



Fondo Multilateral de Inversiones  
Miembro del Grupo BID

# **REPORTE DE ESTADO DEL PROYECTO (FINAL)** **ENERO 2013 - JUNIO 2013**

## SECCIÓN 1: SÍNTESIS DEL PROYECTO

**NOMBRE DEL PROYECTO:** DESARROLLO DE ESTANDARES DE SERVICIO PARA INGRESAR AL CIRCUITO DE LA EXCELENCIA

Nro. Proyecto: VE-M1014 - Nro. Operación: ATN/ME-12082-VE

**Resultado:** Las posadas han mejorado, a través de acciones individuales y colectivas su capacidad competitiva y se han implantado los criterios de calidad establecidos en los manuales desarrollados.

**País Administrador**  
VENEZUELA

**País Beneficiario**  
VENEZUELA

**Grupo**  
ENV - Medio ambiente

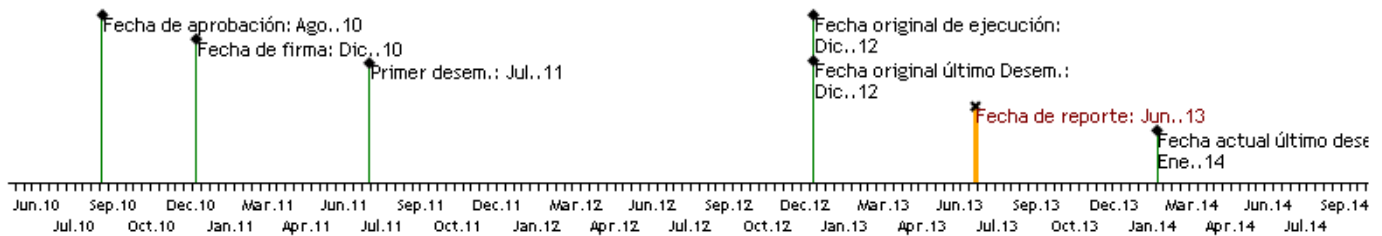
**Subgrupo**  
TOUR - Turismo sostenible

**Agencia Ejecutora:** ASOCIACIÓN CIVIL "CIRCUITO DE LA EXCELENCIA"

**Líder equipo de diseño:**

**Líder equipo de supervisión:** Murray, Betsy

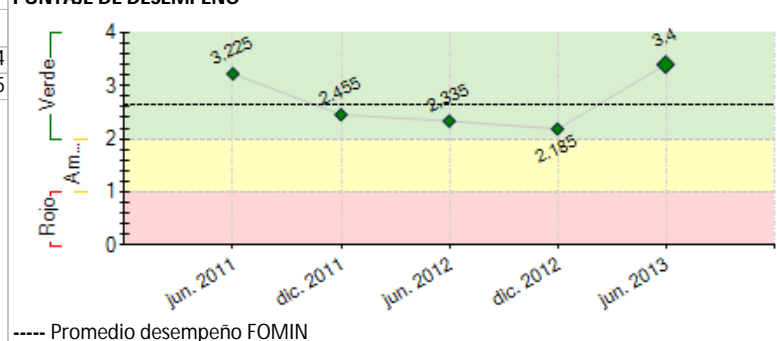
## CRONOLOGÍA DE EVENTOS



## RECURSOS

	Aprobado	Cancelado	Desembolsado
<b>FOMIN</b>	\$150,000.00	\$2,821.16	\$147,178.84
<b>Contrapartida</b>	\$150,000.00	\$0.00	\$151,577.15

## PUNTAJE DE DESEMPEÑO



## SECCIÓN 2: RESULTADOS Y LOGROS

### Desempeño del proyecto una vez terminado

### Resultados Obtenidos:

- Afiliación de 15 nuevas posadas a la red Circuito de la Excelencia aumentando en un 400% la cantidad de miembros al inicio del proyecto.
- Desarrollo de la primera norma de calidad en Venezuela para posadas con una Certificación con validez a nivel Nacional e Internacional.
- Implantación del Manual de Normas y Procedimientos todas las posadas miembros del Circuito de la Excelencia. Obteniendo como primer resultado a finales del 2013 la certificación de 4 posadas afiliadas.
- Se realizaron 20 planes de negocio para las posadas miembros del Circuito de la Excelencia, el cual les permitió a las posadas mejorar su capacidad de emprendimiento, mejorar y optimizar procesos, desarrollar su plan financiero y clarificar aspectos claves de su mercado.
- Actualización de la imagen corporativa y pagina web.
- Numerosas publicaciones en prensa y radio, totalmente productivas para fomentar el buen hacer del Circuito de la Excelencia, el apoyo que recibe de entidades multilaterales y promoción de la red.
- Aumento significativo de la ocupación en todas las posadas miembros del Circuito con márgenes entre 10% hasta un 30% de incremento de la ocupación.

### Actividades Realizadas:

- Reuniones de levantamiento de información para el desarrollo de la Norma Entec 001 y los Manuales de Procedimientos para la implantación de la misma
- Asistencia técnica mediante cursos de Plan de Negocio para 40 posadas.
- Talleres de sensibilización para incentivar la calidad turística en todas las áreas del Turismo Rural, Programa de sensibilización para integrar a las comunidades cercanas a las posadas.
- Asistencia como Gremio de 20 posadas a Ferias de Turismo de promoción a nivel nacional.

-Evento de Certificación de Calidad "Servicio Certificado Fondonorma" de 4 posadas

#### Riesgos y Obstáculos:

- La diversidad geográfica en la cual se encuentran las posadas seleccionadas para integrar al circuito de la excelencia nos hizo alargar los plazos de varios objetivos del proyecto.
- El Turismo Nacional e Internacional ha disminuido significativamente en los últimos años.
- La Situación Económica y Política del país.

#### Sostenibilidad:

El Circuito ha generado una cantidad de servicios asociados a la afiliación de las posadas miembros, brindando apoyo continuo en temas de calidad a través del manual de normas y procedimientos, levantamiento de información para ejecutar un plan de negocio, Promoción continua entre otros servicios que permiten la sostenibilidad del proyecto en el tiempo

#### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

El diseño fue ambicioso, y la ejecución enfrentó retos importantes, que con la extensión de plazo de ejecución hasta enero 2014, se logró consolidar un grupo de 20 posadas, utilizando todos los fondos del proyecto. La creación y aplicación de la normativa nacional para estandarizar la calidad en las posadas fue un resultado importante que permite confiar en el circuito y fomentar un mercadeo conjunto. Por las distancias entre las posadas miembros, el enfoque es mas de red y de compras conjuntas, ya que no están localizados en el mismo destino, requiriendo el mercadeo del concepto más que el destino. Se tiene una perspectiva conservadora de crecimiento, en vista de la situación actual del mercado de turismo en Venezuela.

#### Evaluación final

#### Comentarios del líder de Equipo de Supervisión

no aplica para minifomin

[Evaluación final](#)

### SECCIÓN 3: INDICADORES

Indicadores		Línea de base	Planeado	Logrado	Porcentaje	
<b>Resultado:</b> Las posadas han mejorado, a través de acciones individuales y colectivas su capacidad competitiva y se han implantado los criterios de calidad establecidos en los manuales desarrollados.  <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	<b>R.1</b>	No. de posadas que han recibido asistencia técnica integral	0	40	40	100 %
	<b>C1.11</b>	Manual del modelo homogéneo de prestación de servicios de las posadas de la Red.			Si	100 %
	<b>C1.12</b>	Manual para la incorporación de las nuevas posadas al circuito basado en los criterios de calidad desarrollados.			Si	100 %
	<b>C1.13</b>	Informe del estudio de las (4) experiencias de asociaciones			Si	100 %
	<b>C1.14</b>	Plan de capacitación y sensibilización para incorporar a las comunidades donde se encuentran las posadas que actualmente forman el Circuito de la Excelencia	0	5	5	100 %
<b>Componente 1:</b> Componente I: Sistematización y normalización de servicios de las posadas en Venezuela.  <b>Peso:</b> 30%  <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	<b>C2.11</b>	No. de posadas han recibido asistencia técnica individual	0	40	40	100 %
	<b>C2.12</b>	No. de posadas con el sistema de servicios homogéneos implantado.	0	20	20	100 %
	<b>C2.13</b>	Plan de sensibilización y capacitación para cada una de las posadas que implanten el sistema.	0	20	20	100 %
	<b>C3.11</b>	Consultores son capacitados en los sistemas de servicios establecidos.	0	7	12	171 %
<b>Componente 2:</b> Componente II: Implantación de sistemas de homologación de servicios de calidad en posadas turísticas.  <b>Peso:</b> 30%  <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	<b>C3.12</b>	Reglamento interno actualizado			Si	100 %
	<b>C4.11</b>	No. de talleres de sensibilización en las principales regiones del país.	0	6	6	100 %
<b>Componente 3:</b> Componente III: Desarrollo de la capacidad institucional de la Asociación  <b>Peso:</b> 30%  <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	<b>C4.12</b>	No. de eventos de presentación y promoción del turismo rural, de la cultura y el folclore y de los atractivos turísticos locales	0	4	4	100 %
	<b>C4.13</b>	Material promocional desarrollado			Si	100 %
	<b>C4.11</b>	No. de talleres de sensibilización en las principales regiones del país.	0	6	6	100 %
<b>Componente 4:</b> Componente IV: Mercadeo y promoción de la Red de posadas Circuito de la Excelencia.  <b>Peso:</b> 10%  <b>Clasificación:</b> Satisfactorio	<b>C4.12</b>	No. de eventos de presentación y promoción del turismo rural, de la cultura y el folclore y de los atractivos turísticos locales	0	4	4	100 %
	<b>C4.13</b>	Material promocional desarrollado			Si	100 %

Hitos	Planeado	Fecha de cumplimiento	Logrado	Fecha alcanzada	Estado
H0 Condiciones previas	6	Jun. 2011	6	May. 2011	Logrado
H1 Desarrollo de los siguientes productos: - Norma del Circuito de la Excelencia. Posadas. Requisitos para la prestación de servicios. - Manual de procedimientos, programas y políticas que soportan la	1	Ago. 2011	3	Sep. 2011	Logrado tarde

	Norma. - Manual contentivo de los criterios y condiciones que deben cumplir las posadas para ser miembros del Circuito de					
H2	Posadas que asisten al Primer Taller de Inducción y se comprometen a implementar la Norma del Circuito de la Excelencia.	10	Dic. 2011	12	Dic. 2011	Logrado
H3	Planes de Negocios de Posadas Ejecutados	10	Feb. 2012	12	Ene. 2012	Logrado
H4	Posadas que participan en el segundo taller de Inducción	30	Jun. 2012	30	Jun. 2012	Logrado tarde
H5	Informe final sobre posadas asistidas y reporte sobre sostenibilidad del Circuito de la Excelencia	1	Dic. 2013			

**FACTORES CRÍTICOS QUE HAN AFECTADO EL DESEMPEÑO**

- [X] Insuficiencia de fondos de contrapartida
- [X] Demoras en el cumplimiento de condiciones contractuales

**SECCIÓN 4: RIESGOS****RIESGOS CRÍTICOS GESTIONADOS DURANTE LA IMPLEMENTACIÓN**

**NIVEL DE RIESGO DEL PROYECTO:** Bajo **NÚMERO TOTAL DE RIESGOS:** 4 **RIESGOS VIGENTES:** 0 **RIESGOS NO VIGENTES:** 0 **RIESGOS MITIGADOS:** 4

**SECCIÓN 5: SOSTENIBILIDAD****Probabilidad de que exista sostenibilidad después de terminado el proyecto:** P - Probable

La red de posadas tiene acciones conjuntas de beneficio común, lo cual hace que mantenga vigencia. La encuesta final indica reacciones positivas a las acciones del Circuito de la Excelencia.

**FACTORES CRÍTICOS QUE PUEDEN AFECTAR LA SOSTENIBILIDAD DEL PROYECTO****Factor****Comentarios**

[X] Ausencia de mecanismos de recuperación de costos o fuentes de financiamiento externas (gobierno, donantes y/o sector privado) para continuar con las actividades del proyecto una vez agotados los recursos del FOMIN

[X] Falta de un **mercado** para los servicios y/o actividades desarrollados por el proyecto (baja capacidad de pago o demanda por tales servicios)

Baja capacidad de pago

[X] Falta de capacidad organizacional, gerencial y de gestión financiera para **continuar** y sustentar el programa una vez terminada la fase de ejecución

La red tendría que financiar la administración de las actividades

**Acciones implementadas relativas a la sostenibilidad:**

Más allá del proyecto de homologación de servicios el Circuito de la Excelencia ha creado una figura totalmente sostenible en el tiempo, ya que hemos generado una cantidad de servicios asociados a la afiliación de las posadas miembros, con la finalidad de apoyar constantemente a los pequeños emprendedores Posaderos.

[Plan de Sostenibilidad](#)

<http://mif.iadb.org/file.aspx?DOCNUM=38809003>

**SECCIÓN 6: CONOCIMIENTO****Lessons learned**

1. El proyecto del CE empezó con una idea en el año 2004 que fue consolidándose en el tiempo, con el apoyo del proyecto BID se pudo formalizar y hacer realidad todas las ideas de los posaderos fundadores que hacían referencia en la creación de un sello de calidad para el turismo rural de posadas, en el transcurso del proyecto se cumplieron muchísimos objetivos, entre ellos el más importante de todos fue la incorporación de 15 nuevas posadas a la red, lo que marcó un hito histórico en el turismo nacional, creando de esta manera la primera asociación de posadas que comparten la misma vocación de Servicio y la pasión por la excelencia, con un sello de calidad avalado a nivel nacional e internacional. La implantación del manual de normas y procedimientos y la promoción en conjunto fueron los pilares fundamentales para la captación de nuevas posadas para que de esta manera se pudiera cumplir con el objetivo fundamental del proyecto desarrollando la institucionalidad interna de la A.C.

2. A pesar de las siguientes adversidades: 1. La diversidad geográfica en la cual se encuentran las posadas seleccionadas para integrar al circuito de la excelencia.  
2. La propuesta del Circuito de la Excelencia en relación a las Normas y Procedimientos a seguir para la mejora continua de la Calidad de Servicio en las Posadas, es un tema novedoso y muy innovador.

3. El Turismo receptivo Nacional e Internacional ha disminuido significativamente en los últimos años, lo que ha perjudicado el propio negocio de las posadas y se ha tenido que hacer un esfuerzo mucho mayor del esperado para lograr las metas asignadas.

4. La Situación Política del país generó incertidumbre general en el país.

Con las adversidades mencionadas el Circuito cumplió con la meta más importante del proyecto que era la afiliación de 20 miembros con un sistema de homologación de servicios implantado

- El Turismo en Venezuela, necesita más apoyo de entidades que puedan financiar distintos proyectos para mejorar la calidad de servicios en puntos estratégicos de Venezuela.
- Todas las empresas, en especial las pymes deberían buscar una manera Asociatividad ya que los beneficios son infinitos siempre y cuando se alcancen de una manera organizada.
- El logro de objetivos se hace mucho más sencillo si las posadas cooperan entre sí en búsqueda de un mismo camino.

Relativa a  
Sustainability

Autor  
Vocino, Daniel

Risk

Vocino, Daniel

Sustainability

Vocino, Daniel

4. •Al tener un proyecto en donde la dependencia de otras empresas es fundamental, la ejecución del mismo puede tener cambios por distintos factores pero lo importante es que el objetivo general del proyecto se pueda cumplir.	Implementation	Vocino, Daniel
•El compromiso de participación y cumplimiento de las posadas es indispensable para la ejecución de cualquier proyecto sin importar el tamaño del mismo.		

**Indique cuáles son los principales productos, dónde se encuentran y cómo podrían aplicarse o "compartirse" con otras entidades o proyectos similares.**

Plan de Negocios  
Manual de Normas y Procedimientos  
Están disponibles en el PSR y con el Ejecutor.

#### **Productos principales del proyecto**

[Sep. 2011] Informe del Estudio de las Experiencias Asociadas (Methodologies/training materials)

**Autor:** Soluciona Integral - Circuito de la Excelencia

[Nov. 2011] Plan de Negocio (Methodologies/training materials)

**Autor:** Soluciona Integral - Circuito de la Excelencia

[Dic. 2011] Resumen Manual de Normas y Procedimientos (Methodologies/training materials)

**Autor:** Soluciona Integral - Circuito de la Excelencia

[Oct. 2012] Programa de Capacitación para posadas (Methodologies/training materials)

**Autor:** Soluciona Integral - Circuito de la Excelencia

[Oct. 2012] Programa Comunidades (Methodologies/training materials)

**Autor:** Soluciona Integral - Circuito de la Excelencia

[Feb. 2013] Plan de Mercadeo (Methodologies/training materials)

**Autor:** Circuito de la Excelencia

[Dic. 2013] Manual de procedimientos Interno (Handbooks/Procedure guides)

**Autor:** Circuito de la Excelencia

#### **SECCIÓN 7: DOCUMENTOS**

20/MAY./2014 [Plan de Sostenibilidad](#)

[<http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=38809003>]

20/MAY./2014 [Plan de Sostenibilidad](#)

[<http://www.fomin.org/file.aspx?DOCNUM=38809005>]

[Ficha del proyecto](#)

<http://apps.fomin.org/public/psr/projectprofile.aspx?proj=VE-M1014&lg=SP>