

## Práctico 1.3

Piense en una organización turística (puede ser real o ficticia).

Se pide:

- 1) Describir las principales actividades realizadas por la organización.
- 2) Identificar las dimensiones que afectan a la estructura.
- 3) Plantear el organigrama.
- 4) Los principales desafíos que enfrenta esta organización.

Ejemplo de solución:

### Pregunta 1)

**EcoAdventure Uruguay** es una empresa privada de ecoturismo que ofrece excursiones de aventura y turismo sostenible en diferentes regiones naturales de Uruguay. Su misión es promover experiencias turísticas responsables, minimizando el impacto ambiental y apoyando a las comunidades locales.

### Pregunta 2)

#### 1) Contexto

- **Ubicación:** Opera en varias áreas protegidas y zonas rurales de Uruguay.
- **Mercado objetivo:** Turistas nacionales e internacionales interesados en experiencias ecológicas y sostenibles.
- **Regulaciones:** Debe cumplir normativas ambientales nacionales e internacionales (como las de la OMT sobre turismo sostenible).
- **Competencia:** Enfrenta competencia de agencias tradicionales de turismo y operadores especializados en turismo de aventura.

#### 2) Tamaño

- **Número de empleados:** Aproximadamente 50 personas, incluyendo guías, personal administrativo y colaboradores en áreas técnicas.
- **Volumen de operaciones:** Ofrece más de 20 experiencias diferentes, desde senderismo hasta kayak y observación de fauna.
- **Expansión:** Planea abrir nuevas rutas en otras áreas protegidas del país.

## 1) Complejidad

- **Departamentalización:**
  - Área de Operaciones (coordinación de excursiones, logística).
  - Área Comercial (marketing, ventas, atención al cliente).
  - Área de Gestión Ambiental (cumplimiento de regulaciones, minimización de impacto).
  - Área Administrativa (finanzas, recursos humanos).
- **Especialización:**
  - Guías especializados en flora y fauna, montañismo, y turismo cultural.
  - Técnicos en seguridad y primeros auxilios para actividades de aventura.
  - Equipo de marketing enfocado en estrategias digitales y turismo responsable.

## 2) Formalización

- **Normas y procedimientos:**
  - Manual de seguridad para actividades de aventura.
  - Protocolos de conservación ambiental y relación con comunidades locales.
  - Procedimientos administrativos para reservas y atención al cliente.

## 3) Tecnología

- **Uso de tecnología en las operaciones:**
  - Software de reservas y gestión de clientes.
  - Sistemas de GPS y radio para seguridad en excursiones.

- **Transformación digital:**

- Marketing digital a través de redes sociales y plataformas turísticas.
- Uso de inteligencia artificial para personalizar ofertas a clientes.

#### **Pregunta 4)**

Algunos de los principales desafíos que enfrenta **EcoAdventure Uruguay** son:

**1. Adaptabilidad al Entorno:** El turismo es un sector altamente influenciado por factores externos como regulaciones ambientales, cambios en la demanda y fenómenos climáticos.

**2. Equilibrio entre Formalización y Flexibilidad:** La empresa necesita procedimientos claros para garantizar seguridad y sostenibilidad, pero sin volverse demasiado rígida.

**3. Incorporación de Tecnología:** Implementar software de reservas, marketing digital y herramientas de seguridad tecnológica implica inversión y capacitación constante.

**4. Gestión del Talento y Especialización:** La empresa requiere personal altamente capacitado en ecoturismo, seguridad y sostenibilidad, pero puede haber dificultades para encontrar y retener talento con estas habilidades.