

# HOSTELERÍA Y TURISMO

---



**TEMARIO OFICIAL ACTUALIZADO**

# **1. Fundamento, naturaleza y propósito de la administración de las empresas y entidades del sector de hostelería y turismo. Funciones y objetivos. Evaluación de las principales aportaciones históricas a la teoría de la administración empresarial.**

## **Introducción**

La administración de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo es un pilar fundamental para garantizar la competitividad, la sostenibilidad y la innovación en uno de los sectores económicos más relevantes de la economía española. Este ámbito no solo contribuye de manera significativa al Producto Interior Bruto (PIB) y a la generación de empleo, sino que también tiene un impacto directo en la experiencia del cliente y en la reputación de los destinos turísticos. En un entorno caracterizado por la globalización, la digitalización y la creciente demanda de experiencias personalizadas, la gestión eficaz de las organizaciones turísticas y hoteleras se convierte en un factor determinante para su éxito y sostenibilidad.

La administración empresarial en este sector abarca una amplia variedad de funciones, desde la planificación estratégica y la gestión de recursos humanos hasta la dirección financiera, el marketing y la innovación en los servicios. La evolución de la teoría administrativa ha permitido desarrollar modelos de gestión más eficientes, adaptados a los constantes cambios del mercado y a las nuevas tendencias en el comportamiento del consumidor. Desde los enfoques clásicos de la administración científica hasta las modernas estrategias de gestión basadas en la sostenibilidad y la experiencia del cliente, la evolución de estos modelos ha influido en la forma en que las empresas del sector operan y se desarrollan.

En este contexto, la LOMLOE y la Ley Orgánica 3/2022 de Ordenación e Integración de la Formación Profesional refuerzan la importancia del desarrollo de las competencias del alumnado para mejorar su potencial de empleabilidad. La capacitación en administración de empresas y entidades del sector turístico es esencial para dotar a los futuros profesionales de las herramientas necesarias para gestionar eficazmente recursos, optimizar procesos y garantizar la calidad en la prestación de servicios.

La gestión eficiente en hostelería y turismo no solo responde a la necesidad de rentabilidad y eficiencia empresarial, sino que también desempeña un papel crucial en la mejora de la sostenibilidad del sector, promoviendo la optimización de recursos y la responsabilidad social corporativa. De este modo, el conocimiento de los fundamentos, funciones y objetivos de la administración empresarial en el ámbito turístico resulta imprescindible tanto para los gestores actuales como para los futuros profesionales que se están formando en este campo.

A lo largo del desarrollo de este tema, se analizarán los principios fundamentales de la administración, sus funciones y objetivos, así como la evolución de las principales teorías administrativas aplicadas al sector. Con ello, se pretende ofrecer una visión integral de la importancia de la gestión empresarial en la hostelería y el turismo, destacando su papel en la optimización de la calidad, la innovación y la sostenibilidad dentro de la industria.

## **Fundamento, naturaleza y propósito de la administración de las empresas y entidades del sector de hostelería y turismo**

La administración de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo constituye la base para el funcionamiento eficiente y sostenible de una industria clave en la economía global. En este ámbito, la administración se encarga de coordinar los recursos humanos, financieros y materiales para alcanzar objetivos estratégicos que garanticen la rentabilidad, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para comprender su importancia, es esencial analizar sus fundamentos, su naturaleza y su propósito en el contexto específico del turismo y la hostelería.

### **1.1. Fundamento de la administración en el sector de hostelería y turismo**

El fundamento de la administración en este sector se basa en la necesidad de estructurar y optimizar los procesos empresariales para ofrecer experiencias satisfactorias a los clientes y maximizar el rendimiento de los recursos disponibles. En un entorno altamente competitivo y dinámico, la gestión eficiente se convierte en un factor diferenciador clave.

Las bases de la administración empresarial en hostelería y turismo se sustentan en tres pilares fundamentales:

- **Eficiencia operativa:** La planificación y organización de los recursos deben permitir un funcionamiento ágil y sin desperdicios. La optimización de costes y tiempos es crucial para garantizar la viabilidad del negocio.
- **Calidad del servicio:** La hostelería y el turismo son sectores centrados en la experiencia del cliente, por lo que la administración debe enfocarse en la excelencia en el servicio, la atención personalizada y la satisfacción de las expectativas del consumidor.
- **Sostenibilidad y responsabilidad social:** La creciente conciencia sobre el impacto medioambiental y social de las actividades turísticas requiere que la administración empresarial adopte estrategias sostenibles, promoviendo prácticas responsables en el uso de recursos y en la relación con las comunidades locales.

## 1.2. Naturaleza de la administración en hostelería y turismo

La administración en este sector tiene una naturaleza multifacética, ya que involucra diferentes disciplinas y enfoques estratégicos para garantizar la eficiencia operativa y la rentabilidad. Sus características principales incluyen:

### 1.2.1. Multidisciplinariedad

La gestión de empresas turísticas y de hostelería integra conocimientos de diversas áreas, como la dirección financiera, el marketing, la gestión de recursos humanos y la logística. Esta diversidad permite abordar la complejidad del sector y responder a los retos del mercado con un enfoque integral.

### 1.2.2. Orientación al cliente

A diferencia de otros sectores productivos, la hostelería y el turismo están completamente orientados a la prestación de servicios y a la experiencia del cliente. La administración en este ámbito debe priorizar la personalización, la calidad y la innovación para satisfacer las expectativas de los consumidores.

### 1.2.3. Dinamismo y adaptabilidad

El turismo es una industria afectada por múltiples factores externos, como las tendencias de consumo, las crisis económicas, los cambios normativos y las fluctuaciones estacionales. La administración de empresas turísticas debe ser flexible y adaptativa para responder a estos desafíos con estrategias innovadoras.

### 1.2.4. Globalización e impacto tecnológico

La expansión global del turismo ha obligado a las empresas del sector a operar en mercados internacionales, gestionando operaciones en diferentes contextos culturales y normativos. Además, la digitalización ha transformado la administración, con herramientas como la inteligencia artificial, la analítica de datos y las plataformas de gestión hotelera que optimizan la toma de decisiones.

## 1.3. Propósito de la administración en hostelería y turismo

El propósito de la administración en este sector es garantizar la viabilidad y sostenibilidad de las empresas y entidades turísticas, asegurando al mismo tiempo la satisfacción de los clientes y el desarrollo del destino turístico. Entre sus objetivos clave destacan:

- **Maximizar la rentabilidad:** A través de una gestión eficiente de los costes y la optimización de ingresos, las empresas pueden alcanzar un equilibrio financiero sostenible.

- **Garantizar la calidad y la innovación en los servicios:** La administración debe diseñar estrategias que aseguren un servicio excepcional y diferenciado, incorporando tendencias innovadoras en la oferta turística.
- **Fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad social:** En un contexto donde la sostenibilidad es una prioridad, la administración debe implementar políticas que minimicen el impacto ambiental y promuevan el bienestar de las comunidades locales.
- **Desarrollar una ventaja competitiva:** La diferenciación en el mercado es clave para el éxito empresarial, por lo que la administración debe diseñar estrategias de posicionamiento y fidelización de clientes.
- **Adaptarse a los cambios y anticipar tendencias:** La capacidad de respuesta ante imprevistos y la proactividad en la detección de nuevas oportunidades son esenciales para la supervivencia en un mercado dinámico.

La administración de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo se presenta como un factor esencial para la competitividad y sostenibilidad del sector. Su correcta aplicación permite optimizar los recursos, mejorar la calidad de los servicios y garantizar una gestión estratégica alineada con las tendencias del mercado. En el siguiente epígrafe, se analizarán las funciones y objetivos específicos de la administración en este ámbito, profundizando en su aplicación práctica en la gestión diaria de las empresas del sector.

## Funciones y objetivos

La administración de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo es una disciplina esencial para garantizar el éxito y la sostenibilidad de los negocios en un entorno altamente competitivo y dinámico. Su correcto desarrollo permite una gestión eficiente de los recursos y una toma de decisiones estratégicas que optimizan los resultados económicos y la satisfacción del cliente. Para comprender su impacto, es fundamental analizar sus funciones principales y los objetivos que persigue dentro del sector.

### 2.1. Funciones de la administración en hostelería y turismo

Las funciones de la administración empresarial han sido estudiadas desde diversas perspectivas teóricas y han evolucionado con el tiempo para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado. En el sector de hostelería y turismo, estas funciones se orientan a la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles con el fin de ofrecer un servicio eficiente y de calidad.

#### 2.1.1. Planificación

La planificación es el primer paso en el proceso administrativo y consiste en establecer los objetivos de la empresa, diseñar estrategias para alcanzarlos y prever los recursos necesarios para su ejecución. En el sector de hostelería y turismo, la planificación incluye:

- **Planificación estratégica:** Diseño de estrategias a largo plazo que permitan el crecimiento y diferenciación en el mercado turístico.
- **Planificación operativa:** Organización de actividades diarias en áreas como la recepción hotelera, el servicio de restauración y la gestión de reservas.
- **Planificación financiera:** Presupuestación de ingresos y gastos para garantizar la viabilidad económica del negocio.
- **Planificación de marketing:** Definición de estrategias de promoción y comunicación para atraer clientes y fidelizarlos.

### 2.1.2. Organización

La organización implica estructurar los recursos de la empresa y distribuir las responsabilidades entre los distintos departamentos para asegurar un funcionamiento eficiente. En el sector turístico, esta función se refleja en:

- **Estructura organizativa:** Definición de jerarquías y líneas de mando en hoteles, restaurantes y agencias de viajes.
- **Gestión de recursos humanos:** Distribución de funciones entre el personal, asegurando una correcta formación y capacitación para la prestación de un servicio de calidad.
- **Coordinación interdepartamental:** Sincronización entre áreas como recepción, limpieza, cocina y administración para evitar problemas operativos.

### 2.1.3. Dirección

La dirección es la función que impulsa la acción dentro de la empresa y motiva a los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales. En el ámbito turístico, la dirección se centra en:

- **Liderazgo:** Establecimiento de un estilo de gestión que fomente la motivación y el compromiso del equipo de trabajo.
- **Comunicación efectiva:** Implementación de canales de información que garanticen la fluidez entre los distintos niveles de la empresa.
- **Gestión del talento:** Desarrollo de programas de formación y promoción interna para mejorar la cualificación del personal.

### 2.1.4. Control

El control permite evaluar el desempeño de la empresa en función de los objetivos establecidos y aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. En el sector de hostelería y turismo, el control se aplica a diferentes áreas:

- **Control de calidad:** Evaluación de la satisfacción del cliente mediante encuestas y auditorías internas.
- **Control financiero:** Análisis de los estados contables y control del flujo de caja para detectar desviaciones presupuestarias.

- **Control de procesos operativos:** Supervisión de los estándares de servicio en áreas clave como la atención al cliente y la gestión de alimentos y bebidas.

## **2.2. Objetivos de la administración en hostelería y turismo**

La administración en este sector no solo busca la eficiencia operativa y la rentabilidad, sino también la sostenibilidad y la mejora continua del servicio. Entre sus principales objetivos se encuentran:

### **2.2.1. Maximizar la rentabilidad**

Uno de los propósitos fundamentales de la gestión empresarial es garantizar la viabilidad económica de la empresa. Para ello, se optimizan costes, se diversifican fuentes de ingresos y se implementan estrategias para mejorar la ocupación y el gasto medio por cliente.

### **2.2.2. Garantizar la calidad del servicio**

La satisfacción del cliente es clave en la hostelería y el turismo. La administración debe establecer protocolos de calidad, capacitar al personal y fomentar una cultura de atención al cliente para mejorar la experiencia del usuario y fomentar la fidelización.

### **2.2.3. Innovación y diferenciación**

La gestión empresarial debe promover la creatividad y la innovación en la oferta turística para mantenerse competitiva. Esto incluye la adopción de nuevas tecnologías, la personalización del servicio y la implementación de experiencias únicas para los clientes.

### **2.2.4. Sostenibilidad y responsabilidad social**

La administración turística debe integrar criterios de sostenibilidad en su estrategia empresarial. Esto implica reducir el impacto ambiental, optimizar el uso de recursos naturales y promover prácticas de turismo responsable con las comunidades locales.

### **2.2.5. Mejora de la gestión interna**

El éxito de una empresa turística depende en gran medida de la eficiencia de sus procesos internos. La administración debe implementar herramientas de gestión que permitan una mayor organización y control de las operaciones, desde la gestión de reservas hasta la logística de aprovisionamiento.

### **2.2.6. Adaptación a las tendencias del mercado**

El sector de hostelería y turismo está en constante cambio debido a la evolución de las preferencias del consumidor y las innovaciones tecnológicas. La administración debe ser capaz de detectar nuevas tendencias y adaptar la oferta turística a las demandas emergentes.

## 2.3. Aplicación práctica en la gestión turística

Las funciones y objetivos de la administración en hostelería y turismo se aplican en distintos ámbitos de la gestión empresarial:

- **Hoteles:** Planificación de estrategias de ocupación, optimización de la experiencia del huésped y control de costes operativos.
- **Restaurantes:** Organización de recursos humanos, gestión de inventarios y supervisión de la calidad del servicio gastronómico.
- **Agencias de viajes:** Coordinación de paquetes turísticos, planificación de itinerarios y estrategias de captación de clientes.
- **Empresas de ocio y recreación:** Innovación en experiencias turísticas, control de afluencia y gestión de recursos materiales y humanos.

La administración de empresas en el sector de hostelería y turismo es un proceso dinámico y complejo que requiere una visión estratégica para garantizar la eficiencia, la rentabilidad y la sostenibilidad de los negocios. En el siguiente epígrafe, se abordará la evolución de las principales teorías administrativas y su influencia en la gestión empresarial actual, analizando cómo las aportaciones históricas han sentado las bases para la administración moderna en este sector.

## Evaluación de las principales aportaciones históricas a la teoría de la administración empresarial

La administración empresarial ha evolucionado a lo largo de la historia en respuesta a las necesidades organizativas de cada época. Desde la gestión empírica de los primeros negocios hasta los enfoques científicos y estratégicos actuales, la evolución de la teoría administrativa ha proporcionado herramientas fundamentales para la eficiencia y competitividad de las empresas. En el sector de hostelería y turismo, donde la calidad del servicio y la optimización de recursos son clave, la aplicación de estos modelos ha permitido la profesionalización y el crecimiento sostenible de las entidades del sector.

A continuación, se analizan las principales corrientes administrativas y su impacto en la gestión empresarial, evaluando su influencia en la modernización y optimización de las organizaciones turísticas y hoteleras.

### 3.1. Administración empírica y antecedentes históricos

Antes del desarrollo formal de la administración como disciplina, las organizaciones se gestionaban de manera empírica, basándose en la experiencia y la intuición de sus dirigentes. En la antigüedad, civilizaciones como la egipcia, la romana o la china ya aplicaban principios de planificación, control y jerarquización en la administración de recursos y en la ejecución de grandes proyectos, como la construcción de pirámides, la logística militar o el comercio a gran escala.

En la Edad Media, la gestión de gremios y feudos introdujo estructuras organizativas que sirvieron de base para la futura administración de negocios. Sin embargo, fue con la Revolución Industrial cuando la necesidad de optimizar la producción y gestionar grandes volúmenes de trabajadores dio lugar a los primeros estudios formales sobre administración.

## **3.2. Teoría clásica de la administración**

A finales del siglo XIX y principios del XX, surgieron las primeras teorías estructuradas de la administración, centradas en la eficiencia y la organización del trabajo. Estas corrientes influyeron profundamente en la gestión empresarial del sector de hostelería y turismo, especialmente en la estandarización de procesos y la mejora de la productividad.

### **3.2.1. Administración científica (Taylorismo)**

Frederick Winslow Taylor desarrolló la **administración científica**, basada en el análisis detallado del trabajo para mejorar la eficiencia. Sus principios incluyen:

- La división del trabajo y la especialización de tareas.
- El estudio de tiempos y movimientos para optimizar procesos.
- La selección y formación de trabajadores para mejorar la productividad.
- La aplicación de incentivos salariales basados en el rendimiento.

En hostelería y turismo, estos principios se reflejan en la optimización de operaciones en hoteles y restaurantes, donde la estandarización de tareas permite mejorar la atención al cliente y reducir tiempos de espera. Sin embargo, la rigidez del taylorismo ha sido criticada por limitar la creatividad y la flexibilidad en un sector donde la personalización del servicio es fundamental.

### **3.2.2. Teoría de la burocracia (Weber)**

Max Weber introdujo el concepto de **burocracia** como un modelo de organización basado en reglas, jerarquías y procedimientos estandarizados. Su enfoque estructurado ayudó a desarrollar sistemas de gestión eficientes en grandes empresas y organismos gubernamentales del sector turístico, garantizando procesos administrativos ordenados y predecibles.

No obstante, la burocracia excesiva puede generar rigidez y ralentizar la toma de decisiones en un sector donde la adaptabilidad es esencial para responder a las demandas cambiantes de los clientes y las tendencias del mercado.

### **3.2.3. Teoría clásica de la organización (Fayol)**

Henri Fayol desarrolló una teoría integral de la administración basada en **cinco funciones** fundamentales: planificación, organización, dirección, coordinación y control. Además, estableció 14 principios administrativos, como la división del trabajo, la autoridad y la jerarquía, que siguen siendo aplicables en la gestión de empresas turísticas.

El modelo de Fayol es ampliamente utilizado en la dirección de hoteles, agencias de viajes y restaurantes, proporcionando una estructura clara para la toma de decisiones y la gestión del personal.

### **3.3. Teorías conductuales y humanistas**

A mediados del siglo XX, la administración empresarial comenzó a centrarse en el **factor humano**, reconociendo la importancia de la motivación, el liderazgo y la cultura organizacional en el desempeño de los trabajadores.

#### **3.3.1. Escuela de las relaciones humanas (Mayo)**

El experimento de Hawthorne, dirigido por Elton Mayo, demostró que la productividad de los empleados mejora cuando se sienten valorados y tienen buenas condiciones de trabajo. Esta teoría sentó las bases para la gestión del talento en el sector turístico, donde la satisfacción del personal influye directamente en la calidad del servicio prestado a los clientes.

Los principios de esta escuela han impulsado la implementación de programas de formación, incentivos y bienestar laboral en hoteles y restaurantes, mejorando la motivación y el rendimiento del equipo.

#### **3.3.2. Teoría de las necesidades humanas (Maslow y Herzberg)**

La pirámide de Maslow y la teoría de los factores motivacionales de Herzberg destacaron la importancia de cubrir las necesidades básicas y de autorrealización de los empleados para mejorar su compromiso y desempeño.

En el sector de hostelería y turismo, estas teorías han influido en la creación de planes de carrera, políticas de reconocimiento y estrategias para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

### **3.4. Enfoques modernos y tendencias actuales en la administración**

Con la globalización y el avance tecnológico, la administración empresarial ha evolucionado hacia enfoques más flexibles y dinámicos, adaptados a las necesidades de un mercado en constante cambio.

#### **3.4.1. Teoría de los sistemas (Ludwig von Bertalanffy)**

Esta teoría considera a las organizaciones como sistemas abiertos que interactúan con su entorno. En hostelería y turismo, este enfoque se traduce en la necesidad de adaptar los servicios a factores externos como las tendencias de viaje, las normativas ambientales y los cambios en la demanda del consumidor.

### **3.4.2. Administración por objetivos (Drucker)**

Peter Drucker desarrolló la gestión por objetivos (MBO), basada en la definición clara de metas y la evaluación del desempeño en función de los resultados. En el sector turístico, este enfoque se utiliza en la planificación estratégica de hoteles y destinos, permitiendo medir el éxito en términos de ocupación, satisfacción del cliente y rentabilidad.

### **3.4.3. Innovación y digitalización en la administración**

Actualmente, la transformación digital ha revolucionado la gestión empresarial, con el uso de herramientas como el Big Data, la inteligencia artificial y las plataformas de gestión hotelera. Estas tecnologías permiten personalizar la experiencia del cliente, optimizar la gestión de reservas y mejorar la eficiencia operativa.

## **3.5. Evaluación de la evolución de la administración en hostelería y turismo**

A lo largo de la historia, la evolución de la administración ha permitido profesionalizar y mejorar la gestión de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo. Desde la eficiencia operativa del taylorismo hasta la digitalización actual, cada teoría ha aportado herramientas valiosas para la optimización de procesos, la motivación del personal y la innovación en los servicios.

Si bien las primeras corrientes administrativas enfatizaban la estandarización y la eficiencia, las tendencias actuales ponen el foco en la adaptabilidad, la sostenibilidad y la experiencia del cliente. En este sentido, el conocimiento de las principales teorías de la administración no solo ayuda a comprender cómo han evolucionado las estrategias de gestión, sino que también permite aplicarlas de manera efectiva en la realidad del sector turístico y hotelero.

Con esta perspectiva, resulta clave analizar cómo estos principios pueden integrarse en la formación y la práctica profesional, promoviendo un enfoque de gestión innovador y sostenible que responda a los retos del sector y contribuya a su desarrollo futuro.

# Conclusión

La administración de empresas y entidades en el sector de hostelería y turismo es un elemento esencial para garantizar la eficiencia, la rentabilidad y la sostenibilidad en un mercado altamente competitivo y en constante evolución. A lo largo del desarrollo del tema, se ha analizado cómo la administración permite optimizar recursos, estructurar operaciones y mejorar la calidad del servicio, respondiendo a las demandas de los consumidores y a las tendencias globales del sector.

El estudio de sus fundamentos ha evidenciado que la planificación, organización, dirección y control son pilares fundamentales en la gestión de establecimientos turísticos y hoteleros. Estas funciones permiten establecer objetivos estratégicos claros, coordinar eficazmente a los equipos de trabajo y garantizar la correcta ejecución de los servicios, con un enfoque orientado a la satisfacción del cliente y la diferenciación en el mercado. Asimismo, los objetivos de la administración han evolucionado más allá de la rentabilidad económica para incluir aspectos clave como la sostenibilidad, la innovación y la digitalización, elementos imprescindibles en la gestión actual del sector.

Por otro lado, la evolución histórica de la administración ha demostrado la influencia de distintas teorías y modelos en la mejora de la gestión empresarial. Desde los enfoques clásicos, centrados en la eficiencia operativa y la jerarquización, hasta las tendencias modernas, basadas en la gestión del talento, la tecnología y la adaptabilidad, cada una de estas corrientes ha aportado herramientas valiosas para optimizar el funcionamiento de las empresas turísticas. En la actualidad, la administración se enfrenta a nuevos desafíos como la integración de la inteligencia artificial, la personalización del servicio y la creciente importancia de la sostenibilidad, aspectos que deben incorporarse a la formación y práctica profesional para garantizar la competitividad del sector.

En este contexto, la LOMLOE y la Ley Orgánica 3/2022 de Ordenación e Integración de la Formación Profesional refuerzan la importancia del desarrollo de competencias en el alumnado para mejorar su potencial de empleabilidad. La aplicación de estos conocimientos en la formación profesional permite preparar a futuros gestores capaces de adaptarse a los cambios del mercado, implementar estrategias innovadoras y responder a las necesidades del sector con un enfoque eficiente y sostenible.

Desde un punto de vista didáctico, la enseñanza de la administración en hostelería y turismo puede beneficiarse de metodologías activas como el aprendizaje basado en proyectos, el estudio de casos reales y la simulación de entornos empresariales. Estas estrategias permiten que el alumnado adquiera competencias técnicas y transversales, como la toma de decisiones, la resolución de problemas y la gestión de equipos, todas ellas fundamentales en el ámbito profesional.

En definitiva, la administración en hostelería y turismo es una disciplina clave que no solo optimiza la operatividad de los negocios, sino que también contribuye al desarrollo de un sector más competitivo, innovador y sostenible. La incorporación de enfoques estratégicos y

tecnológicos en la gestión empresarial, junto con una formación adecuada, garantizará que los profesionales del futuro puedan afrontar con éxito los retos y oportunidades de una industria en constante transformación.

## Bibliografía

Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación. Boletín Oficial del Estado, núm. 340, 30 de diciembre de 2020.

Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional

Olmos Juárez, L., & García Cebrián, R. (2023). *Estructura del mercado turístico* (3.ª ed.). Paraninfo.

Pulido, J. I., & Cárdenas, P. J. (2013). *Estructura económica de los mercados turísticos*. Síntesis.

Romero Rodríguez, L. M., & Fernández Camacho, C. (2021). *Introducción a las relaciones públicas*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

Xifra, J. (2017). *Manual de relaciones públicas e institucionales* (3.ª ed.). Tecnos.

Rodríguez del Río, M.ª E. (2020). *Gestión del departamento de pisos*. Editorial Paraninfo.

Rufín Moreno, R. (2010). *Marketing (Grado Turismo)*. Sanz y Torres.

Martínez Salvador, S. (2020). *Dirección de alojamientos turísticos*. Paraninfo.