

**Prof. Licenciado Santiago José Barcos**

Profesor titular ordinario de la Facultad de Ciencias Económicas;  
y Facultad de Humanidades y de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de La Plata

la participación de

**Gloria Edith Molinari**

y la colaboración de

**Alejandra Alfonso y Nora Scaramellini**

---

**Una aproximación teórico  
práctica al estudio de las  
organizaciones turísticas y su  
administración**

---

*Adaptación de la primera parte de la obra "Tres cuestiones esenciales para el aprendizaje de la Administración" del Lic. Barcos, Ediciones Haber; a las organizaciones y empresas turísticas, con apéndices, casos y actividades prácticas complementarias.*

*Particularidades de las empresas turísticas y algunos procesos asociados.*

*Trabajos de investigación y monografías referidos al turismo  
y a sus organizaciones públicas y privadas.*

## ÍNDICE

pág.

### PRIMERA PARTE:

- 11 Capítulo I:  
11 Introducción a la administración y a las particularidades de las organizaciones y empresas turísticas.  
12 Administración y organizaciones.  
13 Las distintas acepciones del vocablo «administración».  
17 La definición de organizaciones y de organizaciones turísticas.  
18 Propiedades, particularidades y elementos de las organizaciones.  
28 Las relaciones con el medio, cambio y adaptación.  
29 Los conceptos de fines, objetivos y metas organizacionales.  
34 Relación jerárquica y clasificación de objetivos.  
37 Los criterios administrativos de eficiencia, eficacia, efectividad y relevancia.  
38 Las empresas.  
44 Clasificación de las empresas turísticas según el sector productivo.  
44 Otras clasificaciones.  
45 Las organizaciones que no son empresas.  
48 Los organismos públicos vinculados al turismo.  
50 Importancia de las relaciones entre las organizaciones turísticas para la competitividad y productividad de los destinos turísticos.
- 53 Capítulo II: «Particularidades y características adicionales de las empresas turísticas y el concepto de Servucción».  
53 Particularidades de las empresas turísticas.  
55 Servucción.  
57 «A manera de resumen de esta primera parte y creando interrogantes para profundizar los estudios».  
57 El significado de administrar una organización.  
57 La importancia de las organizaciones.  
58 Los cambios en el turismo.  
59 La necesidad de una buena administración de organizaciones y de buenos administradores.  
59 Apéndice a esta introducción.  
59 Cuadros resúmenes referidos al proceso administrativo aplicado al turismo.  
62 El tío, el sobrino y el trabajo para la facultad.

### SEGUNDA PARTE

- 67 Actividades de complementación (trabajos prácticos).  
67 TRABAJO PRÁCTICO Nº 1.  
67 TRABAJO PRÁCTICO Nº 2.  
68 TRABAJO PRÁCTICO Nº 3: Resuelva el siguiente caso: «El nuevo restaurante del barrio».  
68 TRABAJO PRÁCTICO Nº 4.  
69 TRABAJO PRÁCTICO Nº 5.  
69 TRABAJO PRÁCTICO Nº 6 Casos: «Dos planes distintos».  
70 TRABAJO PRÁCTICO Nº 7.  
70 TRABAJO PRÁCTICO Nº 8.  
70 TRABAJO PRÁCTICO Nº 9.  
71 TRABAJO PRÁCTICO Nº 10 -de integración teórico-práctica-  
71 «El viejo cooperativo y su empresa de micros».  
74 Otros casos de integración.  
74 Caso A: Hotel Morena.  
75 Caso B: Memoria descriptiva del Hotel.  
75 Caso C: El Restaurante «Excelsior» de El Calafate.  
76 Caso D: Los problemas de Lucas Gonzalo Berasa.  
77 Caso E: El hotel de mis sueños.  
79 Caso F: Complejo de cabañas «La Enramada».  
80 Caso G: Dirigir no es tan fácil.  
81 Caso H: El viaje de esquí.

### **TERCERA PARTE**

- 83 Particularidades de las empresas turísticas y algunos procesos.
- 83 Las empresas de transporte
- 83 I – El transporte aéreo.
- 86 II - El transporte ferroviario
- 88 III - Transporte por carretera
- 89 IV - Transporte marítimo
- 91 Las compañías de seguro y su relación con el turismo.
- 91 El negocio de la restauración.
- 92 Otros factores que intervienen en el negocio de la restauración.
- 92 Subsistemas real o físico y de financiación en las empresas de restauración:
- 93 Los alojamientos turísticos y el negocio.
- 93 Tipos de alojamientos:
- 93 Clasificación de hoteles:
- 93 Otras clasificaciones
- 95 Actividades principales en un hotel tipo
- 96 Administración del negocio hotelero.
- 97 Las agencias de viajes
- 97 Principales funciones
- 98 Modalidades de las agencias de viajes
- 99 Clasificación de agencias de viaje según su actividad
- 99 Otras clasificaciones de las agencias de viajes
- 99 Subsistemas de las agencias de viajes.
- 100 Localización e infraestructura.
- 102 Diagrama del proceso de restauración
- 102 Diagrama general
- 102 Procedimiento o subproceso de reserva
- 103 Procedimiento o subproceso: Servicio de cena
- 103 Procedimiento o subproceso: Pago y Salida
- 104 Diagrama del proceso de bienvenida en un hotel y asignación de habitación
- 105 La fidelización.
- 106 Valor del cliente.
- 106 Gestión de la relación. Instrumentos para gestionar una relación larga y fructífera.
- 106 Programa de fidelización.
- 108 La comunicación hacia el medio ambiente externo para vender productos o servicios (tomado del texto de F. Valls, citado anteriormente)

### **CUARTA PARTE**

- 114 **MONOGRAFÍAS, ARTICULOS Y RESUMENES DE TRABAJOS DE INVESTIGACION**
- 114 Monografía: «La creación de un museo de la UNLP, que unifica dos colecciones dispersas, como una nueva oferta de turismo cultural en la ciudad de La Plata y sus implicancias sobre el ambiente, estudiando el impacto».
- 119 Monografía: «Reflexiones sobre gestión ambiental y sistemas de gestión ambiental en empresas turísticas. Razones para una gestión medio ambiental en las empresas turísticas».
- 123 Resumen de Investigación: «Licenciatura en Turismo: Una oferta educativa para contribuir a desarrollar sector turístico y las economías regionales de Argentina».
- 130 Monografía: «Proceso de integración ideal en una empresa de hotelería».
- 132 Artículo: «Reflexiones acerca de los sistemas de información y TI en turismo».
- 139 Trabajo: «Reflexiones sobre los nuevos paradigmas del sector de viajes y turismo y su impacto en Argentina».
- 148 Trabajo: «Un producto turístico cultural: La ruta Sanmartiniana».
- 155 Resumen de Investigación: «Monitoreo aplicado a pequeñas y medianas empresas PyME».
- 160 Trabajo: «Perfil Profesional o Especificación del puesto de Jefe o Encargado de Recepción de los hoteles las ciudades de La Plata y Azul».
- 169 Bibliografía.