

ASIGNATURA DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Competencias	Dirigir empresas y organismos turísticos a través del diseño de estrategias, procesos, optimización de recursos y cumplimiento de objetivos para contribuir al desarrollo y competitividad de la industria turística.
2. Cuatrimestre	Octavo
3. Horas Teóricas	23
4. Horas Prácticas	37
5. Horas Totales	60
6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
7. Objetivo de la Asignatura	El alumno desarrollará propuestas de mejora aplicando la administración de operaciones en la toma de decisiones para optimizar los recursos de la empresa.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
I. Administración en empresas turísticas	6	8	14
II. Administración de operaciones	8	10	18
III. Investigación de operaciones	9	19	28
Totales	23	37	60

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	I. Administración en empresas turísticas.
2. Horas Teóricas	6
3. Horas Prácticas	8
4. Horas Totales	14
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno estructurará un manual de operación mediante la documentación de procesos para estandarizar las actividades en una empresa turística.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proceso administrativo en empresas turísticas.	Reconocer el proceso administrativo (Planeación, Organización, Dirección y Control), características y aplicación en las áreas del turismo (alimentos y bebidas, hotelería, transportación turística, animación y recreación).	Relacionar el proceso administrativo con las áreas del turismo (alimentos y bebidas, hotelería, transportación turística, animación y recreación).	Organizado Responsable Asertivo Dinámico Objetivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Administración por objetivos	<p>Reconocer los conceptos de objetivos, administración por objetivos o resultados.</p> <p>Describir las etapas de la administración por objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fijación de los objetivos y resultados (características estructurales, características de comportamiento, criterios para su selección y jerarquización, asignación a las unidades o áreas). - Revisión previa y retroalimentación. - Logro de los resultados (iniciación, mejoramiento de la comunicación, revisiones periódicas y acciones correctivas). - Revisión final y reiniciación (comparación al final del periodo, reiniciación). 	Establecer una propuesta de administración por objetivos en una empresa turística identificando cada una de sus etapas.	Autocrítico Visionario Responsable Proactivo Organizado Ético

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Manual de operación	<p>Describir los tipos, características e importancia de los manuales.</p> <p>Describir las partes y usos del manual de operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Portada (Logotipo, título, código, elabora, revisa, aprueba y fecha de revisión/aprobación, número de revisión). - Introducción (Objetivo, alcance, instrucciones de uso del manual, revisiones y recomendaciones). - Mapeo general del proceso. -Procedimientos (Diagramas de flujo, descripción narrativa, formatos empleados, instrucciones de trabajo). - Criterios de operación y estándares de calidad. 	Estructurar el manual de operación de un proceso en una empresa u organismo turístico.	<p>Objetivo</p> <p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Organizado</p> <p>Asertivo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Integrará un manual de operación de un proceso en una empresa turística que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portada (Logotipo, título, código, elabora, revisa, aprueba y fecha de revisión/aprobación, número de revisión). • Objetivos • Mapeo de proceso • Procedimientos (Diagramas de flujo, descripción narrativa, formatos empleados, instrucciones de trabajo) • Criterios de operación y estándares de calidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocer el proceso administrativo en las áreas del turismo. 2. Identificar los conceptos de objetivos y administración por objetivos. 3. Analizar las etapas de la administración por objetivos. 4. Identificar los tipos, características, e importancia de los manuales. 5. Comprender el proceso para estructura un manual de operación y su uso. 	<p>Proyecto Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Tareas de investigación Equipos colaborativos Ejercicios prácticos	Equipo de cómputo Equipo de oficina Papelería Proyector Audiovisuales Impresos Revistas especializadas

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	II. Administración de operaciones.
2. Horas Teóricas	8
3. Horas Prácticas	10
4. Horas Totales	18
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno propondrá soluciones a problemas utilizando técnicas y herramientas de la administración de operaciones para la optimización de los procesos en empresas turísticas.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Marco referencial de la administración de operaciones	<p>Definir los conceptos: operaciones, administración de operaciones, productividad, valor, cadena de valor, administración de la cadena de valores.</p> <p>Identificar la importancia de la administración de operaciones en las empresas.</p> <p>Describir los beneficios, obstáculos y requisitos para la administración de la cadena de valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Coordinación y colaboración. -Inversión en tecnología. -Procesos organizacionales. -Liderazgo. -Empleados y recursos humanos. -Cultura y actitudes de la organización. 	Distinguir en una organización turística los requisitos de la administración de la cadena de valores.	<p>Responsable</p> <p>Proactivo</p> <p>Pensamiento crítico</p> <p>Dinámico</p> <p>Eficiente</p> <p>Líder</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Teoría general de sistemas	<p>Definir los conceptos de sistema, sistema de producción, teoría general de sistemas, entropía, homeóstasis, sinergia, y enfoque de sistemas.</p> <p>Describir la clasificación y los elementos (insumos, procesos, producto y retroalimentación) de los sistemas.</p> <p>Describir el sistema de la administración de operaciones y sus componentes.</p>	Esquematizar los elementos de los sistemas en una organización turística.	Organizado Responsable Asertivo Dinámico Objetivo
Aportaciones de la administración de operaciones	<p>Describir las características y uso de:</p> <p>Sistemas de partes intercambiables, Administración científica, Tiempos y movimientos, Administración de proyectos, Investigación de operaciones, Automatización, JIT (Justo a tiempo), TOC (Teoría de restricciones), TQM (Administración de la calidad total), Certificaciones de calidad, MRP II (Planificación de los requerimientos de materiales), ERP (Planeación de los recursos de la empresa), Administración de la cadena de suministro.</p>	Determinar la situación en la que se aplica cada aportación de la administración de operaciones.	Organizado Analítico Líder Objetivo Responsable Proactivo Visionario

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proceso de toma de decisiones	<p>Definir los conceptos de toma de decisiones, problema, oportunidades, decisiones programadas, no programadas, incertidumbre y riesgo.</p> <p>Describir el proceso de toma de decisiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificación, observación y planteamiento del problema. -Desarrollar alternativas (Determinar el conjunto y el criterio de evaluación de las alternativas). -Evaluar las alternativas. -Elegir las alternativas. -Implementar y Evaluar los resultados. 	Elegir la alternativa idónea y la justificarla.	<p>Autocrítico</p> <p>Tolerante</p> <p>Trabajo bajo presión</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Estratega</p> <p>Organizado</p> <p>Ético</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso de una empresa turística elaborará una propuesta de solución a la problemática presentada, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la organización. • Esquema del sistema de la administración de operaciones con los componentes que maneja. • Planteamiento de un problema de productividad en la empresa. • Selección y justificación de la(s) aportación(es) de la administración de operaciones que se adapte(n) a la solución del problema en la empresa. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los conceptos de la administración de operaciones y de la teoría general de sistemas. 2. Analizar la importancia de la administración de operaciones en las empresas. 3. Identificar las características de la administración de la cadena de valores, de los sistemas y de la administración de operaciones. 4. Identificar las aportaciones de la administración de operaciones. 5. Comprender el proceso de la toma de decisiones. 	<p>Estudio de casos Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Equipos colaborativos Tareas de investigación	Equipo de cómputo Equipo de oficina Papelería Proyector Impresos Revistas especializadas

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

UNIDADES DE APRENDIZAJE

1. Unidad de Aprendizaje	III. Investigación de operaciones.
2. Horas Teóricas	9
3. Horas Prácticas	19
4. Horas Totales	28
5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje	El alumno resolverá problemas utilizando la programación lineal y de proyectos para sugerir cursos de acción de mejora en las empresas turísticas.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Métodos de solución	Definir el concepto de investigación de operaciones. Identificar los métodos cuantitativos en la solución de problemas.	Seleccionar el método cuantitativo óptimo de acuerdo a la situación planteada.	Comunicación efectiva Organizado Responsable Líder Dinámico
Programación lineal	Describir el procedimiento de solución gráfica en problemas de minimización y maximización. Identificar los casos especiales de solución: soluciones óptimas alternativas, solución no factible e ilimitada. Describir el uso del software especializado WinQSB o The Management Scientist en problemas de programación lineal.	Resolver problemas de programación lineal mediante el método gráfico y el uso de software especializado WinQSB o The Management Scientist. Interpretar los puntos extremos y la solución óptima de problemas de programación lineal.	Responsable Pensamiento crítico Proactivo Dinámico Eficiente Objetivo

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Programación de proyectos	Reconocer las características del PERT (técnica de evaluación y revisión de programas) y del CPM (método de ruta crítica). Describir el entorno de trabajo del software Project.	Determinar la ruta crítica (PERT/CPM) utilizando el entorno de trabajo de Project.	Autocrítico Tolerante Trabajo bajo presión Toma de decisiones Trabajo en equipo Estratega Organizado Ético

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir del planteamiento de un problema integrará un documento donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifique los elementos clave o factores críticos de la situación. Seleccione el método cuantitativo a aplicar (Programación lineal o programación de proyectos). Justifique la selección del método. Resuelva el problema planteado, utilizando software especializado (WinQSB o The management Scientist). Interprete el resultado, concluya y recomiende una acción de mejora. 	<ol style="list-style-type: none"> Comprender el concepto de investigación de operaciones. Identificar los métodos cuantitativos para la solución de problemas. Comprender el procedimiento de solución gráfica. Comprender el procedimiento para obtener la programación lineal y de proyectos utilizando software especializado en cada uno de los casos. 	<p>Reporte Lista de cotejo</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Tareas de investigación Análisis de casos	Equipo de cómputo Software Especializado (Project, The Management Scientist, WINQSB) Equipo de oficina Papelería Proyector Impresos Revistas especializadas

ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

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

Capacidad	Criterios de Desempeño
Determinar la filosofía organizacional, metas y objetivos estratégicos evaluando la situación actual de la organización turística para definir su futuro deseado.	<p>Utiliza la metodología de planeación estratégica y técnicas para dirigir equipos de trabajo, entrega un documento que refleje las creencias organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La misión. - La visión. - Valores. - Los objetivos y metas generales y específicos tanto a corto, mediano y largo plazo alineado a la filosofía organizacional.
Seleccionar estrategias de negocios a través del inventario de recursos, análisis de indicadores gerenciales y operativos, y resultados del estudio de mercado para establecer un modelo de negocios.	<p>Presenta un modelo de negocios acorde a la visión estratégica y al diagnóstico organizacional que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La descripción del inventario de recursos. - El análisis de los indicadores gerenciales y operativos. - La cartera de estrategias disponibles para la integración del modelo de negocio. - Justificación de las estrategias a seguir.
Implementar procesos estratégicos, fundamentales y de soporte mediante el mapeo de las relaciones entre los actores involucrados, su registro y estándares de calidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.	<p>Diseña e implementa el manual operativo de un proceso que contenga las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos. - Descripción del procedimiento. - Diagramas de flujo. - Políticas de aplicación. - Alcance. - Identificación de formatos. - Estándares. <p>Genera registros como evidencias de la aplicación de los procesos.</p>

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Coordinar los recursos financieros, materiales y tecnológicos de acuerdo al plan establecido para la operación de los procesos en las organizaciones turísticas.</p>	<p>Presenta un programa operativo de organización de los recursos en las áreas que coordine (hotelería, agencia de viajes, alimentos y bebidas, coordinación de eventos y turismo alternativo) en el que describa y justifique los cursos de acción y la toma de decisiones en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de logística. - Cronograma. - Costos. - Distribución de presupuesto. - Plan contingente.
<p>Desarrollar el capital humano a través de la identificación de perfiles, gestión de capacitación y técnicas de administración de equipos de trabajo para efficientar el desempeño de los colaboradores.</p>	<p>Elabora un plan integral con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de perfiles. - Detección de necesidades de capacitación (DNC). - Programa de capacitación. - Evaluación del desempeño. - Programa de incentivos. - Plan de vida y carrera dentro de la empresa.
<p>Evaluar los resultados a través de instrumentos de medición comparados con los estándares de calidad establecidos para detectar áreas de oportunidad en la organización.</p>	<p>Elabora un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del instrumento de evaluación. - Procedimiento de evaluación. - Procesamiento de la información. - Un comparativo de los resultados obtenidos contra los estándares establecidos. - Especificar las áreas de oportunidad detectadas.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

Capacidad	Criterios de Desempeño
<p>Implementar acciones de mejora utilizando modelos de calidad para garantizar la eficacia de los procesos y el logro de objetivos organizacionales.</p>	<p>Elabora un documento que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro del incumplimiento, área de oportunidad y no conformidad de un proceso. - Propuestas de acciones de mejora, especificando los resultados esperados. - Matriz de responsabilidades: personal involucrado, función a desempeñar, tiempos de respuesta y avance esperado en un periodo de tiempo. - Un programa de concientización para el personal, que facilite la implementación de las acciones de mejora. - Análisis de los resultados esperados contra lo alcanzado.

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Stephen P. Robbins, Mary Coulter	(2005)	<i>Administración</i>	Distrito Federal	México	Pearson Educación
Martín G. Álvarez Torres	(2008)	<i>Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos</i>	Distrito Federal	México	Panorama Editorial
Joaquín Rodríguez Valencia	(2003)	<i>Introducción a la administración con enfoque de sistemas</i>	Distrito Federal	México	Cengage Learning Editores
Agustín Reyes Ponce	(1985)	<i>Administración por objetivos</i>	Distrito Federal	México	Limusa
Sergio Hernández y Rodríguez	(2006)	<i>Introducción a la administración: Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia</i>	Distrito Federal	México	McGraw Hill Interamericana
Lee J. Krajewski	(2008)	<i>Administración de operaciones: procesos y cadenas de valor</i>	Distrito Federal	México	Pearson Prentice Hall
David M. Anderson	(2004)	<i>Métodos cuantitativos para los negocios</i>	Distrito Federal	México	Thomson Corporation
Harold Koontz	(2008)	<i>Administración: una perspectiva global</i>	Distrito Federal	México	McGraw Hill Interamericana

ELABORÓ:	Comité de Directores de la Carrera de Licenciatura en Gestión y Desarrollo Turístico	REVISÓ:		
APROBÓ:	C. G. U. T.	FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:	Septiembre de 2009	