USAID | COLOMBIA
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

BIOREDD+ Program

DELIVERABLE 7: TOURISM OPERATIONS AND MANAGEMENT COURSE

Subcontract number: EPP-I-00-06-00013-SOLIMAR-02
Name: Solimar International

April 2014

This document was produced for review by the United States Agency for International Development. It was prepared by Solimar International for the BIOREDD+ Project, task order number AID-514-TO-11-00002.

Tabla de Contenidos

Introducción 4

Contenido del Curso de Operaciones Turísticas 5

- **Capítulo I: Introducción** 5
- **Capítulo II: Procedimientos Financieros** 16
- **Cápitulo III: Planificación Financiera del Negocio** 18
- **Capítulo IV: Aspectos Legales** 19
- **Capítulo V: Administración de la Empresa** 20
- **Capítulo VI: Comunicaciones** 21
- **Capítulo VII: Recursos Humanos** 22
- **Capítulo VIII: Procedimientos para el Tour** 23

Selección de los Estudiantes 24

- **Candidatos Seleccionados** 24
- **Lecciones Aprendidas en la Selección de los Participantes** 27

Tareas Durante el Curso 27

Exámenes 27

- **Lecciones Aprendidas en las Evaluaciones** 30

Anexo 1 - Entrevista para Gerente 31

Anexo 2 - Evaluación de Matemáticas 32

Anexo 3 - Examen Modulo 2 33

Anexo 4 - Examen Final 36

Contract No. EPP-I-00-06-00013-SOLIMAR

Submitted by: Solimar International

Contact: Jennifer Park, Program Manager
3400 11th Street, NW, Suite 200
Washington, DC 20010
Tel: (202) 518-6192 x109
Fax: (202) 518-6194
Email: j.park@solimarinternational.com

Submitted To: Chemonics International

The author's views expressed in this report do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government.

Introducción

Solimar International inició una intervención para apoyar a las comunidades de Joví, Coqui, Termales y Playa Blanca para mejorar la oferta turística en la región del Gofo de Tribugá. El Proyecto BIOREDD+, Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación de Bosques, está financiando el apoyo a estas comunidades y la intervención de Solimar.

Se creo la Alianza Comunitaria de turismo del Chocó para agrupar a las 4 comunidades antes mencionadas, creando paquetes de turismo de multi- días en donde cada comunidad vende sus productos turístico. Se involucraron también a varios prestadores de servicios del área, como lancheros y proveedores de servicios de alojamiento. Para este efecto se creo un Plan de Negocios para guiar a los miembros de la comunidad en el desarrollo y puesta en marcha de esta Alianza.

Con el fin de mejorar, no solo la prestación de servicios sino también la administración y las operaciones de cada una de las empresas se impartió el Curso de Operaciones Turísticas. La temática del curso consiste en enseñar a los participantes como manejar su empresa de una manera profesional, y como informar con transparencia a los miembros de la empres comunitaria.

El Curso de Operaciones Turísticas es el resultado de una metodología desarrollada por Solimar International para proveer a empresas privadas y comunitarias las herramientas para aplicar procedimientos financieros y administrativos óptimos dentro de su empresa para maximizar la rentabilidad. La metodología fue diseñada específicamente para enseñar administración y manejo de empresas a adultos con niveles de educación por abajo del promedio, muy básico (capacidad de lectura y escritura y matemática básica). Esta metodología se ha venido probando en varios países de Latinoamérica y el caribe con buenos resultados.

En el Chocó el curso tiene como objetivo fortalecer la capacidad de los miembros de la comunidad para el manejo y la operación de la empresa turística comunitaria será creada a partir de la apertura de la frontera.

Los objetivos de este curso fueron los siguientes:

1. Fortalecer sus conocimientos de Buenas Practicas y Turismo Responsable que impactará directamente en la conservación de los recursos naturales y en la calidad de sus tours para atraer a otros segmentos del turismo.

2. Mejorar el Servicio al cliente y la calidad de sus productos para contribuir las bases para que el Chocó se convierta en un destino de calidad.

3. Fortalecer sus conocimientos en determinación de precios y procedimientos financieros para llevar un mejor control del crecimiento de la empresa.

4. Como manejar y capacitar a su personal para asegurar un servicio de calidad en sus tours.

Contenido del Curso de Operaciones Turísticas

En está sección se presenta el contenido de cada uno de los temas impartidos en el curso. Al final del curso los estudiantes presentarán su manual de operaciones de su propia empresa que va de acuerdo a los temas que se trataron.

Capítulo I: Introducción

Introducción al Turismo Sostenible

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Las definiciones de ecoturismo y turismo sostenible y los objetivos económicos, ambientales y sociales de este tipo de turismo
- Las diferencias entre ecoturismo, turismo tradicional y turismo local
- El perfil de un ecoturista
- La estructura y los actores del la industria del turismo
- Tendencias Globales del Ecoturismo
- Tendencias Nacionales del Ecoturismo

Política de Turismo Responsable

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Los Criterios Globales de Turismo Sostenible que ayudarán a los alumnos a aplicar a la medida las mejores prácticas para sus propios sitios
- Ejemplos de cómo sus empresas pueden seguir ciertos criterios de tal manera de tener una Política de Turismo Responsable

Servicio al Cliente

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Por qué la atención al cliente es tan importante para el turismo, y la necesidad de que absolutamente todo personero / representante del papel de la empresa proporcione un buen servicio al cliente
- El concepto de empresa “enfocada en el cliente”
- Los posibles impactos negativos del mal servicio al cliente

- Las buenas habilidades de comunicación, incluyendo: leguaje corporal, establecer relaciones personales y consideraciones de comunicación cultural
- Al menos 2 a 3 formas en las que cada miembro de su empresa puede proporcionar un mejor servicio al cliente
- Los papeles del personal en establecer y mantener un buen servicio al cliente con su personal
- La importancia y los elementos de un ambiente de trabajo positivo
- Las formas en las que se puede solicitar la retroalimentación de los clientes
- Los pasos claves de proporcionar crítica constructiva al personal para mejorar su servicio al cliente

Buenas Prácticas de Turismo Sostenible

Resumen:

Durante éste capítulo se discutió:

- Como mitigar el impacto ambiental de las siguientes actividades turísticas:
    - Interacción con la vida silvestre
    - Comunidades locales

- Vehículos
    - Mantenimiento
    - Políticas correctas para anclar embarcaciones
- Construcciones e infraestructura
    - Manejo de deshechos
    - Uso sabio de la energía
    - Manejo de agua
    - Reducción de la contaminación
    - Compra y consumo de alimentos marinos
- Actividades terrestres
    - Actividades en general
    - Caminatas, senderismo y campamentos
    - Uso de animales domésticos

En el manual de operaciones deben incluir las Buenas Practicas de Turismo Sostenible, durante el curso se trató el tema. A continuación se detallan las Buenas Prácticas que se discutieron con los alumnos para ser aplicadas según las actividades que llevan a cabo en su negocio.

Buenas Prácticas de Turismo Sostenible

Mejores prácticas en la interacción con vida silvestre terrestre

- ☐ Minimice ruidos y perturbaciones cuando este cerca de vida silvestre, sitios de anidación, de crianza o de alimentación. Siempre que sea posible usen sitios camuflados u otras estructuras que permitan observar vida silvestre con el menor disturbio posible.
- ☐ Minimice el ruido de celulares, radios y conversaciones fuertes, así como movimientos bruscos, fotografías con flash, ropa con colores muy brillantes y fogatas abiertas.
- ☐ Si usa luces de proyección para observar vida silvestre durante la noche, nos comprometemos a usar luces de bajo guataquee con filtros rojos y los usamos sólo por periodos de tiempo cortos en cada animal.
- ☐ Donde es posible, nos comprometemos a mantener tamaños de grupo de 15 o menos personas por cada guía.
- ☐ Nos comprometemos a mejorar el conocimiento y a estar conscientes sobre los sitios de importancia para la alimentación, anidación y crianza y actividades estacionales de la vida silvestre, así como procurar evitar el contacto directo, prolongado o repetido con la vida silvestre y modificar los periodos de tiempo y la frecuencia con la que se visitan ciertos sitios.
- ☐ Hablar con los administradores de bosques tropicales, grupos de conservación o grupos de vida silvestre sobre qué tipo de conducta puede afectar a la fauna local y sobre qué procedimientos hay disponibles para tener interacciones apropiadas con la vida silvestre.
- ☐ Por regla general evitamos manipular o alimentar a la fauna silvestre. Evitamos también forzar conductas específicas de la fauna.
- ☐ Informamos y entrenamos a nuestros visitantes proveyendo información pre-tour sobre mantener distancias apropiadas con la fauna silvestre, minimizar ruidos y perturbaciones, restricciones sobre manipulación y alimentación y sobre cualquier riesgo que implique interactuar con la fauna silvestre. Incluimos as razones de nuestras políticas de conducta para con la vida silvestre.
- ☐ Trabajamos en cooperación con otros operadores turísticos para regular la entrada de visitantes a ciertas áreas.
- ☐ Modificamos los horarios y temporadas en los que los turistas usan los senderos para minimizar el impacto.
- ☐ Nuestros hábitos de extracción, consumo, exhibición, venta o intercambio de especies silvestres forman parte de un programa de actividades regulado legalmente que garantiza que el manejo que se realiza es sustentable. Limitamos el tamaño nuestras extracciones a nuestras necesidades inmediatas y evitamos la extracción de especies con estatuto de riesgo o amenaza.
- ☐ Utilizamos métodos humanitarios de sacrificio.
- ☐ Nunca albergamos vida silvestre en cautiverio, excepto en actividades reguladas adecuadamente. Mantenemos vida silvestre de especies protegidas únicamente si tenemos las autorizaciones pertinentes y el espacio adecuado para proveer a los especímenes un cuidado adecuado.
- ☐ Sólo usamos especies nativas para actividades de paisajismo y restauración. Tomamos las medidas necesarias para prevenir la invasión de especies exóticas.
- ☐ Nuestras actividades no generan efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones silvestres. Minimizamos cualquier perturbación a los ecosistemas naturales y ayudamos a rehabilitar cualquier población que hayamos impactado de manera negativa. También contamos con una política realizar compensaciones para manejo y conservación si por alguna razón nuestras actividades han generado un impacto negativo al ecosistema.

Mejores prácticas en la observación de vida silvestre Costera y Marina

- ☐ Limitar el número de embarcaciones no-motorizadas a 8 por tour
- ☐ Limitar el número de clientes por guía a 15 o menos personas.
- ☐ Evitamos seguir a los animales. Ya sea dentro del agua o en una embarcación, siempre operamos a bajas velocidades y nunca perseguimos a los animales
- ☐ Si te encuentras en un área conocida por el avistamiento de mamíferos marinos, comprométete a utilizar motores que emitan un mínimo de sonido. Si los animales se acercan a tu embarcación los motores deben bajar su velocidad al mínimo o ser apagados.
- ☐ Practica políticas de cero-contacto. Evita siempre tocar y/o manipular de cualquier forma a los animales (tortugas, ballenas, tiburón ballena, delfines, lobos marinos, focas y manatíes).
- ☐ Nunca alimentes animales silvestres.
- ☐ Evita "enturbiar" el agua, es decir, no limpies peces en la parte trasera de los botes (tirar al agua carne, sangre u otros restos animales para atraer tiburones).
- ☐ Evita rodear animales cuando los estés observando.
- ☐ Infórmate sobre las leyes recientes que limitan velocidades y/o barcos rápidos y/o de gran envergadura en áreas marinas sensibles para proteger animales protegidos o que nadan lento
- ☐ Se consciente sobre los residuos. Asegúrate siempre que la basura se coloque en lugares apropiados y que no termina en el ambiente marino.
- ☐ Evita la importación ilegal de animales en cautiverio.

Mejores prácticas para apoyar a las comunidades locales

- ☐ Emplea guías, personal y gerentes locales calificados (asumiendo que los cursos de capacitación son accesibles).
- ☐ Mantén políticas de contratación equitativas. NO discriminaremos la contratación de mujeres o minorías locales, incluyendo puestos gerenciales, mientras que rechazaremos el empleo de menores de edad.
- ☐ Implementa políticas contra la explotación comercial, especialmente de niños y adolescentes, incluyendo explotación sexual.
- ☐ Respeta las leyes internacionales y nacionales de protección al trabajador y paga salarios honestos.
- ☐ Financia o apoya a tus guías y empleados para que tomen cursos de idiomas.
- ☐ Compra productos y servicios locales. Utiliza instalaciones locales.
- ☐ Da prioridad a proveedores de servicios locales que sean ambiental y socialmente responsables.
- ☐ Ofrece descuentos a grupos locales, residentes, trabajadores o investigadores locales.
- ☐ Participa en experiencias laborales o programas de capacitación para ayudar a la gente local a desarrollar turismo- y habilidades relacionadas con la guía de turismo.
- ☐ Apoya activamente con iniciativas que impulsen el desarrollo social y de infraestructura en la comunidad, incluyendo entre otros educación, salud y sanación.
- ☐ Impulsa a los visitantes a que apoyen a los negocioso con las siguientes acciones:
    - Recomienda negocios locales que ofrecen servicios de interés turístico como hospedaje, entretenimiento, transporte, comidas y bebidas regionales, recuerdos y artesanías.
    - Incrementa la sensibilización de los visitantes sobre otros sitios de interés cultural e histórico.
    - Incorpore la visita a otros negocios como parte de la experiencia turística, esta puede ser una buena estrategia para crear paquetes turísticos integrados y al mismo tiempo apoyar los negocios locales.

- Promueve y ten a mano información sobre oportunidades para que los visitantes participen en proyectos de desarrollo comunitario.

Mejores prácticas en la interacción de los turistas con las comunidades locales

- ☐ Informa a los visitantes sobre sitios con valores culturales, históricos y sociales significativos.
- ☐ Consulta a las comunidades locales para evitar realizar actividades turísticas en áreas sensibles. Pregunta donde se localizan las áreas sensibles y/o privadas. Identifica formas de operar que eviten tumultos en áreas de servicios e infraestructura.
- ☐ Colabora con las comunidades locales para garantizar que las actividades de nuestra empresa no comprometan la provisión de servicios básicos como agua, energía o servicios sanitarios.
- ☐ Desarrolla y acepta un código de conducta para realizar actividades en comunidades indígenas y locales.
- ☐ Negocia con los grupos culturales sobre el acceso, el comportamiento y la interpretación apropiados con respecto herencia, cultura y a gente.
- ☐ Evita visitar durante el tour, sitios privados o altamente sensibles y busca la aprobación de la comunidad en la selección de sitios para visitar.
- ☐ Mantén a los visitantes dentro de áreas y rutas definidas.
- ☐ Comunica a los visitantes los códigos de "qué hacer y no hacer" para incrementar la sensibilidad cultural y minimizar las conductas, actividades y comunicación inadecuadas con los anfitriones y los sitios culturales durante la estancia de los visitantes.
- ☐ Establece lineamientos o códigos de conducta para visitar sitios sensibles cultural o históricamente para minimizar el impacto del los visitantes y maximizar la experiencia positiva.
- ☐ No vendas, intercambies o exhibas piezas históricas y arqueológicas, excepto hasta donde la ley lo permita.
- ☐ Contribuye a la protección de atributos de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual de los sitios.
- ☐ No impidas el acceso a sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural y espiritual a residentes locales.
- ☐ Usa elementos de arte, arquitectura o herencia cultural en tus operaciones, diseño, decoración, alimentos y/o tiendas al tiempo que respetas los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

Mejores prácticas para embarcaciones y vehículos

- ☐ Evita sitios sensibles durante las operaciones, incluyendo hábitats importantes, zonas de anidación y comunidades locales pequeñas.
- ☐ En lo posible, mantente dentro de áreas o rutas designadas.
- ☐ Evita derrapes, manejos con rudeza y los excesos de velocidad.
- ☐ Mantén limpios los vehículos para evitar la transferencia de hierbas, hongos y plagas.
- ☐ En lo posible, usa vehículos eficientes en el uso de combustible.
- ☐ Considera el consumo de combustible cuando diseñes tus rutas.
- ☐ Utiliza vehículos silenciosos para minimizar el ruido por motores y extractores.
- ☐ Utiliza colores neutros en los vehículos para que compaginen con el ambiente en medida de lo posible.
- ☐ Conduce a bajas velocidades cuando se encuentren dentro o cerca de sitios sensibles para minimizar los niveles de perturbación o posibilidad de daño a la vida silvestre y a las comunidades locales.
- ☐ Minimiza el uso de químicos tóxicos en el mantenimiento, limpieza y protección de los vehículos.

- ☐ Utiliza sistemas de contención, bandejas de goteo o líneas de tierra para reducir la posibilidad de derramar aceite o combustible.
- ☐ Mantén los motores y vehículos con buen servicio de mantenimiento para evitar derrames y contaminación de suelo, agua y aire.
- ☐ Maximiza el tiempo invertido fuera del vehículo para incluir caminatas o actividades educativas.
- ☐ Practica técnicas de manejo adecuado para reducir el uso de combustible. Esto puede incluir reducir el tiempo fuera de engranaje (posición neutral), manjar a una velocidad constante y frenar suavemente.
- ☐ Evita daños a bancos y vegetación cuando descargues, ancles y te acerque a la orilla con embarcaciones.
- ☐ Usa nudos suaves cuando utilice árboles como medio de anclaje.

Mejores prácticas en el mantenimiento de embarcaciones

- ☐ Evite usar los afluentes naturales de agua para limpiar equipos o vehículos.
- ☐ Usa químicos no-tóxicos en medida de lo posible para dar mantenimiento a los vehículos.
- ☐ Evita el uso de químicos y productos de higiene personal en cuerpos de agua naturales.
- ☐ Realiza servicios de mantenimiento de los motores, tanques de combustible y de componentes asociados de manera regular, para maximizar la capacidad de operación y minimizar el consumo de combustible. Usa motores de cuatro tiempos en medida de lo posible.
- ☐ Inspecciona con regularidad áreas que sean potencialmente sensibles a presentar fugas de sustancias tóxicas. Esto puede incluir: revisar con frecuencia las mangueras de combustible, filtros, separadores, ventilaciones y bombas de sentina.
- ☐ Mantén siempre esponjas de absorción de tóxicos en las sentinas. Estas esponjas pueden reducir considerablemente y/o eliminar la descarga de aceite o combustible en el ambiente. Hay muchos tipos de esponjas disponibles que absorben aceite o combustible pero no agua. Siempre se deben tener a mano las esponjas absorbentes cuando un tanque esta siendo llenado con combustible en una marina o puerto. En áreas donde el uso de sistemas de separación de agua de sentina es obligatorio, estos sistemas deben utilizarse en lugar de las esponjas.
- ☐ Utiliza artículos de limpieza biodegradables.
- ☐ Evita el uso de sistemas de refrigeración que usen clorofluorocarbonos. Cuando sea posible usa sistemas de aire acondicionado nuevos que utilicen una mezcla especial de gases libre de clorofluorocarbonos en su composición química.
- ☐ Evita bombear agua de sentina contaminada con aceite ú otras substancias peligrosas hacia el mar. A menos que la embarcación peligre, espera para bombera el agua de sentina aceitada, especialmente cuando te encuentre en aguas someras.
- ☐ Evita el uso de detergentes o emulsores como limpiadores de sentinas.
- ☐ Evita arrojar aguas negras (excusados) y grises (cocina, regaderas y tarjas) directamente a los océanos, puertos o zonas costeras que usan los visitantes.

Mejores prácticas para anclar embarcaciones

- ☐ Usa boyas de amarre o sistemas de amarre. Provee de líneas permanentes que permitan a las embarcaciones fijar su posición sin usar anclas.
- ☐ Promueve y apoya programas de instalación de boyas de amarre. Si ya se ha implementado un programa en el área de operaciones, reporta cualquier falla que pueda presentar el sistema y ofrece todo tu apoyo para solucionar la falla.

- ☐ Utiliza protecciones suaves cuando te amarres a árboles y usa o instala anillos de anclaje o pilones cuando sea posible.
- ☐ Evite deteriorar la vegetación y bancos cuando descargues, ancles y/o te acerque a la orilla.
- ☐ Modifica tus actividades de manejo de la embarcación, incluyendo:
  Usar correctamente las boyas de anclaje siempre que sea posible. Por razones de seguridad, haz siempre una revisión cada vez que una embarcación se amarre a un punto de anclaje (boya). Da más espacio a la embarcación para maniobrar pasando una línea de anclaje, aproximadamente la mitad de larga en relación al largo de la embarcación, por el ojo de la boya y asegura ambos extremos a una grapa en la cubierta.
- ☐ Si una ancla es absolutamente necesaria, ancla la embarcación únicamente en áreas designadas, lejos de arrecifes y ecosistemas importantes y evita arrastrar las anclas.
- ☐ Considera el uso de anclas flotantes en lugar de anclas tradicionales de hierro cuando no haya disponibles anclas de boya.
- ☐ Educa a los visitantes que rentan embarcaciones, veleros, kayaks o canoas (si están permitidas en el área):
  a) Explícales qué son las boyas de anclaje y que deben utilizarlas en medida de lo posible.
  b) Explíqueles el modo correcto de anclar embarcaciones antes de que los clientes salgan a navegar.
  c) Explique los impactos de hacer uso inadecuado de las anclas.

Mejores prácticas al diseñar y construir edificios e infraestructura

- ☐ Acepta la zonación y los requerimientos en áreas protegidas o herencias locales.
- ☐ Respeta las herencias naturales y culturales circundantes en cuanto a ubicación, diseño, impacto ambiental, derechos y adquisición de terrenos.
- ☐ Utiliza principios de construcción sustentable localmente apropiados.
- ☐ Provee acceso a personas con necesidades especiales.

Mejores prácticas para apoyar esfuerzos de conservación activos

- ☐ Comunica a los visitantes las mejores prácticas para minimizar los impactos ambientales de sus actividades y mejora la percepción de lo que se considera conducta apropiada en bosques tropicales lluviosos, ecosistemas marinos y otros ambientes locales.
- ☐ Motiva la participación de los visitantes en actividades de conservación local. Esto puede incluir la difusión de información de grupos de conservación y proyectos locales de conservación o podría representar el incluir la participación del turista en los proyectos de conservación como parte del tour.
- ☐ Apoya los proyectos o esquemas de conservación. Además de las actividades sugeridas para los visitantes, los operadores también pueden contribuir a la conservación:
- ☐ Trabajando con administradores y tomadores de decisiones de áreas naturales y participando en programas de monitoreo ambiental (e.g. monitoreo de especies, condiciones de los caminos, senderos e infraestructura).
- ☐ Trabajando con administradores y tomadores de decisiones de áreas naturales y participando en programas de monitoreo de visitantes (e.g. encuestas a visitantes, monitorear el número de visitantes en determinados sitios así como monitorear el número de operadores comerciales que proveen información útil para la planeación, desarrollo de infraestructura y manejo de impacto).
- ☐ Monitoreando la erosión y degradación de sitios y senderos y participando en la recuperación de vegetación de estas. Fotografiamos sitios en intervalos de tiempo regulares, llevamos un registro consistente y compartimos esta información con los supervisores de las áreas naturales.

☐ Apoya activamente en el desarrollo y mantenimiento de infraestructura (pavimentación, caminos, camellones, etc.).
☐ Participa en el control de animales ferales e invasión de hierbas.
☐ Apoya la investigación y/o provee tarifas especiales a grupos/instituciones educativas que promuevan la conservación de los bosques tropicales.
☐ Influencia las actitudes de los visitantes agregando a los tours un componente de interpretación ambiental/cultural.
☐ Otorga tarifas especiales a grupos/ instituciones educativas que promueven la conservación.

Mejores prácticas en el manejo de residuos

☐ Colecta todos los desperdicios generados durante el tour y disponga de ellos fuera de las áreas naturales.
☐ Separa siempre los residuos orgánicos e inorgánicos.
☐ Asegúrate que los visitantes y guías entierren sus excretas (si no hay servicios sanitarios), al menos 15 cm bajo la superficie del suelo y mínimo 100 metros lejos de cualquier cuerpo de agua natural.
☐ Recicla siempre que te sea posible.

Mejores prácticas en el uso de energía

☐ Las siguientes mejores prácticas aplican tanto a operaciones en bosques como en sitios costeros y marinos. Al firmar el siguiente contrato nos comprometemos a:
- Siempre que sea posible utiliza luces operadas con baterías o celdas solares.
- Utiliza estufas de gas en lugar de fogatas.
- Planea las rutas de manejo para minimizar las distancias de viajes y embotellamientos.
- Maximiza el uso eficiente de energía de los vehículos con las siguientes acciones:
  1. Realiza servicios mecánicos regulares a los motores.
  2. Garantiza el uso de vehículos eficientes en el consumo de energía.
  3. Evitando que nuestros vehículos sean de gran alcance para el terreno cubierto.
  4. Procurando que nuestros vehículos sean de tamaño adecuado parta que no sean más grandes de lo que se requiere para un tamaño de grupo normal.

Mejores prácticas en el uso de agua

☐ Las siguientes mejores prácticas aplican a sitios forestales y costeros/marinos. Al firmar el presente contrato nos comprometemos a:
- Monitorear el consumo de agua y adoptar medidas para reducir el consumo
- Utilizar equipos eficientes en el uso de agua
- Reciclar/reutilizar las aguas residuales

Mejores prácticas para reducir la contaminación

☐ Mide la emisión de gases de efecto invernadero en todos los equipos manejados por la empresa e implementa procedimientos para reducirlos y compensarlos como medida para lograr una neutralidad climática.
☐ Trata y reutiliza aguas residuales de manera efectiva siempre que sea posible, incluyendo aguas grises.
☐ Implementa un plan de manejo efectivo para residuos sólidos, con la mayor cantidad de metas posibles para minimizar los residuos sólidos que no se pueden reutilizar o reciclar.

- ☐ Minimiza el uso de sustancias contaminantes, incluyendo pesticidas, pintura, desinfectantes para albercas y materiales de limpieza. Siempre que es posible sustituimos las sustancias contaminantes por sustancias más amistosas ambientalmente. Hacemos un manejo adecuado de todos los químicos que utilizamos.
- ☐ Implementa prácticas que reduzcan la contaminación por ruido, luces, escurrimientos, erosión, uso de químicos que degradación de la capa de ozono y la contaminación de aire y suelo.

Mejores prácticas en la compra y consumo de alimentos marinos

- ☐ Educa a los visitantes para que estén siempre bien informados. Da información a los turistas sobre los ecosistemas sensibles, como arrecifes de coral, incluyendo las especies en la región que no deben consumirse en alimentos o adquirirse como recuerdos
- ☐ Apoye las prácticas pesqueras sustentables. Evite comercializar especies que están amenazadas o en riesgo.
- ☐ Evita comprar o vender piezas ornamentales de origen marino.
- ☐ Actúa conforme a la ley la ley; obedece todas las leyes regionales, nacionales e internacionales referentes a la extracción de especies marinas.

Mejores prácticas para las actividades de aventura en tierra

- ☐ Actualiza nuestro conocimiento hablando sobre el manejo de los bosques tropicales locales y sobre los grupos de conservación para ayudar a identificar sitios susceptibles e incrementar la comprensión sobre la resistencia (habilidad de los ecosistemas para regenerarse) de los ecosistemas en relación a las actividades de aventura que se realizan en la zona.
- ☐ Mantente sobre senderos/caminos destinados siempre que sea posible cuando viajes en caballo o bicicletas, procura mantenerte en el centro de los senderos para evitar la erosión, maltratar la vegetación y la ampliación no deseada de los senderos.
- ☐ Utiliza sólo los senderos preexistentes para llegar a acantilados para practicar escalada en roca, espeleología y trata de evitar visitar áreas geológicas y culturales sensibles.
- ☐ Apégate a las rutas designadas cuando practiquen espeleología. Los senderos no deben bloquear flujos naturales de agua y las estructuras que se construyan deben proteger formaciones Geológicas sensibles.
- ☐ Evita la dispersión de especies exóticas regulando, inspeccionando y limpiando vehículos, equipo, ropa y zapatos antes de entrar a áreas naturales.
- ☐ Evita el uso constante e intensivo de algunas áreas.
- ☐ En los sitios donde no hay senderos o caminos marcados, evita el uso intensivo del área causado por la dispersión de los visitantes o por la utilización de distintas rutas para distintos días.
- ☐ En actividades de escalada en roca, rota el uso de las áreas y mantén grupos pequeños (entre 1-15 clientes) para minimizar el impacto.
- ☐ Evita causar deterioros al ecosistema a corto mediano y largo plazo por manipular o extraer de animales, vegetación o formaciones rocosas, especialmente en ambientes rocosos y en cuevas.
- ☐ Utiliza equipos eficientes y adecuados para evitar el deterioro del paisaje y atributos ambientales actividades de escalada o espeleología. Minimiza la utilización de equipos fijos en las áreas de escalar. Utiliza materiales suaves para acolchar cuerdas y anclas naturales. Minimiza la utilización de marcas.

Mejores prácticas en senderismo, caminatas en la naturaleza y campamentos

- ☐ Informa y maneja a los visitantes. Haz que los turistas estén conscientes sobre cómo pueden proteger los bosques tropicales (por ejemplo mantenerse sobre los senderos, utilizar su equipo apropiadamente, evitar fumar, llevar su basura consigo), evitar accidentes y evitar deteriorar el ambiente.
- ☐ Como se dijo antes, limita el número de visitantes en cada grupo a menos de 15 personas, para garantizar una mejor experiencia, para minimizar el impacto sobre la áreas naturales y para tener grupos más manejables.
- ☐ Siempre que sea posible enfócate a usar áreas que ya cuentan con infraestructura (senderos, malecones, miradores camuflados para observar aves, zonas de campamento). Planea una rotación de sitios/rutas para evitar el uso repetitivo de cada área en la que nos e cuenta con infraestructura.
- ☐ Conserva la cobertura del dosel (árboles más altos) en áreas de campamento y zonas de uso diario así como en senderos y caminos boscosos.
- ☐ Evita el uso de fogatas y el consumo de tabaco para reducir incendios accidentales y deterioro del paisaje.
- ☐ Manteé desperdicios y sustancias químicas lejos de los cuerpos de agua
- ☐ Utiliza excusados portátiles de acción química o entierra las excretas humanas al menos a 15cm de profundidad y más de 100mts lejos de cuerpos de agua cuando no dispongas de excusados portátiles.
- ☐ Acampa al menos 30 metros lejos de cuerpos de agua, considerando como parte del cuerpo de agua las áreas límite de inundación.
- ☐ Evita el uso de jabones, detergentes y pastas dentales cerca o en agua dulce.
- ☐ Limpia todo el equipo y botas antes de entrar a un área natural para evitar la contaminación con químicos y especies exóticas/plagas.

Mejores prácticas en el uso de animales domésticos para realizar tours (aplica sólo a operaciones terrestres)

- ☐ Mantén a los animales limpios. Mantén las monturas, abrigos colas, melenas y ganchos libres de semillas y otros materiales vegetales. Colecta y retira cualquier deshecho animal. Utiliza bolsas de alimentación (que se sostienen en el hocico) para no depositar el alimento de los animales en el suelo.
- ☐ Si los animales son utilizados para los tours, aliméntalos siempre con productos procesados y evita darles alimento crudo como pastura, alfalfa y otras semillas.
- ☐ Mantén a los animales de compañía en encierros no alambrados.
- ☐ Mantén a los animales de compañía lejos de cuerpos de agua dulce, bancos y áreas sensibles.
- ☐ Usa amarres suaves cuando utiliza árboles como anclas naturales para los animales de compañía.

Mejores prácticas para realizar actividades recreativas acuáticas

- ☐ Evite usar los afluentes naturales de agua para limpiar equipos o vehículos.
- ☐ Usa químicos no-tóxicos en medida de lo posible para dar mantenimiento a los vehículos.
- ☐ Evita el uso de químicos y productos de higiene personal en cuerpos de agua naturales.
- ☐ Limita el uso de embarcaciones no-motorizadas a 8 por tour.
- ☐ Limita el número de clientes a 15 o menos por guía.
- ☐ Actualiza nuestro conocimiento hablando con manejadores locales y grupos de conservación para ayudarles a identificar áreas sensibles, como sitios de anidación y crianza en zonas

ribereñas, manantiales y en bancos… Evita estas áreas al anclar o amarrar una embarcación y cuando selecciones sitios para acercarte a tierra.
- ☐ Se considerado con la vida silvestre.
- ☐ Se consciente sobre sitios, temporadas en que hay grandes migración de fauna silvestre en las zonas donde operas.
- ☐ Impulsa las prácticas de pesca sustentables y humanitarias.
- ☐ Acata las reglas que regulan el volumen de pesca, la talla mínima permitida así como las temporadas de veda.
- ☐ Utiliza artes de pesca y cebos nativos y limita el volumen de tu pesca al mínimo necesario para consumo inmediato.
- ☐ Evita capturar especies protegidas o amenazadas.
- ☐ Evita arrojar deshechos como aguas grises, negras, basura, restos de comida, líneas de pesca y menudencias al agua.

Mejores prácticas en snorkel, buceo y SCUBA

- ☐ Mantén políticas de cero-contacto.
- ☐ Realiza siempre recordatorios sobre flotabilidad y otras habilidades básicas para el buceo, particularmente con sus clientes no-experimentados en el buceo, haciendo énfasis en la importancia detalles como usar el número adecuado de plomos y poner atención sobre el patrón de corrientes para mantenerse seguros.
- ☐ Realiza informes sobre conciencia ambiental para turistas y otros entusiastas.
- ☐ Recomienda el uso de ganchos de filón en sitios donde hay corrientes fuertes.
- ☐ Do use golpeadores de tanques.
- ☐ Desaliente a los visitantes de alimentar, molestar o perseguir animales marinos (tiburones, peces y otros).

Mejores prácticas para prevenir la invasión de especies exóticas

- ☐ Regula la introducción de comida. La introducción de alimento esta permitida sólo bajo estrictas regulaciones de salud ambiental y de acuerdo a las leyes locales.
- ☐ Practica con formalidad la prevención del transporte de insectos y otros animales pequeños inspeccionando y limpiando el equipo, contenedores e implementos para garantizar que la fauna no esta siendo transportada de una isla a otra. También inspeccionamos –y limpiamos siempre que sea necesario- la ropa y zapatos de los clientes.
- ☐ Minimiza el número y uso de bulbos en la cubierta. Esto ayuda a reducir la atracción de insectos fitofílicos.
- ☐ Evita colgar pencas de bananos en las cubiertas externas para que maduren. Atraen insectos que podrían se esparcidos en las islas.
- ☐ Fumiga las embarcaciones con regularidad para prevenir infestaciones. Asegura que las fumigaciones sean realizadas por personal autorizado y llevan un registro de control.
- ☐ Siempre que sea posible usa trampas de cebo en lugar de productos químicos para controlar plagas en las cocinas.
- ☐ Almacene el cargamento y productos del continente en cuartos designados para almacén que previenen la infiltración de organismos como insectos y roedores. Transporte cargamentos en contenedores limpios y desinfectados, selle los contenedores apropiadamente para evitar la invasión por animales, esporas y/o bacterias. Supervisa de manera estricta la carga y dispersión de todo el cargamento.

Estrategias Turísticas de Conservación

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Cómo el éxito financiero de una empresa de turismo sustentable depende directamente de la protección de los recursos naturales y culturales.
- Cinco estrategias que los socios de Solimar han implementado para apoyar directamente la conservación de la biodiversidad a través del turismo, que incluyen:
    - Aportación en tiempo y/o dinero a proyectos de conservación
    - Diversificación de los actividades económicas (nuevos trabajos)
    - Apoyo a proyectos cientificos (monitoreo de playas, censo de especies, etc)
    - Crear / fortalecer / fomentar redes comunitarias en pro de la conservación
    - Promover la creación y el co-manejo de areas/temas/sitios prioritarios para la conservación

Capítulo II: Procedimientos Financieros

Términos y Fórmulas Financieros

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Términos de turismo y financieros básicos como ser pax, ventas brutas, costos, márgenes, utilidad y pérdida.
- La diferencia entre costos fijos y variables de los productos de tours.
- La diferencia entre costos directos e indirectos.
- El cálculo de la utilidad y del margen de utilidad.

Determinación de Costos y Precios de Tours

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Identificación costos fijos y variables para productos de tours
- Desarrollo de costos totales para un producto de tours en particular
- Desarrollo del precio de un tour sobre la base de un margen de ganancia deseado
- Creación de “agrupaciones” de precios para productos de tours

Manejo de Reservaciones

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Como entregar un buen servicio al cliente al agenda reservaciones
- Sistemas de reservaciones y cómo se utilizan en la industria del turismo
- Como y cuándo generar Notificaciones de Venta para un cliente
- El tipo de información que se registra en los Formatos de Reservación
- Cómo utilizar Calendarios de Reservación para manejar reservaciones
- Protocolos de correo electrónico correctos

Recibiendo Pagos

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Los pasos generales para administrar y documentar los pagos recibidos
- Cómo y cuando generar recibos de venta cuando usted recibe un pago por un producto o servicio
- Cómo y cuando emitir un voucher de tour a un cliente

Órdenes de servicio

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Lo que es una orden de servicio y cómo se la utiliza
- Cómo transferir información importante del tour de la hoja de costos-precios de tours a la orden de servicio

Realizando Pagos

Resumen:

En de este capítulo se discutió:

- Como realizar y documentar un pago a vendedores tanto para costos directos del tour como para costos de operación indirectos
- Cómo administrar y documentar el uso de la "caja chica" para realizar pagos
- Cómo completar la Orden de Servicio después de un tour
- Cómo escribir y registrar pagos con cheques

Manejo del Diario de Ingresos y Gastos

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Establecer una política clara de manejo de dinero entre el Gerente y el Administrador para los ingresos/costos del tour
- Asegurar que todos los gastos del tour (costos) tengan recibos y que éstos sean registrados en el Diario de Ingresos y Gastos
- Asegurar que tanto el Gerente como el Administrador estén enterados y sean responsables de todas las transacciones de la empresa
- Reunir información financiera para usarla en revisiones del desempeño de la empresa

Cápitulo III: Planificación Financiera del Negocio

Desarrollo de Planes Operativos Anuales

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Objetivos a corto y largo plazo que puedan lograrse durante el próximo año en muchas áreas funcionales de la empresa ecoturística, incluyendo: desarrollo de productos, ventas, mercadotecnia y promoción, operaciones, capacitación, reparación y mejora de infraestructura/equipo, y conservación y desarrollo de las comunidades
- Los pasos básicos para lograr estos objetivos
- Quién será responsable de lograr estos objetivos
- Costos totales de estas actividades

Presupuesto Anual de Operaciones

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Cómo determinar los costos indirectos anuales (también llamados costos administrativos u operativos) de actividades planeadas para el año entrante en las varias áreas funcionales de la empresa: desarrollo de productos, ventas, promoción y mercadotecnia, operaciones, capacitación, reparaciones y mejoras de la infraestructura/equipo y conservación y desarrollo de comunidades.

Reparto de Utilidades

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- El valor de las contribuciones voluntarias de los miembros del personal a la empresa, y posibles estrategias para compensar esas contribuciones
- Cuándo distribuir las ganancias a los miembros del personal
- El libro de las contribuciones de los miembros de la empresa y cómo se usa para determinar los días de contribución de cada miembro para la empresa y para los proyectos de conservación/desarrollo de comunidades que la empresa apoya
- Cómo determinar un porcentaje de tiempo que cada miembro ha contribuido
- Cómo determinar un valor "de división" basado en la cantidad total de tiempo que se contribuyó y las ganancias totales que se distribuirán entre los miembros
- Cómo distribuir ganancias al final del año con cada miembro del grupo

Actualización de Costos y Precios del Tour

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Cómo calcular tanto las tendencias históricas de los costos así como los costos proyectados
- Qué información debe ser comunicada cuando los precios del tour son actualizados (normalmente aumentados) a lo largo del tiempo
- Quién debe ser notificado cuando los precios son actualizados
- Qué formas de comunicación son mejores para actualizar a los clientes y a los socios de ventas sobre cambios en los precios

Capítulo IV: Aspectos Legales

Introducción a los Aspectos Legales de una Empresa de Turismo

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- La importancia y beneficios de registrar una empresa turística
- Los requisitos específicos para operar una empresa turística; tales como impuestos, seguros y permisos
- Una lista de agencias gubernamentales que podrían ser relevantes al iniciar las operaciones y también para pedir fondos.

Políticas de Reservación, Pago y Cancelación

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Como diseñar una política de reservación, pago y cancelación para cubrir las necesidades de la empresa
- La importancia de tener estas políticas en la empresa
- Cómo comunicar claramente esta política al cliente

Contratos Turísticos

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Como determinar qué proveedores de servicios necesita la empresa
- Como negociar con los proveedores de servicios sobre precios, comisiones y procedimientos
- Como desarrollar y firmar contratos con los proveedores de servicios
- Como identificar posibles socios de ventas
- Como negociar las comisiones y tarifas con los socios de ventas
- Como desarrollar y firmar contratos con los socios de ventas

Políticas de Turismo Sostenible

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Los Criterios Globales de Turismo Sostenible que ayudarán a los estudiantes a diseñar mejores prácticas para sus propios sitios
- Ejemplos de cómo sus empresas pueden seguir ciertos criterios para tener una Política de Turismo Sostenible

Capítulo V: Administración de la Empresa

Estructura Organizacional

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- La estructura, principios y beneficios de las cooperativas

- La función y responsabilidades del consejo directivo
- La función y responsabilidades de la Asamblea General
- Reglas sobre cómo evitar algunos conflictos de intereses para los miembros del consejo
- Cómo hacer un borrador de los reglamentos o regulaciones internas de la empresa

Toma de Decisiones Interna y Mecanismos de Comunicación

Resumen:

Dentro de éste capítulo se discutió:

- La importancia de incluir a la mujer en los grupos comunitarios que poseen empresas de turismo
- La importancia de organizar Reuniones donde los Miembros de Consejo y la Asamblea General asistan y discutan los asuntos de importancia de la empresa comunitaria
- La diferencia entre Reuniones de los Miembros del Consejo y las Reuniones entre la Asamblea General
- Los temas que tienen que ser discutidos en estas reuniones
- Como Organizar una reunión, i.e invitaciones, agenda, minutas, etc.

Capítulo VI: Comunicaciones

Resolución de Conflictos con Clientes

Resumen:

Dentro éste capítulo se discutió:

- Cómo manejar conflictos que podrían surgir entre el personal durante el que-hacer diario de las operaciones de la empresa
- Cómo resolver conflictos que surjan en la cooperativa o grupo de turismo
- Formas para facilitar una reunión para resolver conflictos

Resolución de Conflictos con Clientes

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Atender quejas de clientes de manera profesional y hacer sentir al cliente que sus preocupaciones son muy importantes para la empresa
- Distintas formas de hablar con el cliente en situaciones de conflicto
- Cómo comportarse con un cliente durante situaciones de conflicto

Capítulo VII: Recursos Humanos

Desarrollando Descripciones de Trabajo

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- La importancia de escoger personal con las habilidades necesarias para ocupar un puesto
- Cómo hacer una descripción de trabajo
- La importancia de que todo el personal entienda claramente sus funciones y responsabilidades

Contratando y Despidiendo al Personal de Trabajo

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- Cómo desarrollar un proceso de contratación justo y transparente
- Cómo realizar entrevistas con los candidatos al trabajo y medirlos con una "tarjeta de resultados"
- Desarrollar criterios para seleccionar y contratar personal
- Procedimientos para despedir personal

Desarrollando una Lista de Chequeo para el Personal

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Cómo diseñar "listas de chequeo" que el personal pueda seguir para completar las tareas que debe realizar durante su jornada de trabajo
- Considerar en las listas de chequeo los pequeños "detalles" que harán la diferencia entre un servicio bueno y excelente que supere las expectativas del cliente
- El uso de la lista de chequeo y el papel del gerente en enseñar al personal a usarla

Capítulo VIII: Procedimientos para el Tour

Elaboración de un Plan de Emergencias

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Cómo identificar las posibles emergencias que pueden ocurrir en su empresa.
- Cómo escribir un plan de emergencias para su empresa.
- Cómo crear una lista de equipo necesario en una emergencia.

Manejo e Inventario de Equipo

Resumen:

En este capítulo se discutió:

- La importancia de tener una persona responsable del equipo
- La importancia de un espacio seguro para guardar el equipo
- Establecer políticas en la empresa si el equipo resulta dañado o robado por clientes y /o personal de la empresa
- Asegurar que el equipo está en buenas condiciones todo el tiempo
- Hacer presupuestos para renovación anual del equipo
- Cómo manejar los inventarios de ingredientes para cocinar

Formato de Liberación de Responsabilidades y Formularios Médicos

Resumen:

En este capítulo, se discutió:

- Explicar por qué es importante hacer que los clientes firmen cartas de liberación de responsabilidades y formularios médicos
- Identificar la información/actividades de sus empresas para incluirlas en sus propias cartas de liberación de responsabilidades y formularios médicos
- Desarrollar sus propias cartas de liberación de responsabilidades y formularios médicos

Listas de Chequeo Antes, Durante y Después de los Tours

Resumen:

Durante este capítulo se discutió:

- Cómo podemos, a través de nuestra experiencia en turismo, diseñar listas de comprobación (Checklists) que el personal deberá seguir para completar tareas que deben ser realizadas antes, durante y después de cada tour.
- El considerar, dentro de las listas de comprobación, esos pequeños detalles que marcaran la diferencia entre un buen servicio y un servicio excelente y superar las expectativas de los clientes.
- El uso de las listas de comprobación y la función de el gerente en el entrenamiento del personal para que aprendan a manejaras listas.
- La importancia del gerente, checando que cada miembro del personal de seguimiento a la lista de tareas.

Selección de los Estudiantes

Para poder tomar el Curso de Operaciones Turísticas se llevo a cabo una selección de estudiantes. Los requisitos para poder aplicar a tomar el curso fueron los siguientes:

- Disponer de la habilidad de leer, escribir y comunicarse bien en idioma español.
- Encontrarse entre el rango de edad que va desde los 20 hasta los 50 años.
- Haber completado la educación primaria.
- Disponer de una larga y positiva historia de relaciones con la comunidad.
- Ser cortes, extrovertido y emprendedor.
- Tener fuertes habilidades de comunicación y trato con la gente.
- Disponer de un buen estado de salud.

Se realizaron visitas a cada una de las comunidades para presentar y explicar la temática del curso los requisitos a cada uno de los grupos comunitarios. En esta reunión se fijo una fecha para llevar a cabo la evaluación y entrevista a los candidatos.

La evaluación tenía como objetivo diagnosticar los conocimientos en matemáticas básicas de los candidatos, porcentajes, sumas y restas. La parte de la entrevista tenía como objetivo saber que tan comprometidos estaban los candidatos con sus grupos comunitarios y además si tenían experiencia trabajando en turismo. Además en la entrevista se diagnosticaba la personalidad del candidato, facilidad de palabra, si era extrovertido o introvertido. La evaluación fue utilizada como la línea base para comparar el desempeño de los estudiantes en el curso con los exámenes parciales y el examen final.

Para la evaluación se presentaron 3 candidatos en Termales, 4 candidatos en Jovi, 3 candidatos en Coqui y 2 candidatas para Playa Blanca. Lamentablemente, por cuestiones de clima las evaluaciones de cada uno de los candidatos se dañaron con agua y no pueden ser presentadas en este informe, sin embargo, en el Anexo 1 y Anexo 2 se puede encontrar la entrevista y evaluación respectivamente.

Candidatos Seleccionados

Coqui

Fausto Moreno- Miembro del Grupo de Ecoguías

Fausto fue uno de los miembros fundadores del Grupo de Ecoguías de Coqui. Ha trabajado varios años en turismo y es dueño de una Posada Nativa en Coqui llamada Palo de Agua. Ha tenido mucha experiencia tomando capacitaciones a través de los años en varios temas turísticos.

Climaco Moreno- Miembro del Grupo de Ecoguías

Clímaco es uno de los guías del grupo y además, es un experto lanchero. Es una de las personas que maneja la lancha donada por BIOREDD. Climaco presento muy buenos resultados en su evaluación en matemáticas, y es un talento joven que probó en las evaluaciones que tiene las capacidades para convertirse en un futuro guía comunitario.

Jovi

Eiser Valencia- Presidente de Pichindé

Eiser mostró buenas habilidades en su evaluación matemática y en la entrevista mostró fuertes capacidades en conciliación. Eiser está por terminar un grado técnico universitario y mostró fuertes cualidades de liderzgo. Siendo el presidente del grupo Pichindé era clave su participación en el curso ya que puede directamente aplicar los conocimientos aprendidos en el curso en la empresa comunitaria.

Carmen Emilia Gamboa

Carmen Emilia ha tenido una larga trayectoria en trabajo comunitario. Fue la contadora del grupo Pichindé y además ha organizado el grupo de baile de niños en la comunidad. Tiene fuertes características de liderazgo, esto se pudo observar en las reuniones que se sotuvieron con oa comunidad previamente a la evaluación. Tiene un grado universitario de Trabajadora Social.

Roberto Henao

Robert es una persona muy responsable que tiene fuertes habilidades para el trabajo comunitario, experiencia en trabajo en turismo, ya que fue el presidente del Grupo de Pichinde. Actualmente es el Asesor de Turismo para Riscales que es un grupo que agrupa a todas las comunidades del Golfo de Tribuga en un gobierno local.

Playa Blanca

De esta comunidad solo se presentaron dos personas por lo que ellas fueron electas para asistir al curso.

Emilsen Caizamo- Vice- Presidenta del Grupo Playa Blanca

Ella tiene experiencia en turismo, ya que tiene un restaurante en la Isla de Playa Blanca en el Parque Nacional Natural Utría. A su negocio llegan los clientes que hacen tours de pasadía en el parque. Su evaluación en matemáticas fue buena, pero no tiene experiencia en grupos comunitarios. La asociación Playa Blanca acaba de ser formada y Emilsen es la vice presidenta.

Ruth Ninibet Martinez- Presidenta del Grupo Playa Blanca

Ruth vive en la cabecera departamental de Nuquí y es la presidenta del Grupo de Playa Blanca. Ella tiene experiencia en turismo ya que en temporada de ballenas ofrece tours a grupos de turistas colombianos que visitan Nuquí. Además tiene una cabaña que alquila también para turistas. Posee un título universitario como trabajadora social. Una de las características más fuertes de Ruth es su habilidad de comunicarse con los demás, y también tiene experiencia en escribir propuestas para solicitar fondos para proyectos comunitarios.

Parques Nacionales

Alejandro Habsbun

Alejandro fue enviado al curso por Parques Nacionales para replicar la metodología con las comunidades en el área de influencia del Parque Nacional Utría. Alejandro también asiste al grupo de Playa Blanca en sus iniciativas de turismo.

La Joviceña

Elizabet Mena- Dueña de la Joviceña

La Joviceña es un hotel localizado en Guachalito a 25 minutos de Nuquí. Elizabet solicitó si podía asistir al curso para aprender más acerca del manejo y administración turística.

Nuquí

Nelfer Valoyes

Nelfer fue escogido para ser el coordinador de la Alianza de Turismo Comunitario del. Tiene experiencia manejando proyectos comunitarios, trabajo con BIOREDD ayudando a las comunidades con el proyecto de turismo que BIOREDD implementó.

Termales

Paulino Moreno- Presidente de la Corporación de Cocoter

Es un líder comunitario fundador del Grupo Cocoter, y tiene varios años de experiencia en turismo, así como ha tomado varias capacitaciones en el tema. Es dueño de una Posada Nativa y recibe turistas desde hace varios años. Sus capacidades matemáticas no fueron tan buenas pero siendo el presidente del grupo y teniendo experiencia en turismo fue escogido para asistir a la capacitación.

Albeiro Urrutia- Tesorero de la Corporación de Cocoter

Albeiro es el tesorero del grupo de Cocoter, tiene experiencia en llevar la contabilidad de la contabilidad del grupo. Sus capacidades de matemáticas fueron buenas y además es guía del sendero de 4 encantos.

Lecciones Aprendidas en la Selección de los Participantes

La región de Chocó y en especial la comunidad de Termales no tenía muchas opciones de donde escoger personas para el curso, de las 3 personas que se presentaron, los tres tienen dificultades con matemáticas y comprensión de lectura. Se escogió a las personas que tuvieron una calificación más alta en el proceso de selección pero ambos tuvieron una nota inferior al 60% en la evaluación. Probablemente, en este tipo de cursos se debe hacer una capacitación preparatoria previa al curso para las personas que no poseen los conocimientos. Esto se debe hacer en el caso de comunidades que deben ser incluidas en los proyectos y que no tienen suficiente recurso humano que tenga un alto nivel educativo.

Tareas Durante el Curso

El curso de Operaciones Turísticas consto de tres módulos y al final de cada uno de ellos, a los estudiantes les fueron asignadas tareas.

1. Manual de Operaciones: Los estudiantes deben elaborar sus manuales de operaciones de sus respectivas empresas para poder obtener su diploma. Después de cada uno de los módulos los estudiantes tenían que trabajar las secciones acorde los temas impartidos en las sesiones de entrenamiento. Al inicio de cada uno de los módulos entregaban las secciones trabajadas y recibían retroalimentación. El borrador final del Manual de Operaciones será entregado el 30 de Abril del 2014.

2. Los estudiantes recibieron la tarea de actualizar sus estados financieros y contables, ya que varios de los grupos no los tenían al día. Al final del tercer módulo cada uno de los grupos, Cocoter, Pichinde y Ecoguías Coqui, tienen su contabilidad al día. Se verificaron los libros contables de cada uno.

Exámenes

Los participantes del curso tomaron tres exámenes en total, dos exámenes para evaluar los conocimientos de los módulos y el examen final.

En el primer examen se evaluó la primera parte de los procedimientos financieros, específicamente el tema de como obtener precios para tours. Se puede ver la solución del examen en el Anexo 3.

El segundo examen se evaluó la segunda parte de los procedimientos financieros, como contabilizar tours y los costos indirectos. (Ver Anexo 3)

El examen final constó de tres partes, la primera de procesos contables con un valor de 40%, la segunda parte de selección múltiple con preguntas varia acerca de diferentes capítulos del curso, con un valor de 30% y la última es una sección para desarrollar diferentes temas impartidos en el curso con un valor de 30%. (Ver Anexo 4).

El valor de cada examen era de 100 puntos, incluyendo el examen final.

Los resultados de los exámenes de los participantes se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1: Comparación de Notas Obtenidas en las Diferentes Evaluaciones durante el Curso de Operaciones

Nombre	Comunidad	Línea Base	Examen Modulo 1	Examen Modulo 2	Examen Final
Emilsen Caizamo	Playa Blanca	72	73	75	75
Roberto Henao	Jovi	-	96	100	97
Elizabeth Mena	Jovi (Posada La Joviceña)	-	86	100	91
Climaco Moreno	Coqui	69	93	100	89
Ruth Nibeth Maritnez	Playa Blanca	73	85	85	79
Carmen Gamboa	Jovi	100	86	100	94
Miladi Guapi	Ladrilleros	-	95	75	96
Albeiro Urrutia	Termales	45	76	58	57
Nelfer Valoyes	Nuquí	74	52	95	92
Alejandro Hasbun	Parques	-	95	-	-
Eiser Valencia	Jobi	71	88	100	77
Fausto Moreno	Coqui	62	88	60	85
Paulino Diaz	Termales	32	20	65	81
Santiago Valencia	Bahia Malaga	-	97	100	98

Los participantes del curso mostraron en los exámenes que entendieron los puntos evaluados. La mayoría saco notas, mayores a los 60 puntos tal como era requerido para obtener un resultado positivo.

Alejndro Hasbun, el representante de Parque Naturales, no completó el curso por cuestiones de trabajo que no le permitieron asistir a los tres módulos.

Los dos participantes de la comunidad de Termales, Albeiro Urrutia y Paulino Diaz, obtuvieron las notas más bajas. Paulin Díaz es una persona cuenta con una escolaridad muy baja por lo que todo lo relacionado con matemáticas es difícil para él. Además, tiene un problema de atención, sus lapsos para concentrarse en la clase eran muy cortos.

Albeiro Urrutia, igualmente tiene un nivel de escolaridad bajo, pero muestra mayor capacidad de aprendizaje. En el segundo examen y en el examen final obtuvo una nota inferior a 60 puntos, esto se debe a que el toma demasiado tiempo para completar el examen, aunque se le concedió tiempo para que terminara el examen, no pudo tener una nota superior a 60 puntos. Como se puede observar en la tabla su promedio general en el curso si fue superior a los 60 puntos.

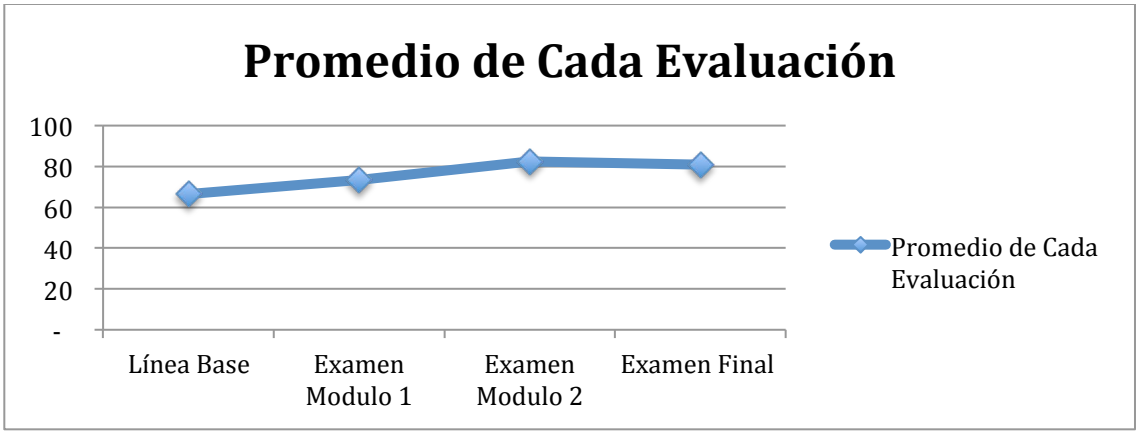
Para reforzar los conocimientos de ambos individuos, en las visitas realizadas a Termales, se llevaron a cabo sesiones para repasar los conocimientos adquiridos en el curso. Sin la presión de estar completando un examen, ambos participantes mostraron que entendían la metodología de

los temas. Cabe resaltar que en las evaluaciones los participantes de Termales, puede que no muestren que hallan adquirido conocimientos, pero individuos que no están acostumbrados a ser evaluados y no tienen una formación escolar alta tienden a fallar en las evaluaciones. Sin embargo, como se verificó en las visitas entre cada uno de los módulos los participantes si están aplicando los conocimientos adquiridos en la práctica.

En cuanto a los demás participantes, se puede observar que sus resultados fueron buenos. Comparando los resultados de los promedios finales de los tres exámenes con el resultado de la evaluación de matemáticas que se les hizo en la entrevista todos los participantes, incluyendo las dos personas de Termales mostraron que su nivel de conocimientos aumentó en el curso. En la siguiente gráfica se pueden observar los resultados.

La siguiente tabla presenta una comparación de los promedios obtenidos en el evaluación en la entrevista, el examen 1 y 2 y el examen final. Los promedios mostrados en esta tabla son de los participantes de las comunidades de Termales, Jovi, Coqui y Playa Blanca, ya que todos ellos pasaron por el proceso de selección.

Gráfica 1: Promedio de Cada Evaluación Tomada por los Participantes Seleccionados



Se puede refutar que estadísticamente no es válida esta comparación, pero con el nivel que presentaron los estudiantes en la evaluación en la entrevista, no era conveniente hacer una evaluación con lo que se iba impartir en el curso ya que los estudiantes no poseían los conocimientos.

El examen que presentaron en la evaluación de línea base era de un nivel muy básico en matemáticas, se evaluaba sumas, sumas, restas, multiplicación y cálculo de porcentajes. En los exámenes posteriores el nivel de complejidad aumentó ya que se evaluaban, todo lo mencionado anteriormente aplicado a procesos contables y administrativos.

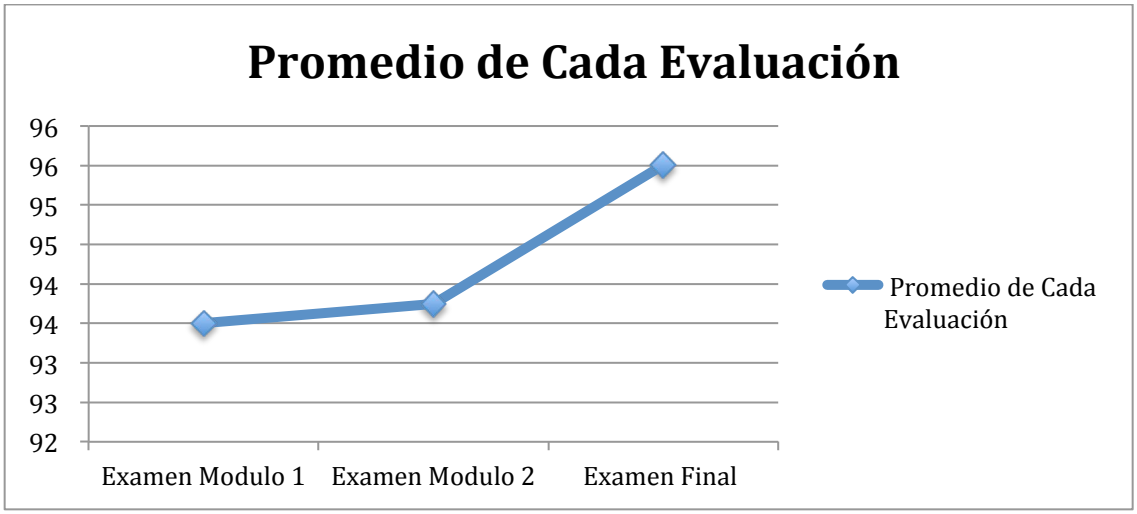
En conclusión los resultados muestran que los participantes si aumentaron sus conocimientos durante el curso.

Ciertos participantes no presentaron evaluación de línea base porque no pasaron por un proceso de selección. Ellos fueron Roberto Henao, Santiago Valencia, Miladi Guapi, Elizabeth Mena y

Alejandro Hasbun, ya que fueron invitados al curso. En la siguiente tabla se presenta el avance de los conocimientos de los participantes comparando sus promedios en los tres exámenes.

Cada uno de estos participantes tenía un nivel educativo superior comparado con los participantes de las comunidades. Se puede observar que el promedio es bastante alto y que en cada uno de los exámenes es superior a 90 puntos, sin embargo se puede ver que en cada uno de los exámenes los participantes obtuvieron un promedio superior al examen anterior. En conclusión los estudiantes aumentaron sus conocimientos durante los tres módulos del curso.

Gráfica 2: Promedio de Cada Evaluación Tomada por los Participantes Invitados



Lecciones Aprendidas en las Evaluaciones

- Se deben hacer exámenes menos complicados o prácticos para los estudiantes que no posean un alto nivel de educación. Para determinar quienes son estos estudiantes se debe poner mucha atención a las evaluaciones de línea base.

- Es muy importante hacer evaluaciones durante cada uno de los módulos ya que obliga a los estudiantes a repasar los conocimientos aprendidos, a estudiar y hacer ejercicios para obtener buenas notas.

- Se debería de tomar en cuenta el nivel de educación de las regiones en las que se implementan los proyectos para escoger la nota en donde el estudiante obtiene una nota positiva o negativa. En este caso se escogió un que 60 puntos era la nota para pasar lo exámenes, pero los estudiantes Termales no pudieron lograrlo.

Los exámenes de cada estudiante están incluidos en un archivo separado a este informe.

Anexo 1 - Entrevista para Gerente

Preguntas Generales

1. ¿Por qué aplico al trabajo como gerente de esta empresa comunitaria?
2. ¿Cuáles cree que son sus cualidades para desempeñar este trabajo exitosamente?
3. ¿Cuáles piensa usted que serían sus responsabilidades al desempeñar este puesto?
4. ¿Cuál cree usted que es su mejor cualidad?
5. Qué piensa usted sobre la conservación del medio ambiente?
6. ¿Esta de acuerdo en trabajar fines de semana y feriados (ej. Navidad, Año Nuevo, Semana Santa?
7. ¿Cómo se siente teniendo que trabajar con gente de otros países, que tiene costumbres diferentes?
8. ¿Anteriormente ha tenido usted un empleo que tenga mucho trabajo, mucha presión y poco descanso? Cuénteme un poco acerca de esta experiencia.

Comunidad

1. ¿Es usted originario de esta comunidad?
2. ¿En que proyectos comunitarios ha estado Usted directamente involucrado?
3. ¿Piensa que su comunidad es bien organizada cuando les toca trabajar proyectos?
4. ¿Ha estado involucrado en proyectos de turismo comunitario?
    a. Si la respuesta a la anterior pregunta fue afirmativa ¿tiene su comunidad un comité de turismo?
    b. ¿Hace cuanto tiempo se formó el comité de ecoturismo?
    c. ¿Qué papel desempeña usted en este comité?
5. ¿Es posible para usted ausentarse dos semanas de su casa?

Situaciones Específicas en el Trabajo

1. ¿Cómo solucionaría usted, si un miembro de su equipo de trabajo en la comunidad lo acusa a usted el “gerente” que no están claras las cuentas? Como le respondería?
2. Si un líder de la comunidad lo acusa de que no están claras las cuentas, ¿cómo le respondería?
3. Los turistas pueden ser muy irrespetuosos cuando están enojados
    a. ¿ en caso de que un turista le grite a usted por cuestiones de mal servicio en su tour, que haría usted para tranquilizarlo?
    b. ¿y cuales serían los pasos que usted tomaría para solucionar un problema relacionado por el servicio?

Anexo 2 - Evaluación de Matemáticas

Nombre:_____

Tiempo:_____

Evaluación de Capacidades

Instrucciones

Conteste las siguientes preguntas. Debajo de cada pregunta hay espacio para que escriba el procedimiento y el resultado.

1.) Cuánto es el 34% de 234.00?

2.) Cuánto es el 28% de 450.00?

3.) Cuánto es el 10% de 345.00?

4.) Usted tiene un tienda en el cual vende queso. La persona que trae el queso le vende cada unidad a $ 35.00. Este precio es sin ganancia, si usted le quiere ganar un 20 % cuanto costaría el queso?

5.) Usted tiene un negocio de venta de flores. Cada ramo de rosas le cuesta a usted $ 100.00. Si usted le quiere ganar un 30% cuanto costaría el ramo de rosas?

Anexo 3 - Examen Modulo 2

Curso de Operaciones Turísticas

Nombre: _____

1. Usted es el coordinador de la Alianza y en este mes de Febrero se vendieron los siguientes tours:

   a.) Chotadura

   Nombre: Sr. Pablo Gomez
   Numero de pax: 5
   Imprevistos: era temporada alta y se tuvo que contratar a un guía externo, el cobro, en lugar de $ 30,000, $ 60,000

   b.) Manglares Coqui

   Nombre: Sr. Radamel Falcao
   Numero de pax: 7
   Imprevistos: Ninguno

   c.) Sendero 4 Encantos

   Nombre: Sra. Alejandra Torres
   Numero de pax: 7
   Imprevistos: Ninguno

   d.) Chontadura Jovi

   Nombre: Sr. Radamel Falcao
   Numero de pax: 6
   Imprevistos: Ninguno

Con los datos proporcionados complete las órdenes de servicios para cada uno de los tours.

Manglares Coqui										
Number of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTOS DEL TOUR										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000
Chingo	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Coctel	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Gerente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Costos Totales del Tour por Grupo	$ 48,000	$ 51,000	$ 54,000	$ 57,000	$ 70,000	$ 73,000	$ 76,000	$ 79,000	$ 82,000	$ 85,000
Costos Totales por Pax	$ 48,000	$ 25,500	$ 18,000	$ 14,250	$ 14,000	$ 12,167	$ 10,857	$ 9,875	$ 9,111	$ 8,500
TOUR PRICING										
Price per Pax (Profit Margin 15%)	$ 56,471	$ 60,000	$ 63,529	$ 67,059	$ 82,353	$ 85,882	$ 89,412	$ 92,941	$ 96,471	$ 100,000
Price Groupings per Pax	$ 55,000	$ 35,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Price per Group	$ 55,000	$ 70,000	$ 75,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Ganancia Neta por Pax	$ 7,000	$ 9,500	$ 7,000	$ 10,750	$ 11,000	$ 12,833	$ 14,143	$ 15,125	$ 15,889	$ 16,500
Margen de Ganancia por Pax	13%	27%	28%	43%	44%	51%	57%	61%	64%	66%
Ganancia Neta por Grupo	$ 7,000	$ 19,000	$ 21,000	$ 43,000	$ 55,000	$ 77,000	$ 99,000	$ 121,000	$ 143,000	$ 165,000
VENTAS INDIRECTAS										
Comisión	$ 5,500	$ 3,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500
Ganancia Neta por Pax	$ 1,500	$ 6,000	$ 4,500	$ 8,250	$ 8,500	$ 10,333	$ 11,643	$ 12,625	$ 13,389	$ 14,000
Margen de Ganancia por Pax	3%	17%	18%	33%	34%	41%	47%	51%	54%	56%
Ganancia Neta por Grupo	$ 1,500	$ 15,500	$ 18,500	$ 40,500	$ 52,500	$ 74,500	$ 96,500	$ 118,500	$ 140,500	$ 162,500

Chontadura Jovi										
Número of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Costos del Tour										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 90,000	$ 120,000	$ 120,000	$ 120,000
Chingo	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 20,000	$ 20,000	$ 20,000	$ 20,000
Aporte Comunidad	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Cordinator	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Grente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Costos Totales del Tour por Grupo	$ 60,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 90,000	$ 90,000	$ 130,000	$ 160,000	$ 160,000	$ 160,000
Costos Totales por Pax	$ 60,000	$ 30,000	$ 20,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 15,000	$ 18,571	$ 20,000	$ 17,778	$ 16,000
PRECIO DEL TOUR										
Precio por Pax (Margen de Ganancia 15%)	$ 70,588	$ 35,294	$ 23,529	$ 17,647	$ 21,176	$ 17,647	$ 21,849	$ 23,529	$ 20,915	$ 18,824
Grupos Precios de Venta por Pax	$ 70,000	$ 40,000	$ 30,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Precio por Group	$ 70,000	$ 80,000	$ 90,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Profit Per Pax	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 7,000	$ 10,000	$ 6,429	$ 5,000	$ 7,222	$ 9,000
Profit Margin per Pax	14%	25%	33%	40%	28%	40%	26%	20%	29%	36%
Profit per Groupo	$ 10,000	$ 20,000	$ 30,000	$ 40,000	$ 35,000	$ 60,000	$ 45,000	$ 40,000	$ 65,000	$ 90,000
VENTAS INDIRECTAS										
Commisión	$ 7,000	$ 4,000	$ 3,000	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500
Ganancia Neta por Pax	$ 3,000	$ 6,000	$ 7,000	$ 7,500	$ 4,500	$ 7,500	$ 3,929	$ 2,500	$ 4,722	$ 6,500
Margen de Ganancia por Pax	4%	15%	23%	30%	18%	30%	16%	10%	19%	26%
Ganancia Neta por Grupo	$ 3,000	$ 16,000	$ 27,000	$ 37,500	$ 32,500	$ 57,500	$ 42,500	$ 37,500	$ 62,500	$ 87,500

Sendero 4 Encantos, Termales										
Number of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTOS DEL TOUR										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000
Entrada al Sendero	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Coordinador	$ 1,000	$ 2,000	$ 3,000	$ 4,000	$ 5,000	$ 6,000	$ 7,000	$ 8,000	$ 9,000	$ 10,000
Aporte Comunidad	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Gerente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Total Tour Costs per Group	$ 47,000	$ 54,000	$ 61,000	$ 68,000	$ 75,000	$ 82,000	$ 89,000	$ 96,000	$ 103,000	$ 110,000
Total Tour Costs per Pax	$ 47,000	$ 27,000	$ 20,333	$ 17,000	$ 15,000	$ 13,667	$ 12,714	$ 12,000	$ 11,444	$ 11,000
TOUR PRICING										
Precio por Pax (Margen de Ganancia 15%)	$ 55,294	$ 31,765	$ 23,922	$ 20,000	$ 17,647	$ 16,078	$ 14,958	$ 14,118	$ 13,464	$ 12,941
Grupos de Precio de venta por pax	$ 55,000	$ 35,000	$ 30,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Precios de venta por Grupo	$ 55,000	$ 70,000	$ 90,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Ganancia Neta por Pax	$ 8,000	$ 8,000	$ 9,667	$ 8,000	$ 10,000	$ 11,333	$ 12,286	$ 13,000	$ 13,556	$ 14,000
Margen de Ganancia por Pax	15%	23%	32%	32%	40%	45%	49%	52%	54%	56%
Ganancia Neta por Grupo	$ 8,000	$ 16,000	$ 29,000	$ 32,000	$ 50,000	$ 68,000	$ 86,000	$ 104,000	$ 122,000	$ 140,000
VENTAS INDIRECTAS										
Comisión	$ 5,500.00	$ 3,500.00	$ 3,000.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00
Ganancia Neta por Pax	$ 2,500.00	$ 4,500.00	$ 6,666.67	$ 5,500.00	$ 7,500.00	$ 8,833.33	$ 9,785.71	$ 10,500.00	$ 11,055.56	$ 11,500.00
Margen de Ganancia por Pax	5%	13%	22%	22%	30%	35%	39%	42%	44%	46%
Ganancia Neta por Grupo	$ 2,500	$ 12,500	$ 26,000	$ 29,500	$ 47,500	$ 65,500	$ 83,500	$ 101,500	$ 119,500	$ 137,500

2. El fin de mes ha llegado, sus costos indirectos en el negocio fueron los siguientes:

- Luz: $ 25,000 (3 de febrero)
- Agua: $ 17,000 (10 de febrero)
- Recargas de teléfono celular:
    - $ 10,000 (13 de febrero)
    - $ 10,000 (24 de febrero)
    - $ 10,000 (28 de Febrero)
- Internet: $ 50,000
- Compra de 3 cavas para lanchas: $ 50,000
- Compra de binoculares: $100,000

Ingrese la contabilidad en las hojas contables que se proporcionarán e ingrese también los tours de las Ordenes de Servicios.

Anexo 4 - Examen Final

Curso de Operaciones Turísticas

Nombre: _____

Sección 1: Contabilidad (Valor 40 puntos)

1. Usted es el coordinador de la Alianza y en este mes de Febrero se vendieron los siguientes tours:

   a.) Chontadura

   Nombre: Sr. Andres Fernandez
   Numero de pax: 3
   Imprevistos: Se tuvo que contratar un guía extra, pues iba una persona incapacitada, y este guía la ayudó en el tour.

   b.) Manglares Coqui

   Nombre: Sr. Santiago Balboa
   Numero de pax: 5
   Imprevistos: Ninguno

   c.) Sendero 4 Encantos

   Nombre: Sra. Juan Carlos Duarte
   Numero de pax: 7
   Imprevistos: Ninguno

   d.) Chontadura Jobi

   Nombre: Sr. Ascilclo Valladares
   Numero de pax: 4
   Imprevistos: Ninguno

Con los datos proporcionados complete las órdenes de servicios para cada uno de los tours.

Manglares Coqui										
Number of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTOS DEL TOUR										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000	$ 40,000
Chingo	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Coctel	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Gerente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Costos Totales del Tour por Grupo	$ 48,000	$ 51,000	$ 54,000	$ 57,000	$ 70,000	$ 73,000	$ 76,000	$ 79,000	$ 82,000	$ 85,000
Costos Totales por Pax	$ 48,000	$ 25,500	$ 18,000	$ 14,250	$ 14,000	$ 12,167	$ 10,857	$ 9,875	$ 9,111	$ 8,500
TOUR PRICING										
Price per Pax (Profit Margin 15%)	$ 56,471	$ 60,000	$ 63,529	$ 67,059	$ 82,353	$ 85,882	$ 89,412	$ 92,941	$ 96,471	$ 100,000
Price Groupings per Pax	$ 55,000	$ 35,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Price per Group	$ 55,000	$ 70,000	$ 75,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Ganancia Neta por Pax	$ 7,000	$ 9,500	$ 7,000	$ 10,750	$ 11,000	$ 12,833	$ 14,143	$ 15,125	$ 15,889	$ 16,500
Margen de Ganancia por Pax	13%	27%	28%	43%	44%	51%	57%	61%	64%	66%
Ganancia Neta por Grupo	$ 7,000	$ 19,000	$ 21,000	$ 43,000	$ 55,000	$ 77,000	$ 99,000	$ 121,000	$ 143,000	$ 165,000
VENTAS INDIRECTAS										
Comisión	$ 5,500	$ 3,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500
Ganancia Neta por Pax	$ 1,500	$ 6,000	$ 4,500	$ 8,250	$ 8,500	$ 10,333	$ 11,643	$ 12,625	$ 13,389	$ 14,000
Margen de Ganancia por Pax	3%	17%	18%	33%	34%	41%	47%	51%	54%	56%
Ganancia Neta por Grupo	$ 1,500	$ 15,500	$ 18,500	$ 40,500	$ 52,500	$ 74,500	$ 96,500	$ 118,500	$ 140,500	$ 162,500

Chontadura Jovi										
Número of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Costos del Tour										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 90,000	$ 120,000	$ 120,000	$ 120,000
Chingo	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 20,000	$ 20,000	$ 20,000	$ 20,000
Aporte Comunidad	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Cordinator	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000	$ 5,000
Grente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Costos Totales del Tour por Grupo	$ 60,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 60,000	$ 90,000	$ 90,000	$ 130,000	$ 160,000	$ 160,000	$ 160,000
Costos Totales por Pax	$ 60,000	$ 30,000	$ 20,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 15,000	$ 18,571	$ 20,000	$ 17,778	$ 16,000
PRECIO DEL TOUR										
Precio por Pax (Margen de Ganancia 15%)	$ 70,588	$ 35,294	$ 23,529	$ 17,647	$ 21,176	$ 17,647	$ 21,849	$ 23,529	$ 20,915	$ 18,824
Grupos Precios de Venta por Pax	$ 70,000	$ 40,000	$ 30,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Precio por Group	$ 70,000	$ 80,000	$ 90,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Profit Per Pax	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 7,000	$ 10,000	$ 6,429	$ 5,000	$ 7,222	$ 9,000
Profit Margin per Pax	14%	25%	33%	40%	28%	40%	26%	20%	29%	36%
Profit per Groupo	$ 10,000	$ 20,000	$ 30,000	$ 40,000	$ 35,000	$ 60,000	$ 45,000	$ 40,000	$ 65,000	$ 90,000
VENTAS INDIRECTAS										
Commisión	$ 7,000	$ 4,000	$ 3,000	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500	$ 2,500
Ganancia Neta por Pax	$ 3,000	$ 6,000	$ 7,000	$ 7,500	$ 4,500	$ 7,500	$ 3,929	$ 2,500	$ 4,722	$ 6,500
Margen de Ganancia por Pax	4%	15%	23%	30%	18%	30%	16%	10%	19%	26%
Ganancia Neta por Grupo	$ 3,000	$ 16,000	$ 27,000	$ 37,500	$ 32,500	$ 57,500	$ 42,500	$ 37,500	$ 62,500	$ 87,500

Sendero 4 Encantos, Termales										
Number of Clients (Pax)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COSTOS DEL TOUR										
Guia	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000	$ 30,000
Entrada al Sendero	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Coordinador	$ 1,000	$ 2,000	$ 3,000	$ 4,000	$ 5,000	$ 6,000	$ 7,000	$ 8,000	$ 9,000	$ 10,000
Aporte Comunidad	$ 3,000	$ 6,000	$ 9,000	$ 12,000	$ 15,000	$ 18,000	$ 21,000	$ 24,000	$ 27,000	$ 30,000
Gerente	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000	$ 10,000
COSTOS TOTALES DEL TOUR										
Total Tour Costs per Group	$ 47,000	$ 54,000	$ 61,000	$ 68,000	$ 75,000	$ 82,000	$ 89,000	$ 96,000	$ 103,000	$ 110,000
Total Tour Costs per Pax	$ 47,000	$ 27,000	$ 20,333	$ 17,000	$ 15,000	$ 13,667	$ 12,714	$ 12,000	$ 11,444	$ 11,000
TOUR PRICING										
Precio por Pax (Margen de Ganancia 15%)	$ 55,294	$ 31,765	$ 23,922	$ 20,000	$ 17,647	$ 16,078	$ 14,958	$ 14,118	$ 13,464	$ 12,941
Grupos de Precio de venta por pax	$ 55,000	$ 35,000	$ 30,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000	$ 25,000
Precios de venta por Grupo	$ 55,000	$ 70,000	$ 90,000	$ 100,000	$ 125,000	$ 150,000	$ 175,000	$ 200,000	$ 225,000	$ 250,000
VENTAS DIRECTAS										
Ganancia Neta por Pax	$ 8,000	$ 8,000	$ 9,667	$ 8,000	$ 10,000	$ 11,333	$ 12,286	$ 13,000	$ 13,556	$ 14,000
Margen de Ganancia por Pax	15%	23%	32%	32%	40%	45%	49%	52%	54%	56%
Ganancia Neta por Grupo	$ 8,000	$ 16,000	$ 29,000	$ 32,000	$ 50,000	$ 68,000	$ 86,000	$ 104,000	$ 122,000	$ 140,000
VENTAS INDIRECTAS										
Comisión	$ 5,500.00	$ 3,500.00	$ 3,000.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00	$ 2,500.00
Ganancia Neta por Pax	$ 2,500.00	$ 4,500.00	$ 6,666.67	$ 5,500.00	$ 7,500.00	$ 8,833.33	$ 9,785.71	$ 10,500.00	$ 11,055.56	$ 11,500.00
Margen de Ganancia por Pax	5%	13%	22%	22%	30%	35%	39%	42%	44%	46%
Ganancia Neta por Grupo	$ 2,500	$ 12,500	$ 26,000	$ 29,500	$ 47,500	$ 65,500	$ 83,500	$ 101,500	$ 119,500	$ 137,500

2. El fin de mes ha llegado, sus costos indirectos en el negocio fueron los siguientes:

- Luz: $ 25,000 (3 de marzo)
- Agua: $ 17,000 (10 de marzo)
- Recargas de teléfono celular:
  - $ 10,000 (13 de marzo)
  - $ 10,000 (24 de marzo)
- Internet: $ 50,000
- Compra de 3 salvavidas para lanchas: $ 150,000
- Materiales de Construcción: $100,000

Ingrese la contabilidad en las hojas contables que se proporcionarán e ingrese también los tours de las Ordenes de Servicios. El balance del mes anterior es $ 1,554,830.00.

Sección de Preguntas (Valor 30 puntos)

Marque la respuesta correcta. Para algunas preguntas hay una respuesta correcta para otras preguntas pueden haber varias respuestas y se le indicará en las instrucciones se indique que hay varias respuestas.

1. Una Tour Operadora Receptiva es la que:

a.) Vende tours de cruceros a el Caribe
b.) Vende tours de compras a Panamá
c.) Vende tours a diferentes partes de Colombia

2. La definición de Costos Directos es:

a.) Costos que se deben pagar a fin de mes, como luz y alquiler
b.) Costos que cambian con el número de pasajeros
c.) Todos los costos variables y fijos que están directamente relacionados con la venta del tour.

3. Escriba en orden de importancia siendo 1 el más importante y el 4 el menos importante los criterios para escoger un proveedor de servicios.

_____ Precio
_____ Que el dueño de la lancha sea buena gente
_____ Estado del motor y la lancha
_____ Seguros para los pax de la lancha
_____ Servicio al cliente

4. Qué es un FAM Trip?

a.) Un viaje que se hace en familia y en cual nos divertimos mucho
b.) Un viaje de promoción donde se invita a tour operadores para promocionar nuestro productos
c.) Un viaje que se le da a los empleados de una empresa por buen desempeño en su trabajo.

5. Marque las opciones que pertenecen a un Análisis de la Competencia:

a.) Un acuerdo de comercialización conjunta con otra tour operadora
b.) Las Nuevas entradas en el Mercado
c.) Poder de los proveedores
d.) Rivales de la industria

6. Cuales son las siguientes opciones debe usted aplicar cuando está frente a un cliente para hacerlo sentir bienvenidos. Marque todas las correctas:

a.) No verlo a los ojos cuando le habla
b.) Sonreír
c.) Llamar al cliente por su nombre
d.) Preguntarle como le fe en su viaje

7. Marque las respuestas correctas para la siguiente oración: “Un inventario de equipo es importante porque….”:

a.) Nos ayuda al final de con el presupuesto operativo anual
b.) Para enterarnos del estado de nuestro equipo y reemplazar lo que es necesario

c.) Para no perder dinero por robo o uso indebido del equipo por parte del personal de la empresa.

Preguntas para Desarrollar (Valor 30 puntos)

1. Qué debe incluir un acuerdo de comercialización de servicios?

2. Explique cual es la importancia de un Plan de Negocios?

3. Escriba una política de reservación y una política de cancelación.

4. Describa los pasos para resolver conflictos?

5. Elabore en una hoja aparte una lista de chequeo para una cocinera.

6. Si un chisme entre dos personas se convierte en un conflicto, como el gerente soluciona este conflicto?

7. Cuáles son los 5 pasos que Usted debe aplicar si un cliente se queja del servicios que la empresa le prestó?

8. De un ejemplo de requisitos deseados y requisitos necesarios para un guía y un representante de ventas?

9. Qué debe incluir un plan de emergencias para su empresa comunitaria?