Antecedentes

El proyecto denominado Capacitación para el mejoramiento de las áreas operativas y administrativas de los Centros Ecoturísticos de la zona Selva de Ocosingo, Chiapas. Ha sido dirigido a 3 centros eco turísticos Nueva alianza, Escudo Jaguar ubicados en el municipio de Frontera Corozal y las guacamayas en el municipio de Marqués de Comillas quienes han participado de manera entusiasta en actividades anteriores.

El presente documento contiene los resultados de las capacitaciones realizadas por el Cuerpo Académico denominado **"Capacitación y Servicios Tecnológicos para el Desarrollo e Innovación Empresarial**" de la Universidad Tecnológica de la Selva, que a través del proyecto "Capacitación para el mejoramiento de las áreas operativas y administrativas de los centros Ecoturísticos " Realizo un diagnóstico de necesidades aplicado en el mes de julio, a los centros ecoturísticos de la Región Selva del municipio de Ocosingo Chiapas, que de acuerdo a resultados se detectarón 8 cursos, de los cuales se considerarón 4 para su impartición por ser los más bajos en la escala de promedios, razón principal de ser seleccionados para su impartición.

Resumen de resultados

Diseño de circuitos Turísticos	5.84
Atención al Cliente (calidad y calidez)	6.29
Estrategias de Comercialización	7.29
Control de Alimentos y Bebidas	6.30
Control en el área contable y administrativa.	7.74
Control en el área de Capital Humano	7.38
Ingles	6.10
Protección civil y primeros auxilios	6.14

OBJETIVO GENERAL

Contribuir al mejoramiento de los servicios que otorgan los centros ecoturísticos de la zona Selva, mediante capacitación, y así lograr la diversificación de la oferta turística dirigida al turismo alternativo.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contribuir a la prestación de servicios turísticos de calidad en los Centros Ecoturísticos de la zona selva
- Impulsar el uso de buenas prácticas ambientales
- Diversificar la oferta turística orientada al turismo alternativo

Del 22 al 26 de octubre del 2012 con un total de 20 horas cada curso se impartió al personal de los centros ecoturisticos ya mencionados, se realizó de manera vivencial. En esta ocasión fue necesaria la participación de un médico general para la impartición del curso de primeros auxilios impartido por la Dra. De la Universidad Tecnológica de la Selva.

Curso	Docente	Centro ecoturístico
• DISEÑO DE CIRCUITOS TURISTICOS	Lic. Lic. Ixtlilxochitl López Gómez	Centro ecoturístico Nueva alianza y centro ecoturístico Escudo Jaguar
• INGLES TECNICO	Lic. Mayna E. Domínguez González	Centro ecoturístico Nueva alianza y centro ecoturístico Escudo Jaguar
• PRIMEROS AUXILIOS	Dra. Alejandra Ortiz Gordillo	Centro ecoturístico Nueva alianza y centro ecoturístico Escudo Jaguar
• CALIDAD Y CALIDEZ (atención a clientes) • DISEÑO DE CIRCUITOS TURISTICOS	Lic. María del Carmen Verdugo García Lic. Karla Julieta Banda Chiu	Centro ecoturístico las guacamayas

Para la impartición de estos cursos y cumplir con ambos centros únicamente el docente cambio de centro ecoturistico, con su respectivo horario establecido, presentado en la fase 2.

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Chiapas Gobierno del Estado
Universidad Tecnológica de la Selva

Resumen Resultado General

Los resultados obtenidos fueron realmente satisfactorios ya que el personal que asistió a los diversos cursos opinaron que a pesar de haber recibido 3 cursos en la misma semana no fue difícil es el caso del centro ecoturistico Nueva Alianza y escudo jaguar y 2 cursos en el centro ecoturistico las Guacamayas, Considerarón las capacitaciones recibidas muy importantes para su área laboral, la impartición y material utilizado fue adecuado, el mes de impartición no perjudico su horario laboral ya que no fue temporada alta, sin embargo proponen horarios corridos de 8:00 a.m. a 4p.m. de 9:00 a.m a 3 de 4 p.m. a 8:00 p.m, Los temas impartidos por los docentes fueron comprendidos, los cursos fueron apropiados a las necesidades de cada centro y finalmente solicitan nuevos cursos enfocadas a recepción, contabilidad, cajero recepción, bebidas y manejo administrativo, curso contra incendios o sismo, Guías en otro idioma, Geografía e historia mesoamericana, relaciones humanas, calidad en el servicio en el caso de los centros que no recibieron este curso. El curso de Primeros auxilios obtuvo un promedio general de 9.64, los comentarios fueron favorables únicamente habrá que considerar para la próxima agregar otros materiales prácticos para la impartición; el curso de inglés técnico presento un promedio de 9.66 lo que significa que la mayoría de los asistentes se queda con conocimientos que serán benéficos para su aplicación inmediata en la atención de sus clientes. El curso de diseños de circuitos eco turísticos obtuvo un promedio de 9.6, los asistentes aportaron comentarios positivos y sobre todo considerar la ejecución de un nuevo producto a ofrecer. El curso de calidad y calidez obtuvo un promedio de 9.33 lo que significa que fue de mucho provecho para el grupo ya que este centro ecoturistico atiende a diversos grupos a nivel nacional e internacional por lo tanto la aplicación del curso favorecerá de forma inmediata al turista.
Finalmente se firmó una MINUTA DE ACUERDOS CON LOS CENTROS ECOTURISTICO “Nueva Alianza, Escudo Jaguar y Las Guacamayas”

En el Centro Ecoturístico “**“Nueva Alianza, Escudo Jaguar y las Guacamayas”**, municipio de Frontera Corozal, Chiapas, siendo las 14:00 hrs. del día 26 de Octubre 2012, se reunieron la Lic. Mayna Esther Domínguez González, Lic. Ixtlilxochitl López Gómez, representantes del cuerpo académico denominado Capacitación y Servicios Tecnológicos para el Desarrollo e Innovación Empresarial de la División de Turismo, el C. Alfredo López Montejo representante administrativo del Centro Ecoturístico “Nueva Alianza y el C. Luis Arcos Gerente General del Centro ecoturístico “Escudo Jaguar”, para tratar los siguientes asuntos:

1.- Cursos impartidos 2.- Horario establecido para cada centro eco turístico

3.- Evaluación del curso impartido 4.- Planeación de nuevos cursos

5.- Comentarios generales.

SEP
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Chiapas Gobierno del Estado
Universidad Tecnológica de la Selva

CONCLUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos el cuerpo académico considera haber concluido de manera profesional las capacitaciones impartidas a los centros ecoturisticos, así mismo a futuro poder continuar con capacitaciones ya que los centros ecoturisticos consideran importante no romper el vínculo con la Universidad Tecnológica de la Selva, ya que por medio de las capacitaciones les permite mejorar la atención al cliente u ofrecer nuevos servicios para su crecimiento.

Atentamente
Integrantes del Cuerpo Académico

Lic. Ixtlilxochitl López Gómez

Mtra. Miriam Nohemí Sánchez Trejo

Lic. Mayna E. Domínguez González.

Lic. María del Carmen Verdugo García

Mtra. Karla Julieta Banda Chiu.