



# HoCo

Hospitality Coaching

**Incremento de la  
Productividad y Competitividad  
en el sector turístico**



# ¿Qué es HoCo?

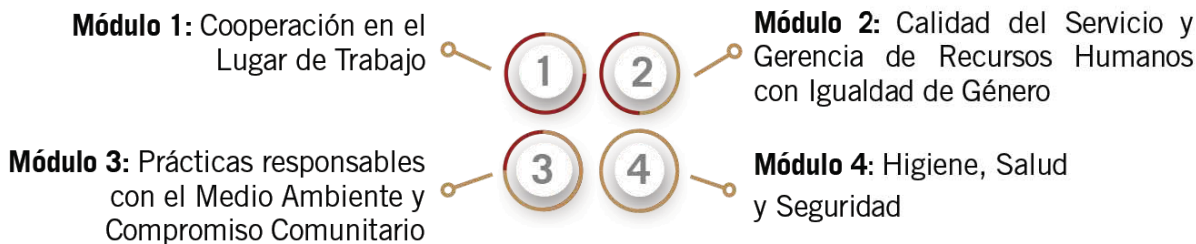
**HoCo, que por sus siglas en inglés Hospitality and Coaching significa Hospitalidad y Asesoramiento, es un programa de formación y asistencia técnica para el incremento de la productividad y la mejora de condiciones laborales en el sector turístico,** especialmente dirigido a hoteles, hostales y restaurantes. Fue desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo a través de la adaptación para el sector turístico de la metodología **SCORE (Sustaining Competitive and Responsible Enterprises)** que promueve empresas competitivas, responsables y sostenibles en diversos sectores empresariales alrededor del mundo.

## ► Lógica del programa HoCo

HoCo es un programa de desarrollo empresarial que integra el coaching con aspectos clave de la gestión de la productividad del personal y la calidad del servicio. Su éxito radica en la generación de una cultura empresarial basada en la cooperación en el lugar de trabajo entre el área administrativa y el área operativa que resulte en beneficios compartidos para todos los miembros de la empresa a través de:

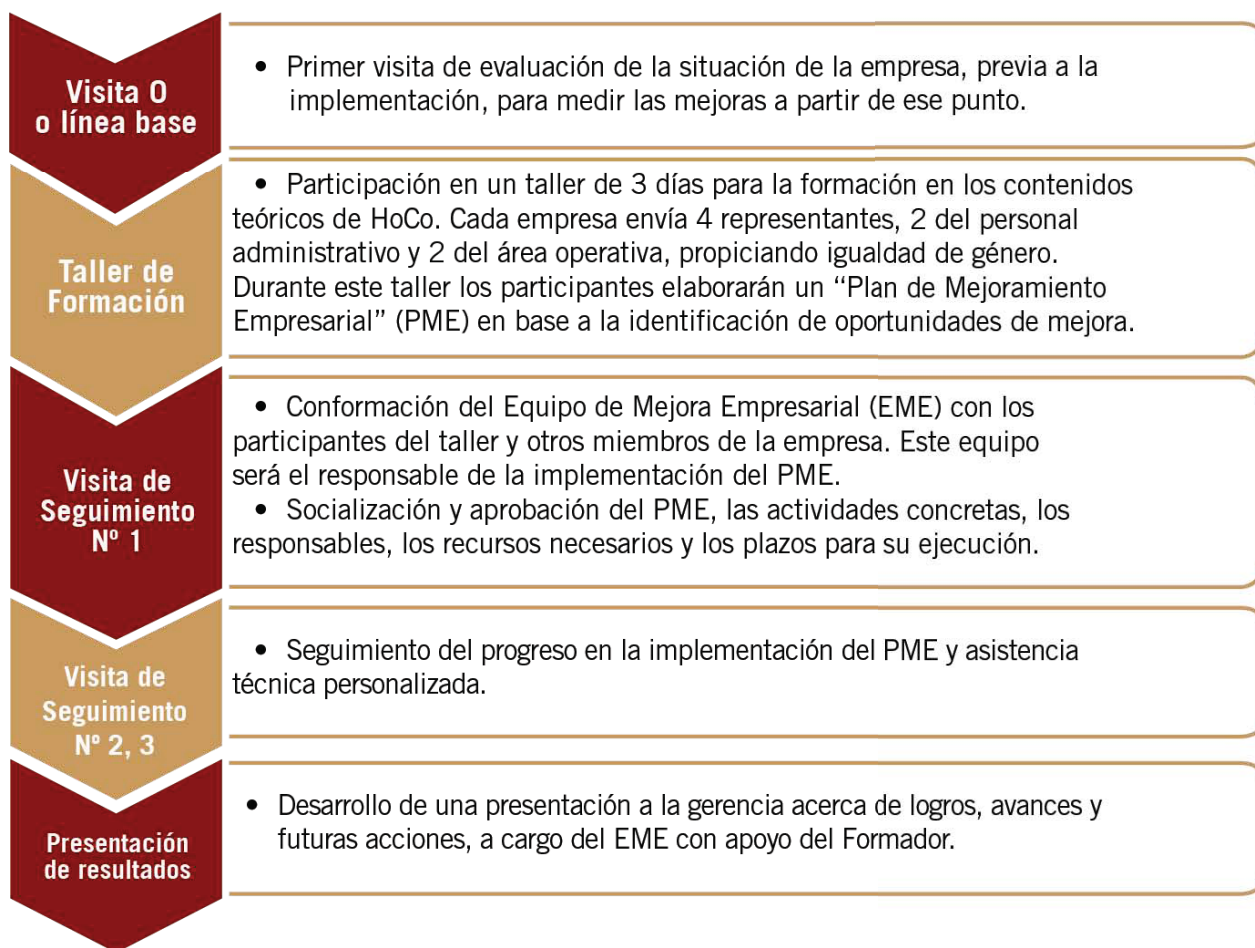
- Impulsar una cultura basada en la calidad, la eficiencia y la productividad.
- Promover la participación del personal para la innovación y mejora continua.
- Mejorar las condiciones de trabajo (recursos humanos, seguridad y salud ocupacional, etc).
- Reducir el impacto ambiental.
- Fortalecer la competitividad de la empresa a nivel nacional y global.

Los contenidos del programa se imparten a través de **cuatro módulos temáticos:**



## Proceso de implementación de HoCo

La aplicación de HoCo tiene una duración aproximada de 5 meses. El proceso combina talleres de formación en aula con visitas técnicas de seguimiento y asesoramiento en el lugar de trabajo. La implementación es guiada por expertos certificados en la metodología y se desarrolla de la siguiente forma:



# MÓDULO 1

## Cooperación en el Lugar de Trabajo

La cooperación en el lugar de trabajo es la base de la metodología. A través de la cooperación los trabajadores y la gerencia plantean temas de interés común, analizan las necesidades y las dificultades de la otra parte y generan ideas de mejora de manera conjunta. Al trabajar de esta manera se crea un ambiente de colaboración, donde los conocimientos y la experiencia de todos se utilizan a favor de la empresa para beneficio mutuo.

### Objetivos:

- Promover el respeto, la confianza y la comunicación en la empresa.
- Mejorar el proceso de toma de decisiones a través de la colaboración y la comunicación.
- Propiciar la participación de los trabajadores en la generación de mejoras.
- Aprovechar el conocimiento y las ideas para la innovación.
- Mejorar el desempeño y el compromiso de los empleados.
- Resolver las quejas oportunamente para evitar conflictos.



## MÓDULO 2

# Calidad del Servicio, Gerencia de Recursos Humanos (RRHH) e Igualdad de Género

### ► Calidad del Servicio

Hoy en día, no basta con que los clientes queden satisfechos con el servicio, sino que además, deben quedar impresionados positivamente con la experiencia recibida. Los servicios deben anticipar las necesidades de los clientes, a través de medidas innovadoras y de calidad.



### ► Gerencia de Recursos Humanos

El personal es uno de los recursos más importantes para la competitividad y sostenibilidad de la empresa, por lo que es muy importante invertir esfuerzos para apoyar el desarrollo del talento humano y brindar buenas condiciones laborales. Este es un factor clave para el sector, ya que el personal es el que provee el servicio y, por lo tanto, es la cara de la empresa ante el cliente.



### ► Equidad de género en el ámbito laboral

El reconocimiento de que tanto hombres como mujeres deben ser tratados de forma justa y sin diferencias, genera un mejor clima laboral y una mejor experiencia para el cliente, lo cual también aporta a una buena imagen de la empresa. La equidad y la igualdad de género en las empresas son factores que inciden de manera muy positiva sobre el desempeño de los trabajadores y las trabajadoras.

#### **Objetivos:**

- Construir una cultura de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo.
- Adelantarse a las necesidades de los clientes.
- Promover una gestión empresarial basada en el desarrollo del talento humano.
- Generación de un buen ambiente laboral como parte de la experiencia del cliente.

## MÓDULO 3

# Prácticas Respetuosas con el Medio Ambiente y Compromiso Comunitario

En la actualidad los clientes valoran más a aquellas empresas que incorporan buenas prácticas de gestión ambiental en sus operaciones. Este factor se ha convertido en un requerimiento global para las empresas dado que, además de ayudarles a cumplir con requerimientos normativos, les ayuda a reducir sus costos y a generar impactos positivos en su entorno.

### Objetivos:

- Generar una cultura empresarial basada en el respeto del medio ambiente y el mejor uso de los recursos.
- Instalar buenas prácticas medioambientales y en todo el servicio.
- Promover el uso de insumos locales como parte de la gestión responsable.
- Posicionar a la empresa como una compañía responsable y amigable con su entorno.



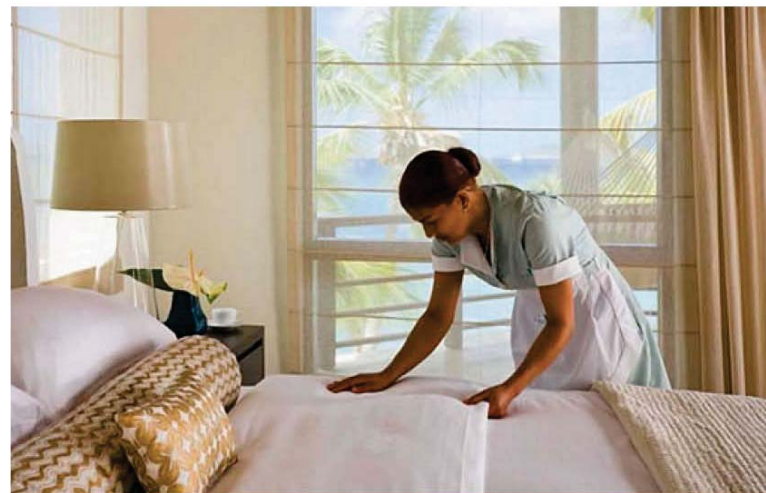
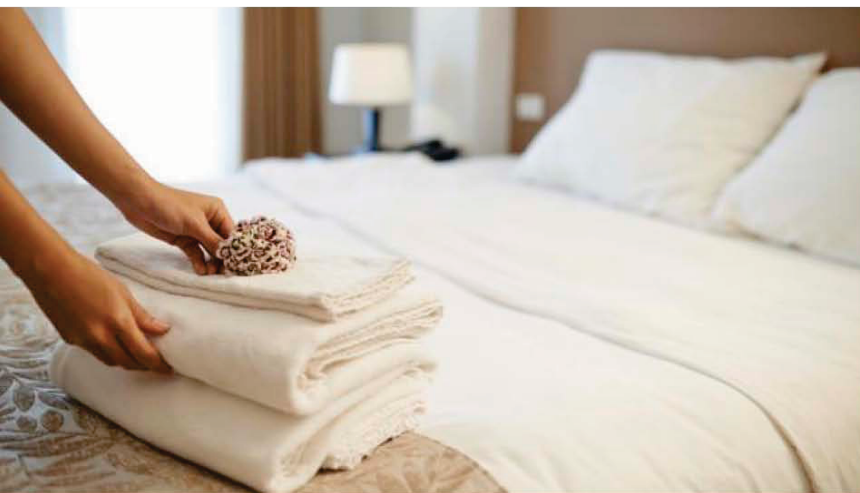
## MÓDULO 4

# Higiene, Salud y Seguridad en el Trabajo

Un lugar de trabajo limpio, seguro y saludable genera mayores niveles de motivación y productividad en los trabajadores, lo cual impacta positivamente en su actitud y autoestima, generando que el desarrollo de sus tareas diarias y la entrega del servicio sean de mayor calidad y que los clientes se lleven una mejor impresión de la empresa.

### Objetivos:

- Fortalecer la concientización acerca de la importancia de la higiene, seguridad y la salud en el trabajo.
- Implementar acciones de mejora que ayuden a eliminar/minimizar peligros comunes y riesgos.
- Implantar equipos y sistemas de aseguramiento de la salud y la seguridad en la empresa.





### Formación SCORE Bolivia

Confederación de Empresarios Privados de Bolivia (CEPB)  
Unidad de Responsabilidad Social Empresarial (URSE)

Calle Méndez Arcos #117, Sopocachi.  
La Paz, Bolivia  
(+591) 2 2420999  
(+591) 2 2421272  
info@urse.org.bo

Para mayor información sobre la Formación SCORE, por favor ingresar a la Plataforma SCORE Bolivia [www.scorebolivia.org](http://www.scorebolivia.org) o visitar la página de Facebook @formacionscorebolivia



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Departamento Federal de Economía,  
Formación e Investigación DEFI  
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



Norad



**URSE**  
Unidad de Responsabilidad  
Social Empresarial



**CEPB**  
Confederación de Empresarios  
Privados de Bolivia



Organización  
Internacional  
del Trabajo