



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA DE ENSAYO:**

**LÍNEA DE OPERADORAS TURÍSTICAS: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**

**LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTOR:**

**LAINEZ OLEA KAREN ANDREA**

**PROFESORA GUÍA:**

**ING. LINZÁN RODRÍGUEZ JESSICA SORAYA MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**PERIODO ACADÉMICO**

**ENERO - 2021**

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, “**LINEA DE OPERADORAS TURÍSTICAS: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**”, elaborado por la Srta. **LAINEZ OLEA KAREN ANDREA**, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado (a) en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad de examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

Ing. Soraya Linzán Rodríguez Msc.

**PROFESORA GUÍA**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado **LÍNEA DE OPERADORAS TURÍSTICAS: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO, PROVINCIA DE SANTA ELENA**, elaborado por la Srta. **LAINEZ OLEA KAREN ANDREA**, declaro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa Transferencia de los derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, instancia convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Lainez Olea Karen Andrea  
C.I. 0928140680

## **AGRADECIMIENTO**

*A la universidad Estatal Península de Santa Elena, por darme la oportunidad de enriquecerme en conocimiento y a la vez de formarme como profesional.*

*A mis maestros de cátedra, por la paciencia y por compartir sus conocimientos en las aulas de clases, formando así grandes profesionales de calidad.*

*A mi profesor guía, por el tiempo y el apoyo incondicional durante el tiempo del desarrollo de la investigación.*

*A mis padres y abuelitos, por la confianza, el apoyo y esfuerzo durante toda mi trayectoria estudiantil, siendo ellos mi motivación y motor de vida en seguir superándome día a día.*

*KAREN ANDREA LAINEZ OLEA*

## **DEDICATORIA**

*Dedico a Dios el presente trabajo, por ser quien guía mi camino, por la sabiduría que me dio y me sigue dando, para llegar al objetivo y metas planteado y así de esa manera ejercer como profesional de calidad y excelencia.*

*KAREN ANDREA LAINEZ OLEA*

**TRIBUNAL DE GRADO**



.....  
Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.  
**DIRECTORA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**



.....  
Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez, MSc.  
**DOCENTE GUÍA**



.....  
**Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.**  
**DOCENTE TUTOR**



.....  
**Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc.**  
**DOCENTE ESPECIALISTA**

## INDICE

<b>LÍNEA DE OPERADORAS TURÍSTICAS: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>TALENTO HUMANO.....</b>	<b>11</b>
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.....</b>	<b>11</b>
<b>PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....</b>	<b>12</b>
<b>LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES.....</b>	<b>12</b>
<b>Responsabilidad social.....</b>	<b>13</b>
<b>EL TALENTO HUMANO EN LA OPERACIÓN TURÍSTICA.....</b>	<b>13</b>
<b>SUBSISTEMAS DEL TALENTO HUMANO .....</b>	<b>14</b>
<b>LA SELECCIÓN DEL PERSONAL.....</b>	<b>14</b>
<b>RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL.....</b>	<b>15</b>
<b>LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL.....</b>	<b>15</b>
<b>LA INDUCCIÓN AL PERSONAL .....</b>	<b>15</b>
<b>EL DESARROLLO .....</b>	<b>16</b>
<b>LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL .....</b>	<b>16</b>
<b>LOS SUELDOS Y SALARIOS DE LOS TRABAJADORES.....</b>	<b>16</b>
<b>RELACIONES LABORALES.....</b>	<b>17</b>
<b>LOS SERVICIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>LAS RENUNCIAS .....</b>	<b>17</b>
<b>EL DESPIDO.....</b>	<b>17</b>
<b>MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES DE UNA OPERADORA TURÍSTICA.....</b>	<b>18</b>
<b>Secretaria.....</b>	<b>18</b>
<b>De la Asamblea General .....</b>	<b>18</b>
<b>Del Directorio.....</b>	<b>19</b>
<b>Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente).....</b>	<b>19</b>
<b>Guía .....</b>	<b>20</b>
<b>El Chofer.....</b>	<b>21</b>
<b>POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>RECOMENDACIÓN.....</b>	<b>23</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>23</b>
--------------------------	-----------

## **LÍNEA DE OPERADORAS TURÍSTICAS: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

### **RESUMEN**

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en la preparación universitaria y en el diario vivir. Las operadoras turísticas carecen de una organización administrativa eficiente y del cambio que las empresas que se están viviendo en esta nueva era del conocimiento y también en información., es debido a esto a lo antes ya mencionado hace que el talento humano sea muy indispensable y que a la vez este siempre motivado, que conozca de una manera clara y detallada cuales son las obligaciones que se tienen para con las empresas, permitiendo así que el talento humano se desenvuelva de una manera correctamente.

Dado a esto es importante que se aplique de manera prioritaria un plan de gestión de talento humanos en las operadoras de turismo. La siguiente investigación se realizó tomando en cuenta de lo que dicen varios autores en tema de la gestión de talento humano en las operadoras turísticas.

Para finalizar es importante recalcar que el éxito o el fracaso de una empresa dependerán mucho de sus trabajadores.

**Palabras claves:** Motivación, Gestión de Talento Humano, Servicio, Cliente, Investigación, Responsabilidad Social, Calidad.

## **TOURIST OPERATORS LINE: HUMAN TALENT MANAGEMENT**

### **ABSTRACT**

The objective of this research work is to put into practice the knowledge acquired in university preparation and in daily life. Tourist operators lack an efficient administrative organization and the change that companies that are experiencing in this new era of knowledge and also in information, it is because of this, the aforementioned makes human talent very essential and that at the same time, he is always motivated, that he knows in a clear and detailed way what are the obligations that they have towards companies, thus allowing human talent to develop in a correct way.

Given this, it is important that a human talent management plan be applied as a priority in the tour operators. The following research was carried out taking into account what various authors say on the subject of human talent management in tour operators.

Finally, it is important to emphasize that the success or failure of a company will depend a lot on its workers.

Keywords: Motivation, Human Talent Management, service, customer, research, social responsibility, quality.

## INTRODUCCIÓN

En la era de la globalización el turismo se la encontraba en todo lugar como actividad, y que desde hace varias épocas han venido surgidos varios cambios, en la actualidad estos cambios dados el área de turismo, los viajes y los destinos turístico, están orientados a las nuevas tendencias y las exigencias de las demandas que puede tener la empresa y que a su vez lograr niveles que estén adecuados frente a la competencia de la oferta turística en cuanto organización y producción, donde la respectiva calidad, puntualidad e innovación, que juega un papel muy importante y fundamental en la gestión de toda empresa que se dedique a brindar este tipo de servicios

El sector turístico es considerado como un sector estratégico para el desarrollo del país. Por la existencia de mega diversidad y la belleza de los paisajes, y de la cantidad de destinos que se concentra en un territorio, permitiendo a que el turismo crezca cada año.

Muchas de las operadoras de turismo carecen de una organización administrativa y del cambio que las empresas están viviendo, en esta área de conocimiento y la formación, es indispensable que el talento humano se sienta motivado y que a su vez conozca de manera clara y detallada cuáles son sus obligaciones y los roles a desempeñar con las empresas, permitiendo así que el área de talento humano se desenvuelva correctamente, dado a que es importante que se aplique de manera prioritaria un plan de gestión de talento humano en las operadoras de turismo, el mismo que busca ser una guía para perfeccionar la calidad en la prestación del servicio, y establecer estrategias que permitan siempre el buen desempeño del servicio al cliente.

En el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo a la práctica de los respectivos conocimientos adquiridos en las aulas de clase y del diario vivir. La investigación se la realizo mediante la recopilación de información de lo que dicen varios autores (libros, artículos, documentos tantos físicos como digitales) en el área de turismo y así poder concluir con los resultados de investigación en el área de talento humano en que las operadoras turísticas deben funcionar y así poder finalizar que el éxito o el fracaso de una empresa depende mucho de sus trabajadores al momento de desenvolverse en un ambiente de trabajo óptimo.

## **TALENTO HUMANO**

El Talento Humano hace referencia a la persona que este apta para establecer ocupaciones, es decir aquella persona que sea capaz de resolver los problemas que se presente de una manera inteligente, y que a su vez aplique todas sus destrezas, habilidades, aptitudes y experiencias, comprometida a tener excelentes resultados en su entorno y de la empresa. (Jericó, 2001)

Uno de los recursos más importantes que tiene la empresa son las personas. Porque al gestionar este recurso han hecho que las empresas, se dediquen a su gestión y dirección, que se la denomina como gestión de talento humano que, a través de las diversas prácticas, tratan de adquirir, retener y/o desarrollar dichos recursos llegando así a contribuir al valor de la empresa y a su vez dándole competitividad sostenible a la misma.

Quiere decir que el talento humano es considerado como la clave al éxito de los diferentes tipos de empresas y que a su vez es muy importante para el manejo de las relaciones laborales. Dentro de una empresa es muy importante la organización eficiente en esta área, La gestión de talento humano es un área interdisciplinada y que está integrada por un sin número de dinámicas a favor de las empresas. (CHIAVENATO, 2002)

## **GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

La gestión de talento humano es el área que predomina en las organizaciones y/o empresas. También permite la interacción y la colaboración de todas las personas participes en el desarrollo de las diversas actividades y que a su vez forman parte de esa organización debido a que de esa manera ayuda a crear una mejor calidad de trabajo, y más aún si se trata de una empresa que brinde servicio en el sector turístico (operadora turística, agencias de viajes, hoteles, restaurantes, hostales entre otros.) debido a que tiende a relacionarse e interactuar con personas de diferentes nacionalidades, cultura, etc., con el fin de crear una mejor calidad de trabajo y alcanzar cada uno de los objetivos individuales y organizacionales. (BARRETO TEJADA, 2009)

Dentro del proceso de la gestión de talento humano se encuentra los objetivos; el compromiso de atraer la fuerza laboral de calidad, que se está dentro del proceso de planeación, reclutamiento y la selección del personal; en el desarrollo laboral de calidad, incluye la inducción al empleado para su buen desempeño de la ocupación y que se

sientan comprometidos a hacer cosas que mejoren los resultados en su entorno, organizaciones y empresas. (Chiavenato, 2002 )

Es muy importante conocer las diferentes definiciones en el área de gestión de talento humana dentro de la administración en el sector turístico desde la perspectiva de la administración moderna. Porque la gestión de talento humano es la actividad de menos jerarquía, mandatos, órdenes y que señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. (Apaza, 2012)

Para llegar a este efecto es necesario considerar varios aspectos en relación al seleccionar el personal, su entrenamiento, y el cumplimiento de sus beneficios con el respectivo seguimiento de su trabajo.

### **PROCESO DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

(CHIAVENATO, 2002) plantea que en los principales procesos de la gestión de talento humano están: La admisión de las personas que están directamente relacionadas con el reclutamiento y la selección, en la aplicación de personas ( diseño y evaluación del desempeño) en la compensación laboral, en el desarrollo de las personas: en la retención del personal (capacitación) y en el monitoreo de las personas basados en sistemas de información gerencial y base de datos, este proceso ya mencionados están influenciados por las condiciones externas e internas de la organización.

### **LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES**

Las empresas utilizan la gestión de talento humano para manifestar que tienen responsabilidades que les permiten ir más allá de los bienes, servicios y también en rendir utilidades, también la emplea para señalar que la empresa y organizaciones tiene un campo de responsabilidad más amplio. (Sanchez, 2013).

Esto quiere decir que las diferentes actividades que se realiza en las diversas organizaciones están sometidas a un examen por parte de una amplia variedad de grupos e individuos, donde las políticas o prácticas aplicadas por las organizaciones en diferentes ubicaciones, pueden ser rápidamente comparadas.

### **Responsabilidad social**

Se refiere a la contribución de la empresa al hacer negocios que estén basados en principios éticos y apegados a la ley, es decir que desempeñe un rol ante la sociedad y el entorno en el cual opera al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y confianza de la empresa hacia sus empleados, la sociedad en general y la decisión de hacer los negocios que sean rentables, mejorando el capital social y la calidad de vida de todas las personas, de forma ética y basada en la legalidad es realmente estratégica para la empresa y la sociedad (PERDOMO, 2013).

A las empresas es un rol que les toca jugar, en favor para el desarrollo sostenible, es decir que le permite tener un equilibrio entre el crecimiento económico, bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y del medio ambiente, dado a que este equilibrio es vital para la operación de la empresa al momento de dar algún servicio al cliente o al momento de hacer los negocios y si es en una operadora turística sería los paquetes turísticos. (AMG, 2016)

Las empresas por lo general pasan a formar parte activa de la solución de los retos que se tiene como sociedad, es decir ante el entorno. Dado a esto la empresa tiene la responsabilidad de conocer el entorno en el que opera o en el que se encuentra, y a la vez debe tener un claro conocimiento de todo lo que tiene o lo que encuentra en su alrededor, no solo en términos gráficos, sino que también en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen en su operación, y de todas aquellas actividades que estén relacionadas directa e indirectamente con la empresa. (BOUNTEMPO, 2012)

### **EL TALENTO HUMANO EN LA OPERACIÓN TURÍSTICA**

La necesidad creciente de adaptación a los nuevos paradigmas del escenario turístico mundial hace imprescindible considerar al talento humano como uno de los factores claves para el desarrollo de las estrategias competitivas

Al talento humano turístico también la definen como la cantidad de conocimientos técnicos que posee los trabajadores del sector en el que se encuentra, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo, esta formación en el trabajo

la adquiere el individuo, bien a través del aprendizaje derivado de la experiencia en el desempeño de su puesto, bien de la formación específica recibida. (ZORNOZA, 2016)

Varios son los argumentos que mantienen una clara relevancia del factor humano en el sector turístico, en una empresa de servicios como es la empresa turística, el principal recurso productivo son las personas que lo producen (Zornoza, 1996), tomando en cuenta también a (Lillo, Sevilla, & Ramón, 2007) quien dice que “el capital humano se constituye como un factor estratégico para el logro de objetivos en las organizaciones turísticas”.

Por lo tanto, cabe recalcar el valor del elemento humano como un factor de suma importancia para las empresas del sector servicios, ya que, a diferencia de otros sectores, los servicios están firmemente vinculados a los trabajadores que lo prestan y por consiguiente como un vínculo entre el servicio y el nivel de calidad brindado.

## **SUBSISTEMAS DEL TALENTO HUMANO**

Según (Alles, 2006) los subsistemas del talento humano cuentan con funciones clave bien definidas, en donde se trata de alcanzar las principales actividades que componen la administración de personal.

Según (Ventura, 2011) el talento humano tiene como subsistemas los siguientes

### **LA SELECCIÓN DEL PERSONAL**

En la selección de personal es cuando comienzan a aplicarse los primeros filtros en el proceso de búsqueda del nuevo personal, en donde se desecharán los currículum que no cubran el perfil del puesto solicitado y se invitará a una entrevista a las personas que cumplan con los mínimos de la empresa en el currículum vitae, en muchos casos para que relaten o aclaren algunos aspectos del currículum.

La selección de personal puede darse de forma individual o grupal, siendo necesario saber que dentro de cada una de estas formas de selección existen muchos métodos para seleccionar a la mejor persona que se adecua al puesto, siendo la labor de la persona encargada de la selección elegir los métodos que más se adaptan a la empresa, uno de los más frecuentes es la entrevista personal o las discusiones de grupo.

## **RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL**

Es el proceso mediante el cual se lleva a cabo el reclutamiento del personal para ser ingresado dentro de la organización, generalmente es un conjunto de procedimientos para atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar el puesto de trabajo vacante dentro de la empresa.

En esta fase será necesaria la presentación de un curriculum en donde se pide al candidato al puesto que detalle sus datos personales, laborales y educación, entre otros. Pero esta no es la única forma de reclutamiento, de hecho, cada vez más las empresas tienden a las nuevas tecnologías para el reclutamiento de personal: internet o las redes sociales.

El proceso de reclutamiento puede llegar a ser largo, pero es necesario para encontrar a la mejor persona para el puesto, y finaliza con la selección de personal y la posterior incorporación de la persona a la empresa.

## **LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL**

Es la etapa en la cual la organización decide ingresar a la persona a sus filas laborales, es decir, la persona que va a ocupar el puesto de trabajo. Se establece la modalidad contractual, pudiendo en este caso ser por tiempo determinado o indeterminado, aunque existen muchas modalidades de contratación.

En este caso, lo principal es que la persona se va a incorporar al puesto de trabajo cubriendo un contrato laboral que debe ser legalizado y cada mes va a cobrar la paga por su trabajo. En muchas ocasiones, existe un período de prueba para ver si el trabajador se adapta finalmente al puesto y a la empresa.

## **LA INDUCCIÓN AL PERSONAL**

Una vez que ingresa al trabajador en la organización y ha cumplido los aspectos contractuales, se les dará una copia de los reglamentos o también un manual de la el cual hace referencia a las políticas internas de la misma.

Además, se le mostrará a la persona el funcionamiento de la empresa, la cultura de la empresa, la misión, visión y valores y todo lo que es necesario que conozca para un buen desempeño dentro del puesto de trabajo.

## **EL DESARROLLO**

Cuando se habla de desarrollo se refiere a los planes de carrera del personal, generalmente estarán diseñados en base a la antigüedad, la experiencia adquirida y su trayectoria dentro de la empresa.

En este punto se evalúan las condiciones para promover el ascenso del personal, esto es en base en su desenvolvimiento mediante su trayectoria de trabajo la cual se lo realiza mediante exámenes relacionados con su actividad y otros de manera general.

## **LA CAPACITACIÓN AL PERSONAL**

Es un punto muy importante para el personal (el trabajador), debido a que en este punto se lo formará en áreas específicas de trabajo y que estén relacionadas con su actividad laboral, que al final de esta capacitación que se les dé se aplique exámenes en donde se determine el alcance de los conocimientos y las habilidades adquiridas en la misma.

Hoy en día hay diversas modalidades de dar capacitación y de formación dentro de la empresa, pero hay que tener en cuenta antes de realizar un plan de capacitación o de formación se debe estudiar previamente cuáles son aquellos aspectos que se pueden mejorar dentro de la empresa y del trabajador, al crear un plan de formación de personal hace que se favorezca a ambas partes, y así tener un buen desempeño exitoso y de esa manera la empresa brinde un servicio de calidad

## **LOS SUELDOS Y SALARIOS DE LOS TRABAJADORES**

Es este punto es muy necesario estudiar las nóminas de cada uno de los trabajadores para que no sólo sean suficientes para vivir con dignidad sino también para que se conviertan en elementos motivadores de cara al trabajo en la empresa.

Aunque la modalidad de salario suele ser en sueldo fijo, existen empresas que añaden salario en especie, comisiones por productividad o rendimiento e incluso beneficios sociales.

## **RELACIONES LABORALES**

Hace referencia a las relaciones internas sostenidas con otros miembros de la organización y con el sistema organizacional en donde se deberá aceptar la aplicación de normas tendientes a formalizar las actividades laborales dentro de la empresa. Dentro de este aspecto es necesaria una buena estrategia de comunicación interna.

## **LOS SERVICIOS**

Serán brindados por la empresa en donde el trabajador podrá acceder a por ejemplo: servicios de comedor para fomentar las relaciones laborales. Se trata de servicios que ofrece la empresa a los trabajadores para fomentar no sólo las relaciones laborales sino también como elementos motivadores para los trabajadores dentro de la empresa. Antes de dar lugar a estos servicios, la empresa debe meditar cuáles serán finalmente incorporados y por qué.

## **LAS RENUNCIAS**

Se trata de una acción unilateral realizada por un trabajador de renuncia a su puesto de trabajo y por ende a la organización en la cual se desempeña, no siendo pasible de obtener beneficio alguno. El trabajador renuncia a seguir trabajando para la empresa. En muchas ocasiones, es necesario anticipar esta decisión con al menos 15 días para que la empresa encuentre un sustituto en el puesto de trabajo que queda sin cubrir.

## **EL DESPIDO**

En la acción en la cual el empleador da por finalizada de manera unilateral una relación laboral con su empleado. De esta manera, el trabajador tiene que abandonar su puesto de trabajo y la empresa por decisión de la propia empresa, teniendo derecho a cobrar la parte de salario del tiempo trabajado que aún no ha sido satisfecha, las vacaciones no disfrutadas y compensaciones que debe abonar la empresa por el despido del trabajador. La empresa debe comunicar al trabajador su despido con al menos 15 días de antelación, de lo contrario el trabajador puede cobrar la cantidad referida a esos 15 días. El despido puede ser objetivo, procedente, improcedente o nulo; aunque también existen casos especiales de despido colectivo y por fuerza mayor.

En referencia a (Ventura, 2011) Los subsistemas de Recursos Humanos son áreas bien definidas dentro de los Recursos Humanos tan necesarias para la correcta gestión de la organización del personal y el funcionamiento general de la empresa.

## **MANUAL DE FUNCIONES, REQUISITOS Y RESPONSABILIDADES DE UNA OPERADORA TURÍSTICA**

### **Secretaria.**

#### Funciones

- Redactar, elaborar documentos que sea requerido o solicitado por los departamentos de la empresa
- Atención al cliente
- Dar coordinación en los evento y reuniones
- Convocar a reuniones de juntas ya sea accionistas y directorios
- Asistir a las reuniones
- Ayudar a la gerencia en las diferentes actividades a realizar

#### Requisito

- Ser bilingüe
- Que tenga conocimiento de operación turística, ventas, atención al cliente y todo lo relacionado en el ámbito laboral en el que este.

### **De la Asamblea General**

#### Funciones

- Representa la institucionalidad de la ITC ante organismos locales, nacionales e internacionales
- Velar por el cumplimiento del Manual Operativo
- Estudiar el presupuesto de gastos y darle su aprobación

#### Requisitos

- Para ser miembro de la Asamblea debe cumplir con lo establecido en los estatutos de la ITC

### Responsabilidades

- Aprobar los estados financieros y el balance general de operaciones de la vigencia anterior
- Autorizar enajenación de bienes del ITC
- Aprobar las reformas del manual operativo
- Las demás que señale la ley o se fijen en el presente manual operativo

### **Del Directorio**

#### Funciones

- Designar y remover al Administrador o Jefe de Operaciones
- Establecer empleos que considere necesarios en función al buen funcionamiento y a la nueva inclusión de servicios turísticos

#### Requisitos

- cumplir con lo establecido con los estatutos

#### Responsabilidades

- Autorizar para comprar, vender, o gravar bienes, o gravar bienes y para celebrar contratos.
- Presentar los informes necesarios a la Asamblea General
- Examinar cuando lo tenga a bien los libro, documentos y caja de la entidad
- Tomar las decisiones que no correspondan a otro órgano del ITC.

### **Del Administrador/a – Jefe de Operaciones (Gerente)**

#### Funciones

- Representar legalmente, judicial y extrajudicial a la empresa
- Apertura de las cuentas bancarias, conjuntamente con el Tesorero o delgado de la Junta.
- Todo el contenido del manual Operativo hacer cumplir y cumplirlo
- Ejecutar los negocios y velar por el buen uso de los bienes y servicios.

### Requisitos

- Tener los conocimientos en Administración de negocios turísticos y presentar acreditación de por lo menos 40 horas.
- Manejo de Microsoft Office
- Experiencia en manejo y motivación de grupos
- Tener habilidades y destrezas en análisis y síntesis de documentos, elaboración de paquetes turísticos y una excelente comunicación oral y escrita.
- Poseer capacidad de negociación
- Tener iniciativa, creatividad e innovación para realizar una mejora continua de los productos de la ITC.

### Responsabilidades

- Contratar el personal y firmar los contratos
- Realizar pagos al personal, proveedores de bienes, insumos y de servicios externos
- Vigilar la recaudación e inversión, así como el correcto uso de los bienes  
Suscribir los convenios y contratos comerciales
- Firmar balances y demás informes financieros
- Rendimiento de cuentas

### Guía

#### Funciones

- Recibe instrucciones del administrador
- Dar los servicios que se generen durante el recorrido
- Dar los primeros auxilios cuando este lo requiera
- Guianza en los diferente lugares o atractivos a visitar
- Distribuir los tiempos entre los diferentes puntos del recorrido

#### Requisitos

- Tener licencia ya sea de guía local, nacional e incluso internacional
- Tener disponibilidad de tiempo
- Conocer sobre primeros auxilios
- Ser amable, respetuoso con los turistas
- Fluidez oral

- Tener conocimiento sobre la zona y sus recursos
- Aprender expresarse con otros idiomas

#### Responsabilidades

- Registrar día y hora de llegada de los clientes de los diferentes lugares
- presupuesto para gastos del tour y salida (check out3)
- Elaborar un informe del itinerario
- Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad
- Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista y al recorrido dentro de la finca
- Cumplir con la guianza a los grupos de acuerdo al itinerario
- Informar de alguna novedad que se presente de forma oportuna al Administrador

#### **El Chofer**

##### Requisitos:

- Tener licencia profesional

##### Funciones:

- Transportar de una manera segura al cliente hasta que llegue a su destino
- Cumplir con todas las leyes en el tema transporte
- Majar con mucha responsabilidad y precaución.
- Dar mantenimiento al vehículo
- Ayudar al turista con los respectivos equipajes

### **POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

- La decisión final acerca de la contratación del personal de la agencia estará a cargo de los dos socios principales
- La selección de los proveedores de servicios siempre estará definida por la oferta de la comunidad local, como agremiaciones o grupos sociales con características de calidad media
- Se sancionará con despido inmediato al colaborador que sea descubierto extorsionando a algún cliente o turista
- Dara despido inmediato al colaborador que promulgue la actividad de explotación sexual

- En la oficina de la agencia de viajes siempre debe permanecer un guía del equipo, siempre y cuando no se requiera para la operación de algún paquete
- La contratación de guías especializados estará ligada a la oferta de este tipo de profesionales en el municipio o territorio sobre el cual se va a operar
- El personal de la agencia de viajes siempre debe portar su uniforme o identificación como funcionario durante el horario laboral

Responsable: Administrador

## **CONCLUSIÓN**

- La operadora turística está caracterizada por no solo generar experiencias en los turistas, sino que también permite resaltar, enriquecer y proteger los recursos naturales y culturales del territorio sobre el cual se opera.

- La Gestión del Talento humano en el país ha desarrollado varios principios que norman, regulan, amparan y protegen al talento humano de las empresas. Es así que la gestión del talento humano es el pilar principal para el desarrollo tanto organizacional como del país.

### **RECOMENDACIÓN**

- Ampliar sobre otros aspectos a tener en cuenta con respecto a los colaboradores de operadoras turísticas.
- Profundizar en el reclutamiento y selección de personal para los diferentes cargos de la empresa
- Indagar en la realización de manuales de procedimiento y de calidad en las Operadoras turísticas.
- motivar a los colaboradores de las empresas y dar soluciones a las características de cada empresa.

### **BIBLIOGRAFÍA**

AMG, O. (2016). Responsabilidad Social Empresarial La Empresa. Obtenido de Responsabilidad Social Empresarial La Empresa: <http://www.amgobrasciviles.com/es/rse>

- Apaza. (2012). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9195/1/UPS-GT000886.pdf>
- BARRETO TEJADA, J. A. (2009). Estrategia para el edesarrollo empresarial. Bogotá: U.piloto de Colombia.
- BOUNTEMPO, M. (2012). RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y SU IMPACTO EN EL. Obtenido de RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA Y SU IMPACTO EN EL: [http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/contsoc/contsoc\\_v5\\_n1\\_06.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/contsoc/contsoc_v5_n1_06.pdf)
- Chiavenato. (2002 ). PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL SUBSISTEMA DE PROVCIÓN DE PERSONAL EN LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO VERDE PAÍS EXPEDICIONES. Obtenido de PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL SUBSISTEMA DE PROVCIÓN DE PERSONAL EN LA AGENCIA DE VIAJES Y OPERADORA DE TURISMO VERDE PAÍS EXPEDICIONES: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1815/1/09262.pdf>
- CHIAVENATO, I. (2002). Gestión Del Talento Humano. En I. CHIAVENATO, Gestión Del Talento Humano (págs. 6, 10, 95, 111, 167, 183, 199,202). Colombia: sesunda edicion, McGrawhill.
- Jerico. (2001). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO DE RIOBAMBA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL. Obtenido de GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO DE RIOBAMBA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/789/1/UNACH-EC-IG.TUR-2016-0001.pdf>
- PERDOMO, R. E. (28 de MAYO de 2013). EOI (ESCUA DE ORGANIZACION INDUSTRIAL). Obtenido de EOI (ESCUA DE ORGANIZACION INDUSTRIAL): <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/28/responsabilidad-social-empresarial-rse-3/>

Sanchez. (2013).

<https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retenci%C3%B3n%20del%20personal.pdf?sequence=1>.

ZORNOZA, D. C. (2016). "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO DE RIOBAMBA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE". Obtenido de "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO EN LAS OPERADORAS DE TURISMO DE RIOBAMBA PARA MEJORAR EL SERVICIO AL: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/789/1/UNACH-EC-IG.TUR-2016-0001.pdf>