

INDICE

Prólogo	5
Dedicatoria	7
Introducción	11
Cap. 1. La Posada Turística: Solución a la Hospitalidad en un Mundo de Cambios	15
Proceso que determina una razón histórica de cambio y modernización, 17. el turismo y las posadas: tendencias y oportunidades de mercado 26	
Cap. 2. La Posada Turística: Algo más que Habitaciones	33
Una aproximación a la definición de posada turística, 35. La posada turística: ¿Solución a qué?, 41. Posada turística: algo más que habitaciones. Productos, marca y autorrealización, 45	
Cap. 3. Gerencia y Filosofía de Gestión de la Posada	51
El arte de administrar estratégicamente la posada turística, 53. Filosofía de la gestión y el sistema de valores humanos y organizacionales, 64. Dos principios clave: “la posada somos todos” y “la visión es compartida”, 67	
Cap. 4. Planificación: Camino y Rumbo Estratégico para la Posada Turística	71
¿Por qué planificar en la posada turística? 74. Alcance de la planificación, 75. Componentes básicos de la planificación estratégica, 79. Marco metodológico para realizar el plan estratégico de la posada turística, 86	
Cap. 5. Estrategias de Marketing y búsqueda del Mercado	95
El dilema en las ventas, 98. El marketing en la posada turística: ¿Por qué y para qué?, 105. Conociendo el mercado (investigación y análisis del mercado), 107. Declaratoria estratégica: visión, 110. Propuesta de producto, 110. Definición de prospectos: ¿Quiénes son los prospectos y clientes?, 111. La comunicación, persuasión y comercialización del producto, 116. Determinación del precio competitivo, 123. Compromiso interno del personal, 125. La administración del proceso de marketing 125	
Cap. 6. El Desarrollo Organización: Creciendo de Adentro hacia fuera	127
El desarrollo organizacional: ¿Por qué y para qué?, 129. Áreas o componentes del desarrollo organizacional, 132	
Cap. 7. El Valor de las Finanzas y el Espejismo de los Números en la Posada Turística	139
Necesidad de registrar las operaciones, 142. Las finanzas en la posada turística: ¿Por qué y para qué?, 146. Planificación financiera, 147. El análisis financiero y el espejismo de los números, 155	
Apéndice. Integración y asociatividad	163
Bibliografía	169
Índice analítico	171