



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**PROYECTO: “EN LANCHA POR VALPARAÍSO,  
POTENCIANDO CAPACIDADES”**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES Y AL TÍTULO  
PROFESIONAL DE ADMINISTRADOR DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**PROFESOR GUÍA:**

**SR. GERARDO NICOLÁS CASTILLEJO**

**GLORIA PAULINA BAEZA SANTIBÁÑEZ  
JEANNETTE ALEJANDRA BELLO COHEN  
CARLA ANDREA FERNÁNDEZ GÓMEZ  
VALERIA ALEJANDRA NAVARRETE TORO**

Viña del Mar, 2004



## **AGRADECIMENTOS**

*A nuestras queridas familias por su apoyo incondicional en estos meses de arduo pero satisfactorio trabajo.*

*A la Asociación de Lancheros del Muelle Prat por todo su apoyo y el entusiasmo demostrado durante la realización del proyecto.*

*A la Carrera de Administración de Negocios Internacionales que nos facilitó un espacio para desarrollar y concretar nuestro proyecto.*

*A la Universidad de Valparaíso, especialmente a la Srta. Solangela Garay por sus consejos y gestión intermediaria entre nosotras y el Ministerio de Educación.*

*A nuestro amigo José Luis Meza por su buena disposición en todo momento.*

*A nuestra amiga Evelyn Pérez por su constante y desinteresada ayuda.*

***“Un sueño es sólo un sueño. Un objetivo es un sueño con un plan y una fecha tope.”***

*Harvey Mackay*

## INDICE

INTRODUCCIÓN	
1	
TRABAJO DESARROLLADO	4
PROBLEMAS PRESENTADOS Y SOLUCIONES	16
- Problemas Externos	16
• Motivación	14
• Diferencias educacionales y culturales	18
• La Edad	19
• Ubicación Física	19
- Problemas Internos	20
• Ubicación Física	20
• Entrega de dinero	20
DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	22
- Resultado Académicos	23
- Resultados Sociales	24
ANEXOS	25

## INTRODUCCIÓN

Para llegar a ser un emprendedor, que innova y hace historia en cualquier ámbito de interés es necesario darse cuenta de aquella oferta que cada uno constituye en la comunidad y en la organización en la que se está inmerso.

La innovación y el ir más allá de lo que se observa a simple vista nos condujeron a participar activamente en un sueño, que poco a poco se hizo realidad.

El conocimiento adquirido y la utilización de diversas herramientas, además de la existencia de los medios por los cuales guiamos nuestros pasos, sumados a nuestra motivación, hicieron posible que una idea se concretara y que contara con expectativas aún mayores.

La participación en el “Observatorio de Emprendedores” de la carrera de Administración de Negocios Internacionales, representó el primer paso para activar las ideas posibles y guiarnos en su puesta en marcha.

La idea de realizar un proyecto que pretendiera hacerse partícipe de las iniciativas existentes en la zona, luego del nombramiento de la ciudad de Valparaíso como “Patrimonio de la Humanidad”, concentrándose principalmente en lograr una mejora en uno de los servicios turísticos más característicos y pintorescos que entrega la ciudad de Valparaíso, como los Paseos en Lancha en el Muelle Prat, representó una iniciativa novedosa y útil para la comunidad, la Universidad y el equipo realizador.

Se determinó que éste sería presentado a la Universidad y que si era aprobado sería llevado a concurso para obtener el financiamiento necesario, optándose por el Fondo de Desarrollo Institucional del Ministerio de Educación (FDI-MINEDUC). En consecuencia este proyecto fue aprobado, presentado a FDI y se adjudicaron los fondos necesarios para su puesta en marcha.

Luego de esto el equipo creador acordó solicitar que el proyecto fuese aceptado como práctica profesional, recibiendo una respuesta positiva por parte de la dirección de la carrera de Administración de Negocios Internacionales y dando comienzo a su implementación.

El equipo planificador y realizador del proyecto estuvo compuesto por estudiantes de la carrera de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad de Valparaíso,

Para lograr la puesta en marcha del proyecto y reconociendo la vocación turística del litoral de Valparaíso, se pretendió cumplir el siguiente objetivo general: ***“Realizar una capacitación en los ámbitos de la Gestión Empresarial y Turístico Cultural, con énfasis en la gestión administrativa, gestión contable e inglés conversacional básico (turístico) a los dueños y trabajadores de lanchas del Muelle Prat de Valparaíso, con el fin de mejorar su quehacer diario y, en consecuencia, la satisfacción del cliente, tanto nacional como extranjero.”***<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Ver Anexo 1

Lo interesante de la idea y la originalidad de la modalidad de aplicar este proyecto como práctica profesional, fueron las principales razones que motivaron la elección de realizar este proyecto como tal. Esto permitió llevarla a cabo en forma simultánea con el último año de estudios de la carrera de ANI, representando una ventaja importante de optimización del tiempo.

## **TRABAJO DESARROLLADO**

### **1. Participación en la Unidad Académica “Observatorio de Emprendedores”.**

Esta unidad consistió en una incubadora de negocios que motivaba a los alumnos de ANI a llevar allí ideas emprendedoras para concretarlas en proyectos viables.

### **2. Nacimiento de la idea de proyecto.**

Fue en esta instancia –el Observatorio- donde surgió la idea de capacitar a los lancheros del Muelle Prat en áreas como la administración y el inglés básico.

### **3. 1ª Reunión informativa con miembros de la Asociación de Dueños de Lanchas.**

Esta reunión se hizo con el objetivo de presentar la idea a la Asociación y comenzar a motivarlos desde ya, para que estuviesen interesados y preparados en el caso de que se ésta se concretara.

### **4. Aprobación de la idea en la Unidad Académica.**

El Observatorio aceptó la idea y dio todas las facilidades para que se comenzara con la formulación del proyecto.

### **5. Búsqueda de opciones de financiamiento.**

Se eligió participar en el llamado a concurso del Fondo de Desarrollo Institucional del Ministerio de Educación, puesto que en otras instancias, por cuestión de tiempo, era imposible.

#### **6. Reunión con encargada de Área de Proyectos de la Universidad.**

Realizada con el fin de conocer su opinión con respecto a las posibilidades de éxito en la adjudicación de fondos para el proyecto, basándose en sus experiencias previas. Retiro de bases respectivas para formulación.

#### **7. Formulación del proyecto de acuerdo a las bases.**

Una vez considerado factible de realizar, se comenzó con la formulación del proyecto de acuerdo a los requisitos que solicita FDI, los que fueron profundizados y guiados por miembros del comité encargado de proyectos FDI-MINEDUC, en una reunión en dependencias de la Universidad.

#### **8. Presentación del proyecto al fondo FDI-MINEDUC.**

El día 14 de agosto de 2003.

#### **9. Adjudicación de fondos para realizar el proyecto.**

En diciembre de 2003, junto a otros proyectos que presentaron alumnos de otras carreras de la Universidad, se ganaron los fondos para comenzar a desarrollar la capacitación propiamente tal.

## **10. 2ª Reunión informativa con miembros de la Asociación de Dueños de Lanchas.**

Se les informa que el proyecto efectivamente se va a llevar a cabo, planificando fechas estimativas para comenzar con los cursos de capacitación.

## **11. Realización de encuesta en el Paseo Muelle Prat.<sup>2</sup>**

El objetivo de esta encuesta fue conocer cómo los turistas que visitan el Paseo Muelle Prat perciben el servicio de paseos en lancha entregado por la Asociación.

## **12. Etapa de Implementación.**

Esta etapa corresponde a la compra, en el mes de enero, de materiales, insumos y equipamiento necesario para realizar los cursos. Corresponde también la búsqueda de un espacio físico, tanto para realizar las clases respectivas como para la ubicación del equipo realizador en un lugar fijo. Parte de la implementación fue la confección de materiales de estudio –textos y guías- entre los meses de marzo y abril.<sup>3</sup>

Para lograr una identificación propia del proyecto, se decidió diseñar un logo, el que representara de una forma lúdica y recordable los conceptos de globalización, el turista extranjero, la fuente de trabajo de los lancheros, Valparaíso y su bahía.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Ver Anexo 2

<sup>3</sup> Ver Anexo 3

<sup>4</sup> Ver Anexo 4

## **12 a. CURSOS APLICADOS**

### **Programa Cursos**

*Módulo: “Uso de Herramientas Básicas de Administración”<sup>5</sup>*

*Encargada:* Jeannette Bello Cohen, estudiante Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso.

*Duración:* 30 días, dos sesiones semanales de 90 minutos cada una.

*Cupo máximo:* 35 alumnos.

### **Fundamentación Técnica**

El uso de la administración como herramienta básica en una empresa permiten obtener una gestión eficaz, tanto de los recursos financieros como humanos,

---

<sup>5</sup> Ver Anexo 5

estableciendo y alcanzando los objetivos estipulados, suministrando un crecimiento potencial en los ámbitos de desarrollo personal, organizacional y éxito de la empresa. Es por ello que otorgar a la Asociación de Dueños de Lanchas del Muelle Prat y a sus trabajadores conocimientos básicos en el manejo de técnicas de gestión proporcionará beneficios para la asociación y para la comunidad de la ciudad de Valparaíso.

**Objetivo General:**

Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y habilidades prácticas del proceso de administración que les permitan fijar objetivos y metas a cumplir, logrando desarrollar una organización eficaz.

**Unidades Temáticas:**

- Introducción a la Administración
- La empresa y su entorno
- Las funciones de la administración
- Comunicación eficaz
- Motivación y recompensa
- Capacitación y participación

- Remuneraciones

*Módulo: “Herramientas de Contabilidad Básica”<sup>6</sup>*

*Encargada:* Valeria Navarrete Toro, estudiante Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso.

*Duración:* 30 días, dos sesiones semanales de 90 minutos cada una.

*Cupo máximo:* 35 alumnos.

### **Fundamentación Técnica**

El uso de la contabilidad como herramienta básica en una empresa permiten obtener una gestión eficaz, tanto de los recursos financieros como humanos, estableciendo y alcanzando los objetivos estipulados, suministrando un crecimiento

---

<sup>6</sup> Ver Anexo 6

potencial en los ámbitos de desarrollo personal, organizacional y éxito de la empresa. Es por ello que otorgar a la Asociación de Dueños de Lanchas del Muelle Prat y a sus trabajadores conocimientos básicos en el manejo de técnicas de gestión proporcionará beneficios para la asociación y para la comunidad de la ciudad de Valparaíso.

### **Objetivo General:**

Proporcionar conocimientos contables básicos aplicables a la gestión de la actividad económica, con el fin de generar y utilizar la información contable para la planificación y el control de las actividades, mejorando así el desempeño empresarial de la Asociación de Dueños de Lanchas del Muelle Prat y de sus trabajadores.

### **Unidades Temáticas**

- 1.- Introducción, ¿Qué es la Contabilidad?
- 2.- Conceptos básicos.
- 3.- Administración de costos.
  - Definición Costos y Gastos.
  - El Margen de Contribución.
  - El Punto de Equilibrio.
- 4.- Manejo de caja.
  - Control de Ingresos y Egresos.

*Módulo: “Atención al cliente”<sup>7</sup>*

*Encargada:* Carla Fernández Gómez, estudiante Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso.

*Duración:* 30 días, tres sesiones semanales de 90 minutos cada una.

*Cupo máximo:* 35 alumnos.

---

<sup>7</sup> Ver Anexo 7

## **Fundamentación Técnica**

La atención al cliente es el eje central de la verdadera satisfacción de las necesidades del cliente. El conocimiento y el desarrollo de habilidades en servicio y atención al cliente entrega una oportunidad de crecimiento, tanto para los trabajadores, como para el trabajo en sí. Las empresas pueden atraer y retener a sus clientes, cuando éstos perciban la imagen de la empresa, organización o servicio entregado y sientan que sus necesidades y deseos han sido complacidos.

### **Objetivo General:**

Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y habilidades prácticas que los capaciten para otorgar un servicio de excelente calidad a los pasajeros de cada lancha, debiendo ser capaces de enfrentar en forma eficaz y exitosa las situaciones que se presenten en el proceso de atención al cliente, desarrollando las competencias que les permitan valorar la importancia de la Calidad del Servicio e identificar con claridad quién es su cliente, lo que necesita, lo que le satisface y la forma en que el cliente percibe el servicio y define la calidad.

### **Unidades Temáticas**

- Introducción: Definición de servicio al cliente.
- Elementos de la atención al cliente.
- Mejoramiento del servicio al cliente.
- Concepto de calidad.
- Clasificación social: el cliente.

- Marketing con el cliente.
- Estrategias básicas para construir clientes leales.
- El producto y su promoción.

*Módulo: “Inglés Básico”*<sup>8</sup>

*Encargada:* Gloria Baeza Santibáñez, estudiante Administración de Negocios Internacionales, Universidad de Valparaíso.

*Duración:* 30 días, dos sesiones semanales de 90 minutos cada una.

*Cupo máximo:* 35 alumnos.

---

<sup>8</sup> Ver Anexo 8

## **Fundamentación Técnica**

El manejo de un segundo idioma como es el idioma inglés representa una forma básica de comunicación con el cliente angloparlante, tanto al saludar, despedirse, prestar ayuda o al entregar información. El conocimiento del idioma inglés permitirá que los participantes desarrollen sus labores comunicacionales y sus capacidades personales, promoviendo y enfrentando adecuadamente su actividad laboral.

## **Objetivo General:**

Proporcionar a los participantes conocimientos teóricos y habilidades prácticas en Inglés Conversacional y Turístico, con el fin de lograr una conversación amena y fluida con los clientes angloparlantes, sorteando con facilidad sus solicitudes, sugerencias y reclamos.

## **Unidades Temáticas**

- Pronombres personales.
- Artículos indeterminados.
- Preposiciones.
- Vocabulario: los colores.
- Artículos determinados.

- Números cardinales.
- Números ordinales.
- Formación de plurales con sustantivos.
- Vocabulario: Saludos, despedidas y presentaciones.
- Vocabulario: Las personas.
- El adjetivo.
- El adjetivo calificativo.
- Conjugación de verbos: to be, to have y to do.
- Tiempos verbales I: Presente Simple.
- Tiempos verbales II: Presente Continuo
- Formas Cortas.
- Vocabulario: La familia.
- Vocabulario: Calendario.
- La hora.

### **13. Realización de Cursos.**

En el mes de junio parten los cursos de capacitación. El primer curso dictado es el módulo “Herramientas Básicas de Administración”, luego tuvo lugar el módulo

“Herramientas Básicas de Contabilidad”, posteriormente tuvieron lugar en forma simultánea los módulos de “Atención al Cliente” e “Inglés Básico”.<sup>9</sup>

#### **14. Finalización y ceremonia de clausura.**<sup>10</sup>

Durante el mes de noviembre se tomaron las respectivas evaluaciones finales y pendientes. Se contrataron los servicios de un salón de eventos para la ceremonia de clausura, y se realizó un cronograma de actividades para ésta y la entrega de diplomas.

El evento fue cubierto por el área de prensa de la Universidad de Valparaíso, cuyo artículo fue publicado en la página web de la misma.<sup>11</sup>

## **LOS PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON AL IMPARTIR LA CAPACITACIÓN Y CÓMO SE SUPERARON**

---

<sup>9</sup> Ver Anexo 9

<sup>10</sup> Ver Anexo 10

<sup>11</sup> Ver Anexo 11

## **PROBLEMAS EXTERNOS**

### **1. MOTIVACIÓN**

Una vez que el proyecto fue postulado al concurso del Fondo de Desarrollo Institucional del Ministerio de Educación, se informó previamente a los lancheros del Muelle Prat de qué se trataba la iniciativa, a través de reuniones y conversaciones con la directiva de la Asociación de Dueños de Lanchas del Muelle Prat y sus trabajadores, específicamente con su presidente Nicolás Jorquera y su tesorero Norberto Donoso, quienes manifestaron un inmediato entusiasmo e interés. De manera de que si se ganaba el proyecto, ellos ya tuviesen conocimiento acerca de éste.

Al mismo tiempo, ellos dieron a conocer que anteriormente el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC), organismo gubernamental que entrega servicios orientados a apoyar la gestión de las empresas, establecer contactos de negocios y generar comunidades empresariales, les habían propuesto cursos de capacitación en las materias relacionadas, no obstante esta capacitación alcanzó solamente la etapa de implementación, puesto que las condiciones ofrecidas por este organismo no eran compatibles con las expectativas de los lancheros. En cuanto a los contenidos de los cursos, éstos fueron impuestos y no se consideró una adaptación en base a las recomendaciones y opiniones de los trabajadores de lanchas . Sumado a esto, y según

opiniones de los mismos miembros de la Asociación, la actitud de los representantes de SERCOTEC fue inadecuada en relación al trato hacia los futuros alumnos.

En consecuencia, la iniciativa desarrollada por SERCOTEC fracasó rotundamente, terminándose así las posibles futuras relaciones entre la Asociación y esta entidad gubernamental.

De esta forma, estos acontecimientos repercutieron negativamente en el interés, la motivación y la participación de la Asociación hacia posibles próximas capacitaciones entregadas por otras entidades.

Al lograr la adjudicación del proyecto y comenzar con su implementación, la mayoría de los asociados y sus trabajadores se mostraron entusiasmados con la idea y el contenido de los módulos desarrollados para la capacitación. Sin embargo, al concretar la opción de capacitarse, los inscritos fueron relativamente pocos. Así mismo, se dio una deserción entre los alumnos inscritos mientras se impartían los primeros dos módulos. Este hecho es explicado por la falta de espíritu de superación, ya que muchos de ellos manifestaban “estamos bien como estamos, no necesitamos nada más”.

**Solución:** Para solucionar la falta de motivación debido a la experiencia anterior de capacitación con SERCOTEC, se comenzó realizando una encuesta a turistas que daban su opinión sobre el servicio de paseos en lancha por la bahía de Valparaíso, con el objetivo de apoyar la tesis de la necesidad de capacitación de los lancheros en pro de un

mejoramiento continuo en la prestación de servicios tradicionales en el marco de Valparaíso como Patrimonio de la Humanidad.

Se realizaron reuniones informales, surgidas espontáneamente en el mismo Paseo Muelle Prat, en donde se intentó convencer y entusiasmar a más personas, recalcando en todo momento que cada módulo estaba adaptado a las necesidades de ellos. Una vez comenzadas las clases, se intentó atraer una mayor cantidad de alumnos dándoles toda clase de materiales de estudio completamente gratis y otorgando becas de inscripción, que fueron otorgadas a todos los que postularon.

## **2. LAS DIFERENCIAS EDUCACIONALES Y CULTURALES**

La brecha de los niveles educacionales entre los alumnos que se inscribieron en la capacitación fue un problema al comienzo, debido a que las personas con menores niveles de escolaridad se sentían avergonzadas de asistir y participar.

**Solución:** Este problema se enfrentó averiguando los niveles de educación y ofreciendo ayuda a las personas con menos estudios, al mismo tiempo las clases se impartieron a un ritmo que estuviese más acorde con sus capacidades y conocimientos. Con respecto a la gente analfabeta, se les propuso entregar el contenido de cada módulo grabado en cassettes como apoyo a las clases normales. Sin embargo, las personas que no sabían leer ni escribir se retiraron voluntariamente de los cursos.

### **3. LA EDAD**

La media de la edad de los alumnos fue de cuarenta y cuatro años, por lo que la mayoría había dejado de estudiar varios años atrás. Esto resultó un inconveniente para algunos alumnos ya que tuvieron que realizar un gran esfuerzo de manera de acostumbrarse a estudiar nuevamente, de aprender asistiendo a clases y rindiendo pruebas.

**Solución:** Comenzó con un proceso de integración donde las encargadas de cada módulo resaltaron la importancia de la participación y de la obtención de nuevos conocimientos, utilizando ejemplos prácticos, de su vida cotidiana como lancheros, para lograr interactuar en cada clase. Esto permitió motivar y encauzar el aprendizaje de los alumnos.

### **4. UBICACIÓN FÍSICA**

El lograr un espacio adecuado para impartir la capacitación llevó al equipo realizador a concretar reuniones tanto con la Asociación de Lancheros del Muelle Prat, la cual posee un lugar de reuniones, como con la empresa Puerto Valparaíso, administradora del Muelle Prat, quien ofreció una sala con la implementación necesaria para la realización de la capacitación.

Lamentablemente un problema interno surgido entre ambas partes (Asociación y Puerto Valparaíso), quebró las relaciones y dio origen a un litigio legal, con lo que la empresa Puerto Valparaíso retiró su oferta de espacio físico.

***Solución:*** Luego de esto se acordó que las clases se realizarían en la sala de reuniones que poseía la Asociación, implementándose esta para una entrega óptima del conocimiento a los participantes.

## **PROBLEMAS INTERNOS**

### **1. UBICACIÓN FÍSICA**

La falta de un lugar fijo donde poder llevar a cabo las actividades propias de la capacitación como es la confección de material educativo, por ejemplo, se debió principalmente a la no disponibilidad de espacio físico que sufre la facultad, por el consecuente crecimiento de las carreras impartidas en el campus.

***Solución:*** El equipo realizador junto con la dirección de la carrera de Administración de Negocios Internacionales comenzaron un proceso de búsqueda y adecuación de espacios ya ocupados por otras unidades académicas, llegándose a la implementación de una sala de proyectos en dependencias de la misma.

## 2. ENTREGA DE DINERO

El monto al cual se accedió para la implementación del proyecto de capacitación fue menor al pedido al Fondo de Desarrollo Institucional, razón por la cual el equipo realizador tuvo que adecuarse a la falta de recursos. Por otra parte, se acordó con la encargada de Proyectos de la Universidad de Valparaíso, que la entrega de dinero se haría previa presentación de un presupuesto y su consecuente rendición. El principal inconveniente se debió a la entrega de estos giros, los cuales fueron retrasados por razones ajenas a la realización del Proyecto: En Lancha por Valparaíso, Potenciando Capacidades, ya que surgieron problemas con las rendiciones de otros proyectos pertenecientes también al FDI de la Universidad de Valparaíso.

***Solución:*** El equipo realizador acordó la entrega mensual de dinero para la creación de un fondo común para imprevistos, el cual se concretó con el establecimiento de una cuota pagada por cada integrante del grupo.

## DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Para llevar a cabo este proyecto y lograr los objetivos definidos inicialmente, se debieron realizar algunas modificaciones y adaptaciones a lo largo de todo el proceso.

**Cantidad de Cupos.** Al principio de la implementación, se tenía lo siguiente en cuanto a duración y cupos disponibles de cada módulo:

<b>Módulo</b>	<b>Duración*</b>	<b>Cupos Disponibles</b>
“Inglés para el Turismo”	30 días	30
“Uso de Herramientas Básicas de Administración”	30 días	30
"Contabilidad Básica Aplicada”	30 días	30

(\*) La duración es de 3 (tres) meses, con el desarrollo de 1 módulo por cada mes, aproximadamente.

Debido a que la cantidad de interesados resultó menor a la estimada en la formulación del proyecto, producto de los problemas definidos anteriormente, se redujeron los cupos

de 30 personas a 15 personas por módulo. Hecho que fue informado a la Encargada de Proyectos de la Universidad de Valparaíso.

<b>Módulo</b>	<b>Cupos Disponibles</b>	<b>Cupos Llenados</b>
Herramientas Básicas de Administración	15	11
Herramientas Básicas de Contabilidad	15	11
Ingles Básico	15	6
Atención al cliente	15	7

**Cambios de nombre de los Módulos.** Se decidió cambiar la denominación original de cada uno de los cursos. “Inglés para el turismo”, fue reemplazado por “Inglés Básico”, así como también “Contabilidad Básica Aplicada” fue reemplazado por “Herramientas Básicas de Contabilidad”, debido al cambio de contenidos realizado para adaptarlos al nivel de los alumnos. Con respecto los módulos de Administración y Atención al Cliente, éstos comprendían originalmente sólo uno. Al comenzar la implementación se decidió dictarlos por separado para una óptima entrega de conocimientos.

### ***RESULTADOS ACADÉMICOS***

**Aprobación en los Módulos.** Luego de aplicación de las pruebas de medición de conocimientos en las áreas mencionadas anteriormente, se obtuvo del total de personas que conformaron los cursos, una aprobación del 100%. <sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Ver Anexo 12



## ***RESULTADOS SOCIALES***

Se logró disminuir la brecha cultural existente entre los participantes de la capacitación y quienes dictaban los cursos, permitiendo facilitar la entrega de los contenidos.

Surgió espontáneamente un proceso de retroalimentación entre ambas partes, puesto que se fueron moldeando los conocimientos ya no sólo como académicos sino como experiencias de vida; a la vez que los participantes de la capacitación lograron darse cuenta de lo importante que es conocer también otras áreas diferentes a las de sus labores cotidianas.

Un aspecto concreto de lo mencionado anteriormente es el deseo que manifestaron los lancheros de continuar capacitándose y adquiriendo conocimientos útiles a través de entidades de educación reconocidas y con tradición como lo es la Universidad de Valparaíso.

Todo esto se tradujo en un enriquecimiento personal y espiritual tanto para las encargadas como para los lancheros, quienes se demostraron a sí mismos que eran capaces de enfrentar nuevos desafíos educacionales superándolos exitosamente.

Cabe destacar que uno de los resultados más sobresalientes es el impacto positivo generado sobre la entrega del servicio de paseos en lancha, ya que se están aplicando los conocimientos adquiridos durante estos meses, logrando gradualmente una comunidad más satisfecha tanto en el ámbito nacional como extranjero.

## **ANEXOS**