

MANUAL DE INSTRUCCIÓN — ACTIVIDADE 5 RRHH

1

Anllóns: onde a terra, a auga e a tradición crean o futuro

No corazón da Costa da Morte, o río Anllóns flúe por unha terra chea de oportunidades. Aquí, a beleza natural, a forza da gastronomía local e a autenticidade cultural combínanse para crear experiencias sostíbles e investimentos de impacto.

Este manual é unha invitación a descubrir un modelo de desenvolvemento que valore os recursos locais, fomente a innovación e constrúa comunidade. É un territorio preparado para acoller proxectos que queiran medrar con propósito, identidade e conexión.

Benvidos a Anllóns, o río dá vida.

Índice

01 Obxectivo

02 Conceptos clave

03 Pasos para completar o modelo

04 Conclusións

01 Obxectivos

- Definir o equipo mínimo viable para o negocio: identificar as áreas clave, dimensionar os roles sen duplicación e establecer unha cobertura básica por quenda/tempada.
- Diseñar un organigrama claro e operativo: visualizar as relacións de xerencia e coordinación para garantir a continuidade do servizo e unha toma de decisións áxil.
- Redactar descrições de postos de traballo con alcance e responsabilidades: especificar a misión, as tarefas, as habilidades, as ferramentas e os produtos a entregar para cada rol dentro do proxecto.
- Estimar perfís, horarios de traballo e custos laborais: calcular horas, estacionalidade e custos asociados, integrándoos no orzamento do plan de negocios.
- Estruturación dun proceso de selección adaptado ás pemes: definición de fontes de contratación, criterios obxectivos e unha guía de entrevista que garanta a axeitamento persoa-posto de traballo.
- Diseñar unha política de motivación, formación e rendemento: establecer obxectivos, retroalimentación e recoñecemento que reduza a rotación de persoal e mellore a calidade do servizo.
- Vinculando os recursos humanos coa experiencia do cliente: medindo o impacto nos tempos de resposta, a satisfacción e a reputación en liña mediante indicadores sinxelos e útiles.
- Planificar a evolución do equipo cun enfoque sostible: Anticipar os picos de demanda, cubrir as ausencias, promover a versatilidade e sentar as bases para unha xestión responsable do talento.

02 Conceptos clave

Recursos Humanos (RRHH)

Trátase de todas as persoas que forman parte dunha empresa e que, a través do seu traballo, axudan a acadar os seus obxectivos. No turismo, o persoal é fundamental porque representa directamente a experiencia e a satisfacción do cliente.

Organigrama

É unha representación gráfica de como está estruturado un equipo ou unha empresa: mostra os diferentes postos, como se relacionan entre si e quen depende de quen. Axuda a clarificar os roles e as canles de comunicación.

Posto de traballo e funcións

Un posto de traballo é o conxunto de tarefas e responsabilidades asignadas a unha persoa. Definir claramente cada posto e función axuda a evitar solapamentos, mellora a eficiencia e facilita a selección e a formación.

Perfil/Requisitos

Cada posto require unhas características mínimas para desempeñar ben o traballo: isto pode incluír experiencia, formación específica, habilidades sociais, idiomas ou coñecementos técnicos. Identificar claramente estes requisitos permíteche contratar ás persoas axeitadas.

Horario de traballo e estacionalidade

Isto refírese ao tempo que cada traballador dedica á empresa: pode ser a tempo completo, a tempo parcial, traballar só en tempada alta, fins de semana, etc. É fundamental saber canto xente necesitas e canto podes pagar.

Política de contratación e motivación

Refírese ás regras e prioridades á hora de buscar e seleccionar persoal (por exemplo, favorecer o emprego local, buscar prácticas escolares, promover a diversidade). «Motivación» significa o que farás para garantir que a xente goce do seu traballo e dea o mellor de si: isto podería incluír formación, un ambiente de traballo positivo, incentivos, oportunidades de ascenso, participación na toma de decisións, etc.

Proceso de selección

Estes son os pasos para atopar e contratar á persoa axeitada: publicar a oferta, recompilar currículos, seleccionar candidatos, realizar entrevistas/probas e elixir o mellor.

Custos de persoal

É o custo total, estimado ou real, do pago de salarios e cotizacións á seguridade social en función do número de postos e días de traballo. É esencial para calcular a rendibilidade do negocio.

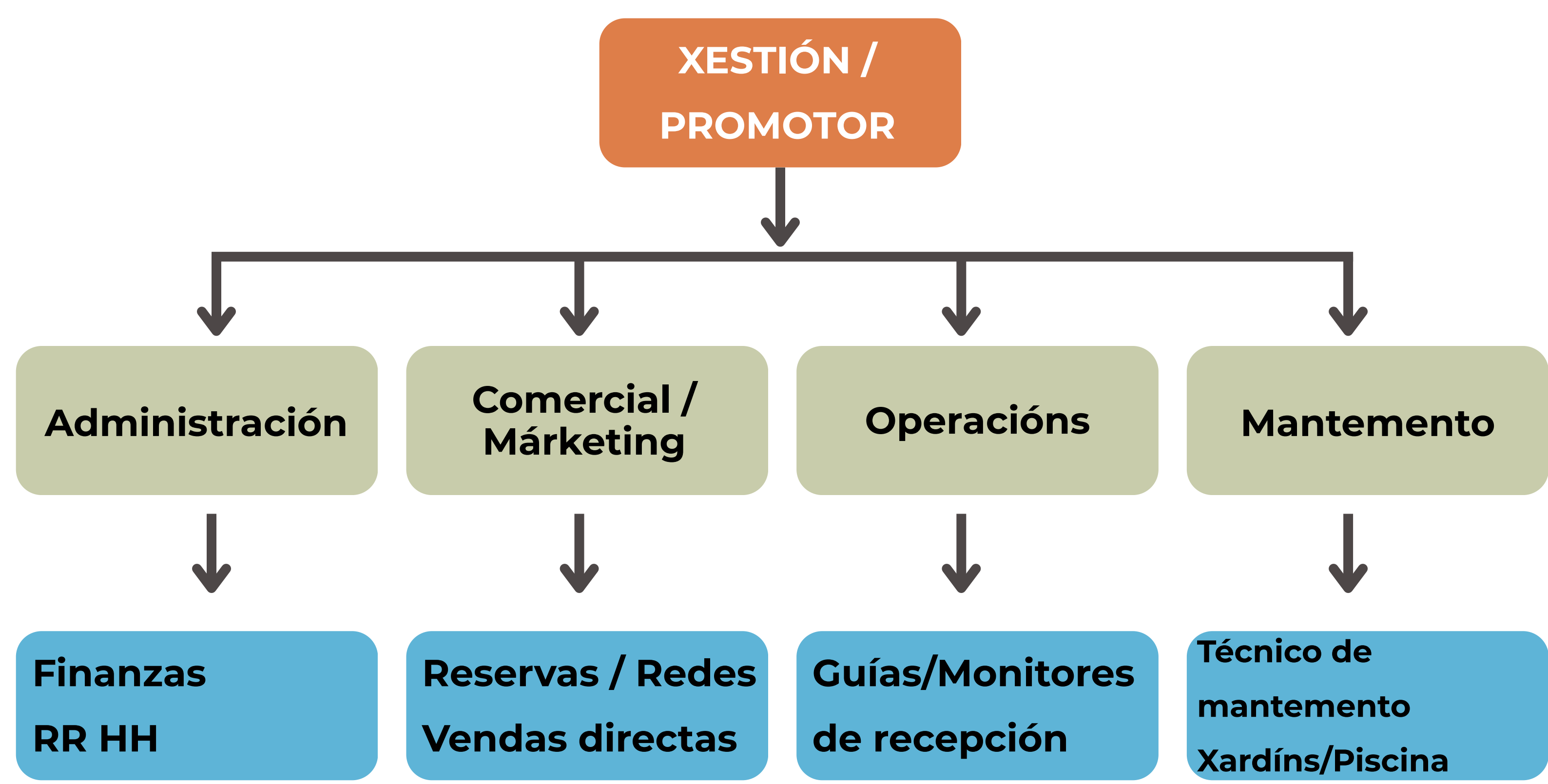
02 Pasos para completar o modelo

Organigrama básico

Procedemento

- 1. Enumera todos os postos relevantes:** Pensa nas áreas clave do teu negocio (xestión, atención ao cliente, guías/animadores, cociña e limpeza, administración ou mercadotecnia). Mesmo se desempeñas varios postos, indícaos como postos separados.
- 2. Debuxa o diagrama xerárquico:**
 - Colocar o posto de maior responsabilidade no máis alto (por exemplo, Xerencia/Promotor).
 - A continuación, conecta con liñas os diferentes postos que dependen del (por exemplo, Atención ao cliente, Guías, Cociña/Limpieza).
 - Se un posto supervisa a outras persoas (por exemplo, un xefe de equipo de animadoras), pode quedar entre a dirección e o resto do persoal.
- 3. Déixao claro e sinxelo:** Non te preocupes por seguir un estándar formal. A clave é que calquera persoa que consulte o organigrama debe entender quen fai que e a quen depende cada persoa.
- 4. Adapta o organigrama á tempada ou á escalabilidade se o teu negocio medra:** Ás veces hai postos "permanentes" e outros que só aparecen durante a tempada alta. Podes engadir unha nota explicando se necesitas máis persoal durante os períodos de alta demanda.

Exemplo visual



Cadro de Postos

Como se fai e para que serve este cadro?

- **Identifica os postos clave:**

Pensa en todas as funcións esenciais que require o teu negocio: desde a xestión e o liderado ata a atención ao cliente, as tarefas técnicas, a limpeza, o entretemento, a cociña, o mantemento, etc. Aínda que nas pequenas empresas unha soa persoa poida desempeñar varios papeis, é aconsellable desglosalos como postos separados no gráfico. Isto axúdache a evitar esquecer tarefas importantes e a visualizar a carga de traballo.

- **Define a función principal:**

Para cada posto, escribe nunha ou dúas frases cal é a misión fundamental dese rol no día a día. Por exemplo: «O guía é o responsable de acompañar e dirixir as rutas turísticas, garantindo a seguridade e a satisfacción do visitante».

- **Determinar o número de persoas necesarias:**

Analiza cantos traballadores necesitas para cubrir ben cada función, tanto en tempada alta como baixa. Se realista: nin sobre-dimensións nin quedas curto. A cifra pode variar segundo o tamaño do negocio e a carga estacional, polo que podes engadir matices (“2 no verán, 1 no inverno”).

- **Detalla o perfil e os requisitos mínimos:**

Nesta sección, debes describir as calidades mínimas do candidato ideal para cada posto. Ten en conta o seguinte:

- Formación específica (por exemplo, certificado en turismo, manipulación de alimentos, etc.)
- Experiencia previa, se é o caso.
- Linguas, coñecementos técnicos, coñecemento do medio.
- Habilidades persoais: comunicación, habilidades sociais, organización, responsabilidade.

- **Utilidade no plan de negocios:**

O cadro de descrición do posto de traballo non só serve para xustificar a estrutura e a organización do equipo ante potenciais investidores ou mentores, senón que tamén facilita a planificación de custos, a definición dos procesos de selección e formación e a asignación de responsabilidades. É unha ferramenta que achega orde, previsión e credibilidade á proposta empresarial.

Consello: Sexa o máis específico posible e adápteo sempre ao contexto local, ás necesidades do proxecto e aos recursos dispoñibles. No turismo, unha descrición do posto de traballo ben definida é esencial para garantir unha experiencia positiva para o cliente e unha xestión diaria eficiente.

Exemplo

Posto	Función principal	Persoas necesarias	Perfil/requisitos mínimos
Dirección	Xestión e supervisión global	1	Formación básica en turismo ou empresa, iniciativa, liderado
Recepción	Atención a clientes, reservas	1	Bacharelato, inglés básico, don de xentes, informática básica
Guía	Roteiros, obradoiros e animación	1	Coñecementos da contorna, trato amable, idiomas, experiencia
Limpeza	Hixiene e mantemento	1	Experiencia, organización, detallista
Cociña	Preparación e servizo de menús	1	Manipulación de alimentos, hixiene, capacidade de traballo en equipo

Política de contratación e motivación

Neste apartado débese incluír unha descrición breve e directa dos criterios prácticos e as accións concretas que guiarán a forma en que seleccionas e apoias os membros do teu equipo no día a día, adaptada ao tamaño e aos recursos do teu proxecto. Debe ser clara, específica e evitar afondar en filosofías xerais.

Que poñer no cadro?

- Explica en 2-4 liñas cales serán as túas prioridades e as pautas sinxelas á hora de elixir persoal (sen detalles do proceso):
 - Se darás preferencia ao persoal local, aos estudantes en prácticas, a familiares ou a coñecidos.
 - Seleccionarás en función da actitude, a implicación e as ganas de aprender e, a continuación, proporcionarás formación técnica.
 - Tanto se buscas diversidade como perfís específicos.
- Engade como motivarás aos empregados mediante accións concretas:
 - Bo ambiente, trato amable, flexibilidade en quendas ou descansos, atención a ideas e suxestións.
 - Posibilidade de pequenas bonificacións baseadas en resultados, recoñecemento ou formación interna básica (exemplo: mini-obradoiro sobre atención ao cliente ou xestión de reservas).

Exemplo de redacción

"Darase prioridade á contratación de persoal local ou estudantes en prácticas, buscando unha actitude positiva, ganas de aprender e responsabilidade. Fomentarase un ambiente de traballo positivo mediante o apoio e o diálogo continuo, e o equipo estará motivado recoñecendo o seu traballo, ofrecendo horarios flexibles e recompensando o compromiso con pequenas bonificacións ou oportunidades de formación."

Consello: Céntrate só nos criterios/prioridades para a escolla e en como motivarás, coidarás ou incentivarás especificamente o teu equipo, segundo os recursos e valores da túa pequena empresa turística.

Proceso de Recursos Humanos

Nesta sección só debes incluír, dun xeito moi breve e concreto, os pasos principais para cubrir unha vacante, evitando repetir o relacionado coa filosofía (política de contratación) xa explicada anteriormente.

Que deberías poñer?

- Unha secuencia sinxela de accións a seguir sempre que precises contratar ou engadir alguén á túa empresa turística, desde o momento en que xorde a necesidade ata que a persoa se incorpora.
- Centrar o contido na xestión práctica: selección e acceso ao posto, non na motivación, a cultura ou o desenvolvemento (que son cuestións políticas).

Exemplo breve e directo para o gráfico

- 1.Publicación da oferta de traballo: Crear un anuncio de emprego claro e distribuílo (redes sociais, sitios web, taboleiros de anuncios, centros de formación).
- 2.Recepción e revisión de currículos: Recompilar os CV recibidos e preseleccionar aqueles que se axusten ao perfil desexado.

- Entrevista rápida ou proba práctica: Realizar unha breve entrevista (pode ser presencial ou en liña) e, se procede, unha breve proba de coñecementos.
- Selección e comunicación: Informar á persoa seleccionada e acordar unha data de inicio.
- Benvida e formación inicial: Benvida, presentación do equipo e explicación das funcións clave.

Resumo

En 2-5 liñas, describe como cubres unha vacante: como a anuncias/te informas, revisas os currículos, realizas entrevistas ou probas, seleccionas candidatos e incorporas os novos empregados. Non profundices na filosofía que hai detrás; céntrate nos pasos e en como o xestionarías na práctica dado o tamaño e os recursos do teu proxecto.

Custos de persoal

Instrucións prácticas para completar a táboa de custos de persoal

1. Na columna Posto, escribe o nome do posto de cada traballador requirido (por exemplo: Xestión, Recepción, Guía, Limpeza, Cociña...).
2. No campo N° de persoas, indique cantas persoas ocuparán cada posto ao longo do ano. Se hai rotación ou estacionalidade, introduza un número medio realista.
3. Na sección "Xornada", indica se é un día completo, media xornada, fin de semana, tempada alta, etc.
4. En Salario anual (€), escribe o salario bruto estimado que recibiría unha persoa nese posto durante todo o ano (podes usar referencias de convenios, outras empresas ou portais de emprego).
5. Fai o mesmo para todas as posicións do teu proxecto; cada fila debe corresponder a un posto diferente.
6. Cando completes a columna de salarios, suma todas as cifras.
7. Introduza o resultado desa suma na sección "Total" da parte inferior da columna "Salario anual". Esta cifra é o custo total anual de persoal proxectado para a súa empresa.
8. Podes engadir unha breve nota se un posto só está activo durante uns poucos meses ou se un socio non recibe un salario.

Exemplo

Posto	Nº persoas	Xornada	Salario anual (€)
Dirección	1	Completa	14000
Recepción	1	Parcial	8400
Guía	1	Fins de semana	6000
Limpeza	1	Media xornada	4200
		Total	32600

o4 Conclusións

- Permite un cálculo realista dos principais gastos do proxecto e verifica se a idea é economicamente viable desde a perspectiva do equipo humano.
- Facilita a organización interna ao definir claramente os postos, as funcións e os perfís necesarios antes de comezar as operacións.
- Obriga a reflexionar sobre a contratación máis axeitada para cada momento: persoal fixo, temporal, de temporada ou en prácticas, adaptando o tamaño da plantilla á demanda real.
- Axuda a seleccionar mellor o talento ao incluír uns requisitos mínimos de formación e experiencia, garantindo un nivel de profesionalidade e atención ao cliente axeitado para o tipo de negocio.
- Implementa unha política de motivación e ambiente de traballo que reduce a rotación de persoal e mellora a satisfacción tanto do equipo como dos clientes.
- Permite a argumentación e a creación de confianza con investidores, mentores ou destinatarios do plan, demostrando planificación e control nunha das áreas máis críticas do turismo.
- Serve como base para futuros axustes, facilitando o crecemento ordenado do proxecto e a adaptación aos cambios do mercado, á estacionalidade ou á expansión dos servizos.

