



**UAEM** | Universidad Autónoma  
del Estado de México

# Unidad de aprendizaje: **“Operación del Servicio Turístico”**

Programa Educativo: **Especialidad en Administración de  
Empresas Turísticas.**

Lugar donde se imparte: **Facultad de Turismo y Gastronomía**

Responsable de la elaboración:

**M. en A. Mónica Del Valle Pérez**

Fecha de elaboración: **Agosto de 2016**

# Secuencia Didáctica

## I. La Empresa Turística

- 1.1 La empresa de servicios y sus funciones
- 1.2 Tipos de empresas turísticas
- 1.3 Importancia de las empresas turísticas
- 1.4 Tendencias actuales en la gestión de empresas turísticas

## II. Administración en las Empresas de Servicios

- 2.1 Administración de operaciones
- 2.2 Sistema de operación del servicio
- 2.3 Operación del servicio turístico
  - 2.3.1 El personal como elemento clave
  - 2.3.2 El usuario del servicio
  - 2.3.3 El proveedor del servicio
  - 2.3.4 Procesos del servicio

## III. Calidad en el servicio

- 3.1 Gestión de la calidad
- 3.2 Sistemas de mejoramiento de calidad
- 3.3 Estándares de calidad
- 3.4 Modelos de satisfacción del cliente

# Contenido

## Unidad 2. Administración en las empresas de servicios

2.1 Administración de operaciones

2.2 Sistema de operación del servicio

2.3 Operación del servicio turístico

2.3.1 El personal como elemento clave del servicio

2.3.2 El usuario del servicio

2.3.3 El Proveedor del servicio

2.3.4 Procesos del servicio

# Unidad 2. ADMINISTRACIÓN EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS

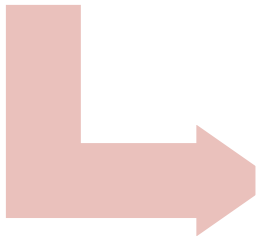
Es la actividad mediante la cual los recursos, fluyendo dentro de un sistema definido, son combinados y transformados en una forma controlada para agregarles valor en concordancia con los objetivos de la organización.

Básicamente tiene que ver con la producción de bienes y servicios.

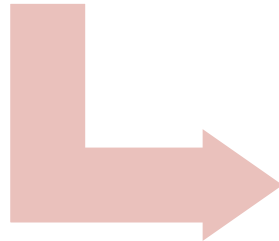


# 2.1 Administración de operaciones

Su objetivo es el incremento en la productividad de la empresa



La productividad se alcanza con procesos eficientes



Los procesos deben mejorarse de forma individual y continua



# Productividad: Relación existente entre los inputs y los outputs



INPUTS

Todos los recursos o insumos que entran a la empresa

OUTPUTS

Todos los bienes o servicios generados

PRODUCTIVIDAD



# AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD

Reducir los  
inputs

Aumentar los  
outputs

En una empresa turística, se pueden reducir los elementos que participan en un proceso, siempre y cuando no se explote un recurso en demasía.

También se puede optar por aumentar los outputs, haciendo más eficientes los procesos de prestación de servicio



# Administración de operaciones

Planificación estratégica

Planificación táctica



Planeación a largo plazo,  
formula objetivos y  
diseña medios para  
alcanzarlos



Planeación a corto plazo,  
abarca departamentos,  
selecciona medios para  
alcanzar objetivos







# PLANES ESTRATÉGICOS |

## PLANIFICACIÓN DE LA CAPACIDAD

Determinar el tamaño de la organización, el nivel de la demanda que se quiere o se puede satisfacer

## LOCALIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS

El servicio se genera en el mismo lugar donde se vende.

El éxito de la empresa depende del entorno.

Debe cuidarse la imagen externa e interna de la empresa  
(Infraestructura)

# PLANES ESTRATÉGICOS

## PLANIFICACIÓN DE PROCESOS

Determinar la manera (cómo ) en que llevarán a cabo todos los procesos o acciones que ocurren en una empresa con la finalidad de satisfacer al cliente. Proceso: conjunto de fases encadenadas para alcanzar un objetivo.

## PLANIFICACIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN

Elegir la mejor disposición de los recursos dentro de una organización para tener acceso a ellos y usarlos de forma eficiente.

Implica la distribución de los espacios físicos.

## 2.2 Sistema de operación del servicio

Normas, políticas  
y procesos que  
establece una  
empresa turística



Personal  
involucrado en la  
prestación del  
servicio



Sistema de  
operación  
del servicio  
turístico

# Sistemas de operaciones del servicio (cont.)

Unión de todos los elementos tangibles e intangibles que se relacionan para brindar un servicio de forma eficiente y ordenada.

Planeación de actividades que han de conformar el servicio



Integración del personal en las áreas funcionales



Uso de Tecnologías para brindar y monitorear el servicio



Gestión y mejora de las áreas con problemas

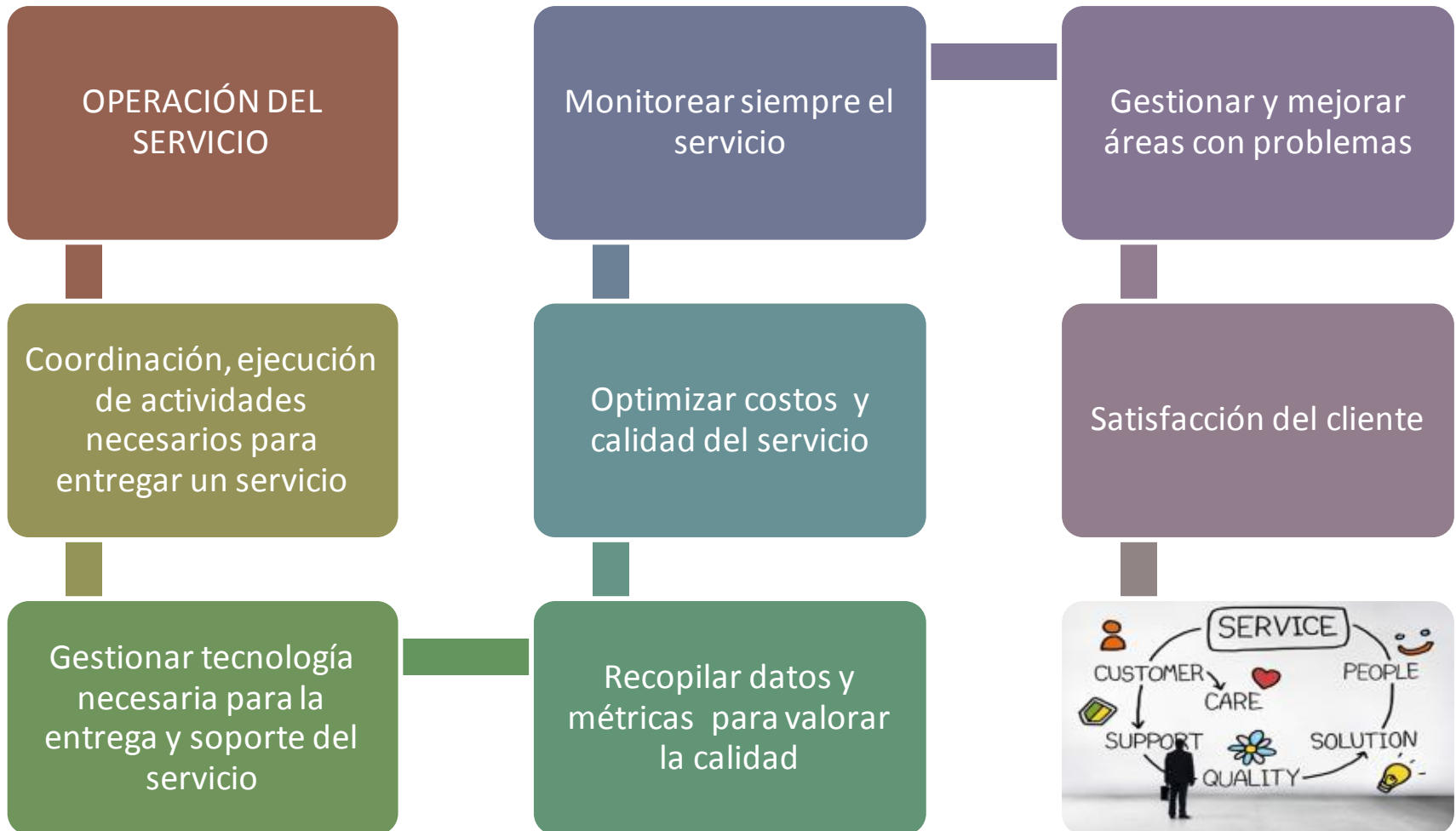


SERVICIO

SATISFACCIÓN  
DEL CLIENTE



# 2.2 Sistema de operación del servicio (cont.)



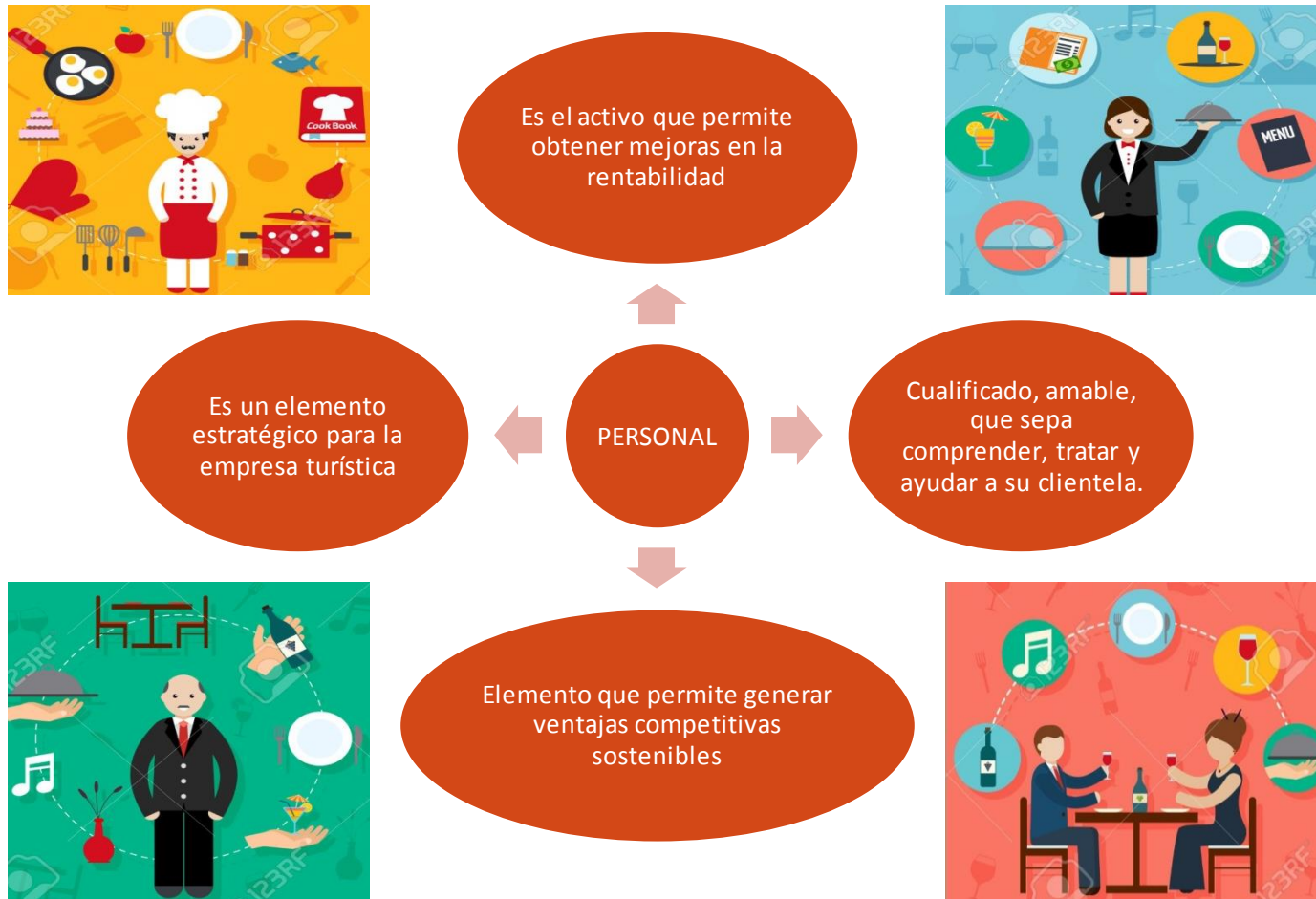


## 2.3.1 El personal como elemento clave del servicio





## 2.3.1 El personal como elemento clave del servicio (cont.)



## 2.3.1 El personal como elemento clave del servicio (cont.)



### HABILIDADES:

- \*Conciencia.
- \*Tecnologías de la información.
- \*Otros idiomas.
- \*Valores culturales.
- \*Compromiso social

### ACTITUDES Y VALORES:

- \*Orientación al cliente.
- \*Compromiso ético.
- \*Actividad proactiva.
- \*Iniciativa.
- \*Motivación por la calidad.
- \*Pulcritud en la apariencia.
- \*Disponibilidad de horarios.
- \*Seguridad en la comunicación.



### COMPETENCIAS PARA ALTOS MANDOS:

- \*Planificación y organización.
- \*Manejo de las TIC's.
- \*Toma de decisiones.
- \*Resolver problemas.
- Creatividad e innovación.

### COMPETENCIAS PARA PUESTOS OPERATIVOS:

- \*Comunicación oral y escrita.
- \*Comunicación en lengua extranjera.
- \*Capacidad de resolver problemas.
- \*Adaptarse a nuevos ambientes.
- \*Escuchar.
- \*Trabajo bajo presión.
- \*Relacionarse con otras personas



# Gestión de recursos humanos en las empresas turísticas



## 2.3.2 El usuario del servicio

Los usuarios turísticos (turistas) son aquellas personas físicas que utilizan los establecimientos, instalaciones y recursos turísticos, o reciben los bienes y servicios que ofrecen las empresas y profesionales del sector (hoteles, hostales, bares, restaurantes, etc.).



## 2.3.2 El usuario del servicio (cont.)



### DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Recibir **información útil, precisa y veraz, con carácter previo**, sobre todo el servicio.
  - Que le faciliten los bienes y servicios según lo contratado.
  - Obtener un documento de respaldo.
  - Recibir bienes y servicios de calidad.
  - Ser atendidos con respeto.
  - Poder formular reclamaciones.
- \*DERECHO DE ADMISIÓN\***



### OBLIGACIONES:

- Seguir las normas usuales de convivencia de los establecimientos.
- Respetar el reglamento o régimen interior de los ET.
- Pagar el precio de los servicios utilizados.



## 2.3.3 El proveedor del servicio



## 2.3.3 El proveedor del servicio (cont.)

- Hoteles, hostales, apartamentos con y sin servicio, sitios de campamentos, cruceros.

ACOMODACIÓN

- Transporte público, aeropuertos, líneas aéreas, líneas marítimas, autobuses, cruceros.

TRANSPORTE DE Y HACIA LOS DESTINOS

ABASTECIMIENTO DE COMIDAS

Restaurantes y bares, supermercados, granjeros, pescadores, mercados populares, comercio local, panaderos, carniceros, mayoristas.

TRANSPORTE TERRESTRE

Alquiler de carros o botes, proveedores de combustible, estaciones de gasolina, taxis.





## 2.3.3 El proveedor del servicio (cont.)

### SERVICIOS EN TIERRA

- Agentes en tierra, operadores internos en el destino.



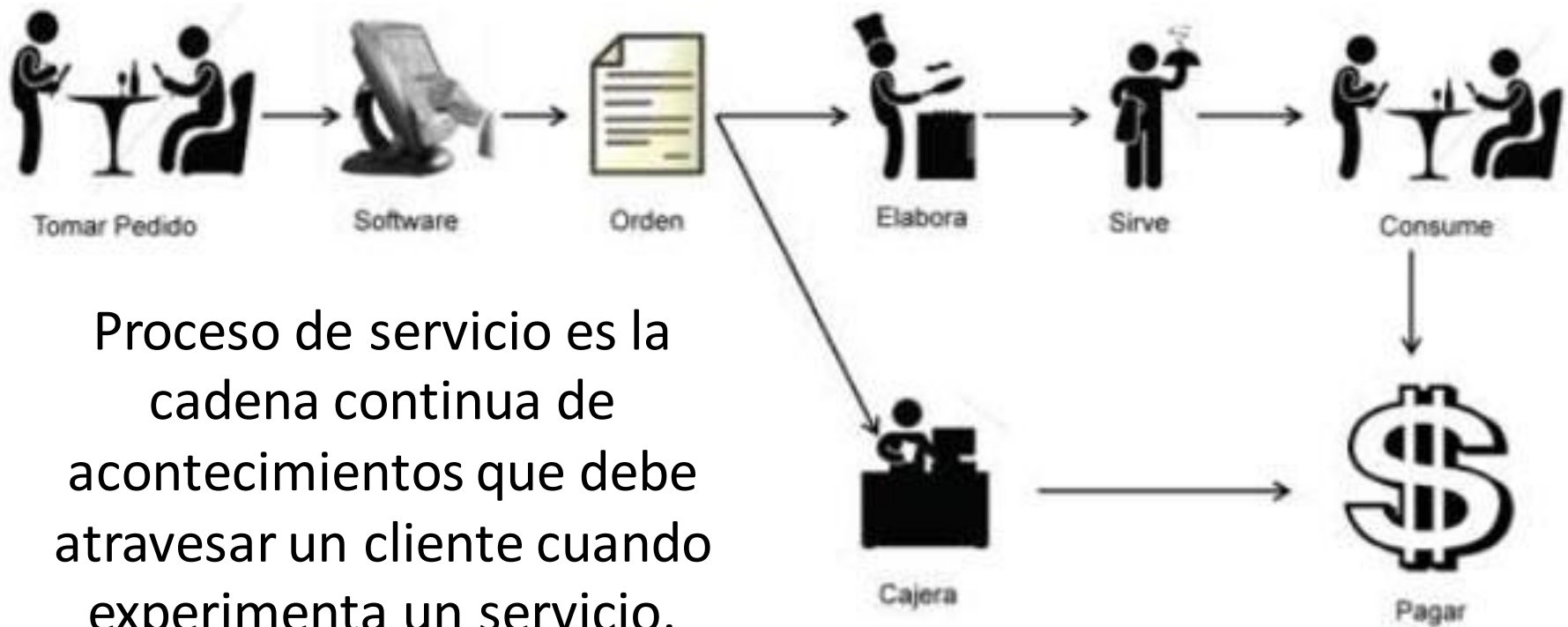
### EVENTOS SOCIALES Y CULTURALES

- Proveedores de excursiones y tours, instalaciones de deportes y recreación, almacenes y fábricas.

### RECURSOS AMBIENTALES, CULTURALES O DE LEGADO EN LOS DESTINOS

- Autoridades públicas, administradores de áreas protegidas, concesionarios privados y dueños de lugares.

## 2.3.4 Proceso del servicio



Proceso de servicio es la cadena continua de acontecimientos que debe atravesar un cliente cuando experimenta un servicio.

Genera satisfacción o insatisfacción.



## 2.3.4 Proceso del servicio (cont.)

### ELECCIÓN DEL VIAJE

- CONSULTA UNA AGENCIA DE VIAJES.
- INFORMACIÓN, FOLLETOS, INTERNET, ETC.
- RESERVACIONES DE AVIÓN Y HOTEL

### TRASLADO AL DESTINO

- TRANSPORTES; AVIÓN, AUTOBÚS, TREN, AUTOMOVIL, ETC
- ACESOS Y SEÑALIZACIÓN

### LLEGADA AL DESTINO

- INFORMACIÓN.
- SEÑALIZACIÓN.
- TRANSPORTES: TAXI, AUTOBÚS, VEHICULOS DE ALQUILER, ETC

### ESTANCIA

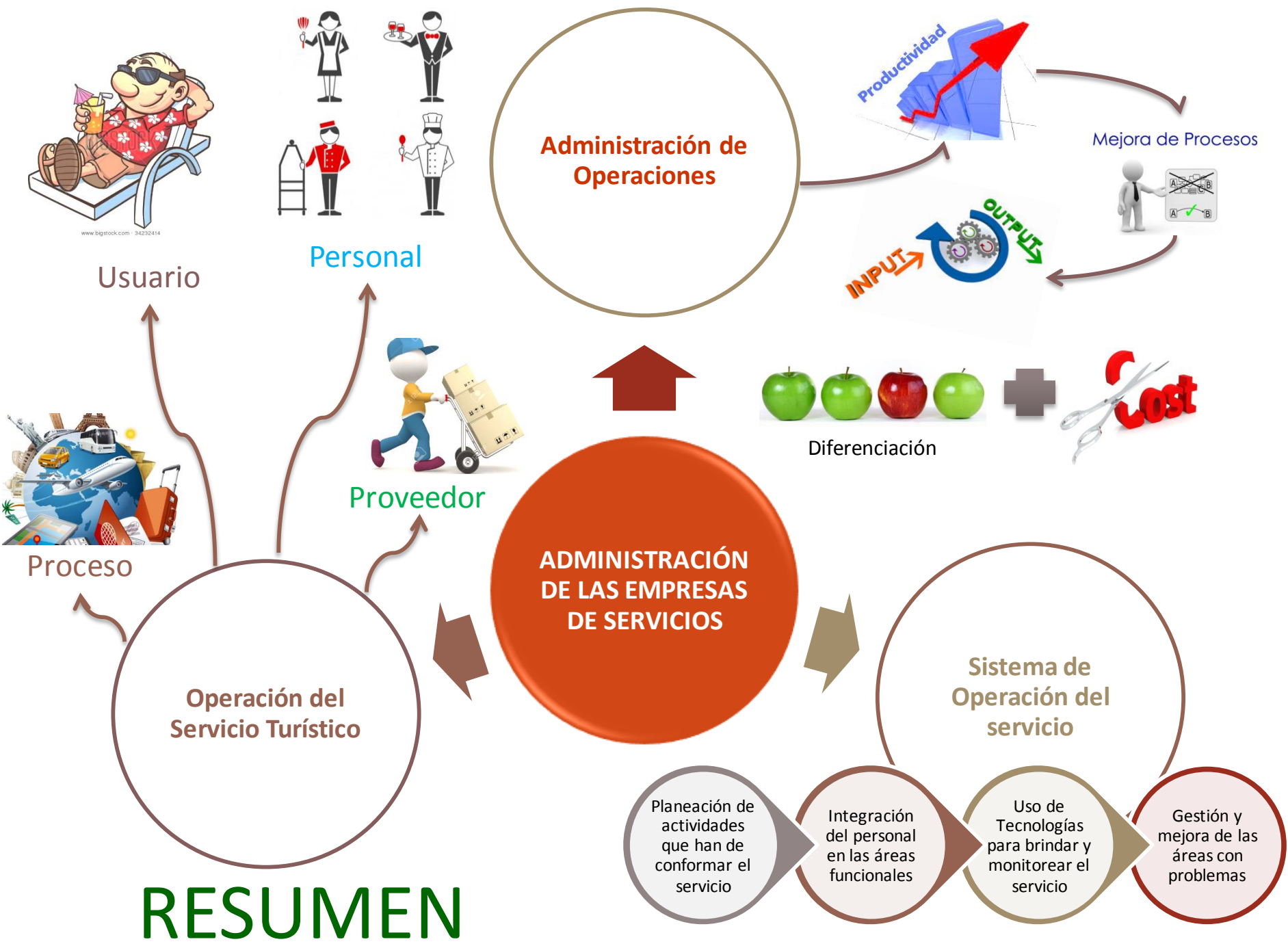
- ALOJAMIENTO.
- ALIMENTACIÓN
- COMERCIO.
- INFORMACIÓN
- SEGURIDAD.
- RECREACIÓN.
- DEPORTES.
- TRANSPORTES.

### ELECCIÓN DEL VIAJE

- RECLAMACIONES.
- PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.
- INFORMACIÓN PARA UN NUEVO VIAJE

### REGRESO A CASA

- TRANSPORTES: AVIÓN, AUTOBÚS, TREN, AUTOMOVIL, TAXI, BARCOS, CRUCEROS, ETC.
- ACESOS Y SEÑALIZACIÓN.



# RESUMEN



**UAEM** | Universidad Autónoma  
del Estado de México

## Guion Explicativo

- La presente unidad titulada “**Administración en las empresas de servicios**”, está diseñada por temas y subtemas de una manera clara y concreta, que permite llevar de la mano al lector para que siga la continuidad de los temas. Siendo el **objetivo general**: Analizar los elementos, relacionales y estructuras que dan soporte a la operación de un servicio turístico de calidad con la finalidad de satisfacer necesidades y expectativas del cliente

Por lo que se invita a revisarla y consultarla.

**Por su atención muchas gracias!**



**UAEM** | Universidad Autónoma  
del Estado de México

## Bibliografía

- Albrech, Karl (2010), *Gerencia del servicio*, Colombia, Legis.
- Casanueva Rocha, Cristóbal *et al*; (2000), *Organización y gestión de las empresas turísticas*, Madrid, Pirámide.
- Chase, Richard et al. (2004). *Administración de la producción y de las operaciones para una ventaja competitiva*, México: McGraw Hill
- Cobra, Marcos. (2012) *Marketing de Servicios*, México, McGraw Hill. Cuarta edición
- Colunga, Carlos (2011), *La calidad en el servicio*, México, Panorama. Quinta edición
- Cottle, David. (2012) *El Servicio Centrado en el Cliente*, España, Díaz de Santos, S.A.
- III Jornada sobre Gestión de Empresas de Servicios (2001), *La satisfacción del cliente como un factor clave del éxito*, Centro Europeo de Empresas e Innovación de Navarra.
- Gazzera A; Lombardo L., Vogel Mónica (2012), *Las Empresas Turísticas y su Administración*, México.UNC, cuarta edic.
- Heizer, J. y Render, B. Principios de Administración de Operaciones, México: Pearson.
- Müller, Enrique. (2011) *Cultura de Calidad de Servicio*. México, Trillas. Cuarta edic.
- Ramírez Cavassa César, (2010) *Calidad total en las empresas turísticas*, España: Trillas.
- Schroeder, Roger (2011). *Administración de operaciones*, México, McGraw Hill.