

Decanato de Extensión Coordinación de Cursos en Cooperación Servicio Comunitario

### Brigada Turística De Chacao

(Servicio realizado entre el 15 de Octubre de 2011 y el 10 Marzo de 2012)

Tutor académico: Lic. William Contreras

Tutor de la comunidad: Lic. Bethilde Fariñas

Nombre del Bachiller

Luis Marquina

Carnet

08-08324

#### Introducción

La Ley de Servicio Comunitario del Estudiante de Educación Superior, en el Capítulo II - Artículo 4: define que se entiende por Servicio Comunitario, la actividad que deben desarrollar en las comunidades los estudiantes de educación superior que cursen estudios de formación profesional, aplicando los conocimientos científicos, técnicos, culturales, deportivos y humanísticos adquiridos durante su formación académica, en beneficio de la comunidad, para cooperar con su participación al cumplimiento de los fines del bienestar social, de acuerdo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en esta Ley.

La Universidad Simón Bolívar tiene como misión contribuir a la formación integral de sus estudiantes, comprende tres áreas: Formación Profesional, Formación General y Formación Complementaria, esta última tiene como objetivo contribuir a la formación integral del estudiante, promoviendo el desarrollo de actitudes, valores y conocimientos que propendan a sensibilizar al estudiante frente a la realidad del país y reforzamiento de valores de ética, solidaridad, participación, respeto y estima de la esfera de lo colectivo.

La siguiente experiencia tendrá como objetivo fomentar la Cultura Ciudadana y Turística del municipio Chacao, además de cumplir con lo anteriormente mencionado. Este proyecto de Servicio Comunitario (SC) recibe el nombre de "Brigada Turística de Chacao", el estudiante deberá aprender la localización de diferentes estructuras y/o lugares significativos que comprenden tal municipio, con la finalidad de poder brindar esta información de manera precisa a los habitantes y/o transeúntes de Chacao. Adicionalmente el nuevo integrante de SC deberá asumir responsabilidades y dirigirse a terceros de manera respetuosa y educada, para poder tener un excelente trato con las personas en los distintos eventos que participará. También deberá crear consciencia ambiental y conservatoria de los espacios públicos en los habitantes de la región.

A continuación se describirá en forma más detallada las experiencias vividas por el estudiante en el período de tiempo de su participación en la Brigada Turística de Chacao, comprendido desde el 15 de Octubre de 2011 hasta el 15 de Marzo de 2012.

#### Justificación del Servicio Comunitario

LA LEY DE SERVICIO COMUNITARIO DEL ESTUDIANTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR, EN EL CAPÍTULO II, establece puntualmente que:

#### - Artículo 6.

"...El servicio comunitario es un requisito para la obtención del título de educación superior, no creará derechos u obligaciones de carácter laboral y debe prestarse sin remuneración alguna..."

#### - Artículo 8.

"...El servicio comunitario tendrá una duración mínima de ciento veinte horas académicas, las cuales se deben cumplir en un lapso de no menor a tres meses. Las instituciones de educación superior adaptará la duración del servicio comunitario a su régimen académico..."

EL REGLAMENTO DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y SERVICIO COMUNITARIO DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR, EN EL CAPÍTULO I, define que:

#### - Artículo 8.

"...La Formación Complementaria General busca fomentar los valores de solidaridad, ciudadanía, conciencia crítica, ética y estética, compromiso y participación social, así como el trabajo en equipo, como parte del proceso de complementación de la formación integral del estudiante. Se desarrolla mediante contenidos específicos en asignaturas, seminarios y talleres preparatorios y la participación en agrupaciones, proyectos y acciones comunitarios, artísticos, científicos, tecnológicos, culturales, ambientales o deportivos..."

El proyecto de la Brigada Turística y Cultural de Chacao cumple con lo exigido por la ley y se rige bajo los reglamentos de la Universidad Simón Bolívar, como se puede observar en los artículos mencionados anteriormente. Adicionalmente se debe resaltar que este proyecto en específico tiene como fin fomentar la cultura ciudadana y turística en la comunidad del Municipio Chacao, ofreciendo a los habitantes del municipio actividades formativas destinadas al crecimiento personal, con más de 70 talleres de arte, música, danza, teatro y gastronomía: así como actividades de comunidad, que buscan en promover la cultura y el arte en los sectores populares de Chacao, por medio de una serie de eventos que tienen la finalidad de difundir la memoria local a través de las celebraciones tradicionales y eventos comunitarios, con la participación de talentos provenientes de las mismas comunidades.

#### Descripción del Problema

#### ✓ Descripción de la comunidad

Caracas es una ciudad con una población aproximada, oficialmente, de 6 millones de habitantes, que se percibe confusa y hostil para residentes y visitantes, condiciones que no favorecen el desarrollo del turismo y la recreación. Son pocos los servicios de información accesibles al transeúnte. Y la señalización puede confundir a quienes no están familiarizados con la ciudad. Además, el alto índice de la delincuencia en la ciudad persuade a los transeúntes que buscan una información en la calle, de solicitarla a personas desconocidas

Respondiendo a esta situación, y en consonancia con el propósito de la Alcaldía de Chacao de propiciar desde Chacao una ciudad donde el peatón sea el protagonista, se garantiza seguridad a través de la labor de Polichacao, se acondicionan parque, plazas y aceras para el disfrute relajado de los transeúntes, se crea la Brigada Turística de Chacao y se instalan Módulos de Información Turística en la vía pública para poner al alcance del transeúnte la información turística, ya que tanto los residentes del municipio como los transeúntes se benefician de este servicio.

El Municipio Chacao, con una población de 153.000 habitantes (se estima que la población que transita a diario por el municipio Chacao supera el millón de personas), se encuentra ubicado en el centro mismo de la ciudad, limitando con los municipios Baruta, Libertador y Sucre.

Los habitantes de Chacao se muestran muy receptivos a las actividades que se realizan en el municipio, lo que permite decir que este proyecto de incentivar y fomentar los valores, las tradiciones, la cultura y el turismo, está provocando cambios positivos en la sociedad.

#### ✓ Antecedentes del proyecto.

Hasta el 6 de septiembre del 2007, Caracas carecía de un servicio de información al turista, en la vía pública. Y no ha sido posible ubicar algún antecedente de este tipo de servicio. Al parecer, nunca hasta ahora se había atendido esta necesidad.

La percepción de Caracas como una ciudad hostil y confusa y el hecho antes mencionado. Aunado a la intención de propiciar desde Chacao una ciudad más amable, motivó a esta institución a conformar un grupo de jóvenes estudiantes que le otorgaran un rostro amable a la ciudad. Jóvenes que atendieran a las personas con educación y corrección, solventando sus inquietudes, informándoles sobre los lugares a visitar y los eventos a disfrutar. Un servicio muy humano que beneficiara a los transeúntes y que además permitiera a los estudiantes adquirir educación para el trabajo y soltura en el trato y atención al público.

Es así que en el mes de abril del 2007 se seleccionó y capacitó a un grupo de estudiantes para prestar este servicio. Quienes durante cuatro meses prestaron el servicio en las principales plazas y parques del Municipio. Hasta que iniciaron el

servicio en el Módulo de Información Turística de Plaza Francia, donde han atendido un promedio mensual de 1.500 personas, muchas de las cuales les han expresado su satisfacción y agradecimiento por el servicio que presta y el ejemplo de amabilidad que la juventud está dando.

En septiembre del 2008 se instalaron los Módulos de Información de Chacao y El Rosal. Y Hasta la fecha, los tres módulos de información y las visitas guiadas han sido atendidos por la Brigada Turística de Chacao.

Desde hace casi dos décadas, venía funcionando en el Municipio Chacao, la Casa de la Cultura María Teresa Castillo en el casco de Chacao, espacio que permitió consolidar el trabajo directo con las comunidades a través de la coordinación de diferentes talleres que permitían hacerse de un oficio a los residentes de la zona. Es en el año 2000, con la implementación de los Talleres Satelitales, cuando se da ese gran salto directo a las comunidades, estableciendo lugares en cada comunidad que hicieran las veces de "salones auxiliares" de la Casa de la Cultura y que permitieran atender a más personas de manera más cercana.

A partir del 15 de julio de 2010, se crea la Gerencia de Turismo y Comunidad que establece una valiosísima alianza entre estas dos importantes áreas de Cultura Chacao, que permiten mantener la memoria local, el fortalecimiento de las tradiciones, la cercanía en las comunidades, y fomentar permanentemente en cada una de sus actividades, la cultura ciudadana.

#### Desarrollo del Proyecto.

#### ✓ Título del proyecto:

Brigada Turística de Chacao.

#### ✓ Objetivo General:

Fomentar la Cultura Ciudadana y Turística en la comunidad del Municipio Chacao.

#### ✓ Objetivo Específico:

- ◆ Ofrecer al residente del municipio orientación sobre el trato a turistas y clientes.
- ▲ Sensibilizar a vecinos y transeúntes sobre la importancia de brindar un buen trato a turistas y conciudadanos en pro de una ciudad más amable y cordial.
- ▲ Coordinar actividades culturales en las comunidades que permitan fortalecer las tradiciones, la memoria local, los talentos y los nuevos talentos.
- ▲ Sensibilizar a las diferentes organizaciones comunitarias en torno al tema cultural en su sector
- ▲ Organizar a los Promotores Culturales.
- ▲ Establecer vínculos permanentes con los habitantes del Municipio Chacao a través de la implementación de talleres culturales en los diferentes sectores populares y urbanizaciones.

#### √ Ejecución de actividades Realizadas.

Fecha	Actividad	Horas
15/10/2011	Recorrido por el municipio Chacao.	4
	Se realizó una visita guiada por el municipio Chacao, el cual tuvo como objetivo orientar al nuevo integrante de la Brigada Turística Chacao (Servicio Comunitario), sobre el reglamento que se debe cumplir mientras esté representando el organismo "Cultura Chacao" e indicarle los distintos lugares y zonas que conforman el municipio, tales como los sititos turísticos, culturales, sectores populares y comunidades.	

05/11/2011	Reunión. Oficina de Cultura Chacao	3
	En esta reunión se discutió y asignó según la disponibilidad	
	de cada integrante del servicio comunitario, algunas	
	actividades venideras en el municipio. (Ver Anexo No. 2)	
12/11/2011	Concurso de Arte Urbano. Calle Urdaneta	10
	La actividad tuvo como objetivo fomentar el arte urbano, integración de las comunidades y embellecimiento de la zona urbana a través de un concurso en el que participaron diferentes muralistas, los cuales debían realizar un mural en la santa maría de algunos negocios seleccionados (el mural fue escogido y aceptado previamente por el dueño del negocio). En dicho concurso los integrantes de servicio comunitario prestaron el apoyo logístico y protocolar necesario para que la actividad fuese todo un éxito. En este evento se me fue asignado el atender a un grupo de muralistas y ayudar a mantener el orden de los mismos para que el evento pudiese culminar de una manera satisfactoria. (Ver Anexo No. 1)	
19/11/2011	Paseo Gastronómico Chacao. Calle Urdaneta	10
	Este evento brindó a la comunidad una oportunidad para disfrutar en familia y con los amigos los espacios públicos, con una variada oferta gastronómica, artística y musical, en un ambiente seguro y de encuentro ciudadano. En este recorrido participaron 12 restaurantes con diversas opciones de cocina internacional y criolla. El equipo de Cultura Chacao junto con los estudiantes del servicio comunitario prestó un apoyo logístico y protocolar para llevar a cabo dicha actividad de la mejor manera posible. Cabe destacar que para este evento se me asignó el atender la Dulcería Ikusi Makusi, brindándole mi apoyo logístico para ayudar a que sus actividades se llevaran a cabo de una manera organizada y fuese de completo agrado.	
26/11/2011	Venezuela Gastronómica. Mercado Municipal de Chacao	10
	Venezuela Gastronómica es un colectivo conformado por 27 personas entre cocineros y especialistas, con la intención de trabajar por el "desarrollo, promoción y difusión de la identidad culinaria venezolana". En este evento se promovió la identidad venezolana en la parte gastronómica, realzando nuestras comidas típicas y con la presentación de algunos	

10/12/2011	prestaron apoyo en el protocolo del evento. En este evento se me asignaron distintas actividades como: controlar el acceso de las personas, atender a la Disc-Jockey (DJ), entre otros.  Paseo Los Palos Grandes. Plaza los Palos Grandes  El Paseo Los Palos Grandes se enmarca en la programación navideña que la Alcaldía de Chacao preparó especialmente para la época decembrina. El pasado sábado 10 de diciembre de 2011, los caraqueños y vecinos de la zona pudieron disfrutar de una serie de actividades culturales y gastronómicas que se ofrecieron en 35 locales entre los que se cuentan restaurantes, cafés, tiendas de creaciones. Librerías y galerías de arte.  Adicionalmente los habitantes pudieron gozar de una programación especial en la Plaza Los Palos Grandes, así como conciertos musicales (Vasallos del Sol, Bacalao Men, Gaélica, entre otros), toques de Disc-Jockeys (DJ's), exposiciones fotográficas, tertulias literarias, catas y degustaciones que permitieron a los transeúntes recrearse con la amplia oferta cultural que brindó esta dinámica urbanización del Municipio Chacao.  Para este evento se me asignó una tarea de alta responsabilidad como lo fue el estar a cargo de los camerinos, lugar en donde se cambiaron e ubicaron cada uno de los integrantes de los grupos musicales que se presentaron en la Plaza. (Ver Anexo No. 7)	12
21/01/2012	Cine en la calle. Plaza los Palos Grandes	6
	Este evento tuvo como finalidad promover el uso de los espacios públicos del municipio e integrar las comunidades que la conforman. Esta actividad se llevó a cabo en la Plaza de Los Palos Grandes, lugar donde se transmitió una película titulada "La sonrisa de la Mona Lisa", con la ayuda de los	

	,	
	edad, residentes o estudiantes del Municipio. El equipo de Cultura Chacao organizó el evento y con la ayuda de los integrantes del Servicio Comunitario se logró que la actividad fuese todo un éxito.	
	Para este evento se me asignó la labor de mantener el orden y preservar la seguridad de las personas ubicadas en el palco superior lateral izquierdo del Teatro. (Ver Anexos No. 4 y 5)	
00/02/2012	Inscrincianos do los tallaros. Oficina do Cultura Chasa	Е
09/02/2012	Inscripciones de los talleres. Oficina de Cultura Chacao	5
	Talleres Chacao es un programa de Cultura Chacao que ofrece a los habitantes del Municipio actividades formativas destinadas al crecimiento personal en áreas muy diversas (arte, música, danza, teatro, gastronomía). Estos talleres favorecen el aprendizaje e intercambio, así como la sana recreación. Asimismo, promueven la participación ciudadana en las dinámicas culturales y sociales.	
	Se me encargó una actividad que consistió en inscribir a los ciudadanos que quisieran participar en los talleres ofrecidos para el período Febrero/Abril 2012 (Ver Anexo No.2)	
10/02/2012		
,,	Inscripciones de los Talleres. San José de la Floresta	10
	Con el programa Talleres Chacao de Cultura Chacao, se brindó la oportunidad de realizar las inscripciones por sectores populares del Municipio, de esta manera se otorgó a los habitantes de la comunidad un facilidad para inscribirse en los talleres ofrecidos para el período Febrero/Abril 2012. Para esta actividad se me encargó inscribir a los habitantes de la zona seleccionada.	10
11/02/2012	Con el programa Talleres Chacao de Cultura Chacao, se brindó la oportunidad de realizar las inscripciones por sectores populares del Municipio, de esta manera se otorgó a los habitantes de la comunidad un facilidad para inscribirse en los talleres ofrecidos para el período Febrero/Abril 2012. Para esta actividad se me encargó inscribir a los habitantes de la zona	8
	Con el programa Talleres Chacao de Cultura Chacao, se brindó la oportunidad de realizar las inscripciones por sectores populares del Municipio, de esta manera se otorgó a los habitantes de la comunidad un facilidad para inscribirse en los talleres ofrecidos para el período Febrero/Abril 2012. Para esta actividad se me encargó inscribir a los habitantes de la zona seleccionada.	

12/02/2012	Cine en la calle. Plaza Bolívar	5
	Este evento tuvo como finalidad promover el uso de los espacios públicos del municipio e integrar las comunidades que la conforman. Esta actividad se llevó a cabo en la Plaza Bolívar, lugar donde se transmitió una película titulada "El Imperio del Sol", con la ayuda de los integrantes del servicio comunitario se pudo organizar y mantener en orden durante el evento, logrando de esta manera que la actividad fuese todo un éxito.	
12/02/2012	Ponle música a tu vida. Sector la Cruz	5
	La actividad ofreció a la comunidad una oportunidad para disfrutar en familia y con los amigos los espacios públicos del sector, con la presentación de un grupo de música venezolana llamado "Venezuela Suena" se logró animar el lugar. Cabe destacar que con la ayuda de los integrantes del servicio comunitario se pudo organizar y mantener el orden durante del evento, por lo que dicha actividad tuvo resultados satisfactorios.	
10/03/2012	Actividad de apoyo en la oficina	4
	Esta actividad de apoyo consistió en prestar atención al público que acudía a la sede de Turismo Chacao ubicada en el mercado municipal del municipio, brindándole información (próximos eventos, ubicación geográfica de algunos lugares concurridos del municipio, etc.), se organizó carpetas y material de apoyo para los eventos venideros. (Ver Anexo No.2)	
Total de horas		125

## Relación del Proyecto Trabajado con la Formación Académica del Estudiante.

El proyecto cursado no tiene relación en cuanto a la parte técnica-electrónica se refiere, sin embargo se vincula con el área de gestión de servicios ya que la carrera de Técnico Superior Universitario en Tecnología Electrónica es una profesión tecnológica que ofrece y/o presta un servicio, debe mantener un trato respetuoso y adecuado con los clientes o usuarios a fines de poder cubrir y superar sus expectativas.

Ser un integrante de la Brigada Turística Chacao representó un reto agradable, ya que el convivir y colaborar con una gran variedad de personas en donde la gran mayoría no pertenecen al área de tecnología electrónica y no manejan el vocabulario que se utiliza en dicha profesión, creó una oportunidad para mejorar las habilidades de gestión de servicio, ya que el pertenecer a este proyecto contribuyó con la mejora en el trato hacia los usuario y/o personas, así como la formación de una personalidad más servicial, respetuosa, atenta, entre otras que son esenciales para cualquier profesional.

En el transcurso de la carrera hubo una materia en específica llamada Gestión de Servicios Informáticos, la cual me ayudó a tener una noción del trato que se debería dar a un cliente y como anticiparse a sus necesidades con fines de garantizar la calidad del servicio prestado y captar la atención de nuevos clientes. Sin embargo, dicha materia no es de carácter obligatorio ya que es solamente un "electiva profesional" lo que ocasiona que no todos los estudiantes reciban esta información que debería ser obligatoria para todas las carreras ya que la misma contribuye con la formación íntegra de cualquier profesional/personal del individuo.

En particular considero que la experiencia vivida en este proyecto me ayudó a saber cómo tratar a las personas en los diferentes escenarios y situaciones, lo cual es esencial para la vida de una persona y contribuye en la creación de brechas de oportunidades hacia el éxito.

#### **Conclusiones**

Haber sido participe de los integrantes de la Brigada Turística y Cultural de Chacao grupo social que contribuye con el desarrollo turístico y cultural del municipio Chacao, me permitió crecer en el ámbito personal ya que el haber participado en las distintas actividades que se llevaron a cabo, donde cada una de ellas buscaban fomentar el uso de los espacios públicos, el sentimiento de pertenencia en los habitantes, las tradiciones, los valores, entre otras cosas.

El servicio comunitario (SC) ha cubierto todos los objetivos planteados, ya que se realizó una interacción constante con las personas de Chacao, se establecieron vínculos y contactos con los sectores, antes y durante la organización y ejecución de los eventos promovidos por los integrantes de Cultura Chacao.

En particular la experiencia vivida en el SC fue gratificante y satisfactoria en todos los sentidos, ya que el poder tener la oportunidad de convivir de manera directa con los distintos habitantes del municipio, enriqueció de manera indirecta mi profesionalismo porque estimuló mi parte personal, el aprender a servir, ofrecer mis servicios, resolver problemas, situaciones incomodas, hacer sentir bien al cliente, etc. Estimulando mis cualidades de gestión de servicios, lo cual es muy importante y necesario para cualquier carrera tecnológica (como es mi caso). Adicionalmente la estructura de trabajo por la cual se rige el grupo de Cultura Chacao, es muy similar a la de una empresa (jefe, coordinador, supervisor, entre otros cargos), experiencia que le sirve al estudiante para tener un primer acercamiento a lo que será el ámbito laboral en donde desenvolverá como profesional.

#### Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones están dirigidas a la institución de Cultura Chacao:

Elaborar un calendario mensual que contenga los distintos eventos (donde participen las personas del SC) que se llevarán a cabo durante dicho período, a fin de que los integrantes del servicio comunitario (SC) puedan planificar con más tiempo su disponibilidad y comprometerse de manera responsable con las actividades de su preferencia.

Establecer de manera anticipada las funciones que deberá cumplir cada uno de los participantes.

Asegurarse de que para los eventos de mayor planificación y responsabilidad todos los participantes del SC estén informados de sus labores pertinentes. Para ello se debe establecer en conjunto con los voluntariados una <1> reunión (si es necesario dos <2> o enviar por correo electrónico) en donde se indiquen puntualmente las actividades que deberá cumplir cada uno.

Incluir en el uniforme del SC una gorra con el logotipo del municipio (para eventos en donde los integrantes se encuentren expuestos por mucho tiempo al sol).

#### Bibliografía

LEY DE SERVICIO COMUNITARIO DEL ESTUDIANTE DE EDUCACIÓN SUPERIOR. VENEZUELA 2005

http://www.cctds.dex.usb.ve/pdf/leySC.pdf (04/05/2012)

REGLAMENTO DE FORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y SERVICIO COMUNITARIO DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO DE LA UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR http://www.cctds.dex.usb.ve/pdf/proyecto\_reglamento.pdf (05/05/2012)

Cultura Chacao.

http://www.culturachacao.org/ (04/05/2012)

Venezuela gastronómica.

http://www.venezuelagastronomica.net/ (07/05/2012)

# **Anexos**



1. Muralistas - Concurso de Arte Urbano - Calle Urdaneta.





2. Oficina de Cultura Chacao – Mercado de Chacao.



#### 3. Cine en la Calle - Plaza Altamira.



#### 4. Teatro de Chacao.



#### 5. Elección de la Reina Carnaval 2012 - Teatro de Chacao.







#### 6. Música en la Calle - St. Honoré.







(Diana López)



(María Isabel León)



(Emilio Graterón)

#### 7. Tarima – Paseo Los Palos Grandes.

