

CRISTÓBAL CASANUEVA

PROFESOR TITULAR DE ESCUELA UNIVERSITARIA
DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

FRANCISCO JAVIER CA.

PROFESOR TITULAR DE ESCUELA UNIVERSITARIA
DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS DE LA UNIVERSIDAD

Organización y gestión de empresas turísticas

EDICIONES PIRÁMIDE

Índice

Prólogo	11
Introducción	15

PARTE PRIMERA Fundamentos de la empresa turística

1. Empresa, empresario y sector turístico	21
1. Concepto de empresa	21
2. Concepto de empresario y espíritu empresarial	25
3. Los objetivos de la empresa	27
4. Tipos de empresas	31
5. Las empresas del sector turístico	34
6. Particularidades de las empresas turísticas	37
Casos prácticos	39
2. Los subsistemas de la empresa turística	45
1. Concepto de sistema	45
2. Sistema y subsistemas	50
3. La empresa turística como sistema	53
4. Los subsistemas en la empresa turística	56
5. Subsistema de valores: responsabilidad social y ética de la empresa turística	60
Casos prácticos	64

3. El entorno de la empresa turística	71
1. El concepto de entorno y tipos de entorno	71
2. El entorno general de la empresa turística	74
3. El entorno específico de la empresa turística	81
4. Delimitación del sector turístico	85
5. Tendencias actuales en el sector turístico	87
Casos prácticos	94
4. Las operaciones en el servicio turístico	101
1. La gestión de la producción y de las operaciones	101
2. La productividad en la prestación de los servicios turísticos	104
3. Planificación de las operaciones en el turismo	104
4. Técnicas y herramientas de planificación y programación de operaciones	111
Casos prácticos	116
5. El marketing turístico	119
1. El subsistema comercial de la empresa turística	119
2. Claves de la política comercial en la empresa turística	127
3. El éxito de la política comercial	128
4. Relación sistémica del subsistema comercial	130
Casos prácticos	132
6. La financiación de la empresa turística	137
1. El subsistema de financiación de la empresa turística	137
2. Los costes de la empresa	142
3. La inversión en la empresa turística	147
4. Selección de inversiones en la empresa turística	150
5. Fuentes de financiación de la empresa turística	153
Casos prácticos	157

PARTE SEGUNDA

Organización y administración de empresas turísticas

7. La administración de la empresa turística	165
1. El subsistema de dirección de la empresa turística	165
2. La administración de la empresa como proceso	168
3. El directivo de la empresa turística	171
4. La toma de decisiones en la empresa turística	174
5. Particularidades de la administración de empresas turísticas	180
Casos prácticos	182

8. Planificación y control en la empresa turística	187
1 La importancia de la planificación en el sector turístico	187
2 Los objetivos de las empresas turísticas	191
3 Instrumentalización de la planificación	195
4 Concepto de control. Proceso y tipos de control	196
5 Herramientas de control en la empresa turística	201
Casos prácticos	208
9. Dirección de la empresa turística	213
1 Dirección de individuos y grupos en la empresa turística	213
2 Motivación de los empleados en la empresa turística	215
3 El liderazgo en la empresa turística	221
4 La comunicación interna en la empresa turística	229
Casos prácticos	237
10. Fundamentos de organización de empresas turísticas	245
1 Concepto de organización	245
2 Estructura organizativa de la empresa turística	250
3 Los mecanismos de coordinación	256
4 Partes de la organización de la empresa turística	259
Casos prácticos	262
11. El diseño organizativo en la empresa turística	265
1 El diseño de los puestos de trabajo	265
2 El diseño de la estructura	269
3 El diseño de las conexiones	275
4 La descentralización en las organizaciones turísticas	277
5 El diseño de la organización turística y el entorno	279
Casos prácticos	281

PARTE TERCERA
Gestión de empresas turísticas

12. Gestión estratégica de la empresa turística	291
1 El concepto de estrategia en la empresa turística	291
2 Planificación estratégica y niveles de la estrategia	295
3 Decisiones estratégicas a nivel corporativo en la empresa turística	298
4 Decisiones estratégicas a nivel de negocio de la empresa turística	302
5 Las competencias y habilidades en la empresa turística	305
Casos prácticos	308

13.	Gestión de recursos humanos en el sector turístico	315
1.	Relevancia de los recursos humanos en el servicio turístico	315
2.	El proceso de gestión de los recursos humanos	317
3.	El reclutamiento del personal en la empresa turística	319
4.	La selección y la integración del personal en la empresa turística	323
5.	La formación en la empresa turística	330
6.	La gestión de incentivos en la empresa turística: promoción y salarios ...	335
	Casos prácticos	340
14.	Gestión de la calidad en el servicio turístico	349
1.	El concepto de calidad y el concepto de cliente	349
2.	La calidad en el servicio turístico	352
3.	Los costes de la calidad	355
4.	Implantación de un sistema de calidad	356
5.	Aspectos clave de un sistema de calidad	358
6.	La certificación	361
7.	La atención al cliente	362
8.	El modelo SERVQUAL de medición y mejora de la calidad	363
	Casos prácticos	367
15.	Gestión medioambiental en la empresa turística	373
1.	Medio ambiente, desarrollo sostenible y turismo	373
2.	El impacto medioambiental de la actividad turística	376
3.	Razones para la gestión medioambiental de la empresa turística	378
4.	Los costes medioambientales	380
5.	La gestión medioambiental	382
6.	Actitudes estratégicas frente al medio ambiente	388
	Casos prácticos	391
16.	Gestión de la pequeña y mediana empresa turística	399
1.	Particularidades de la pequeña y mediana empresa turística	399
2.	La cooperación en la pequeña y mediana empresa turística	403
3.	Procesos de subcontratación en el sector turístico	407
4.	La franquicia en el sector turístico	410
5.	La empresa turística familiar	412
	Casos prácticos	419
	Bibliografía	425