



**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

## 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

## Administración en las Empresas de Servicios

- 2.1 Administración de operaciones
- 2.2 Sistema de operación del servicio
- 2.3 Operación del servicio turístico

## 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 1. 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

# Unidad 1. LA EMPRESA TURÍSTICA

Es una entidad económica destinada a producir bienes, venderlos y obtener un beneficio. Son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la vez un medio de distribución.



“Son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la vez un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes” (L. Munch Galindo).

## 2.2.2 TIPOS DE EMPRESAS

### Según el ámbito de Actividad

Locales



provinciales



Regionales



Nacionales



Multinacionales



### Según el Destino de los Beneficios

Con ánimo de lucro

Sin ánimo de lucro

Excedentes pasan a propietarios o accionistas

Excedentes se vuelcan a la empresa para su desarrollo



Grandes



Medianas



Pequeñas



Micro



### Según el Tamaño

### Según la forma Jurídica

- Unipersonal
- Sociedad Colectiva
- Cooperativas
- Comanditarias
- Sociedad de Responsabilidad Limitada
- Sociedad Anónima

## 2.2.2 TIPOS DE EMPRESAS

Según el sector de Actividad

Primario

Secundario o Industrial

Terciario o de Servicios

Mixta

Pública

Privada

Según la propiedad del Capital



# 1.1 La empresa de servicios y sus funciones



Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan servicios a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.





# La empresa turística (cont.)

## ELEMENTOS DE LA EMPRESA:

- El grupo humano o las personas (socios, administradores y los trabajadores).



- Los bienes económicos.



- La organización.





# La empresa turística (cont.)

## CARACTERÍSTICAS DE UNA EMPRESA:

- Tienen derechos y obligaciones regidas por un ley.
- Es una entidad económica.
- Tiene una acción mercantil.
- A través de su organización puede tener perdidas o ganancias.
- Una empresa trata de obtener utilidades vendiendo productos que satisfagan las necesidades de las personas.
- Nace para atender las necesidades de la sociedad.
- Crea satisfactores a cambio de una retribución.
- Son los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.





Transporte



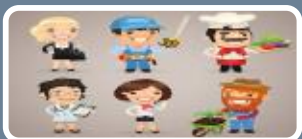
Turismo



Instituciones financieras



Servicios públicos



Servicios privados



Educación



Salubridad



Financieras y Seguros

Pertencientes a los sectores primario y secundario



Restauración



Transporte y auxiliares



Educativos



Alojamiento



Intermediación



# CLASIFICACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

Comerciales



Financieras



Alquileres



Servicios profesionales



Actividades culturales y ocio





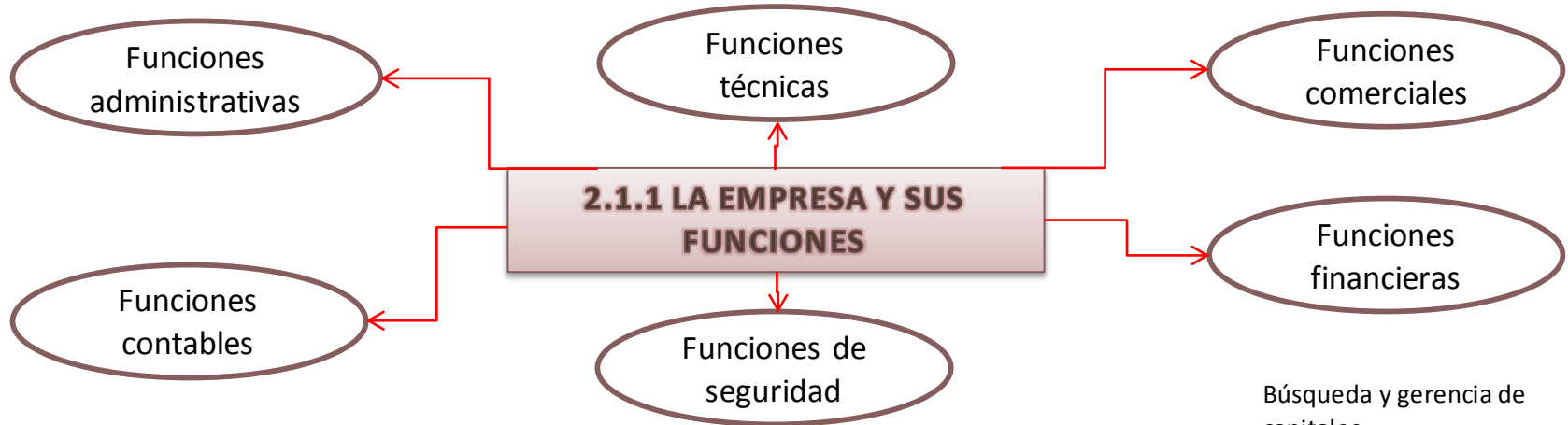
Download from  
Dreamstime.com

1740800  
Patrimonio Design Limited | Dreamstime.com

Regula integra y controla todas las demás

La producción de bienes y servicios

Compra, venta e intercambio



**2.1.1 LA EMPRESA Y SUS FUNCIONES**

Funciones administrativas

Funciones técnicas

Funciones comerciales

Funciones contables

Funciones financieras

Funciones de seguridad

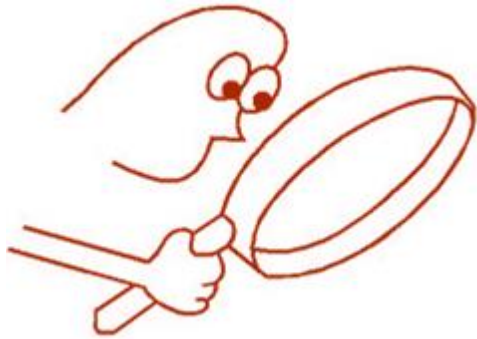
Costos, inventarios, registros, balances y registros empresariales

Búsqueda y gerencia de capitales

La protección y preservación de bienes y personas







Intangibilidad



Caducidad



Heterogeneidad

Inseparabilidad



## Características de los Servicios

## TURISMO Y GASTRONOMÍA

### PUNTOS A FAVOR Y EN CONTRA



- \*Se generan fuentes de empleo
- \*Se generan o refuerzan símbolos de identidad.
- \*La actividad económica de una región se eleva
- \*Se crea nueva infraestructura o se mejora la existente para recibir un flujo continuo de visitantes, favoreciendo el resto de actividades económicas.
- \*Los productos regionales o locales alcanzan proyección nacional o internacional.
- \*Se crean sistemas o mecanismos de protección para los productos regionales, favoreciendo su comercialización
- \*Se popularizan productos originales



- \*Se propicia el comercio informal para satisfacer las necesidades de los visitantes.
- \*Pueden modificarse los símbolos de identidad para transformarlos "al gusto" del turista.
- \*Existe un impacto ambiental generalmente negativo en la comunidad receptora.
- \*La nueva infraestructura produce niveles de contaminación más altos
- \*Se crea un desgaste de los recursos naturales para satisfacer las necesidades de los visitantes.
- \*Se crean imitaciones de productos protegidos.
- \*Se fabrican modas alejadas de los productos tradicionales



Henry Fayol destaca que toda empresa debe cumplir con seis funciones básicas:

Funciones técnicas



Funciones comerciales



Funciones financieras



Funciones de seguridad



Funciones contables



Funciones administrativas



La teoría de Fayol se explica a sí misma como un esquema a seguir para todas las organizaciones de la época post-industrial, hoy en días nos pueden parecer evidentes y un tanto obvias, sin embargo, su empleo a hecho que muchas empresas funcionen efectivamente y de forma sistemática.



# 1.2 Tipos de empresas turísticas

Según la actividad que desarrollan, las empresas turísticas se clasifican en las siguientes categorías:



- Alojamiento
- Restauración
- Distribuidoras
- Transporte
- Esparcimiento, recreo y cultura
- Servicios financieros
- Comerciales y auxiliares

# 1.3 Importancia de las empresas turísticas

Existen diferentes tipos de turismo que constituyen una de las actividades más importantes de un país; así también hay diferentes tipos de personas que realizan turismo.



La importancia del turismo radica en el movimiento que reactiva la economía y genera derrama económica en la región turística; genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos hoteleros y gastronómicos y crecimiento del transporte.

FACTOR DE  
EXPANSIÓN DEL  
MERCADO  
NACIONAL

GENERADORA  
DE DIVISAS



IMPORTANCIA

PIB



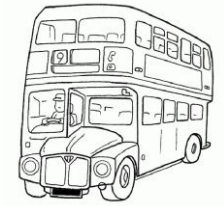
GENERADORA  
DE EMPLEOS

REDISTRIBUCIÓN  
DEL INGRESO

EFFECTOS  
MULTIPLICADORES  
DEL GASTO DE LOS  
VISITANTES







# 1.4 Tendencias actuales en la gestión de empresas turísticas





## TENDENCIAS

Tradicionalmente, las empresas de servicios tomaban como referencia las características físicas o destinos que visitaban los turistas para determinar las tendencias:

Turistas de sol y playa, turistas de la tercera edad, turismo de parejas, turismo de aventura y se incluyeron en categorías similares a todos los viajeros, esto satisfizo las necesidades mercadológicas de las empresas y permitió a los prestadores de servicios turísticos dar un mejor servicio, un servicio a la medida.





## 1.- Concentración empresarial y cambios de modelo de negocio.

- En un sector turístico que camina hacia la personalización de productos y servicios, las empresas que tienen gran cantidad de datos de sus clientes (como Apple, Google o Booking), tendrán ventajas competitivas para adaptar sus productos y servicios a los gustos y necesidades de sus clientes.



## 2.- La economía colaborativa se consolida en los viajes.

- Aunque mucha gente piensa que el crecimiento de estas opciones colaborativas se basa solo en sus precios competitivos, la verdad es que muchos viajeros buscan alternativas de alojamiento y transporte, que se adapten mejor a sus necesidades y gustos. (Uber, Airbnb)

### 3.- Fuerza de los sitios de valoraciones de clientes.



- Sigue creciendo la importancia de los sitios de valoraciones, de diferentes productos y servicios relacionados con los viajes. En los últimos años, este fenómeno de las valoraciones se ha ido extendiendo a otros segmentos de la oferta turística. El propio TripAdvisor empezó a ofrecer valoraciones de restaurantes y tours.

### 4.- Cambio en el rol de las agencias de viaje.



- La revolución de las Tic's (tecnologías de la información y la comunicación) y el incremento exponencial en el número de dispositivos móviles, han puesto el poder en manos de los viajeros, al permitirles tener acceso a más información, más proveedores y de canales de venta.



## 5.- Viajes éticos.

- Interés por cultura y recursos locales; los turistas están mucho más concienciados sobre la necesidad de preservar los recursos naturales y las culturas autóctonas de los destinos que visitan. De hecho, estos elementos son nuevas motivaciones, que llevan a muchos turistas a buscar destinos y proveedores cada vez más verdes y sostenibles.



## 6.- Viajes de última hora y con menos equipaje.

- Ciertos turistas harán viajes y escapadas sin apenas planificar el viaje. Las herramientas tecnológicas que facilitan reservar a través del móvil (y sobre la marcha) diferentes servicios, permitirán a turistas aventureros elegir un destino en pocos días, basando su decisión en la existencia de buenas ofertas de vuelos o de alojamiento.



## 7.- Nuevas motivaciones de viaje.

- En los últimos años se ve una diversidad de nuevas motivaciones para viajar. Aunque siempre han sido elementos que integraban los viajes, la gastronomía, las compras, los eventos culturales o practicar un determinado deporte, se han vuelto motivaciones específicas, sobre las que ciertos turistas organizan sus viajes.



## 8.- La tecnología.

- La evolución de la tecnología es el elemento más disruptivo del turismo. La explosión en el número de dispositivos móviles a nivel global, ha facilitado que todas las etapas del viaje tengan un gran componente tecnológico y ha permitido una relación directa (y en tiempo real) entre turistas y sus proveedores turísticos.



## 1.1 La empresa de servicios y sus funciones

actividad principal → ofrecer un servicio (intangible) con el objetivo de satisfacer necesidades



Henri Fayol  
(1841-1925)

Fayol → Funciones

- Técnicas
- Comerciales
- Financieras
- De seguridad
- Contables
- Administrativas



## 1.2 Tipos de empresas turísticas



- De alojamiento
- Restauración
- Distribuidoras
- De transporte
- De esparcimiento



- De servicios financieros y seguros
- Comerciales



## 1.4 Tendencias actuales en la gestión de empresas turísticas

- Cambios de modelo de negocio
  - Economía colaborativa
  - Sitios de valoración de clientes
- Cambio en el rol de las agencias de viajes
  - Viajes éticos
  - Viajes de última hora
- Nuevas motivaciones de viaje
  - Tecnología



## 1.3 Importancia de las empresas turísticas

La importancia de esta actividad radica en el movimiento que reactiva la economía y genera derrama económica en la región turística





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

## Bibliografía

Chase, Richard et al. (2004) Administración de la producción y de las operaciones para una ventaja competitiva, México: McGraw Hill.

Heizer, . Y Render, B. Principios de Administración de Operaciones, México: Pearson.

Schroeder, Roger (2011). Administración de operaciones, México, McGraw Hill.

Albrech Karl (2010). Gerencia del servicio, Colombia, Legis.

Casanueva Rocha, Cristóbal et al. (2000) Organización y gestión de las empresas turísticas, Madrid, Pirámide





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

# Guion Explicativo

- La presente unidad titulada “**Operación del servicio turístico**”, está diseñada por temas y subtemas de una manera clara y concreta, que permite llevar de la mano al lector, para que vaya siguiendo 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!**