

Práctico 1.1 con solución

Ejercicio 1

Identifique una organización turística del país. Clasifíquela según su finalidad e identifique los elementos claves de la misma.

Ejercicio 2

Caso: La Expansión de "EcoAventura Tours"

"EcoAventura Tours" es una agencia de turismo de aventura en Uruguay que ofrece excursiones de ecoturismo, como senderismo, kayak y avistamiento de aves. Fundada en 2015 por dos guías turísticos, la empresa ha crecido y actualmente cuenta con 25 empleados, incluyendo guías, personal administrativo y de ventas.

Debido a la creciente demanda de turismo sostenible, EcoAventura Tours planea expandirse a otras regiones del país y digitalizar su sistema de reservas. Para ello, han implementado nuevas tecnologías, contratado más personal y reorganizado su estructura interna.

A continuación, se brinda información sobre diferentes aspectos de la empresa:

- a. *Pasaron de ser una pequeña empresa familiar a una organización con alcance nacional. [TAMAÑO, CONTEXTUAL](#)*
- b. *Se han creado manuales de procedimientos para la atención al cliente y la seguridad en excursiones. [FORMALIZACIÓN, ESTRUCTURAL](#)*
- c. *Cuentan con guías especializados en diferentes tipos de turismo (aventura, cultural, observación de fauna). [ESPECIALIZACIÓN, ESTRUCTURAL](#)*
- d. *Incorporaron una plataforma de reservas online y marketing digital. [TECNOLOGÍA, CONTEXTUAL](#)*
- e. *Detectan un aumento del interés por el turismo ecológico y regulaciones más estrictas sobre impacto ambiental. [ENTORNO, CONTEXTUAL](#)*
- f. *Se ha estructurado en tres niveles: dirección, coordinación de operaciones y guías. [JERARQUÍA, ESTRUCTURAL](#)*
- g. *Se proponen expandirse a nuevas regiones y mejorar la experiencia del cliente mediante la digitalización. [OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS, CONTEXTUAL](#)*
- h. *Antes, los fundadores tomaban todas las decisiones, pero ahora han delegado funciones a coordinadores. [CENTRALIZACIÓN, ESTRUCTURAL](#)*
- i. *Exigen certificaciones para los guías y capacitaciones periódicas en turismo sostenible. [PROFESIONALIZACIÓN, ESTRUCTURAL](#)*
- j. *Enfatizan valores de sostenibilidad y compromiso con el medio ambiente. [CULTURA ORGANIZACIONAL, CONTEXTUAL](#)*

Indique en cada caso, a qué dimensiones (estructurales o contextuales) hace referencia.

Ejercicio 3

Busque dos ejemplos de organizaciones turísticas con culturas organizacionales diferentes. Explique brevemente cada una de ellas.

Ejercicio 4

Imagine que usted es el director de la empresa "EcoAventura Tours" (del ejercicio 2), y observa un aumento del interés por el turismo ecológico en turistas mayores de 50 años. ¿Qué medidas tomaría para aprovechar esta oportunidad? ¿Qué cambios estructurales podrían implementarse?

→ ¿Qué medidas tomaría para aprovechar esta oportunidad?

Aquí tienes algunas **medidas estratégicas** que podrías tomar como director de EcoAventura Tours para aprovechar el creciente interés de los turistas mayores de 50 años en el turismo ecológico:

1. Adaptación de la Oferta de Servicios

- **Diseñar paquetes específicos** para este segmento, con rutas de senderismo de baja dificultad, paseos en bote y experiencias culturales ligadas a la naturaleza.
- **Incluir actividades de bienestar** como yoga al aire libre, caminatas relajadas con interpretación ambiental y gastronomía saludable.
- **Ofrecer opciones de personalización**, permitiendo que los clientes elijan la intensidad y duración de las actividades.

2. Mejoras en la Infraestructura y Seguridad

- **Equipamiento adecuado:** Incorporar bastones de senderismo, sillas portátiles en puntos de descanso y vehículos accesibles.
- **Capacitación del personal** en primeros auxilios y atención a personas mayores, para brindar un servicio seguro y cómodo.
- **Revisión de accesibilidad** en senderos y alojamientos, con opciones para quienes tienen movilidad reducida.

3. Estrategia de Marketing Específica

- **Campañas publicitarias dirigidas** en redes sociales, medios tradicionales y agencias de viaje especializadas en turismo senior.
- **Colaboración con asociaciones de jubilados** y programas de turismo social para facilitar la llegada de estos turistas.

4. Beneficios y Facilidades para este Público

- **Descuentos y promociones** en temporadas bajas, fomentando la visita en momentos menos saturados.

- **Opciones de pago flexible**, permitiendo pagos en cuotas o descuentos por grupos de jubilados.
- **Atención personalizada**, con asesores turísticos que orienten y ayuden en la elección de la mejor experiencia según sus necesidades.

Con estas medidas, EcoAventura Tours podría captar y fidelizar a este segmento de turistas, diversificando su oferta y asegurando un crecimiento sostenido.

→ ¿Qué cambios estructurales podrían implementarse?

Si EcoAventura Tours quiere aprovechar el aumento del turismo ecológico en personas mayores de 50 años, **su estructura organizativa también debería adaptarse** para gestionar mejor esta nueva oportunidad. Aquí hay algunos **cambios clave en la estructura**:

1. Creación de un Departamento o Área Especializada

- **Nuevo departamento de "Turismo Senior y Accesible"**: Una unidad dedicada a diseñar y gestionar experiencias adaptadas para este segmento.
- **Coordinador de Turismo Senior**: Un responsable que supervise la adecuación de las actividades, la capacitación del personal y la relación con agencias especializadas.

2. Incorporación de Nuevos Roles o Perfiles

- **Guías especializados en turismo senior**: Profesionales con formación en turismo accesible, seguridad y atención a personas mayores.
- **Asesores de experiencia del cliente**: Personal dedicado a acompañar y personalizar la oferta para este público, asegurando que se sientan bien atendidos.
- **Personal de salud o primeros auxilios**: En rutas o excursiones más exigentes, incorporar personal capacitado en asistencia médica básica.

3. Alianzas y Expansión Comercial

- **Nuevas alianzas con agencias de viajes senior**: Establecer convenios con operadores que ya trabajan con este segmento.
- **Creación de programas de fidelización**: Ofrecer descuentos para clientes recurrentes y paquetes en conjunto con hoteles y transporte accesible.

Ejercicio 5

Elija una empresa del sector turístico y señale con cuál de las estrategias competitivas de Porter (diferenciación, liderazgo en costos, enfoque) asocia a esta empresa.

Ejercicio 6

A continuación, se presentan cuatro casos de empresas turísticas con diferentes enfoques estratégicos.

Caso 1: TravelXperience

TravelXperience es una agencia de viajes innovadora que busca ofrecer experiencias únicas a sus clientes. Recientemente, han lanzado paquetes turísticos con realidad virtual para que los clientes puedan explorar destinos antes de reservar. También están probando tours personalizados con inteligencia artificial. No les preocupa tanto la eficiencia en costos, sino la creatividad y la diferenciación en el mercado. **EXPLORACIÓN**

Caso 2: Hotel Tradición

Hotel Tradición es un hotel familiar con más de 40 años de trayectoria. Se enfoca en ofrecer un servicio de calidad a sus huéspedes habituales y rara vez introduce cambios en su oferta. Sus clientes valoran la estabilidad y la confianza en sus servicios. La empresa prioriza la eficiencia operativa y la optimización de costos antes que la innovación. **DEFENSA**

Caso 3: Aerolínea VuelaMás

VuelaMás es una aerolínea de bajo costo que mantiene rutas establecidas y rentables, pero al mismo tiempo ha comenzado a probar vuelos a destinos exóticos con tarifas promocionales para captar un nuevo segmento de viajeros aventureros. Mientras conserva su modelo tradicional, experimenta con nuevas oportunidades para crecer en el mercado. **ANÁLISIS**

Caso 4: Resort SolMar

El Resort SolMar ha cambiado su estrategia varias veces en los últimos años. Primero intentó posicionarse como un hotel de lujo, luego introdujo tarifas económicas para atraer a más turistas y, más recientemente, implementó un modelo todo incluido sin una planificación clara. Cada cambio ha sido una reacción a la competencia o a tendencias del mercado sin una estrategia definida a largo plazo. **REACCIÓN**

Identifique cuál de las estrategias planteadas por Miles y Snow se está utilizando en cada caso, justificando su respuesta.