

**UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO**

**UNIDAD ACADÉMICA LAS PIEDRAS**

**ÁREA DE CIENCIAS ECONÓMICA Y FINANCIERAS**

**PROGRAMA DE LICENCIATURA TURISMO SOSTENIBLE**



**PROYECTO DE GRADO**

***“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD LAS PIEDRAS, COMO UN APOORTE AL TURISMO”***

*Proyecto de Grado presentado*

*Amazónica de Pando en conformidad a los requisitos para obtener el Título de Licenciado en Turismo Sostenible.*

Arely PalomequiCuajera

**Postulante**

Lic. Víctor Hugo Oliver Domínguez

**Docente Tutor  
Las Piedras – Pando – Bolivia**

**GESTIÓN 2013**

## **AGRADECIMIENTO**

**A Dios**, por darme la vida, salud e iluminar el camino de mi vida y proveer de mis necesidades.

**A mis padres**, René y Floria por brindarme su cariño y apoyo durante estos cinco años de estudio.

**A mi esposo**, Eddy mis hijos Erick, Rashel y Ariana por el apoyo incondicional, moral y económicamente durante el proceso de mi formación.

**A mis Docentes**, por el tiempo y las horas dedicadas en mi formación académica.

**A mis amigos**, Marcelo Soriano, Carlos chipunavi dicha de poder contar con mis verdaderos amigos no con una sino con las dos manos.

**A mis compañeros**, por el apoyo, compañerismo y por compartir buenos y malos momentos durante estos cinco años de nuestra formación como futuros profesionales.

## **DEDICATORIA**

A mis padres, a mi esposo, a mis hijos por ser el pilar fundamental de todo lo que soy, en mi formación, tanto académica, como en la vida, por su apoyo incondicional perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

# INDICE DE GENERAL

## CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

	Pág.
1.1.- TITULO DE LA PROPUESTA.....	1
1.2.- ANTECEDENTES.....	1
1.3.- JUSTIFICACIÓN.....	5
1.4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.5.-OBJETIVOS.....	6
1.5.1.- Objetivo General.....	6
1.5.2.- Objetivos Específicos.....	6
1.6.- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.6.1.-El Método cualitativo e Inductivo.....	7
1.6.2.- Método Analítico Sintético.....	7
1.6.2.- Método Analítico Sintético.....	7
1.6.3.- Método Teóricos.....	7
1.6.4.- Método Deductivo.....	7
1.6.5.- Método Empíricos.....	8
1.6.6.- Observación directa.....	8
1.6.7.- Técnicas.....	9
1.6.8.- Encuesta.....	9

1.6.9.- Revisión Bibliográfico.....	9
1.6.- NOMBRE DE LA ENTIDAD, GRUPO O REGIÓN BENEFICIARIA.....	9
1.7.- REFERENCIA GEOGRÁFICA O IDEALIZACIÓN DEL PROYECTO .....	10

## **CAPITULO II: DIAGNÓSTICO**

2.1.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	12
2.1.1.- Prestadores de Servicios de Hospedajes.....	12
2.1.2.- Prestadores de Servicios de Restaurante.....	13
2.1.3.- Prestadores de servicios Bar Karaoke.....	14
2.1.4.-Prestadores de Servicios de Transporte.....	14
2.1.5.- Prestadores Vivanderas.....	15
2.2.- RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17

## **CAPITULO III MARCO TEÓRICO**

3.1.- ATRACTIVOS TURÍSTICOS.....	17
3.2.- IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	17
3.3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	18
3.3.1- Disponibilidad.....	18
3.3.2.- Accesibilidad.....	18
3.3.3.- Cortesía.....	18
3.3.4.- Agilidad.....	18

3.3.5.- Confianza.....	19
3.3.6.- Competencia.....	19
3.3.7.- Comunicación.....	19
3.4.- ¿QUÉ ES UN SERVICIO TURÍSTICO.....	19
3.5.-LA IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.....	20
3.6.-CALIDAD DE SERVICIO.....	21
3.7. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS SERVICIOS TURÍSTICOS.....	22
3.8.-. TIPOS DE SERVICIOS.....	22
3.8.1.- Alojamientos.....	22
3.8.2.- Atracciones.....	22
3.8.3.- Complementarios.....	22
3.8.4.- Restaurantes.....	22
3.8.5.- Trasportes.....	22
3.8.6.- Agencias de viajes.....	24
3. 9.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	22
3.10.- LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.....	23
3.11.- PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS .....	23
3.11.1.- Hotelería.....	23
3.11.2.- Hoteles.....	23
3.11.3.- Apart Hoteles.....	24
3.11.4.- Hoteles Suites.....	24
3.11.5.- Hoteles o residenciales.....	25
3.11.6.- Casa de Huéspedes.....	25

3.11.7.- Alojamientos.....	25
3.11.8.- Complejos Turísticos.....	26
3.11.9.- Flóteles.....	26
3.12.- ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES COMPLEMENTARIOS.....	26
3.12.1.- Logues.....	27
3.12.2.- Casas de campo.....	27
3.12.3.- Albergues.....	27
3.12.4.- Áreas de Camping.....	27
3.13.- OTRA CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE.....	28
3.13.1.- Hotel.....	28
3.13.2.- Servicios de los hoteles por categoría.....	28
3.13.2.1.-Lujo.....	28
3.13.2.2.- Primera.....	28
3.13.2.3.- Segunda.....	29
3.13.2.4.- Tercera.....	29

3.13.2.5.- Cuarta.....	29
3.13.2.6.- Hotel Residencia.....	29
3.13.2.7.- Hotel Apartamento.....	29
3.13.2.8.-Hostal.....	30
3.13.2.9.- Hostal Residencial.....	30
3.13.2.10.- Pensión.....	30
3.13.2.11.- Hostería.....	30
3.13.2.12.-Motel.....	31
3.13.2.13.- Cabañas.....	31
3.14.- RESTAURACIÓN.....	31
3.15.- LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN.....	31
SE DIVIDEN EN DOS TIPOS.....	31
3.15.1.-Alimentación comercial.....	31
3.15.1.1.-Tradicional.....	32
3.15.1.2.- Neo alimentación.....	32
3.15.2.- Alimentación social.....	32
3.15.2.1.- Restaurante.....	32

3.15.2.2.- Cafetería.....	32
3.15.2.3.- Bar.....	33
3.16.- TRANSPORTE.....	33
3.16.1.- Transporte aéreo.....	33
3.16.2.- Transporte terrestre.....	33
3.16.3.- Transporte acuático.....	33
3.17.- AGENCIAS DE VIAJES.....	33
3.17.1.- Las agencias se clasifican en 3 grupos.....	34
3.17.1.1.-.- Mayoristas.....	34
3.17.1.2.- Minoristas.....	34
3.17.1.3.- Mayoristas-minoristas.....	34
3.17.1.4.- Agencias operadoras.....	34
3.18.- Las agencias de viajes también se pueden clasificar en Emisoras y receptoras.....	34
3.18.1.- Emisoras.....	34
3.18.2.- Receptoras.....	34
3.18.3.- Agencias de turismo emisor.....	35

3.18.4.-Agencias mayoristas.....35

3.18.5.-Agencias operadoras de turismo.....35

**CAPITULO IV**

**PROPUESTA**

4.1.-CUERPO CENTRAL DE LA PROPUESTA.....36

4.2.-PRINCIPIOS RESPALDATORIOS.....36

4.3.-PROPUESTA CENTRAL DE PROYECTO.....38

4.3.1.- PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES

DE SERVICIOS TURÍSTICOS.....39

4.3.1.1.-CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN.....39

4.3.1.1.1.- Área Hospedaje.....40

4.3.1.1.2.- Área de Restaurante.....43

4.3.1.1.3.- Área de Bares y Karaoke.....48

4.3.1.1.4.-Área de Vivanderas.....52

4.3.1.1.5.- Área de Transporte.....57

**CAPITULO V**  
**ASPECTO ADMINISTRATIVO**

5.1.- ASPECTO ADMINISTRATIVO.....	62
5.1.-MANUAL DE FUNCIONES.....	63
5.1.-Responsable Área Turística.....	63
5.2.-Consultor capacitador.....	64
5.3.- capacitador.....	64

**CAPITULO VI**  
**ASPECTOS ECONÓMICOS FINANCIEROS**

6.1.- ASPECTOS ECONÓMICOS.....	66
6.2.- INVERSIONES, COSTOS DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA (PRESUPUESTO).....	67
6.3.- INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	69
6.4.-CRONOGRAMA PROPUESTO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO.....	70
7.-CONCLUSION.....	71
7.- RECOMENDACIONES.....	71

## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1	
Prestadores De Servicio De Hospedaje.....	12
CUADRO N° 2	
Prestación De Servicio De Restaurantes.....	13
CUADRO N° 3	
Prestadores Deservicio Karaoke Bar.....	14
CUADRO N° 4	
Prestadores De Servicio De Transporte.....	14
CUADRO N° 5	
Vivanderas.....	15
CUADRO N° 6	
Potenciales Participantes.....	37
CUADRO N° 7	
Área Hospedaje.....	40
CUADRO N° 8	
Área Hospedaje.....	41
CUADRO N° 9	
Área Hospedaje.....	42
CUADRO N° 10	
Área Hospedaje.....	43
CUADRO N° 11	
Área De Restaurantes.....	44
CUADRO N° 12	
Área De Restaurantes.....	45
CUADRO N° 13	
Área De Restaurantes.....	46
CUADRO N° 14	
Área de Restaurantes.....	47

CUADRO N° 15	
Área De Bares Y Karaokes.....	48
CUADRO N° 16	
Área De Bares Y Karaokes.....	49
CUADRO N° 17	
Área De Bares Y Karaokes.....	50
CUADRO N° 18	
Área de Bares y Karaoke.....	51
CUADRO N° 19	
Área De Vivanderas.....	52
CUADRO N° 20	
Área De Vivanderas.....	53
CUADRO N° 21	
Área De Vivanderas.....	54
CUADRO N° 22	
Área De Vivanderas.....	55
CUADRO N° 23	
Área de Vivanderas.....	56
CUADRO N° 24	
Área De Transporte.....	58
CUADRO N° 25	
Área De Transporte.....	59
CUADRO N° 26	
Área De Transporte.....	60
CUADRO N° 27	
Área de Transporte.....	61

CUADRO N° 28	
Inversiones, Costos De Ejecución De La Propuesta.....	67
CUADRO N° 29	
Cronograma propuesto de ejecución del Proyecto.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
GRAFICO N° 2	
Organigrama.....	62
GRÁFICO N° 1	
Mapa de ubicación comunidad Las Piedras.....	10

## **CAPITULO I:**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1.- TITULO DE LA PROPUESTA**

**“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE LAS PIEDRAS, PARA APORTAR AL TURISMO”**

#### **1.2.- ANTECEDENTES**

La prestación de servicios con calidad es muy importante para el desarrollo de la actividad turística, calidad que repercute en el agrado de los turistas o visitantes los mismos que se sienten satisfechos con los servicios ofertados tomando en cuenta la exigencia de cada vez más sofisticado servicio de turismo existente en el mercado nacional e internacional.

El turismo significa fundamentalmente un desplazamiento de diferentes grupos sociales que tengan que ver con la prestación de un servicio de alta calidad destinado a contribuir a los logros propuestos por un determinado emprendimiento que abarque un significado contexto y su entorno, facilitando diferentes actividades y funciones que puedan desempeñar con eficacia y que signifique el disfrute de una oferta evolutiva de un servicio destinado al expansionismo del turismo moderno.

La prestación de servicios de un determinado grupo de prestadores de servicios significa completar diferentes etapas de capacitación que implican cambios de comportamiento de un categórico concepto de cultura que transforma calidad y cualidades del ámbito en que se va a desarrollar determinada iniciativa.

Según la Organización Mundial del Turismo (O.M.T), el turismo es la suma de relaciones y de servicios producto de la exigencia y la necesidad de un

viajero o transeúnte ocasional que necesita de un servicio profesional que garantice su estancia en un determinado lugar, para llegar a ese objetivo es importante la mano de obra calificada que permita satisfacer la exigencia actual motivando su posible retorno al lugar de oferta, así podemos plantearnos algunas alternativas que nos sirvan para desarrollar el presente objetivo:

- Se dice que el turismo surge de la necesidad de ocupar el tiempo libre de ocio que la sociedad tiene como excedente motivando un desplazamiento por diferentes medios acortando distancias entre grupos sociales y regiones de una determinada área o territorio.
- Tampoco se puede hablar de turismo si no existen las condiciones para su desplazamiento.
- El turismo aparte de la infraestructura necesaria, también oferta diferentes tipos de servicios que garantice la presencia de uno o más visitantes en un determinado lugar.
- El turismo no se limita a placer o vacaciones, implica también un cuadro estadístico de negocios, eventos, visita a un lugar especial pero sobre todo a un cuadro receptivo de alta calidad en prestación de servicios.

En resumen, el turismo es un fenómeno ampliamente difundido en el mundo entero, los antecedentes de la historia de la humanidad nos muestran a una sociedad que se desplaza de un lugar a otro en busca de un mejor vivir conociendo diferentes regiones del mundo, unos para quedarse, otros para satisfacer sus expectativas personales ocasionales.

A pesar que el turismo es una actividad industrial y comercial en los países más industrializados cuyo reporte económico aporta con ingente monto a la economía mundial.

Todavía en algunas regiones del mundo existen zonas donde no ha llegado el dinamismo y el emprendimiento de este rubro que contiene un vasto contenido en recursos naturales ambientales, económicos y culturales, que todavía no han sido explotados por diferentes motivos que caracterizan a estas regiones.

En el país si bien contamos con ofertas de lugares turísticos, es evidente que aún existen grandes deficiencias de oferta de este rubro, sobre todo, en los niveles departamentales y peor aún en los niveles municipales. La oferta no simplemente de infraestructura adecuada, sino también de lugares turísticos o circuitos que posibiliten su aprovechamiento local y que respondan a las demandas y exigencias de un público tanto interno como externo de turistas. A lo que se suma la escasa experiencia que se tiene a nivel municipal para el aprovechamiento y la deficiencia en la inversión de recursos que promuevan el turismo de calidad. En sus diferentes especialidades.

Es esta una de las razones fundamentales que nos llevó a realizar el presente proyecto tomando en cuenta los vacíos que existen por las diferentes políticas públicas existentes que por olvido u omisión excluyen importantes valores, naturales, culturales, arqueológicos, artesanales y otros que podían ser aprovechados por sus habitantes, constituyéndose así en un importante medio de vida que contemple transformación socio económica de vital importancia para la región.

La comunidad Las Piedras fue creada un 15 de abril de 1915 producto de una normativa que declara a la región en territorio nacional de colonias apta para el asentamiento de colonos nacionales o extranjeros que inyecten de inversiones al desarrollo en sus diferentes niveles. En un principio fue la Capital de la Provincia Madre de Dios, es una población denominada turística y de gran riqueza arqueológica, ya que, en ella se encuentran las RUINAS ARQUEOLÓGICAS PRECOLOMBINAS. En la actualidad forma parte de las

veinte comunidades del Municipio de Puerto Gonzalo Moreno. Esta comunidad cuenta con 250 familias y un total de 1.800 habitantes, limita al Norte con la comunidad de Lago Victoria, al Este y al Sur con la Provincia Vaca Diez y el río Beni, al Oeste con la comunidad de Gonzalo Moreno.

Valoración estratégica nos mueve a promover actividades que potencien las diferentes iniciativas de servicios que se puedan prestar como emprendimiento del desarrollo turístico, la capacitación a los prestadores de servicios y entidades sociales de diferentes niveles de la sociedad del lugar.

Sin capacitación y formación a los prestadores de servicios es imposible desarrollar la actividad turística.

Para ello el presente proyecto contará: En la primera parte destaca la presentación de la justificación, el análisis de la problemática y objetivos del proyecto, el grupo geográfico, los beneficiarios y la idea de proyecto. El capítulo dos, se realizará y se presentará los resultados del diagnóstico de los prestadores de servicio y la situación actual en la que desarrollan esta actividad, la misma que permitirá en el capítulo siguiente (tres), describir la propuesta de proyecto destinado al fortalecimiento de las capacidades de los prestadores de servicios a partir de la elaboración de un diseño de proyecto de fortalecimiento de las capacidades y que les permita mejorar sustancialmente la atención y los servicios prestados, mejorar sus ingresos y además apoyar el turismo con mejor calidad de servicios.

### **1.3.- JUSTIFICACIÓN:**

El turismo debe ser encarado con responsabilidad ya que posibilita la generación de recursos económicos a las personas y familias locales o anfitrionas a partir de la oferta y venta de diversos servicios.

A parte de conocer la situación actual en la que se encuentra la venta u oferta de los diferentes servicios que brindan las personas y sus familias dedicadas a este rubro en la comunidad, el proyecto permitirá elaborar una propuesta de un programa de formación y capacitación orientado a mejorar la calidad y las capacidades de esas personas y sus familias que desarrollan estas actividades comerciales como prestadoras de servicios.

Además al ser implementado por las autoridades municipales locales, este permitiría mejorar no solo las capacidades y calidad de la atención de los prestadores de servicios, sino mejorar sus ingresos y favorecer al turismo local en general.

#### **1.4.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Como antes se mencionaba, si bien la comunidad no cuenta con grandes inversiones en este rubro del turismo, pese a contar con lugares atractivos, históricos y arqueológicos y otros descubiertos, su fomento sigue siendo deficiente, las autoridades locales campesinas como el sindicato y las autoridades municipales no ven al turismo como una posibilidad atractiva y estratégica de desarrollo, pese a ello, hay pequeños emprendimientos familiares que pretenden ofrecer algún servicio, debido a la presencia de personas del interior del país y algunos extranjeros que llegan a la región para conocer la amazonia boliviana.

***Los diferentes tipos de servicios que existen en la comunidad son insuficientes e inadecuados para brindar una atención de calidad a los turistas, además de que las personas (prestadores de servicios) que***

***desarrollan dichas actividades, carecen de formación y capacitación suficiente y adecuada para brindar servicios de calidad.***

### **1.5.- OBJETIVOS:**

#### **1.5.1.- Objetivo General:**

- Elaborar un programa de capacitación para mejorar la calidad de la atención de los prestadores de servicio de la comunidad de Las Piedras, para aportar al turismo.

#### **1.5.2.- Objetivos Específicos:**

- Conocer el número de personas que se dedican a ofrecer diferentes servicios en la comunidad según el tipo de servicio que prestan.
- Analizar y conocer la situación actual de la calidad de la oferta y la demanda de los servicios que prestan las personas que realizan estas actividades en la comunidad.
- Elaborar un programa de formación y capacitación orientado a mejorar la calidad de la atención de los prestadores de servicios.

### **1.6.-METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.**

Durante el desarrollo de la investigación del presente trabajo, se utilizaron los siguientes la recopilación de información cualitativa y cuantitativa y su posterior análisis de forma sistemática e integral.

Entre los métodos aplicados tenemos: métodos de investigación, los mismos que fueron útiles para poder realizar de forma ordenada

### **1.6.1. EL Método Cualitativo e inductivo.**

La metodología implementada es cualitativa, se orienta a la descripción e interpretación y comprensión de la conducta de los prestadores de servicios como grupo social.

Se realiza en un ambiente determinado, la comunidad como fuente directa de recopilación de datos.

La recolección de la información se efectúa de manera participativa recogiendo materiales narrativos.

### **1.6.2.- Método de analítico sintético.**

El análisis y la síntesis no existen independientemente uno del otro. En realidad el análisis se produce mediante la síntesis: el análisis de la situación problemática se realiza relacionando estos elementos entre sí y vinculándolos con la situación problemática de un todo. A su vez la síntesis se produce sobre la base de los resultados dados previamente por el análisis.

Este método se utilizó para realizar el análisis de los resultados obtenidos por la comparación de la situación actual de la Biblioteca de la Unidad Académica Las Piedras para beneficio de todos los prestadores de servicios.

### **1.6.3.- Métodos Teóricos.**

Estos métodos permitirán profundizar en las relaciones esenciales de los fenómenos sujetos a la investigación, posibilita interpretar conceptualmente los datos empíricos encontrados.

### **1.6.4.- Método Deductivo.**

La deducción es una forma de razonamiento, mediante la cual se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. El razonamiento

deductivo parte de principios, leyes y axiomas que reflejan las relaciones generales, estables, necesarias y fundamentales entre los objetos y fenómenos de la realidad.

A su vez a partir de las formulaciones teóricas se deducen nuevas conclusiones lógicas las que son sometidas a pruebas atendiendo a las generalizaciones empíricas obtenidas con el método inductivo.

#### **1.6.5.- Métodos Empíricos.**

La investigación está basada en los siguientes métodos empíricos:

#### **1.6.6.- La observación directa.**

Es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos racionales con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales, es decir, sin provocarlos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos.

Se basa en tres componentes exclusivos:

- ✓ Observar con claridad el objeto de estudio de la investigación
- ✓ Observar los fenómenos tal y como estos ocurren en la realidad
- ✓ Las interpretaciones de los hechos observados deben tener fundamentaciones sólidas, por lo tanto, resulta necesario observar el fenómeno varias ocasiones para lograr interpretaciones objetivas.

Estos tres requisitos serán seguidos cuidadosamente para que los resultados obtenidos proporcionen información confiable sobre las características y particularidades sobre la situación actual de la calidad del servicio prestados por las familias de la comunidad.

### **1.6.7.- Técnicas:**

Una de las técnicas utilizadas para la elaboración del presente trabajo fue:

### **1.6.8.-Encuestas:**

A través de la herramienta del formulario de encuestas con preguntas cerradas y abiertas, dirigidas a los prestadores de servicios de la comunidad Las Piedras. Nos permitió recoger la información, para conocer las necesidades o falencias que tienen los prestadores de servicios, además de recoger la demanda de los mismos para mejorar la calidad de los servicios que prestan (ver anexo 2)

### **1.6.9.- Revisión Bibliográfica**

Consiste en la recopilación de información para la investigación por medio de libros relacionados con el tema y que contenga conceptos y teorías.

La información que brindó este método se localizó y seleccionó, además de ser estudiada y procesada en el logro del fin establecido por la investigación, ya que la información ayudará a la elaboración de directrices que permitieron la elaboración del presente proyecto.

### **1.7.- NOMBRE DE LA ENTIDAD, GRUPO O REGIÓN BENEFICIARIA**

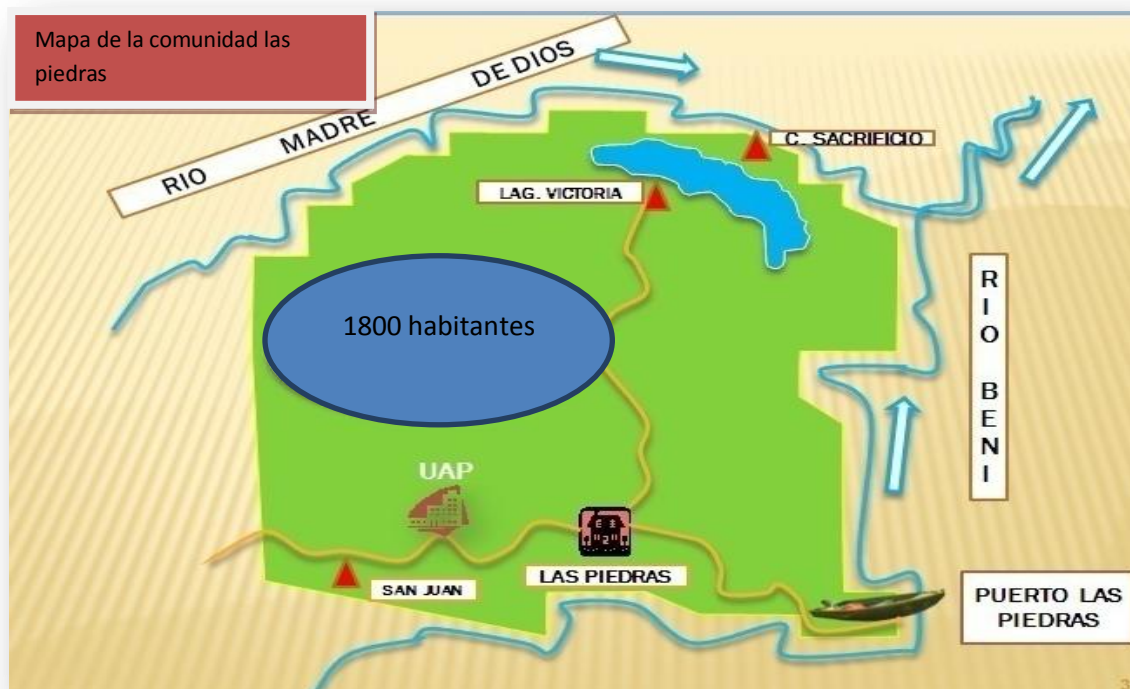
Los beneficiarios directos del proyecto son todas aquellas personas que están involucrados en el contexto de la prestación de servicios inherentes con el turismo en la comunidad “Las Piedras”, como ser: Hospedajes, Restaurantes, Bar Karaoke, Vivanderas y Transportes.

Los beneficiarios indirectos, de implementarse dicha propuesta, constituye la población total de la comunidad, puesto que la mejora en la calidad de la prestación de servicios repercutirá de manera inmediata en el crecimiento

económico de la comunidad, así como en la mejora de la calidad de vida de sus pobladores.

### 1.8.- REFERENCIA GEOGRÁFICA O IDEALIZACIÓN DEL PROYECTO

Gráfico N° 1



Mapa de ubicación comunidad Las Piedras

Fuente: Centro de Salud Las Piedras

El presente proyecto está ubicado en la comunidad Las Piedras, Municipio Puerto Gonzalo Moreno, Provincia Madre de Dios, Departamento Pando del Estado Plurinacional de Bolivia.

La comunidad campesina Las Piedras se encuentra a 13 km de Gonzalo Moreno (capital de la Provincia Madre de Dios). La vía de acceso es a través de la carretera a Puerto Hamburgo, la cual es de tierra y presenta fallas geológicas debiéndose atravesar el río Beni que divide el Departamento de

Beni y Pando. La comunidad se sitúa en la margen de este río pero pertenece al Departamento Pando; es una población de clima cálido y de mucha humedad, debido a que se encuentra en el norte amazónico de Bolivia.

La comunidad Las Piedras fue un lugar estratégico para los Incas en tiempos de la colonia española, cuentan las investigaciones que un grupo perteneciente a esta cultura se asentaron en estas tierras para protegerse de sus enemigos, formaron unas fortalezas que les sirvieron también para protegerse de las inundaciones, se presume que sirvió para esconderse de los españoles y es aquí que se asentaron y formaron dos trincheras con túneles, terraplenes y muros de piedras; como esta parte de la fortaleza estaba mirando hacia el punto de confluencias de los ríos Madre de Dios y Beni, es de suponer que la necesidad defensiva efectiva en esta parte de la fortaleza era más importante que en el lado noroeste de las cercanías de los curiches negros y rellenos de barro. Actualmente la comunidad está asentada sobre dos anillos arqueológicos que por el pasar del tiempo, los cambios climáticos, la deforestación y el poco cuidado se están deteriorando. Actualmente esta población abastece a la ciudad de Riberalta con verduras frescas durante todo el año. Por ende la comunidad ha sido declarada turística debido a sus ruinas arqueológicas que se encontraron y todavía se conservan para agrado y distracción de propios y turistas.

En la actualidad la comunidad de Las Piedras es una comunidad campesina que cuenta con 250 familias, con un total de 1.800 habitantes. Está ubicada en el Municipio de Puerto Gonzalo Moreno, Primera Sección, Provincia Madre de Dios del Departamento de Pando. Oriente de la Amazonía de la República de Bolivia.

Limita al Norte con la comunidad de Lago Victoria, al Este y Sur con la Provincia Vaca Diez y el río Beni, al Oeste con la comunidad de Puerto Gonzalo Moreno.

## 2.1.- DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

De acuerdo a la información obtenida a través del diagnóstico realizado, se realizaron los siguientes cuadros, en los que se identifican todos los prestadores de servicios con los que cuenta la comunidad de Las Piedras.

En la actualidad la comunidad de Las Piedras cuenta con cinco (5) prestadores de bar karaoke, dos (2) de alojamiento, cuatro (4) de restaurantes, veintitrés (23) vivanderas y ciento cincuenta (150) prestadores de transporte afiliados de los cuales solo están en función de trabajo sesenta y cinco (65) Moto taxistas

### 2.1.1.- Prestadores de Servicios de Hospedajes

**CUADRO N° 1**

#### **Prestadores de Servicios de Hospedajes**

Nº	Nombre del Establecimiento	Capacidad de Atención	Tipo de Servicio	Propietario	Ubicación	Referencia
1	Mojica	6 cuarto 12 Cama	Alojamiento	Demetrio Mojica	Av. Gonzalo moreno	CL.74728626
2	familia Rivas Monjes	2 cuarto 1 matrimonial 1 compartido	Alojamiento	Jaime Rivas	Av. El Estudiantes	CL.73996724

**Fuente.** Elaboración Propia.

## 2.1.2.- Prestadores de Servicios de Restaurantes

### CUADRO Nº 2

#### Prestadores de Servicios de Restaurantes

Nº	Nombre del Establecimiento	Capacidad de Atención	Tipo de Servicio	Propietario	Ubicación	Referencia
1	Shirley	10 mesas 24 sillas	Coca cola Refresco natural Comida criollas	Shirley Barba Rossel	Al frente del Estadio Guillermo Sengokú	CL. 74401280
2	Belén	4 mesas 16 sillas	Refresco natural Todo tipo de comida	Miriam Dumay	Av. Puerto Las Piedras	CL
3	Doña Betty	2 mesas 8 sillas	Todo tipo de comida Refresco natural Empanadas	Beatriz	Av. Puerto Las Piedras	
4	Familia Chávez	4 mesas 8 sillas	Todo tipo de comida Coca cola Refresco natural	Iracema Aparicio	Av. El Estudiante	

Fuente: Elaboración Propia.

### 2.1.3.- Prestadores de servicios Bar Karaoke

CUADRO N° 3

#### Prestadores de servicios Bar Karaoke

Nº	Nombre del Establecimiento	Capacidad de Atención	Tipo de Servicio	Propietario	Ubicación	Referencia
1	Sabor Pandino	30 mesas 70 sillas	Cerveza Comidas coca cola	Manfred Cartagena Mazarro	Av. El estudiante	CL. 67285457
2	Los Hermanos	2 mesas 8 sillas	Coca cola Triny	Catalina Sánchez	Av. la rampla	
3	El Motacusal	8 mesas 32 sillas	Cerveza Coca cola Triny	Loedy Espinoza	Av. La Rampla	CL. 73990318
4	Los Hermanos zezé	4 mesas 16 sillas	Coca cola Triny cerveza	Carlos Méndez	Av. el Estudiante	CL. 73955145
5	Méndez	<b>5 mesas</b> <b>20 sillas</b>	Coca cola Triny cerveza	Eduardo Mendez	Av.Lago Victoria	

Fuente: Elaboración Propia

### 2.1.4.-Prestadores de Servicios de Transporte

CUADRO 4

#### Prestadores de Servicios de Transporte

Nº	Nombre del Establecimiento	Capacidad de Atención	Tipo de Servicio	Ubicación	Referencia
1	Moto taxi 11 de Octubre	1 pasajero	Transporte	Puerto las Piedras	CL. 74703890

Fuente. Elaboración Propia

## 2.1.5.- Vivanderas

## CUADRO5

## Vivanderas

Nº	Nombre del Establecimiento	Capacidad de Atención	Tipo de Servicio	Propietario	Ubicación
1	Selena Rojas	1 mesa grande 8 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Selena Rojas	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
2	Yina Paredes	1 mesa grande 6 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Yina Paredes	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
3	Benita kanashiro	2 mesas pequeñas 6 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Benita kanashiro	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
4	Yolanda Chao	1 mesa 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Yolanda Chao	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
5	Rosmery Parady	1 mesa grande 5 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Rosmery Parady	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
6	Alina Telleria	1 mesa 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Alina Telleria	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
7	Deisy Alcoba	1 mesa 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Deisy Alcoba	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
8	Fátima Justiniano	2 mesas 8 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Fátima Justiniano	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
9	Dayana Vargas	1 mesa 3 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Dayana Vargas	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú

10	Carmen Rosa Barba	4 mesas 16 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Carmen Rosa Barba	Al frente del EstadiumGuillerm o Sengokú
11	Jimena Méndez	1 mesa 3 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Jimena Méndez	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
12	Mirian Dumay	1 mesa grandes 6 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Mirian Dumay	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
13	Dominga Barba	1 mesa 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Dominga Barba	Al frente del estadio Guillermo Sengoku
14	Margarita Sengokú	1 mesa 3 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Margarita Sengokú	al frente del Estadium Guillermo Sengokú
15	Cleider Padilla	3 mesas 7 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Cleider Padilla	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
16	Yuliza Otha	1 mesa grande 8 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Yuliza Otha	Al frente del estadium Guillermo Sengokú
17	Clemencia Chuqui	2 mesas 5 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Clemencia Chuqui	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
18	María Esther Cartagena	2 mesas 6 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	María Esther Cartagena	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
19	Damiana Villarroel	2 mesas 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Damiana Villarroel	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú
20	Itsel Sengokú	1 mesa 2 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Itsel Sengokú	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú

21	Lucia Villarroel	2 mesas 4 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Lucia Villarroel	Al frente del estadio Guillermo sengoku
22	Semida Palomequi	2 mesas 6 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Semida Palomequi	al frente del Estadium Guillermo Sengokú
23	Paola Parady	2 mesas 3 sillas	Todo tipo de comida Refresco Natural Como. Asai, toronja, naranja, copuazu. Y otros	Paola Parady	Al frente del Estadium Guillermo Sengokú

**Fuente:** Elaboración Propia con datos de la zona.

## 2.2.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Mediante la encuesta realizada a 48 de 97 prestadores de servicio se ha identificado la dificultad existente en la prestación de servicios. A los prestadores de servicios de hospedajes, restaurantes, bar karaoke, vivanderas y transportistas, se capacitara en técnicas de servicios y atención del cliente para brindar un buen servicio con calidad y calidez.

### 3.1.- ATRACTIVOS TURÍSTICOS:

Son todos los elementos naturales, técnicos o culturales que por sus características se convierten en puntos o instrumentos de visitación o atracción turística.

Comprenden los sitios tanto naturales como los factores de vida y actividad humana existentes en determinado lugar o región, los cuales constituyen el principal motivo para que el turista los visite.

Diccionario General de Turismo. Editorial Diana. México. 1977 (PAG. 39)

### **3.2.- IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE:**

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas, tan poderosas como los pueden ser los descuentos, la publicidad o la venta personal.

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá.

Se han observado e identificado que los clientes en la actualidad son más sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, debido a la mayor competencia que existen en los mercados y la diversidad de estrategias que utilizan para satisfacer a sus clientes, sensibilizándose por ello de buscar la mejor opción en tiempo, dinero y servicio.

### **3.3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

Las características del servicio pueden ser varias, como las que a continuación se describen:

**3.3.1- Disponibilidad:** El grado con que un servicio está disponible, siempre que los clientes necesitan.

**3.3.2.- Accesibilidad:** El grado con que los clientes en general consiguen contactar al proveedor en el período en que está disponible.

**3.3.3.- Cortesía.** El grado con que el prestador del servicio demuestra un comportamiento cortés y profesional.

**3.3.4.- Agilidad.** El grado con que una unidad de atención rápidamente satisface la solicitud de los clientes.

**3.3.5.- Confianza.** El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.

**3.3.6.- Competencia.** El grado con que el prestador del servicio demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar el servicio.

**3.3.7.- Comunicación.** El grado con que el personal se comunica con sus clientes,

(Kotler, 2006) técnica de atención al clientes.

#### **3.4.- ¿QUÉ ES UN SERVICIO TURÍSTICOS?**

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteados por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

Este va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedajes, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos, como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor.

Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores.

El término servicios turísticos siendo éste un elemento esencial en dichas definiciones, por lo tanto, de acuerdo a la definición de Manuel Gurría Di-Bella un servicio turístico es “una combinación de bienes y servicios formada por las Instalaciones y el equipo de producción que satisfagan las necesidades del turista en los desplazamientos y estancias en el destino turístico”

Sin embargo, para el estudio de los servicios turísticos Francisco de la Torre, presenta una clasificación: 1) generales y 2) específicos. Los primeros son “los servicios que, en forma gratuita, se ofrecen al turista por el simple hecho de serlo y los proporcionan tanto el sector público como el privado y en algunos casos, en forma conjunta”, con la primera clasificación el autor se refiere a las prestaciones que ofrece la superestructura turística conformada por los organismos públicos y privados encargados de regular las actividades turísticas; con la segunda clasificación comprende aquellos “que se prestan con el fin de percibir una remuneración económica”.

(Manuel Gurría Di-Bella 2002. *México*) servicio turístico

### **3.5.-LA IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS.**

Se enfoca principalmente en la economía del país, gracias a los atractivos que poseemos.

La empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines del hombre.

El conjunto de empresas que conforman la Industria Turística responde a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una de ellas. La importancia que tienen las empresas prestatarias de servicios turísticos se debe a la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista.

Francisco de la Torre 1989 La importancia del servicio de turismo

### **3.6.-CALIDAD DE SERVICIO.**

La calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar su resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, depende mucho de las personas y su interrelación. Todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo es una aproximación para conceptuar la calidad del servicio, y siguiendo a autores, se pueden distinguir dos dimensiones básicas a la hora de hablar de calidad de servicio, estas son: calidad técnica y calidad funcional

Gronroos (1994) calidad de servicios

### **3.7. CALIDAD DE LOS PRODUCTOS YSERVICIOS TURÍSTICOS.**

Se define como el grado de probabilidad del resultado de la producción del viaje que se mide habitualmente entre la expectativa que manifiesta el turista y el grado de satisfacción de los productos y servicios turísticos.

La calidad se suele relacionar con la categoría de los establecimientos y a veces con el precio. Pero lo más importante del análisis de la calidad es la que ofrece cada producto independientemente de la categoría del producto es decir cada producto tiene su calidad.

### **3.8.-.TIPOS DE SERVICIOS**

**3.8.1.-** Alojamientos

**3.8.2.-** Atracciones

**3.8.3.-** Complementarios

**3.8.4.-** Restaurantes

**3.8.5.-** Transportes

**3.8.6.-** Agencias de viajes

(Manuel Gurría Di-Bella 2002. *México*) tipo servicio turístico

### **3. 9.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente es aquel juicio comparativo que hace una persona a partir del desempeño que obtiene de un producto o servicio, en relación con las expectativas que tenía del mismo. Si el servicio, en este caso el producto turístico que se ofrece en un destino cumple o sobrepasa la expectativa de los turistas, este quedará muy satisfecho o encantado, pero si ocurre el caso contrario en el que los resultados fueron negativos, los clientes quedarán insatisfechos.

La satisfacción del cliente, se da cuando los servicios que se ofrecen son de calidad. La calidad es un fenómeno complejo, multidimensional, en el cual se pueden distinguir varios atributos o aspectos que la pueden determinar.

AdibKafati K (Año 2009). Calidad total en el servicio al cliente.

<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.h>

### **3.10.- LOS PRESTADORES DE SERVICIOS:**

La Ley 2074 enumera claramente quienes están considerados como prestadores de servicios”, en los que incorpora a las personas naturales y jurídicas involucradas.

### **3.11.- PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS**

#### **3.11.1.- Hotelería:**

La hotelería es la rama del turismo que presta el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades.

LA Ley 2074 en el Artículo 4º.- Indica que los establecimientos de hospedajes turísticos en Bolivia se clasifican en:

#### **3.11.2.- Hoteles:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedajes en unidades habitacionales. La construcción deberá constituir un todo homogéneo con escalera y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo (20) habitaciones, contar con el servicio sanitario privado y/o común según su categoría y disponer de los servicios de alimentos y bebidas según su categoría. La infraestructura, mobiliario, el equipamiento y los servicios deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondientes.

#### **3.11.3.- Apart Hoteles:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en departamentos, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo de diez departamentos o apartamentos, contar con el servicio sanitario privado, cocina (kitchenette) debidamente equipada en la totalidad de las unidades habitacionales, además de disponer de los servicios de alimentos y bebida según su categoría. La infraestructura, el mobiliario el equipamiento y los servicios, deben estar acorde a su categoría y cumplir con la exigencia y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

#### **3.11.4.- Hoteles Suites:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de alojamiento en suites. La construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo de 20 unidades habitacionales, disponer del servicio sanitario privado en cada una de ellas, proveer los servicios de alimentos y bebidas según su categoría. La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento y los servicios deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

#### **3.11.5.- Hoteles o Residenciales**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedajes en unidades habitacionales, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo de 10 habitaciones, contar con el servicio sanitario privado y/o común según su categoría, disponer de restaurantes o cafetería para brindar el servicio de desayuno. La infraestructura, mobiliario, el

equipamiento y el servicio, deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisito mínimo del módulo correspondiente.

#### **3.11.6.- Casa de Huéspedes:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo de seis (6) habitaciones, contar con el servicio sanitario privado y/o común según su categoría. Disponer de restaurante o cafetería para brindar el servicio de desayuno. La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento y los servicios, deben estar acordes a su categoría, constituyéndose en un ambiente familiar y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

#### **3.11.7.- Alojamientos:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, la construcción deberá constituir un todo homogéneo con escaleras y/o ascensores exclusivos.

Tener un mínimo de diez (10) habitaciones, contar con el servicio sanitario común, de acuerdo a un número determinado de habitaciones.

La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento y los servicios, deberán estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

#### **3.11.8.- Complejos Turísticos:**

Son aquellos establecimientos que prestan en forma permanente el servicio de hospedaje en unidades habitacionales, con escaleras y/o ascensores de uso exclusivo.

Tener un mínimo de veinte (20) unidades habitacionales, disponer del servicio sanitario privado en cada una de ellas, proveer los servicios de alimentos y bebidas según su categoría. Disponer de áreas para la recreación y esparcimiento de los huéspedes; respondiendo a la ubicación geográfica del establecimiento. Contar con el equipo de primeros auxilios y de salva taje necesarios, según el tipo de actividades recreacionales que ofrezca. La infraestructura, el mobiliario, el equipamiento y los servicios, deben estar acordes a su categoría y cumplir con las exigencias y requisitos mínimos del módulo correspondiente.

### **3.11.9.- Flóteles:**

Son aquellos establecimientos que prestan servicios de alojamiento ubicadas en una instalación flotante o sobre una nave acuática.

Ley 2074 Autor José Rodolfo Telle Flore año 2002) de Promoción y desarrollo de la actividad Turística

### **3.12.- ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES COMPLEMENTARIOS:**

Son aquellos establecimientos de características sencillas confortables, que brindan servicio de alojamiento en especial a deportistas o grupos unidos por un interés o actividad común, están destinados a apoyar la realización de actividades turísticas especializadas, regionales, rurales y áreas protegidas del país. Hay varias modalidades, entre ellas, se contemplan los siguientes.

#### **3.12.1.- Logues**

Son establecimientos que prestan el servicio de hospedaje de manera permanente en unidades habitacionales con o sin baños privados y brindan servicios de alimentos y bebidas. Están destinados principalmente a apoyar el turismo de naturaleza o turismo cultural especializado; su diseño es armónico con el entorno natural, recupera el uso de materiales tradicionales y diseños locales, además de ser de bajo impacto durante su operación.

#### **3.12.2.- Casas de campo**

Son haciendas u otras formas habitacionales rurales, que racionalizan algunos espacios para brindar el servicio de hospedaje en determinadas temporadas, para apoyar actividades características del turismo rural.

### **3.12.3.- Albergues:**

Son establecimientos que brindan el servicio de hospedaje de manera permanente generalmente en unidades habituales de uso común y servicios sanitarios compartidos; pueden o no brindar servicios de alimentos y bebidas. Incluyen a las habitaciones habilitadas para recibir turistas en casas particulares del país y los refugios habilitados para la práctica de actividades como la pesca deportiva.

### **3.12.4.- Áreas de Camping:**

Son espacios destinados de forma permanente a la instalación provisional de carpas, que disponen de instalaciones de uso común como por ejemplo tiendas, baños, parrillas y otros.

Ley 2074 Autor José Rodolfo Telle Flore año 2002) de Promoción y desarrollo de la actividad Turística

## **3.13.- OTRA CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE**

### **3.13.1.- Hotel.-**

Es todo establecimiento que preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas, así como entretenimiento y que reúna, además las condiciones necesarias para la categoría correspondiente.

Características principales:

- Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.
- Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas y bebidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos.

### **3.13.2.- Servicios de los hoteles por categoría**

#### **3.13.2.1.-Lujo:**

Estos hoteles tienen habitaciones con teléfono, baño privado con agua caliente día y noche, aire acondicionado, estacionamiento, peluquería, restaurantes, bares, centros nocturnos, lavandería piscina, busines center, canchas de juego. Su ubicación debe ser de preferencia en calles importantes y céntricas de la ciudad o bien retirados de esta, siempre y cuando cuente con buenas comunicaciones.

#### **3.13.2.2.-Primera:**

Esta categoría cuenta con los mismos servicios de los hoteles de lujo, excepto canchas de juego. Su ubicación no necesariamente debe ser en calles importantes.

#### **3.13.2.3.-Segunda:**

Esta categoría carece de peluquería, bar, centros nocturnos, piscina, en ocasiones las habitaciones carecen de teléfonos privados.

#### **3.13.2.4.- Tercera:**

Esta categoría proporciona exclusivamente servicio de hospedaje en habitaciones cómodas con baño privado.

#### **3.13.2.5.- Cuarta:**

Son hoteles modestos, algunas habitaciones tienen baño y en algunos casos tienen uno general para cada planta.

#### **3.13.2.6.- Hotel Residencia.-**

Es todo establecimiento hotelero que preste servicios de alojamiento, ofreciendo también servicio de desayuno, para lo cual podrá disponer de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y al igual que los hoteles tendrán un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina.

#### **3.13.2.7.- Hotel Apartamento.-**

También conocido como apart-hotel, son unidades desamobladas con cocineta integrada con todos los servicios de un hotel, excepto los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, deberán:

- Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- Se rentan generalmente por semana, quincena o mes; y,
- Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

#### **3.13.2.8.-Hostal.-**

Es hostal todo establecimiento que preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

#### **3.13.2.9.- Hostal Residencia.-**

Es hostal residencia todo establecimiento que presta servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para

cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

#### **3.13.2.10.- Pensión.-**

Es pensión todo establecimiento hotelero que preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis, aunque por lo general constan de diez habitaciones.

#### **3.13.2.11.- Hostería.-**

Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

#### **3.13.2.12.-Motel.-**

Este vocablo se deriva de motor y hotel, son estructuras horizontales con entradas y garajes independientes desde el exterior, ubicadas generalmente en carreteras debiendo estar fuera del núcleo urbano. Deben prestar servicio de cafetería las veinte y cuatro horas del día y contar con un mínimo de seis departamentos.

#### **3.13.2.13.- Cabañas.-**

Estas unidades suelen colocarse cerca de lagos, playas o bosques; son unidades semejantes a los departamentos por rentarse amueblados y con cocinetas. Su capacidad no debe ser menor a seis cabañas.

Además de esta clasificación existen alojamientos extra hoteleros los que se clasifican en:

- Complejos vacacionales
- Campamentos
- Apartamentos

Lexus edición 2011 turismo hotelería restaurantes. (511)

### **3.14.- RESTAURACIÓN:**

Son establecimientos de restauración aquellos cuya actividad principal es la de suministrar habitualmente y mediante precio alimentos y bebidas para su consumo dentro o fuera del local.

### **3.15.- LOS ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN SE DIVIDEN EN DOS TIPOS:**

#### **3.15.1.-Alimentación comercial:**

Es aquella cuya clientela no es cautiva encontrándose alternativas a su disposición. Éstas se dividen a su vez en:

##### **3.15.1.1.-Tradicional:**

Relacionadas con las tradiciones y costumbres gastronómicas de la zona marisquerías, pulperías, parrilladas, arrocerías, jamonerías, bares de tapas, cervecerías, sidrerías.

##### **3.15.1.2.- Neo Alimentación:**

Establecimientos de restauración que responden a innovaciones culinarias (cocina de autor) y medios de gestión novedosos.

#### **3.15.2.- Alimentación Social:**

Es aquella cuya clientela, por su condición de colectividad, es cautiva, o que en su mayoría lo acaban siendo (grandes superficies comerciales,

autopistas, estaciones de tren, de servicio, aeropuertos, los colegios). Se caracteriza porque reduce el precio a costo de disminuir la oferta. Los establecimientos principales de alimentación son:

#### **3.15.2.1.- Restaurante:**

Dispone de cocina y comedor con el fin de ofrecer comidas y/o cenas mediante precio para ser consumidas en el mismo local. Se clasifican en: 5,4, 3,2 y 1 tenedor. Aquellos que reúnen especiales características de edificación, antigüedad y localización geográfica, fijadas en las disposiciones que se establecen, podrán usarla denominación de “casas de comidas”.

#### **3.15.2.2.- Cafetería:**

Establecimiento que en una misma unidad espacial dispone de barra y servicios de mesa, careciendo de comedor, con el fin de ofrecer al público mediante precio y a cualquier hora del horario de apertura: helados, refrescos, bebidas en general, tapas frías o calientes, bocadillos y platos combinados/simples de elaboración sencilla y rápida en frío o a la plancha. Se clasifican en: 3, 2 o 1 taza.

#### **3.15.2.3.- Bar:**

Establecimiento que dispone de barra y que, careciendo de comedor, también puede disponer de servicio de mesa en la misma unidad espacial con el fin de proporcionar al público bebidas acompañadas o no de tapas y bocadillos, y como máximo de 1 plato del día.

Lexus edición 2011 turismo hotelería restaurantes. (pag.691)

### **3.16.- TRANSPORTE:**

Son compañías de transporte aquellas destinadas a trasladar o transportar viajeros de un punto a otro. Se clasifican en:

#### **3.16.1.- Transporte aéreo (líneas regulares y chárter)**

**3.16.2.- Transporte terrestre** (autocar, tren, automóviles motocicletas caballo)

**3.16.3.- Transporte acuático.** Transporte acuático: Son las empresas dedicadas a transportar turistas en ambientes marinos, lacustres y fluviales.

Este tipo de transporte es muy especializado por las condiciones propias donde se desarrolla y por las actividades que practican los turistas.

Existen empresas para transporte especializado en ríos de aguas turbulentas, para pesca deportiva continental y marina, para observación de especies silvestres (Aves, Mamíferos, reptiles y anfibios) y empresas de transporte de largas distancias como son los cruceros.

(Fernando Bermúdez Acuña 2002) Calidad de servicio de transporte.  
Lexus edición 2011 turismo hotelería restaurantes y transporte (pag.225)

### **3.17.- AGENCIAS DE VIAJES:**

Las empresas distribuidoras de bienes y servicios turísticos son aquellas que, en posesión de un título o licencia, ejercen actividades de intermediación turística.

#### **3.17.1.- Las agencias se clasifican en 3 grupos**

**3.17.1.1.- Mayoristas:** Proyectan, elaboran y organizan toda clase de servicios y paquetes turísticos para venderlos a otras agencias, no pudiendo ofrecer ni vender sus servicios directamente al público.

**3.17.1.2.- Minoristas:** Comercializan los productos elaborados por las mayoristas o los suyos propios directamente al consumidor, no pudiendo en ningún caso ofrecer sus productos a otras agencias.

**3.17.1.3.- Mayoristas-minoristas:** Son empresas que, disponiendo de las dos licencias, pueden elaborar y vender paquetes turísticos a otras empresas y al público en general dependiendo de la reglamentación del país.

**3.17.1.4.- Agencias operadoras:**

Aquella que proyecta, elabora, diseña, organiza y opera sus productos y servicios dentro del territorio nacional, para ser ofrecidos y vendidos a través de las agencias mayoristas y minoristas, pudiendo también ofrecerlos y venderlos directamente al turista.

**3.18.- Las agencias de viajes también se pueden clasificar en emisoras y receptoras.**

**3.18.1.- Emisoras:** Las que envían viajeros a otros lugares,

**3.18.2.- Receptoras:** Las que reciben y acogen a los turistas procedentes del exterior.

Emisoras-receptoras: realizan ambas funciones.

Hay otras y muchas empresas relacionadas con el turismo directa o indirectamente como las de ocio (cines, discotecas, espectáculos), empresas de equipamiento de hostelería, lavanderías, artículos de viaje, publicaciones especializadas,

Sin embargo el Instituto Costarricense de Turismo clasifica las agencias de viajes de la siguiente manera:

**3.19.-Agencias de turismo receptivo:** Son las agencias que organizan y manejan los viajes o proporcionan ciertos servicios aislados a turistas extranjeros.

La operación casi siempre se hace por solicitud de agencias mayoristas del extranjero.

**3.20.- Agencias de turismo emisor:** Son aquellas agencias que venden tanto servicios aislados como viajes organizados, a turistas nacionales o extranjeros que residen en el país, los cuales van a salir del país.

**3.21.-Agencias mayoristas:** Operan como una organización más especializada y canalizan la venta de sus productos mediante las agencias receptoras o minoristas.

**3.22.-Agencias operadoras de turismo:** Empresa caracterizada por operar aquellos viajes todo incluido.

#### **4.1.- CUERPO CENTRAL DE LA PROPUESTA.**

Dentro de los inicios del proyecto, se ha realizado el diagnóstico acerca de los prestadores de servicios existentes en la Comunidad, habiéndose proporcionado toda la información pertinente relacionada al proyecto que consiste en un programa de prestación de servicios turísticos de la Comunidad Las piedras.

Habiendo identificado mediante una encuesta las necesidades reales de los prestadores de servicios en relación a las temáticas para ser consideradas para el programa de capacitación a los prestadores de servicios turístico, tomando en cuenta que tienen un índice bajo de conocimientos en la prestación de servicios turísticos.

La propuesta de las Temáticas o contenidos del programa de capacitación a prestadores de servicios turísticos, se desarrolló en función a las necesidades reales que tienen los prestadores de servicios, direccionado sus conocimientos a una prestación de servicios de calidad respondiendo a la exigente demanda turística.

#### **4.2.-PRINCIPIOS RESPALDATORIOS.**

Los potenciales participantes en la propuesta de capacitación son las personas que actualmente prestan servicios turísticos en diferentes empresas relacionadas con la actividad turística, como se detalla en los cuadros siguientes:

**CUADRO Nº 6**  
**POTENCIALES PARTICIPANTES**

<b>Nº</b>	<b>Tipo de Servicio</b>	<b>Nombre Empresa</b>	<b>Nº Participantes</b>
Bares Karaoques			<b>10</b>
1		Sabor Pandino	2
2		Los Hermanos	2
3		El Motacusal	2
4		Carlitos	2
5		Méndez	2
Hospedajes			8
1		Mojica	4
2		Familia Ribas Monjes	4
Restaurantes			16
1		Shirley	4
2		Belén	4
3		Beatriz	4
4		Familia Chávez	4
Vivanderas			23
Transportistas			40
Total General			97

El presente proyecto cubrirá una población de aproximadamente 97 prestadores de servicios, en un proceso de capacitación diferenciado en cuanto las áreas respectivas, tales como en el área de Bar Karaoke que contara con 10 participantes, en el área de Hospedaje con 8 personas, en el área de Restaurantes con 16, en el área de Vivanderas con 23 personas y en el área de transporte se cuentan con 65 personas, siendo un total de 97 personas a ser capacitados en el presente proyecto.

El proyecto es participativo, considera las diferentes áreas en cuanto a los prestadores de servicios turísticos desarrollando de esta manera mayores oportunidades a los pobladores de la comunidad y potenciar el entorno turístico.

### **4.3.-PROPUESTA CENTRAL DE PROYECTO**

La comunidad de Las Piedras es una región basta en potencialidades turísticas, las mismas que pueden ser desarrolladas de manera más eficiente una vez puesta en marcha el presente proyecto. Proyecto de capacitación que prioriza cubrir las demandas y las falencias en cuanto a la prestación de servicios turísticos.

Están inmersos en el proyecto personal profesional capacitado en las diferentes áreas, personal capacitado en cuanto a asesoramiento técnico y organizativo así como personal de apoyo.

Reforzando la línea de capacitación a los beneficiarios directos del proyecto son todos los prestadores de servicio turísticos cuya responsabilidad es viabilizar el cumplimiento del objetivo previsto, en cuanto los beneficiarios indirectos son toda la población en su totalidad, este sector tienen la responsabilidad de demostrar la cara social del proyecto cuyo perfil repercutirá en el desarrollo Global del mismo.

En busca de consolidar este objetivo, a todo este grupo social es importante anexas un programa masivo de capacitación por ser esta área no menos importante que las demás.

El presente proyecto tendrá una duración de ejecución de 6 meses, siendo este proyecto a mediano plazo, con las perspectivas de su propio crecimiento dependiendo este de los resultados que se den.

### **4.3.1.- PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS:**

#### **4.3.1.1.-CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN**

##### **4.3.1.1.1.- Área hospedaje**

**Objetivo:** Capacitar a los participantes en la atención a turistas en los unidades de hospedaje, desde la recepción hasta el abandono, garantizando la calidad y calidez durante su estadía.

##### **Módulo 1. Recepción**

**Objetivo:** Dar a conocer las técnicas de recepción para una buena administración de un hospedaje.

- funciones del recepcionista
- Manejo de correspondencia
- características generales de la recepción
- Parámetros referenciales en cuanto a la recepción.

## CUADRO Nº 7

### ÁREA HOSPEDAJE

<b>Objetivo 1.</b> Objetivo: Dar a conocer las técnicas de recepción para una buena administración de un hospedaje.							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Funciones del recepcionista	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Manejo de correspondencia	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	características generales de la recepción	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
4	Parámetros referenciales en cuanto a la recepción.	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
				<b>8</b>	1 DÍAS		

**Fuente:** Elaboración Propia

### **Módulo 2. Relaciones Humanas**

**Objetivo:** proporcionar conocimiento en el manejo de las relaciones sociales humanístico.

- Tipos de relaciones humanas
- Características generales de las relaciones humanas
- Calidad y calidez en relaciones humanas

### CUADRO Nº 8

## ÁREA HOSPEDAJE

<b>Objetivo 2.</b> Proporcionar conocimiento en el manejo de las relaciones sociales humanístico.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas y Métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiemp / hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Tipo de relaciones humanas	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Características generales de RR. HH.	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Calidad y calidez en relaciones humanas	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
				6	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

### MODULO 3. Seguridad

**Objetivo:** Garantizar la seguridad física del usuario como el manejo del sistema estructural.

- Características generales de la seguridad ofertada
- Requisitos mínimos contemplados en la seguridad
- Seguridad física y seguridad estructural

## CUADRO Nº 9

### ÁREA HOSPEDAJE

I.- <b>Objetivo 3.</b> . Proporcionar conocimiento en el manejo de las relaciones sociales humanístico.							
Nº	Actividades	Técnicas y Métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características generales de la seguridad ofertada	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Requisitos mínimos contemplados en la seguridad	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Seguridad física y seguridad estructural	Exposición magistral y trabajo en grupos		3			
				8	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

#### MODULO 4. Higiene

**Objetivo:** Definir condiciones de salubridad en todo el manejo del hospedaje.

- Características mínimas contempladas en la higiene
- Tipos de higiene
- Higiene alimentaria
- Higiene personal

## CUADRO Nº 10

### ÁREA HOSPEDAJE

Objetivo 4. Condiciones de salubridad el todo del manejo del hospedaje.							
Nº	Actividades	Técnicas y Métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características generales de la seguridad ofertada	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Requisitos mínimos contemplados en la seguridad	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	Seguridad física y seguridad estructural	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3			
				8	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

## PROGRAMA.

### 4.3.1.1.2.- Área de Restaurantes

#### MODULO 1. Postura de Atención

**OBJETIVO:** Capacitar a los participantes en la atención a clientes en los unidades de de restaurantes, sobre la calidad de prestación de servicios desde la recepción hasta el abandono.

**Objetivo:** Se capacitara en un buen manejo del hábito de los responsables de servicios de atención al cliente.

- Características mínimas de atención
- Indumentaria adecuada
- Estilos de atención

## CUADRO Nº.11

### ÁREA DE RESTAURANTES

<b>Objetivo 1.</b> Se capacitará en un buen manejo del hábito de los responsables de servicios de atención al cliente.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas y Métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiempo / hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Características mínimas de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción práctica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Indumentaria adecuada	Exposición magistral y trabajo en grupos		3			
3	Estilos de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
				8	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

### **MODULO 2. Preparación de Alimentos**

**Objetivo:** Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con ambientación de Calidad e higiene en los alimentos y bebidas.

- Características mínimas de higiene
- Requisitos mínimos de preparación
- Decoración y presentación de alimentos y bebidas

## CUADRO Nº 12

### ÁREA DE RESTAURANTES

<b>Objetivo 2.</b> Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con ambientación de Calidad e higiene en los alimentos y bebidas.							
Nº	Actividades	Técnicas y Métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas de higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	4	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Requisitos mínimo de preparación	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	Decoración y preparación de alimentos y bebidas.	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	4			
				10	2 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

### MODULO 3. Higiene Alimentaria

**Objetivo:** Capacitar en la seguridad y el manejo de los servicios ofertados.

- Características mínimas contempladas en la higiene
- Tipos de higiene
- Higiene alimentaria
- Higiene personal

## CUADRO N° 13

## ÁREA DE RESTAURANTES

<b>Objetivo 3.</b> Capacitar en vivo seguridad el manejo de los servicios ofertado.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas y métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiemp / hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Tipos de higienes	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Higiene alimentaria	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	Higiene personal	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
				7	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

## MODULO 4. Adecuación y Usos de Vajillas

**Objetivo:** Capacitar al personal responsable de la gastronomía en el uso e higiene de las vajillas que se utiliza en la preparación de alimentos.

- Determinación de la vajilla adecuada por alimentos
- Determinación de la vajilla adecuada por bebida
- Establecimiento de las características del uso de la vajilla para cada acontecimiento

### CUADRO N° 14

#### ÁREA DE RESTAURANTES

<b>Objetivo 1.</b> Ofrecer conocimiento en atención de calidad y manejo en el área de recreación.							
Nº	Actividades	Técnicas y métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Indumentaria adecuada	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	Estilos de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
				6	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

**PROGRAMA.****4.3.1.1.3.- ÁREA DE BARES Y KARAOQUES****MODULO 1. Postura de Atención**

**Objetivo:** Ofrecer conocimiento en atención de calidad y manejo en el área de recreación.

- Características mínimas de atención
- Indumentaria adecuada
- Estilos de atención

**CUADRO Nº 15****ÁREA DE BARES Y KARAOQUES**

<b>Objetivo 1.</b> Ofrecer conocimiento en atención de calidad y manejo en el área de recreación.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas y Métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiempo / hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Características mínimas de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción práctica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Indumentaria adecuada	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Estilos de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
				6	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## MODULO 2 Atención al cliente

**Objetivo:** Capacitar al personal responsable de la atención al cliente.

- Atención al cliente
  - Características mínimas de atención
  - Requisitos mínimos de la atención
  - Calidad y calidez en la atención

### CUADRO N° 16

#### ÁREA DE BARES Y KARAOKES

<b>Objetivo 1.</b> Ofrecer conocimiento en atención de calidad y manejo en el área de recreación.							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Indumentaria adecuada	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Estilos de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
				6	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## MODULO 3Elaboración de bebidas

**Objetivo:** Capacitar al personal responsable del servicio en licorería.

- Uso y aplicación de las bebidas base
- Tipos de bebida
- Elaboración de las diferentes bebidas a ser ofertadas

### CUADRO N ° 17

#### ÁREA DE BARES Y KARAOQUES

<b>Objetivo 3</b> Capacitar al personal responsable del servicio en licorería							
Nº	Actividades	Técnicas y Métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Uso y aplicación de las bebidas base	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Tipos de bebidas	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Elaboración de las diferentes bebidas a ser ofertadas	Exposición magistral y trabajo en grupos		3			
				8	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

- **MÓDULO 4 Seguridad**

**Objetivo:** Garantizar la seguridad física del usuario como el manejo del sistema estructural

- Características generales de la seguridad ofertada
- Requisitos mínimos contemplados en la seguridad
- Seguridad física y seguridad estructural

### CUADRO N° 18

#### ÁREA DE BARES Y KARAOQUES

<b>Objetivo 4.</b> Garantizar la seguridad física del usuario como el manejo del sistema estructural							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características generales de la seguridad ofertada	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuno Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Requisitos mínimos contemplados en la seguridad	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
3	Seguridad física y seguridad estructural	Exposición magistral y trabajo en grupos		2			
				7	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## PROGRAMA.

### 4.3.1.1.4.-ÁREA DE VIVANDERAS

- **MODULO 1.Preparación de alimentos**

**Objetivo:** Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con ambientación de Calidad e higiene en los alimentos y bebidas

- Características mínimas de higiene
- Requisitos mínimos de preparación
- Decoración y presentación de alimentos y bebidas

### CUADRO N° 19

#### ÁREA DE VIVANDERAS

<b>Objetivo 1.</b> Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con ambientación de Calidad e higiene en los alimentos y bebidas							
Nº	Actividades	Técnicas y métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas de higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Requisitos mínimos de preparación	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Decoración y presentación de alimentos y bebidas	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
				8	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## MODULO 2 Adecuación y uso de vajillas

### Objetivo:

Capacitar al personal responsable de la gastronomía en el uso e higiene de las vajillas que se utiliza en la preparación de alimentos.

- Determinación de la vajilla adecuada por alimentos
- Determinación de la vajilla adecuada por bebida
- Establecimiento de las características del uso de la vajilla para cada acontecimiento

### CUADRO Nº 20

#### ÁREA DE VIVANDERAS

<b>Objetivo 2.</b> Capacitar al personal responsable de la gastronomía en el uso e higiene de las vajillas que se utiliza en la preparación de alimentos.							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Determinación de la vajilla adecuada por alimentos	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computador portátil. Papelógrafo Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Determinación de la vajilla adecuada por bebida	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Establecimiento de las características del uso de la vajilla para cada acontecimiento	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	4			
				10	2 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

### MÓDULO 3. Cuidado del medio ambiente

Objetivo:

Capacitar en materia de interpretación ambiental a los prestadores de servicios con la finalidad de ofrecer servicios competitivos donde además de satisfacer los intereses de los visitantes se promueva un conocimiento acerca del medio ambiente, se propicie la reflexión de la importancia del mismo y se fomenten actitudes positivas orientadas a contribuir en su conservación

- Adecuación del espacio para la basura
- Adecuación de los espacios de venta de alimentos
- Uso y aplicación de medios que garanticen la calidad del servicio

CUADRO Nº 21

#### ÁREA DE VIVANDERAS

<b>Objetivo 3.</b> Capacitar en materia de interpretación ambiental a los prestadores de servicios con la finalidad de ofrecer servicios competitivos donde además de satisfacer los intereses de los visitantes se promueva un conocimiento acerca del medio ambiente, se propicie la reflexión de la importancia del mismo y se fomenten actitudes positivas orientadas a contribuir en su conservación							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Adecuación del espacio para la basura	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Adecuación de los espacios de venta de alimentos	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Uso y aplicación de medios que garanticen la calidad del servicio	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	4			
				10	2 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

## MODULO 4 Higiene

Objetivo: Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con calidad e higiene en los alimentos y bebidas.

- Características mínimas contempladas en la higiene
- Tipos de higiene
- Higiene alimentaria
- Higiene personal

### CUADRO Nº 22

#### ÁREA DE VIVANDERAS

<b>Objetivo 4.</b> Ofrecer las herramientas necesarias para dar servicio de alimentación sana al turista, con calidad e higiene en los alimentos y bebidas.							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp/ Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas contempladas en la higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	2	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Tipos de higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	2			
3	Higiene personal	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
				7	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

## MODULO 5. Postura de atención

**Objetivo:** Se capacitará en un buen manejo del hábito de los responsables de servicios de atención al cliente.

- Características mínimas
- Indumentaria adecuada
- Estilos de atención

### CUADRO Nº 23

#### ÁREA DE VIVANDERAS

<b>Objetivo 5.</b> Se capacitará en un buen manejo del hábito de los responsables de servicios de atención al cliente.							
Nº	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Características mínimas de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Indumentaria adecuada	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Estilos de atención	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	2			
				8	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## **PROGRAMA.**

### **4.3.1.1.5.-ÁREA DE TRANSPORTE**

#### **Objetivo:**

Dar a conocer normas de funcionamiento del servicio de taxi

#### **MÓDULO 1.Guía turística**

#### **Objetivo:**

Capacitar al servicio de transporte en especialidad de guías turísticos, históricos, arqueológicos, trayectos y recreativos.

- Conocimiento de los lugares turísticos
- Conocimiento de los prestadores de servicio
- Opciones de paseos tanto diurnos como nocturnos

## CUADRO N° 24

### ÁREA DE TRANSPORTE

<b>Objetivo 1.</b> Capacitar al servicio de transporte en especialidad de guías turísticos, históricos, arqueológicos, trayectos y recreativos.							
N°	Actividades	Técnicas Y Métodos	Resultados	Tiemp / Hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Conocimiento de los lugares turísticos	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Conocimiento de los prestadores de servicio	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Opciones de paseos tanto diurnos como nocturnos	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación de los beneficiarios de lo aprendido	2			
				8	1 DÍA		

Fuente: Elaboración Propia

### MÓDULO 2. Relaciones humanas

**Objetivo:** proporcionar conocimiento en el manejo de las relaciones sociales de calidad.

- Tipos de relaciones humanas
- Características generales de las relaciones humanas
- Calidad y calidez en relaciones humana

## CUADRO Nº 25

### ÁREA DE TRANSPORTE

<b>Objetivo 2.</b> proporcionar conocimiento en el manejo de las relaciones sociales de calidad.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas Y Métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiemp / Hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Tipos de relaciones humanas	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computador a portátil. Papelógrafos Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Características generales de las relaciones humanas	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3			
3	Calidad y calidez en relaciones humana	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	4			
				<b>10</b>	2 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

### **MODULO 3 Seguridad**

**Objetivo:** Capacitar a los prestadores de servicios de transporte en calidad, salubridad, reglas de viabilidad y comunicación.

- Acondicionamiento de los medios de transporte
- Conocimiento de las normas y reglas de transporte y viabilidad
- Uso y aplicación de medios que garanticen la calidad del servicio
- Uso y manejo preventivo de un botiquín de primeros auxilios

## CUADRO N° 26

### ÁREA DE TRANSPORTE

<b>PARA EL OBJETIVO 3.</b> Capacitar a los prestadores de servicios de transporte en calidad, salubridad, reglas de viabilidad y comunicación.							
Nº	Actividades	Técnicas y métodos	Resultados	Tiemp / hrs.	Alimentación	Materiales	Responsables
1	Acondicionamiento de los medios de transporte	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción práctica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	4	Desayuna Almuerzo Sena.	Data Show. Computadora portátil. Papelógrafos, Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Conocimiento de las normas y reglas de transporte y viabilidad	Exposición magistral y trabajo en grupos		4			
3	Uso y aplicación de medios que garanticen la calidad del servicio	Exposición magistral y trabajo en grupos		4			
4	Uso y manejo preventivo de un botiquín de primeros auxilios	Exposición magistral y trabajo en grupos		4			
				<b>16</b>	2 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

#### **MÓDULO 4. Higiene**

**Objetivo:** Contemplara una capacitación en higiene personal, unidad de transporte e indumentaria de seguridad.

- Características mínimas contempladas en la higiene
- Tipos de higiene
- Higiene unidad de transporte
- Higiene personal

## CUADRO N° 27

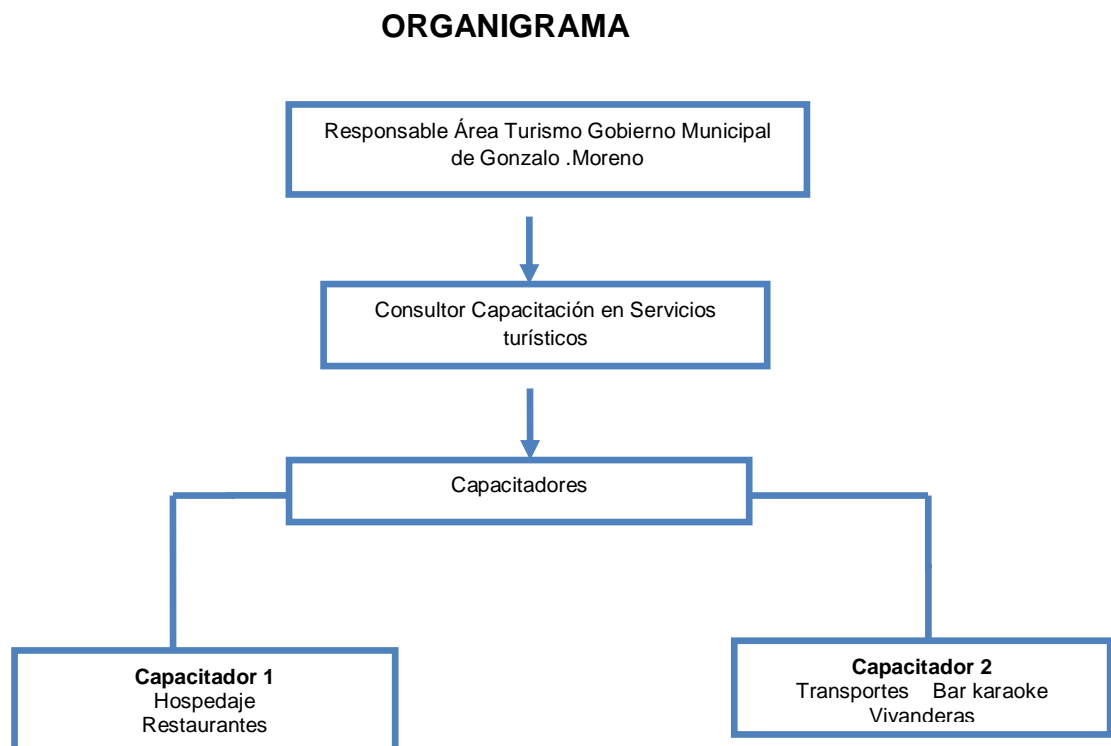
## ÁREA DE TRANSPORTE

<b>Objetivo 4.</b> Contemplara una capacitación en higiene personal, unidad de transporte e indumentaria de seguridad.							
<b>Nº</b>	<b>Actividades</b>	<b>Técnicas Y Métodos</b>	<b>Resultados</b>	<b>Tiemp / Hrs.</b>	<b>Alimentación</b>	<b>Materiales</b>	<b>Responsables</b>
1	Características mínimas contempladas en la higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	3	Desayuna Almuerzo Refrigerio	Data Show. Computador a portátil. Papelógrafos ,Marcadores. Cuadernos. Bolígrafos. Papel bond carta. Masquin. Folders. Cartulina.	Lic. En Turismo. Área Turismo de Gonzalo Moreno. Consultoría. Capacitadores.
2	Tipos de higiene	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	1			
3	Higiene unidad de transporte	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
4	Higiene personal	Exposición magistral y trabajo en grupos	Descripción practica y autoevaluación a los beneficiarios de lo aprendido	2			
				8	1 DÍA		

**Fuente:** Elaboración Propia

## 5.-ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

El presente organigrama ilustra de manera clara la estructura orgánica del proyecto y todo el equipo multidisciplinario que será necesario para la realización del presente proyecto donde cada uno de los participantes cumplirá un rol específico de acuerdo a los requerimientos y un cronograma de capacitación



La presencia y el accionar de cada uno de los involucrados es de suma importancia del proyecto debido a que la aplicabilidad del mismo es de manera sistémica donde cada uno de los participantes son un engranaje de todo el sistema.

A continuación paso a detallar el manual de funciones de cada uno de los funcionarios que están identificados en el Organigrama.

## 5.1.-MANUAL DE FUNCIONES

### a).- Responsable Área Turística.

1. Responsable directo del proyecto y de su aplicabilidad
2. Responsable de la selección tanto del coordinador así como de los capacitadores en las diferentes áreas
3. Realizar un seguimiento continuo a los contenidos a ser aplicados en los talleres de capacitación en las diferentes áreas
4. Realizar evaluaciones continuas a los procesos de capacitación para de esta manera evitar posibles errores o contradicciones.
5. Establecer un cronograma de capacitación a los diferentes prestadores de servicio de la comunidad de Puerto Gonzalo Moreno
6. Coordinarla parte logística de los procesos de capacitación en sus diferentes áreas
7. Responsable de la obtención de los recursos económicos para la aplicabilidad de los diferentes talleres de capacitación
8. Coordinar con las autoridades de la comunidad para adecuar los ambientes físicos donde se realizaran los talleres de capacitación
9. Responsable de la elaboración de los programas analíticos de las diferentes áreas a ser capacitadas.
10. Responsable de la selección y contratación de los diferentes capacitadores en las diferentes áreas.
11. Apoyar en cuanto a la infraestructura y la logística requerida para la elaboración de los talleres
12. Coordinar con las autoridades de la comunidad para la elaboración de mencionados talleres tomando en cuenta los cronogramas establecidos
13. Revisar los contenidos de los talleres de capacitación de acuerdo a las especificaciones emanadas por el investigador.

**b).- Consultor capacitador:**

1. Responsable del análisis, corrección y aplicación de los programas analíticos en sus respectivas áreas a ser capacitadas de acuerdo a lo presentado por el responsable del área de turismo y el consultor.
2. Coordinar con cada uno de los capacitadores en cuanto a los contenidos a ser aplicados en cada uno de los talleres de capacitación
3. Responsable de la realización de los procesos de evaluación tanto a los participantes así como de cada uno de los capacitadores invitados
4. Establecer los cupos, es decir la cantidad límite de participantes en cada taller de capacitación a fin de no sobrecargar los mismos.
5. Llevar una comunicación fluida y permanente tanto con el Coordinador así como con el Investigador para la realización de cada uno de los talleres.
6. Establece los tiempos de duración de cada taller de capacitación así como los espacios de refrigerio para los participantes
7. Se responsabilizara de los recursos tanto físicos como ser multimedia y equipo de sonido para la presentación de los talleres así como de los recursos económicos tales como los refrigerios, pago a los capacitadores, etc.
8. Organizar a los capacitadores en cuanto a las temáticas de los talleres de capacitación conjuntamente con el área de turismo.

**c).- Capacitadores.**

1. Elaborar su material de trabajo a ser mostrado en los diferentes talleres de acuerdo a los programas analíticos elaborados tanto por el Investigador así como por el consultor.
2. Delimitar de manera clara la metodología impartida en cada uno de los talleres

3. Establecer técnicas de evaluación para cada uno de los participantes de los talleres.
4. Elaboración y presentación, al inicio de cada taller, de su programa de contenidos así como el del taller.
5. Los contenidos vertidos juntamente con el responsable Técnico así como del Consultor.

## 6.1.- ASPECTOS ECONÓMICOS

Los beneficios que traerá el presente proyecto a la comunidad tendrán las siguientes connotaciones:

Los comunarios de Las Piedras y sus alrededores se verán favorecidos con una intensa capacitación e información destinadas a desarrollar en pleno el intercambio de servicios y experiencias con los futuros visitantes, el protagonista principal de esta fase será el prestador de servicios que contenga alta calidad humana. Consistirá en el mejoramiento de las relaciones sociales entre el ofertante

El proyecto de capacitación a los prestadores de servicios de la comunidad Las Piedras tendrá la finalidad de mejorar el nivel de vida de sus pobladores a través de la venta de servicios.

Si el resultado de todas estas proyecciones se convierten en un efecto multiplicador las familias de la población, con el fin de presentar una nueva imagen de conocimientos y saberes de la comunidad. La Manifestación de la cultura en la comunidad responderá al grado de educación y capacitación que tenga el ciudadano común ante los visitantes casuales o turistas locales, nacionales o extranjeros, que disfrutaran de la amabilidad y buena postura que tengan el lugareño. Ante la interactividad social propuesto por el proyecto, la zona tiende a un crecimiento demográfico y referencial prometedor con proyección local, nacional e internacional que permitirá el engrandecimiento y valoración de sus atractivos mediante la prestación de servicios de calidad y cualidad convirtiéndose la zona en el punto referencial de un turismo integral. Para lo cual es necesario complementar con otros proyectos como la mejora de infraestructura de Hospedaje, Restaurantes, área de recreación mejoramiento de los atractivos turísticos, difusión de los atractivos mediante medios de difusión masiva, etc.

**6.2.- INVERSIONES, COSTOS DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA  
(PRESUPUESTO)**

**CUADRO N° 28**

**CUADRO 28**

**Inversiones, costos de ejecución de la propuesta**

**(Presupuesto)**

N°	Detalle	Cantidad	Precio /U	Total Bs
	<b>Equipo De Informática</b>			
1	Equipo de computadora portátil	1	5000	5000
2	Impresora	1	600	600
3	Data show	1	100	2600
4	<b>Materiales de oficina y de capacitación</b>			
5	Papel bon tamaño carta (resma)	42	40	1680
6	Bolígrafo	500	1	500
7	Folder amarillo	500	2	1000
8	Cartulina	594	3	1782
9	Papelógrafo	594	2	1188
10	Marcadores	180	4	720
11	Cuadernos	500	3	1500
12	Masquin	10	10	100
13	<b>Personal</b>			
14	Área Turismo de Gonzalo moreno			
15	Consultoría	5000	4	20000
16	Capacitadores	2	160	8320
17	<b>Alimentación y Refrigerio</b>			
18	Desayuno	78	12	936
19	Almuerzo	2600	18	46800
20	Refrigerio	5200	10	62400
	<b>TOTAL</b>			<b>155126</b>

**Fuente:** Elaboración Propia

El costo de capacitación es Bs155.126, durante la vida del proyecto está distribuido de forma equitativamente económicamente, cada capacitación tendrá una duración de 1 mes y al mismo tiempo con sus respectivas asignaciones económicas de cada capacitación como: Material didáctico, la cancelación a profesionales encargado de llevar a cabo las capacitaciones y el refrigerio almuerzo durante la duración de los talleres de capacitación.

La ejecución del presente proyecto requiere de enlace y compromisos por parte de la entidad pública encargada de administrar los recursos económico disponibles en una población específica con el afán de velar en su desarrollo integral pensando en la conquista de mejores días insertando iniciativas altamente sostenible.

En el presente proyecto de grado **titulado PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA COMUNIDAD DE LAS PIEDRAS Y PARA APORTAR AL TURISMO**

Será una de las principales alternativas para el desarrollo turístico, ya que será financiado en un 100% por el Gobierno Municipal de Puerto Gonzalo Moreno tomando en cuenta su potencial turístico paisajístico, arqueológico y cultural. Además es competencia de los Gobiernos Municipales, promover el desarrollo productivo, ya que el turismo es considerado como una industria sin chimenea.

Aprovechando la existencia de recursos disponibles de su techo presupuestario destinado al área de la cultura y al turismo ya que vendrá a fortalecer la economía comunitaria y el perfil municipal.

### **6.3.- INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

Todo proyecto debe ser asimilado por alguna institución que sea capaz de su ejecución. Dentro de la investigación realizada se ha identificado al Municipio de Puerto Gonzalo Moreno como el ente más adecuado para apropiarse del actual proyecto, por esta razón se ve la necesidad de llevar adelante reuniones de coordinación, tanto para exponer el proyecto y que las autoridades puedan observar los beneficios del mismo así como lograr el compromiso del municipio para su ejecución y financiamiento. Involucrando al equipo técnico del área con el fin de dar seguimiento que permita la evaluación final del proyecto “programa de capacitación a prestadores de servicios Turístico de la comunidad de Las Piedras”.

La evaluación de la capacitación del presente proyecto será exploratoria porque dependerá de un análisis presencial del estado post-capacitación y sus relaciones anexa de sus capacidades de oferta en cuanto a infraestructura e implementación de lo proyectado estará evaluada por el capacitador y responsable del área de turismo del Municipio de Puerto Gonzalo Moreno.

Donde los capacitados en servicios de Hospedaje, Restaurantes, Bar karaoke, Vivanderos y Transportistas deben demostrar habilidades y destrezas en la prestación de servicio con calidad.

#### 6.4.- CRONOGRAMA PROPUESTO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

El cronograma del presente proyecto se sujetara a una calendarización de actividades que muestra el presente cuadro.

**CUADRO N° 29**

#### Cronograma propuesto de ejecución del proyecto

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reunión de coordinación	X															
Capacitación de Hospedaje		X														
Capacitación Restaurantes					X											
Capacitación Bar karaoke							X									
Capacitación Vivanderas									X							
Capacitación Transportista										X						
Evaluación													X	X		

Fuente: Elaboración propia.

## **7. CONCLUSION:**

- ✓ La comunidad de Las Piedras del gobierno autónomo municipal de Gonzalo Moreno, cuenta con un buen potencial turístico, el mismo que paulatinamente es más reconocido, a nivel departamental y nacional y ello está generando, un crecimiento de visitas turísticas.
- ✓ Los y las prestadores de servicio, no cuentan con los suficientes conocimientos teóricos y prácticos para poder brindar un mejor servicio de calidad a los turistas que visitan la comunidad de Las Piedras.
- ✓ Existe una buena predisposición por parte de los prestadores y prestadoras de servicios para incidir ante sus autoridades locales para poder financiar e implementar el presente proyecto para mejorar la calidad del servicio y el turismo local.
- ✓ Además de ello, las y los profesionales titulados de la universidad Autónoma de Pando, de la unidad académica de las piedras, de la carrera de Turismo, son una oportunidad para apoyar en la elaboración de proyectos referidos a promover y fomentar el turismo y los servicios turísticos para el municipio de Gonzalo Moreno y el departamento de Pando,

## **8.-RECOMENDACIONES.**

- Presentar a las familias destinataria o beneficiarias la propuesta del programa de formación, para que su apropiación.
- Incidir con los destinatarios del proyecto para que puedan presentar la propuesta a las autoridades locales municipales para su incorporación en el POA y su ejecución.
- Fomentar a través de la universidad y la carrera de turismo, la firma de convenios interinstitucionales con los diferentes niveles de gobiernos municipales y departamental para que los profesionales egresados de

elaboren sus proyectos finales de grado a través de los prestadores de servicios de la comunidad de las piedras,

## BIBLIOGRAFÍA

- Diccionario General de Turismo. Editorial Diana. México. 1977 (PAG. 39)
- Francisco de la Torre 1989 La importancia del servicio de turismo
- (Fernando Bermúdez Acuña 2002) Calidad de servicio de transporte
- Gronroos (1994) calidad de servicios
- Lexus edición 2011 turismo hotelería restaurantes
- Ley 2074 Autor José Rodolfo Telle Flore año 2002) de Promoción y desarrollo de la actividad Turística
- (Kotler, 2006) técnica de atención al clientes.
- (Manuel Gurría Di-Bella 2002. *México*) servicio turístico
- (Manuel Gurría Di-Bella 2002. *México*) tipo servicio turístico
- .

## DOCUMENTO ELECTRONICO

- AdibKafati K (Año 2009). Calidad total en el servicio al cliente.  
<http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.h>

**ANEXO****FOTOGRAFÍA DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA  
COMUNIDAD LAS PIEDRAS****Fotografía nº 1****Bar Karaoke zeze**

Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 2****Restauran Shirley**

Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 3****Bar karaoke Sabor Pandino**

Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 4****Bar Karaoke el Motacusal**

Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 7**

**Alojamiento Familia Rivas Monjes**



Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 8**

**Restaurantes Belén**



Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 9**

**Vivanderas**



Fuente: Com. Las Piedras

**Fotografía nº 10**

**Bar Karaoke Mendez**



Fuente: Com. Las Piedras



Vivanderas

## COMUNIDAD LAS PIEDRAS

**NOMBRE DEL PROPIETARIO:**

**NOMBRE DEL LUGAR:**

1. conoce usted los beneficios que trae el turismo

SI                      NO

2.- porque cree que los turistas no llegan hasta este lugar

R.-.....  
 .....

3.- desearía trabajar con turistas

SI                      NO

4.- Porque cree usted que no hay buenos servicios como: hospedaje, restaurantes, bar karaoke, transportes y otros.

R.....  
 .....

5.- Estaría usted de acuerdo que se capacite a todo los prestadores de servicios

SI                      NO

6.- Estaría de acuerdo ser parte de la capacitación

SI                      NO

7.- En que área cree usted que se debe capacitar

- a) Hospedaje
- b) Preparación de alimentos y bebidas
- c) Atención al cliente
- d) Todo

8.- Quien debería hacerse cargo de esta capacitación

- a) Gobierno municipal
- b) Gobierno de Parta mental
- c) Profesionales en el área
- d) Gobierno nacional

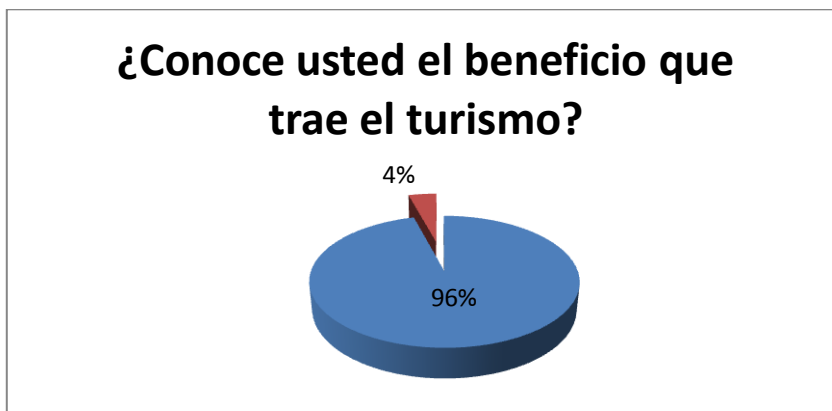
### ANEXO 3

#### RESULTADO DE ENCUESTA

#### 1.- ¿Conoce usted el beneficio que trae el turismo?

SI 46

NO 2



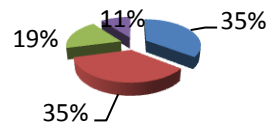
La pregunta primera 96% de los prestadores de servicios encuestado respondió sí que conocen del beneficio que trae el turismo. Y el 4% no sabe.

#### 2.- ¿Porque cree que los turistas no llegan hasta este lugar?

Falta de infraestructura	17
Falta de capacitación	17
Falta de publicidad	9
No responde	5

## ¿Porqué cree que los turistas no llegan hasta este lugar?

■ Falde de infraestructura ■ Falta de capacitación  
■ Falta de publicidad ■ No responde



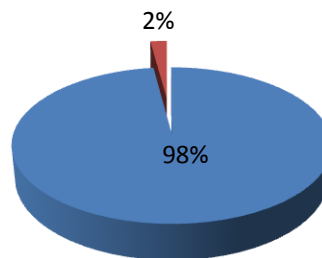
La pregunta dos el 35% dice por falta de infraestructura el 35% por falta de capacitación el 19% dice por falta de publicidad y el otro 11% no sabe

### 3.- ¿Desearía trabajar con turistas?

SI 47 NO 1

## ¿Desearía trabajar con turistas?

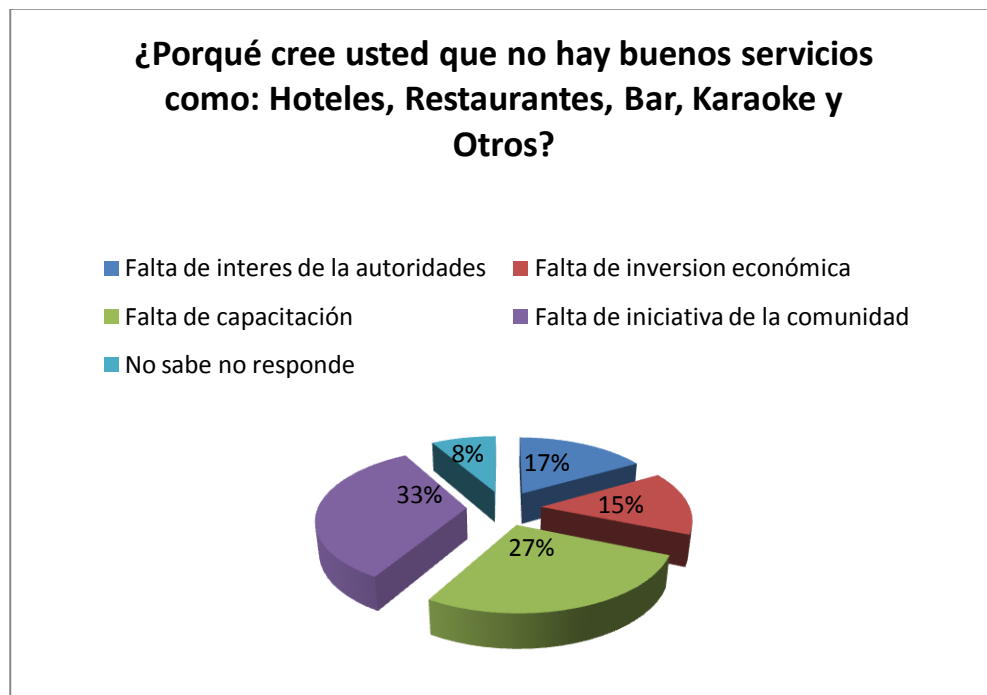
■ SI ■ NO



La pregunta tres 98% respondió los prestadores de servicio sí que le gustaría trabajar con turista y el 2% no sabe.

**4.- ¿Por qué cree usted que no hay buenos servicios como: Hoteles, restaurantes, bar-karaoke y otros?**

Falta de interés de la autoridades	8
Falta de inversión económica	7
Falta de capacitación	13
Falta de iniciativa de la comunidad	16
No sabe no responde	4



En la pregunta cuatro el 33% dicen por falta de iniciativa de la comunidad el 27% dicen por falta de capacitación el 17% por falta de interés de las autoridades el 15% por falta de inversión económico y el 8% no sabe.

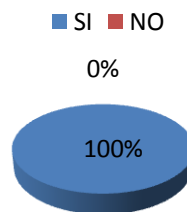
5.- ¿Estaría usted de acuerdo que se capacite a todos los prestadores de

Servicios?

SI 48

NO 0

**¿Estaría usted de acuerdo que se capacite a todos los prestadores de servicios?**



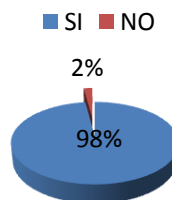
La pregunta cinco 100% de los prestadores de servicio dicen si y el otro 0% no

6.- ¿Estaría usted de acuerdo de ser parte de la capacitación?

SI 47

NO 1

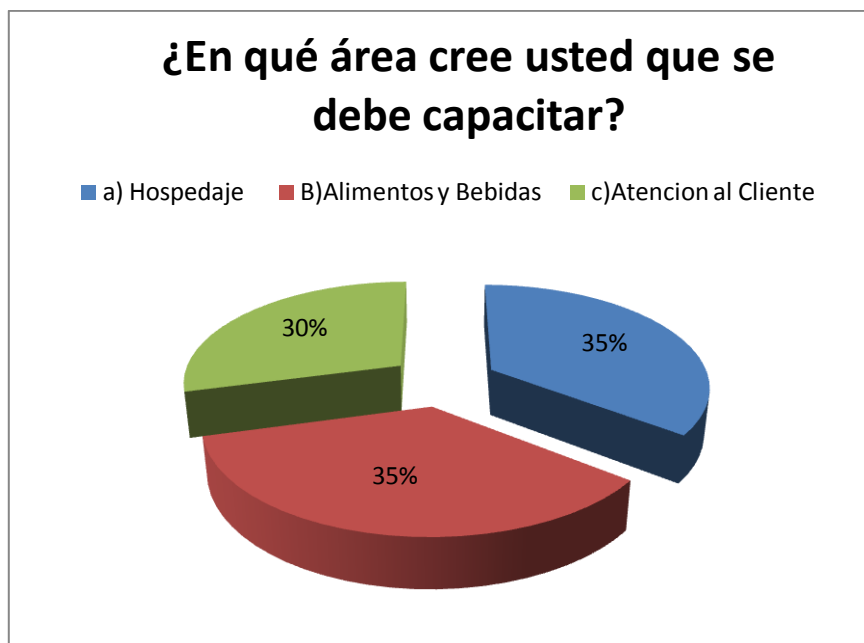
**¿Estaría usted de acuerdo de ser parte de la capacitación?**



La pregunta seis el 98% de los prestadores de servicio si estarían de acuerdo de formar parte de la capacitación, y el otro 2% no sabe.

**7.- ¿En qué área cree usted que se debe capacitar?**

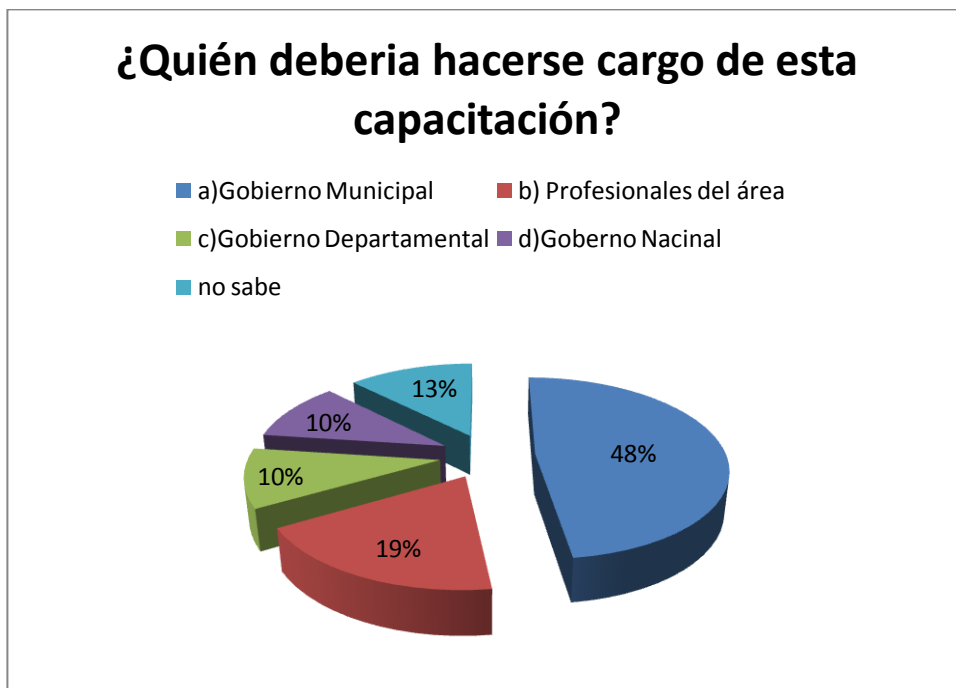
a).- Hospedaje	17
B).- Alimentos y Bebidas	17
c) .- Atención al Cliente	14



La pregunta siete 35% de los prestadores de servicio dicen que de verían capacitarse en hospedajes el otro 35% en alimentación y el otro 30% en atención al cliente.

### 8.- ¿Quién debería hacerse cargo de esta capacitación?

a).- Gobierno Municipal	23
b).- Profesionales del área	9
c).- Gobierno Departamental	5
d).- Gobierno Nacional	5
no sabe	6



En la pregunta ocho el 48% dicen que se debe hacer cargo el Gobierno Municipal el 19% los profesionales del área el 10% el Gobierno Departamental y el otro 10% el Gobierno Nacional y el 13% no sabe.