

# **Gestión de empresas turísticas. Caso Lima**

## **Tourism business management. Lima case**

**Lic. Wilson Mamani Villasante**

### **Resumen**

La gestión de empresas turísticas es un campo complejo que abarca varios aspectos del sector turístico, como la gestión de recursos humanos, la planificación financiera, la gestión de operaciones y la innovación. En este artículo, exploraremos cada uno de estos aspectos y cómo se aplican a las empresas turísticas.

**Palabras claves:** empresas turísticas, gestión turística, innovación

### **Abstract**

Tourism business management is a complex field that encompasses various aspects of the tourism industry, such as human resource management, financial planning, operations management, and innovation. In this article, we will explore each of these aspects and how they apply to tourism businesses.

**Keywords:** tourism companies, tourism management, innovation

### **Gestión de recursos humanos:**

El éxito de una empresa turística depende en gran medida de su personal. La gestión de recursos humanos es esencial para reclutar, capacitar, motivar y retener a los empleados adecuados. Las empresas turísticas deben contar con un equipo competente y altamente motivado para brindar un servicio de alta calidad a los turistas.

La gestión de recursos humanos también implica garantizar que los empleados cumplan con los estándares de servicio al cliente y estén familiarizados con los productos y servicios ofrecidos por la empresa turística. Además, las empresas turísticas deben contar con políticas y procedimientos claros para la remuneración, beneficios, horarios de trabajo y seguridad en el trabajo.

### **Planificación financiera:**

La planificación financiera es crucial para el éxito de cualquier empresa turística. Las empresas turísticas deben tener un plan financiero sólido que incluya la gestión del flujo de efectivo, la contabilidad, la previsión de ingresos y gastos, y la inversión en el crecimiento empresarial.

La planificación financiera también incluye la gestión de riesgos y la evaluación de la rentabilidad. Las empresas turísticas deben estar preparadas para enfrentar imprevistos y tener un fondo de reserva adecuado para hacer frente a situaciones inesperadas como desastres naturales, fluctuaciones en la economía y problemas políticos.



### Gestión de operaciones:

La gestión de operaciones es esencial para garantizar que las empresas turísticas brinden un servicio de alta calidad a los turistas. La gestión de operaciones incluye la gestión de reservas, la gestión de la cadena de suministro, la gestión de la calidad, la gestión de la tecnología de la información y la gestión de la seguridad.

La gestión de operaciones también implica garantizar la satisfacción del cliente y la retención. Las empresas turísticas deben estar preparadas para gestionar quejas y resolver problemas para garantizar la satisfacción del cliente. Además, la gestión de operaciones también incluye la implementación de políticas y procedimientos para mejorar la eficiencia, la productividad y la rentabilidad.



### Innovación en el sector turístico:

La innovación es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa turística. Las empresas turísticas deben estar a la vanguardia de las últimas tendencias y tecnologías en el sector turístico. La innovación puede incluir el desarrollo de nuevos productos y servicios, la implementación de nuevas tecnologías, la creación de nuevas formas de comercialización y la adopción de prácticas sostenibles.



## **Fuentes**

- Buhalis, D., & Costa, C. (2013). Tourism business frontiers: Consumers