

MANUAL DE INSTRUCCIONES

-

ACTIVIDAD 5

RRHH

1

Anllóns: donde la tierra, el agua y la tradición crean futuro

En el corazón de la Costa da Morte, el río Anllóns recorre un territorio lleno de oportunidades. Aquí, la riqueza natural, la fuerza de la gastronomía local y la autenticidad cultural se transforman en experiencias sostenibles e inversiones con impacto.

Este manual es una invitación a descubrir un modelo de desarrollo que pone en valor lo local, impulsa la innovación y construye comunidad. Un territorio preparado para acoger proyectos que quieran crecer con sentido, identidad y conexión.

Bienvenidos a Anllóns, el río da vida.

Tabla de contenidos

01 Objetivo

02 Conceptos clave

03 Pasos para completar la plantilla

04 Conclusiones

01 Objetivos

- Definir el equipo mínimo viable del negocio: Identificar áreas clave, dimensionar roles sin duplicidades y establecer coberturas básicas por turno/temporada.
- Diseñar un organigrama claro y operativo: Visualizar relaciones de reporte y coordinación para asegurar continuidad del servicio y toma de decisiones ágil.
- Redactar fichas de puesto con alcance y responsabilidades: Precisar misión, tareas, competencias, herramientas y entregables para cada función dentro del proyecto.
- Estimar perfiles, jornadas y costes laborales: Calcular horas, estacionalidad y costes asociados, integrándolos en el presupuesto del plan de negocio.
- Estructurar un proceso de selección ajustado a pymes: Definir fuentes de reclutamiento, criterios objetivos y una guía de entrevista que asegure el encaje persona–puesto.
- Diseñar una política de motivación, formación y desempeño: Establecer objetivos, feedback y reconocimiento que reduzcan la rotación y mejoren la calidad del servicio.
- Vincular los recursos humanos con la experiencia del cliente: Medir impacto en tiempos de respuesta, satisfacción y reputación online mediante indicadores sencillos y útiles.
- Planificar la evolución del equipo con enfoque sostenible: Anticipar picos de demanda, cubrir ausencias, promover polivalencia y sentar bases de gestión responsable del talento.

02 Conceptos clave

Recursos Humanos (RRHH)

Son todas las personas que forman parte de una empresa y que, con su trabajo, ayudan a cumplir sus objetivos. En turismo, el personal es fundamental porque representa directamente la experiencia y la satisfacción del cliente.

Organigrama

Es una representación gráfica de cómo se estructura un equipo o empresa: muestra los diferentes puestos, cómo se relacionan y quién depende de quién. Ayuda a clarificar funciones y canales de comunicación.

Puesto de trabajo y funciones

Un puesto de trabajo es el conjunto de tareas y responsabilidades que tiene asignada una persona. Definir bien cada puesto y función permite evitar solapamientos, mejorar la eficiencia y facilitar la selección y formación.

Perfil/requisitos

Cada puesto requiere unas características mínimas para realizar el trabajo bien: esto puede ser experiencia, formación específica, habilidades sociales, idiomas o conocimientos técnicos. Identificar bien estos requisitos permite contratar las personas adecuadas.

Jornada y temporalidad

Se refiere al tiempo que cada trabajador dedica a la empresa: puede ser jornada completa, parcial, trabajo solo en temporada alta, fines de semana, etc. Es fundamental para saber cuántas personas necesitas y cuánto puedes pagar.

Política de contratación y motivación

Hace referencia a las normas y prioridades a la hora de buscar y seleccionar personal (por ejemplo, favorecer empleo local, buscar prácticas escolares, fomentar la diversidad). “Motivación” significa qué harás para que las personas trabajen a gusto y den lo mejor de sí: puede ser formación, buen clima, incentivos, posibilidades de promoción, participación en decisiones, etc..

Proceso de selección

Son los pasos para encontrar y contratar a la persona adecuada: publicar la oferta, recoger CV, seleccionar candidatos, realizar entrevistas/pruebas y elegir al/la mejor.

Coste de personal

Es el gasto total, estimado o real, de pagar sueldos y seguridad social según el número de puestos y jornadas. Es esencial para calcular la rentabilidad del negocio.

02 Pasos para completar la plantilla

Organigrama Básico

Procedimiento

- 1. Lista todos los puestos relevantes:** Piensa en las áreas clave de tu empresa (dirección, atención al cliente, guías/animadores, cocina y limpieza, administración o marketing). Aunque seas tú quien cubra varios roles, anótalos como puestos diferentes.
- 2. Dibuja el esquema jerárquico:**
 - Pon el puesto de mayor responsabilidad en la parte superior (por ejemplo, Dirección/Promotor).
 - Debajo, conecta con líneas los diferentes puestos que dependen de él (por ejemplo, Atención al cliente, Guías, Cocina/Limpieza).
 - Si algún puesto supervisa a otros (por ejemplo, un jefe de equipo de animadores), puede ir entre la dirección y el resto del personal.
- 3. Mantén la claridad y la sencillez:** No te preocupes por seguir un estándar formal. Lo fundamental es que al mirar el organigrama cualquiera entienda quién hace qué y a quién reporta cada persona.
- 4. Adapta el organigrama a la temporada o escalabilidad si tu negocio crece:** A veces hay puestos “fijos” y otros que solo aparecen en temporada alta. Puedes hacer una nota aclaratoria si necesitas más personal durante picos de demanda.

Ejemplo visual



Cuadro de Puestos

¿Cómo se hace y para qué sirve este cuadro?

- **Identifica los puestos clave:**

Piensa en todas las funciones mínimas que requiere tu actividad: desde la gestión y dirección, hasta la atención al cliente, tareas técnicas, limpieza, animación, cocina, mantenimiento, etc. Aunque en pequeñas empresas una sola persona pueda desempeñar múltiples funciones, es conveniente que en el cuadro estén desglosadas como puestos independientes. Esto ayuda a no olvidar tareas importantes y a visualizar la carga de trabajo.

- **Define la función principal:**

Para cada puesto, redacta en una o dos frases qué misión fundamental tiene ese rol en el día a día. Por ejemplo: “El guía es responsable de acompañar y dinamizar las rutas turísticas, garantizando la seguridad y satisfacción del visitante”.

- **Determina el número de personas necesarias:**

Analiza cuántos trabajadores necesitas para cubrir bien cada función, tanto en temporada alta como baja. Sé realista: ni sobre-dimensiones ni te quedes corto. La cifra puede variar según el tamaño del negocio y la carga estacional, por lo que puedes añadir matices (“2 en verano, 1 en invierno”).

- **Detalla el perfil y requisitos mínimos:**

En este campo debes describir cómo debería ser, como mínimo, la persona ideal para ocupar cada puesto. Piensa en:

- Formación específica (por ejemplo, certificado en turismo, manipulación de alimentos, etc.)
- Experiencia previa, si es relevante.
- Idiomas, aptitudes técnicas, conocimientos del entorno.
- Competencias personales: comunicación, don de gentes, organización, responsabilidad.

- **Utilidad en el plan de negocio:**

El cuadro de puestos no solo sirve para justificar la estructura y organización del equipo ante potenciales inversores o tutores, sino que facilita la planificación de costes, la definición de procesos de selección y formación y la asignación de responsabilidades. Es una herramienta que aporta orden, previsión y credibilidad a la propuesta empresarial.

Consejo: Sé lo más concreto posible y adáptalo siempre a la realidad local, las necesidades del proyecto y los recursos disponibles. En turismo, un buen cuadro de puestos es la base para garantizar una experiencia de cliente positiva y una gestión eficiente del día a día.

Ejemplo

Puesto	Función principal	Personas necesarias	Perfil/requisitos mínimos
Dirección	Gestión y supervisión global	1	Formación básica en turismo o empresa, iniciativa, liderazgo
Recepción	Atención a clientes, reservas	1	Bachillerato, inglés básico, don de gentes, informática básica
Guía	Rutas, talleres y animación	1	Conocimientos del entorno, trato amable, idiomas, experiencia
Limpieza	Higiene y mantenimiento	1	Experiencia, organización, detallista
Cocina	Preparación y servicio de menús	1	Manipulación de alimentos, higiene, capacidad de trabajo en equipo

Política de Contratación y Motivación

En este apartado se debe incluir una descripción breve y directa sobre los criterios prácticos y acciones concretas que guiarán cómo eliges y cómo cuidas a las personas de tu equipo en el día a día, adaptada al tamaño y recursos de tu proyecto. Debe ser clara, específica y no extenderse en filosofía general.

¿Qué poner en el cuadro?

- Explica en 2-4 líneas cuáles serán tus prioridades y pautas sencillas al elegir personal (sin detalles de proceso):
 - Si darás preferencia a personal local, prácticas de estudiantes, familiares o conocidos.
 - Si seleccionarás por actitud, implicación y ganas de aprender, y después formarás en lo técnico.
 - Si buscarás diversidad o perfiles específicos.
- Añade cómo motivarás a los trabajadores en acciones concretas:
 - Buen ambiente, trato cercano, flexibilidad en turnos o descansos, atención a ideas y sugerencias.
 - Posibilidad de pequeñas bonificaciones según resultados, reconocimientos o formación interna básica (ejemplo: mini-taller de atención al cliente o manejo de reservas).

Ejemplo de redacción

“Se priorizará la contratación de personal local o alumnado en prácticas, buscando actitud positiva, ganas de aprender y responsabilidad. Se fomentará el buen ambiente laboral mediante apoyo y diálogo continuo, y se motivará al equipo reconociendo el trabajo, ofreciendo horarios flexibles y premiando la implicación con pequeñas bonificaciones o oportunidades de formación.”

Consejo: Céntrate sólo en criterios/prioridades para elegir y en cómo vas a motivar, cuidar o incentivar de forma concreta a tu equipo, según los recursos y valores de tu pequeña empresa turística.

Proceso de Recursos Humanos

En este apartado sólo debes incluir, de forma muy breve y concreta, los pasos principales para cubrir una vacante, evitando repetir lo relacionado con filosofía (política de contratación) ya explicado antes.

¿Qué debes poner?

- Una secuencia simple de las acciones que vas a seguir cada vez que necesites contratar o incorporar a alguien a tu empresa turística, desde que surge la necesidad hasta la incorporación de la persona.
- Centra el contenido en la gestión práctica: selección y entrada en el puesto, no en la motivación, cultura o desarrollo (que van en política).

Ejemplo breve y directo para el cuadro

- 1.Publicación de la oferta: Elabora un anuncio claro del puesto y difúndelo (redes sociales, webs, tablones, centros de formación).
- 2.Recepción y revisión de currículums: Reúne los CV recibidos y preselecciona los que encajen con el perfil buscado.

- Entrevista rápida o prueba práctica: Realiza una entrevista breve (puede ser presencial/online) y, si aplica, una pequeña prueba de habilidades.
- Selección y comunicación: Informa a la persona seleccionada y acuerda fecha de inicio.
- Acogida y formación inicial: Da la bienvenida, presenta al equipo y explica las funciones clave.

Resumen

Debes escribir en 2-5 líneas cómo cubres una vacante: cómo publicas/te enteras, revisas currículum, haces entrevistas o prueba, seleccionas y das la bienvenida. No te extiendas en filosofía, solo en los pasos y en cómo lo harías en la práctica con el tamaño y recursos de tu proyecto.

Coste de Personal

Instrucciones prácticas para rellenar la tabla de coste de personal

1. En la columna Puesto, escribe el nombre del puesto de cada trabajador necesario (por ejemplo: Dirección, Recepción, Guía, Limpieza, Cocina...).
2. En N° personas, indica cuántas personas ocuparán cada puesto a lo largo del año. Si hay rotación o temporada, pon el número medio realístico.
3. En Jornada, anota si es una jornada completa, media jornada, fines de semana, temporada alta, etc.
4. En Sueldo anual (€), escribe el salario bruto estimado que recibiría una persona en ese puesto por todo el año (puedes usar referencias de convenios, otras empresas o portales de empleo).
5. Haz lo mismo para todos los puestos de tu proyecto; cada fila debe corresponder a un puesto diferente.
6. Cuando completes la columna de sueldos, suma todas las cifras.
7. Escribe el resultado de esa suma en el apartado "Total" que aparece al final de la columna "Sueldo anual". Esa cifra es el coste total anual de personal previsto en tu empresa turística.
8. Puedes añadir una pequeña nota si algún puesto solo está activo unos meses o si un socio no percibe salario.

Ejemplo

Puesto	Nº personas	Jornada	Sueldo anual (€)
Dirección	1	Completa	14000
Recepción	1	Parcial	8400
Guía	1	Fines de semana	6000
Limpieza	1	Media jornada	4200
		Total	32600

04 Conclusiones

- Permite calcular de manera realista el gasto principal del proyecto y comprobar si la idea es viable económicamente desde el punto de vista del equipo humano.
- Facilita la organización interna al definir claramente los puestos, funciones y perfiles necesarios antes de empezar la actividad.
- Obliga a reflexionar sobre la contratación más adecuada para cada momento: personal fijo, temporal, de temporada o en prácticas, adaptando el tamaño de la plantilla a la demanda real.
- Ayuda a seleccionar mejor el talento incluyendo requisitos mínimos de formación y experiencia, asegurando un nivel de profesionalidad y atención al cliente acorde al tipo de negocio.
- Concreta la política de motivación y clima laboral, lo que reduce la rotación y mejora la satisfacción tanto del equipo como de los clientes.
- Permite argumentar y dar confianza a inversores, tutores o destinatarios del plan, mostrando planificación y control en una de las áreas más críticas del turismo.
- Sirve de base para futuros ajustes, facilitando el crecimiento ordenado del proyecto y la adaptación a cambios de mercado, estacionalidad o expansión de servicios.

