



**PROGRAMA REDES DE EDUCACIÓN BÁSICA,
FORMACIÓN TÉCNICA E INVERSIÓN PRODUCTIVA EN EL
NOROCCIDENTE DE PICHINCHA**

TALLER DE GESTION EN EMPRESAS TURISTICAS

Consuelo Barrera

MARZO 2007

OBJETIVO DEL TALLER

Fomentar en los participantes el desarrollo de valores, conocimientos, y destrezas vinculados a la gestión empresarial turística.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

En los participantes

1. Transmitir conceptos básicos sobre turismo
2. Identificar los elementos básicos en la gestión empresarial asociados al turismo
3. Fomentar espacios para una futura articulación productiva
4. Desarrollar herramientas sencillas y útiles en la gestión empresarial
5. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística
6. Contribuir a acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN AL TURISMO

- Aspectos Generales del Turismo
- Cultura turística
 - Elementos de la Cultura Turística
 - Valor de Nuestra Cultura
 - Seguridad y Cultura Turística
- Tipos de Turismo
- Servicios y Atractivos Turísticos
- Quienes son Prestadores de Servicios

2. CADENAS PRODUCTIVAS EN TURISMO

- Qué es una cadena productiva
- Importancia de los diferentes eslabones de la cadena productiva: cuales son, como identificarlos y porqué son importantes
- Los diferentes eslabones en empresas de servicio.
- El turismo como un conglomerado: Articulación de las cadenas productivas. Alianzas estratégicas. Organizaciones y servicios de apoyo

3. PLANIFICACIÓN EN LAS EMPRESAS TURISTICAS

- Análisis FODA
- Misión y Visión
- Identificación de Alternativas y Acciones
- Definición de objetivos estratégicos específicos
- Matriz de planificación

4. MARKETING TURÍSTICO

- Visión general del marketing para empresas de servicios
- El marketing dentro del sector turismo
- El marketing Mix en las empresas turísticas
- Relación demanda/oferta: que es un producto turístico y quienes lo buscan
- Canales de distribución ¿Intermediarios o venta directa?

5. CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE

- Servicio de calidad = Experiencia
- Cómo brindar una excelente experiencia
- Presentación personal, amabilidad y empatía
- Valores humanos y trabajo en equipo
- Expresión verbal, movimiento corporal y actitud con el cliente

(Todos estos contenidos cuentan con [cartillas](#) de trabajo que se anexan a esta guía)

GRUPO META

Jóvenes hombres y mujeres, que residen en el noroccidente de Pichincha y participan de un proceso de capacitación previo al emprendimiento empresarial

TIEMPO DE EJECUCION

Cuatro encuentros presenciales de 8 horas cada uno. Total 32 horas.

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA

Se propone desarrollar estos módulos de capacitación bajo la metodología del aprendizaje vivencial. Esta metodología está diseñada para evocar la conducta y la competencia empresarial en una amplia variedad de situaciones. La hipótesis fundamental es que personas con una visión más clara de sus metas y equipada con las habilidades para lograrlas tienen mayor posibilidad de convertirse en personas productivas en la sociedad.

El aprendizaje Vivencial ocurre cuando una persona se involucra en una actividad de aprendizaje, analiza los resultados de este aprendizaje y aplica estos resultados en su quehacer diario. En realidad, este proceso ocurre espontáneamente y con frecuencia en la vida diaria en cada uno de nosotros.

CICLO DE APRENDIZAJE VIVENCIAL



Experimentando

Esta primera fase es donde se genera la información, es frecuentemente asociada como la fase más "simpática" del proceso, el "juego", el "ejercicio", lo gracioso o alegre.

Sin embargo, si el proceso termina con esta primera fase, no hay garantía de un aprendizaje completo, el facilitador no ha cumplido con su papel.

Se podría incluir en esta fase la mayoría de las actividades que ayuden al auto descubrimiento y/o la interacción entre personas. Comúnmente se usan actividades como:

- Planificación
- Negociación
- Competencias entre grupos
- Estudio de casos
- Simulación de papeles
- Retroalimentación
- Comunicación no verbal
- Solución de problemas

La persona encargada de facilitar el taller deberá seleccionar y/o adaptar la actividad que sea más adecuada según el tipo de grupo. Sin importar cuál de ellas haya seleccionado, lo importante es que se cumpla con la fase de vivencia y auto descubrimiento a través de la misma.

Compartiendo

Aquí la intención es de informar acerca de la experiencia de cada individuo en términos de su aprendizaje “cognitivo” (datos, información, etc.) y “afectivo” (sentimientos hacia mi persona/hacia otras personas). Esta fase implica la participación de los capacitandos quienes comparten lo que sintieron y percibieron.

Interpretando

Esta fase es la más crítica de todas, ya que se trata de un análisis sistemático de la experiencia que ha sido compartida por todos.

Se trata de lo que realmente pasó dentro del grupo, el comportamiento individual y colectivo, y el efecto de éste sobre sus miembros. En esta fase es importante recalcar que el contenido de la actividad de aprendizaje es sólo una herramienta para asegurar que el proceso se cumpla. Debe ser manejada con mucho cuidado por parte de los (las) facilitadores (as), debe ser puntual y evitar que se desvíe el sentido original del ejercicio.

Ampliando

En esta fase hay que dar el gran salto de la actividad y sus implicaciones dentro del ambiente controlado de este curso, hacia la realidad de nuestra vida diaria. Las preguntas claves aquí son ¿qué? ¿Para qué? Los participantes deben enfocarse en situaciones similares a aquellas de la actividad de aprendizaje misma, y extraer información que les permita asociar si la actividad realizada les puede ser útil.

Aplicando

La fase final del Ciclo de Aprendizaje Vivencial refleja el propósito del proceso en sí. La pregunta clave en esta fase es ¿ahora qué? El facilitador ayudará a que los participantes apliquen las generalidades de la Fase 2 hacia situaciones reales, pero en términos de su comportamiento futuro en tales situaciones.

ESTRATEGIA PARA APLICAR LA METODOLOGIA

En este caso se trabaja sobre cuatro principios

- Confianza
- Comunicación
- Cooperación
- Diversión

Los objetivos, contenidos y situaciones de aprendizaje serán detallados en la ficha técnica respectiva. La duración de cada actividad y los materiales varían según la actividad que el (la) facilitador(a) decida usar para la fase de experimentación.

Todas las actividades y contenidos de este taller están interrelacionadas. Se proponen actividades que permiten al participante relacionar los contenidos previos con los nuevos.

Para cumplir con los principios estratégicos propuestos se sugiere realizar siempre una actividad "rompehielos" al inicio de cada encuentro. También realizar dinámicas para la división en grupos de trabajo, permitiendo la mayor interacción posible entre los(las) participantes.

Al final de cada encuentro se incluirá una evaluación de la jornada. El (la) facilitador (a) tomará en cuenta los elementos que surjan en la evaluación para el siguiente encuentro.

CONDICIONES DE DESARROLLO DEL TALLER

Esta metodología debe aplicarse en grupos no mayores a 20 participantes. En caso de existir un número mayor, deberán hacerse modificaciones para su efectiva aplicación y debe advertirse que su efectividad será mucho menor a la deseada.

Se requiere contar con un espacio amplio y sillas cómodas que puedan ser desplazadas en relación al tipo de actividad a desarrollar.

RECURSOS

Paneles móviles mínimo 2 por grupo. Papelógrafo, papel periódico (papelones) pizarra y marcadores para pizarra blanca, tarjetas de cartulina, cartulina de color, marcadores, tijeras, chinchas, cinta adhesiva. Además De equipos específicos según las actividades que el (la) facilitador (a) desea incluir como data show, DVD, etc. Se recomienda hacer un anexo detallado para cada una de las actividades a desarrollar en el que se detalle los recursos materiales correspondiente al ejercicio a aplicar, el mismo que puede variar a criterio del / la facilitador/a.

RECURSOS TEORÍCOS IMPRESOS

Es importante tener presente que no se debe entregar ningún impreso teórico que contenga los conceptos a desarrollar, antes de los encuentros. Si se desea

proporcionar apoyo teórico en material impreso, se lo debe hacer una vez que termine el taller (o cada uno de sus componentes en los casos en que se desarrollen temáticas variadas), de manera que no haya interferencia con la experiencia que los (as) experimentarán durante su proceso de capacitación.

Nombre del módulo: [Introducción a la actividad Turística](#)

Duración: 4 horas



Objetivo General: Analizar la importancia de la actividad turística

OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMA	ACTIVIDAD	DURACION	MATERIALES
<p>Crear un ambiente que permita la interacción Conocer las expectativas de los participantes</p>	<p>Presentación de los participantes Expectativas</p>	<p>Dinámica : Encuentra tu pareja. Uso de medio visuales. Interacción Facilitador-Participante. Participante-Participante.</p>	<p>30´</p>	<p>Cartulinas de colores. Lápices de color. Marcadores</p>
<p>Proporcionar información sobre las condiciones en que se desarrollará el taller</p>	<p>Presentación del curso</p>	<p>Exposición dialogada sobre: metodología, como vamos a funcionar/llevar stickers con nombres de cada uno/presentar objetivos generales del taller etc.</p>	<p>10</p>	<p>Stickers adhesivos para nombres Carteles en cartulina, marcadores</p>
<p>Brindar un contexto del fenómeno turístico</p>	<p><u>Turismo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Definiciones. • Importancia del turismo. • Tipos de turismo 	<p>Trabajo en grupos de 5. Preguntas y respuestas. Elaboración de collage. Resultados expuestos en Papelógrafo. Medios escritos y visuales</p>	<p>50´</p>	<p>Revistas viejas, papel periódico o kraft, goma, tijeras, marcadores</p>
<p>Familiarizar a los participantes con los conceptos básicos de turismo</p>				
REFRIGERIO			20´	

Nombre del módulo: [Introducción a la actividad Turística](#)

Duración: 4 horas

Objetivo General: Analizar la importancia de la actividad turística

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACION	MATERIALES
Familiarizar a los participantes con los conceptos básicos de turismo	Servicios y Atractivos Turísticos Quienes son Prestadores de Servicios turísticos	Ejercicio vitalizador para formar grupos Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo: Formar el grafico de conglomerado de turismo. Cada grupo identifica uno de los elementos del grafico: motivaciones (asociar con necesidad) atractivos turísticos, prestadores de servicios turísticos, organizaciones y servicios de apoyo, infraestructura y capacitaciones asociadas. Exposición dialogada con apoyo visual Una vez armado en el grafico final expuesto por facilitador, poner nombres de los prestadores locales	10´ 35´ 25´	Tarjetas de cartulina de la mitad de tamaño Marcadores, cartulina
Sensibilizar sobre los elementos claves para el desarrollo turístico	<u>Cultura turística:</u> Elementos de la Cultura Turística. Valor de Nuestra Cultura Importancia de la Seguridad	Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo. Medios escritos y visuales. Interacción. Participante-Participante. Facilitador-Participante. Breve estudio de caso con lectura de documento oficial. Exposición dialogada con apoyo visual Facilitador-Participante. (a partir de los elementos surgidos en el tema seguridad s hacer la generalización sobre cultura turistica/valor de nuestra cultura etc.)	30´ 25´	Fotocopias de caso para cada grupo (3 pg.) Cartulina Marcadores

Nombre del módulo: Cadenas Productivas en Turismo

Duración: 4 horas

Objetivo General: 1. Identificar los elementos básicos en la gestión empresarial asociados al turismo
2. Fomentar espacios para una futura articulación productiva

OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMA	ACTIVIDAD	DURACION	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar su atención	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Refrescar conocimientos recién adquiridos	Hilo Conductor	Revisión de conceptos de la jornada anterior: Interacción Facilitador- Participante. Participante-Participante.	15´	Papelógrafo Marcadores
Introducir los básicos conceptos de cadenas productivas	Definición de cadena productiva Importancia de los diferentes eslabones	Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo. Medios escritos y visuales. Interacción. Participante-Participante. Facilitador- Participante.	3 horas	Hojas de papel periódico Marcadores de colores Dinero en efectivo (real o simulado) Tarjetas de cartulina
Promover la generación de capacidades de negociación	Los diferentes eslabones en empresas de servicio.	Ejercicio de simulación: fabrica de aviones de papel		Sobres Manila Fotocopias de anexos Papelones (papel periódico) Premio: un avioncito que vuela de verdad (juguete) calculadoras
Exponer a los participantes a los cambios de situación en las condiciones con proveedores y compradores				

Nombre del Módulo : Cadenas Productivas en Turismo

Duración: 4 horas

Objetivo General: 1. Identificar los elementos básicos en la gestión empresarial asociados al turismo

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Recoger los puntos de vista de los participantes sobre la jornada	Evaluación	Los participantes evalúan la jornada a través de tarjetas	10´	Tarjetas de cartulina

2. Fomentar espacios para una futura articulación productiva

Nombre del Módulo: Planificación en empresas de Turismo

Duración: 8 horas

- Objetivo General:**
1. Desarrollar herramientas sencillas y útiles en la gestión empresarial
 2. Acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar su atención	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Refrescar conocimientos recién adquiridos	Hilo Conductor	Revisión de conceptos de la jornada anterior: Interacción Facilitador- Participante. Participante-Participante.	10´	Papelógrafo Marcadores
Identificar las diez características empresariales personales (CEP) en el estudio presentado.	Características empresariales personales	Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo: El caso " El señor éxito": identificación de las características emprendedoras personales. Etapa 1: cada participante piensa en una persona de " éxito", y escribe 10 razones por las cuales esta persona lo obtuvo. Se reúnen en grupos, en cada grupo seleccionaran a 1 de las escrititas por los participantes, y harán su presentación. Las características detectadas deberán ir una en cada tarjeta.	1h30´	Papel Periódico en pliegos - Paneles - marcadores - tarjetas de cartulina

REFRIGERIO

20´

Nombre del Módulo: Planificación en empresas de Turismo

Duración: 8 horas

- Objetivo General:**
1. Desarrollar herramientas sencillas y útiles en la gestión empresarial
 2. Acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Fijar metas	Inicio de encuentro	Dinámica lanzamiento de bola.	20´	Pelotas, canasta y cinta adhesiva de papel
Identificar los factores para la elaboración de un análisis FODA	Análisis FODA Misión, visión. Identificación de Alternativas y Acciones	Trabajo individual y grupal. Razonamiento Deductivo. Breve explicación de factores. Elaboración de FODA Personal: Los participantes siguen las directrices para elaboración del análisis FODA, lo presentan al plenario de forma voluntaria. Discusión, análisis y aplicación del trabajo elaborado	1h20´	Papel periódico, marcadores, cinta adhesiva
Distinguir los factores un FODA y su aplicación				

Nombre del Módulo: Planificación en empresas de Turismo

Duración: 8 horas

- Objetivo General:**
1. Desarrollar herramientas sencillas y útiles en la gestión empresarial
 2. Acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar la atención de los participantes. Dividir en nuevos grupos	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Construye una matriz Relaciona los factores del FODA a su entorno. Aplica conceptos identificados previamente. Diseña una matriz de planificación	Definición de objetivos estratégicos específicos Matriz de planificación estratégica Identificación de Alternativas y Acciones	Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo: Concurso empresarial Propuesta en una empresa. Misión Visión. FODA de la propuesta. Objetivos estratégicos. En la etapa de generalización: Proponer aplicaciones de estrategias locales regionales y nacionales, zonas con vocación turística	2 horas	Papel periódico, marcadores, cinta adhesiva
Recoger los puntos de vista de los participantes sobre la jornada	Evaluación	Los participantes evalúan la jornada a través de tarjetas	10´	Tarjetas de cartulina

Nombre del módulo: Marketing en empresas de Turismo

Duración: 8 horas

Objetivo General: 1. Identificar los elementos básicos en la gestión empresarial asociados al turismo
2. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística

OBJETIVOS ESPECIFICOS	TEMA	ACTIVIDAD	DURACION	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar su atención	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	Papelógrafo Marcadores
Refrescar conocimientos recién adquiridos	Hilo Conductor	Revisión de conceptos de la jornada anterior: Interacción Facilitador-Participante. Participante-Participante.	15´	Marcadores de colores canasta que contenga: hojas de papel, papel de seda, - revistas - tijeras - tarjetas -perlas, cuentas, pedazos de tela, botones, hilos, vasos de cartón, retazos y materiales de uso domestico lo que sea posible recolectar.
Introducir los básicos conceptos de marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Visión general del marketing • El marketing Mix • Relación demanda/oferta: • Producto turístico y relación oferta demanda 	Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo. Medios escritos y visuales. Interacción. Participante-Participante. Facilitador-Participante.	3 horas	- cinta adhesiva, etc. Fotocopias de anexos
Promover la generación de capacidades de negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de distribución ¿Intermediarios o venta directa? 	Ejercicio de simulación: La feria		

Nombre del Módulo: Marketing en empresas de Turismo

Duración: 8 horas

- Objetivo General:**
1. Identificar los elementos básicos en la gestión empresarial asociados al turismo
 2. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar su atención	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Asociar los conceptos básicos de marketing a empresas de turismo aplicadas a su localidad	<ul style="list-style-type: none"> • Visión general del marketing para empresas de servicios • El marketing dentro del sector turismo • El marketing Mix en las empresas turísticas • Relación demanda/oferta: que es un producto turístico y quienes lo buscan Canales de distribución ¿Intermediarios o venta directa?	Trabajo grupal.: Iniciemos una empresa. Razonamiento Deductivo: Solución de situación propuesta en una empresa de turismo. Trabajo de grupos en diferentes tipos de empresas: hospedaje, alimentos y bebidas, tour operadora, artesanía. En la etapa de generalización: Proponer aplicaciones a empresas de servicios de los conceptos de marketing. Como funcionan las empresas de turismo Que es un producto turístico, cuáles son los canales de distribución en las empresas de turismo.	2h30´	Marcadores Papel periódico Fotocopias con instrucciones para cada grupo Cartulina de colores
Recoger los puntos de vista de los participantes sobre la jornada	Evaluación	Los participantes evalúan la jornada a través de tarjetas	10´	Tarjetas de cartulina

Nombre del Módulo: Calidad en Servicio al Cliente **Duración:** 8 horas

- Objetivo General:**
1. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística
 2. Contribuir a acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar la atención de los participantes.	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Refrescar conocimientos recién adquiridos	Hilo Conductor	Revisión de conceptos de la jornada anterior: Interacción Facilitador-Participante. Participante-Participante.	10´	Papel periódico, marcadores, cinta adhesiva
Identificar elementos básicos para el servicio al cliente	Presentación personal, amabilidad y empatía	Video/foro Aseo personal	30´	Data show/dvd
Relacionar destrezas y actitudes con conceptos de servicio y calidad	Expresión verbal, movimiento corporal y actitud con el cliente	Exposición dialogada con apoyo visual : La ruta del servicio.	30´	Data show/computadora
	Valores humanos y trabajo en equipo			

RECESO

20´

Nombre del Módulo: Calidad en Servicio al Cliente **Duración:** 8 horas

Objetivo General: 1. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
<p>Integrar a los participantes y concentrar la atención de los participantes.</p> <p>Descubrir y realizar prácticas adecuadas en el trato al cliente en empresas dedicadas a servicios</p> <p>Afirmar CEPs, estrategias de marketing, orientación al cliente</p>	<p>Inicio de encuentro</p> <p>Servicio de calidad /Experiencia Cómo brindar una excelente experiencia Valores humanos y trabajo en equipo</p>	<p>Dinámica "rompehielos "</p> <p>Trabajo grupal. Razonamiento Deductivo. Medios escritos y visuales. Interacción. Participante-Participante. Facilitador-Participante.</p> <p>Ejercicio de simulación: Hotel en Peligro</p>	<p>15'</p> <p>2 h</p>	<p>anexo 1 para los "propietarios de hoteles"</p> <p>- anexo 2 – 4 para tres roles específicos</p> <p>- mesa, sillas y un panel (promoción) para cada "propietario de hotel" y su personal</p> <p>- carpetas para escribir (u hojas de papel sueltas o tarjetas) para los cálculos del "propietario de hotel"</p> <p>- dinero en efectivo la cantidad a ser determinada por los facilitadores)</p> <p>- cualquier otro artículo que el "propietario de hotel" considere útil para decorar su hotel</p>

2. Contribuir a acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos activos en el éxito de la empresa

Nombre del Módulo: Calidad en Servicio al Cliente **Duración:** 8 horas

- Objetivo General:**
1. Incentivar las competencias emprendedoras asociadas a la gestión turística
 2. Contribuir a acentuar el valor individual de cada uno de los participantes como sujetos

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDAD	DURACIÓN	MATERIALES
Integrar a los participantes y concentrar la atención de los participantes.	Inicio de encuentro	Dinámica "rompehielos "	15´	
Afirmar estrategias de orientación al cliente	Servicio de calidad	Video "Espiritu de la Hospitalidad"	1 hora	Data show/dvd
Relacionar la mayoría de conocimientos recién adquiridos	Hilo Conductor General	Revisión de los contenidos de todo el taller	30´	Carteles de cartulina elaborados en cada sesión
Recoger los puntos de vista de los participantes sobre la jornada	Evaluación de la jornada	Los participantes evalúan la jornada a través de tarjetas	10´	Tarjetas de cartulina
Recoger los puntos de vista de los participantes sobre el taller	Evaluación del taller	Los participantes evalúan la jornada a través de tarjetas	10´	Marcadores, cinta adhesiva

activos en el éxito de la empresa

