

1.1 INTRODUCCIÓN

El mundo de hoy se caracteriza por una intensa competencia en la prestación de servicios de calidad y esta condición se convierte en una ventaja o desventaja competitiva.

Los servicios turísticos que se prestan en el país no escapan a esta tendencia internacional por lo que es necesario perfeccionar los mecanismos de mejoramiento de la calidad de los servicios. Para mejorar la calidad de los servicios es necesaria la utilización de herramientas metodológicas modernas para la toma de decisiones, así como para medir y calificar el nivel de calidad de la prestación de los servicios.

La actividad turística en nuestro país genera un alto número de empleos que son ocupados por personal que en su mayoría, no cuentan con la capacitación adecuada, por lo que es imperativo, que los profesionales que hoy se preparan en las universidades, cuenten con nuevas tecnologías para cada una de las áreas de los servicios turísticos, y esto redunde en una prestación de servicios de calidad a los clientes a precios competitivos internacionales y con ello se conforme y se incentive la demanda, para el crecimiento de la actividad turística en nuestro país.

1.2 OBJETIVO GENERAL

El objetivo de este trabajo es realizar un diseño de un manual de administración de operaciones para los alumnos de las carreras enfocadas a la administración de los servicios turísticos, hotelería y restaurantes.

El objetivo inicial era realizar una investigación en las universidades de México y Latinoamérica, donde se imparte la carrera de administración turística o alguna similar, para identificar si en sus planes de estudios se incorpora la materia de administración de operaciones y/o métodos cuantitativos.

Al realizar esta investigación, este objetivo inicial se amplió para aportar el conocimiento en la aplicación, de los principales métodos, de la administración de operaciones en la actividad turística. Por lo tanto en el contenido metodológico, se desarrollan los temas que revisten la mayor importancia y que tienen que ver con esta materia.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar una investigación de las universidades de México y Latinoamérica donde se imparten carreras relacionadas con la administración turística, para conocer si consideran la materia de administración de operaciones en sus planes de estudio.
- El contenido del manual sea con los temas más importantes, no lo únicos, de la administración de operaciones para los servicios turísticos.
- Explicar lo más claro posible los temas de administración de operaciones para los servicios turísticos, con la finalidad que los alumnos puedan entenderlos fácilmente.

1.4 ALCANCE Y LIMITACIONES

El contenido de este trabajo, no pretende agotar los temas o aspectos referentes a la actividad turística. Aporta conocimientos sobre aspectos fundamentales que deben considerarse en los programas de estudio de las universidades o bien que deben formar parte del manual de procedimientos de las empresas que prestan servicios turísticos.

Los aspectos fundamentales que se tratan en los capítulos de este trabajo son de la mayor importancia en la toma de decisiones, tal es el caso de los inventarios de cualquier índole, para evitar inversiones excesivas que generen gastos o pérdidas innecesarias en los negocios.

Otro tema relevante, son los pronósticos, que permiten formular proyectos a futuro, a fin de garantizar la buena marcha del negocio y fortalecer la planeación estratégica en una empresa. En este sentido se señalan en el capítulo correspondiente los métodos que pueden ser aplicables en la materia que nos ocupa.

Una herramienta indispensable en el mundo de los negocios, es la programación lineal para la toma de decisiones, ya que en cualquier negocio se persigue la maximización de la utilidades y la minimización de costos y gastos tomando en cuenta las restricciones y/o limitaciones que se imponen para la solución de un problema, es por ello que mediante modelos matemáticos sencillos pueden ayudar a la toma de decisiones.

La teoría de colas también es un modelo matemático muy útil para estudiar el comportamiento de las líneas de espera, es por ello que se considera indispensable su conocimiento para lograr un óptimo servicio y satisfacción de los clientes.

Entender el concepto de calidad en los servicios es generar en toda la organización, desde la alta dirección, los empleados, los proveedores, los procedimientos administrativos hasta los mismos clientes un cambio de actitud que permita ofrecer servicios de clase mundial para mantenerse vigentes en el mercado. Por esta razón se inicia el capítulo de conclusiones con este tema para generar la conciencia de la importancia de la calidad.

1.5 JUSTIFICACIÓN

Se tienen referencias de prestigiados estudiosos de la materia, que los estudiantes que eligen las carreras relacionadas con los servicios turísticos encuentran dificultades para encontrar libros de texto o fuentes de conocimiento en materia de administración de operaciones enfocados al turismo. Algunos de ellos carecen de conocimientos básicos de matemáticas aplicadas para la administración de los negocios. Por esta razón en este trabajo se presentan ejemplos simplificados y adaptados a la problemática que se presentan en este tipo de empresas.

Así mismo se tienen testimonios de estudiantes y profesionales de estas carreras que en los propios negocios existentes de prestación de servicios turísticos no existen los manuales operativos que incluyan estos temas. Por lo tanto el presente trabajo tiene la intención de contribuir en la formación adecuada de los futuros profesionales y en su caso de los que actualmente laboran en este tipo de empresas.