

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y CIENCIAS DEL HÁBITAT - CARRERA DE TURISMO
FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN EN CONTEXTOS DE MULTILINGÜISMO Y PLURICULTURALIDAD - FUNPROEIB ANDES

PROGRAMA TÉCNICO
UNIVERSITARIO MEDIO
en ETNOTURISMO
COMUNITARIO

HOTELERÍA y GASTRONOMÍA
TURÍSTICA COMUNITARIA



MÓDULO 3



Funproeib
Andes

SAIH

Contenido

Presentación	1
Introducción	2
1. Conceptos básicos referentes a la industria turística	3
Fundamentación de la importancia de los conceptos y términos técnicos	4
Conceptos y términos más utilizados	5
2. Hotelería enfocada a emprendimientos turísticos de base comunitaria	9
Definición de emprendimiento de hospedaje y definición de hotel rural	10
Organigrama tipo para un albergue de base comunitaria	14
Funciones generales y específicas que se cumplen en un albergue de base comunitaria	17
Manual de funciones	19
Procedimientos generales para funciones del personal en un albergue de base comunitaria	26
Manual de procedimientos	27
Documentos de control operativo generales para el cumplimiento de funciones en un albergue de base comunitaria	31
3. Gastronomía enfocada a emprendimientos turísticos de base comunitaria	35
Organización interna de un emprendimiento de tipo gastronómico	36
Funciones generales que se cumplen en un emprendimiento gastronómico de base comunitaria	38
Cálculo de costo de producción de los alimentos y definición del precio de venta	39
Conclusiones	42
Bibliografía	43



SAIH

© FUNPROEIB Andes

Directora Ejecutiva:
Marcia Mandepora Chunday

Administradora:
Nohemí Mengoa Panclas

Comité Editorial:
Inge Sichra, Sebastian Granda,
Luis Enrique López

Autor Módulo 3:
Ricardo Camargo Zenteno

Diseño Editorial:
José M. Ledezma josenarval@yahoo.com

FUNPROEIB Andes

Dirección:
Calle Néstor Morales N° 947, entre
Aniceto Arce y Ramón Rivero
Edificio Jade, 2do Piso

Teléfonos:
(591- 4) 4530037
☎ 77940510

Página web:
www.funproeibandes.org

Correo electrónico:
fundacion@proeibandes.org

Depósito Legal: 2-1-1243-20
ISBN: 978-99974-996-2-2

Cochabamba, Bolivia
2020

La reproducción total o parcial de este documento está permitida, siempre y cuando se cite la fuente y se haga conocer a FUNPROEIB Andes.

Presentación

La Fundación para la Educación en Contextos de Multilingüismo y Pluriculturalidad (FUNPROEIB Andes) pone a disposición de los jóvenes estudiantes del Programa Técnico Universitario Medio en Enoturismo Comunitario el Módulo 3: Hotelería y gastronomía turística comunitaria como texto de apoyo para el abordaje de conceptos, terminología y herramientas operativas para la administración de emprendimientos turísticos hoteleros y gastronómicos desde un enfoque de gestión comunitaria.

El Programa se desarrolla en alianza con el PROEIB Andes, la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación y la Facultad de Arquitectura y Ciencias del Hábitat a través de la Carrera de Turismo de la Universidad Mayor de San Simón.

Los estudiantes son jóvenes indígenas provenientes de diferentes regiones y comunidades de Bolivia. Son avalados por sus organizaciones para ser parte del programa y ser beneficiario de la beca otorgada por la FUNPROEIB Andes – SAIH. La FUNPROEIB Andes en el marco de sus acciones orientadas a los Pueblos Indígenas y la Educación Bilingüe e Intercultural, promueve y garantiza el apoyo a la formación de los jóvenes, porque considera como la única posibilidad para que las comunidades indígenas puedan mejorar su calidad de vida y ejercer sus derechos colectivos e individuales.

Nuestro agradecimiento especial a SAIH por su sensibilidad y apoyo a los jóvenes indígenas, un sector que requiere del apoyo para acceder a la educación superior y profesionalizarse.

Marcia Mandepora Chunday
DIRECTORA EJECUTIVA FUNPROEIB Andes

El turismo como fenómeno social de desplazamiento ha tenido muchos cambios en las últimas décadas; cambios relacionados con las características de los turistas y sus hábitos de consumo, cambios e innovaciones en los servicios turísticos y complementarios, cambios en los modelos de gestión turística, cambios en la comercialización de los servicios, etc.

Es importante detenerse y analizar con atención los cambios en los modelos de gestión turística. Tradicionalmente la prestación de los servicios correspondía a un modelo de empresa privada; durante décadas los empresarios privados han sido los responsables de ofrecer servicios de transporte, hospedaje, alimentación, servicio de guías, entretenimiento, información y otros. Esta realidad sigue vigente, con la diferencia que desde hace unos años se ha originado y consolidado un nuevo modelo de turismo: el turismo comunitario.

El turismo comunitario consiste en un modelo en el que la base de la organización encargada de gestionar, desarrollar, promover, potenciar, promocionar el turismo y ofrecer los servicios turísticos y complementarios, está conformada por miembros de la comunidad receptora donde se lleva a cabo la actividad turística. El propósito general de esta organización es desarrollar el turismo como una alternativa para mejorar las condiciones de vida de los miembros asociados y de la comunidad; una alternativa para mejorar desde los puntos de vista social, cultural, ambiental, económico.

De esta manera surge y se consolida el turismo comunitario como un modelo de gestión turística y prestación de servicios; que tiene características propias. Por tanto es importante definir las particularidades de la **HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA TURÍSTICA COMUNITARIA**; que justamente es el propósito del presente módulo, profundizar en la hotelería y gastronomía, pero desde un enfoque de gestión comunitaria.



1

CONCEPTOS BÁSICOS REFERENTES A LA INDUSTRIA TURÍSTICA

Se inicia este módulo abordando conceptos y terminología mayormente utilizada en la industria turística y hotelera, dándole un enfoque y aplicación para el turismo de base comunitaria, de modo que los participantes conozcan la terminología mundialmente aceptada y que a la vez puedan apropiarse de dicha terminología y dirigirla a la realidad de sus emprendimientos turísticos.

En la industria turística y hotelera se utilizan una infinidad de conceptos y términos para unificar los conocimientos, estandarizando el vocabulario y las definiciones. Sin embargo, aún pueden existir confusiones en este tema. Por tanto, para el presente módulo se propone desarrollar en construcción conjunta entre docente y participantes, un glosario general con los conceptos y términos más empleados en el trabajo cotidiano y según las características de los emprendimientos de base comunitaria.

En esta primera unidad se destaca la importancia del conocimiento preciso y adecuado de la terminología para evitar malos entendidos o dobles interpretaciones. Para ello se realiza una dinámica en la cual los estudiantes observan una imagen que según el lado del que se lo mire puede tener dos interpretaciones distintas. Esta dinámica sirve para ejemplificar la importancia de unificar los conocimientos y conceptos para trabajar de mejor manera, reducir errores y ser más eficientes.

Fundamentación de la importancia de los conceptos y términos técnicos



Conceptos y términos más utilizados

Una vez que se ha destacado la importancia de la terminología y conceptos referentes al turismo, a continuación se desarrolla el glosario trabajado con los estudiantes. Es importante resaltar que este glosario no está cerrado, es decir, que si en el desarrollo de la actividad surgen otros conceptos son incluidos como aportes de los asistentes.

Agencia de viajes. Es aquella empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores del rubro viajes, tales como aerolíneas, hoteles, cruceros, entre otros.

Albergue. Es un centro de hospedaje económico para jóvenes, que facilita la permanencia en casas o establecimientos, que ofrece servicios de hospedaje básicos, donde pueden hospedarse varias personas en habitaciones compartidas por un tiempo limitado.

Atractivos turísticos. Es un lugar de interés que los turistas visitan, normalmente por su valor cultural exhibido o inherente, su significado histórico, su belleza; además ofrece ocio, aventura y diversión.

Box lunch. Es el servicio de alimentos envasados que se lleva el turista a un recorrido o visita donde (posiblemente), no existan el servicio de alimentación.

Check in. Es un proceso realizado en una empresa de hospedaje que consiste en registrar la llegada de una persona. El procedimiento es realizado por un recepcionista.

Check out. Es un proceso realizado en una empresa de hospedaje que consiste en registrar y cobrar la salida de un huésped después de haber estado hospedado.

Circuito turístico. Es la articulación de atractivos turísticos en forma ordenada y priorizada que facilita la visita del visitante. Es una ruta turística que abarca diferentes atractivos, terminando en el mismo lugar que inicia.

Categorización hotelera. Corresponde a las características de las diferentes clases de establecimientos de hospedaje que permite otorgarle una jerarquía o categoría en función a estrellas. Ejemplo: hotel 5 estrellas, apart hotel 3 estrellas, residencial 4 estrellas, albergue categoría única, etc.

Clasificación. Corresponde a las características de cada empresa de hospedaje que permite diferenciarlas y clasificarlas. Ejemplos: hotel, apart hotel, residencial, albergue, alojamiento, etc.

Equipamiento turístico. Está constituido por el material o instalaciones que facilitan la prestación de servicios de primera necesidad para el turista.

Etnoturismo. Son los viajes relacionados con los pueblos indígenas y su hábitat, con el fin de aprender de su cultura y tradiciones. El Etnoturismo o turismo étnico es la parte más humana de toda la actividad turística porque con él se experimentan nuevos conocimientos, se descubren sentimientos, se encuentra la raíz de los antepasados, se experimenta la historia en carne propia y

se vuelve al pasado de un momento a otro con la única diferencia de que ya se lleva un conocimiento.

Excursionista. O también llamado visitante del día, es un término utilizado para refiere a todo aquel visitante que no pernocta en el lugar al que se desplaza.

Gastronomía. Conjunto de conocimientos, actividades y tradiciones que están relacionados con los ingredientes, recetas y técnicas de la culinaria así como con su evolución histórica.

Guiaje. Es la actividad realizada por guías de turismo y consiste en acompañar a los visitantes, informar e interpretar el patrimonio cultural y natural de la zona.

Hotel. Establecimiento de hospedaje que ocupa un edificio totalmente con uso exclusivo de sus servicios (entradas, ascensores, escaleras, etc.) y que ofrece alojamiento, alimentación y otros.

Hotel rural. Establecimientos emplazados en el área rural que prestan servicios de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren.

Hotelería. Es la actividad económica administrativa que consiste en gestionar empresas de hospedaje.

Huésped. O Pax, es el denominativo para referirse a la persona que solicita y consume servicios turísticos y de hospedaje.

Itinerario. Describe los lugares de interés que deben ser visitados por los turistas durante un recorrido o visita.

Museo. Es una institución pública o privada, permanente, con o sin fines de lucro, abierta al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica, expone o exhibe colecciones de arte, científicas, entre otros, siempre con un valor cultural.

Operadora de turismo receptivo. Es una empresa que ofrece productos o servicios turísticos, organizados por él; y que consisten generalmente en servicios de transporte, alojamiento, alimentación, traslados, etc.

Origen – destino. Hace referencia al punto de partida y al punto de llegada de un turista cuando realiza el desplazamiento.

Paquete full day. Es un paquete turístico programado con actividades y visitas durante un día completo.

Paquete todo incluido. Es el paquete adquirido por un turista en el que el precio pagado incluye absolutamente todos los servicios (estipulados en el acuerdo). Por tanto el turista no tendría que hacer prácticamente ningún pago adicional.

Paquete turístico. Es un producto ofrecido por una agencia de viajes y turismo o por una operadora de turismo, que comprende varios servicios incluidos en la tarifa, como ser transporte, hospedaje, alimentación, ingresos a lugares, etc.

Pax. Es la abreviatura internacional utilizada en la industria turística para designar la palabra "pasajero".

Reserva. Es la acción por la cual un turista compromete con tiempo anticipado la utilización de servicios como ser hospedaje, transporte, otros. La reserva puede realizarse utilizando diferentes medios de comunicación y puede ser respaldada por un depósito de dinero equivalente a un porcentaje del total del servicio.

Restaurante. Establecimiento público donde se sirven comidas y bebidas, mediante precio, para ser consumidas en el mismo local. Un restaurante puede tener diversa oferta gastronómica.

Ruta turística. Es un itinerario, o incluso recorrido o circuito, terrestre específico, que permite al turista descubrir y apreciar la belleza natural, los productos, la historia, la cultura, el estilo de vida o el folclore de los sitios y lugares visitados o atravesados de interés turístico.

Servicios turísticos. Los servicios turísticos son facilidades puestas a disposición del turista con el propósito de satisfacer necesidades y la realización de turismo. Por ejemplo servicios de hospedaje, alimentación, transporte, información, etc.

Tour. Es una palabra utilizada internacionalmente para referirse a los viajes ofrecidos por empresas o a los viajes ofrecidos por agencias turísticas, cuando incluyen recorridos por una región, un país o varios, etc.

Turismo. Consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año.

Turismo comunitario. El turismo comunitario es una nueva modalidad turística que se está desarrollando como alternativa al turismo tradicional. Esta tipología turística permite la conservación del medio ambiente y la participación de la comunidad local en la gestión turística del territorio.

Turismo emisivo. El turismo emisivo abarca las actividades realizadas por un visitante fuera del país de residencia habitual.

Turismo interno. El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno.

Turismo receptivo. El turismo receptivo engloba las actividades realizadas por un turista en el país (o destino receptor) que visita.

Turismo sostenible. Es un turismo que promueve los valores de la sostenibilidad y promueve actitudes ambientalmente responsables, socioculturalmente respetuosas y económicamente viables.

Turista. Es aquella persona que se traslada de su entorno habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas, menos a un año y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

Este glosario se realiza con una metodología de lluvia de ideas, análisis y debate. Se inicia con una lista básica de términos a desarrollar y a medida que se avanza surgen nuevos conceptos propuestos que continúan complementando el glosario propuesto. Durante el desarrollo de la actividad se analizan y debaten los conceptos para llegar o acercarse lo más posible a una definición propia y correcta de los asistentes para que ellos difundan el contenido en los emprendimientos a los que pertenecen de manera que puedan apropiarse de la terminología turística y hotelera.

Para concluir esta primera parte del módulo se refuerzan y consolidan los conocimientos realizando una dinámica lúdica en aula.

La dinámica consiste en lo siguiente: el docente propone un término o concepto que anota en la pizarra, pero no anota la palabra completa, sino que da pistas de algunas letras de la palabra, de esta manera y por turnos los estudiantes deben adivinar el término, completarlo y definirlo con claridad.

Una vez que termina el participante de dar su definición, sus compañeros pueden complementar aportes necesarios. Se realiza esta dinámica con el propósito de fortalecer los conocimientos y dominio de los términos mediante la participación de los asistentes, ya sea proponiendo una definición o escuchando las propuestas de los compañeros.

Actividad 1.

El docente facilita algunas letras de la palabra, los estudiantes deben adivinar, completar y definir el concepto.

Ejemplo:

_ E _ E _ C _ O _ _ _ T _

RECEPCIONISTA

2

HOTELERÍA ENFOCADA A EMPRESAS TURÍSTICAS DE BASE COMUNITARIA

En la unidad anterior se mencionó que la hotelería es una actividad económica administrativa que consiste en gestionar empresas de hospedaje; sin embargo las acciones necesarias para administrar un hotel deben adecuarse esencialmente al tipo de empresa de hospedaje, servicios que ofrece, tipos de huéspedes que recibe, ubicación, tipo de asociación que la conforma, etc. En este sentido es fundamental profundizar en el tema para entender a cabalidad qué es la hotelería, qué son los hoteles rurales y qué son los emprendimientos turísticos de base comunitaria.

De manera general se puede llamar hotel a una empresa que ofrece servicios de hospedaje a cambio de una tarifa definida. Existe una gran diversidad tipos o clases de hoteles que son mundialmente aceptados; por ejemplo hoteles, apart hoteles, hostelings, hoteles de montaña, hoteles boutique, hoteles rurales, albergues, etc.

Cada uno de los diferentes tipos de empresas de hospedaje tiene características muy distintas; por ejemplo la calidad de servicios, variedad, exclusividad, actividades que ofrece, ubicación, lujo, ambientación, etc. Es importante entender que ningún establecimiento es mejor o peor que otro, sino que hablamos de características distintas que se adecúan y satisfacen necesidades de diferentes segmentos del mercado. En este entendido, un hotel de 5 estrellas o un hotel rural serán mejores hoteles en la medida que mejor cumplan con las expectativas y exigencias de sus clientes en función a sus respectivas clases y categorías.

Según la Ley de Turismo 292, Bolivia Te Espera y según normativa complementaria existen las siguientes clasificación y categorización de empresas de hospedaje vigente en Bolivia:

Definición de emprendimiento de hospedaje y definición de hotel rural

CLASE	CATEGORÍA
Hoteles	1 a 5 estrellas
Apart Hoteles	3 a 5 estrellas
Hostales y/o Residenciales	1 a 3 estrellas
Hosterías	Única
Hoteles Boutique	4 a 5 estrellas
Hoteles Rurales	Única
Lodge	Única
Resorts	3 a 5 estrellas
Áreas de Camping	Única

Un tipo establecimiento de hospedaje que tiene gran aceptación a nivel internacional es el conocido como albergue. Como se define en la anterior unidad, comúnmente se entiende como un albergue a un centro de hospedaje económico para jóvenes, que facilita la permanencia en casas o establecimientos donde pueden hospedarse varias personas por un tiempo limitado; generalmente los servicios son básicos y los huéspedes tienen la opción de hacerse cargo de su alimentación y limpieza de algunas áreas comunes. Muchas veces el término albergue se usa para nombrar a un establecimiento turístico, similar a un hotel aunque con menos servicios y confort, que permite que los viajeros pernocten en sus instalaciones.

Por ejemplo algunos albergues turísticos comunitarios en Bolivia son:

Emprendimiento Comunitario Villa Amboró. Bella Vista, Santa Cruz



Fuente fotos: <http://tusoco.com/es>

Emprendimiento Comunitario Qala Uta. Uma Palca, La Paz.



Fuente fotos: <http://tusoco.com/es>

Otro tipo de empresa con características muy interesantes, es el hotel rural. Estos establecimientos emplazados en el área rural prestan servicios de hospedaje, alimentación y otros complementarios, acordes a las condiciones, así como a los usos y costumbres de la localidad donde se encuentren. Estos hoteles buscan una conexión muy estrecha con la naturaleza y la cultura propia de cada región. Las características de sus servicios e instalaciones no siguen los estándares de hoteles de ciudad; más bien se prioriza el valor natural, cultural, histórico, paisajístico, etc. del entorno.

Los establecimientos de hospedaje que se acaban de describir se adaptan muy bien para un emprendimiento de hospedaje de base comunitaria; por este motivo se utiliza como referencia para desarrollar el contenido del presente módulo: la hotelería y gastronomía de base comunitaria. Para conocer más detalles de las características físicas y de servicios es imprescindible consultar los módulos técnicos de clasificación y categorización de empresas de hospedaje propuestos por el Viceministerio de Turismo.

Es importante destacar que la diferencia fundamental entre un hotel tradicional ubicado en una ciudad y un hotel rural o emprendimiento de base comunitaria está en el tipo de organización y propósitos que busca. Normalmente un hotel tradicional de ciudad está conformado por un grupo de socios accionistas que son los propietarios del hotel y tienen como propósito ofrecer un servicio en el mercado para satisfacer necesidades de la demanda y lograr el crecimiento económico de los socios.

Por otro lado, un emprendimiento de base comunitaria está conformado por los miembros asociados de una comunidad que desean participar del emprendimiento, con el propósito de diversificar sus actividades económicas de la comunidad y mejorar sus condiciones de vida apoyándose de manera conjunta.

Esta diferenciación permite entender de mejor manera la particularidad en la administración y funcionamiento de los emprendimientos hoteleros y gastronómicos de base comunitaria. Estas particularidades sin duda definen la organización interna, es decir el organigrama que debe proponerse para asignar los cargos y las funciones del personal.

Entendiendo que es sumamente distinto el concepto de un hotel de ciudad y un hotel rural de base comunitaria, la organización interna propuesta también debe ser muy distinta, tendiendo a ser más sencilla y funcional la de los hoteles rurales o albergues de base comunitaria.

En primer lugar vamos a entender que un organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional de una empresa, asociación u otros. Mediante el organigrama podemos entender la organización y cómo funciona la empresa; además se puede interpretar quiénes son las máximas autoridades, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y dependencia, etc.

Sólo para comprender mejor la diferencia entre un hotel convencional de ciudad y un hotel rural de base comunitaria se mencionan a continuación algunos de los departamentos que deben tener estos hoteles:

A) Hotel convencional de ciudad:

1. *Gerencia General.*
2. *Dirección Administrativa.*
 - *Departamento financiero.*
 - *Departamento de recursos humanos.*
 - *Departamento de contabilidad.*
 - *Departamento de comercialización.*
3. *Dirección Operativa.*
 - *Departamento de recepción.*
 - *Departamento de gobernancia.*
 - *Departamento de almacén.*
 - *Departamento de alimentos y bebidas.*
 - *Departamento de limpieza y lavandería.*
 - *Departamento mantenimiento.*

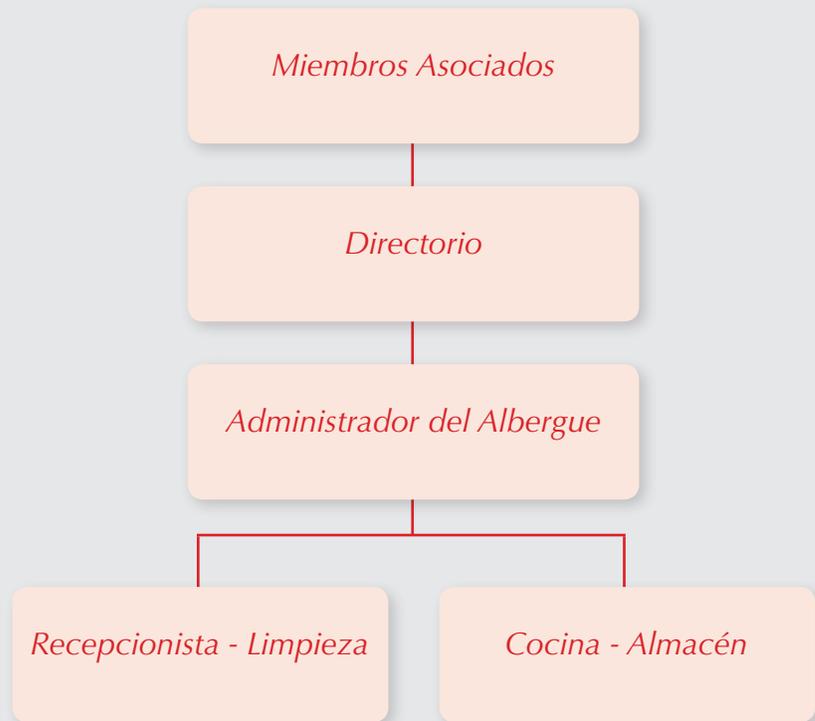
B) Hotel rural o albergue rural de base comunitaria:

1. *Administrador.*
2. *Recepcionista y limpieza.*
3. *Cocina y almacén.*

De esta manera se quiere evidenciar que cada hotel responde a características y necesidades muy diferentes para su funcionamiento.

Organigrama tipo para un albergue de base comunitaria

Se presenta a continuación un organigrama tipo como ejemplo para un emprendimiento de base comunitaria:



Debemos resaltar que en el anterior organigrama tipo, los miembros asociados al emprendimiento y el directorio (que están destacados en letra cursiva), que representa a dichos miembros, no forman parte activa en las operaciones del albergue, es decir cumplen un papel más de dirección y fiscalización; el elemento humano que forma parte directa en las funciones operativas del albergue son:

- El Administrador.
- El Recepcionista y personal de limpieza.
- El Cocinero y encargado e almacén.

Ahora bien, el recurso humano que efectivamente cumple con el trabajo operativo del emprendimiento forma parte de los miembros asociados. Es decir, en un caso hipotético en el que el emprendimiento cuente con cincuenta asociados, el directorio estaría conformado por unos cinco socios elegidos y los cargos operativos

del hotel, albergue, restaurante, etc.; corresponderían a otros miembros del emprendimiento elegidos para cumplir con estas funciones, que preferentemente son cargos que van rotando en el tiempo para permitir que todos los asociados tengan la oportunidad de formar parte activa del emprendimiento en algún momento.

Como se menciona antes, el organigrama propuesto líneas arriba es un organigrama tipo que debe ser presentado, analizado, valorado y validado por los asistentes para su mejor comprensión, entendimiento y apropiación. Idealmente se analiza a detalle la estructura organizacional requerida para una empresa de hospedaje; describiendo las funciones que debe cumplir el personal operativo, de esta manera se puede definir con mayor precisión el organigrama y las funciones que cumple cada puesto de trabajo.

Por ejemplo las funciones básicas que deben cumplirse en un emprendimiento de hospedaje de base comunitaria son:

- Administración general.
- Administración económica/financiera.
- Recepción de los huéspedes.
- Registro de los ingresos y salidas de huéspedes.
- Realización de reservas.
- Limpieza de las habitaciones.
- Limpieza general del albergue.
- Preparación de los alimentos.
- Otros.

Entonces, considerando que existe una larga lista de funciones que deben ser cumplidas por el personal de un albergue, es necesario definir con claridad la estructura organizacional, niveles jerárquicos y líneas de autoridad; además de las funciones que desempeña el personal. Todo esto con el propósito de cumplir eficientemente las tareas, no omitir actividades, ni dejar responsabilidades al azar, no duplicar esfuerzos, no sobrecargar de actividades a una sola persona, lograr la comunicación fluida de la información, etc.

Funciones generales y específicas que se cumplen en un albergue de base comunitaria

Son muchas las funciones generales y específicas que el personal debe cumplir en un albergue de base comunitaria. Por tanto es necesario puntualizar todas (o al menos la mayoría), para lograr mayor eficiencia en el trabajo.

Generalmente se definen las funciones tomando en cuenta las características del albergue, tipos de servicio que ofrece, tamaño de las instalaciones, tipo de turista que recibe, disponibilidad de personal, etc.

Las funciones generales o básicas fueron mencionadas en la página 17.

Las funciones específicas que deben distribuirse entre el personal del albergue. Idealmente se reparten las funciones por afinidad en el trabajo que realizan, de manera que sea una repartición que permita el mejor desempeño posible de las funciones. A continuación se detallan funciones específicas del trabajo operativo de un albergue de base comunitaria:

- Registrar los ingresos y egresos de huéspedes del albergue.
- Llevar un registro histórico de los niveles de ocupación del albergue por temporadas, tipos de turista, etc.
- Llevar un registro de las reservas realizadas por los huéspedes.
- Llevar un registro de los ingresos y egresos económicos generados por la prestación de servicios.
- Realizar la limpieza periódica y sistematizada de las habitaciones y áreas comunes del albergue.
- Llevar un inventario de alimentos y bebidas existentes para ofrecer al huésped.
- Realizar la compra de alimentos y bebidas requeridos para la preparación de los alimentos para el huésped.
- Llevar un inventario de artículos y productos de limpieza para la limpieza del albergue y restaurante.
- Realizar la compra de artículos de limpieza.

- Contar con un inventario de existencia de mantelería, blancos (toallas y sábanas) y ropa de cama.
- Realizar tareas de promoción y difusión de los servicios ofrecidos por el emprendimiento.
- Otros.

Es sumamente importante que cada emprendimiento desarrolle en forma detallada y particular su propio organigrama y funciones, debido a que cada emprendimiento tiene sus propias características a las que se debe adecuar toda la organización.

Líneas arriba se describe un posible organigrama y se enuncian algunas funciones que pueden servir para orientar el trabajo de los participantes, pero esto únicamente constituye una referencia que puede ser de utilidad. Es trabajo de cada emprendimiento proponer, analizar y aprobar con sus asociados su propia organización.

Actividad 2.

Por grupo prepare un sociodrama presentando las funciones generales y específicas que se cumplen en un albergue de base comunitaria.



Manual de funciones

Un manual es una guía o un documento que contiene los aspectos básicos referentes a algo. Se puede decir que un manual de funciones es una guía que describe las funciones que debe cumplir cada cargo existente en el organigrama. En simples palabras, un manual de funciones responde a la pregunta ¿qué hacer?

Esta herramienta que dice qué debe hacer o qué funciones debe cumplir cada recurso humano resulta de mucha utilidad y ayuda para sistematizar el trabajo realizado anteriormente. Es decir, la utilización de un manual de funciones ayuda a que éstas no queden en un simple listado, de modo que ordena y da claridad para que sean entendidas de mejor manera por el personal que debe cumplirlas.

Se debe elaborar un manual de funciones para cada uno de los cargos existentes, para que cada persona que ocupa un cargo pueda encontrar en un solo documento la descripción de las funciones que debe cumplir además de otra información fundamental.

En primera instancia se presenta un ejemplo de manual funciones que puede ser utilizado y modificado según los requerimientos de cada emprendimiento. Este ejemplo corresponde al cargo de administrador.

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo:	Administrador.
Número de plazas:	1
Inmediato Superior:	Directorio.
Subordinados:	Recepcionista y cocinero.
Horario de trabajo:	Es un horario semiflexible. Se sugiere de 08:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00.

OBJETIVO DEL CARGO

Administrar los diferentes recursos del albergue con el propósito de cumplir con los objetivos definidos en coordinación y diálogo constante con el directorio del emprendimiento.

FUNCIONES

- Proponer en coordinación con el directorio los objetivos del albergue.
- Proponer las estrategias necesarias para cumplir con los objetivos propuestos.
- Administrar los diferentes recursos del albergue de manera eficiente.
- Supervisar que el recurso humano cumpla las funciones designadas de manera eficiente.
- Administrar los recursos económicos del emprendimiento.
- Promocionar y plantear estrategias para potenciar las ventas del albergue.
- Elaborar informes de la operación del albergue.
- Tomar decisiones y plantear acciones correctivas en caso de ser necesario.
- Tener conocimiento absoluto del funcionamiento del albergue.

II. REQUISITOS PARA EL CARGO

Perfil Profesional:

- Técnico medio en hotelería, (preferentemente).
- Experiencia en administración de hoteles, albergues o empresas de servicios similares.
- Conocimiento del idioma inglés (preferentemente).

Perfil Personal:

- Actitud de liderazgo.
- Motivador.
- Organizado.
- Capacidad para trabajar en grupo.
- Amable.
- Honesto.
- Excelente presencia.
- Ser puntual.

III. CONDICIONES DE TRABAJO

El administrador debe contar con un ambiente independiente como oficina con la mayor comodidad y tener todos los materiales necesarios para cumplir con las funciones administrativas.

Materiales Necesarios:

- Computadora.
- Teléfono fijo o celular con el número del hotel.
- Impresora, fotocopidora y escáner.
- Material de escritorio.
- Sellos del hotel.

A continuación se presenta un ejemplo de manual funciones que puede ser utilizado y modificado según los requerimientos de cada emprendimiento. Este ejemplo corresponde al cargo de recepcionista.

Hotel Rural	MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado por: _____ Fecha: _____
		Revisado por: _____ Fecha: _____
		Aprobado por: _____ Fecha: _____
CÓDIGO	RECEPCIONISTA	PÁGINA 1 de 3

I. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo:	Recepcionista.
Número de plazas:	3
Inmediato Superior:	Administrador.
Subordinados:	No tiene.
Horario de trabajo:	1° Turno: 07:00 a 15:00. 2° Turno: 15:00 a 23:00. 3° Turno: 23:00 a 07:00.

OBJETIVO DEL CARGO

Atender, ayudar y dar buen servicio a los huéspedes, haciendo que se sientan cómodos desde el momento de su llegada hasta su salida, proporcionándoles toda la información sobre tarifas, servicios, horarios de Check-in, horarios de Check-out y otros.

FUNCIONES

- Tener conocimiento absoluto de los servicios, tarifas, descuentos, promociones, etc. que se ofrece al huésped.

Hotel
Rural

MANUAL DE FUNCIONES

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

CÓDIGO

RECEPCIONISTA

PÁGINA
2 de 3

- Realizar el registro de todos los huéspedes que ingresan al hotel; (realizar el Check in).
- Atender a los huéspedes durante su estancia, proporcionándoles información acerca de los servicios del hotel.
- Entregar y recibir las llaves de las habitaciones a los huéspedes.
- Tomar las reservas ya sean telefónicas, personales o por internet que realice el huésped.
- Proporcionar mapas o información del destino y/o atractivo turístico que indique los lugares más importantes que se puede visitar.
- Anotar las solicitudes de despertados.
- Llevar un registro histórico de los niveles de ocupación del albergue por temporadas, tipos de turista, etc.
- Llevar un registro de los ingresos y egresos económicos generados por la prestación de servicios.
- Realizar la limpieza periódica y sistematizada de las habitaciones y áreas comunes del albergue.
- Llevar un inventario de artículos y productos de limpieza para la limpieza del albergue y restaurante.
- Realizar la compra de artículos de limpieza.

II. REQUISITOS PARA EL CARGO

Perfil Profesional:

- Técnico medio en hotelería, (preferentemente).
- Experiencia como recepcionista.
- Conocimiento del idioma inglés (preferentemente).

Hotel
Rural

MANUAL DE FUNCIONES

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

CÓDIGO

RECEPCIONISTA

PÁGINA
3 de 3

Perfil Personal:

- Amable y atento.
- Discreto en su trato.
- Honesto.
- Excelente presencia.
- Consciente de que su labor es de vital importancia para la imagen del hotel.
- Disposición para el trabajo en equipo.
- Ser puntual.

III. CONDICIONES DE TRABAJO

Las recepcionistas deben contar con un mostrador para poder atender a los huéspedes con la mayor comodidad y tener todos los materiales necesarios a su alcance para brindar un buen servicio.

Materiales Necesarios:

- Computadora con sistema hotelero.
- Teléfono fijo o celular con el número del hotel.
- Impresora, fotocopidora y escáner.
- Material de escritorio.
- Guía telefónica.
- Casilleros para colocar las llaves.
- Muebles para el material de escritorio.
- Formularios impresos que se necesitan para las diferentes funciones.
- Sellos del hotel.
- Libro de registro de huéspedes.
- Libro de novedades.

Los ejemplos de manuales de funciones presentados constituyen una referencia bastante precisa del formato, tipo de redacción e información que debe contener este documento. Considerando este ejemplo cada participante puede utilizarlo y modificarlo a su conveniencia aumentando funciones e incluso incluyendo nuevo personal, de tal manera que se adecúe de la mejor manera posible a las necesidades de su emprendimiento.

La virtud que debe tener la administración en general y la administración turística y hotelera en particular es la flexibilidad; es decir la capacidad de adaptarse, modificarse y transformarse al mismo ritmo dinámico del turismo para responder a las necesidades cambiantes. Por ejemplo, el servicio de hospedaje puede cambiar en un mismo hotel rural según la temporada del año, el tipo de huésped, el personal disponible, etc. De igual manera, es necesario analizar regularmente el manual de funciones para realizar los ajustes necesarios y validarlos nuevamente.



Algo primordial para la comprensión de los procedimientos, es entender que son un complemento a la función. Entonces se debe elaborar procedimientos para cada una de las funciones que lo requiera. Es decir, cada función tiene sus propios pasos o procedimientos para cumplirla que son distintos a los procedimientos de otra función.

Los procedimientos deben indicar a detalle cada uno de los pasos a seguir sin dejar lugar a dudas; de esta manera cada vez que exista cambio de personal el proceso de capacitación será mucho más fácil si sabe qué hacer (que se ve en las funciones) y cómo hacer (que se ve en los procedimientos).

Para poder señalar procedimientos generales para funciones del personal, previamente se debe definir las funciones y a partir de ello, se debe desarrollar los procedimientos para cada una de las funciones.

Procedimientos generales para funciones del personal en un albergue de base comunitaria

Manual de procedimientos

Como se dijo anteriormente, un manual es una guía o un documento que contiene los aspectos básicos referentes a algo. Entonces, se puede decir que un manual de procedimientos es una guía que describe los pasos a seguir para cumplir cada una de las funciones. El manual de procedimientos es el complemento necesario para un manual de funciones. En simples palabras, un manual de procedimientos responde a la pregunta ¿cómo hacer?

Esta herramienta que dice cómo se debe hacer o cuáles son los pasos para cumplir cada una de las funciones resulta de mucha utilidad y ayuda a ordenar el trabajo realizado anteriormente. Es decir, la utilización de un manual de procedimientos ayuda y complementa el manual de funciones indicando cuáles son los pasos o secuencia lógica para realizar una tarea.

Lo que se espera del uso de un manual de procedimientos es unificar los pasos para cumplir la misma función. Por ejemplo, si se establece que el personal debe cumplir la función X realizando los pasos A, B, C, D; todos deben realizarlo así y no A, C, B, D o A, C, B, etc.

La importancia de la claridad y dominio del manual de procedimientos radica en que el personal realice sus funciones de manera estandarizada para minimizar errores, contratiempos y uniformar la calidad de los servicios.

A continuación se presentan ejemplos de manuales de procedimientos para algunas funciones definidas en el manual de funciones propuesto anteriormente. Debe recordarse que los presentes documentos son simplemente una referencia que debe servir a cada uno de los participantes para que lo utilicen realizando las modificaciones que consideren pertinentes, de tal manera que pueda aplicarse a la realidad de sus propios emprendimientos.

Hotel
Rural

**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS**

Elaborado por:

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

Aprobado por:

Fecha:

CÓDIGO

FUNCIÓN - REALIZAR EL CHECK IN

PÁGINA

1 de 1

PERSONA RESPONSABLE: Recepcionista

PROCEDIMIENTO:

1. Saludar y dar la bienvenida al huésped.
2. Preguntar si tiene alguna reserva.
3. Si el huésped no tiene reserva, preguntarle el tipo de habitación que desea, el número de personas y el número de noches que durara su estadía.
4. Con la información anteriormente solicitada verificar la disponibilidad.
 - Si existe la disponibilidad solicitada se procede al registro del huésped.
 - Si no hubiera la disponibilidad informar al huésped de otras alternativas.
5. Proporcionar al huésped o los huéspedes las tarjetas de registro para que sean debidamente llenadas.
6. Solicitar al huésped algún documento de identidad para realizar una fotocopia del mismo.
7. Verificar el estado de la habitación que se asignará al huésped.
8. Indicar al huésped el número de su habitación, acompañarlo o indicarle cómo llegar y desearle una feliz estancia.
9. Realizar el registro del ingreso correspondiente en el libro de registro de huéspedes.
10. Finalmente cambiar el estado de la habitación a ocupada.

A continuación, se presenta el manual de procedimientos para la función de realizar un check out.

Hotel Rural	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Elaborado por: _____	Fecha: _____
		Revisado por: _____	Fecha: _____
		Aprobado por: _____	Fecha: _____
CÓDIGO	FUNCIÓN - REALIZAR EL CHECK OUT	PÁGINA 1 de 1	

PERSONA RESPONSABLE: Recepcionista

PROCEDIMIENTO:

1. El huésped solicita su cuenta e informa que se retira del hotel.
2. Solicitar al huésped la llave de la habitación.
3. Una vez que el huésped haya salido de la habitación para revisar si el mobiliario, equipo, instalaciones, etc. se encuentran en buen estado.
4. Revisar todos los servicios que haya podido utilizar el huésped para realizar el cobro correspondiente.
5. Imprimir el estado de cuenta desde el sistema hotelero para que sea revisado por el huésped.
6. Realizar el cobro por el consumo de los huéspedes.
7. Despedir al huésped de manera cordial.
8. Una vez que el huésped se haya retirado, realizar la limpieza de la habitación.

Actividad 3.

Nos organizamos en 3 grupos grandes y realizamos la visita a hoteles de la ciudad de Cochabamba para observar cómo es el trabajo del o la recepcionista.

En clase socializamos lo observado.

Los ejemplos citados permiten comprender la simpleza, pero gran importancia del manual de procedimientos, porque explica con claridad y precisión cómo realizar las funciones.



Documentos de control operativo generales para el cumplimiento de funciones en un albergue de base comunitaria

Para completar el trabajo operativo realizado por el personal de un hotel rural o un albergue, se le debe proporcionar las herramientas para cumplir su trabajo. Estas herramientas equivalen a responder a la pregunta ¿con qué hacer?

Debe quedar claro que para que el recurso humano cumpla con sus funciones debe tener claro cuáles son los documentos que debe utilizar. En este sentido se presentan ejemplos de documentos de control que pueden servir como ejemplo o referencia para modificarlos y adecuarlos según las necesidades de cada quién.

Los ejemplos de documentos de control operativo que se ilustran a continuación son el Formulario de Reserva, que se utiliza para registrar las reservas hechas por los huéspedes. Por otra parte está la Tarjeta de Registro que se utiliza para realizar el registro o check in del huésped; de esta manera ambos ejemplos muestran cómo realizar la reserva y registro de un huésped. Estos formatos son sólo referentes, los cuáles deben ser adecuados o modificados según los requerimientos de cada emprendimiento comunitario.

APELLIDOS

NOMBRE

NÚMERO DE HUÉSPEDES

TIPO(S) DE HABITACIÓN(ES)

FECHA CHECK IN

FECHA CHECK OUT

TARIFA DE LA RESERVA

RESERVA CON DEPÓSITO

SI

NO

RESERVA SOLICITADA POR

E-MAIL

CELULAR

TELÉFONO FIJO

OCUPACIÓN

PROCEDENCIA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

OBSERVACIONES

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA

FIRMA DEL RECEPCIONISTA

Actividad 4.

Nos organizamos en parejas y simulamos que uno es el o la recepcionista y llena el formulario de reserva y la tarjeta de registro con los datos de su compañero, quién representa al huésped. Después intercambiamos los roles y hacemos el mismo ejercicio.

TARJETA DE REGISTRO Hotel Rural...

APELLIDOS

NOMBRE

SEXO

N° DOCUMENTO DE IDENTIDAD

DOMICILIO

CIUDAD

RESERVA

SI NO

NOMBRE DE QUIÉN SOLICITÓ LA RESERVA Y FECHA

NOMBRE FECHA / /

N° DE HABITACIÓN

TARIFA

FECHA DE NACIMIENTO

ESTADO CIVIL

OCUPACIÓN

PROCEDENCIA

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

FECHA DE INGRESO

FECHA DE SALIDA

FORMA DE PAGO

FIRMA

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA

FIRMA DEL RECEPCIONISTA

De esa manera se debe elaborar documentos con información completa y suficiente para que el personal pueda cumplir con sus funciones.

Recapitulando:

- El manual de funciones hace referencia a las tareas que debe realizar el personal. Es decir, responde a la pregunta ¿qué hacer?
- El manual de procedimientos hace referencia a los pasos que se deben seguir para cumplir una función. Es decir, responde a la pregunta ¿cómo hacer?
- Los documentos de control operativo hacen referencia a la herramienta o instrumento que se debe utilizar para cumplir con lo anterior. Es decir, responde a la pregunta ¿con qué hacer?

Para la mejor comprensión de los manuales de funciones, manuales de procedimientos y documentos de control operativo, es importante realizar actividades y dinámicas de apoyo en aula. Con este propósito se realizan trabajos grupales que consisten en cinco tareas que se interrelacionan entre sí:

1 Con la guía del docente los estudiantes definen el organigrama de su propio emprendimiento turístico comunitario en el que se detalla todos los cargos que existen en su organización.

2 Con ayuda del docente los estudiantes definen las funciones que debe cumplir cada uno de los cargos descritos en el organigrama.

3 Con ayuda del docente los estudiantes definen los procedimientos que se deben seguir para realizar cada una de las funciones descritas.

4 Con ayuda del docente los estudiantes diseñan sus propios documentos de control operativo según los requerimientos propuestos en el manual de funciones y en el manual de procedimientos.

5 Los estudiantes realizan la dinámica conocida como “juego de roles”; en esta dinámica se plantean situaciones hipotéticas en las que algunos estudiantes simulan el rol de ser turistas que realizan reservas, llegan al albergue, cambian fechas de reservas, etc. y otros estudiantes simulan el rol de ser recepcionistas que atienden las solicitudes de los turistas. Posteriormente se cambian los roles.

Con la realización de la dinámica descrita se pretende lograr una mejor comprensión de la teoría y un buen ejercicio práctico para potenciar las destrezas y aptitudes de los estudiantes.

3

GASTRONOMÍA ENFOCADA A EMPRESARIOS TURÍSTICOS DE BASE COMUNITARIA

La gastronomía es sin duda un complemento fundamental e indispensable en la actividad turística. Últimamente va logrando mayor interés por parte de los turistas hasta llegar al punto de consolidar la gastronomía como un atractivo turístico capaz de generar interés y desplazamientos por parte de los turistas.

Entendiendo lo mencionado se debe aclarar que la gastronomía debe servir para poner en valor y resaltar el patrimonio cultural, natural e histórico de una región. Por tanto, se debe dar mucha atención a las tradiciones gastronómicas de cada región. Resulta atractivo para los turistas disfrutar no sólo de la riqueza gastronómica, sino también de los ingredientes, su origen, dónde se los encuentra en estado natural, otros usos o aplicaciones, el proceso o ciclo de vida de los ingredientes, temporadas, etc.

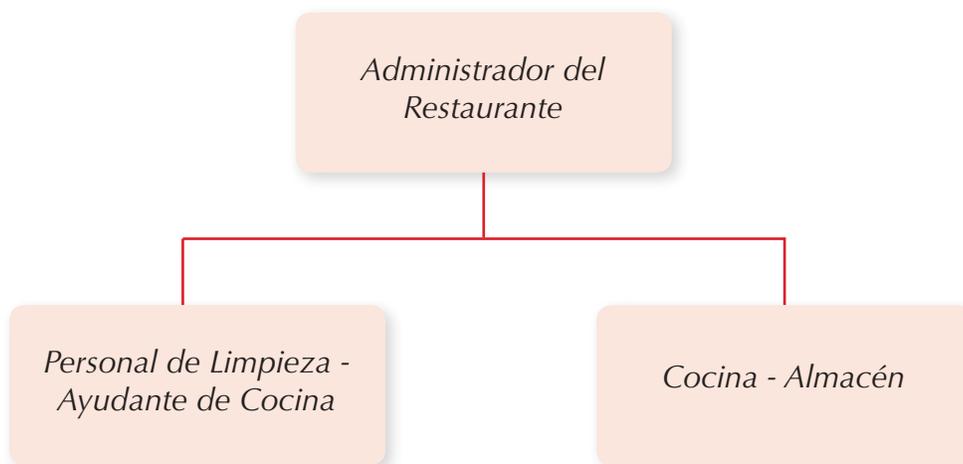
La organización interna de tipo gastronómico (al igual que el emprendimiento de hospedaje visto anteriormente), debe responder a las características de cada emprendimiento. El propósito es diseñar un esquema de trabajo funcional, operativo, eficiente; y como se dijo anteriormente, cada organigrama debe adecuarse a las características de cada emprendimiento.

Por tanto, en la presente unidad se sugieren áreas o funciones que permitan o sirvan como guía para el diseño del propio organigrama.

En primer lugar, se requiere de las siguientes áreas para cumplir las siguientes funciones básicas:

- Administración.
- Cocina.
- Personal de limpieza.
- Almacén.

Organización interna de un emprendimiento de tipo gastronómico



Para definir un posible organigrama, se recomienda primero hacer una lista de funciones generales que deben cumplirse y luego ir asignando responsables para hacerse cargo de estas funciones. Luego se debe analizar el personal propuesto que se hace cargo de cada actividad. Inicialmente es posible que resulte un organigrama muy grande con demasiado personal; para esto es conveniente volver a analizar las funciones y asignarlas por afinidad con el propósito de definir si es que varias actividades pueden ser realizadas por la misma persona. De esta forma se va ajustando y mejorando el organigrama y las funciones.



Reforzando lo mencionado varias veces a lo largo del presente texto, cada emprendimiento debe proponer las funciones que cada emprendimiento requiere. Sin embargo, se presenta a continuación una lista general de funciones o tareas que deben realizarse en restaurantes en general:

- Administración general del restaurante.
- Administración económica/financiera.
- Atención a los comensales (clientes).
- Llevar un registro del movimiento del restaurante.
- Solicitud de compra de insumos y productos para cocina.
- Solicitud de compra de insumos de limpieza.
- Preparación de los alimentos.
- Limpieza general del restaurante.
- Óptimo almacenamiento de los productos alimenticios.
- Otros.

Igual a lo realizado en la anterior unidad y siguiendo el mismo formato, cada uno de los asistentes debe trabajar para el diseño de su propio organigrama, manual de funciones, manual de procedimientos y documentos de control operativo; de modo que todos estos instrumentos sean los adecuados para sus realidades y necesidades.

Funciones generales que se cumplen en un emprendimiento gastronómico de base comunitaria



Cálculo de costo de producción de los alimentos y definición del precio de venta

Existen varias maneras de realizar el cálculo para definir el costo de producción y el precio de venta en el rubro gastronómico. Para esta unidad se utiliza un modelo sencillo, amigable y de fácil comprensión que consiste en definir:

- El producto requerido.
- Precio unitario del producto.
- Cantidad necesaria.
- Porcentaje de utilidad.
- Precio de venta unitario al cliente.



A continuación, se propone un ejemplo sencillo utilizando el servicio de un desayuno para 10 personas.

PRODUCTO	PRECIO UNITARIO Bs	CANTIDAD (para 10 personas)	SUBTOTAL Bs
Pan	0,50 la unidad	20 unidades	10
Bolsas de té	25 caja de 100 unidades	10 unidades	0,25
Azúcar	8 la bolsa de kilo	0,30 kilos	2,4
Queso	30 el kilo	0,30 kilos	9
Jamón	50 el kilo	0,20 kilos	20
Mano de obra	80 la hora trabajada	1 hora	80
Subtotal 1			121,65
+ Utilidad 15 % al 20 %	20 %		24,33
COSTO TOTAL			145,98
PRECIO DE VENTA UNITARIO	Para 10 personas		14,59
PRECIO DE VENTA AL CLIENTE			14,60

Actividad 5.

Veamos el video “Higiene y manipulación de alimentos” y analicemos su importancia en un emprendimiento gastronómico.

Esta tabla explica de manera sencilla una opción para el cálculo de costo de producción y precio de venta al cliente. Cabe recalcar que el porcentaje de utilidad es referencial, así como el precio de venta final al cliente, pues deben considerarse muchos otros factores como ser la capacidad de gasto del cliente, los precios de la competencia, las características internas del emprendimiento, etc. Particularmente por tratarse de emprendimientos gastronómicos comunitarios, otros factores que son de mucha importancia y se deben considerar son la dificultad para disponer de los insumos, costo del transporte, temporalidad, etc.

Un aspecto sumamente importante de la gastronomía en un modelo de gestión comunitario es tener un control claro, simple y eficaz sobre los costos de elaboración de los alimentos, las utilidades y los precios de venta. Sin embargo no se puede olvidar que el patrimonio gastronómico de las comunidades deja de ser un simple servicio de alimentación y pasa a convertirse en un atractivo en sí; ya que el turista no sólo disfruta de los alimentos, sino que a través de estos puede entender la cultura que visita, sus costumbres, principales actividades económicas, la sabiduría ancestral, etc. Entonces resulta fundamental resaltar el valor del patrimonio gastronómico como base de la soberanía alimentaria de los emprendimientos turísticos gastronómicos comunitarios. Para ello se debe priorizar el consumo de productos locales ofreciendo tanto alimentos de preparación tradicional, como también, alimentos con alternativas para turistas vegetarianos.

Conclusiones

Finalmente, no se puede cerrar este documento sin destacar algunos puntos fundamentales:

La administración requiere de un trabajo conjunto y sistémico, en el que el trabajo conjunto permita alcanzar objetivos individuales como grupales.

La administración en general y la administración hotelera y gastronómica comunitaria en particular requiere de mucha flexibilidad en su planteamiento y ejecución.

No resulta la aplicación de modelos administrativos convencionales a un emprendimiento de tipo comunitario.

La administración hotelera y gastronómica comunitaria debe adaptarse a la realidad de cada emprendimiento como un traje hecho a medida.

El uso de instrumentos como manuales de funciones, manuales de procedimientos, documentos de control operativo entre otros, pueden beneficiar en gran medida a los emprendimientos turísticos, hoteleros y gastronómicos de tipo comunitario.

Bibliografía

Camargo, R. (2011). *Cartilla elaborada exclusivamente para el Taller de capacitación en administración turística y gestión empresarial*. Cochabamba: Ed. RED TUSOCO.

Estado Plurinacional de Bolivia (2012). *Ley de Turismo 292, Bolivia te Espera*. La Paz: Ministerio de Turismo y Culturas.

Estado Plurinacional de Bolivia (2015). *PLANTUR: Plan Nacional de Turismo*. La Paz: Ministerio de Turismo y Culturas.

Felipe, J. (2001). *Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes*. España: Ed. Paraninfo.

Felipe, J. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. España: Ed. Paraninfo.

Pérez, M. (2004). *Manual de Turismo Sostenible*. España: Ed. Mundiprensa.

Red Boliviana de Turismo Solidario y Comunitario (2012) *Cartilla N° 1. Turismo de base comunitaria en Bolivia*. Cochabamba: Ed. RED TUSOCO.

Red Boliviana de Turismo Solidario y Comunitario (2012). *Cartilla N° 2. La economía solidaria, el desarrollo rural y el turismo comunitario*. Cochabamba: Ed. RED TUSOCO.

Figura: Karapepo

El *karapepo* es un símbolo de la Nación Guaraní. Proviene de la representación del arte guaraní en los tejidos. El estilo del tejido se denomina *karapepo*, que según el escritor guaraní Antonio Méndez su etimología es: “*ka (kaa) + ra (ara) + pepo = monte + cielo + ala = Las alas que unen el monte con el cielo. Aquí se puede entender la relación que existe entre la tierra y el cielo*”.

La figura fue tomada de un tejido guaraní y la referencia del libro *La serpiente en la cultura guaraní* de Antonio Méndez (2018).



ISBN: 978-99974-996-2-2



9 789997 499622