



# Plan de capacitaciones para prestadores de servicios turísticos.

*San Francisco de Opalaca,  
Intibucá.*



**Autora: Carmen Alexa Pérez.**

**Febrero, 2022.**

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	2
<b>2. JUSTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	4
3.1 Objetivo general .....	4
3.2 Objetivos específicos.....	4
<b>4. ÁREAS TEMÁTICAS</b> .....	5
<b>5. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA</b> .....	6
<input type="checkbox"/> Enfoque de capacitación .....	6
<input type="checkbox"/> Estrategia o forma de Capacitación .....	6
<b>6. Plan de Capacitaciones</b> .....	7
6.1 Comunidades que abarca:.....	7
6.2 Los prestadores de servicio que se incluyen en este plan son: .....	7
6.3 Capacitación de establecimientos de alimentación: .....	7
6.4 Capacitación a guías turísticos.....	8
6.4 Capacitación establecimientos de hospedaje. ....	8
<b>7. RECURSOS</b> .....	9
<b>8. GUIONES METODOLÓGICOS</b> .....	10
<b>8.1 Guía metodológica para capacitación de establecimientos de alimentación.</b> .....	10
<b>8.2 Guía metodológica para capacitación de guías turísticos.</b> .....	12
<b>8.3 Guía metodológica para Capacitación de establecimientos de hospedaje.</b> .....	13
<b>9. PRESUPUESTO</b> .....	14
<b>10. ANEXOS</b> .....	15
<b>11. BIBLIOGRAFÍA</b> .....	18

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es un plan de capacitación para prestadores de servicios turísticos del municipio de San Francisco de Opalaca, Intibucá, en los que se incluyen establecimientos de alimentación, hospedaje y guías turísticos.

Un plan o programa de capacitación comprende una serie de acciones de entrenamiento y formación de personas, donde la transferencia de conocimiento puede servirse de actividades teóricas o prácticas (Silva, 2022). Este plan se realizó tomando en cuenta las necesidades con que se cuentan en el rubro y se espera tener los resultados deseados.

Las capacitaciones se realizarán por estudiantes en práctica profesional de la licenciatura en Ecoturismo, Centro Regional del Litoral Atlántico, de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, (UNAH-CURLA).

El proceso de capacitación se ha elaborado para poder transmitir conocimientos básicos a personas de la comunidad que se dediquen al rubro y algunas que se quieran involucrar, donde se utilicen diferentes herramientas teóricas que les pueda facilitar la práctica de sus labores.

Para iniciar el plan se tuvo que identificar los establecimientos conforme al diagnóstico turístico, en el cual se identificaron las necesidades y las deficiencias que se poseen en el área.

Se buscan soluciones y que el municipio pueda desarrollarse turísticamente, ya que posee mucho potencial.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Al ver las necesidades con que cuenta el municipio en el rubro turístico y para involucrar a los prestadores de servicios se crea este plan para mejorar en cuanto a calidad turística, un método utilizado para brindar conocimientos básicos, fomentar el emprendimiento y fortalecer sus capacidades, con ello se permitirá que las personas puedan desempeñar mejor su trabajo, porqué siendo un municipio que se está desarrollando en cuanto a turismo, se debe lograr la existencia de un personal con competencias bien fundamentadas.

Se comenzó con esta iniciativa porque se ha visto de interés de capacitación por parte de la población, además es una necesidad que se debe suplir, ya que existe carencia de conocimientos teóricos y técnicos sobre las diferentes áreas relacionadas con el turismo.

Al realizar aprovechamiento de los recursos turísticos, más personas se interesan por visitar el municipio, por ello se debe contar con servicios que satisfagan la visita de los turistas y simultáneamente ayudar a la economía de la población.

### **3. OBJETIVOS**

#### 3.1 Objetivo general

Promover a través de formación y capacitación el desarrollo de los prestadores de servicios turísticos del municipio de San Francisco de Opalaca, con el fin de aportar conocimientos básicos que les servirán a largo plazo.

#### 3.2 Objetivos específicos

- Desarrollar guías de capacitaciones individuales orientados a las diferentes áreas, donde se incluyan herramientas que les permitan tener calidad turística en el servicio que ofrecen.
- Informar sobre métodos que pueden aplicar en diferentes situaciones laborales para que puedan desempeñarse de manera eficiente.
- Elaborar diferentes manuales que acompañen la enseñanza que se brindará en las capacitaciones.

## 4. ÁREAS TEMÁTICAS

Los siguientes son los temas principales en que se centrarán las capacitaciones.



Los temas mencionados, se consideraron la base para que las capacitaciones tengan un alcance a largo plazo y que no solo sea darle las pautas para memorizar, sino las herramientas para que las puedan desarrollarse cada día, las podrán utilizar en situaciones comunes, tomado en cuenta que estos ejes en general les servirán en cualquier área a la que se dediquen.

- Turismo: Este tema se tomó en cuenta para que las personas entiendan los conceptos básicos de turismo, que se familiaricen y no tengan temor de poder desenvolverse en el rubro, dándose oportunidades para el crecimiento personal y de negocio.
- Creatividad: Da paso a la innovación tanto de productos como de servicios, hay que permitir que la imaginación sea parte de los procesos de cambios.
- Pensamiento analítico: Las personas tienen que aprender a analizar las situaciones y resolver problemas a los que se pueden enfrentar, buscando las mejores soluciones.
- Planificación: En todos los procesos es necesario tener un orden determinado a desarrollar para la toma de decisiones.

## **5. ESTRATEGÍA METODOLÓGICA**

- Enfoque de capacitación

La capacitación a desarrollar con los dueños, empleados de los establecimientos turísticos y algunos jóvenes guías del municipio, es de manera no formal.

- Estrategia o forma de Capacitación

Se desarrollará una capacitación presencial que consiste en un proceso de enseñanza – aprendizaje realizado de manera directa por los practicantes de la carrera de Ecoturismo, que en este caso serían los facilitadores que compartirán los conocimientos básicos a los participantes.

- Técnicas a utilizar

Al desarrollar las capacitaciones se implementarán técnicas para hacer una actividad dinámica y que despierte el interés, por tanto, se utilizarán las siguientes herramientas:

Exposición, participación, lluvia de ideas, videos, trifolios, manuales.

## **6. Plan de Capacitaciones**

6.1 Comunidades que abarca:

### Sector Monte verde

1. Monte Verde
2. San Pedrito

### Sector Plan de Barrios

3. Plan de Barrios
4. El Joconal
5. Zapotillo

6.2 Los prestadores de servicio que se incluyen en este plan son:

- Establecimientos de hospedaje.
- Establecimientos de alimentación.
- Guías turísticos.

Es importante mencionar que no hay muchos lugares establecidos como establecimientos, pero hay personas que de manera independiente prestan el servicio de alimentación al vender comida o alquilar cuartos a los visitantes cuando se necesita.

6.3 Capacitación de establecimientos de alimentación:

Temas que se incluyen:

1. Servicio al cliente
2. Establecimientos de precios
3. Inocuidad alimentaria



Sede de la capacitación.

El curso de la capacitación se realizará en la comunidad de Monte Verde, el centro comunal cual cuenta con instalaciones con servicio de electricidad, wi-fi, agua potable, ayudando así a los capacitadores, podrán brindar una buena capacitación a los propietarios de los comedores y hoteles.

Período: 2 horas

#### 6.4 Capacitación a guías turísticos.

Temas para la capacitación:

- Turismo y sus modalidades
- El servicio de información turística
- Patrimonio cultural y natural de SFO
- Orientación y atención al turista
- Primeros auxilios
- Inventario turístico
- Certificación de guías por IHT

Período: 2 horas.

#### 6.4 Capacitación establecimientos de hospedaje.

Comunidades que abarca:

- Monte verde
- Plan de Barrios
- Joconal

Temas para la capacitación:

- ✓ Turismo
- ✓ Instalaciones
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Establecimientos de precios.
- ✓ Recomendaciones generales.

Sede de la capacitación: Se realizará en la comunidad de Monte Verde, el centro comunal cual cuenta con instalaciones con servicio de electricidad, wi-fi, agua potable, ayudando así a los capacitadores podrán brindar una buena capacitación a los propietarios de los comedores y hoteles.

Período: 2 horas

## **7. RECURSOS**

Para la ejecución del plan se requiere una serie de recursos: humano y materiales.

- Talento humano: Equipo técnico será integrado por 3 personas practicantes de la carrera de Ecoturismo.
- Materiales: Trifolios, proyector, computadoras, manuales.
- Financieros: El presupuesto estimado para la ejecución de las capacitaciones asciende a los L. 3,400.00, en los que se incluye transporte y alimentación, el cual debe ser aportado en su totalidad por la alcaldía municipal

## 8. GUIONES METODOLÓGICOS

### 8.1 Guía metodológica para capacitación de establecimientos de alimentación.

**Lugar:** Centro Comunal, Monte Verde y Plan de barrios, San Francisco de Opalaca, Intibucá.

**Participantes:** Comedores y personas que venden comida independientemente.

**Objetivo general:** Mejorar la higiene de los establecimientos para proteger la salud de los consumidores.

**Intensidad horaria:** 2 horas.

Tema	Contenido	Técnica	Recursos	Tiempo	Responsables
Conceptos básicos turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conceptos básicos turismo</li> <li>▪ Turismo rural</li> <li>▪ Ecoturismo</li> <li>▪ Turismo gastronómico</li> </ul>	Expositiva Participativa	Diapositivas Computadora Mini generador de energía.	15 minutos	Carmen Pérez  Levy Tobías  Nahomy Brizo
Inocuidad alimentaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selección e higiene de los alimentos Selección, preparación y conservación de alimentos.</li> <li>▪ Limpieza y desinfección de utensilios de cocina</li> <li>▪ Contaminación cruzada</li> <li>▪ Manipulación de alimentos</li> <li>▪ Higiene del personal</li> </ul>			20 minutos	
Servicio de comedor	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Meseros</li> <li>▪ Formas de servir y colocar la mesa</li> <li>▪ Distribución de espacio</li> <li>▪ Conducta de empleados</li> <li>▪ Protocolo de servicio</li> </ul>			20 minutos	

Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de servicio, valor y características</li> <li>▪ Calidad del servicio</li> <li>▪ Como mantener un servicio de excelencia.</li> <li>▪ Responsabilidad empresarial</li> </ul>	Expositiva Participativa	Diapositivas Manual de estándares de calidad	20 minutos	Carmen Pérez  Levy Tobías
Establecimiento de precios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar</li> <li>▪ Estrategia de fijación de precios basada en la competencia</li> <li>▪ Creación de menú.</li> </ul>	Expositiva Participativa		15 minutos	

## 8.2 Guía metodológica para capacitación de guías turísticos.

**Lugar:** Centro Comunal, Monte Verde y Plan de barrios, San Francisco de Opalaca, Intibucá.

**Participantes:** Guías turísticos

**Objetivo general:** Instruir a los participantes de una forma clara y precisa sobre las tareas que le corresponde realizar a un guía turístico, las responsabilidades que tienen y proporcionarles las herramientas para para que puedan brindar el mejor servicio posible.

**Intensidad horaria:** 2 horas.

Tema	Contenido	Técnica	Recursos	Tiempo	Responsables
Conceptos básicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecoturismo</li> <li>▪ Turismo rural</li> <li>▪ Turismo de aventura</li> <li>▪ Aviturismo</li> <li>▪ Cultura turística</li> </ul>	Expositiva Participativa	Video	10 min.	Carmen Pérez Nahomy Brizo Levy Tobías
El servicio de información turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Concepto de guía turístico</li> <li>▪ Funciones de los guías</li> <li>▪ Interpretación</li> <li>▪ Requisitos para obtener acreditación de guía turístico en Honduras</li> </ul>	Expositiva Participativa	Computadora Proyector Folletos Diagnostico turístico	20 min.	
Equipamiento básico de un guía turístico		Demostrativa Ejercicio grupal		20 min.	
Patrimonio cultural y natural de SFO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicación intercultural</li> </ul>	Expositiva	Fotografías del municipio	15 min.	
Orientación y atención al turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manejo de grupos</li> <li>▪ Recomendaciones</li> </ul>	Expositiva		20 min.	
Primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de las situaciones de riesgo</li> <li>▪ Consejos generales en el protocolo de actuación de primeros auxilios</li> <li>▪ Botiquín</li> </ul>	Expositiva Ejercicio grupal	Kit de primeros auxilios	10 min.	
Planificación de destinos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Itinerario turístico</li> </ul>			10 min.	

### **8.3 Guía metodológica para Capacitación de establecimientos de hospedaje.**

**Lugar:** Centro Comunal, Monte Verde y Plan de barrios, San Francisco de Opalaca, Intibucá.

**Participantes:** Propietarios y empleados de hoteles y casas rurales.

**Objetivo general:** Dar a conocer las amenidades, servicios básicos y servicio al cliente con los que deben contar para crear una mejor experiencia a los huéspedes.

**Intensidad horaria:** 2 horas.

<b>Tema</b>	<b>Contenido</b>	<b>Técnica</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Conceptos básicos del turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecoturismo</li> <li>▪ Turismo rural</li> <li>▪ Conservación del medio ambiente.</li> <li>▪ Cultura turística</li> </ul>	Expositiva Participativa	Videos  Computadora	10 min.	Carmen Pérez  Nahomy Brizo  Levy Tobías
Servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El servicio.</li> <li>▪ Clientes</li> <li>▪ Definición de servicio, valor y características</li> <li>▪ Calidad del servicio</li> <li>▪ Como mantener un servicio de excelencia.</li> </ul>	Expositiva Juego de roles	Proyector  Mini generador de energía	30 min.	
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sugerencias</li> </ul>	Participativa		30 min.	
Establecimiento de precios	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar</li> <li>▪ Estrategia de fijación de precios basada en la competencia.</li> </ul>			10 min.	
Recomendaciones				20 min.	

## 9. PRESUPUESTO

<i>N.º</i>	<i>Descripción</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Costo unitario</i>	<i>Total</i>
1	Diplomas de participación	50	L.20.00	L.1,000.00
2	Refrigerios	60	L.30.00	L.1,800.00
3	Transporte			L.500.00
4	Imprevistos			L.100.00
			<b>TOTAL</b>	<b>L.3,400.00</b>

## 10.ANEXOS

c) PLANTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO DE OPALACA	
<b>ELEMENTO EN LA PLANTA TURÍSTICA</b>	<b>No. FICHA</b>
Comedores	036
<b>UBICACIÓN</b>	
Monte Verde, San Francisco de Opalaca.	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN TURÍSTICA</b>
Monte Verde, siendo la cabecera municipal ofrece dos comedores con capacidad para 10 personas cada uno y un sitio de venta de comida la cual se puede llevar, ofreciendo desayuno, almuerzo y cena para personas dentro y fuera del municipio, a precios muy accesibles.	CATEGORIA: 1. Alimentación
	TIPO: 1.1.1 Restaurantes y comedores
	<b>FOTOGRAFÍA</b>
	
	Fuente: Mélani Yissel Guerrero Posas

(Guerrero & Recinos, 2021)



## PLANTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO DE OPALACA

### ELEMEN EN LA PLANTA TURÍSTICA

Hotel Gardenia

### Nº. FICHA

037

### UBICACIÓN

Monte Verde, San Francisco de Opalaca.

### DESCRIPCIÓN

El municipio San Francisco de Opalaca cuenta con el "Hotel Gardenia", está ubicado en la cabecera municipal, Monte Verde, con una capacidad de once habitaciones, siendo categoría de 1 estrella, ofreciendo servicios básicos de descanso, a un precio accesible para las personas ya sean locales o nacionales.

### CLASIFICACIÓN TURÍSTICA

CATEGORIA: 2. Hospedaje

TIPO: 2.1 Hoteles

### FOTOGRAFÍA



Fuente: Mélani Yissel Guerrero Posas

(Guerrero & Recinos, 2021)

## PLANTA TURÍSTICA DEL MUNICIPIO SAN FRANCISCO DE OPALACA

### ELEMENTO EN LA PLANTA TURÍSTICA

Área para deportes extremos

### No. FICHA

038

### UBICACIÓN

Plan de Barrios, San Francisco de Opalaca.

### DESCRIPCIÓN

La "Piedrona de Plan de Barrios" es el nombre que recibe el sitio donde se realiza deporte extremo, se puede realizar trekking, ya que se va a pie un recorrido de larga distancia de aproximadamente cuatro horas de ida y regreso, en zona de alta montaña, con obstáculos presentados por determinados elementos naturales, con inclinaciones considerables, es un camino con extensa vegetación alrededor, donde se pretende llegar a una roca de gran tamaño en el que existe un avistamiento del paisaje, dicho deporte está diseñado especialmente para personas que tienen buena condición física.

### CLASIFICACIÓN TURÍSTICA

CATEGORÍA: 3. Espacios para realizar actividades al aire libre vial.

TIPO: 3.3 Áreas para deportes extremos

### FOTOGRAFÍA



Fuente: Alberto José Recinos Sánchez

(Guerrero & Recinos, 2021)

## 11.BIBLIOGRAFÍA

- Arriols, E. (2018). *Ecología verde*. Obtenido de <https://www.ecologiaverde.com/ecoturismo-definicion-y-caracteristicas-1075.html>
- Datur. (2022). Obtenido de <http://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/ABCdelTurismo.pdf>
- Douglas da Silva, W. C. (junio de 2020). *Zendesk.com.mx*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/claves-para-un-buen-servicio-al-cliente/>
- Douglas da Silva, Web Content & SEO Associate, LATAM. (28 de abril de 2021). *www.zendesk.com.mx*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/#:~:text=E1%20servicio%20al%20cliente%20consiste,proceso%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente.>
- Euroinnova. (2022). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-guia-turistico>
- Gerrero, M., & Recinos, A. (2021). *Planta turística del municipio San Francisco de Opalaca*.
- INACAP. (2015). *www.inacap.cl*. Obtenido de <http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Gastronomia/Manual/Manual-Taller-de-Tecnicas-Basicas-de-Cocina.pdf>
- Jímenez, A. (11 de Febrero de 2020). Obtenido de <http://interpat.mx/que-es-la-interpretacion-del-patrimonio/>
- Lilytourlider. (23 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://lilytourlider.com/turismo-practico/patrimonio-turistico/>
- NEIVA. (2017). Obtenido de [www.academia.edu](http://www.academia.edu):  
[https://www.academia.edu/37709053/PLAN\\_DE\\_CAPACITACION\\_MANIPULADORES\\_DE\\_ALIMENTOS\\_OPERADOR\\_UT\\_ALIMENTANDO\\_LOS\\_NIOS\\_DEL\\_HUILA\\_NEIVA\\_2017](https://www.academia.edu/37709053/PLAN_DE_CAPACITACION_MANIPULADORES_DE_ALIMENTOS_OPERADOR_UT_ALIMENTANDO_LOS_NIOS_DEL_HUILA_NEIVA_2017)
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2012). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/guia-turistica/>
- SICA. (S,f). *Sica.int*. Obtenido de REGLAMENTO NACIONAL DE GUÍAS TURÍSTICAS DE HONDURAS: <https://www.sica.int/download/?23556>
- Slideshare. (2022). Obtenido de <https://es.slideshare.net/videoconferencias/reglamentos-y-normas-turisticas>
- Sola, T. M. (2022). *Dialnet*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2246738.pdf>
- Turístico, E. (6 de febrero de 2016). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/explandict/itinerario/>