



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

**Corporación Académica Ambiental**

**Empresa Turística \_\_\_\_\_**

**Por:**

Yurlany Estefany Agudelo Bustamante

**Docente y asesora:**

Francy Yulier Puerta Tirado

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
**CORPORACIÓN ACADÉMICA AMBIENTAL**  
GESTIÓN EN ECOLOGÍA Y TURISMO  
El Carmen de Viboral, Ant.

2020

## Tabla de contenido

.....	3
<b>Misión</b> .....	3
<b>Visión</b> .....	3
<b>Valores</b> .....	3
<b>Estructura Organizacional</b> .....	4
<b>Los cargos que se llevaran a cabo en la estructura organizacional son:</b> .....	4
<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS POR COMPETENCIAS</b> .....	5
<b>Cargo: Dirección administrativa</b> .....	5
<b>Cargo: Auxiliar administrativo</b> .....	6
<b>Cargo: Coordinación de Servicio, Hotel y Guía.</b> .....	7
<b>Cargo: Coordinador de ventas</b> .....	8
<b>PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	10
<b>PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO</b> .....	11

(\_\_\_\_\_)

\_\_\_\_\_, es un emprendimiento de ecoturismo verde que promueve un viaje a la sensibilidad de las áreas naturales, apuntándole a mantener los ambientes utilizados por una amplia variedad de servicios ecoturísticos, generando a través de actividades turísticas mejoras económicas y de vida al anfitrión, también haciendo que esta actividad lleve a un desarrollo endógeno, sostenible y sustentable y siendo inclusivo, dando a las especies migratorias, nativas y endémicas un refugio para su alimentación durante sus largas travesías anuales, aparte de ofrecerte un espacio diferente para disfrutar en familia y amigos, busca que las personas tengan a través de un recorrido, conocimiento de la naturaleza y los servicios ecosistémicos que ofrece la misma, del mismo modo esta acompañada por un maravilloso hotel con piscina y zonas de entretenimiento, también, compartimos una maravillosa oferta gastronómica de la región en la que solo se incluye almuerzo y aparte cenas especiales.

### **Misión**

\_\_\_\_\_, ofrece un servicio ecoturístico personalizado de calidad y confiabilidad, a través del movimiento verde, promoviendo al equilibrio entre los recursos naturales y el ser humano, con una buena atención de nuestro personal capacitado y las comunidades, logrando superar las expectativas y vivencias de nuestros anfitriones y público.

### **Visión**

Para 2030 \_\_\_\_\_, será líder nacional en ecoturismo verde, ofreciendo un incremento en las diversas oportunidades de sostenibilidad económica en la comunidad, apoyándonos en el turismo ecológico y con la oportunidad de ofrecer al turista un producto de calidad, dirigido por la innovación y el trabajo conjunto.

### **Valores**

**Calidad y excelencia del servicio:** hacer que los turistas y anfitriones se sientan como en casa.

**Proactividad e inspiración:** Ofrecer más de lo pedido, mostrando las capacidades internas de cada uno.

**Pasión:** Deseo por mejorar y estar prestos a sugerencias.

**Integridad y respeto:** Hacer lo correcto y mantener el respeto por el otro.

**Trabajo en equipo:** Fomentar el aporte del personal, para el logro de los objetivos comunes e individuales de la empresa.

## Estructura Organizacional



Los cargos que se llevaran a cabo en la estructura organizacional son:

Dirección administrativa

Auxiliar administrativa

Coordinación de Servicio, Hotel y Guía.

Coordinador de ventas

## DESCRIPCIÓN DE CARGOS POR COMPETENCIAS

### Cargo: Dirección administrativa

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>			
<b>CARGO</b>	<b>Director general</b>	<b>AREA</b>	Administrativa
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>			
<b>BASICA</b>	<b>COMPLEJA</b>	<b>ETICO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar</li> <li>• Planificar</li> <li>• Ejercer la representación legal del Instituto.</li> <li>• Metodologías de investigación aplicadas al desarrollo turístico</li> <li>• Políticas públicas en administración de personal y contratación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Dirección</li> <li>• Apoyo</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS DEL CARGO</b>			
<b>COMPETENCIA</b>		<b>DESCRIPCION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una comunicación asertiva con los empleados, involucrándose con los mismo para lograr los objetivos de la empresa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener su talento de dirección, para que a través del encargo(a), la empresa crezca significativamente en el entorno laboral.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar al personal</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al personal y orientarlo en caso de que las metas propuestas no se estén cumpliendo, del mismo modo orientarlos a que realicen adecuadamente sus actividades y al aprendizaje.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>			
<b>FORMACION</b>	<b>CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	
Título universitario o tecnólogo de carreras similares a la administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento técnico del servicio que se ofrece.</li> <li>• Promover las alianzas estratégicas nacionales e internacionales públicas y privadas que se requieran para el cumplimiento de las funciones de la empresa.</li> <li>• Legislación turística nacional, regional e Internacional.</li> <li>• Metodologías de investigación aplicadas al desarrollo turístico.</li> </ul>	Mínimo 2 años experiencia profesional.	

<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar que los proyectos se lleven a cabo de acuerdo con los criterios y procedimientos de la empresa.</li> <li>• Manejar todo el tema ambiental.</li> <li>• Aprobar los presupuestos de inversión y funcionamiento, planes de gestión interna de la empresa, así como sus modificaciones.</li> <li>• Supervisar los presupuestos y la contabilidad, incluyendo la nómina y todos los registros contables de la empresa.</li> </ul>
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de horarios</li> </ul>

### Cargo: Auxiliar administrativo

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>			
<b>CARGO</b>	Auxiliar administrativo	<b>AREA</b>	Administrativa
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>			
<b>BASICA</b>	<b>COMPLEJA</b>	<b>ETICO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Eficiencia</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al servicio</li> <li>• Prudencia y proactividad</li> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Gestionar recursos financieros propios y ajenos.</li> <li>• Gestionar los Recursos Humanos de la empresa.</li> <li>• Aplicar los criterios de calidad a todos los procesos organizativos y administrativos de negocio.</li> <li>• Impulsar y facilitar la mejora de la competitividad turística del destino.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Discreción</li> <li>• Servicio</li> <li>• Sensibilidad</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS DEL CARGO</b>			
<b>COMPETENCIA</b>		<b>DESCRIPCION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser responsable al momento de toma de decisiones, siendo apoyo en planificación y desarrollo de actividades.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competencias comunicacionales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad de expresarse con personal interno y externo del ámbito de la empresa.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener una comunicación asertiva con los empleados, involucrándose con los mismo para lograr los objetivos de la empresa.</li> </ul>	
<b>REQUISITOS</b>			
<b>FORMACION</b>	<b>CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>	
Técnico laboral por competencias / Administración de calidad y contabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo.</li> <li>• Administración y Dirección de Empresas.</li> <li>• Sistemas de Gestión de Calidad</li> </ul>	Experiencia mínima de 2 años en organización, administración y gestión de calidad en servicios.	

	Turística. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Recursos Humanos y/o Relaciones Laborales.</li> <li>• Gestión contable</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definición de las necesidades financieras y materiales de la empresa.</li> <li>• Gestión de la información y contratación de los recursos financieros.</li> <li>• Implantación y seguimiento de sistemas de calidad en la organización para la gestión de los servicios turísticos a nivel interno y externo.</li> <li>• Mantener al día toda la parte contable de la empresa.</li> </ul>	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de horarios</li> </ul>	

### Cargo: Coordinación de Servicio, Hotel y Guía.

<b>NOMBRE DE LA EMPRESA</b>			
<b>CARGO</b>	<b>Coordinador</b>	<b>AREA</b>	Apoyo
<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>			
<b>BASICA</b>	<b>COMPLEJA</b>	<b>ETICO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar</li> <li>• Planificar</li> <li>• Ejercer la representación legal del Instituto.</li> <li>• Desarrollo de Personal</li> <li>• Conocimiento del entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Educar</li> <li>• Apoyo</li> </ul>	
<b>COMPETENCIAS DEL CARGO</b>			
<b>COMPETENCIA</b>		<b>DESCRIPCION</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe manejar una actitud positiva al interactuar, muy buena disposición para trabajar en grupo y sobre todo conocimiento del territorio.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactivo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar y minimizar los problemas que se presenten en los temas de servicios y producción, para decisiones afirmativas.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicación es uno de los componentes más importantes en el sector del turismo y sobre todo en los servicios de guianza turística, para cumplir con los imaginarios del turista y hacer ameno el recorrido.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creatividad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar y crear productos y servicios de acuerdo a la tendencia de mercado que satisfaga las necesidades de los clientes y tenga la idiosincrasia de la comunidad presente.</li> </ul>	

REQUISITOS		
FORMACION	CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	EXPERIENCIA
Tecnólogo en administración con conocimientos logística y servicio al cliente / Técnico con formación en Guianza turística.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía de turismo.</li> <li>• Jefe de grupo, director de tour o correo de turismo.</li> <li>• Acompañante de grupos turísticos. Representante local de una agencia de viajes u otro mediador.</li> <li>• Asistente de grupos turísticos en servicios de receptivo, hoteles u otros.</li> <li>• Guía intérprete del patrimonio.</li> </ul>	12 meses de experiencia profesional.
<b>RESPONSABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de los visitantes nacionales y extranjeros.</li> <li>• Acompañamiento a los turistas y anfitriones de lo que se debe tener en cuenta.</li> <li>• Manejo de presupuesto de gastos de tour.</li> <li>• Supervisión de la unidad de transporte.</li> <li>• Elaboración de informes o reportes de tour.</li> <li>• Información veraz, objetiva y clara al público receptor.</li> <li>• Jefe del departamento de reservas.</li> <li>• Formalizar las entradas y salidas del hotel.</li> <li>• Tramitar las reclamaciones de los clientes.</li> <li>• Controlar y cobrar los servicios contratados.</li> </ul>	
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de horarios</li> </ul>	

### Cargo: Coordinador de ventas

NOMBRE DE LA EMPRESA			
CARGO	Vendedores	AREA	Administrativo
COMPETENCIAS PERSONALES			
BASICA	COMPLEJA	ETICO	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigir</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Amabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar</li> <li>• Planificar</li> <li>• Ejercer la representación legal del Instituto.</li> <li>• Desarrollo de Personal</li> <li>• Conocimiento del entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Educar</li> <li>• Apoyo</li> </ul>	
COMPETENCIAS DEL CARGO			
COMPETENCIA		DESCRIPCION	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza sus actividades diarias para manejar mejor su tiempo, crea un umbral de ventas para saber si cumple el objetivo de</li> </ul>	



	las ventas, se traza objetivos claros de lo que quiere lograr y planifica sus ventas.	
• Competencias comunicacionales	• Habilidad de expresarse con personal interno y externo del ámbito de la empresa.	
• Creatividad	• Implementa ajustes y crea nuevas metodologías de ventas y nuevos servicios que no solo cumplan las necesidades del cliente, sino, también las de los empleados.	
• Disciplina	• Ordena sus hábitos y trata de involucrarse y tener un compromiso con lo que piden.	
REQUISITOS		
FORMACION	CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS	EXPERIENCIA
Administrador Comercial o tecnólogo en Gestión Comercial y actividades de venta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vendedor/a</li> <li>• Orientador/a comercial</li> <li>• Promotor/a.</li> <li>• Teleoperadoras (Call-Center)</li> <li>• Cajero/a</li> <li>• Operador de Contac-center</li> <li>• Dependiente de Comercio.</li> <li>• Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas</li> </ul>	5 meses de experiencia en cargos similares o servicio al cliente
RESPONSABILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar acerca de errores que se encuentren en la prestación del servicio.</li> <li>• Atender las reclamaciones que se puedan presentar por parte del cliente y resolver dudas sobre el servicio. incentivar al cliente a adquirir el producto o servicio.</li> <li>• Conocer y explicar las promociones especiales a los clientes, además de estar familiarizado con las políticas y procedimientos de la empresa.</li> <li>• Informar y entregar la contabilidad de las ventas.</li> </ul>	
CONDICIONES DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de horarios</li> </ul>	

## PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

INTERNO	ACCIONES	STAKEHOLDERS	MÉTODO	CANALES
<b>INTERNO</b>	Contratar al personal calificado, manteniendo a todos sus prestaciones.	Empleados de toda la empresa.	Push (Empujar)	Contrato de trabajo
	Dar oportunidad al personal de recibir educación externa, que le permita crecer en educación y a través de ellos crecer en la empresa.		Push (Empujar)	Valla publicitaria de la empresa sobre las nuevas políticas.
			Interactiva	Reuniones de trabajo, donde se le oriente a los empleados, sobre el apoyo en educación continua.
	Implementar un programa de generación de ideas, donde los empleados puedan ser un apoyo más para la empresa y de algún modo cumplan sus sueños a través de las mismas ideas.		Interpersonal e interactivas	Publicidad en páginas web de la empresa y reuniones con los empleados, acerca de estas oportunidades.

EXTERNO	ACCIONES	ATAKEHOLDERS	MÉTODO	CANALES
<b>EXTERNO</b>	Apoyar con incentivos económicos, estrategias de cuidado del medio ambiente.	Para proyectos de la comunidad y universidades.	Interactiva	Reuniones de trabajo, donde se planificará esta ayuda y de cómo llevarlo a cabo.
			Interpersonal	Publicidad en páginas web de la empresa acerca de estos incentivos.
	Obsequiar refrigerios a los niños de bajos recursos.	Mendicidad y problemas de violencia intrafamiliar	Interactiva	Reuniones de trabajo, donde se planificará esta ayuda y de cómo llevarlo a cabo.
			Interpersonal	Publicidad en páginas web de la empresa, acerca de donde se dará proceso a esta acción.
	Apoyar económicamente a través de Banco2 a las personas que preservan sus bosques.	Banco2	Interpersonal	Publicidad en páginas web de la empresa acerca de estos incentivos.

## PROCESOS MISIONALES Y DE APOYO

HOTEL		
APOYO	MISIONAL	ÁREA COMERCIAL
ÁREA ADMINISTRACIÓN	ÁREA SERVICIOS	Stakeholders Internos
<b>Stakeholders Internos</b> Director General Auxiliar Administrativo	<b>Stakeholders Internos</b> Coordinador de servicios Servicios General Jefe de cocina Auxiliar de cocina Servicios Varios Guía Ecoturístico	
PROCESOS	PROCESOS	
<b>ENTRADA:</b> Estructura de la filosofía de la empresa: misión, visión y valores. Tipo de Estructura organización. Descripción de cargos. Tipo de empresa que está constituida, o se va constituir. Definir portafolio, de productos o servicios. Políticas de proveedores y compras. Fijar costos fijos y variables. Definir costos del portafolio. Ejecutar los medios de pago de cliente. Definir proveedores. Fijar las estrategias de responsabilidad social empresarial.	<b>ENTRADA:</b> Estructura organización. Descripción de cargos. Apoyar en la definición del portafolio de productos o servicios a la dirección general. Definir los precios del portafolio de acuerdo a los costos fijos y variables. Definir los medios de pago de cliente. Definir los tipos de plataforma virtual para promocionar el producto. Definir los proveedores. estudio de mercado sobre el servicio que va ofrecer.	
<b>ACTIVIDAD:</b> Contratación de personal con prestaciones sociales. Definir la política de calidad (sostenibilidad y responsabilidad social). Definir la política de proveedores y de compra. Definir e implementar la arquitectura de marca (logo, colores, memorando, tarjetas, portafolios). Implementar por software o plantillas en Excel el registro de ingresos y egresos. Definir qué tipo de facturación van a utilizar (manual o electrónica). Realizar alianzas estratégicas con proveedores y sector público. Organizar los procesos legales (cámara de comercio, RNT, entre otros). Ejecutar las compras de acuerdo a las requisiciones de insumos, materiales o elementos de oficina. Implementar la Norma ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo). Implementar estrategias de responsabilidad social empresarial.	<b>ACTIVIDAD:</b> Proponer e implementar las estrategias de mercadeo tradicional, relacional y digital. Ejecutar relaciones públicas para posicionar la marca. Realizar campañas de expectativa de la marca. Aplicar y dar cumplimiento a la Norma Técnica Sectorial Colombiana 006 (clasificación de establecimiento de alojamiento). Aplicar y dar cumplimiento a la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002 (requisitos de sostenibilidad). Definir guiones para las actividades turísticas. Definir las políticas de bioseguridad. Capacitar al personal en atención al cliente. Definir los procesos y formatos para limpieza, desinfección y alimentación. Definir decoración de los espacios de acuerdo a la filosofía. Definir la seguridad del hotel (cámaras de video, vigilantes, entre otros).	
<b>SALIDA:</b> Empresa constituida. Misión, visión y valores implementados. Portafolio de servicios para empezar vender. Pago de impuestos. Políticas de calidad, proveedores y responsabilidad social implementadas. Contratos legalizados. Convenios de las alianzas estratégicas con los proveedores. Alianzas estratégicas con el sector público. Formatos de procesos implementados (compra, inventario, pedido, entre otros). Implementación de la Norma ISO 45001. Realizar seguimiento y control a las estrategias de responsabilidad social empresarial.	<b>SALIDAS:</b> Abrir el hotel, con la prestación de servicios ecoturísticos. Ofrecer los servicios de la empresa de acuerdo a la segmentación del mercado. Supervisar las actividades de cada proceso. Realizar mejora continua cada momento. Comunicación con el cliente para identificar las expectativas y necesidades del cliente. Realizar la preventa, venta y postventa. Realizar los permisos del personal a cargo. Implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002 (requisitos de sostenibilidad).	

