

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL SERVICIO
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL EN EL DEPARTAMENTO DEL META**

AMANDA MORENO CABEZAS

LUZ AIDE ARIAS GUTIERREZ

PAOLA YARDANY LOPEZ REYES

UNIVERSIDAD UNIMINUTO

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROYECTOS

VILLAVICENCIO

2010

**PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO
DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO RURAL EN EL DEPARTAMENTO DEL META**

ING. AGRÓNOMO, MG. D.R.L

JAIRO RINCÓN ARIZA

DIRECTOR

UNIVERSIDAD UNIMINUTO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

VILLAVICENCIO

2010

Nota de aceptación

Firma del Jurado

Firma del Jurado

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN_____	10
1. ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO _____	12
1.1 TITULO DEL PROYECTO_____	12
1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD_____	12
1.2.1 Descripción del problema_____	12
1.2.2 Definición del problema_____	14
1.2.3 Delimitación del problema_____	15
1.3 CONTEXTUALIZACION DEL PROYECTO _____	16
1.3.1 Planes que apoyan el proyecto_____	16
1.3.2 Programas que apoyan el proyecto_____	16
1.3.3 Proyectos_____	17
1.4 LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO _____	17
1.4.1 Mapa de división Política del Departamento del Meta_____	17
1.4.2 Población Objetivo_____	18
1.5 JUSTIFICACIÓN_____	19
1.5.1 Árbol de problemas_____	20
1.5.2 Matriz de marco lógico _____	21
1.6 OBJETIVOS DEL PROYECTO_____	24

1.6.1 Objetivo general_____	24
1.6.2 Objetivos específicos_____	24
2. MARCO TEÓRICO_____	25
2.1 Detalle de la Evolución histórica de la Calidad_____	25
2.2 Aportaciones destacables de expertos_____	26
3. MARCO CONCEPTUAL_____	29
4. MARCO JURÍDICO_____	33
5. MARCO GEOGRÁFICO_____	38
6. ASPECTOS METODOLÓGICOS_____	41
6.1 Tipo de investigación_____	41
6.2 Método de investigación_____	41
6.3 Fuentes de información_____	42
6.4 Técnicas de recolección de la información_____	42
6.5 Formato encuesta_____	42
6.6 Población muestral_____	42
6.7 Procesamiento y análisis de la información_____	43
6.7.1. Capacidad de camas:	43
6.7.2. Recurso humano para atención	43
6.7.3. Capacitación del recurso humano	44
6.7.4. Vinculación a asociaciones	45
6.7.5. Tipo de servicios prestados	46
6.7.6. Tipo de modalidad de turismo	47
6.7.7. Disponibilidad de servicios públicos	

6.7.8. Conocimiento y aplicación de las normas de calidad	47
6.7.9. Conservación del entorno y las tradiciones de la región	48
6.7.10. Contratación del recurso humano capacitado	49
7. PROPUESTA_____	51
7.1 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL META_____	51
7.1.1 Justificación_____	51
7.1.2 Objetivo general_____	51
7.1.3 Objetivos específicos_____	51
7.1.4 Duración y plazos de ejecución _____	52
7.1.5 7.1.5 Descripción del programa de capacitación propuesto	52
7.1.6 Matriz del programa de capacitación para el mejoramiento de la calidad del servicio	53
7.17 Presupuesto del programa de capacitación para el mejoramiento de la calidad del servicio en los alojamientos rurales del departamento del Meta._____	55
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES_____	56
BIBLIOGRAFÍA _____	58
ANEXOS _____	59

LISTA DE TABLAS

	pág.
TABLA 1. Servicios de alojamiento en Villavicencio	13
TABLA 2. Marco lógico_	21
TABLA 3. Matriz del programa de capacitación en mejoramiento de la calidad en el Servicio	53
TABLA 4. Presupuesto del programa de capacitación para el mejoramiento de la calidad del servicio en los alojamientos rurales en el Departamento del Meta	55

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
FIGURA 1. MAPA DE DIVISIÓN POLÍTICA DEL DEPARTAMENTO DEL META	18
FIGURA 2. MAPA 2. RUTA DEL PIEDEMONTE LLANERO	38
FIGURA 3. MAPA 3. RUTA DEL AMANECER LLANERO	39
FIGURA 4. MAPA 4. RUTA DEL EMBRUJO LLANERO	40
FIGURA 5. CAPACIDAD DE CAMAS	43
FIGURA 6. RECURSO HUMANO PARA ATENCIÓN	44
FIGURA 7. CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO	45
FIGURA 8. VINCULACIÓN DEL PRESTADOR EN ASOCIACIONES	46
FIGURA 9. TIPO DE SERVICIOS PRESTADOS	46
FIGURA 10. MODALIDADES DE TURISMO	47
FIGURA 11. DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS	48
FIGURA 12. CONOCIMIENTO Y APLICACIÓN DE LAS NORMAS DE CALIDAD	48
FIGURA 13. CONSERVACIÓN DEL ENTORNO Y LAS TRADICIONES DE LA REGIÓN	49
FIGURA 14. CONTRATACIÓN DEL RECURSO HUMANO CAPACITADO	50

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. PRESUPUESTO DEL PROYECTO	59
ANEXO B. ENCUESTA A PRESTADORES ALOJAMIENTOS RURALES	60

INTRODUCCION

El turismo tiene muchas manifestaciones y entre ellas, variaciones de acuerdo a las ofertas naturales o los arreglos casuales antrópicos, como por ejemplo subregiones urbanas equipadas para control de negocios, expresiones artísticas, actividades deportivas, y en las áreas rurales las ofertas naturales como paisajes, ríos, flora, fauna exótica y una convivencia sana con el medio ambiente entre otros.

Todo el proceso de desarrollo turístico de un destino es una realidad compleja que abarca diversas etapas conducentes a una adecuada preparación, para ofrecer servicios agradable a los usuarios y una mejora en la calidad de vida de los residentes; no obstante el desarrollo armónico de la ciudad con tendencias rurales y ambiente sano, permite captar el mayor número de visitantes que entre sus actividades efímeras en estos lugares atrae e invita a hacer turismo.

Los visitantes; aquellos que solo vienen a gozar de todas las ofertas naturales y antrópicas que tiene la región como oferta, dan satisfacciones tanto para los visitantes como para los moradores.

Plantear un renglón productivo como una dinámica de la economía regional que para este caso es el turismo, implica evaluar todos los elementos que intervienen, en los bienes y servicios para identificar qué fortalezas se tiene, qué potencialidades se descubren, qué diferencias la afectan y qué faltantes impiden consolidarla en una región turística. Uno de los principales elementos que atrae y encanta o desencanta al turista es el servicio de alojamiento que para el caso del departamento del Meta es el tendón de Aquiles, debido al bajo equipamiento hotelero; ya que Villavicencio tradicionalmente por su condición de ruta, desde y hacia los llanos es un lugar de estancia para el viajero; actualmente la oferta natural y tradicional de su cultura y folclor lo ha constituido en un destino turístico, pero estamos preparados para atender a los turistas?.

Por las condiciones actuales de las que goza el departamento, los aspectos culturales han prevalecido como atracción turística y para ello algunos propietarios de fincas y otros con visión de negocios han optado por ofertar el servicio de alojamiento rural y es creciente el número de turistas que ante tal opción toman el servicio.

La imagen “Trabajo de Llano, Naturaleza y Folclor” promocionada por el Departamento del Meta

El presente trabajo de grado busca identificar qué grado de preparación tienen los prestadores del servicio rural y sus debilidades que permitan establecer líneas de fortalecimiento y mejoramiento dentro del sector económico en el departamento.

1. ASPECTOS GENERALES DEL PROYECTO

1.1. TITULO DEL PROYECTO

Identificación de las necesidades de capacitación en el servicio de alojamiento rural en el sector turístico del departamento del Meta.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

En la medida como demanda ha venido creciendo la oferta realmente está a la altura de la exigencia turística, ¿Cuales aspectos pueden ser objeto de capacitación para mejorar la capacidad de instalada, servicio y atención en el segmento de alojamiento rural?

1.2.1. Descripción del problema

Aunque la demanda de los servicios que componen el sector turístico está en proceso de mejoramiento, el departamento del Meta se encuentra actualmente en un periodo de mejoramiento de la oferta a nivel externo y con el deseo de posicionarla frente a las zonas tradicionales como: La Costa Atlántica, San Andrés, Región Cafetera y la zona de los nevados y aquellos lugares donde las fiestas religiosas y tradicionales son el elemento cautivador para el turista

El Departamento del Meta tiene debilidades como región, el turismo es una opción económica para muchas familias para acceder a mejorar la calidad de vida, pero una oferta más amplia para aquellos que desean adquirir propiedades, mejor talento humano o aprovechamiento de los predios rurales donde puedan ejercer turismo sin tener incomodidades por alojamiento, transporte, alimentación, puede ser factor de desarrollo económico y equidad social.

El departamento del Meta cuenta con un producto turístico de óptima calidad, el agroturismo. La hotelería tradicional ha operado con una baja calidad en los servicios hoteleros y de manera obsoleta en el sistema organizacional. Se presenta baja rotación de personal y de conocimientos sobre la calidad en el servicio turístico¹.

Entre los encuestados un 50,8% identifico el turismo como la apuesta productiva más importante para el Meta, en la que invertirían. Igualmente en temas para consolidar la oferta turística un 48.8% priorizo el mejoramiento de la calidad del servicio, seguido por un 43.8% la capacitación a prestadores de servicio². Los servicios de alojamiento en Villavicencio se ofrecen en mayor porcentaje en hoteles (77,46% de la oferta de hospedaje), seguido por casas/cabañas con un 14.08% y en menor proporción los Camping, moteles y hostelería con 2.82% cada uno. Aunque el instrumento encuesta mostró opciones como pensiones, aparta-hoteles, condominios y alberges, estos servicios no son prestados por ningún empresario encuestado del sector.

Tabla 1. Servicios de alojamiento en Villavicencio

ALOJAMIENTO	PORCENTAJE	FRECUENCIA
Hoteles	77,5%	55
Moteles	2,8%	2
Hostelería	2,8%	2
Casas/Cabañas	14,1%	10
Camping	2,8%	2
TOTAL	100%	71

Fuente: Encuesta, identificación de necesidades empresariales en turismo, Villavicencio. Grupo Mapa de Conocimiento, Unillanos. 2008

¹ Estudio de Competitividad Turística del Departamento del Meta.

² Informe Realización de Entrevistas y Encuestas Comisión Regional de Competitividad del Meta. Confecámaras, 2007.

El 72.6% de las empresas encuestadas llevan a cabo el desarrollo de un plan de trabajo para el mejoramiento de su empresa y un 26.0% no desarrollan ningún plan de trabajo; el 1.3% restante no responde a esta pregunta³.

De lo anterior se deduce que existe un espacio muy importante para incluir elementos de mejoramiento continuo y que la capacitación es un excelente vehículo, en especial para el mejoramiento en atención y calidad al turista, dado que este es uno de los principales problemas que tiene el sector de alojamientos rurales. La idea es consolidar la conciencia turística y vocación de servicios de los integrantes del turismo rural, proporcionando la participación de la comunidad como ofertante y receptora del producto turístico

1.2.2. Definición del Problema

El talento humano de una empresa es un factor clave que se requiere a la hora de tener éxito empresarial, el personal con el que cuentan las empresas debe aportar sus conocimientos, habilidades, actitudes, valores, para poder garantizar la permanencia en el mercado y su propia sobrevivencia.

En el departamento del Meta se han venido realizando múltiples estudios sobre la factibilidad del desarrollo del turismo en el departamento como generador económico y cultural de las subregiones que lo conforman. Esto implica que el turismo especialmente una oportunidad económica que requiere suplir necesidades en muchos aspectos, pero es importante hacer énfasis en la parte del talento humano, debido a la importancia que este tiene dentro de las empresas para que estas puedan ser competitivas frente a empresas de otras regiones, reconocidas en el país por sus excelentes servicios, calidad y fortaleza del talento humano.

³ Ibid.

Como consecuencia de las situaciones anteriormente mencionadas, los estudios indican una baja calidad en la atención a los turistas que visitan la región en cuanto el servicio de alojamiento en las ciudades y mucho más acentuado a nivel rural; además se integra a éste panorama las deficiencias en infraestructura, capacidad de instalada y el desconocimiento de las normas vigentes y requisitos para hacer parte de este sector.

La falta de capacitación del recurso humano sobresale como debilidad en los estudios realizados en el Departamento del Meta. Además existen pocas oportunidades de capacitación específica y programas de formación para la productividad y competitividad del sector turístico en alojamientos rurales.

1.2.3. Delimitación del problema

Dentro del sector turístico, uno de los negocios es ofrecer el descanso; para tal oportunidad se requiere implementar estrategias de servicio que ayuden a la satisfacción total y a una prestación con calidad; la falta de una asociatividad y conocimiento (capacitación), entre todos los entes y personas que lo conforman, se hace imperante la necesidad de adiestrar en lo referente a atención al cliente, manipulación de alimentos, decoración y ambientación, primeros auxilios, contabilidad, normas técnicas entre otros incluyendo y requisitos para hacer parte de este sector.

A menudo los empresarios del turismo rural manifiestan una problemática que se caracteriza⁴:

- No existe recurso humano preparado para el servicio al cliente
- Existencia de establecimientos informales
- Oferta de alojamientos rurales que crece sin tener estudios de la demanda.
- Muchos de los locales no respetan normas de calidad y sanidad

⁴ Instituto de Turismo del Meta. Observatorio del Turismo. 2009.

- Inexistencia de paquetes turísticos a bajo costo
- Falta de criterio a lo hora de apostar por la calidad y por consiguiente, aparecen numerosos proyectos diferentes, desde diferentes entidades sin coordinación ni capacitación

1.3. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROYECTO

La presente propuesta, está orientada en la identificación de las necesidades específicas requeridas para implementar estrategias de servicio, que ayuden a la satisfacción total y a mejorar la atención con calidad; en la que todos los entes, operadores y personas que deseen ingresar al sector, se capaciten y se adiestren en lo referente a atención al cliente, manipulación de alimentos, decoración y ambientación, primeros auxilios, contabilidad, normas técnicas y requisitos, entre otros.

1.3.1 Planes que apoyan el proyecto

Este proyecto se basa en los lineamientos del Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Departamento del Meta y del Plan de Desarrollo Departamental 2008-2011, “Unidos Gana el Meta” en la Dimensión Económica Competitivo e Innovador, Estrategia 2: Construcción de la Cultura Empresarial y del Emprendimiento; Programa 1: Red de Apoyo al Desarrollo Emprendimiento Empresarial; Subprograma 1: Emprendimiento Empresarial; Meta del Plan de Desarrollo: vincular 30 empresarios del sector en programas de gestión de la calidad en turismo.

1.3.2. Programas que apoyan el proyecto

Programas de capacitación como: Servicio y atención al cliente atención, manipulación de alimentos, decoración y ambientación, primeros auxilios, contabilidad, normas técnicas entre otros.

1.3.3. Proyectos

El Plan de Acción 2009 del Instituto de Turismo del Meta enmarcado en el proyecto Gestión de la Calidad a Prestadores de Servicios Turísticos en el Departamento del Meta, radicado en el Banco de proyecto de la Secretaria de Planeación y Desarrollo departamental bajo el N° 603/2008.

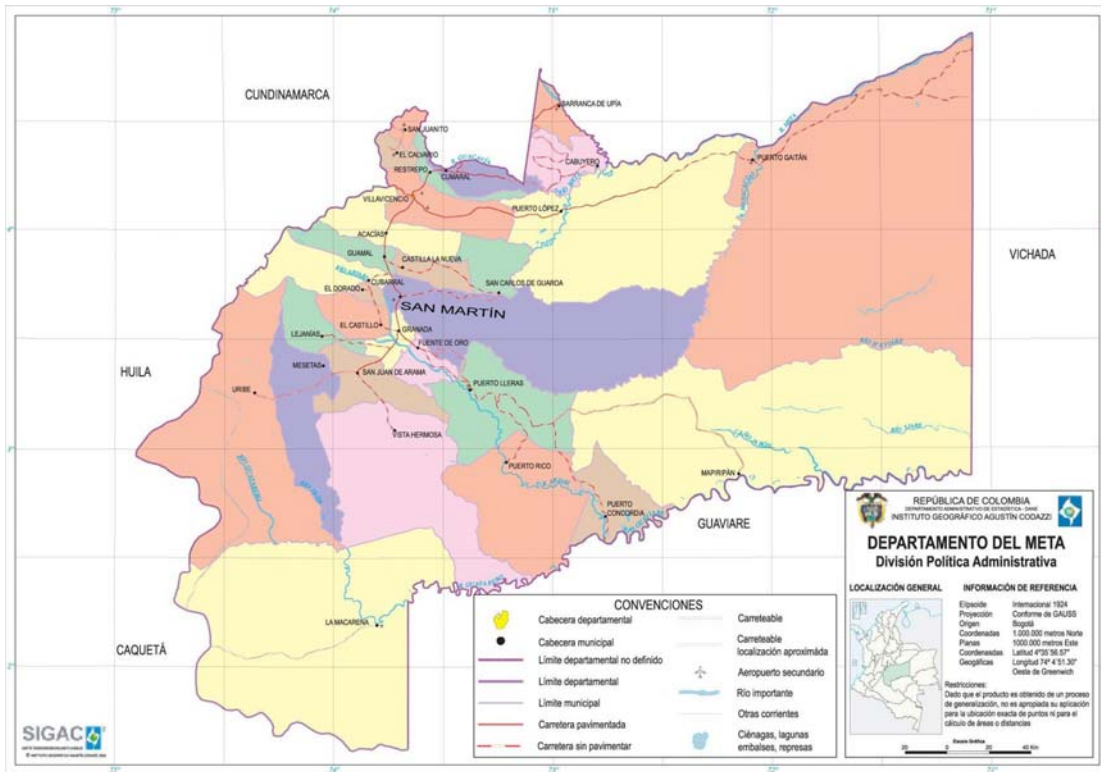
1.4. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

País: Colombia

Departamento: Meta

Municipios: Puerto López, Restrepo, Cumaral, Acacias, Guamal, San Martín, Granada y Castilla la Nueva.

Mapa de división política del departamento del Meta



Mapa 1

1.4.2. Población objetivo

Basados en el Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Meta, se proponen que de las tres rutas turísticas definidas en el Plan Maestro de Desarrollo Turístico del Departamento Del Meta 2006, “Turismo Para el Meta”, se identificaron veinte (20) prestadores del servicio de alojamiento rural destinados al turismo, distribuidos así: Seis (6) alojamientos turísticos en la Ruta Amanecer Llanero, que comprende el municipio de Puerto López; nueve (9) alojamientos turísticos en la Ruta Piedemonte Llanero el cual comprende los municipios de Restrepo y Cumaral y cinco (5) alojamientos turísticos en la Ruta Embrujo Llanero que comprende los municipios de Acacías, Guamal, San Martín, Granada y Castilla La Nueva).

1.5 JUSTIFICACIÓN

El departamento del Meta, se ha consolidado y posicionado actualmente como uno de los destinos turísticos más apetecidos por los visitantes; las políticas institucionales, apenas han comenzado a dar sus primeras orientaciones sobre que se debe de hacer, pero aún es muy lejana la posibilidad de articularnos al circuito nacional, la marcha es lenta, ya que no tiene presente las necesidades elementales de los integrantes de este sector productivo.

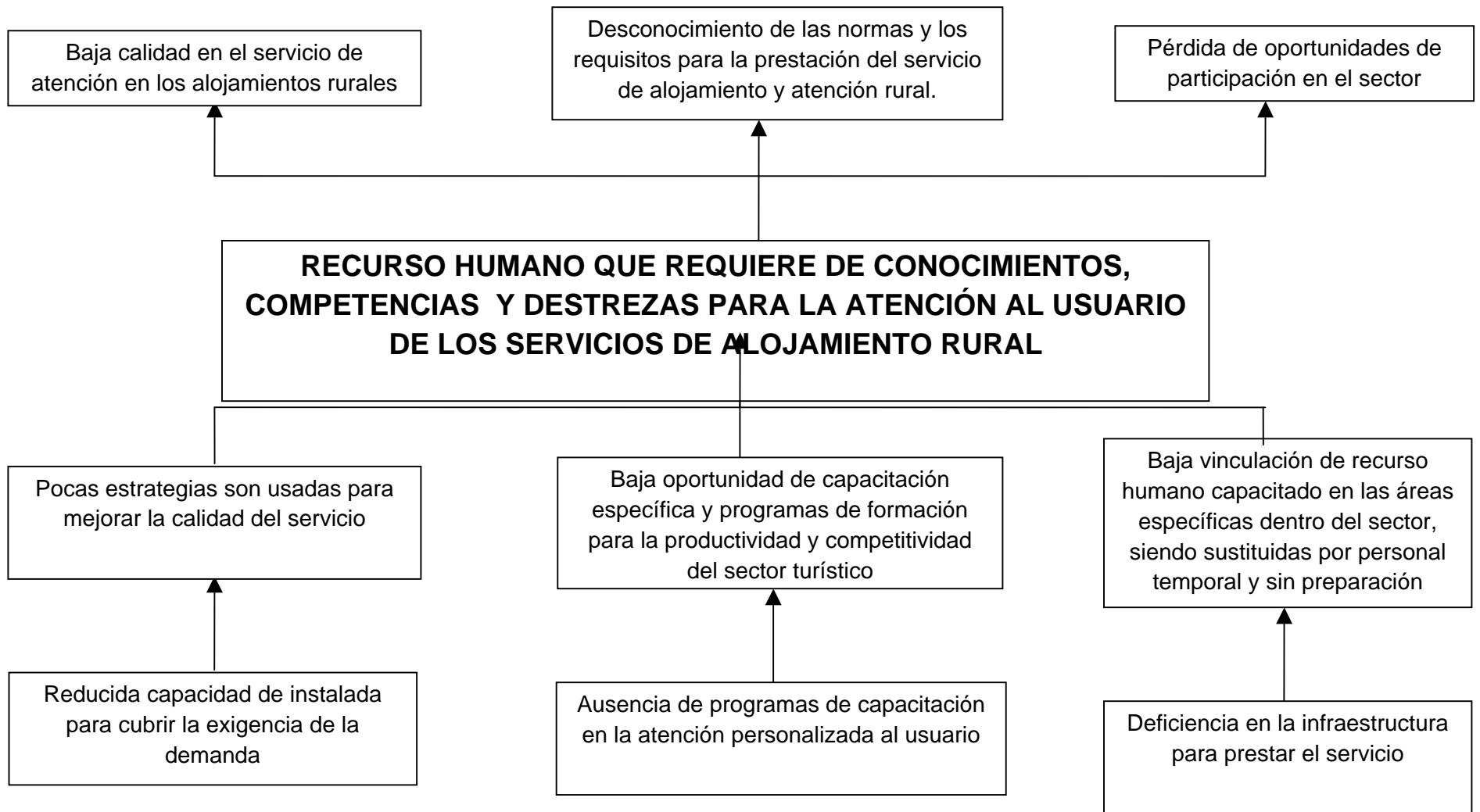
Se hace necesario diseñar programas de capacitación para los diferentes integrantes del sector turístico (alojamiento, ocio/descanso, gastronomía, cultura esparcimiento y operadores turísticos), estos planes deben responder a las necesidades específicas de cada uno y que sea competente en su área.

La capacitación en turismo debe ser extensiva a la población en general, además implica la necesidad de una campaña de sensibilización de la importancia del sector turístico, de rescatar y mantener los valores culturales de los Llaneros y de armonizar descanso, cultura y conservación del medio ambiente.

El Plan Maestro Turístico, no inserta elementos básicos para mejorar la calidad y competitividad, maneja más un estilo de guía para el turismo; la presente propuesta busca articular una parte de ese faltante con el Plan, describe la identificación de las necesidades específicas de los prestadores del servicio de alojamiento, en especial el rural, e involucra actividades extensivas a otros intervinientes en este sector, para así ser integral.

1.5.1 Árbol de problemas

ARBOL DE PROBLEMAS



1.5.2 Matriz de marco lógico

Tabla 1

MARCO LOGICO

DESCRIPCION	INDICADORES	FUENTES DE VERIFICACION	RIESGOS O SUPUESTOS
<p>FIN:</p> <p>Contribuir al mejoramiento empresarial y económico en el sector de los alojamientos rurales del departamento del Meta.</p>			
<p>PROPOSITO</p> <p>Identificar las necesidades de conocimientos, competencias y destrezas para contribuir en el fortalecimiento en el servicio de alojamiento rural a los prestadores en el Departamento del Meta.</p>	<p>Mediante el Instrumento detectar las deficiencias más apremiantes en la prestación del servicio.</p>	<p>Realización de una encuesta a empresarios de alojamientos rurales identificados por el ITM</p>	<p>Posibilidad de datos irreales</p> <p>Falta de colaboración de los prestadores</p> <p>Información desactualizada.</p>

<p>PRODUCTOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar si la capacidad de instalada cubre la exigencia de la demanda. 2. Evaluar la preparación para la prestación del servicio persona a persona. 3. Identificar la percepción sobre el tema de la calidad del servicio turístico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar si la oferta del equipamiento coincide con el objeto del establecimiento 2.. Indagar sobre la preparación del personal y las necesidades de capacitación del recurso humano 3. Investigar la percepción sobre la calidad en el servicio turístico 	<p>Aplicación de la encuesta y observación directa.</p>	<p>Posibilidad de datos irreales</p> <p>Falta de colaboración de los prestadores</p> <p>Información desactualizada</p>
<p>ACTIVIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visitas a cada establecimiento. 2. Encuestas personalizadas a los prestadores. 3. Realización de recorridos por las instalaciones. 4. Recolección de datos 5. Análisis de la información 	<p>Cuantificar los establecimientos de acuerdo a la capacidad de instalada.</p> <p>Evaluar la profesionalización de los prestadores.</p> <p>Calificar las condiciones de infraestructura de cada uno de los establecimientos</p>	<p>Listado de prestadores del servicio alojamientos rurales</p> <p>Planeación del operativo encuesta</p> <p>Listado de verificación de encuestados.</p>	<p>Falta de interés de los encuestados</p> <p>Falla en los encuestadores</p> <p>Posibilidad de información falsa.</p>

6. Evaluación de la Información	de los establecimientos.		
---------------------------------	--------------------------	--	--

1.6 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.6.1 Objetivo General

Identificar las necesidades de capacitación para el fortalecimiento en el servicio en el servicio de alojamiento rural del departamento del Meta.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar si la capacidad de instalada cubre la exigencia de la demanda.
- Indagar sobre la preparación del personal y las necesidades de capacitación del recurso humano
- Identificar la percepción sobre el tema de la calidad del servicio turístico

2. MARCO TEORICO

2.1 Detalles de la Evolución Histórica de la Calidad

- **Época artesanal:** la calidad se suponía hacer las cosas bien a cualquier costo, los objetivos seguidos por los artesanos eran por lo tanto satisfacer el orgullo personal y satisfacer al comprador, el producto era una obra de arte.
- **Revolución industrial:** represento la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. En esta época surge el supervisor el cual asumía la responsabilidad de la calidad del trabajo.
- **Segunda guerra mundial:** Durante la segunda guerra mundial el trabajo se hace más complicados surgiendo de esta forma los primeros inspectores de calidad a tiempo completo, donde el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta, donde el control garantice no solo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de los producto, sino también la toma de una acción correctiva sobre los procesos.
- **La postguerra:** En esta época se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor. El interés principal consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final: la calidad. Comienzan a aparecer programas y se desarrollan sistemas de calidad para las áreas de las empresas.
- **Década de los 80:** la característica principal de esta época es la Dirección Estratégica de la Calidad, siendo esta la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo en toda la empresa. En esta etapa se hace énfasis en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga.

- **Los 90 hasta la fecha:** esta etapa se conoce como Servicio de la Calidad Total, donde existe el valor total para el cliente, donde él está dispuesto a pagar por lo que significa valor. La calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, calidad perceptible es la clave para que la gente compre y la calidad factual es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización.

2.2 Aportaciones destacables de expertos

WALTER SHEWHART: Su aportación es el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Comprobar, Ajustar). Es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantenimiento⁵.

EDWARD DEMING: Con sus catorce puntos para la gestión Deming. pretende mostrar la importancia del papel de las personas y en especial de la dirección en la competitividad de las empresas.

- a) Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
- b) Adoptar la nueva filosofía
- c) Dejar de depender de la inspección en masa para lograr la calidad.
- d) Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio solamente, en vez de ello minimizar los costos totales trabajando con un solo proveedor.
- e) Mejorar constantemente y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicios.
- f) Adoptar e implementar el liderazgo
- g) Desechar el miedo
- h) Derribar las barreras entre las áreas de staff.
- i) Eliminar el slogan, exhortaciones y metas para la mano de obra.

• ⁵ Jurgen E. Schuldt. ADMINISTRACION MODERNA 1998 – Luxembourg.

- j) Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajos a destajos, pues son incompatibles con la mejora continua.
- k) Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
- l) Estimular a la gente para su mejora principal
- m) Poner a todos a trabajar para esta transformación, aplicando el método PDCA⁶.

JOSEPH JURAN: La gestión de la calidad se basa en tres aspectos; planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

AURO ISHIKAWA: Desarrollo los círculos de calidad, donde involucro a la dirección, a niveles intermedios y a los operarios, donde su objetivo es la obtención de mejoras para la empresa

TAIICHI OHNO: Vicepresidente de la Toyota Motor, desarrollo el sistema de la gestión Just in Time o Justo a Tiempo. Orientada a mejorar los resultados de la empresa con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no aporten valor. El just in time da lugar a una serie de actividades asociadas las cuales se citan a continuación:

- a) Formación de las personas.
- b) Racionalización de los puestos y flujos de producción: fabricación en flujo o celdas de trabajo.
- c) Relación de asociación con proveedores y clientes.
- d) Eliminación de defectos.
- e) Minimización de averías.

⁶ W Dr. Edwards Deming, 1982 y 1986, salida de la crisis: calidad, productividad y posición competitiva, Cambridge University Press, Cambridge.

- f) Empleo de técnicas de cambio rápido de utillaje para reducir los tiempos de cambio⁷.

MASAAKI IMAI: Es el difusor del KAIZEN, una estrategia de mejora continua que sintetiza algunas de las principales teorías de la calidad, aplicándolos a todos los ámbitos de la empresa.

- a) Pequeños cambios o mejoras graduales
- b) Orientada a todas las personas
- c) Todo es mejorable
- d) Información abierta, compartida
- e) Uso de la tecnología existente

GENICHI TAGUCHI: El objetivo de la empresa es minimizar la no calidad, pues las pérdidas que los productos originan a los usuarios corto, mediano o largo plazo repercuten en la empresa. Desarrollo lo que se conoce como ingeniería de la calidad, métodos para el diseño de productos y desarrollo de procesos de industrialización⁸.

KIYOSHI SUZAKI: su aporte es la teoría sobre la gestión visual, que destaca la importancia de la disponibilidad de la información necesaria para cada persona en su puesto de trabajo. Competitividad en fabricación en la década de los 90: técnicas para la mejora continua.⁹

⁷ OHNO, TAIICHI (1988), *Workplace Management*, Productivity Press, ISBN 0-915299-19-4

⁸ Medalla Willard F. Rockwell durante el Congreso Internacional en Tecnología e Intercambio Tecnológico, en 1986.

⁹ Kiyoshi Suzaki .Madrid : Tecnologías de Gerencia y Producción, D.L. 1991. ISBN 84-87022-67-7

3. MARCO CONCEPTUAL

- **Alojamiento Rural:** establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad.
- **Agroturismo:** es un tipo de turismo especializado en el cual el turista se involucra con el campesino en las labores agrícolas. Por sus características, este tipo de turismo se desarrolla en actividades vinculadas a la agricultura, la ganadería u otra actividad, buscando con ello generar un ingreso adicional a la economía rural.
- **Aseguramiento de la calidad:** El Aseguramiento de la Calidad consiste en tener y seguir un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implantadas dentro del Sistema de Calidad de la empresa. Estas acciones deben ser demostrables para proporcionar la confianza adecuada (tanto a la propia empresa como a los clientes) de que se cumplen los requisitos del Sistema de la Calidad.
- **Auditoria de la calidad:** Examen sistemático e independiente de la eficacia del sistema de calidad o de alguna de sus partes.
- **Calidad:** propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.
- **Calidad total:** modelo de gestión que, basado en un sistema empresarial hacia la calidad, persigue la satisfacción de todos aquellos entes (individuos,

- **Círculos de Calidad:** es un grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente. Este grupo lleva a cabo continuamente como parte de las actividades de control de calidad en toda la empresa, autodesarrollo y mejoramiento utilizando técnicas de control de calidad con participación de todos los miembros.
- **Características de la calidad:** según Juran, son características de calidad del diseño, de conformidad, de entrega, de servicio y de disposición.
- **Control de la calidad:** se ocupa de garantizar el logro de los objetivos de calidad del trabajo respecto a la realización del nivel de calidad previsto para la producción y sobre la reducción de los costos de la calidad.
- **Ecoturismo:** El Ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. El Ecoturismo busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos.
- **Etnoturismo:** Es el turismo especializado y dirigido que se realiza en territorios de los grupos étnicos con fines culturales, educativos y recreativos que permite conocer los valores culturales, forma de vida, manejo ambiental, costumbres de los grupos étnicos, así como aspectos de su historia. (ley 300 de 1996).

- **Gestión de la calidad:** Actividades de la función empresarial que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades, y que se implementan a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. (ISO 8402).
- **ISO:** Es una organización internacional creada en 1946 con el objetivo de promover el desarrollo de normas que faciliten el intercambio internacional de bienes y servicios, y para desarrollar la cooperación en la esfera de actividades intelectuales, científica, tecnológicas y económicas.
- **ISO 9000:** La serie ISO 9000 es una familia de normas para el aseguramiento y administración de calidad. Son normas que brindan los lineamientos a seguir para establecer un sistema de aseguramiento de calidad, normalizando modelos de sistemas para organizaciones genéricas y por lo tanto aplicables tanto a una empresa de servicios como a una empresa productora de cualquier tipo de bien. Estas normas no determinan los requisitos técnicos de productos o servicios, sino que indican las condiciones a cumplir por una organización para garantizar que todos los factores (técnicos, administrativos y humanos) que influyen en la calidad del producto o servicio brindados se mantengan dentro de los márgenes de variabilidad prefijados.
- **ISO 9001:** Procesos dentro de una organización que van desde el estudio de mercado, planificación, compras, diseño, producción, inspección, ventas y post venta. Incluye también un sistema de detección y corrección de desvíos que permite generar una mejora continua para la empresa.

- **ISO 14001:** La norma ISO 14001 es un instrumento voluntario, de ámbito internacional, que permite gestionar los impactos de una actividad, de un producto o de un servicio en relación con el medio ambiente. Cualquier organismo, sea cual sea su tamaño y su implantación en el mercado mundial.
- **Prestadores de servicio turístico:** Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo.
- **Reingeniería de procesos y gestión de la calidad:** ambas se centran en los procesos de renegocio: Confían en la responsabilidad de los empleados, miden el resultado desde el punto de vista del cliente. Estas requieren la participación de la gerencia de alto nivel pero la diferencia básica es que mientras la reingeniería persigue la realización de los cambios drásticos y radicales en los procesos, con elevados riesgos y resultados a medio y largo plazo (12-18 meses), la gestión de la calidad total se centra en la obtención de mejoras incrementales, graduales y continuas, obteniendo resultados a mas corto plazo y con menores riesgos.
- **Turista:** Un turista es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

4. MARCO JURIDICO

Ley 300 de 1996:

Por la cual se crea la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Tiene por objeto fomentar la industria turística nacional, propiciando un mejoramiento de la calidad de los productos y servicios ofrecidos por los diferentes prestadores de servicios turísticos, dentro de los cuales se encuentran los establecimientos gastronómicos, bares y negocios similares de interés turístico.

Documento Conpes 3397:

El siguiente documento propone lineamientos para el desarrollo del sector turismo y las estrategias que son necesarias implementar para lograr ese fin¹⁰.

Factores transversales e institucionales:

- Infraestructura y transporte: Se evidenciaron deficiencias en vías, servicios públicos, acceso a atractivos turísticos, servicio de transporte (fluvial, marítimo, terrestre, aeroportuario), equipamiento urbano y señalización.
- Deficiencias en la planta Turística: En algunas regiones, la capacidad instalada turística es insuficiente o no se encuentra acondicionada para la recepción de turistas internacionales.
- Financiación: Dificultades de acceso al financiamiento por parte de empresas prestadoras del servicio turístico.

¹⁰ Ministerio de Comercio, Consejo Nacional de Política Económica y Social. Industria y Turismo, DNP: DDE. Documento Conpes 3397 POLÍTICA SECTORIAL DE TURISMO Versión aprobada. Bogotá, DC., 28 de Noviembre de 2005

- Carencia o discontinuidad de Planes de Desarrollo Turístico Regional: En general, los entes territoriales y los clusters regionales presentan dificultades en materia de planificación turística. Esto se evidencia en la falta de un plan de desarrollo turístico en la mayoría de regiones¹¹.
- Deficiencias en la formulación y ejecución de políticas de turismo: se detecto ausencia de políticas públicas, especialmente de aquellas de orden territorial, o desconocimiento de las ya existentes.
- Falta de encadenamiento de los prestadores de servicios turísticos: que incide negativamente en la prestación del servicio.
- Programas de calidad, ausencia de esquemas de control de calidad del servicio y de programas de defensa del turista como consumidor.
- Formación del recurso humano y sensibilización turística
- Educación y capacitación: Se evidencia la carencia de entrenamiento y capacitación a prestadores de servicios turísticos, entre ellos el manejo de un segundo idioma. Subsisten debilidades en términos de articulación entre la educación formal y la educación para el trabajo que permitan incorporar nuevas tecnologías y cerrar las brechas tecnológicas del sector turismo.
- Sensibilización turística: no existe trabajo de sensibilización entre la población en temas tales como el turismo, el medio ambiente y los rasgos culturales. No existe cultura turística.

Ley 1101 de 2006

Por la cual se modifica la ley General de Turismo (ley 300 de 1996), el objeto de esta ley es conseguir mas recursos para promoción y competitividad; ampliando los sectores contribuyentes de la para fiscalidad y creando el impuesto al turismo.

¹¹ Ibid.

Norma Técnica Sectorial Hospedaje NTSH 008

La presente norma tiene como objeto definir las características de calidad y los requisitos de planta y servicios para los establecimientos de alojamiento rural. La elaboración de la norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Clasificación y Categorización de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, integrado por representantes de la industria hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizan la participación y plantación efectiva de la norma. La Asociación Hotelera de Colombia –COTELCO- es la unidad sectorial de normalización que representa al gremio, la misión primordial de la unidad sectorial de normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el campo de: habilidades y destrezas del recurso humano, calidad en la operación hotelera y calidad de los servicios hoteleros. La NTSH 008 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 16 de agosto de 2006.

ICONTEC

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es un organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la normalización, la certificación, la metodología y la gestión de la calidad en Colombia. Esta conformado por la vinculación voluntaria de representantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a el.

En el campo de la normalización, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y también facilitar las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional. Según el decreto 2269 de 1993 del

Ministerio de Desarrollo Económico, delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

REGISTRO NACIONAL DE TURISMO

Artículo 61 de la Ley 300 de 1996, El Ministerio de Desarrollo Económico llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

Artículo 13. El artículo 61 de la Ley 300 de 1996, quedará así: Registro Nacional de Turismo y Recaudo de la Contribución Parafiscal para la Promoción del Turismo. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podrá delegar en las Cámaras de Comercio el Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos contemplados en el artículo 12 de esta ley, que efectúen sus operaciones en

Colombia y el recaudo de la contribución parafiscal de que trata el artículo 1° de la presente ley. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determinará la remuneración que las Cámaras de comercio percibirán por concepto de dicho recaudo.

Parágrafo 1°. Las Cámaras de Comercio, para los fines señalados en el inciso anterior, deberán garantizar un esquema uniforme de recaudo y un Registro Único Nacional, verificar los requisitos previos a la inscripción o renovación del registro y disponer de un sistema de información en línea para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Para el cumplimiento de las obligaciones de esta delegación las Cámaras de Comercio aplicarán el mismo régimen contractual que rige para la función del Registro Mercantil.

Parágrafo 2°. La obtención del Registro será requisito previo y obligatorio para el funcionamiento de los establecimientos turísticos.

Parágrafo 3°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, establecerá las condiciones y requisitos necesarios para la inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo y las demás condiciones para el ejercicio de la función por parte de las Cámaras de Comercio.

Parágrafo 4°. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establecerá las tarifas del Registro Nacional de Turismo en los términos del artículo 338 de la Constitución Política. Para estos fines los costos recuperables son los necesarios para gestionar el recaudo, actualización y conservación de la información que soporta el Registro.

Parágrafo transitorio. La actual entidad administradora del Fondo de Promoción Turística continuará recaudando la contribución parafiscal para la promoción del turismo hasta cuando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expida la reglamentación correspondiente.

5. MARCO GEOGRAFICO

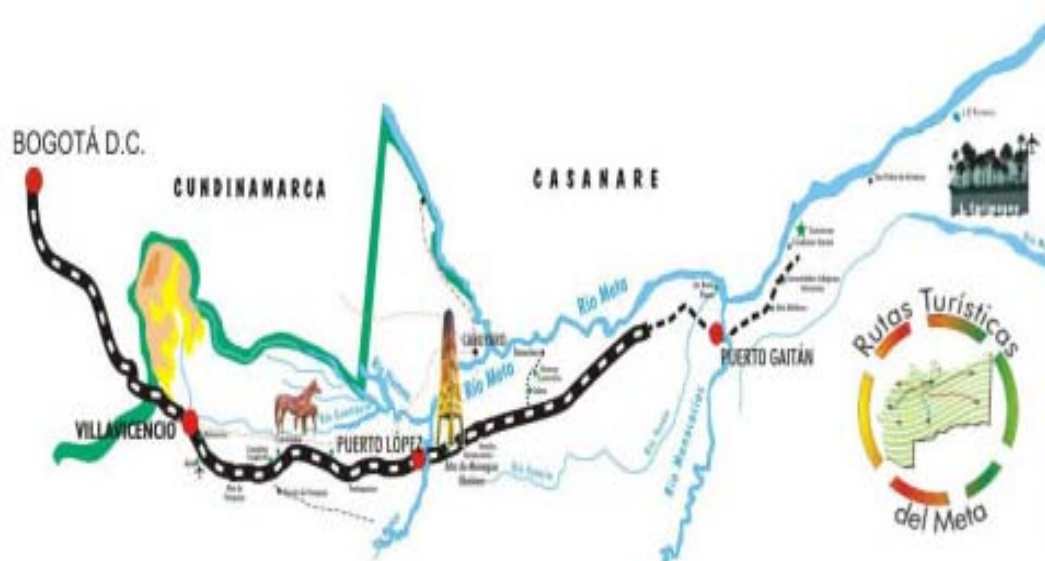
El área geográfica en que se desarrollo la investigación es en las tres rutas turísticas del departamento del Meta, señaladas por el Instituto de Turismo del Meta, las cuales son:

- **Ruta del Piedemonte Llanero**: los municipios que conforman esta ruta son los municipios de Restrepo (Las Salinas de Upin, el Santuario de la Inmaculada Concepción); Cumaral (Catedral de San Roque, Centro Ganadero, Termales de Aguas Calientes y petróleo); esta ruta termina en Barranca de Upia.



apa 2. RUTA DEL PIEDEMONTE LLANERO

- **Ruta del Amanecer Llanero**: que comprende los municipios de Puerto López (monumento al Canoero, Alto de Menegua, el Obelisco), Puerto Gaitán.



Mapa 3. RUTA DEL AMANECER LLANERO

- **Ruta del Embrujo Llanero:** que comprenden los municipios de Acacias (malecón, el complejo ganadero); Guamal (malecón del río Humadea); San Martín (Cuadrillas de San Martín de los Llanos); Granada (ruinas del puente Guillermo León Valencia); San Juan de Arama (practica del ecoturismo y la reserva de la Sierra de la Macarena patrimonio ecológico del mundo).



Mapa 4. RUTA DEL EMBRUJO LLANERO

En estas rutas se encuentran alojamientos rurales los cuales deben estar en condiciones óptimas para atender a los turistas que arriban al departamento.

6. ASPECTOS METODOLOGICOS

6.1. Tipo de Investigación

Estudio de caso, en donde exploramos a través de los estudios ya hechos sobre el turismo en el departamento del Meta los problemas específicos que afectan el servicio de alojamiento para la región.

El tipo de investigación que se realizó fue de tipo exploratorio en las necesidades de capacitación entre los prestadores de servicio de alojamiento. Esta metodología nos permitió incluir una fase analítica porque permitió analizar la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos (encuesta) las principales necesidades de capacitación del personal que labora en este sector y propositiva porque permitió la elaboración de un Programa de capacitación para el mejoramiento de la gestión de la calidad de los alojamientos rurales en el departamento del Meta.

6.2. Método de Investigación

Deductivo, se aplicó una metodología de cuestionario a una población específica en este caso los operadores de servicio de alojamientos a través de la encuesta buscamos deducir cuales son las necesidades básicas de capacitación para este sector y así buscar un fortalecimiento y mejoramiento de la calidad.

El método empleado durante el desarrollo de la investigación es el deductivo, partiendo de lo general a lo particular. Es decir parte de las necesidades de todos los establecimientos que ofrecen el servicio de alojamiento rural para llegar a una solución particular que consiste en establecer un programa de capacitación para el

mejoramiento de la gestión de la calidad de alojamientos rurales en el departamento del Meta.

6.3. Fuentes de Información

Durante el desarrollo del proyecto se hizo uso tanto de información primaria como de información secundaria. Las fuentes de información primaria se encuentran representadas por las encuestas a aplicar en diferentes alojamientos rurales del departamento y por información provenientes de asesores y funcionarios del Instituto de Turismo del Meta. Por el lado de la información secundaria, esta se encuentra representada principalmente por documentos, diagnóstico, libros, artículos y demás publicaciones que traten y toquen aspectos relacionados con el tema de estudio, elaborados para este sector productivo en el departamento del Meta.

6.4. Técnicas de recolección de la información

Las técnicas de recolección de la información que se emplearon, se encuentran representadas por la encuesta aplicada a los prestadores de servicio de alojamiento rural y las entrevistas realizadas a los funcionarios del Instituto de Turismo del Meta y asesores en el tema.

6.5 Formato de Encuesta.

Ver anexo

6.6 Población muestral

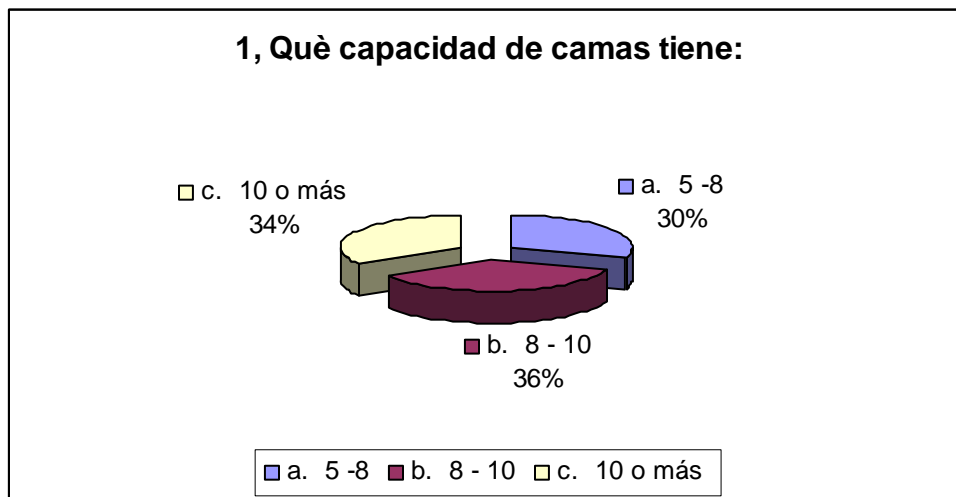
Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta se tomó como referencia el 25% de los alojamientos rurales en el departamento del Meta, identificado en las tres rutas turísticas.

6.7. Procesamiento y análisis de la información

6.7.1. Capacidad de camas:

Existe variedad en la disponibilidad de camas, existiendo de esta manera una oferta variada que puede atender desde una pequeña familia hasta grupos empresariales , festejos o reuniones familiares

Figura Capacidad de camas

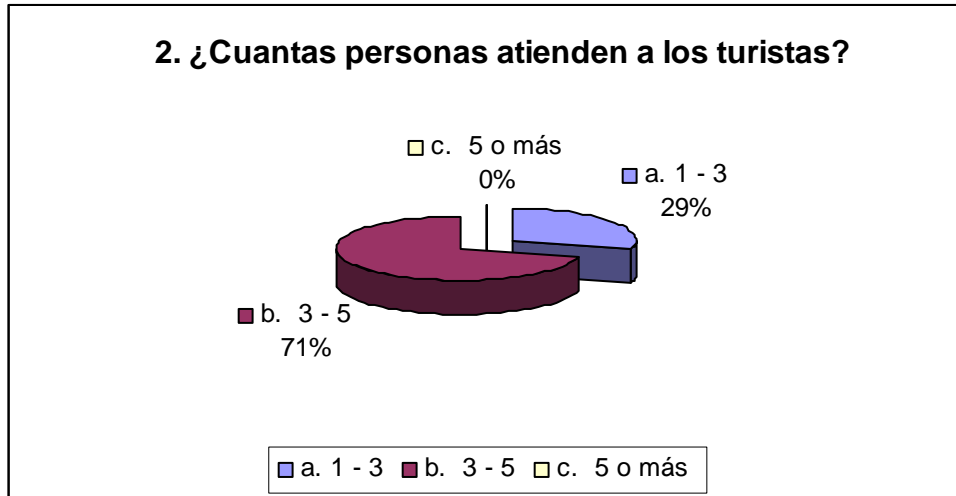


6.7.2. Recurso humano para atención

Un 71% de los prestadores cuenta con 3 a 5 personas para atención al público, lo cual según la oferta mencionada de ajusta a los criterios de atención, pero

esto puede variar si se asume una prestación de servicios más complejos o una mayor oferta de los mismos.

Figura Recurso humano para atención

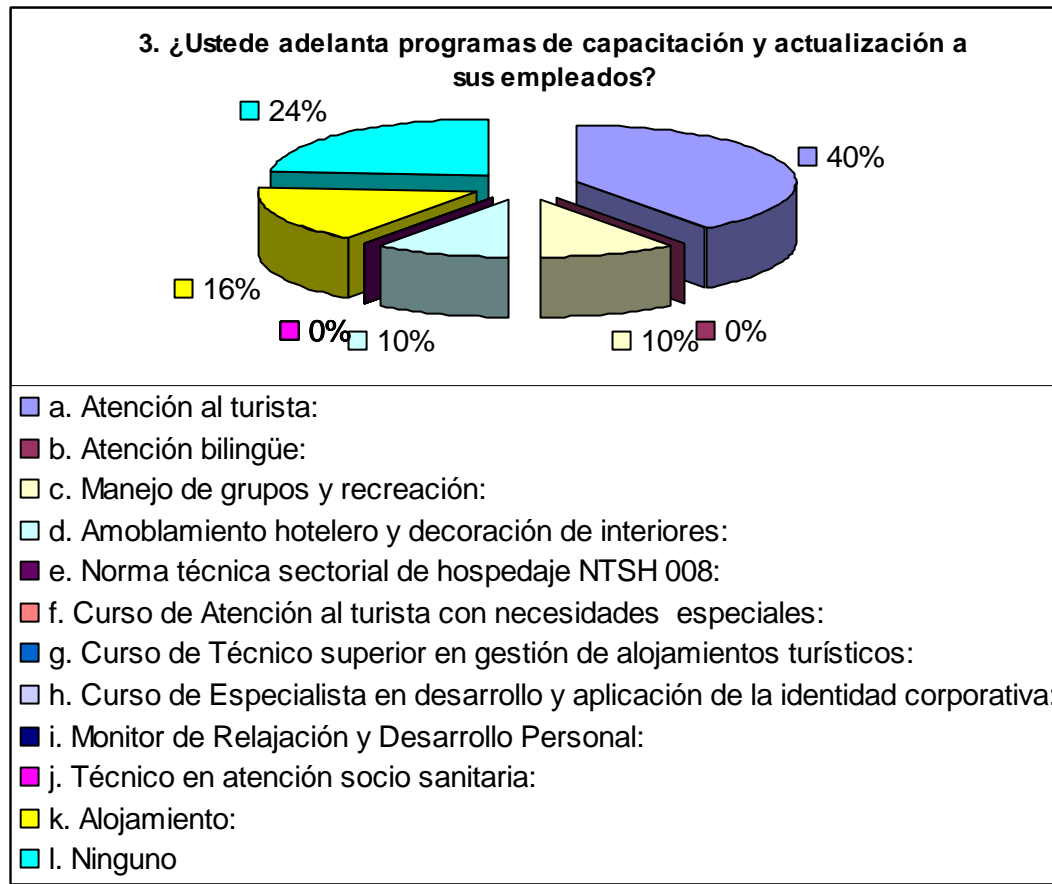


6.7.3. Capacitación del recurso humano

Un 40% de los prestadores ha adelantado programas de capacitación en servicio al cliente y en amoblamiento hotelero y decoración de interiores. En estudios anteriores es evidente la debilidad en la atención al cliente, lo cual puede crear una mala imagen en el turista.

La capacitación se realiza principalmente en normas básicas de abordaje, ventas y protocolo de servicio, en recepción, mesa y bar. La atención no incluye servicios especiales de guía y acompañamiento con información cultural, histórica o ambiental que satisfaga las necesidades de información, curiosidad y motivación del cliente.

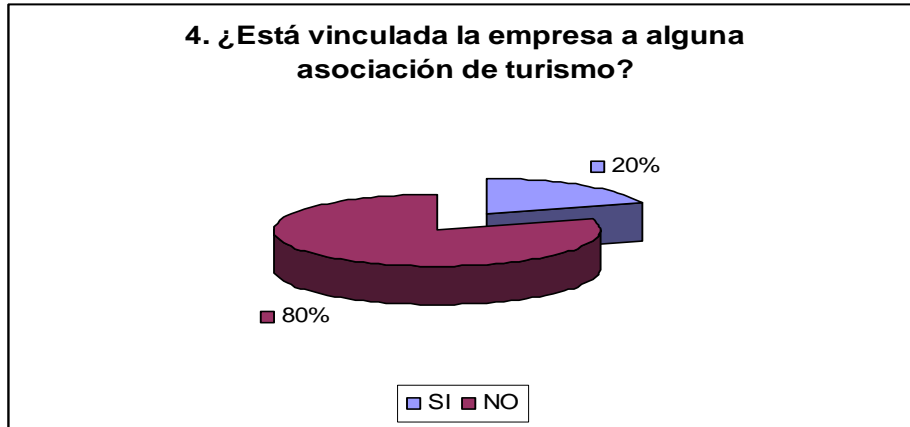
Figura Capacitación del recurso humano



6.7.4. Vinculación a asociaciones

Solamente un 20% de los prestadores se encuentran asociados en alguna organización del gremio, lo que denota falta de asociatividad. Es una condición que se repite en los estudios realizados sobre el sector turismo. La asociatividad aparece entonces como una estrategia clave para la competitividad de los emprendimientos turísticos, especialmente en destinos emergentes como el Meta. La región está comenzando a experimentar un incipiente desarrollo del turismo. Es necesario, desde el inicio de este proceso, apostar por una visión asociativa en la gestión del desarrollo turístico de este destino.

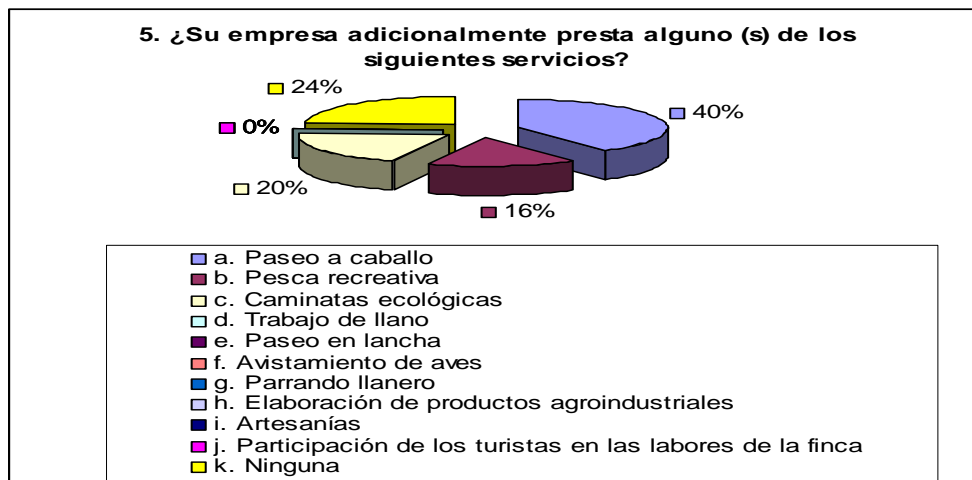
Figura. Vinculación del prestador en asociaciones



6.7.5. Tipo de servicios prestados

Los principales servicios adicionales al alojamiento son el paseo a caballo, la pesca recreativa y las caminatas ecológicas. La región tiene múltiples ventajas de recurso hídrico, biodiversidad, aspectos culturales e históricos que pueden ser el punto de partida para una mejor oferta y ante todo una oferta diferenciada que permita productos específicos que generen identidad al sector turístico del Meta.

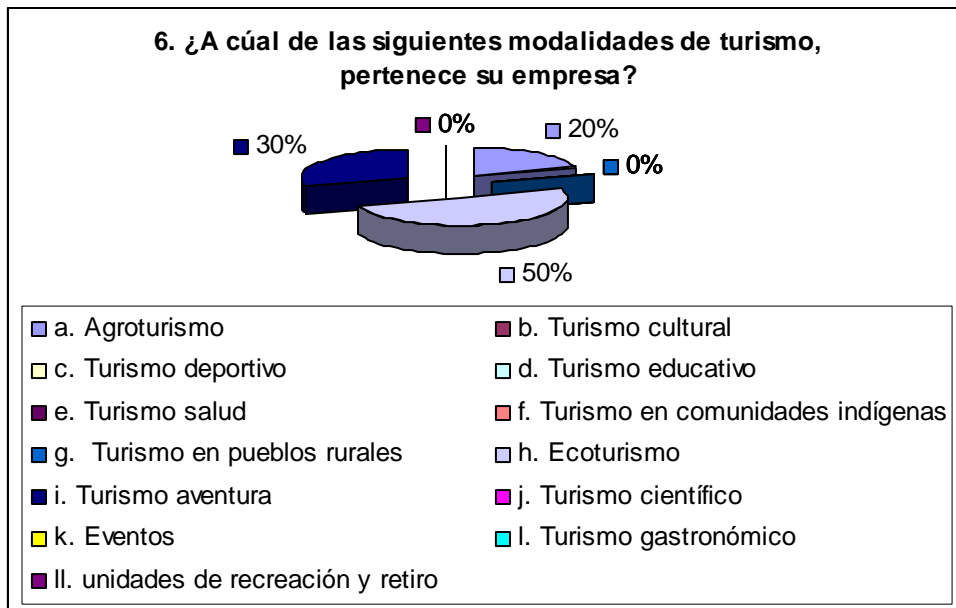
Figura. Tipo de servicios prestados



6.7.6. Tipo de modalidad de turismo

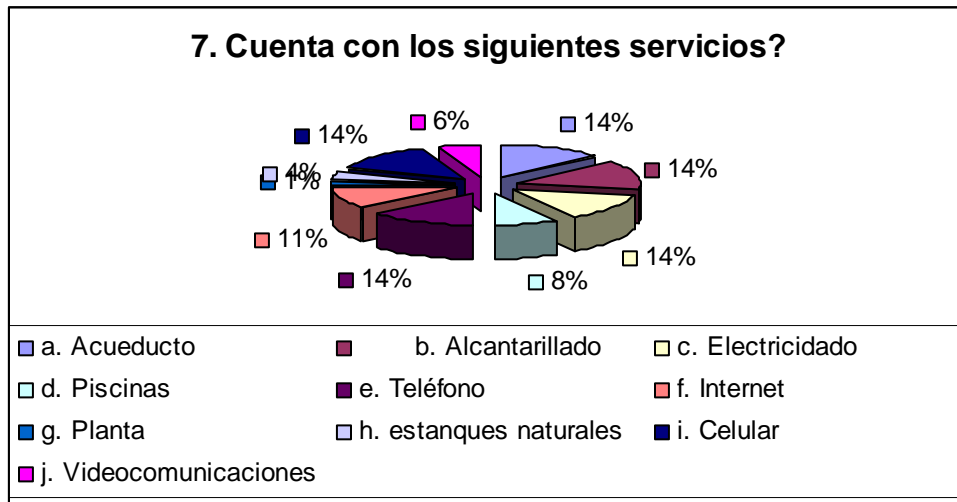
La mayoría de prestadores rurales se enfoca en el agroturismo (50%), le siguen el turismo de aventura (30%) y el ecoturismo (20%). Al igual que los tipos de servicios las fortalezas geográficas y paisajísticas permiten pensar en otras modalidades o en nuevos productos que integren diferentes tipos de servicios. Se advierte que lo se asumen modalidades complejas, en parte por la falta de recurso humano que permita desarrollar nuevas modalidades.

Figura. Modalidades de turismo



6.7.7. Disponibilidad de servicios públicos

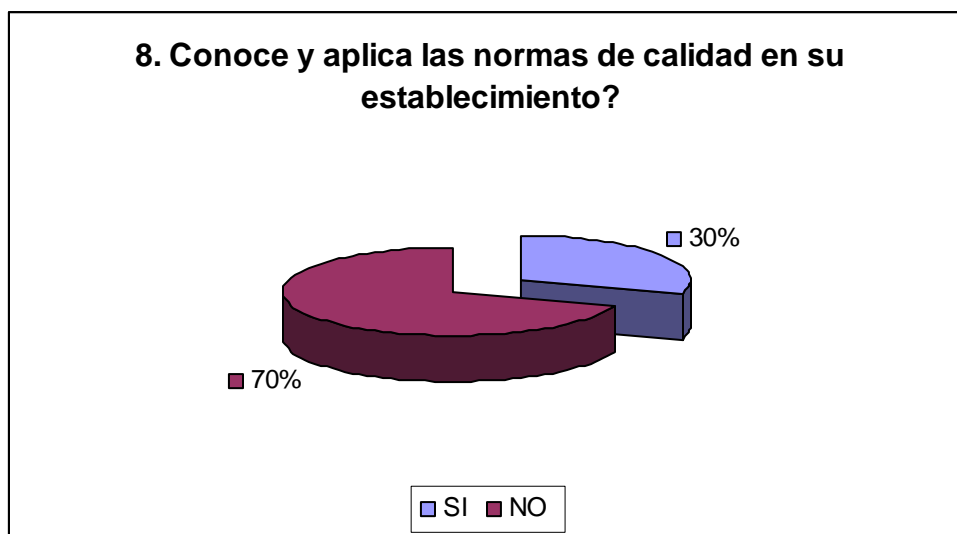
Los establecimientos rurales encuestados cuentan con los servicios básicos, se destaca que solamente un 11% dispone de servicio de Internet y un 6% de videocomunicaciones, servicios que se convierten en indispensables teniendo en cuenta la internacionalización de la economía.



6.7.8. Conocimiento y aplicación de las normas de calidad

Un 70% de los encuestados manifiesta que no conoce ni aplica las normas de calidad en su establecimiento. Cabe anotar que algunos responden que conocen las normas, pero en si el nivel de aplicación es mínimo, pues estas normas requieren de certificación de parte de los organismos competentes.

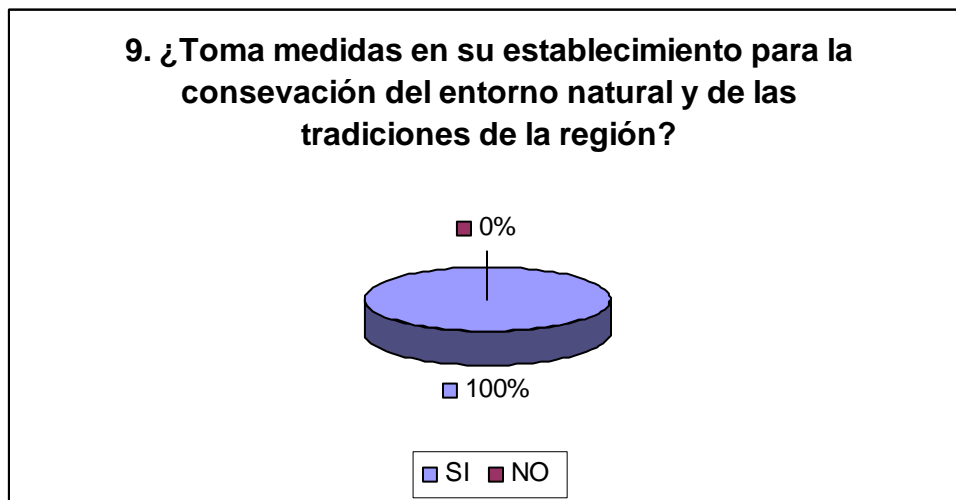
Figura. Conocimiento y aplicación de las normas de calidad



6.7.9. Conservación del entorno y las tradiciones de la región

El 100% de los prestadores turísticos manifestó que toma medidas para conservación del entorno natural y de las tradiciones de la región. Es común encontrar turistas que resaltan el potencial de la región por su entorno natural y riqueza cultural, es una de las principales motivaciones, además de la gastronomía para visitar esta región.

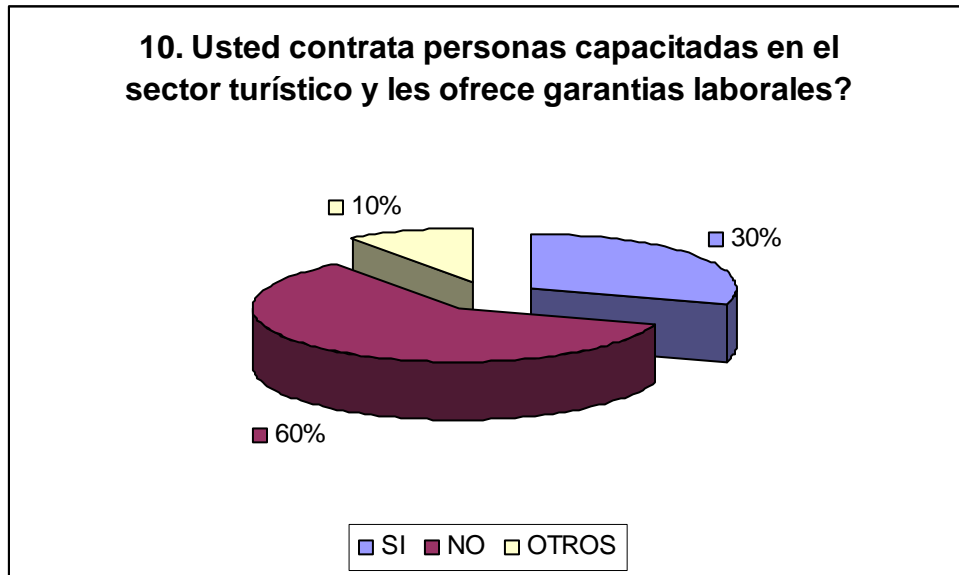
Figura. Conservación del entorno y las tradiciones de la región



6.7.10. Contratación del recurso humano capacitado

Un 60% de los prestadores turísticos encuestados manifestó que no contrata personas capacitadas y que no ofrece garantías laborales. Esto confirma la alta informalidad laboral del sector y la poca oferta de recurso humano calificado o que no se está en disposición de contratar debido a la escala del negocio. Es de recordar que la mayoría de establecimientos tiene entre 3 y 5 empleados, en la mayoría de establecimientos, sin el lleno de las garantías laborales y en actividades poco complejas.

Figura N. Contratación del recurso humano capacitado



7. PROPUESTA

7.1 PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS RURALES EN EL DEPARTAMENTO DEL META

7.1.1 justificación

Es así, como después de haber analizado los diferentes factores que intervienen en el servicio que ofrecen los alojamientos rurales, y que son pocos los establecimientos que cumplen con ello, se propone la creación de un programa de capacitación continua y de control, el cual contribuirá enormemente al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios y se convertirá en una experiencia a emular por parte de los empresarios, generando una masa crítica que obligue a mejorar todos los estándares de servicio en el sector turístico del departamento del Meta para convertirlo en un sector productivo y competitivo frente a otros destinos, destacándose no solo por sus ventajas comparativas sino también por sus ventajas competitivas

7.1.2 objetivo general

Fortalecer el desarrollo competitivo de este tipo de alojamiento turístico, mediante la capacitación que permita incorporar criterios de calidad y sostenibilidad, a la vez que se facilite la cohesión del sector con la oferta del mercado.

7.1.3 Objetivos específicos

- Implantar la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo del sector, impulsando el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad flexible y accesible a todos los empresarios y administradores turísticos.
- Impulsar la competitividad en la atención y el servicio a los clientes y, consecuentemente, elevar el nivel de satisfacción.
- Diseñar e implantar estrategias de alianzas entre los prestadores de servicio de alojamiento y los servicios complementarios de l sector turístico.

7.1.4 duración y plazo de ejecución

El programa de capacitación tiene previsto ejecutarse en 12 meses y seguir trabajando en función del mejoramiento continuo de los miembros del circulo de calidad y seguir vinculando nuevos alojamientos al proceso, lo cual se convertirá en una experiencia que se puede replicar por otros empresarios dedicados a esta actividad y elevara el nivel de prestación del servicio.

7.1.5 Descripción del programa de capacitación propuesto

Dentro del programa de mejoramiento de calidad del servicio, se propone unos temas de capacitación, en el cual la metodología a seguir será teórico practico asistencia técnica y acompañamiento tanto colectivo como individual.

A continuación se describe mediante una matriz la metodología a emplear, el alcance y el producto final de cada actividad.

7.1.6 MATRIZ DEL PROGRAMA DE CAPACITACION EN MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

ETAPAS	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	ALCANCE	PRODUCTOS
1 fortalecer la calidad del servicio de alojamientos rurales mediante capacitación al personal que realiza esta actividad en el departamento del meta.	taller de presentación del programa e inscripción	se desarrollará un taller general donde se presentara la filosofía del programa y posibles beneficiarios	1 taller de 4 horas	1 taller
	taller de inducción para el fortalecimiento de la calidad	este taller pretende iniciar al empresario de los alojamientos rurales familiarizarse con la norma ISO 9000, su vocabulario e importancia	1 taller de 4 horas	1 taller
	taller de sensibilización de la NTSH 008	Una vez el empresario tiene visión global del proceso de fortalecimiento de la calidad, se pretende llevarla y aplicarla a la práctica en los alojamientos rurales de acuerdo a los estándares exigidos por la norma técnica sectorial hotelera 008.	1 taller de 4 horas	1 taller
	evaluación técnica	evaluación de estándares de equipamiento e instalaciones como de servicio mediante una herramienta diseñada para tal fin	visita de campo hasta 50 alojamientos inscritos en el programa	50 evaluaciones
	Elaboración del informe detallado de cada establecimiento visitado	el resultado de las visitas se entregara mediante un informe detallado de cada alojamiento con la puntuación obtenida en la evaluación técnica, lo cual facilitara la caracterización de cada unidad de negocio	un informe de cada alojamiento	50 informes
	análisis y procedimiento de la información	la información recolectada es analizada y valorada mediante una matriz de evaluación técnica	identificación de los 20 alojamientos mejor evaluados en su conjunto	20 alojamientos priorizados
	Identificación de los planes de mejoramiento	se gestionará y se coordinará la ejecución de los planes de mejoramiento en conjunto	gestión coordinación	campos de mejoramiento identificados para 20 empresarios
	concentración de cambios de mejoramiento y los tiempos para su ejecución	Asesoría individual de concertación de los cambios a priorizar frente al turista.	asesoría individual a 20 alojamientos	acuerdo de mejoramiento en etapas y tiempos de ejecución
	seguimiento	visitas de campo	verificación de cumplimiento de los acuerdos de mejoramiento de los 20 alojamientos	1 informe de cumplimiento de cada alojamiento

2, ejecutar las acciones de mejoramiento identificadas y concertadas	Desarrollar y coordinar ante las entidades correspondientes la realización de los talleres y asesorías pertinentes para fortalecer la calidad en el servicio de alojamientos rurales.	se llevaran a cabo talleres teórico prácticos en la medida de las necesidades	acciones de mejoramiento	20 talleres
3. analizar y concertar con los miembros de los alojamientos rurales estándares mínimos de calidad para el departamento del meta	taller de socialización de la metodología para la revisión de los estándares mínimos	teórico-practico	sesión de 2 horas	estándares concertados y aprobados por el círculo de calidad de alojamientos rurales
	taller de análisis y discusión de los estándares exigidos por la NTSH 008	teórico-practico	sesión de 2 horas	
	concertación de los estándares mínimos para el departamento del meta	realización de 1 focus Group	sesión de 4 horas	
		asesoria individualizada para estructuración del precio	20 asesorias	rangos de precios por categorías

**7.1.7 PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS ALOJAMIENTOS
RURALES EN EL DEPARTAMENTO DEL META**

ACTIVIDAD	VR UNIT.	CANTIDAD	VR TOTAL
Asesorias Profesional	3.000.000	12	36.000.000
Servicios Técnicos	1.800.000	12	21.600.000
Servicio Profesional (conferencistas)	2.500.000	10	25.000.000
LOGISTICA			
Alquiler Salón	500.000	10	5.000.000
Refrigerios	3.000	5.000	15.000.000
Servicio de Alojamiento día	150.000	50	7.500.000
Servicio de Alimentación día	50.000	50	2.500.000
Servicio de Personal Logístico día	100.000	50	5.000.000
Publicidad Radial	60.000	100	6.000.000
Afiches Medio Pliego (50x70cm) 200gr.	1.200	1.000	1.200.000
Publicidad Plegables (3.000 a 4 tintas Doble Cara)	400	1.000	400.000
Publicidad Carpetas de Presentación	1.600	2.000	3.200.000
Alquiler Sonido	600.000	8	4.800.000
Alquiler Video Beam	80.000	5	400.000
Transporte	500.000	5	2.500.000
Perifoneó	80.000	20	1.600.000
Souvenirs	15.000	400	6.000.000
Publicidad Escrita (Periódico Llano 7 días Aviso 14cmx5 col policromia.xedicion)	1.650.000	5	8.250.000
Esferos	1.200	300	360.000
Papel Carta (resma 10000)	10.000	30	300.000
Publicidad TV	5.000.000	2	10.000.000
Vallas	19.990.000	1	19.990.000
TOTAL			182.600.000

8 . CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El análisis de las encuestas resaltan la importancia de adelantar un programa de capacitación y asesoría en temas pertinentes que les ayude a los prestadores de servicios a mejorar los productos ofrecidos a los usuarios de los alojamientos rurales, y obtener a si herramientas y nuevos conocimientos para ser más competitivos en el ámbito turístico.
- De acuerdo al análisis que se le realizó al servicio de alojamientos rurales, han tenido acceso a capacitaciones aunque no cuentan con un programa continuo de mejoramiento.
- La mayor parte de las capacitaciones son impartidas por las instituciones públicas como por ejemplo el Instituto de Turismo del Meta. Pero no hay un interés por formarse por su propia cuenta.
- La frecuencia con que son recibidas las capacitaciones es de forma esporádica, generando poca motivación hacia ellas, afectando los beneficios que de estos se derivan

RECOMENDACIONES

Posterior a las conclusiones del presente estudio es necesario establecer recomendaciones que ayudarían a solucionar las problemáticas o necesidades existentes, mencionando lo siguiente:

- Iniciar en el menor tiempo posible un ciclo coordinado y permanente a los prestadores del servicio de alojamientos rurales de capacitaciones dirigidas por personas idóneas y expertas en cada uno los diferentes temas, con el fin que se convierta en un requisito para la licencia de funcionamiento.

- Se realice un diagnóstico específico por parte de los entes competentes de la calidad ofrecida de los alojamientos rurales.
- Que los programas impartidas para el mejoramiento de la calidad, propendan por organizar un círculo de calidad de los alojamientos rurales del departamento del Meta, el cual será un sistema de gestión y de aseguramiento de la calidad, diseñada para un colectivo concreto de alojamientos.

BIBLIOGRAFIA

CRUZ LUIS CARLOS, Anuario Turismo Sociedad, Vol. 2, Octubre de 2003.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. Ley 300/1993, de 30 de Julio, Ley General de Turismo.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO. Ley 1101/2006, de 22 de noviembre. Modificación a la Ley General de Turismo.

VICEMINISTERIO DE TURISMO. Norma Técnica Sectorial de Alojamientos Rurales, requisitos de planta y servicios. N° 1. Colombia 2006.

CABALLERO GUERRO, Diana María, LOPEZ REYES, Paola Yardany. “Programa de mejoramiento de calidad en atención al turista en la ciudad de Villavicencio por parte del gremio del servicio publico individual”. Director Juan Carlos Leal. Fundación Universitaria San Martín. Villavicencio, 2005

ENCICLOPEDIA MICROSOFT ENCARTA 98. Control de la Calidad. 1993-1997 Microsoft Corporation.

CHIAVENATO, Idalberto, Introducción a la Teoría General de la administración, McGraw Hill, México 2000.

HOROVITZ, Jacques. Gestión de la calidad en el servicio. McGraw Hill, México 2002.

ANEXOS

PRESUPUESTO DEL PROYECTO	
ACTIVIDAD	COSTO APROXIMADO
TRANSPORTE	50.000
PAPELERIA	8.000
FOTOCOPIAS	10.000
COMPRA DE TONER	35.000
TELECOMUNICACIONES	60.000
ENCUESTADORES	120.000
EQUIPOS	1.100.000
SUBTOTAL	1.383.000
IMPREVISTOS 10%	138.300
TOTAL	1.521.300

ENCUESTA A PRESTADORES ALOJAMIENTOS RURALES

La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información que permita elaborar la Propuesta de un programa de capacitación para el mejoramiento de la gestión de calidad de alojamientos rurales en el departamento del Meta

La información será manejada confidencialmente y para fines estrictamente académicos. Solicitamos su valiosa colaboración contestando las interrogantes que se formulan a continuación. GRACIAS.

Nombre de la Empresa: _____

Dirección: _____

Teléfono: _____

Representante Legal: _____

1. ¿Qué instituciones le han impartido capacitaciones que ayude al desempeño turístico?

SENA	_____
INSTITUTO DE TURISMO DEL META	_____
INSTITUTO DE TURISMO DE VILLAVICENCIO	_____
CAMARA DE COMERCIO	_____
NINGUNA	_____

2. ¿Cuál de los siguientes temas ha recibido capacitación?

Atención al cliente	_____
Amoblamiento hotelero y decoración de interiores	_____
Norma técnica sectorial de hospedaje	_____

NTSH 008
Norma ISO 9001

3. ¿Cómo valora la capacitación recibida para aplicarla a su desempeño en el sector turístico?

Buena _____
Regular _____
Mala _____

4. Valore la calidad del servicio que usted presta:

Buena _____
Regular _____
Mala _____

5. ¿Usted cree que se puede hablar de distinción por medio de la calidad de los establecimientos rurales respecto a otros destinos?

Si _____
No _____

6. ¿Usted conoce las normas de calidad para la prestación del servicio?

Si _____
No _____

7. ¿Usted toma medidas en su establecimiento para la conservación del entorno natural y de las tradiciones de la región?

Si _____
No _____

8. ¿Usted que entiende por servicios complementarios turísticos?

- No saben _____
- Son opciones de recreación _____
- Formas de obtener ganancias _____

9. ¿Cuál de los siguientes servicios complementarios ofrece en su finca?

- Paseo a caballo _____
- Paseo en lancha _____
- Pesca recreativa _____
- Avistamiento de aves _____
- Caminatas ecológicas _____
- Parrando llanero _____
- Trabajo de llano _____
- Elaboración de productos agroindustriales _____
- Artesanías _____
- Participación de los turistas en las labores de la finca _____
- ninguna _____

10. ¿Su establecimiento tiene un nivel de calidad que responde las expectativas de los clientes?

- Si _____
- No _____

GRACIAS