

## Historia del programa

Lugar y fecha de elaboración	Participantes	Observaciones (Cambios y justificaciones)
Cancún, Q Roo. 22 de Julio de 2009	MC Mijaíl Armenta Aranceta MC Juan Felipe Pérez Vázquez	Nuevo Programa Educativo
25/06/10	Nancy Aguas García	Revisión de objetivos y formato.

## Relación con otras asignaturas

Anteriores	Posteriores
------------	-------------

Asignatura(s)

- a) Introducción a la logística y cadena de suministro
- b) Desarrollo de habilidades gerenciales

Tema(s)

- a) Industria turística y su entorno
- b) La gerencia y el entorno dinámico
- c) Competencias para la gestión personal

No aplica

### Nombre de la asignatura

Industria turística y su entorno

### Departamento o Licenciatura

Ingeniería en Logística y Cadena de Suministro

Ciclo	Clave	Créditos	Área de formación curricular
3 - 4	IL3420	6	Licenciatura Preespecialidad

### Tipo de asignatura

### Horas de estudio

HT	HP	TH	HI
----	----	----	----

## Objetivo(s) general(es) de la asignatura

---

### Objetivo cognitivo

Explicar los conceptos específicos de la coordinación de la actividad turística para el desarrollo de los servicios turísticos

### Objetivo procedimental

Usar los conceptos logísticos básicos para el ofrecimiento de servicios turísticos que tengan un mínimo costo para la satisfacción dada del cliente

### Objetivo actitudinal

Generar la cultura del esfuerzo y del trabajo para la solución de problemas relacionados con la Logística en la industria del turismo.

## Unidades y temas

---

### Unidad I. INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA TURISTICA Y SU ENTORNO

Describir los conceptos fundamentales de la industria turística para la comprensión de las relaciones con la Logística y la cadena de suministro.

- 1) ¿Qué es la Logística?
- 2) Las nuevas tecnologías y el turismo
- 3) ¿Es posible dar siempre el servicio que el cliente desea?
- 4) ¿Cómo hacer que nuestros servicios valgan más?
- 5) Itinerario para visitar una ciudad o distribuir una mercancía

### Unidad II. LAS COMPRAS Y EL ALMACEN

Explicar la importancia que juega el proceso de compras y el almacén en la logística para el análisis de la logística en la industria del servicio

- 1) Importancia de las compras

- 2) Grupo de compras
- 3) Proveedores
- 4) La normalización
- 5) Del departamento de compras al departamento de logística
- 6) Relaciones con los proveedores
- 7) Outsourcing
- 8) Los operadores logísticos
- 9) Costos y organización del almacén

### Unidad III. LOS PROCESOS Y LA DISPOSICIÓN FÍSICA

Emplear los procesos logísticos en la industria del servicio para la solución de problemas de ingeniería.

- 1) La dimensión de la excelencia
- 2) El valor añadido
- 3) La cadena de valor
- 4) Los tipos de procesos
- 5) El sistema logístico
- 6) Disposición física de los aparatos
- 7) Agrupación de actividades para procesos más eficientes
- 8) Disposición para recorridos mínimos
- 9) El transporte del turismo

- a) Transporte, turismo y el tour
- b) Transporte terrestre de turismo
- c) Transporte marítimo de turismo
- d) El rol del aeropuerto como instalación turística
- e) Las aerolíneas internacionales
- f) El futuro del transporte en el turismo

#### Unidad IV. LAS INFOCOMUNICACIONES

Usar el procesamiento de datos relativos a la industria turística para la aplicación de herramientas de software en las funciones logísticas.

- 1) El procesamiento de datos en el turismo
- 2) Turismo y gestión de la cadena de valor
- 3) Software para funciones logísticas
- 4) La planificación de la distribución
- 5) Los sistemas ERP y MRP
- 6) Los centros de atención telefónica
- 7) Sistemas de información turística, bases de datos, comunicaciones y turismo
- 8) Los proveedores de servicios de aplicaciones

#### Unidad V. LA CAPACIDAD Y LA CALIDAD LOGISTICA

Aplicar la capacidad del servicio y la calidad logística para la determinación de servicios que satisfagan al cliente totalmente.

- 1) Determinación de plazas a ofrecer
- 2) Las colas
- 3) La sostenibilidad
  - a) Concepto de turismo sostenible
  - b) Impacto ambiental del turismo
  - c) Aplicación del turismo sostenible
- 4) Modelos de gestión de la calidad
- 5) La calidad del servicio turístico
- 6) El aseguramiento de la Calidad
- 7) Los costos de la calidad

## Actividades que promueven el aprendizaje

---

### Docente

Solución de Ejercicios y Problemas  
Lectura dirigida y discusiones grupales  
Presentación de un estudio de caso  
Corrillo

### Estudiante

Trabajo en equipo  
Resolución de casos prácticos  
Investigación de campo  
Aprendizaje basado en problemas  
Investigación documental

## Actividades de aprendizaje en Internet

---

El estudiante deberá acceder al portal para la lectura de artículos y solución de problemas:

<http://citeseer.ist.psu.edu/>

<http://www.inboundlogistics.com/index.shtml>

## Criterios y/o evidencias de evaluación y acreditación

Criterios	Porcentajes
Exámenes	30
Búsquedas de información	20
Resolución de problemas	20
Trabajo Final	30
Total	100

## Fuentes de referencia básica

### Bibliográficas

Andres Muñoz Machado. (2006). Logística y Turismo. Díaz de santos. Madrid, España. ISBN 978-8479787042

Mowforth Martin, Munt Ian. (2003). Tourism and sustainability: development and new tourism in the Third World. Routledge. ISBN 9780415271691

Page Stephen. (2009). Tourism Management: Managing for Change. Butterworth-Heinemann. ISBN 9781856176026

Pérez de las Heras Mónica. (2004). Manual de turismo sostenible: Cómo conseguir un turismo, social, económico y ambientalmente responsable. Mundi-Prensa Libros. ISBN 9788484761792

Vogeler Ruiz Carlos, Hernández Armand Enrique. (2000). El mercado turístico: Estructura, operaciones y procesos de producción. Editorial Ramón Areces. ISBN 9788480044356

### Web gráficas

No aplica

## Fuentes de referencia complementaria

### Bibliográficas

Ballou Ronald. (2004). Logística: Administración de la Cadena de Suministro (5ª Ed.). Pearson. México. ISBN 970-26-0540-7

Ballou Ronald. (1991). Logística empresarial: control y planificación. Díaz de santos. Madrid, España. ISBN 84-87189-68-7

FRAZELLE, Edward H. (2001). Supply Chain Strategy. USA:

McGraw Hill.

FRAZELLE, Edward H. (2001) World Class Warehousing and Material Handling. USA:

McGraw Hill..

ROBESON, James F. (1994). The Logistics Handbook. USA:

Free Press.

### **Web gráficas**

No aplica

## **Perfil profesiográfico del docente**

---

### **Académicos**

Contar con licenciatura en ingeniería industrial ó logística, preferentemente con grado de maestría en el área Industrial.

### **Docentes**

Tener experiencia mínima de tres años en docencia a nivel superior en asignaturas relacionadas

### **Profesionales**

Tener experiencia laboral en el área de logística en plantas industriales y como asesor en consultorías de proyectos logísticos.