



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Instituto de Ciencias Económico
Administrativas**





- Área Académica: Turismo
- Tema: Importancia del capital humano en empresas turísticas
- Profesor(a): Noemí Vega Lugo, Ruth Flores Jiménez, José Sergio Rodríguez Martínez.
- Periodo: Julio-Diciembre 2018



Tema: Importancia del capital humano en empresas turísticas

Resumen

En todas las empresas, el personal que trabaja para proporcionar un producto o un servicio al consumidor es de vital importancia, aunque muchos consideran que el cliente es lo primero, olvida que para satisfacer a ese cliente externo son los empleados, en una empresa turística se vuelven aún más importantes porque el servicio que ofrecen es atención, cortesía y amabilidad más que algo tangible y si el turista no se siente satisfecho, no solo toma una mala imagen del hotel o restaurante, sino incluso de toda la comunidad receptora.

Palabras Clave: Empresa, Empleados, importancia





Tema: Importancia del capital humano en empresas turísticas

Abstract

In every company the personnel that work to provide a product or a service to the consumer is of vital importance, although many consider that the customer comes first, they forget that to satisfy that external client they are the employees, in a tourist company These actors become even more important because the service they offer is attention, courtesy and kindness rather than something tangible and if the tourist does not feel satisfied, not only does he take a bad image of the hotel or restaurant, but even of the entire receiving community.

Keywords: Company, Employees, importance.



Objetivo General

- Al finalizar el curso el estudiante podrá identificar la importancia que tienen las personas dentro de una empresa turística lo que le permitirá concientizarse sobre su actuar profesional.



Objetivos Específicos

- Conocer las características como personal de contacto de quienes laboran en una empresa turística.
- Comprender la importancia de las personas dentro de una empresa turística.
- Identificar la diferencia entre el personal de contacto de una empresa turística y otra de un giro distinto.



¿Porque son importantes las personas?

- A través de ellas se consiguen los objetivos que planteo la empresa.
- Si las personas no estuvieran inmersas en una empresa tampoco lograrían muchos de sus objetivos.
- Las innovaciones, descubrimientos, nuevas formas de trabajo son generadas por los empleados.
- Existe un talento oculto que si el jefe inmediato lo descubre puede ser de gran utilidad.



¿Porque son importantes las personas?

- Se puede lograr un trabajo multidisciplinario que aumente la productividad.
- Se adaptan fácilmente a diversos escenarios.
- Encontramos compromiso, lealtad, responsabilidad.



Empresas Turísticas

- **El Turista Busca**
 - Experiencias nuevas
 - Servicio de Calidad
 - Atención personalizada
 - Cortesía
 - Amabilidad
 - Información correcta
 - Infraestructura
 - Precio
- **El personal de contacto**
 - Recibir con una sonrisa
 - Siempre amable
 - Contar con la información necesaria para dar pronta respuesta
 - Conducta no verbal
 - Capacitado
 - Actitud de servicio





Referencias Bibliográficas

- Arias Galicia, L. (2018). *Administración de Capital Humano para el Alto Desempeño*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México. Ed. Mc. Graw Hill.
- Flegman, J. (2016). *Factor Éxito* . México : SELECTOR.

