

MEMORIA DE LOS PARTICIPANTES

INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN PUMARINRI HUALLAGA LODGE (CHAZUTA)

[Del 06 al 09 de Octubre, 2009]



Sistematizado por: Fabiola Monteza Fernández

**En el Marco del programa Nacional de Turismo Rural comunitario – MINCETUR
Proyecto Perú Biodiverso/ GTZ
Programa Nacional de promoción del Biocomercio**

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	4
3. INFORME DE LOS PASANTES	5
4. LECCIONES APRENDIDAS.....	15
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	17
6. ANEXOS.....	18

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de ejecución del proyecto **PERU BIODIVERSO** cuyo objetivo principal es mejorar la competitividad comunal y empresarial de los actores involucrados; se desarrolló la presente pasantía, para transportar a los mismos a un escenario diferente y recopilen así nuevas experiencias, las mismas que puedan ser ejecutadas en sus comunidades.

En esta oportunidad la empresa que nos abre sus puertas para acogernos y brindarnos sus instalaciones, con el ánimo de contribuir al desarrollo del turismo y la calidad de servicios en las comunidades es: HOTEL RIO SHILCAYO- PUMA RINRI.

Las personas que participaron en esta pasantía fueron dos miembros del sitio piloto de Chazuta; a los mismos que el proyecto apoyo con la alimentación en su estadía en el Lodge; mientras que la empresa receptora financio su hospedaje.

La presente pasantía se desarrolló por un periodo de 4 días, periodo que se estimó conveniente por parte del equipo del proyecto para la realización de la misma; sin embargo cabe recalcar que esta experiencia nos ilustra sobre aspectos que se desarrollaron bien como aspectos en los que fallamos; mismos que se recogen en el presente informe para enriquecer nuestro aprendizaje.

2. OBJETIVOS

- Generar un aprendizaje basado en experiencias sobre la prestación de servicios de calidad en un reconocido establecimiento de hospedaje de la localidad.
- Intercambiar experiencias y vivencias respecto al rubro de hotelería, restauración y guiado.
- Conocer las formas de trabajo y organización de cada área de trabajo.
- Propiciar a que cada participante reflexione sobre cómo se está encaminando su organización y que al finalizar obtengan una idea más clara del trabajo que se realiza en el rubro de hotelería, restauración y guiado.
- Fortalecer el establecimiento de nuevos vínculos en la actividad con el grupo piloto.

3. INFORME DE LOS PASANTES

Previamente al viaje los pasantes recibieron un documento con preguntas que debían responder a través de entrevistas/ observación directa. Lo que a continuación se presenta es la sistematización de las mismas, en las palabras de los participantes.

El informe se encuentra dividido en 3 partes:

- a. La primera contiene las respuestas a las llamadas “Preguntas generales”
- b. La segunda integra las respuestas a las llamadas “PREGUNTAS SOBRE LAS EXPERIENCIAS DE HOTEL RIO SHILCAYO-PUMA RINRI”
- c. La tercera parte refleja las respuestas a las preguntas llamadas “SOBRE LA EXPERIENCIA PERSONAL DE LOS PASANTES”

a. Preguntas Generales

Cuenta una breve reseña histórica del hotel

De acuerdo a la información recogida por los pasantes PUMARINRI HUALLAGA LODGE surge hace tres años tras la compra del terreno a un poblador del distrito de Shapaja. Luego quince trabajadores se encargaron de la construcción de pequeños tambos, 5 de los mismos se mantienen trabajando en la actualidad. Se cuenta que el nombre Pumarinri surge de dos vocablos quechuas Puma= animal salvaje Rinri = Oreja, el mismo que se originó porque frente al lugar donde se encuentra ubicado el lodge existe una montaña que tiene la semejanza a la oreja de un Puma.

Pumarinri Huallaga Lodge en la actualidad cuenta con ocho amplias habitaciones con terraza, y está diseñado siguiendo criterios de buenas prácticas ambientales.

¿Cuáles son las metas a futuro de la empresa?

Una de las metas más resaltantes es formar una cadena prestigiosa de hoteles; y piensan instalar próximamente uno más en el Pongo de Aguirre; además ya cuentan con uno en Yurimaguas, otro en Chachapoyas, y una más en Tarapoto.

¿Cuáles son los servicios que ofrece el hotel Rio Shilcayo?

Dentro del Lodge se ofrecen servicios tales como:

- Recepción
- Restaurante
- Guiado
- Transporte
- Lavandería
- Venta de Souvenirs
- Piscina

Además cuentan en Tarapoto con una agencia de viajes que se encarga de vender los paquetes turísticos que ellos ofrecen.

¿Cuántas personas laboran en el establecimiento y en qué áreas están distribuidas?

El lodge cuenta con cinco personas permanentes los mismos que cumplen las diferentes funciones dentro del alojamiento; y en temporadas altas cuentan con hasta tres personas de apoyo.

b. Preguntas Generales Preguntas sobre la experiencia en el Hotel Rio Shilcayo – Puma Rinri.

En este punto los pasantes nos informan sobre cómo se encuentra distribuido el trabajo en los diferentes departamentos existentes dentro de la empresa.

Departamento de Recepción

El departamento de recepción se encarga de múltiples funciones entre ellas, ofrecer información acerca del lugar, acoger al turista con una bebida de bienvenida, se mantienen en contacto con el hotel Rio Shilcayo en Tarapoto para conocer las reservas pendientes, no cuenta con un registro de visitantes, debido a que este control es manejado por el Hotel en Tarapoto. Esta área cuenta con un encargado que tiene un horario de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 3:00 p.m. a 10:00 p.m.

Una de las funciones más importantes dentro de este departamento es mantener informado al todo el personal sobre el arribo de los pasajeros, y es el área que mantiene contacto directo con el cliente, y el que mayormente recoge las quejas, sugerencias y felicitaciones por el servicio brindado. Información que sirve para tomar las medidas correctivas necesarias; pero la empresa no cuenta con ningún formato para el recojo de esta información en el lodge donde se realizó la pasantía.

Departamento de Ama de Llaves



Este departamento se encuentra a cargo de una sola persona la misma que cumple la función de tener listas y ambientadas las habitaciones, además también se

encarga de la lavandería, la limpieza de las habitaciones se realizan por lo menos dos veces por día.

Los problemas más frecuentes en este departamento se presentan por la presencia de insectos.

Este departamento es importante porque contribuye a mejorar la presentación de los ambientes en el lodge.

Departamento de Cocina

En este departamento encontramos 2 personas encargadas: el Chef y el ayudante de cocina, los mismos que se encargan de abastecer a los pasajeros y al personal que labora en la empresa con el servicio de alimentación.

Además para su mejor control, en esta área cuentan con cardex, donde se estipulan la cantidad de los requerimientos de suministros que necesitan, los mismos que deben ser de primera calidad; una vez que obtienen los productos los mantienen en congeladoras, realizando una separación de acuerdo al tipo de suministro que sea.

Para que la presentación de sus platos sea semejante, esté o no esté el chef, ellos mantienen un modelo fijo de presentación para cada plato, para lo que el chef previamente prepara a su ayudante.

En la mayoría de ocasiones el ayudante hace las veces de mozo; dependiendo de qué tan grande sea el grupo que visite el lodge; en temporada alta cuenta con apoyo de otra persona designada por la administración. Los mozos cuentan con un polo que los caracteriza.

Departamento de Organización y Eventos

El departamento de organización y eventos es manejado especialmente por la administración del hotel de Tarapoto, en coordinación con la persona encargada de recepción en el Lodge.

Este departamento es importante porque promueven la organización y participación en eventos que permiten aumentar la fama del alojamiento.

Departamento de ventas y/o Promociones

Este departamento al igual que el anterior es manejado por el Hotel de Tarapoto, y se encarga principalmente de promocionar y vender los servicios organizados en paquetes turísticos que ofrece el hotel; a través de la página web, trípticos, brochures, y por qué no decirlo también a través de la venta de souvenirs, los mismos que cuentan con el logo característico del alojamiento, para que de esta manera el turista siempre recuerde el lugar visitado.

Este departamento es muy importante ya que se encarga de buscar más pasajeros para el hotel, y de mantener contentos a los clientes que ya posee.

Servicio de Guiado



El servicio de guiado es ofrecido por el chofer, el mismo que según informan los pasantes pese a que les informaron que contaban con un botiquín ellos no lo observaron, pero si

observaron que contaban con un sable, el mismo que emplean en la caminatas a través del bosque.

Los que guían han recibido, durante todo el tiempo que vienen trabajando capacitaciones en interpretación natural; es así que en sus recorridos ellos van explicando al turista lo que van encontrando en su camino.

Para ofrecer el servicio de guiado el número mínimo de pasajeros es de 2 personas, y máximo 8; y las rutas que ofrecen son: Cataratas de Pucayaquillo, rápidos de Chumia y Vaquero, Cataratas de Tununtunumba; adicionalmente también realizan la observación de aves, mariposas y anfibios, que pueden ser vistos en las trochas del lodge o en los paseos al bosque, las cataratas o a las comunidades nativas.

Área de Mantenimiento



La función principal de esta área, por lo que pudimos apreciar, es mantener en buenas condiciones las instalaciones y todo el perímetro del albergue.

Para ello aproximadamente cada 3 meses realizan actividades de fumigación, también realizan el cultivo para el despeje de malezas.

Esta área es sumamente importante porque vela por el correcto funcionamiento de los equipos y se encarga de dar una mejor imagen del alojamiento, y mantenerlo en buenas condiciones para prestar un mejor servicio al visitante.

c. Sobre mi experiencia personal como pasante.

Pasantes



Olmedo Marichín Panaijo

Miembro de la comunidad de Chazuta, en la actualidad se desempeña como guía y artesano local; y forma parte del comité de gestión dentro del equipo de trabajo de Chazuta.

1. ¿Cuál es la utilidad de esta experiencia?

Me sirve como un modelo para trabajar en el guiado, y compartir con mi equipo, y aplicar en nuestro trabajo nuevas estrategias para capturar la atención del turista al momento de guiar.

2. ¿Cuál es la experiencia más resaltante de este intercambio?

La coordinación que existía entre el personal, para ver cómo dar solución a los problemas, apoyándose mutuamente en las distintas funciones, porque a veces por ejemplo el que hacía de guía también apoyaba en cocina.

3. ¿Cuál de las actividades y áreas del establecimiento me impresionó más y por qué?

El área de guiado porque los guías además de llevar a los turistas les iban explicando el funcionamiento y tratamiento de las plantas, e indicándoles también el nombre de las aves que se observaba en el trayecto.

4. ¿Cómo promueven su producto turístico?

Promueven su producto de diferentes formas, como: internet, folletos; pero la más importante según ellos es la de persona a persona, es decir la

personas que los visitan, se van muy contentas y recomiendan a sus amigos.

5. ¿Hay alguna reflexión con esta experiencia que haya cambiado mi manera de pensar? ¿Cuál y Por qué?

Sí, porque antes creía que bastaba con conocer la zona para poder guiar, pero después de haber visto el trabajo de los guías del albergue me pude dar cuenta que también hay que conocer bien las plantas, para que sirven; al igual también con las aves; es decir no cualquier puede ser guía.

6. ¿Qué aprendí y qué cosa aplicaré en mi organización o grupo de trabajo?

Que se debe trabajar coordinadamente, con responsabilidad, unidos, para ofrecer un mejor servicio a nuestro visitante; como guía creo que en mi equipo deberíamos capacitarnos mejor sobre los lugares, las plantas, las aves; y al momento de guiar ir explicando; y además fomentar la colaboración mutua.

7. ¿Cuáles considero, a la vuelta de mi visita, las prioridades de Chazuta para alcanzar mejores resultados?

Considero prioridades de Chazuta, que se realicen capacitaciones dentro de los equipos de trabajo, sobre todo al equipo de guiado, para que se los pueda certificar como guías locales, además considero que se debe mejorar la calidad de los servicios dentro de los hospedajes que cuenta Chazuta.



Tania Ramirez Cenepo

Miembro de la comunidad de Chazuta, en la actualidad forma parte del comité de Gastronomía, y es una colaboradora más para el desarrollo turístico de su comunidad.

1. ¿Cuál es la utilidad de esta experiencia?

Esta experiencia me sirve para compartir con mi equipo de trabajo, sobre todo con las socias que manejan o trabajan en hospedajes, y por qué no, también aplicarlo en mi hogar, para distribuir mejor el trabajo entre los trabajadores dentro de los hospedajes, mantener el orden la limpieza, y en cuanto a mi equipo de gastronomía manejar un modelo para la presentación de nuestros platos.

2. ¿Cuál es la experiencia más resaltante de este intercambio?

Para mí, la experiencia más resaltante fue ver la colaboración y el apoyo mutuo que existía entre los trabajadores del lodge; y además que los huéspedes se regresaban muy contentos, y hasta les pedían sus tarjetas para que los contacten.

3. ¿Cuál de las actividades y áreas del establecimiento me impresionó más y por qué?

El área de ama de llaves, porque se encargaban de ambientar y mantener el hotel en perfecto orden, y hacían que todo quede muy bien presentado, para que el huésped pueda sentirse a gusto en el lugar.

4. ¿Cómo promueven su producto turístico?

Promueven su producto de diferentes formas, como: internet, folletos; pero la más importante según ellos es la de persona a persona, es decir la personas que los visitan, se van muy contentas y recomiendan a sus amigos. Además también me pude dar cuenta que se promocionan a través de las artesanías y souvenirs que ellos venden ya que allí figura el logo de la empresa.

5. ¿Hay alguna reflexión con esta experiencia que haya cambiado mi manera de pensar? ¿Cuál y Por qué?

Sí, porque antes pensaba que se necesitaba mucho dinero para hacer un alojamiento, pero allá me di cuenta que con material de la zona se podría hacer algo rustico, pero bonito; y que también es muy importante que el personal se encuentre bien organizado para poder brindar así un mejor servicio.

6. ¿Qué aprendí y qué cosa aplicaría en mi organización o grupo de trabajo?

Que es muy importante mantener las habitaciones limpias, y no solamente en cuanto llegan los huéspedes, porque en ocasiones llegan de improviso, y se dan cuenta de que en el hospedaje no estaban preparados para recibirlos, además también pude observar que el lodge se recibe a los huéspedes con una bebida de bienvenida; y además para todos sus productos aplican su logo para promocionarse.

7. ¿Cuáles considero, a la vuelta de mi visita, las prioridades de Chazuta para alcanzar mejores resultados?

Considero importante mejorar la calidad del servicio que se ofrece sobre todo en los pocos alojamientos en los que contamos; creo que es necesario realizar capacitaciones, desde como tender una cama, hasta

como realizar la presentación de los platos, para que todos los presenten de la misma manera.

4. LECCIONES APRENDIDAS

De los Pasantes:

- Para lograr mejores resultado, debemos contar con un equipo organizado y estar prestos a colaborar en lo que se necesite.
- Es importante el desarrollo de capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos.
- Es importante llevar el registro de visitantes para conocer, que personas nos visitan, conocer su procedencia, y así tener un mejor control.
- La mejor forma de promocionarnos es ofreciendo un servicio de calidad; y otra forma de que el turista siempre se acuerde de nuestra comunidad es utilizando el logo que nos caracteriza, para lograr que el visitante nos recuerde.

Del Equipo del Proyecto PBD

- Esta pasantía se realizó por 4 días, si bien se contemplo originalmente por una semana. La intención era que los pasantes tuvieran un acercamiento a la forma de operación de una empresa formal, no en capacitar en todas las actividades del lugar; sin embargo, en la visión de la administración del albergue, el esfuerzo de capacitación realizado es demasiado grande para la empresa (pues las personas están un tiempo breve y después parten). Habíamos contemplado hacer 2 o 3 grupos de 2 o 3 personas (para un total de 6-9 personas), pero el proyecto se canceló después del primer grupo por incompatibilidad de intereses.

- Si bien reconocemos que 5 días son un tiempo demasiado breve para capacitar, consideramos que son apropiados para acercar a una realidad desconocida; la administración proponía plazos más largos (15 días al menos), pero éstos son casi imposibles para los participantes, pues ellos tienen responsabilidades hacia sus propias familias y otras actividades.
- Faltó instrucción por parte del equipo del proyecto a los pasantes; aclarando el rol que desempeñarían (se esperaba que se integraran como alguien más del equipo de trabajo); al principio no fueron con una idea clara de lo que significaba esta pasantía, por ello se mostraron reticentes o poco predispuestos a realizar algunas labores.
- Para algunos participantes de las capacitaciones y pasantías que ofrece el proyecto PBD, el hecho de haber tomado los cursos es tomado como una garantía para elevar los precios de los servicios ofrecidos, sin embargo, el hecho de haber recibido capacitaciones no acredita que ya se brinde un servicio de calidad; en ocasiones, los comentarios del equipo son tomados “al pie de la letra”. Tal vez hayamos errado en no incentivar la reflexión y el debate.
- Esta experiencia evidencia la informalidad que existe en los servicios que se prestan en los pilotos, se debe trabajar en estos puntos para mejorar la calidad del servicio que ofertamos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Las pasantías constituyen un espacio para el intercambio de experiencias; son productivas siempre y cuando el interés de participar en ellas surja de los miembros de la comunidad, no como un compromiso, sino más como una necesidad de enriquecer su aprendizaje y ampliar su visión sobre el turismo como una alternativa de desarrollo local.

Es necesario compartir claramente con la contraparte empresarial los objetivos de la pasantía a realizar, para evitar desinformación y/o expectativas insatisfechas.

Es importante diferenciar una pasantía de un curso de capacitación: la pasantía busca mostrar en un periodo corto las actividades realizadas en un sitio y ponerlas en comparación con las propias; la capacitación se centra específicamente en formar sobre actividades, prácticas y/o técnicas que permitirán a una persona desempeñar una labor.

Sería importante retomar el contacto con empresarios para gestionar un mayor número de pasantías y apoyar de esta forma la mejora de la calidad en la prestación de los servicios para los sitios piloto.

ANEXO ÚNICO:

CUESTIONARIO APLICADO A LOS PASANTES

PREGUNTAS GENERALES

¿Cuente una breve reseña histórica del hotel?

¿Cuáles son las metas a futuro de la empresa?

¿Cuáles son los servicios que ofrece el hotel Rio Shilcayo?

¿Cuántas personas laboran en el establecimiento y en qué áreas están distribuidas?

PREGUNTAS SOBRE LAS EXPERIENCIAS DE HOTEL RIO SHILCAYO PUMA RINRI

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

¿Cuáles son las funciones del personal de esta área y cuántos son?

¿Cuáles son los horarios de trabajo?

¿Tienen algún control o registro de visitantes? ¿Le dan algún uso?

¿Cuál es la importancia de esta área de trabajo?

¿Utilizan la información obtenida en este departamento para la planeación de sus ventas y/o promociones?

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

¿Cuáles son las funciones del personal de esta área y cuántos son?

¿Cuáles son los horarios de trabajo?

¿Cuáles son los problemas más frecuentes a los que se enfrentan en este departamento?

¿Cómo miden el buen funcionamiento de este departamento?

¿Cuál es la Importancia de esta área de trabajo?

DEPARTAMENTO DE COCINA

¿Cuáles son las funciones del personal de esta área y cuántos son?

¿Cuáles son los horarios de trabajo?

¿Cuentan con alguna herramienta de control para los equipos e insumos?

¿Cómo aseguran la buena calidad? ¿Cuáles son las medidas de higiene que aplican?

¿Cómo logran que siempre salgan los mismos platos aunque no esté el mismo chef?

¿Quién hace/hizo el costeo de los platos?

¿Cuál es el momento más difícil en la cocina? ¿Cómo se manejan en horarios “pico”?

¿Sólo dan servicio en el restaurante? ¿Con quién y cómo hacen para coordinar en el caso de eventos, servicio en el cuarto, etc.?

¿Cuántos mozos trabajan en esta área?

¿Cuentan con uniforme los mozos?

¿Cuál es la Importancia de esta área de trabajo?

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y EVENTOS

¿Cuáles son las funciones del personal de esta área y cuántos son?

¿Cómo está organizada esta área? ¿Cómo hacen para llevar una agenda correcta sin equivocaciones? ¿Hay encargados de mantenimiento y coordinación específicos o se usa al mismo grupo de trabajadores de cocina, recepción, etc..?

¿Cuáles son los horarios de trabajo?

¿Cuentan con alguna herramienta de control para los equipos e insumos?

¿Cuál es la Importancia de esta área de trabajo?

DEPARTAMENTO DE VENTAS Y/O PROMOCIONES

¿Cuáles son las funciones del personal de esta área y cuántos son?

¿Cuáles son los horarios de trabajo?

¿Participan en eventos nacionales o utilizan otro medio de ventas o promociones?

¿Hacen algún tipo de material para promoción y venta?

¿Cuál es la Importancia de esta área de trabajo?

SERVICIO DE GUIADO

¿Cuántas personas trabajan en esta área?

¿Cuentan con equipo de trabajo o salidas de campo? ¿Cuál es?

¿Han recibido algún tipo de capacitación? ¿Cómo aseguran la atención para sus clientes en los lugares a los que van? ¿Cómo preparan las salidas de campo, con cuántos días de anticipación? ¿Llevan botiquín? ¿Hay un número mínimo/ máximo de pasajeros por viaje/ por guía? ¿A dónde llevan a los turistas? ¿Les interesa ampliar sus circuitos? ¿Por qué?

¿Brindan algún servicio especial o están especializados en algún circuito?

AREA DE MANTENIMIENTO

¿Cuál es la función específica de esta área?

¿Tiene ámbito de intervención periódica? ¿Cuál es?

¿Cuál es la importancia de esta área?

SOBRE MI EXPERIENCIA

¿Cuál es la utilidad de visto esta experiencia?

¿Cuál es la experiencia más resaltante de este intercambio?

¿Cuál de las actividades y áreas del establecimiento me impresionó más y por qué?

¿Cómo promueven su producto turístico?

¿Hay alguna reflexión con esta experiencia que haya cambiado mi manera de pensar? ¿Cuál y Por qué?

¿Qué aprendí y qué cosa aplicaría en mi organización o grupo de trabajo?

¿Cuáles considero, a la vuelta de mi visita, las prioridades de AHARAM, Sauce y Chazuta para alcanzar mejores resultados?

COMPROMISOS

1. Me comprometo a convocar a mi grupo de trabajo al volver y contarle mi experiencia.
2. Me comprometo a hacer una memoria de mi experiencia.
3. Me comprometo a representar dignamente a mi ciudad.
4. Me comprometo a respetar las normas de trabajo de la empresa.
5. Me comprometo a utilizar las herramientas aprendidas con mi equipo de trabajo.