

PARTE 1ª: FUNDAMENTOS DE LA EMPRESA TURÍSTICA

TEMA 1. EMPRESA, EMPRESARIO Y SECTOR TURÍSTICO

Introducción: Evolución del turismo desde la oferta y la demanda.

Ya no sólo es turismo de sol y playa, sino un turismo aventurero, turismo rural, ecoturismo. Hay un cambio en la oferta.

Desde el lado de la demanda, el turista, también cambia. El más joven exige un turismo distinto, no busca un hotel de gran categoría, sino algo barato como un albergue. Además no sólo se busca turismo en verano, sino que se fracciona y se usa mucho más el fin de semana y el puente. Las vacaciones no se concentran en un mes. El nuevo turista pide un servicio distinto y se preocupa por el respeto al medio ambiental, no es un turismo destructivo.

El turismo también produce cambios en el mercado de trabajo:

- Reducción de la jornada de trabajo.
- Satisface el tiempo de ocio del cliente, por lo que a la empresa turística se le exigen cosas, que a otras no.
- La empresa turística se centra más por ello en la calidad.

• Concepto de Empresa.

Una empresa es una organización que surge cuando las personas deciden unirse para conseguir el objetivo. El esfuerzo que cada persona realiza por separado, no es el mismo que si lo hicieran todas juntas y a la vez (remar).

Esto es lo que se llama **sinergia** : $1+1 > 2$. Es un esfuerzo coordinado.

En una organización nos encontramos 3 elementos importantes:

- **Objetivo general:** es el fin que por encima de los objetivos particulares tiene esa empresa .
- **Personas:** son las encargadas de cumplir los objetivos: proceso de producción, venta, etc del servicio.
- **Estructura de las relaciones:** consiste en diseñar como se van a relacionar esos individuos. Es una estructura intencional, no se deja al azar. Se trata de crear una situación para cada persona.

Empresa : Es un tipo de organización con peculiaridades:

- ♦ Desde el punto de vista económico: Es una unidad de producción encargada de combinar recursos productivos para transformarlos en bienes y servicios que satisfagan las necesidades de las unidades de consumo.
- ♦ Desde el punto de vista económico y social, Bueno Campos la define como: Unidad económica y social formada por factores humanos, técnicos y financieros con una cierta estructura y con distintos objetivos y cuya función es abastecer de productos y servicios a la sociedad.

De estas 2 definiciones podemos extraer que la empresa es:

Unidad de producción unidad de consumo

Unidad de decisión: hay que cumplir los objetivos de manera concreta.

Unidad financiera: necesitamos recursos financieros.

Comunidad de intereses.

Elementos de La Empresa:

- **Objetivos:** Un fin común y por encima de los objetivos particulares.
- **Componente Humano:** personas encargadas de cumplir los objetivos. Son:
 - ◆ Propietarios: Aportan el dinero y tienen intereses particulares
 - ◆ Empresario: es el que tiene la idea, la iniciativa.
 - ◆ Directivos: toman las decisiones y dirigen a los operarios o trabajadores.
 - ◆ Operarios: no tienen responsabilidades, realizan su trabajo, pero las decisiones las toman los directivos.
- **Estructura organizativa:** Es el reparto del poder, el que da lugar a esta estructura. El proceso de decisión no sólo depende de los altos niveles, sino que surge con el trato del cliente con los operarios. Consiste en diseñar las conexiones entre los distintos niveles de la empresa.
- **Elementos Técnicos (tangibles):** Pueden ser bienes duraderos como el inmovilizado y no duraderos como los alimentos de cafetería que se consumen en el día.
- **Elementos Intangibles:** No pueden aparecer en el balance. La reputación, el conocimiento de los empleados, la imagen frente a los clientes, etc. No están cuantificados, pero están ahí. Son imprescindibles para el funcionamiento de la empresa, pueden aportar una ventaja competitiva que le permite conseguir más que otra empresa.
- **Capital o Recursos Financieros:** Nos permite adquirir los elementos técnicos, remunerar al componente humano, comprar elementos, etc.

Funciones de La Empresa:

- **Función de compras:** Adquisición de materias primas y servicios, que serán objeto de transformación y obtendremos el producto final mediante
- **Función de operaciones:** se opera con los servicios.
- **Función comercial:** son todas las actividades dirigidas al acercamiento del servicio al cliente.
- **Función de investigación I + D:** se pretende mejorar el servicio que se presta, el proceso productivo. Las instalaciones, la calidad, la decoración.
- **Función de contabilidad y registro:** orientada a la obtención de información que nos permita conocer la situación de la empresa. El diseño de un sistema de información es muy importante para una empresa, permite que la toma de decisiones se agilice.
- **Función de personal:** selección, reclutamiento, formación, integración del personal. Es algo más que la incorporación, porque queremos que el empleado se integre en la cultura organizacional, la que comparten sus miembros, se genera con el tiempo, y finalmente este proceso de socialización hace que el empleado se integre (un periodo de prueba).
- **Concepto De Empresario Y Espíritu Empresarial.**

Emprendedor (entrepreneus): Persona que tiene la idea. Empresario con espíritu empresarial.

Características del emprendedor:

Optimista, con autoconfianza, deseo de independencia, capacidad de trabajo, capacidad de asumir riesgos, conocimientos medios financieros.

Motivos para crear la empresa:

Deseo de independencia, ser su propio jefe, mejorar la situación económica, tener más responsabilidad, etc.

1.3 Los objetivos de La Empresa.

Objetivos de la empresa: La razón por la que hay que fijar objetivos es para dirigir las actividades que nos permitan llegar a ese objetivo y además nos permite verificar y comprobar nuestro avance. Si no tenemos objetivos, no podemos comparar con nada, necesitamos una cantidad prefijada.

Uno de los principales objetivos es maximizar el beneficio: necesitamos un objetivo medido, cuantificado, para verificar después que se ha conseguido. No se sabe cual es el máximo beneficio, por lo que hay que fijar uno a largo o corto plazo.

- **Objetivos de tipo económico:** Medidas de rentabilidad, de productividad, reducción de costes, no obtener pérdidas y conseguir una supervivencia.
- **Objetivos de crecimiento:** Nos encontramos con 3 tipos:
 - ♦ **Crecer:** Buscar un mayor nivel de ventas, participación de otras empresas, nuevos negocios, nuevos clientes, nuevos mercados, etc.
 - ♦ **Estabilidad:** no crecer, mantenernos estables. No significa no movernos, puesto que para mantenernos igual debemos ponernos a la altura del cliente, y su pensamiento y forma de actuar está cambiando continuamente.
 - ♦ **Innovación:** Premeditadamente va adelantándose y cambiando continuamente, va a la última.
- **Objetivos sociales:** Orientados a la actividad social: Mejora del entorno, respeto al medio ambiente.

Objetivos propios de la **empresa turística:**

- **Orientación al cliente:** Se ofrece un servicio, y el único objetivo es obtener la satisfacción del cliente mediante la calidad, la atención, etc.
- **Corregir la estacionalidad:** La empresa turística se enfrenta a momentos en los que la demanda es enorme, y otros en que no la hay, debido a que coinciden las vacaciones de los clientes, al clima...etc. la empresa tiene que corregir ese problema ofreciendo otros servicios en esos periodos de baja demanda. Entre ellos podemos destacar: las alianzas con otras empresas, en lugar de tener alojamientos que nos permitan aceptar a todos esos clientes (que nos cuesta caro), subcontratar otros alojamientos para periodos de alta demanda. El mismo proceso con autobuses y demás servicios.
- **Encontrar la dimensión óptima,** la que nos va a proporcionar mejores resultados. Para completar lo que nos falta (para ser lo más) se pueden hacer cosas como buscar alianzas con otras organizaciones, flexibilidad de nuestros trabajadores (que sepan hacer más de una tarea), flexibilidad en nuestras instalaciones (darle otros usos).
- **Crear una imagen** de nuestra empresa: un prestigio incluso como estrategia previa al lanzamiento.
- Conseguir la **profesionalización** y formación de los empleados.
- **Tipos de Empresas. Clasificación.**

• Según el tamaño:

TAMAÑO EMPRESA	Nº empleados	Cifra negocios 106 pts	Activo neto 106 pts
Grandes	250	1750	450
Medianas	250 y 50	850 y 1750	200 y 450
Pequeñas	< 50	< 850	< 200
Microempresas	< 10		

• Según la actividad:

- ♦ Sector primario: Empresas en contacto directo con la naturaleza como la minería, agricultura,

pesca. En materia turística el agroturismo por ej.

- ◆ Sector secundario: Todas las empresas orientadas a las actividades industriales, con un proceso de transformación como la construcción, metalurgia, química. En materia turística los restaurantes, el catering.
- ◆ Sector terciario: Engloba las actividades con un amplio componente humano, dedicado a la prestación de servicios como el comercio o la restauración. Casi toda la empresa turística está en este sector.

- **Según el ámbito geográfico:**

- ◆ Empresa de ámbito local
- ◆ Empresa de ámbito regional
- ◆ Empresa de ámbito nacional
- ◆ Empresa de ámbito internacional: podemos tener esta empresa de 2 tipos:
 - ◇ Exportando nuestro producto.
 - ◇ Instalándonos en el extranjero.

- **Según la forma jurídica de la empresa:**

- ◆ Empresario individual, S.A., S.L., Cooperativa, Comanditaria, S.A. Laboral, etc.

- **Las Empresas del Sector Turístico. Clasificación:**

- **Según el sector productivo en el que desarrolla su actividad:**

- ◇ En el sector terciario:
 - ◆ Empresas de transporte y auxiliares: Todo tipo de transporte terrestre, marítimo y aéreo.
 - ◆ Empresas de alojamiento: hoteles, camping, pensiones, etc.
 - ◆ Empresas de restauración: bares, cafeterías.
 - ◆ Empresas de intermediación: agencias de viajes.
 - ◆ Empresas financieras: de seguros, créditos.
 - ◆ Empresas de alquiler: transportes
 - ◆ Servicios profesionales: guías, animadores.
 - ◆ Actividades culturales y de ocio: animadores turísticos.
 - ◆ Actividades comerciales: recuerdos, ropa, platos típicos.
 - ◆ Actividades educativas. Granja escuela, viajes culturales, viajes al extranjero para aprender un idioma.
- ◇ En el sector secundario:
 - ◆ Editoriales de guías turísticas, fabricación de recuerdos.

- **Según las salidas de su proceso de transformación:**

- ◆ Obtenemos al final bienes y servicios (guías, comida).

- **Según la relación con el cliente:**

- ◆ Directa: Servicios que nos ofrezcan directamente en el hotel por ej.
- ◆ Indirecta: El catering que se contrata por una compañía aérea, o la labor de una agencia de viajes. Ponen en contacto.

- **Según su grado de integración:**

- ◆ Empresarios individuales: No mantienen relación con otras empresas, como se pretendía para corregir la estacionalidad.
- ◆ Cadenas o grupos empresariales.
- ◆ Empresas asociadas.

- **Particularidades de las Empresas Turísticas.**

- ◆ Estacionalidad: Es el máximo problema que la empresa turística tenía y lo tiene que corregir. También puede ser positiva, porque sabemos que en un periodo tendremos un determinado

volumen de negocios. Reduce la incertidumbre que otras empresas tienen.

- ◆ Imposibilidad de almacenar el producto: si no se consume se pierde.
- ◆ Necesidad de una gran inversión que nos proporciona una gran inflexibilidad.
- ◆ Necesidad de situarnos en unas zonas concretas.
- ◆ La importancia que adquiere el componente humano.
- ◆ Cambios en los gustos y las modas.
- ◆ Importancia de la intermediación.

• ***Casos Prácticos.***

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS I