: Comité de Maestría de Gestión Sustentable del Turismo: Dr. Alfredo Tapia Carreto, Dr. Alejandro Collantes Chávez-Costa, Dra. Lucinda Arroyo Arcos.

Autorizó: Consejo Divisional de la DDS, según acta UQROO/DDS/180/17.