

Organización y control de empresas en hostelería y turismo

2.^a edición actualizada

COLECCIÓN
HOSTELERÍA Y TURISMO

COORDINACIÓN EDITORIAL
José Antonio Dorado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Organización y control de empresas en hostelería y turismo

2.^a edición actualizada

José Antonio Dorado



Consulte nuestra página web: www.sintesis.com
En ella encontrará el catálogo completo y comentado

Segunda edición: julio de 2004

Diseño de cubierta: JV Diseño gráfico

© José Antonio Dorado

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98

ISBN: 84-7738-419-3
Depósito legal: M. 26.875-2004

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

Prólogo	11
---------------	----

1. INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DE LA EMPRESA

1.1. La organización	13
1.2. Concepto de organización	15
1.3. Concepto de administración	15
1.4. Concepto de empresa	16
1.4.1. Áreas funcionales	17
1.4.2. Clases de empresas	17
1.5. Tipos de empresas por su tamaño	18
1.6. Empresas turísticas	20
1.6.1. Características de las empresas turísticas	21
1.7. Empresas hosteleras. Clases	22
1.7.1. Restaurantes	22
1.7.2. Cafeterías	23
1.7.3. Otras denominaciones de empresas de restauración	24
1.7.4. Empresas de alojamiento	25
1.7.5. Modalidades de alojamiento	26
1.7.6. Clasificación jurídica de los establecimientos hoteleros	28
1.7.7. Otros sistemas de clasificación de las empresas de alojamiento	29
1.7.8. Características de las empresas hoteleras	32
1.7.9. Estructura del sector hotelero español	34
1.7.10. Agencias de viajes	36
1.7.11. Tipos de agencias de viajes	38

2. PLANIFICACIÓN

2.1. Concepto de planificación	45
2.2. La terminología de la planificación	47

2.2.1. Fines	47
2.2.2. Objetivos	49
2.2.3. Estrategias	52
2.2.4. Políticas	52
2.2.5. Procedimientos	53
2.2.6. Métodos	54
2.2.7. Normas	54
2.2.8. Programas	54
2.2.9. Presupuestos	55
2.3. Proceso de planificación	55
2.3.1. Características de la planificación	55
2.3.2. Principales pasos de toda planificación	56
2.3.3. Planificación estratégica	57
2.4. Análisis estratégico. Herramientas para el análisis y la toma de decisiones empresariales	58
2.4.1. Matriz TOWS (<i>Threats, Opportunities, Weaknesses, Strengths</i>)	59
2.4.2. Perfil estratégico de la empresa	61
2.4.3. Análisis de vulnerabilidad	63
2.4.4. Matriz de crecimiento-cuota de mercado	64
2.4.5. Clasificación estratégica de los productos	65
2.4.6. Matriz de crecimiento	67

3. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL

3.1. Concepto de organización empresarial	69
3.1.1. Ejemplo del nacimiento y evolución de una organización ..	70
3.2. Principios de la organización	71
3.3. Sistemas de organización	72
3.4. Tipos de organización	74
3.4.1. Organización informal	74
3.4.2. Organización formal	75
3.5. Criterios y concepto de estructura	76
3.6. La departamentalización	77
3.6.1. Tipos de departamentalización	78
3.7. Las estructuras organizativas clásicas	80
3.7.1. Estructura organizativa jerárquica	80
3.7.2. Estructura organizativa funcional	81
3.7.3. Estructura organizativa mixta	83
3.8. Estructuras organizativas modernas	84
3.8.1. Estructura por proyectos	85
3.8.2. Estructura matricial	85
3.8.3. Estructura por redes	86

3.9. Conclusión a las estructuras organizativas	87
3.10. El organigrama. Concepto	87
3.10.1. Propósitos del organigrama	87
3.10.2. Características del organigrama	88
3.10.3. Clasificación de los organigramas	88
3.11. Manual de organización	92
3.11.1. Ejemplo de descripción de puesto de trabajo	93
3.12. Organización de las empresas de hostelería y turismo	93

4. PLANIFICACIÓN DE LOS MÉTODOS DE TRABAJO

4.1. Concepto y evolución de la planificación de trabajo	97
4.1.1. Diagrama de Gantt	98
4.2. Esquema sobre implantación de un método de mejora de trabajo .	99

5. DIRECCIÓN

5.1. Sistemas de dirección	111
5.1.1. Teoría de White y Lippitt	112
5.1.2. Teoría de McGregor	113
5.1.3. Teoría de Rensis Lickert	113
5.1.4. Teoría de Robert Blake y Jane Mouton	114
5.1.5. Teoría de Robert Tannenbaum y Warren H. Schmidt	115
5.2. Cultura empresarial	116
5.2.1. Modalidades de cultura de empresa	117
5.3. Las funciones de la dirección	118
5.4. Características del mando	120
5.5. Generalistas <i>versus</i> técnicos	122

6. PRESUPUESTO Y CONTROL PRESUPUESTARIO

6.1. Concepto de presupuesto	125
6.2. Funciones de los presupuestos	126
6.3. Tipos de presupuestos	127
6.4. Presupuesto de ingresos y gastos	127
6.5. Presupuesto de ingresos	127
6.5.1. La cantidad	128
6.5.2. El precio	129
6.6. Presupuesto de gastos	138
6.6.1. Concepto de coste	138
6.6.2. Clasificación de los costes	139
6.7. Ejemplos de presupuestos de ingresos y gastos	147

6.8. Estructura de ingresos y gastos	152
6.9. El <i>Uniform System of Accounts</i> (USA)	156
6.9.1. GOI	157
6.9.2. GOP	158
6.9.3. NOP	159
6.10. Presupuesto de gastos de capital	161
6.11. Presupuesto de tesorería	162
6.12. Presupuesto de mano de obra, mantenimiento, tiempo y material	165
6.13. Control presupuestario	166
6.13.1. Origen de las desviaciones	167
6.13.2. Cálculo de desviaciones	170
6.14. Control de consumos en cocina	173
6.15. Control de coste de menús	175
6.16. Control de consumo de bebidas	176

7. PATRIMONIO. ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO

7.1. Concepto de patrimonio	179
7.2. Elementos patrimoniales y masas patrimoniales	180
7.3. Clasificación del patrimonio	182
7.4. Análisis financiero	186
7.4.1. Período medio de maduración	186
7.4.2. Fondo de rotación existente o de maniobra	191
7.4.3. El equilibrio financiero	192
7.4.4. Coeficiente básico de financiación	193
7.4.5. Ratios financieros	194
7.4.6. Ratios de endeudamiento	195
7.5. Análisis económico	198
7.5.1. Clasificación funcional de resultados	199
7.5.2. Umbral de rentabilidad	199
7.5.3. Análisis de variación de resultados	201
7.5.4. Ratios de rentabilidad	201

8. INVERSIÓN

8.1. Concepto de inversión	207
8.2. Proceso de inversión	208
8.3. Tipos de inversión	209
8.4. Métodos de selección de inversiones	210
8.4.1. Métodos estáticos de selección	211
8.4.2. Métodos dinámicos de selección	213

9. FINANCIACIÓN

9.1. Concepto de financiación	220
9.2. Fuentes de financiación de la empresa	220
9.2.1. Fuentes de financiación propias	221
9.2.2. Fuentes de financiación ajenas	222
9.3. Costes de las fuentes financieras	225

10. SEGURIDAD

10.1. La OMT y la seguridad en turismo	227
10.2. Normativa en materia de seguridad	229
10.3. Marco legal sobre prevención de incendios	233
10.4. Medidas de seguridad contra incendios	235
10.4.1. Medidas de prevención	235
10.4.2. Medios de protección	236
10.4.3. Medios de detección y alarma	237
10.4.4. Medios de extinción	238
10.4.5. Evacuación	238
10.4.6. Plan de emergencia	239
10.5. Prevención contra robos y hurtos	240
10.6. Protección a personalidades	241

11. CALIDAD

11.1. La calidad en el sector turístico.....	243
11.2. Concepto de calidad	244
11.3. Evolución del concepto de calidad en la empresa	244
11.4. Los diez principios de la calidad en las empresas	246
11.5. Gestión y control de la calidad	249
11.6. Costes de la calidad	252

Bibliografía	253
--------------------	-----