

**MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA
LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL
EN PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS QUE
OPEREN EN OFICINAS.**



CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN	4
ALCANCE	6
BENEFICIOS	6
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL MANUAL EN BUENAS PRÁCTICAS	8
PONDERACIÓN	9
TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR	10
REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE CERTIFICACIÓN	11
¿CÓMO CERTIFICARME?	11
ÁREA DE EVALUACIÓN	12
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	
PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS	19
BIBLIOGRAFÍA	21

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Área de Gestión y Categorías de Análisis del Manual en Buenas Prácticas.	8
Tabla 2. Modelo de la evaluación de una categoría de Análisis.	9
Tabla 3. Distribución del valor de la evaluación en porcentajes.	10
Tabla 4. Nivel de Compromiso de las Buenas Prácticas de Gestión Organizacional.	10
Tabla 5. Modelo de cuadro sobre la identificación de las posibles acciones	20
Tabla 6. Modelo de elementos mínimos de un plan de mejoras.	21
Gráfico 1. Etapas del proceso de certificación.	11

PRESENTACIÓN

El Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR), cumpliendo con el compromiso de establecer normas y recomendaciones técnicas para el mejoramiento en la calidad de la prestación del servicio turístico, presenta el siguiente Manual en Buenas Prácticas para la Gestión Organizacional de los prestadores de servicios Turísticos que operen en oficinas, para implementar herramientas claves destinadas al mejoramiento continuo de la calidad del servicio y el fortalecimiento de las capacidades operativas requeridos fundamentalmente para satisfacer con éxito la demanda de los consumidores.

El Manual Buenas Prácticas para la Gestión Organizacional, es un instrumento de carácter voluntario y de libre adhesión, que recopila unos conjuntos de medidas técnicas para la mejora eficiente y eficaz en la prestación del servicio turístico, divulgando una serie de conocimientos, recomendaciones, acciones, y comportamientos relacionados a la operacionalización, productividad, eficiencia y la excelencia del desempeño organizacional.

Parte del análisis de diferentes documentos referidos al tema organizacional, calidad en la actividad turística y el desarrollo operacional de varios establecimientos en el mundo, han sido útiles para sintetizar las actividades por cumplimiento que permita al prestador de servicio Turístico que opere en oficinas aplicar las buenas prácticas en la gestión organizacional. Este manual se traduce como una guía para la reducción de riesgos laborales, beneficios económicos, implementaciones de estrategias y prácticas de responsabilidad en el uso de sus recursos. Así como, la incorporación y adaptación de hábitos efectivos para el progreso de aquellos prestadores de servicio turístico que operen en oficinas y su compromiso de cumplirlo.

A los fines metodológicos, este manual se ha organizado de la siguiente manera:

Área de Gestión Organizacional: referida al conjunto de acciones encaminadas a lograr lo relativo a la planificación, administración de recursos (tangibles e intangibles), control y seguimiento, tomando en cuenta los estudios existentes en la materia. Esta área de gestión incluye las siguientes categorías de análisis:

- Políticas y planes.
- Talento humano.
- Comunicación y mercadotecnia.
- Higiene y mantenimiento.
- Seguridad.
- Responsabilidad social y empresarial.
- Satisfacción del turista y visitante.

Cada categoría de análisis, refleja una condición positiva en términos organizacionales y deben ser ponderados de acuerdo a su nivel de cumplimiento; asimismo, permite formular un plan de mejoras con indicación de responsables y fechas de seguimiento, lo cual es importante debido a que una de las consideraciones a tener en cuenta en la selección de buenas prácticas es el tiempo necesario para ponerlo en marcha, lo cual se encuentra vinculado al costo asociado a cada una de las acciones propuestas, bien sea a corto, mediano o largo plazo.

ALCANCE

Este manual debe ser:

- Un instrumento de reflexión y de referencia que, al adaptarse a la realidad concreta de cada uno de los prestadores de servicio turístico, permita un cambio efectivo y una mejora continua.
- Una orientación práctica, que dirija la formación y el comportamiento de las personas que trabajan dentro de la actividad turística hacia la concientización y el empleo de las buenas prácticas en Gestión Organizacional.
- Una herramienta de apoyo que actúe como punto de partida para la evaluación de la operación de los prestadores de servicios turísticos, con el fin de mejorar la calidad de su oferta.

BENEFICIOS

- a) Controla los procesos productivos de la operación turística.
- b) Mejora la imagen del prestador de servicio turístico.
- c) Incentiva a la cultura organizacional.
- d) Promueve la prestación de servicios de calidad.
- e) Fomenta a la excelencia en los servicios turísticos.

OBJETIVO GENERAL

Promover la aplicación de medidas técnicas estratégicas para la optimización de procesos y recursos en el desempeño organizacional de los prestadores de servicios turísticos que operen en oficinas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Contribuir al fortalecimiento de la mejora productiva de la planificación turística.
- b) Fomentar la implementación de medidas y acciones para la utilización eficiente y eficaz de los recursos.
- c) Minimizar los efectos negativos ocasionados por las organizaciones del sector.
- d) Mejorar la calidad en la prestación del servicio turístico.

INSTRUCCIONES PARA EL USO DEL MANUAL EN BUENAS PRÁCTICAS

El Manual de Buenas Prácticas, le permite a los prestadores de servicios turísticos que operen en oficinas, orientar sus productos y servicios hacia la calidad turística; a través de una serie de recomendaciones encaminadas a elevar la confiabilidad, rendimiento y responsabilidad. Así como, la aplicación de actividades por cumplimiento que le permitirán determinar su nivel de compromiso en materia de buenas prácticas organizacionales. En este sentido, se presenta un (1) área de evaluación denominada Gestión Organizacional conformada por seis (6) categorías de análisis.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS
Política y Planes
Talento Humano
Comunicación y Mercadotecnia
Higiene y Mantenimiento
Seguridad
Responsabilidad Social

Tabla 1: Área de Gestión y Categorías de Análisis del Manual en Buenas Prácticas.

PONDERACIÓN

Los valores numéricos a utilizar para la evaluación en cada categoría de análisis por áreas de gestión, será uno (1) como afirmación del cumplimiento, cero (0) por no cumplimiento y cero coma cinco (0.5) en gestión a mejorar, los cuales se totalizarán al final de la evaluación.

VALOR	
SI	1
NO	0
EN GESTIÓN A MEJORAR	0.5

EJEMPLO:

1. POLÍTICAS Y PLANES

Gestión Organizacional	Nº	Código de la Buena Práctica	ACTIVIDADES POR CUMPLIMIENTO	SI	NO	EN GESTIÓN
	1.	1.1	Política de calidad orientada a...	-	0	-
	2.	1.2	Plan de mejoras que establezca acciones...	1	-	-
	3.	1.3	Plan de gestión de comunicación interna...	-	-	0.5
Sub Total				1	0	0.5
Total				1.5		

Tabla 2. Modelo de la evaluación de una categoría de Análisis.

TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR

Valor de la evaluación.

GESTIÓN ORGANIZACIONAL	
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO
Políticas y Planes	16%
Talento Humano	17%
Comunicación y Mercadotecnia	16%
Higiene y Mantenimiento	17%
Seguridad	17%
Responsabilidad Social	17%
Total	100%

Tabla 3. Distribución del valor de la evaluación en porcentajes.

Valoración total de la evaluación.

El resultado obtenido de la evaluación dará a conocer al prestador de servicio su ubicación en la tabla de **escala de valoración**, para saber su **nivel de compromiso** con la gestión organizacional.

ESCALA DE VALORACIÓN		
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	NIVEL DE COMPROMISO	RESULTADO FINAL
1-49%	EN PROCESO	Cierre del proceso de certificación
50-79%	COMPROMETIDO	Implementaciones de mejoras
80-94%	AVANZADO	Insignias de Calidad
95-100%	CONSOLIDADO	Sello de Calidad

Tabla 4. Nivel de Compromiso de las Buenas Prácticas de Gestión Organizacional.

Una vez obtenido el resultado y ubicado su nivel de compromiso de acuerdo al área de evaluación, el prestador de servicios turísticos tendrá la posibilidad de obtener el sello o insignias de calidad turística.

¿CÓMO CERTIFICARME?

Requisitos para el Trámite de Certificación Turística

Todo prestador de servicios turísticos que desee tramitar la certificación del Manual de Buenas Prácticas en Gestión Organizacional, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Normativa para la Certificación del Sistema Turístico Nacional.

Proceso de Certificación

Es un proceso administrativo del ministerio del poder popular con competencia en materia de turismo, que se caracteriza principalmente por certificar productos, destinos, prestadores de servicios y actividades turísticas a través de la aplicación de Manuales de Buenas Prácticas. El proceso de Certificación en materia de Calidad Turística consta de cuatro (4) fases:



Gráfico 1. Etapas del proceso de certificación.

Gestión Organizacional

1. POLÍTICAS Y PLANES

Se refiere a las orientaciones o directrices por las que se rigen los prestadores de servicios turísticos que operen en oficinas, a través de programas y proyectos, con la finalidad de implementar una filosofía organizacional para alcanzar los objetivos en un plazo determinado.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 1.1. Orientar las políticas de la organización a las tendencias del desarrollo sostenible.
- 1.2. Verificar el cumplimiento del plan de mejoras, clasificando y analizando su implementación.
- 1.3. Establecer un plan de acción para cada área del establecimiento, adoptando acciones preventivas y correctivas dónde sea necesario.
- 1.4. Convocar periódicamente a los trabajadores y trabajadoras, a fin de

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escríbanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**

2. TALENTO HUMANO

Se refiere al esfuerzo o la actividad humana que forma parte del prestador de servicios turísticos que operen en oficinas, incluyendo conocimientos, experiencias, motivaciones, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades y otros, que se integran para la prestación de un servicio.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 2.1. Comunicar a los empleados y empleadas la filosofía, misión, visión y función de cada área de trabajo del establecimiento e involucrarlos en el alcance de las mismas.
- 2.2. Desarrollar protocolos de bienvenida para el personal nuevo ingreso.
- 2.3. Ofrecer programas de capacitación como mecanismo motivador y promotor de mejoras en el desempeño.
- 2.4. Contactar a organizaciones públicas o privadas que brinden capacitación

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escribanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**

3. COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA

Es el resultado de la aplicación de un conjunto de herramientas como: investigación de mercado, publicidad (promoción), comercialización y relaciones públicas que, incluidas y combinadas dentro de un plan, ofrecen al turista y visitante un impacto comunicacional sobre las instalaciones y servicios del “prestador de servicios turísticos que opere en oficinas.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 3.1. Definir pautas de promoción dirigidas a los segmentos de mercado que les interese captar.
- 3.2. Aplicar estrategias de captación que permitan tener oportunidades de aumentar la cartera de clientes a fin de generar mejores ingresos en el establecimiento.
- 3.3. Evitar hacer publicidad engañosa en relación a los productos y servicios que oferta.
- 3.4. Disponer de mapas para los clientes, que contengan información

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escríbanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**

5. HIGIENE Y MANTENIMIENTO

Conjunto de acciones, técnicas y sistemas orientados a promover la limpieza, orden y salubridad de los espacios, equipos, materiales y afines, como mecanismo preventivo de daños y asegurador de la calidad de los productos y servicios.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 5.1. Establecer un método de vigilancia y verificación de la eficacia del protocolo de limpieza y desinfección, así como de los responsables en llevarlas a cabo.
- 5.2. Desarrollar y ejecutar cronogramas de limpieza y mantenimiento de acuerdo a las necesidades de cada área o servicio (diario, preventivo o correctivo).
- 5.3. Diseñar manuales que contengan todos y cada uno de los pasos necesarios para la limpieza, orden y aseo de cada una de las áreas del

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escribanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**

6. SEGURIDAD

Conjunto de medidas empleadas por el prestador de servicio turístico que opere en oficina, para evitar o minimizar posibles peligros, daños o riesgos para garantizar el bienestar físico de los clientes, trabajadores y trabajadoras.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 6.1. Promover la implementación de un ambiente de trabajo agradable y seguro, conforme con la Ley Orgánica de Prevención, Condición y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT).
- 6.2. Promover una cultura preventiva de salud ocupacional, para evitar siniestros y proteger la salud de los trabajadores y trabajadoras.
- 6.3. Prestar asistencia de modo inmediato con personal debidamente capacitado al efecto, a un accidentado, lesionado o enfermo antes de que pueda efectuarse el tratamiento definitivo.
- 6.4. Mantener en los lugares de trabajo los materiales, equipos e insumos

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

Para mayor información escríbanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Se refiere a los deberes que los prestadores de servicio turístico que operen en oficinas contraen, desde el inicio de su operación, con cada uno de los integrantes del ambiente (trabajadores, trabajadoras, clientes, comunidad, naturaleza) y en los cuales se encuentran integrados a la visión de la organización las preocupaciones sociales y ambientales, el respeto por los valores y principios éticos de la comunidad, a los fines de mejorar las relaciones que entre ellos se desarrollan.

Toma en cuenta las siguientes Buenas Prácticas:

- 7.1. Desarrollar actividades o políticas que permitan establecer un equilibrio entre la vida personal y laboral de sus trabajadores y trabajadoras, como, por ejemplo: flexibilidad de horarios (en los casos que aplique), guarderías, políticas para celebrar cumpleaños, entre otras.
- 7.2. Promover prácticas y actividades socio económicas en las comunidades donde estén localizados, con el fin de contribuir a dinamizar la economía local.
- 7.3. Desarrollar actividades de sensibilización en materia de sustentabilidad

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escríbanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**

Plan de mejora y seguimiento de las buenas prácticas

PLAN DE MEJORA Y SEGUIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

El mejorar el desempeño del prestador de servicio turístico frente al cumplimiento de las buenas prácticas en su totalidad, supone una organización y planificación estratégica que permita, no sólo una alta posición en la escala de valoración, sino también una mejora significativa a los procesos, productos y servicios del establecimiento.

EJEMPLO:

Tabla 5. Modelo de cuadro sobre la identificación

POSIBLES ACCIONES			
ÁREA DE GESTIÓN	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	ESTADO ACTUAL	ACCIONES
		No contamos con	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

Para mayor información escríbanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com

Bibliografía

BIBLIOGRAFÍA

Albert, M. [et al.]. (2012). Gestión Organizacional: guía del estudiante. Recuperado de https://www.google.co.ve/books/edition/Gesti%C3%B3n_organizacional_gu%C3%ADa_del_estudi/3YD1DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=gestion+organizacional+de+una+empresa&printsec=frontcover

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela [Const]. Artículo 117, 310. 30 de diciembre de 1999 (Venezuela).

Comisión Venezolana de Normas Industriales (1995). Covenin – ISO 9004 – 1: 1995

EL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO TENDRÁ ACCESO AL DOCUMENTO COMPLETO UNA VEZ SOLICITE FORMALMENTE LA CERTIFICACIÓN

**Para mayor información escribanos en al correo:
certificaciónturística.mintur@gmail.com**