



**TITULO DE INFORME:**

**CREACIÓN PRODUCTOS TURISTICOS EN LA AGENCIA DE VIAJES SPORTUR  
(HOTEL IROTAMA RESORT)**

**PRESENTADO POR:**

**María José Villa Rojano**

**CÓDIGO:**

**2015227144**

**Aldo Hernandez Pacheco**

**PRESENTADO A:**

**Amada Charris**

**JEFE INMEDIATO EMPRESA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONOMICAS  
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTIÓN HOTELERA Y TURISTICA**

**2021**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción.....</b>	.....
<b>2. Generalidades de la empresa.....</b>	.....
<b>2.1 Aspectos legales, económicos y organizacionales .....</b>	.....
<b>2.2 filosofía institucional. ....</b>	.....
<b>2.2.1 HISTORIA.....</b>	.....
<b>2.2.2 MISIÓN.....</b>	.....
<b>2.2.3 VISIÓN.....</b>	.....
<b>2.2.4 POLÍTICAS DE LA EMPRESA .....</b>	.....
<b>3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO .....</b>	.....
<b>3.1 Descripción del área de trabajo. ....</b>	.....
<b>3.2 Descripción de las actividades asignadas. ....</b>	.....
<b>4. PROPUESTA O PLAN DE MEJORA.....</b>	.....
<b>4.1 Nombre de la propuesta o plan de mejora.....</b>	.....
<b>4.2 Diagnóstico.....</b>	.....
<b>4.3 Planteamiento o identificación del problema. ....</b>	.....
<b>4.4 Justificación .....</b>	.....
<b>4.5 Objetivo general .....</b>	.....
<b>4.6 Objetivos específicos .....</b>	.....
<b>4.7 Referentes teóricos .....</b>	.....
<b>4.8 Plan de acción .....</b>	.....
<b>Organigrama del departamento de áreas públicas .....</b>	.....
<b>4.9 Resultados obtenidos.....</b>	.....

**5. AUTOEVALUACION.....**

**6. CONCLUSIONES.....**

**BIBLIOGRAFÍA.....**

## INTRODUCCION

Una Agencia de Viajes es una empresa que concibe, crea, planea, organiza y ejecuta programas de servicio de viajes para el organizador o el cliente en los que incluye normalmente alojamiento, alimentación, transporte de aproximación y local así como excursiones en sitio y a los alrededores para el grupo de participantes en el evento a petición del cliente; bien sea en forma directa o como intermediarios entre los usuarios y los prestadores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales.

La OMT lo define como un "destino turístico relativamente autosuficiente; ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento, experiencias docentes y de salud". En general estos complejos se localizan en lugares de gran belleza paisajística localizados a orillas del mar o en la montaña pero próximos a ríos o lagos que permitan prácticas deportivas y/o recreativas acuáticas.

El presente trabajo contiene descripción de la implementación de un plan de acción que incluye estrategias, técnicas, modelos o procedimientos orientados a la solución de la problemática encontrada en el área de trabajo asignada por el hotel.

La ejecución del plan está contemplado en la propuesta, cual está orienta a establecer un Departamento que coordine y supervise el buen mantenimiento de áreas públicas para la mejor gestión y prestación del servicio, con el propósito de centralizar, todas las áreas de servicio del Hotel Irotama, diseñar y aplicar estrategias que garanticen la eficiencia y eficacia del servicio prestado por los empleados.

De igual manera se explican los resultados obtenidos, describiendo los alcances de la propuesta. Finalmente, se da a conocer la autoevaluación, las conclusiones, las recomendaciones generales y la bibliografía o referencias de las fuentes consultadas para la elaboración del presente trabajo.

## **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

---

### **ASPECTOS LEGALES, ECONÓMICOS Y ORGANIZACIONALES.**

#### **HOTEL IROTAMA S.A.S El hotel verde por naturaleza**

Situado en la zona de Bello Horizonte a 20 minutos de santa marta, Irotama encierra toda la magia y el encanto de un hotel de lujo en el caribe. Un espectacular Resort rodeado de naturaleza: tenis, campo de prácticas de golf, un kilómetro de playa.

### **POLITICA DE SOSTENIBILIDAD**

IROTAMA S.A.S organización pionera en el sector turístico nacional e internacional, consciente y defensora del equilibrio que debe existir entre el desarrollo de la infraestructura sostenible hotelera y turística, y preservación y conservación del medio ambiente considera que el reto más importante para nuestra generación, que es crecer como empresa y guardar, simultáneamente, un inmenso respeto por el ecosistema, nuestra cultura y actividades económicas típicas que nos identifican como región. Por ello, IROTAMA S.A.S hace un estricto seguimiento a nuestros procesos con el fin de mantener bajo control el equilibrio de nuestros factores de riesgo de impacto que pueden ser significativos en nuestro entorno ambiental, sociocultural y económico y de esta manera minimizar y/o corregir en caso de producirse.

Tal y como reza en nuestro Credo,” procuramos siempre ambientes de armonía respeto por los demás y en especial apoyar y promover campañas enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual por los niños niñas y adolescentes, responsabilidad y amor por nuestra empresa y por las naturalezas”, es decir, somos una compañía totalmente dedicada a protección cultural y del medio ambiente.

IROTAMA S.A.S. como en todas sus actividades, se escoge al cumplimiento de las leyes vigentes en el ámbito del medio ambiente y sostenibilidad turística utilizando y aplicando como marco metodológico para el cumplimiento de las exigencias ecológicas y turísticas nacionales e internacionales, tales como la norma ISO 14000 y la norma NTS- TS 002 Y NTS- TS 003.

Esta política es comunicada, implementada y sostenida a todo nivel en la empresa y se realizan permanentemente acciones tendientes para que sea conocida por nuestros huéspedes, clientes, proveedores, y comunidad en general.

## **POLITICAS DE USO DE ALCOHOL Y DROGAS**

IROTAMA S.A.S consciente de la importancia de construir diariamente un ambiente laboral sano y seguro considera que el consumo de tabaco, drogas y el uso problemático de alcohol constituyen un riesgo para su salud y una condición que incrementa la posibilidad de accidentes en el trabajo: por lo tanto se compromete a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores cumpliendo con la normatividad vigente en cuanto a prevención del consumo de dichas sustancias y realizar acciones que promuevan hábitos de vida y trabajo saludable y seguro.

Tomando en consideración lo anterior IROTAMA S.A.S. Ha decidido elaborar una política sobre tabaco, alcohol y otras drogas, la que será aplicable a todos los trabajadores de la empresa.

Como mecanismo de prevención la empresa desarrollará actividades dentro del sistema de Gestión de salud y seguridad en el Trabajo y acorde con su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. Dichas actividades contarán con la participación activa de los trabajadores, brindando información y asesoría de acuerdo con las características de la población de trabajadores propia de IROTAMA S.A.S.

Las actividades a desarrollar deberán cumplir con las siguientes directrices;

- Compromiso con el bienestar, la salud y la seguridad de los trabajadores. pueden ser dependientes del alcohol y otras drogas.
- Desestimular el uso del cigarrillo, alcohol y drogas. ▪ Verificación del consumo en áreas a cargos que representan riesgos para la seguridad de la empresa o de sus trabajadores.
- Compromiso con la política de no alcohol, ni cigarrillos, ni drogas. ▪ El consumo de alcohol dentro del a empresa NO estará permitido.
- Orientación y ayuda a los trabajadores que consideren

### **VALORES IROTAMA**

- Amabilidad
- Actitud de servicio
- Actitud positiva
- Hospitalidad
- Responsabilidad
- Creatividad

### **NUMERO DE TRABAJADORES**

- 540 Fijos
- 150 temporada alta.

## **FILOSOFÍA INSTITUCIONAL**

### **MISIÓN**

Irotama es el mejor Resort del Caribe colombiano donde combinamos la calidez de nuestra gente, la exuberante naturaleza y nuestras originales instalaciones para anticiparnos a las necesidades de nuestros huéspedes y clientes, ofreciéndoles una amplia gama de servicios en alojamiento, gastronomía, recreación y entretenimiento, contribuyendo así a nuestro propio crecimiento y al fortalecimiento de nuestra organización, al bienestar de nuestras familias y al progreso de la comunidad. Irotama es una gran familia guiada por el espíritu de innovación, comprometida con la excelencia al satisfacer los deseos de recreación del cuerpo, el alma y los sentidos, creamos ambientes únicos de paz, naturaleza plena y máximo confort.

### **VISIÓN**

En el año 2020 estaremos posicionados entre los mejores complejos turísticos-inmobiliarios de todo el Caribe, lo lograremos desarrollando nuestro Plan Maestro, a través del cual innovaremos en infraestructura y propenderemos por la excelencia en el servicio, alcanzando así un mejoramiento continuo de toda la amplia gama de productos turísticos e inmobiliarios que ofrecemos a los mercados del mundo.

## **INFORMACION DEL TRABAJO REALIZADO**

---

### **DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO**

La oficina principal, ubicada en el sector Sur del hotel, al lado de las habitaciones Bungalow, y en la parte inferior de la antigua recepción del hotel, cuenta con 2 escritorios con sus respectivos computadores, teléfonos, sillas, impresoras, con vista panorámica de las llegadas y salidas de huéspedes, cuando la recepción está ubicada allí.

En frente del restaurante los Coco's está una pequeña garita de la agencia de viajes SPORTUR que se acomodó con toda la información necesaria, como folletos y volantes, para que los huéspedes lleguen hasta la oficina de la agencia, a que le brinden información de los tours que sean de su interés y ahí se les vendan, junto con la actitud de colaborarle al huésped sobre su regreso a su ciudad con los check-out, el día de su salida hacer entrega de la habitación en la recepción y 2 horas antes hacerle el servicio de traslado al Aeropuerto. La idea del hotel y de la agencia es aumentar las ventas de los tours y promover aún más el turismo.

### **DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS.**

- Mantener una excelente presentación personal y velar por mantener en orden su sitio de trabajo.
- Recibir el itinerario de vuelos diario.
- Anfitriona llegada de los huéspedes en el aeropuerto.
- Realizar llamadas a las Torres si hay Salida de Huésped para el Aeropuerto.
- Al contacto con el huésped darle la bienvenida y preguntarle a nombre de quien está la reserva.
- Avisarle al conductor para que Torre del hotel va el huésped y este le recoge las maletas y lo lleva hasta el bus.
- Velar que los vehículos estén limpios en cada servicio y se haga el respectivo proceso de desinfección, aplique de Antibacterial en las manos del huésped y Aplique de desinflor en las maletas antes de ponerlas en el baúl del bus.
- Recibir llegadas de los VIP y grupos en el aeropuerto.

## **PROPUESTA O PLAN DE MEJORAS**

---

- La organización en la llegada de los vuelos con su hora que llegara el huésped para el hotel.
- Creación de un Tours propio de la Agencia de Viajes Sportours.
- Mantenimiento previo o cambio de los buses para el traslado del huésped.

La agencia cuenta con 4 busetas, una se queda en hotel haciendo los traslados internos del hotel junto al Carrito de Golf, los otros 3 que hacen el respectivo traslado de los huéspedes del Aeropuerto al Hotel y Hotel Aeropuerto, muchas veces 1 de estas busetas tiene un problema mecánico, y se trabaja muy estricto con las otras 2 ya que hay ocasiones donde como anfitriona tengo un grupo grande esperando el bus para ser llevados al hotel, muchos cogen taxi de la espera, porque los buses se encuentran en el hotel haciendo las salidas.

En el Aeropuerto con las nuevas medidas ante el Covid-19, es muy tedioso trabajar bajo resplandor, sin una silla donde sentarse y sin un bus mientras llega un vuelo para protegerse, por lo que la única opción es sentarse en el piso.

Por lo que pude darme cuenta en que son buses de bastante tiempo dándole uso, y propongo se haga cambio de ellos o se esté con un mantenimiento previo para no estar con dichos inconvenientes. Con las nuevas medidas ante la Pandemia que estamos viviendo en la Ciudad pusieron la medida que los vehículos no podían tener Aire Acondicionado prendiendo durante su trayecto, pero como estas busetas son de ya tiempo, El Aire Acondicionado se prende si los huéspedes lo piden y así se trasladan al hotel.

Con base en lo anterior, en el desarrollo de mis prácticas y el estudio de cada uno de los componentes involucrados en el área de Agencia de viajes SPORTUR en el Hotel Irotama Resort se propone la implementación de mejora a los buses y rotación del anfitrión, junto con la creación de un Tours propio del Hotel que sea de interés para el huésped.

## **NOMBRE DE LA PROPUESTA O PLAN DE MEJORA**

### **CREACIÓN DE UN PRODUCTOS TURISTICO DEL HOTEL IROTAMA RESORT, PARA LOS HUESPED Y CLIENTES EN LA AGENCIA DE VIAJES SPORTUR.**

#### **DIAGNÓSTICO**

Irotama Resort es un Hotel que cuenta con más de 5.000 mil clientes mensuales en sus diferentes servicios, en los cuales los huéspedes llegan a la agencia de viajes interesados en los tours y servicios que se ofrecen.

Crear unos productos turísticos nuevos donde se le oferten los distintos lugares turísticos de Santa Marta y sus alrededores tales como: Pasadía en Camarones y Santuario de Flora y Fauna (donde se observaran los flamencos rosados en su hábitat natural y disfrutar de un fantástico paisajes), Tour en el Katamaran, Tour por la Ciudad diurna y nocturna (Panorámico), Minca, Punta Gallinas, Buceo.

Con base en lo anterior, en el desarrollo de mis prácticas y el estudio de cada uno de los componentes involucrados en el área de Agencia de viajes SPORTUR, resolviendo a la problemática que consiste que no hay en la actualidad, no hay tours propios que ofrecer, teniendo Santa Marta y sus alrededores tienen destinos turísticos nuevos por conocer, por lo cual planteo las siguientes actividades en pro del mejoramiento continuo de dicha agencia. Como no está implementado utilizaríamos como ayuda folletos, o un Código QR para que el huésped tenga información total en sus manos.

Para la creación del Tours en la página virtual del Hotel Irotama Resort se debe comunicar con el encargado de redes quien maneja la página web para que agregue con detalle el servicio ofrecido, porque es muy poca la información que se muestra sobre la Agencia en la Página, así los huéspedes tendrán una mejor información de los servicios brindados por la Agencia SPORTUR, tendrán mayor información, dichos tours tendrán interés para el huésped o clientes y ganancia a la Agencia, por eso se debe contar con personal capacitado, que en el momento no lo tiene, sobre los destinos turísticos de la ciudad de Santa Marta con el fin de brindar un servicio de calidad, satisfactorio a los clientes.

Mi entrada al departamento de la Agencia de viajes y teniendo una conexión directa con el cliente recibéndolo en el Aeropuerto, donde se sienten muy contentos con la calurosa bienvenida y preguntan qué actividad pueden hacer en la ciudad. Se evidenció que era un ambiente perfecto para exponer los servicios turísticos en captación de nuevos clientes sea o no huésped que vallan para el hotel que puedan establecer contacto a la agencia y así poder establecer una venta del producto.

## **PLANTEAMIENTO O IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

SPORTUR, es la agencia de viajes del resort Irotama especializada en la realización de tours y circuitos turísticos por Santa Marta y sus alrededores. Ofrece especialmente a los huéspedes de Irotama y organizadores de eventos y convenciones, asesorías integrales para recorrer la ciudad samaria.

Al momento que ingrese a la Agencia de viajes SPORTUR pude determinar que las ventas de los tours bajaron por la baja ocupación, por la poca información suministrada sobre los destinos turísticos y ante la pandemia que estamos viviendo. Siendo una Agencia de viajes de tipo Minorista, donde puede ser de tipo Mixta si se lo proponen, pueden ampliar su red de ventas creando un producto turístico propio que ofrecer, los folletos o la información con la que se cuenta, poseen información parcial, con pocas imágenes, pero que no hay documento físico o como lo nuevo virtual único que reúna toda esa información en uno solo.

También que la Agencia de Viajes SPORTUR, no cuenta con algo propio por ofrecer, trabaja de la mano con otras Comercializadoras de Tours donde a veces estas se quedan sin cupo para los clientes huésped del hotel Irotama y estos se quedan con las ganas de poder conocer el destino turístico o algo que no conozcan, ya que muchos son clientes ya de tiempo de hospedarse en el hotel y se conocen ya estos paquetes. Donde se podría crear un paquete cómodo, accesible al cliente, y que se cumplan las medidas establecidas por la pandemia que estamos viviendo, y que quede para cuando todo esto pase.

Por lo anterior surgió la necesidad de implementar un tours de servicio turístico, ofreciéndoles a los huéspedes nacionales e internacionales un recorrido por todos los lugares más visitados de la ciudad naturalmente mágica, y así experimentar, conocer y disfrutar de sus vacaciones al máximo.

## JUSTIFICACIÓN

### Según el CODIGO ETICO MUNDIAL PARA EL TURISMO.

#### **Artículo 3:** El turismo, factor de desarrollo sostenible

- Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
- Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales favorecerán e incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía, y eviten en lo posible la producción de desechos.
- Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares, y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
- Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica, y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico, y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.
- El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos.

La práctica profesional es el proceso mediante el cual la empresa sector privado o público, la universidad hacen un convenio de aprendizaje para el estudiante en su proceso como practicante, formalizando funciones donde demuestre sus habilidades, conocimientos actuales, en un contexto laboral, para beneficio de la empresa proponiendo nuevas ideas, y al estudiante contribución a la preparación profesional de acuerdo a las necesidades actuales.

Las agencias de viajes, debido a los distintos servicios que ofrecen, tienen características especiales que necesitan poder ofrecer un producto turístico innovador que se impactante, atractivo, cómodo para los clientes, donde cuenten con personal capacitado y del área turística, para que estos le den una mejor cara y vivan actualizados sin necesidad de tener que buscar ayuda de personal fuera de empresa o una página web.

### **OBJETIVO GENERAL**

Elaborar un producto turístico de la Agencia de viajes SPORTUR del Hotel Irotama Resort, focalizado en ofrecer un servicio nuevo, atractivo, de calidad y satisfactorio para los clientes. Los estilos de viaje que podrían crearse se diferenciarían en las fechas de compra, la composición del grupo; Ambos tours tendrán su guía turístico.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Proponer productos nuevos útiles estratégico para la captación y satisfacción de clientes de la Agencia de viajes SPORTUR.
- Proponer los tours grupales.
- Promover los atractivos turísticos desconocidos de la ciudad de Santa Marta y sus alrededores.
- Aumentar las ventas y dar a conocer más sobre la Agencia de viajes SPORTUR.
- Tener el personal capacitado para ofrecer un destino turístico.

### **REFERENTES TEÓRICOS**

<https://www.rebeccaadventuretravel.com/estilos-viaje-tour-en-grupo-vs-tour-individual/?lang=es>

## PLAN DE ACCION

Para el cumplimiento de la propuesta en el presente proyecto, planteo el siguiente plan de acción; un paso a paso para la implementación de innovación de la Agencia de viajes SPORTUR en la realización de tours propios y tours grupales.

N°	ACTIVIDAD	DETALLE	TIEMPO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaboración de tours propios de la agencia de viajes SPORTUR y ofrecer los tours grupales	Recolección de la información necesaria de los destinos a ofrecer como: tarifa de entrada y salida, alimentación, transporte, alojamiento, etc.	10 días	Pasante
2	Aceptación de la propuesta	Se envía a Gerencia para que den la aprobación y el presupuesto	5 días	Gerente administrativo
3	Comunicación	Informar acerca de los tours grupales en las Recepciones, a huésped, socios y propietarios del Hotel Irotama.	Diario	Proveedor
4	Informe final	Presentación de resultados obtenidos y conclusiones de la aplicación de la propuesta.	20 días	Pasante

## RESULTADOS OBTENIDOS

Se esperan los siguientes resultados:

- Incremento en las ventas
- Reconocimiento de la agencia de viajes SPORTUR en el hotel y la ciudad de Santa Marta.
- Satisfacción de los clientes.

## **AUTOEVALUACION**

---

Nuestra profesión es amplia y podemos desempeñarnos en cualquier área de trabajo, pero una de las funciones más importante en nuestra carrera, es la atención al cliente y el manejo de otro idioma, en la Agencia me encontré en contacto directo con los huéspedes nacionales e internacionales, distintos jefes de áreas, lo cual me ayuda de gran manera, a perder el miedo al momento de hablar con las personas y brindarles la información que ellos estén solicitando; así mismo aprendí las funciones como anfitriona del aeropuerto.

Al momento de ingresar a esta empresa, las expectativas eran altas, poder conocer los diferentes departamentos (AyB, Ama de Llaves, Recepción, Compras, Agencia de Viajes, Recreación, Contabilidad) del hotel, las funciones que desarrolle fueron muy básicas pero siendo curiosa en preguntar fui adquiriendo respuestas que me brindaron los conocimientos posibles, aunque hubo la experiencia laboral con el Hotel Irotama Resort, llenó todas mis expectativas profesionales y personales con ganas de seguir aprendiendo si se me brinda la oportunidad.

## CONCLUSIONES

---

Con base en la información recolectada, este trabajo está sustentado en la implementación de nuevos tours propios de la Agencia de Viajes SPORTUR de servicios turísticos y la implementación de nuevas ofertas en los tours como son los grupales. Después de hacer un análisis referente a los nuevos estilo de viajes turísticos y las características de la capitulación del proyecto, se decidió tomar como temas relevantes: el turismo, el servicio, la oferta, la demanda el precio y el producto. SPORTUR ofrece distracción plena en sus actividades de aventura, satisfacción por servicios prestados por las operadoras turísticas, precios accesibles a la economía del turista, lugares atractivos y únicos. Pero les falta mucho para estar y ser reconocida como Agencia, donde tiene todo para ser frecuentada, con todo lo que esta Pandemia ha causado la ocupación ha estado baja, pero aun así los visitantes esperan encontrar novedades en la agencia. Se realizó una propuesta que servirá de guía para conocer los principales productos turísticos que tiene Santa Marta y sus alrededores, diseñado de manera dinámica e interactiva para todo tipo de cliente.

**BIBLIOGRAFIA**

<https://www.irotama.com/servicios/tours/>

<http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx#:~:text=%E2%80%8BLa%20OMT%20lo%20define,experiencias%20docentes%20y%20de%20salud%22.>

<https://www.ceupe.com/blog/las-agencias-de-viajes.html>

[https://goandtravel.com.co/st\\_tour/pasadia-en-camarones/](https://goandtravel.com.co/st_tour/pasadia-en-camarones/)

ANEXOS

