



FACULTAD DE TURISMO Y HOSPITALIDAD

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**“PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL TEMA DE HOSPITALIDAD A LAS
COMUNIDADES DE NARUPA Y LA MERCED DE JONDACHI UBICADAS EN
LA PARROQUIA DE COTUNDO – PROVINCIA DE NAPO”**

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Ingeniero en Administración de
Empresas Hoteleras y Turísticas

Profesor Guía

Jenny Osejo

Autores

Francisca Johana Suasnavas Terán

José Vicente Vega Erazo

Año

2015

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el (los) estudiante(s), orientando sus conocimientos y competencias para el desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Jenny Maribel Osejo

Magister

C.I. 1715612238

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaramos que este trabajo es original, de nuestra autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos del autor vigentes.”

Francisca Johana Suasnavas Terán

C.I. 1727058917

José Vicente Vega Erazo

C.I. 1500846751

AGRADECIMIENTOS

Queremos extender nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos apoyaron en el transcurso del proyecto, así como, a nuestra tutora Mgs. Jenny Osejo, quien nos ha brindado su amplio conocimiento y guía para poder realizar un trabajo de calidad.

A nuestros padres quienes son el pilar fundamental de nuestra vida y nos han enseñado desde niños que con constancia e inagotable esfuerzo, se logran desde las cosas más pequeñas hasta los retos más difíciles que la vida nos presente.

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a todos y cada una de las personas que estuvieron presentes desde el inicio del proyecto hasta su exitosa culminación. A todos los jóvenes emprendedores, que inspiran cambio con su esfuerzo y dedicación para el desarrollo de su comunidad haciendo uso correcto de los recursos naturales y culturales que poseen.

RESUMEN

Con el transcurrir de los años, el turismo ha llegado a formar parte esencial de las actividades económicas del Ecuador. Por esta razón, se han implementado diferentes tipos de proyectos, tanto gubernamentales como privados, para la mejora continua de las capacidades técnicas y prácticas de los oferentes de servicios turísticos.

Por ser las capacitaciones herramientas principales de desarrollo y mejora continua, se creó un plan de capacitación enfocado en satisfacer las necesidades de las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi, ubicadas en la parroquia de Cotundo – Provincia de Napo.

El plan abarca temas de hospitalidad como respuesta a la falta de conocimiento y preparación de los moradores del sector. Mediante el mismo, se busca fortalecer las habilidades y destrezas de los habitantes, así como facilitar la consolidación de los crecientes emprendimientos turísticos y hoteleros de forma competitiva en el mercado.

Las capacitaciones programadas y estructuradas adecuadamente proporcionan a las comunidades las herramientas necesarias para que estas brinden servicios de calidad. Esto a su vez permitirá que las comunidades innoven su oferta turística y mejoren su calidad de vida por contar con una fuente adicional de ingresos.

ABSTRACT

Along the last years, tourism has become an essential part of the economic activities of Ecuador. For this reason, different types of projects, both governmental and private, have been implemented to continuously improve the technical and practical skills of tourism service providers.

Training is the principal tool for development and continuous improvement of capacities and knowledge. Therefore, a training plan was created to satisfy the main necessities of “Narupa” and “La Merced de Jondachi” communities, located in “Cotundo” – in the “Napo” province.

The training plan covers hospitality issues in response to the lack of knowledge and preparation of the inhabitants of the area. The plan seeks to strengthen the skills of the people and facilitate the consolidation of the growing tourism and hotel projects competitively in the market.

The correct organized and structured training plans provide the communities the necessary tools to offer quality services. This will allow communities to innovate their touristic offer and improve their life quality by allowing an additional source of income.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
METODOLOGÍA	4
Datos Primarios	4
Datos secundarios	5
1 CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	6
1.1 MARCO REFERENCIAL GLOBAL	6
1.1.2 Turismo (Concepto y aplicaciones)	8
1.1.3 Desarrollo del turismo a nivel mundial	9
1.1.4 El turismo en el Ecuador	10
1.2 MARCO REFERENCIAL INTERMEDIO	11
1.2.1 La industria hotelera	11
1.2.2 Turismo sostenible	13
1.2.3 Turismo comunitario	15
1.2.4 PLANDETUR 2020	16
1.3 MARCO REFERENCIAL ESPECÍFICO	17
1.3.1 Calidad	17
1.3.1.1 Principios de la gestión de calidad	19
1.3.2 Capacitación	20
1.3.3 Plan Nacional de Capacitación Turística	22
1.3.3.1 Reglamento para empresas capacitadoras y requisitos legales	23
1.3.3.2 Capacitación en competencias laborales	24

2	CAPÍTULO II.- CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE INTERVENCIÓN-----	26
2.1	HISTORIA: -----	26
2.2	UBICACIÓN -----	26
2.2.1	Accesibilidad:-----	28
2.3	ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS: -----	29
2.3.1	Población y distribución política. -----	29
2.3.2	Economía y producción.-----	34
2.3.3	Educación -----	35
2.3.4	Cultura-----	38
2.4	MANIFESTACIONES CULTURALES EN LA ZONA: -----	39
2.4.1	Tangibles: -----	39
2.4.2	Intangibles:-----	40
2.4.3	Atractivos Naturales: -----	41
3	CAPÍTULO III.- ANÁLISIS SITUACIONAL DEL LUGAR-----	44
3.1	DIAGNÓSTICO DE LA PLANTA TURÍSTICA. -----	44
3.2	ENCUESTAS -----	52
3.2.1	Análisis de resultados: -----	53
3.2.1.1	Género -----	53
3.2.1.2	Edad -----	53
3.2.1.3	Actualmente, ¿A qué se dedica?-----	54
3.2.1.4	¿Qué actividad relaciona con el turismo ha visto que se ha desarrollado mayoritariamente en el sector? -----	55
3.2.1.5	¿Según su criterio cuál considera es el recurso más representativo de su comunidad?-----	56
3.2.1.6	¿Qué es lo que más le gusta del lugar donde vive? -----	57
3.2.1.7	¿Pertenece a algún grupo organizado en la comunidad? -----	57
3.2.1.8	¿Ha recibido cursos de capacitación turística anteriormente? --	58

3.2.1.9 ¿Le gustaría recibir una capacitación turística?-----	59
3.2.1.10 ¿Considera que la capacitación turística es.....?-----	60
3.2.1.11 ¿Qué tema o temas le interesaría recibir en las charlas de capacitación?-----	61
3.2.1.12 ¿Qué días preferiría recibir esta capacitación? -----	62
3.2.1.13 ¿Cuánto tiempo destinaria a una capacitación turística?-----	63
3.2.2 Evaluación-----	64
3.2.3 Problematización -----	64
3.3 ÁRBOL DE PROBLEMAS-----	65
4 CAPÍTULO IV: PROPUESTA-----	66
4.1 DISEÑO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN -----	66
4.1.1 Taller de técnicas en atención al cliente -----	66
4.1.2 Taller de técnicas en Gastronomía -----	74
4.1.3 Taller de turismo-----	82
5 CAPÍTULO V.- IMPLEMENTACIÓN-----	88
5.1 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA-----	88
6 CAPÍTULO VI.- RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS:-----	124
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES -----	131
7.1 CONCLUSIONES -----	131
7.2 RECOMENDACIONES-----	132
REFERENCIAS -----	133
ANEXOS -----	140

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Rutas domésticas Quito - Tena _____	28
Tabla 2. Población total y por género de la parroquia. _____	29
Tabla 3. Pirámide poblacional de la parroquia. _____	34
Tabla 4. Actividades económicas de PEA (mayores de 18 años). _____	35
Tabla 5. Indicadores de educación _____	37
Tabla 6. Listado de Petroglifos de la Parroquia. _____	39
Tabla 7. Cascadas que se encuentra en la Parroquia. _____	41
Tabla 8. Cavernas que se encuentra en la Parroquia. _____	43
Tabla 9 Paradero Hongos del Sumaco _____	44
Tabla 10 Paradero Familia Villamarin _____	45
Tabla 11 Paradero Km. 30 _____	45
Tabla 12 Tienda Rocío _____	46
Tabla 13 Campamento Genoveva complejo recreacional _____	47
Tabla 14 Kiosco productos de la zona. _____	47
Tabla 15 Cabañas rusticas _____	48
Tabla 16 Restaurante Las Maderas _____	48
Tabla 17 Restaurante las Hermanitas _____	49
Tabla 18 Comedor Narupa. _____	50
Tabla 19 Tiendas Km. 24 _____	50
Tabla 20 Vendedores _____	51
Tabla 21 Presupuesto del taller de formación en técnicas en atención al cliente. _____	70
Tabla 22 Presupuesto del taller formación en temas de gastronomía _____	78
Tabla 23 Cronograma capacitación en temas turísticos 30 de noviembre 2014 _____	85
Tabla 24 Presupuesto del taller de formación en Aviturismo y Turismo Comunitario _____	86
Tabla 25 Presupuesto Total de Capacitación _____	87
Tabla 26 Turismo comunitario “Chontayacu” _____	125
Tabla 27 “Narupa” Cultura y tradición. _____	126
Tabla 28 Turismo de aventura. _____	127

Tabla 29 Proyecto de aviturismo "Narupa". _____	128
Tabla 30 "Narupa" Ecological Jungle Tours. _____	129
Tabla 31 Aviturismo de moda. _____	130

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa Base de la Parroquia Cotundo	27
Figura 2. Infraestructura educativa	36
Figura 3. Distribución de la población por etnias, en porcentaje.	38
Figura 4 Paradero Hongos del Sumaco	44
Figura 5 Paradero Familia Villamarin	45
Figura 6 Paradero km. 30	46
Figura 7 Tienda Rocío	46
Figura 8 Campamento Genoveva complejo recreacional	47
Figura 9 Kiosco productos de la zona	47
Figura 10 Cabañas rusticas	48
Figura 11 Restaurante Las Maderas	49
Figura 12 Restaurante las Hermanitas	49
Figura 13 Comedor Narupa.	50
Figura 14 Comedor Narupa	50
Figura 15 Tiendas Km. 24	51
Figura 16 Género	53
Figura 17 Edad	53
Figura 18 Actualmente, ¿A qué se dedica?	54
Figura 19 ¿Qué actividad relaciona con el turismo ha visto que se ha desarrollado mayoritariamente en el sector?	55
Figura 20 ¿Según su criterio cuál considera es el recurso más representativo de su comunidad?	56
Figura 21 ¿Qué es lo que más le gusta del lugar donde vive?	57
Figura 22 ¿Pertenece a algún grupo organizado en la comunidad?	57
Figura 23 ¿Ha recibido cursos de capacitación turística anteriormente?	58
Figura 24 ¿Le gustaría recibir una capacitación turística?	59
Figura 25 ¿Considera que la capacitación turística es.....?	60
Figura 26 ¿Qué tema o temas le interesaría recibir en las charlas de capacitación?	61
Figura 27 ¿Qué días preferiría recibir esta capacitación?	62
Figura 28¿Cuánto tiempo destinaría a una capacitación turística?	63

Figura 29: Árbol de problemas	65
Figura 30 Género de los participantes	88
Figura 31 Trabajo de campo en técnicas de guianza y observación de aves.	89
Figura 32 Conceptos y aplicaciones.	89
Figura 33 Trabajo en grupos.	90
Figura 34: Presentación de proyectos.	91
Figura 35 Animación y recreación.	91
Figura 36 Entrega de certificados.	92
Figura 37 Finalización del taller.	92
Figura 38 Taller de aviturismo y turismo comunitario	93
Figura 39 La historia, su historia	94
Figura 40 Aves, paisajes, naturaleza.	95
Figura 41 El turista de hoy en día busca:	96
Figura 42 Perfil del turista	97
Figura 43 Actores involucrados	98
Figura 44 Canales apropiados	99
Figura 45 Turismo comunitario	100
Figura 46 El turista busca	101
Figura 47 Senderos	102
Figura 48 Senderos, cómo empezar.	103
Figura 49 Aviturismo	104
Figura 50 Ecuador	105
Figura 51 El guía, debe tener conocimiento de:	106
Figura 52 Equipo necesario	107
Figura 53 Para ser un buen guía se necesita	108
Figura 54 Capacidades fundamentales de un guía	109
Figura 55 El guía esta a cargo de:	110
Figura 56 Clasificación de guías	111
Figura 57 Requisitos	112
Figura 58 Procedimiento	113
Figura 59 Para brindar un buen servicio	114

Figura 60 Como empezar-----	115
Figura 61 Emprendedores-----	116
Figura 62 Elementos diferenciadores-----	117
Figura 63 Animación y recreación turística -----	118
Figura 64 Animación y recreación se dividen en: -----	119
Figura 65 Venda, asista a ferias -----	120
Figura 66 Mensaje final-----	121
Figura 67 Referencias -----	122
Figura 68 Referencias -----	123
Figura 69 Turismo comunitario "Chontayacu" -----	124
Figura 70 "Narupa" Cultura y tradición. -----	125
Figura 71 Turismo de aventura.-----	126
Figura 72 Proyecto de aviturismo "Narupa".-----	127
Figura 73 "Narupa" Ecological Jungle Tours.-----	128
Figura 74 Aviturismo de moda.-----	129

INTRODUCCIÓN

Antecedentes

La provincia de Napo se encuentra dividida en cinco cantones, Tena es el cantón más poblado, seguido de Archidona donde se realizó el estudio. En Cotundo parroquia del cantón Archidona, la principal actividad económica es la agricultura, ya que cuentan con extensas áreas verdes y con una rica variedad de productos provenientes de la tierra. Esta parroquia es poseedora de patrimonios naturales y culturales diversos.

La nacionalidad con más población es la Kichwa, con el 90.3% de individuos denominados Napo runa (Cotundoruna), el 0,2% son Shuar y el restante 9,5% son mestizos (Gobierno Parroquial de Cotundo, 2011).

En base al “Plan del Buen Vivir de Cotundo”, el fomentar la cultura turística en los habitantes de dichas comunidades, permitirá diversificar su actividad económica y transformar su matriz productiva. Según estudios realizados por el Gobierno parroquial de Cotundo, en este territorio se puede desarrollar proyectos turísticos como: ecoturismo, turismo de aventura y especialmente en el turismo comunitario, siendo indispensable contar con lugares donde los turistas puedan pernotar, la calidad de este servicio garantizará un continuo flujo de turistas, siendo el enfoque principal del presente proyecto. (Cotundo, 2011)

La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo, FENACAPTUR, junto al soporte del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas, han buscado incrementar la calidad de los servicios, mediante el proyecto “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, sin embargo existe la brecha entre lo que se busca alcanzar y los resultados hasta la fecha obtenidos.

De acuerdo al “Plandetur 2020” se deben desarrollar las capacidades de los oferentes turísticos, generar estándares, mejorar la calidad en cuanto a servicio

y producto para así poder consolidar a Ecuador como un destino de interés mundial y poder competir en la industria turística (Ministerio de Turismo, 2007).

Otro factor a tomar en cuenta, es que se debe mejorar los conocimientos y capacidades técnicas bajo una debida capacitación. El Programa Nacional de Capacitación Turística PNCT, es un proyecto que mediante seminarios, talleres y conferencias, busca fortalecer el sector turístico mediante el aporte de conocimientos técnicos, desarrollo de habilidades e implementación de estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos (Ministerio de turismo, 2012). De la misma manera se cuenta con el programa "Consolida turismo comunitario", cuyo fin es optimizar el desarrollo turístico en comunidades a través de capacitaciones, asistencias técnicas especializadas en la generación y formación de emprendimientos turísticos comunitarios, al igual que el aporte en la promoción y la facilidad de obtener créditos del Sistema Financiero Nacional. (Ministerio de turismo, 2012).

A pesar de todo lo antes expuesto estos programas no han abarcado la totalidad del territorio nacional, es por ello que se ha creado un plan de capacitación enfocado en satisfacer las necesidades de las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi, ubicadas en la parroquia de Cotundo – Provincia de Napo, donde la calidad del servicio turístico es deficiente y rudimentaria.

Planteamiento del problema

En las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi se ha detectado la falta de servicios turísticos de calidad, tanto a turistas nacionales como internacionales, lo cual limita el desarrollo de esta actividad en el sector.

Según encuestas realizadas las capacitaciones en cuanto a prestación de servicios son escasas y puede ser una de las causas principales por lo cual no se han logrado obtener un beneficio positivo por parte de la industria turística.

Justificación e Importancia

El acelerado desarrollo del turismo en el Ecuador y la escasa capacitación dirigida a las comunidades en cuanto a prestación de servicios, han desencadenado el apareamiento de gran número de emprendimientos de baja calidad en la prestación de servicios y un inadecuado manejo de procesos elementales.

La gestión de calidad está encaminada a sacar el mejor provecho de las capacidades de cada trabajador del negocio hotelero, para llegar a esto es necesario un proceso de aprendizaje individual y grupal que llega a plasmarse en una cultura de calidad, que da como resultado más productividad que vuelve competitivo a un destino. Afectando notablemente en la percepción de los turistas en cuanto a la calidad de los servicios.

El presente estudio surge a partir de la necesidad que existe en las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi en cuanto a capacitaciones sobre temas de hospitalidad, es por ello que se ha escogido el tema de capacitación enfocados en la idea de mejorar la calidad de los servicios hoteleros que se brindan en el sector. Para desarrollar este programa de capacitación se cuenta con el apoyo del municipio de Cotundo, el mismo que solicita que la primera capacitación sea enfocada en el desarrollo de novedosos productos turísticos que motiven a turistas nacionales e internacionales a desplazarse a estas comunidades. Por lo que las áreas de enfoque en las que se prestaran los servicios de capacitación serán en temas de hospitalidad y turismo; cabe recalcar que los temas serán diseñados acorde a las necesidades de cada comunidad.

Objetivos

Objetivo general

Implementar un programa de capacitación en el tema de hospitalidad aplicable a las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi pertenecientes a la parroquia de Cotundo ubicadas en la provincia de Napo.

Objetivos específicos

- Contextualizar el objeto de estudio en la realidad actual en un marco teórico argumentado bajo referencias de alto valor académico.
- Realizar una evaluación y diagnóstico de la situación actual de los prestadores de servicios de las comunidades.
- Diseñar un plan estratégico de capacitación.
- Determinar un cronograma y el presupuesto requerido para llevar a cabo el plan de capacitación.
- Implementar eficazmente el plan de capacitación.
- Realizar la evaluación, conclusión y recomendaciones al programa de capacitación aplicado.

Metodología

Se aplicará una investigación descriptiva, que según Malhotra menciona en su libro "Investigación de Mercados" es la mejor forma de profundizar y detallar los principales factores relacionados con el tema a desarrollar (Malhotra, 2008, p. 82).

Datos Primarios

En el caso de los datos primarios se han utilizado entrevistas a personas vinculadas al turismo, presidentes de juntas parroquiales, al igual que encuestas a los moradores de la zona.

Datos secundarios

Los datos secundarios usados en el trabajo de titulación son a base de información recaudada en entidades públicas como del Ministerio de Turismo, gobierno parroquial de Cotundo, Organización Mundial del Turismo, entre otros, al igual que a base de libros con enfoque a capacitaciones hotelería.

1 CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

En este capítulo se desarrollará y profundizará los principales temas relacionados con el turismo y hospitalidad, bajo tres marcos referenciales de investigación social según lo plantea Ezequiel Ander Egg (1995). Iniciando con el marco referencial global, que tiene entre sus subtemas a desarrollar el turismo y hospitalidad como concepto y sus aplicaciones, el turismo a nivel mundial y en el Ecuador.

Seguido se encuentra el marco referencial intermedio en el cuál se tratarán los temas de turismo sostenible, comunitario y el Plandetur 2020 que ha sido creado en el país para determinar las metas y alcance del turismo hacia el año 2020.

En la parte final se ha desarrollado el marco referencial específico donde se profundiza en temas de calidad, principios de gestión, capacitación, el plan nacional de capacitación así como el reglamento para empresas capacitadoras y requisitos legal, al igual el programa de capacitación en competencias laborales realizado por la entidad pública.

1.1 Marco referencial global

1.1.1 Hospitalidad Turística

En el sector hotelero se usa la palabra hospitalidad, como calificativo al nivel de satisfacción al cliente durante la estancia en el establecimiento, de tal manera que este término se ha llevado más allá de la hotelería.

La hospitalidad turística se define según el diccionario Ingles Oxford como la recepción y entretenimiento de turistas, visitantes o extraños con liberalidad y buena voluntad (Enz, 2010). A pesar de que en la antigüedad el recibimiento de extranjeros se lo hacía como una obligación social, con el pasar de los años se lo fue viendo como un medio económico donde se ofrece servicios de hospitalidad a cambio de una remuneración, de tal manera que los hoteles y

otros se convirtieron en uno de los elementos más significativos en la industria turística (Norval, 1936).

De acuerdo a Richard G. Whiteley, "hemos ingresado en una época de intensa competencia, una época en que satisfacer e incluso complacer realmente al cliente es absolutamente fundamental, no sólo para el éxito en los negocios sino también para la supervivencia comercial" (Govea, s.f)

Al ser la hospitalidad un fundamento esencial al momento de recibir clientes, brindar un producto de calidad ya no es suficiente ya que las personas actualmente buscan momentos memorables con una atención amistosa con calor humano que se recuerden siempre del lugar (Govea, s.f).

Se incluye a la hospitalidad en el turismo como la amabilidad y cortesía que se presta a los turistas con un buen trato el cual con lleva cualidades como la honradez, paciencia, eficacia, solidaridad, atención personalizada, etc. (Gonzales & Moya, 2008).

Según el Instituto Ecuatoriano de Normalización, el objetivo de la hospitalidad es establecer un recibimiento adecuado, con un acogimiento de satisfacción y servicios de excelencia al momento de la recepción de clientes.

Como requisitos de la norma para obtener una competencia laboral en hospitalidad, se necesita de:

- a) Recibir cordialmente al cliente.
- b) Ofrecer servicios especiales y personalizados.
- c) Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo.
- d) Servir con excelencia.
- e) Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad.
- f) Asegurar la satisfacción del cliente.
- g) Cuidar de la higiene, salud, apariencia personal y del ambiente de trabajo.

- h) Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico – cultural (Instituto Ecuatoriano de Normalización, s.f)

1.1.2 Turismo (Concepto y aplicaciones)

Según la Organización Mundial del Turismo se define turismo "las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios y/o otros motivos"(Pérez, 2004, p.18), además se especifica que es uno de los sectores con mayor crecimiento a nivel mundial, logrando así ser uno de los principales aportadores al incremento socioeconómico de los países receptores, de hecho a base de esta industria se ha conseguido incrementar empleo de manera directa e indirectamente a los participantes en la cadena de valor que esta conlleva. Según datos del Ministerio de Turismo se estima que para el 2020 la llegada de turistas internacionales a nivel mundial llegará a los 1,4 billones aproximadamente, a diferencia de los 940 millones del año 2010, demostrando así el gran desarrollo que el turismo tendrá en el futuro (Ministerio de Turismo, 2012).

Al ser un sector de gran crecimiento, se han ido fomentando diferentes tipologías de turismo de acorde a los gustos o necesidades del viajero. Y es así como nacen varios tipos de turismo, un claro ejemplo es el Turismo gastronómico, el cual busca experimentar nuevas culturas gastronómicas, donde permite a los turistas conocer los diferentes tipos de alimentación a nivel mundial, países como Perú han obtenido una gran ventaja a base de esta nueva tipología, se estima que el 40% de los turistas tienen como motivación de viaje descubrir la gastronomía de dicho país (Peru.com, 2013). Por otro lado, se ha detectado el incremento del turismo por parte del mercado LGBT (lesbianas, gays, bisexuales, transexuales) donde España se establece como el destino favorito de este segmento de alta gama el cual busca lujos y confort (In the club, 2014).

Debido a la extensa diversidad que se ha ido generando con el pasar del tiempo, el turismo ha conseguido acoplarse y dirigirse a todos los mercados de

manera específica y es por este motivo que se estima que la industria turística se conservara en estado de crecimiento a nivel mundial.

1.1.3 Desarrollo del turismo a nivel mundial

A pesar de los problemas económicos que varios países han enfrentado ventajosamente el turismo no se ha visto perjudicado, ya que es una industria que ofrece diversos servicios adaptados al consumidor.

El último barómetro OMT del turismo mundial, 2014 explica que el turismo ha ido incrementando ya que supero las perspectivas con 52 millones más de turistas que el año pasado, incluso se estima que en el 2014 se verá un incremento regional positivo en Asia y el Pacífico de +5% a +6%, en África de +4% a +6%, Europa y las Américas de +3% a +4% y por último en el Oriente Medio de 0% a +5% (Organización Mundial del Turismo, 2014). Así mismo el informe "Tourism Towards 2030" el cual se enfoca en una evaluación a largo plazo, pronostica que durante el 2010-2030 las llegadas de turistas internacionales crecerá en un promedio del 3.3% al año en todo el mundo (Organización Mundial del Turismo, 2013). Logrando así ser una de las industrias con proyecciones de crecimiento a futuro favorables.

En cuanto al ranking Mundial de países con mayor índice para realizar turismo se encuentra Francia, seguido por Estados Unidos, China, España e Italia. (World Tourism Barometer, 2014). Cabe recalcar que además de que China está entre los países favoritos para visitar, actualmente son destacados por ser los viajeros que más gastan en turismo internacional, se estima que en el 2012 gastaron un promedio de 102.000 millones de dólares, lo cual supero a Alemania y Estados Unidos que eran los países que más gastaban en años pasados (Organización Mundial del Turismo, 2013). Lo que esto nos indica es que la mayor parte de consumidores están viendo al turismo como la mejor manera de invertir su dinero, actualmente la industria turística forma parte significativa de la actividad económica de varios países, como ejemplo tenemos a Perú, el cual según Carlos Canales presidente de La Cámara Nacional de

Turismo del Peru, estima que para el 2035 el turismo será la primera actividad económica del país (El Comercio, 2013).

1.1.4 El turismo en el Ecuador

A pesar de no encontrarse dentro de los 10 favoritos del ranking mundial, Ecuador ha logrado posicionarse como un país turístico de distinción gracias a su biodiversidad, patrimonios y riquezas naturales, de tal manera que ha obtenido premios en diferentes categorías como el Oscar del turismo mundial 2013, por ser el mejor destino verde del mundo establecido por la asociación internacional World Travel Awards (WTA), al igual la ciudad de Quito fue premiada como destino turístico de Sudamérica por excelencia, en la feria World Travel Market ejecutada en Londres, en el mismo año Ecuador ganó un premio como mejor destino de naturaleza y vida silvestre del mundo (El Telégrafo, 2013), todos estos premios fueron otorgados en el 2013, proporcionando la ventaja de ser reconocidos a nivel mundial.

Según un estudio realizado en el 2011 por el Ministerio de Turismo, se descifró la importancia que representa el sector turístico en el país, se estima que un turista extranjero gasta un promedio de 1.000 dólares por 14 noches, generando así alrededor de 101.329 empleos gracias al turismo (Ministerio de Turismo, 2012). De tal manera que la industria turística se registra como uno de los principales ingresos económicos en cuanto a exportaciones del país, seguido del banano, plátano, camarón, y otros productos del mar (Ministerio de Turismo, 2014).

Estudios realizados en el 2014 reflejan que en el mes de febrero ya se presentó un incremento del 20% referente al año pasado (Ministerio de Turismo, 2014), gracias a estas cifras se ha generado un mayor enfoque hacia esta industria, creando programas que buscan mejorar la calidad de los servicios prestados como es el caso del Programa Nacional de Capacitación, el cual se enfoca en el talento humano creando mayor competitividad, a base de conferencias, talleres y seminarios gratuitos para personas relacionadas con el sector turístico. (Ministerio de Turismo, 2012). Asimismo el Ministerio de Turismo ha

creado créditos económicos para proyectos turísticos incentivándolos a que sean realizados (Ministerio del Turismo, 2012). Diferentes proyectos han sido establecidos con el afán de mejorar la calidad en los servicios prestados para que de esta manera poder establecernos en la lista de los países más visitados del mundo.

Para aportar con los estudios realizados, existe un análisis sobre las preferencias de los turistas donde estipula que los cinco principales países emisores con el mayor porcentaje de llegadas al Ecuador son Colombia, Estados Unidos, Perú, Argentina y Venezuela (Ministerio de Turismo, 2014). Se promedia que las actividades principales que realizan los turistas extranjeros se divide en 73,8% por motivos de turismo cultural, el 21,0% por ecoturismo, el 10,2% en cuanto a sol y playa, el 3,9% por turismo de deportes y aventura, entre otros. (Ministerio de Turismo, 2012). Dichos estudios nos dan la oportunidad de detectar las áreas donde se puede fortalecer al turismo y lograr posicionarnos como un país favorito de los viajeros no solo por nuestros recursos sino también por los servicios hospitalarios brindados de alta calidad.

1.2 Marco referencial intermedio

1.2.1 La industria hotelera

En el Ecuador, la industria hotelera ha ido desarrollándose a base de diferentes acontecimientos que han logrado la mejora de la planta turística un claro ejemplo es en la ciudad de Quito, en el año 1958 donde se requirió construir un establecimiento de alojamiento para recibir a las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano, lamentablemente este evento fue suspendido, sin embargo la infraestructura fue entregada al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS, el cual actualmente es conocido como Hotel Quito. Durante la última década se ha presenciado una serie de cadenas hoteleras como Marriot, Sheraton, Swissotel, etc. beneficiando a la industria turística de nuestro país (Universidad Tecnológica Equinoccial , s.f.)

Según el Reglamento Hotelero en el Reglamento 1 establece que se determina a un establecimiento de alojamiento a los que estén dedicados a proveer a personas alojamiento con o sin servicios adicionales con el fin de obtener fines económicos (Universidad Tecnológica Equinoccial , s.f.).

En nuestro país, la categorización de los establecimientos hoteleros y no hoteleros se implementa mediante el distintivo de la estrella, la cual es calificada a base de la calidad y características de sus instalaciones y servicios prestados.

Clasificación de alojamientos hoteleros según el Ministerio de Turismo

Alojamientos Hoteleros

- Hoteles
 - Hoteles
 - Hotel Residencia
 - Hotel Apartamento
- Hostales y Pensiones
 - Hostales
 - Hostales Residencias
 - Pensiones
- Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas
 - Hosterías
 - Moteles
 - Refugios
 - Cabañas
- Alojamientos No Hoteleros
 - Ciudades Vacacionales
 - Campamentos
 - Apartamentos (Ministerio del Turismo, 2008)

1.2.2 Turismo sostenible

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo sostenible como “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Organización Mundial del Turismo, 2013). Esta es la ola de cambio propuesta a nivel mundial para generar el crecimiento equitativo y perdurable para los involucrados en esta industria que tiene un ritmo de crecimiento acelerado, buscando aportar y cumplir con los objetivos del milenio.

Al ser el turismo una actividad de progreso acelerado, a lo largo del tiempo se han implementado nuevas tipologías de turismo enfocándose hacia las necesidades de los turistas pero a su vez desarrollando nuevos conceptos en especial la concientización hacia el bienestar de las comunidades, pueblos, etnias, entre otros, y es así como nace el concepto de turismo sostenible como herramienta de mejora. Esta tendencia se la define como la interrelación de factores prioritarios para el desarrollo equilibrado y armónico entre comunidades, visitantes y todo aquel que forma parte de este encadenamiento productivo llamado turismo, basándose en aspectos fundamentales como el desarrollo económico, social, natural y cultural, que permitirán generar experiencias completas y a largo plazo. (Biocomercio, 2012).

Es por ello que se debe disgregar los puntos de acción del turismo sostenible en sus tres componentes: económico, social y ambiental; en el ámbito económico se busca la maximización de los créditos financieros para asegurar a la empresa perpetuidad en el mercado, por otro lado pero siempre interrelacionado se encuentra el desarrollo social que busca el intercambio de experiencias aportando con el enriquecimiento tanto de los visitantes como de los residentes del destino turístico y por último pero no menos importante el componente ambiental el cual tiene como misión el colaborar para la protección y conservación del medio ambiente. (Pérez, 2004, p.20).

Como resultado de la aceptación del turismo cultural y la sostenibilidad por parte del mercado global, en Ecuador se han creado propuestas para integrarse a las premisas del turismo, un claro ejemplo es el programa "La Visión del turismo para el 2020", donde se menciona que el turismo sostenible se convertirá en una herramienta esencial para el desarrollo turístico, que permita salvaguardar los recursos naturales y culturales para generar un desarrollo de las personas o comunidades que presten los servicios turísticos.

Del mismo modo se implementó el "Modelo de desarrollo consciente", con el propósito de utilizar los recursos de manera eficaz e inteligente de los lugares involucrados complementándolos con el talento humano y logrando beneficios a través su vinculación a las nuevas tendencias a nivel mundial (Ministerio de Turismo, 2012).

En el 2007 se diseñó el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador al 2020 conocido también como "Plandetur 2020" que tiene como propósito el posicionar al país como un líder en turismo sostenible al poseer responsabilidad social, corporativa y efectiva en la gestión socio-cultural y ambiental (Ministerio de Turismo, 2007).

Todos estos programas han logrado involucrarse de manera efectiva en ciertas comunidades, de hecho en una investigación realizada por el Instituto Universitario de Investigaciones Turísticas, se descubrió que los destinos exitosos en turismo sostenible se encuentran en Sudamérica siendo los emprendimientos más destacados: Chalalán en Bolivia, Kapawi en Ecuador y Posada Amazonas en Perú, estas empresas han logrado conseguir este posicionamiento ya que cuentan con años de experiencia, están en camino a lograr una gestión cien por ciento comunitaria y sostenible, al igual que han logrado reconocimientos internacionales. (Universidad de Alicante, 2011).

Cabe recalcar que la formación y la capacitación son prerequisites para el progreso y gestión del turismo sostenible. Este proceso debe ser establecido para todos los involucrados es decir desde los administradores hasta los mandos operativos cubriendo aspectos generales y específicos, dependiendo

de las funciones de cada puesto. En conclusión, este tipo de turismo demanda de personal altamente calificado (Castro, Coto, Sánchez y Fonseca, 2011, p.151)

1.2.3 Turismo comunitario

El turismo comunitario surge a partir del turismo sostenible pero con un enfoque más social y de rescate cultural, que busca la interacción directa entre el visitante y las personas pertenecientes a una comunidad debidamente organizada que goce de facilidades para recibir y generar experiencias redituables en las persona que albergues.

Todo esto enmarcado bajo el respeto de los recursos culturales, sociales, territorio; se busca el desarrollo y autogestión de las poblaciones involucradas mediante una actividad de bajo impacto que dinamice la economía local. Para la aglomerar a todas las comunidades en el Ecuador se ha creado la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) que brinda beneficios a sus asociados en temas de fomento productivo, rescate cultural e inclusión al turismo (FEPTCE, 2011).

Durante los 80's y 90's nació el turismo comunitario en Ecuador, mediante la organización de comunidades, las cuales buscaban recibir beneficios directos ya que anteriormente no lo recibían por parte de operadoras fuera de la comunidad por dar conocer su cultura a extranjeros, dicha alianza ha logrado que Ecuador se destaque por dicha tipología de turismo, Según la OMT ha destacado a Ecuador como el pionero en turismo comunitario, al igual que en América Latino como ejemplo para la creación de proyectos similares (Contreras, 2014).

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), reconocida en el 2002 por el Ministerio de Turismo que brinda beneficios a sus asociados en temas de fomento productivo, rescate cultural e inclusión al turismo, actualmente cuentan con comunidades en todo el Ecuador

aproximadamente en el oriente con 33 en la sierra con 52 y en la costa con 16 (FEPTCE, 2013).

Para mantener los principios de dichas comunidades se creó un código de operaciones, con la funcionalidad de que la FEPTCE se pueda regular y además en donde se especifiquen sus reglamentos con el fin de buscar beneficiar a las comunidades participantes (FEPTCE, 2013).

1.2.4 PLANDETUR 2020

Uno de los principales planes para la iniciativa es el programa conocido como PLANDETUR 2020 que surge en el 2007 por medio del trabajo conjunto entre el Ministerio de Turismo del Ecuador y la consultora española “EuroPraxis” actualmente llamada Indra, esta es una de las empresas más importantes en Europa en cuanto a innovación se refiere y especializada también en el desarrollo de destinos turísticos con presencia a nivel mundial (Indra Business Consulting, 2014).

Mediante esta consultoría se generó un programa netamente de fomento turístico enfocado al de desarrollo sostenible en el Ecuador, su principal objetivo es definir los mecanismos y herramientas que permitan generar un destino de interés mundial con metas claras a ser concretadas en el año 2020 lo cual hace referencia al nombre del plan.

En este plan se busca optimizar los beneficios obtenidos mediante el buen manejo de los recursos a través de políticas transparentes de inclusión turística, esto conlleva a una mejora de la calidad de vida de la población y satisfacción de la demanda del destino.

También propone la vinculación del sector público y privado para generar una sinergia que permita dinamizar la economía del país, atrayendo a fuentes de inversión externa para crear nuevas plazas de trabajo, inclusión social pero siempre mediante el respeto y rescate de la cultura ancestral del pueblo ecuatoriano (Ministerio de Turismo, 2007).

Este programa tiene también como objetivo proporcionar conocimientos y mejorar las capacidades técnicas de los participantes en la actividad turística para de esta manera aumentar paulatinamente la calidad ofertada en cuanto a bienes y servicios se refiere, con esto se podrá generar competitividad y desarrollo de la plata turística.

1.3 Marco referencial específico

1.3.1 Calidad

Es muy complicado definir la calidad puesto que podemos encontrar diversos puntos de vista dependiendo del enfoque, es por ello que a través de los años pensadores como Crosby (1961), Juran (1974), Feigenbaum (1991), Deming (1950), Shewart (1950) han creado varios conceptos y principios que se pueden tamizar en que la calidad busca garantizar una experiencia superior en el cliente, que será obtenida por medio de un producto o servicio con características únicas que satisfaga dicha necesidad.

Es por ello que las empresas se ha preocupado por crear relaciones redituales con los clientes por medio de programas enfocados en la entrega de valores agregados relacionados con la personalización del servicios reforzando temas como lo son el servicio al cliente, calidad de proveedores, estandarización de procesos, seguimiento, fidelización del cliente, entre otros (Padilla, 2002). De tal manera que algunas organizaciones han logrado diferenciarse de sus competidores directos obteniendo una ventaja competitiva que les permitirá perdurar en el mercado (Lovelock, 2010, p. 226-230).

La ventaja competitiva consiste de dos factores, el primero se basa en ganar clientela a base de precios bajos o costos bajos sin enfocarse en la calidad del producto, la segunda tiene como enfoque diferenciarse por calidad ya sea implementando procesos y procedimientos que desarrollen un producto con características únicas que no son ofertadas por la competencia (Carreto, 2012). Según lo expuesto anteriormente la ventaja competitiva busca sobrepasar las expectativas de los clientes ya sea en factor económico o en calidad.

Otro factor que actualmente se está tomando en cuenta es el desarrollar las capacidades de los colaboradores de una organización mediante una debida capacitación y motivación para así generar más valores agregados y garantizar experiencias positivas en los consumidores (García, 2012).

Gracias a lo mencionado también es necesario generar estándares de calidad que nos permitan delimitar los procesos y procedimientos a seguir para la entrega de un bien o servicio ya que entre los grandes beneficios que aportan los estándares de calidad podemos encontrar que se elimina la improvisación en la entrega de servicios, aseguramos procedimientos, convertimos en realidad la promesa de la marca, optimizamos recursos, generamos respuestas rápidas ante problemas de la operación, y lo más importante eliminamos los costos relacionados con la no calidad (Fundación Romero, 2012).

Se puede decir que la calidad es la mejor manera de crear fidelidad en los clientes ya que mediante ella se garantiza una experiencia positiva en ellos, también que para generar una ventaja competitiva basada en la calidad debemos estar dispuestos a invertir tiempo y recursos ya que los resultados de la misma serán el fruto de una administración efectiva.

En el caso del sector turístico, al ser un vínculo que ha logrado impactos significativos en diferentes aspectos directos e indirectos a sus miembros se ha creado su propio concepto de calidad, para de esta manera llegar a obtener una idea de cómo se debería mantener un servicio de alta calidad. Dicho concepto se divide en cinco elementos:

- Intangibilidad: se basa en la sensación que el cliente posee del establecimiento y de los servicios que serán prestado, esto dependerá de un buen manejo de información e imagen.
- Inseparabilidad: al ser una industria de servicio no se puede reembolsar un mal servicio de tal manera que los errores se deben resolver inmediatamente logrando así mantener el prestigio e imagen que el cliente se llevara del establecimiento.

- Heterogeneidad: Lograr la satisfacción de cliente absoluta brindando todos los servicios necesarios.
- Temporalidad: mantener la capacidad de atención tanto en temporada baja como en temporada alta, ya que no se puede improvisar.
- Interacción cara a cara: un vínculo de la industria donde el cliente y el empleado pueden generar una relación a largo plazo.

A pesar de tener un modelo a seguir, la mejor manera de brindar un servicio de calidad es a base de la capacitación. La mejor publicidad en el sector turística es el de boca a boca, al momento en que el empleado brindar un excelente servicio el cliente será parte del plan de marketing del establecimiento (Ministerio de Turismo, 2011).

1.3.1.1 Principios de la gestión de calidad

La gestión de calidad se comenzó a fomentar al momento que las empresas empezaron a descubrir la calidad como una ventaja competitiva, Según la Norma ISO 9000 la calidad es la unión de normas conjuntos que se necesitan trabajar para cumplir con ciertos requerimientos. Para esto se ha creado los ocho principios de la gestión de calidad como una herramienta para mejorar el desempeño de las empresas (ISO Tools , 2012).

1. Enfoque al cliente: para lograr obtener éxito en las empresas, es fundamental enfocarse en las necesidades de los clientes, satisfaciendo e incluso excediendo las expectativas que tengan. Es por ello que las empresas deben ofrecer productos o servicios, que estén enfocados en solucionar las necesidades que se presenten, conociendo al mercado que se mantiene en constante cambiando.
2. Liderazgo: cada líder debe mantener la organización de manera estratégica para lograr el involucramiento del personal, estableciendo una relación donde el personal se vea involucrado en lograr los objetivos establecidos de manera eficaz.
3. Participación del personal: al ser el personal una de las herramientas fundamentales de la empresa es esencial la estimulación, ya sea a base

de reconocimientos u otros elementos que logre el incentivo para que el personal se sienta motivado para formar parte la empresa no solo en su área de trabajo si no que se obtenga la participación en las mejoras de la empresa.

4. Enfoque basado en procesos: para obtener metas formuladas de manera eficiente se necesita establecer procesos como un patrón a seguir de las personas involucradas.
5. Enfoque de sistema para la gestión: obtener objetivos eficientes se basa a identificar, entender y gestionar cada proceso que esté relacionado con el sistema establecido.
6. Mejora Continua: según E. Deming la mejora continua se debe enfocar en planificar, desarrollar, controlar en cada etapa mejorando el desempeño de la organización
7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: al momento de tomar una decisión es fundamental analizar los informes previamente para descubrir la falla, "Lo que no se puede medir no se puede controlar"
8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: crear una relación mutuamente beneficiosa obtendrá la integración de todos los participantes en la cadena de valor de la empresa, logrando alianzas para ser más competitivos mejorando la productividad ya que se genera una gana-gana de ambas partes. (ISO Tools , 2012).

1.3.2 Capacitación

Actualmente la capacitación se ha convertido en un elemento esencial para el desarrollo de las empresas, ya que de esta forma se estará aportando al desempeño personal de quienes forman parte del procedimiento, las capacitaciones se realizan a base de elementos teóricos o prácticos, logrando así el incremento de la productividad y la rentabilidad de las empresas (Barrios, 2012).

En Ecuador se detectó la importancia de implementar la capacitación como una estrategia de mejoramiento y es así como nace el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional conocido como SECAP, el cual busca desenvolver

aptitudes de los trabajadores en cuanto a sus habilidades, conocimientos y competencias laborales (SECAP, s.f).

Dicho programa se enfoca en diferentes áreas educativas para de este modo llegar a las diferentes áreas de trabajo del Ecuador. En cuanto al sector turístico existen varias propuestas como el Plan Nacional de Capacitación Turística, por otra parte también existe el Centro de Formación y Capacitación Turística, (CAPACITUR) una institución que cuenta con convenios registrados en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y la Cámara de Turismo de Pichincha (CAPTUR), para de esta formar posicionar al Ecuador mundialmente como un destino turístico de alta calidad (Capacitur, 2014).

Proyectos como Consolida Turismo Comunitario se han diseñado para implementarse de manera específica al turismo Comunitario, dicho programa aporta con elementos para el progreso de este sector como las capacitaciones a miembros de la comunidad, al igual que créditos para la implementación de estándares de calidad (Ministerio de Turismo, 2014), propósitos como estos han generado grandes cambios para la prosperidad de esta industria.

Generalmente al momento de decidir incrementar este método de mejoramiento del personal se necesita seguir ciertos pasos:

- Formación y perfeccionamiento.
- Determinación de las necesidades de formación.
- Implantación de los programas de formación.
- Programas de formación: métodos y medios.
- Facilitación del rendimiento futuro de los empleados.
- Tendencias en la formación y perfeccionamiento.
- Cuestiones a examinar y analizar.
- Estudio de caso. (Osejo, 2014)

Para iniciar una capacitación se debe analizar las habilidades que presenten los miembros involucrados, los conocimientos básicos que tengan y las

actitudes que demuestren al iniciar este método para la mejora del trabajo. (Osejo, 2014)

Para determinar si el procedimiento obtuvo los beneficios necesarios existen ROI (return of investment) el cual es un método para medir la eficacia que tuvo una inversión a base de un cálculo con lo que se invirtió y lo que se generó gracias a la inversión realizada (Benjamin, 2014)

1.3.3 Plan Nacional de Capacitación Turística

El Plan Nacional de Capacitación Turística (PNCT) se empezó a ejecutar el 26 de octubre del 2009 y culminó en el año 2011; durante los dos años de duración del programa se pudo involucrar en esta iniciativa estatal a las 24 provincias del país, capacitando a un total de 7195 personas en 171 eventos realizados por medio de 300 capacitadores con una inversión aproximada de un millón de dólares (Cevallos, 2011); se puede observar que ya existen grandes cambios y desarrollo de la actividad turística ya que se han mejorado las capacidades, habilidades y conocimiento de las personas que participaron en este programa ya que como se demuestra en los resultados del PNCT solo un 5% de los encuestados no participó en el programa. El 95% que si participó concuerdan en que se alcanzaron los objetivos en su mayoría. A pesar de que aproximadamente el 32% de participantes no se sintieron satisfechos con lo impartido (Sistema de Inteligencia de Mercado, 2010).

Dado este pequeño preámbulo se puede concluir en que si se desea ingresar a la industria turística y competir acorde a las exigencias del mercado, los moradores de la Parroquia de Cotundo y de sus comunidades como: La Merced de Jondachi y la comunidad de Narupa, deben aprovechar la riqueza de su patrimonio natural y cultural para complementarlo con una debida capacitación en temas de hospitalidad para mediante ello poder desarrollar nuevas iniciativas e impulsar las propuestas que se están generando por parte de pequeños emprendedores de la zona.

En ello concuerda la Sra. Cecilia Coba Presidenta de la Junta Parroquial de Tumbaco, mediante una entrevista donde nos explicó que gran parte de las propuestas turísticas que ellos han impulsado se han visto estancadas por la poca preparación de las personas que dirigen estos proyectos, al igual que la falta de colaboración en cuestión operativa (Coba, 2013).

De igual manera la Srta. Diana Iza Presidenta de la Junta Parroquial de Cotundo nos mencionó que ya han formado parte de estos programas de capacitación pero que el principal problema que han tenido se debe a que no hay un seguimiento o muchas veces son muy teóricas las capacitaciones, pero que si se ha visto un cambio positivo en los pequeños emprendimientos, gracias a ello se ha fomentado la unión y se han visto obligados a replicar este tipo de iniciativas por los buenos resultados que se han visto (Iza, 2013). Tomando en cuenta el aporte generado por la experiencia y conocimiento de los presidentes de las juntas parroquiales de Cotundo y Tumbaco respectivamente, al igual que los resultados obtenidos por el PNCT se puede reafirmar que lo primordial es brindar una debida capacitación a los moradores para generar productos turísticos de calidad.

1.3.3.1 Reglamento para empresas capacitadoras y requisitos legales

Para constituir una empresa capacitadora se debe realizar la legalización en el Ministerio de Relaciones Laborales, a base de una solicitud con documentos formulados no más de cinco años antes de la presentación, se requiere de:

1. Escritura de Constitución de la Empresa (copia notariada);
2. Nombramiento del Representante Legal inscrito en el Registro Mercantil (copia notariada);
3. Certificado de Registro de Sociedades, existencia legal y cumplimiento de obligaciones de la Superintendencia de Compañías (copia notariada);
4. Registro Único de Contribuyentes (RUC) (original o copia notariada) que mencione actividades de capacitación; y,

5. Un certificado de experiencia de la empresa como capacitadora en cada una de las áreas en las que solicita la calificación. Por lo menos, cinco certificados en total (copias notariadas).

En el caso de ser una persona natural se requiere de la calificación por parte del Ministerio de Relaciones Laborales para la realización de esto se necesita:

1. Hoja de vida (original);
2. Cédula de ciudadanía y papeleta de votación (copia);
3. Registro Único de Contribuyentes (RUC) actualizado (original o copia notariada) que mencione actividades de capacitación o docencia;
4. Certificados de participación como asistente en diferentes eventos de capacitación, en el área en la que solicita calificarse (copia notariada);
5. Título o certificados si tiene formación o capacitación docente (copias notariadas);
6. Un certificado de experiencia como capacitador o capacitadora en cada una de las áreas en las que solicita la calificación; por lo menos tres certificados en total, (copias notariadas).
7. Certificados laborales (opcional) si tiene relación con las áreas en las cuales desea calificarse.

Si se necesita ofrecer capacitaciones en el sector público se solicita tener al menos un título de tercer nivel, en el caso de personal graduado en el exterior necesitan una copia notariada de su título al momento de presentar la documentación. (Ministerio de relaciones laborales , 2012)

1.3.3.2 Capacitación en competencias laborales

El Ministerio de Turismo para mejorar la calidad de servicios prestados implemento programas de capacitaciones en competencias laborales dirigido a personas que estén dentro del ámbito turístico, dichas capacitaciones se enfocan en las siguientes capacidades:

- Administrador de Alojamiento (Duración del curso: 68 horas)
- Recepcionista Polivalente (Duración del curso: 44 horas)

- Camarera de Pisos (Duración del curso: 44 horas)
- Administrador de Restaurante (Duración del curso: 98 horas)
- Mesero Polivalente (Duración del curso: 68 horas)
- Cocinero Polivalente (Duración del curso: 86 horas)
- Seguridad Alimentaria Para Personal Operativo (Duración del curso: 45 horas)
- Gerente de Operadora (Duración del curso: 69 horas)
- Conductor de Transporte Turístico (Duración del curso: 59 horas)
- Agente de Ventas (Duración del curso: 69 horas)
- Hospitalidad (Duración del curso: 32 horas). Este módulo está dirigido a personas que trabajen en cualquier área de la actividad turística y que tengan contacto con los turistas (Ministerio de turismo , s.f.)

2 CAPÍTULO II.- CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE INTERVENCIÓN

2.1 Historia:

La parroquia Cotundo fue constituida formalmente el primero de febrero de 1967 en el periodo presidencial del Doctor Otto Arosemena Gómez, se encuentra ubicada en el nororiente de la provincia de Napo. El recurso y atractivo más importante que posee esta parroquia es la biodiversidad que posee, puesto que está rodeada de algunas áreas protegidas como lo son la reserva ecológica Antisana, reserva de biosfera Sumaco, bosque protector Napo Galeras.

Es también conocido como el “Valle Sagrado de Cotundo”, haciendo referencia a los petroglifos que datan de los años 2000 a 1600 ac. que existen en el sector. Estos fueron estudiados por el Padre Pedro Porras, quien fue uno de los iconos históricos de esta parroquia. (Gobierno parroquial de Cotundo, 2011)

2.2 Ubicación

De acuerdo a datos facilitados y enviados por la Junta parroquial de Cotundo se puede identificar geográficamente sus límites:

- **Al Norte:** Parroquias Papallacta, Cosanga, Cuyuja y Sumaco.
- **Sur:** Parroquias Archidona y San Pablo de Ushpayacu.
- **Este:** Provincia Orellana (Parroquias San José de Payamino, San Vicente de Huaticocha) y Puerto Misahuallí.
- **Oeste:** Parroquia Archidona.

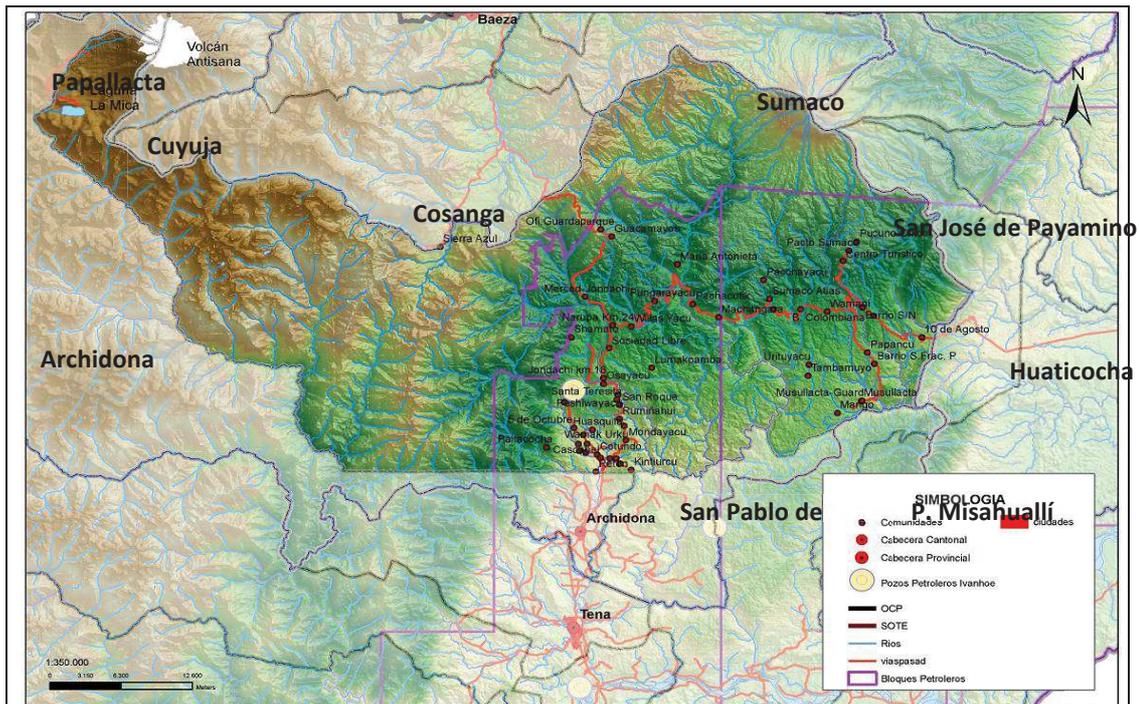


Figura 1 Mapa Base de la Parroquia Cotundo

Tomado de: SENPLADES Zona de Planificación 2.

- **Ubicación:** 139.000 – 220.000 latitud y 9.905.000 – 9.945.000 longitud.
- **Superficie:** 1.913,57 Km² (191.357 hectáreas).
- **Fecha de fundación:** 1 de febrero de 1967.
- **Número de habitantes:** 9.023 (JPC-2010), 8.822 (INEC-2010).
- **Densidad poblacional:** 4,7 hab/Km²
- **Altitud:** 613 msnm a 4.000 msnm Lago Mica y 4.294 msnm (cordillera de los Guacamayos)
- **Clima:** Cálido – húmedo con precipitaciones que varían entre los 2.000 y 5.000 mm anuales.
- **Temperatura:** Fluctúa entre los 5 y 28 °C, con un promedio de 22 °C.
- De acuerdo a SENAGUA (INHAMI), las temperaturas máximas y mínimas están entre los 28 y 5 °C (Zona alta - páramos), con un promedio de 22 grados centígrados. Sobre el 80% del territorio dispone de clima cálido húmedo típico de la Amazonía (Gobierno Parroquial de Cotundo, 2011).

2.2.1 Accesibilidad:

La principal vía de conexión entre la provincia de Pichincha y la provincia de Napo es la Troncal Amazónica la cual se encuentra en perfectas condiciones y permite el tránsito de vehículos pequeños y de carga pesada, se puede llegar hasta Cosanga y posteriormente hacia Narupa por medio de transporte público o privado. En cuanto a transporte público actualmente existen varias empresas como: Cooperativa Baños, Express Baños, Amazonas, Pelileo, entre otras que salen desde el terminal terrestre de Quitumbe hacia el terminal del Tena con un tiempo aproximado de cinco horas.

La troncal Amazónica, aún presenta dificultades de vulnerabilidad a derrumbes, como el caso de los tramos Cotundo – Guacamayos y Cotundo 10 de agosto.

Tabla 1. Rutas domésticas Quito - Tena

Empresa	Horarios	Duración
Amazonas	11h25, 12h00, 14h00, 15h00, 15h30, 17h00, 18h00	5 Horas
Expreso Baños	07h00, 09h00, 09h30, 14h30, 16h00	5 Horas
Flota Pelileo	06h00, 08h00, 11h00, 13h00, 22h00, 24h00, 03h00	5 Horas
Transportes Baños	05h30, 08h30, 10h30, 19h00, 20h00, 20h50	5 Horas

Tomado de: Infobus, 2015

Se puede llegar por medio del aeropuerto Jumandi se encuentra en la ciudad de el Tena a una hora y media de Cosanga y una hora del poblado de Narupa. Se puede tomar el vuelo regular desde Quito.

Tabla 2. Vuelos domésticos Quito - Tena

Vuelos Domésticos					
Vuelo Quito – Tena			Vuelo Tena - Quito		
Día	Hora de salida	Hora de llegada	Día	Hora de salida	Hora de llegada
Lu – Vie	15h30	17h10	Lu - Vie	17h30	18h20

Tomado de: Aerolínea Tame, 2014

2.3 Aspectos socioeconómicos:

2.3.1 Población y distribución política.

La población de Cotundo se encuentra mayoritariamente ubicada en la cabecera parroquial, siendo este el núcleo comercial. De acuerdo al censo poblacional realizado por la Junta Parroquial en el año 2010 se ha podido constatar que existen 9023 habitantes, de los cuales el 50.34% son hombres y el 49.66% son mujeres. La densidad poblacional es de 4.7 habitantes por km² (Gobierno Parroquial de Cotundo, 2011).

Tabla 2. Población total y por género de la parroquia.

N°	Asentamiento Humano (Comunidad)	N° Viviendas	Habitantes	Hombres	Mujeres
1	10 de Agosto	192	972	502	470
2	20 de Mayo	25	142	66	76

3	5 de Octubre	22	113	58	55
4	9 de Junio	17	73	36	37
5	9 de Octubre (Km 24)	49	238	115	123
6	Asociación Sumaco Atías	20	89	39	50
7	Barrio Central (Cotundo)	47	175	94	81
8	Barrio Mushucllacta	54	286	137	149
9	Barrio San Antonio	29	168	95	73
10	Barrio San Roque (Km 13)	4	24	13	11
11	Barrio Santa Teresa	6	27	15	12
12	Buenos Aires	22	109	51	58
13	Cascabel de Cotundo	9	53	30	23
14	Centro Shiguango	41	228	118	110
15	Cristo del Consuelo Challuhua Yacu	55	243	120	123
16	Jondachi (Km 18)	98	441	226	215
17	Kinti Urku	19	100	53	47

18	La Merced de Jondachi (Km 28)	42	172	80	92
19	Las Peñas	13	62	26	36
20	Los Andes	20	136	63	73
21	Lumakpamba	11	47	28	19
22	Lupino	17	107	58	49
23	María Antonieta	9	35	20	15
24	Monda Yacu (Km 10)	45	204	100	104
25	Mushucllacta galeras	24	119	68	51
26	Nueva Esperanza	23	101	54	47
27	Urituyacu	9	64	35	29
28	Osayacu	22	126	64	62
29	Pachakutik	41	201	106	95
30	Pacto Sumaco	64	246	126	120
31	Paccha Yacu	25	103	57	46
32	Paltacocha	6	33	20	13
33	Papancu	45	254	128	126

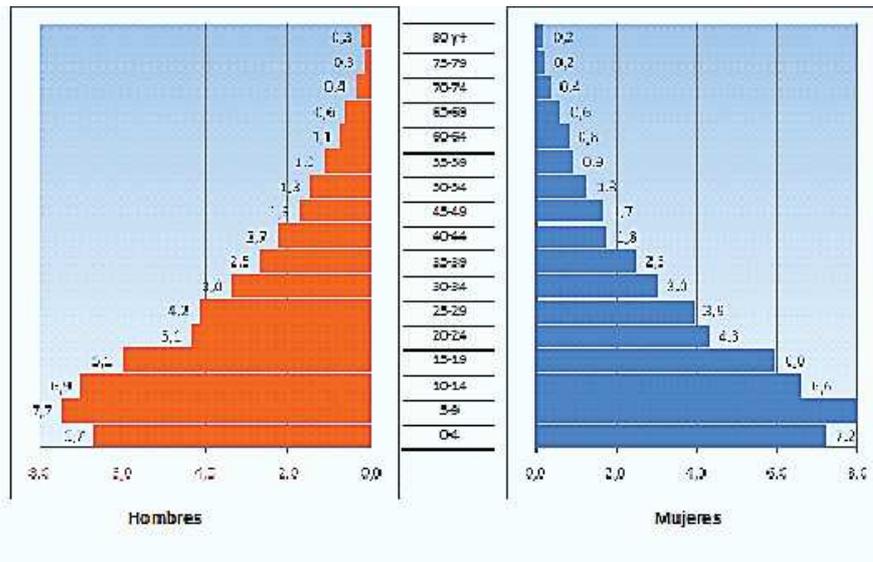
34	Pava Yacu	27	156	70	86
35	Pucuno Chico	22	119	60	59
36	Pungarayacu	30	123	64	59
37	Pushigua Yacu (Km 15)	16	80	35	45
38	Rumiñahui (Km 12)	30	173	83	90
39	Reten (12 diciembre)	34	167	91	76
40	San Francisco de Cotundo	47	289	147	142
41	San Pedro de Azularga	16	111	59	52
42	San Pedro de Chimbiyacu	33	143	64	79
43	Santa Elena de Guacamayos(km 36)	26	83	35	48
44	Shamato	12	56	29	27
45	Shicayacu (Km 14)	24	118	57	61
46	Sociedad Libre (Km 21)	60	270	142	128
47	Tambamuyo	20	103	54	49
48	Uvillas Yacu	25	114	54	60

49	Valle Sagrado de Boaloma	43	185	95	90
50	Wamak Urku (Km 11)	23	122	60	62
51	Wamani	116	585	289	296
52	Wawa Sumaco	121	535	253	282
	Total	1.850	9.023	4.542	4.481
				50,34%	49,66%

Tomado de: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

La mayor parte de la población se encuentra comprendida entre los 5 y 14 años de edad, teniendo un promedio de 3 a 5 hijos por cada familia, siendo muy alto el índice de natalidad de la población, en menor cantidad se puede mencionar que se encuentran quiénes forman parte de la población económicamente activa, en cuanto a género se puede observar que hay un equilibrio entre hombres y mujeres.

Tabla 3. Pirámide poblacional de la parroquia.



Tomado de: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

2.3.2 Economía y producción.

Según el censo y encuestas realizadas por la junta parroquial se determinaron que 4.205 habitantes pertenecen a la población económicamente activa y de acuerdo a ello 5 miembros de cada familia participan activamente de una actividad productiva (1.958 familias) (Cotundo, 2011).

Las principales actividades productivas y fuente de ingresos económicos de la población de Cotundo son:

- Producción agrícola y pecuaria el 45,33%.
- Quehaceres domésticos 22,16%
- Empleados públicos 4,66% (profesores bilingües)
- Estudiantes 6,75%
- Artesanos 1,71%.

Una pequeña parte de la población se dedica a actividades de producción de la naranjilla y explotación de madera, venta del cacao, chonta y maíz, los habitantes del centro parroquial son empleados públicos.

Tabla 4. Actividades económicas de PEA (mayores de 18 años).

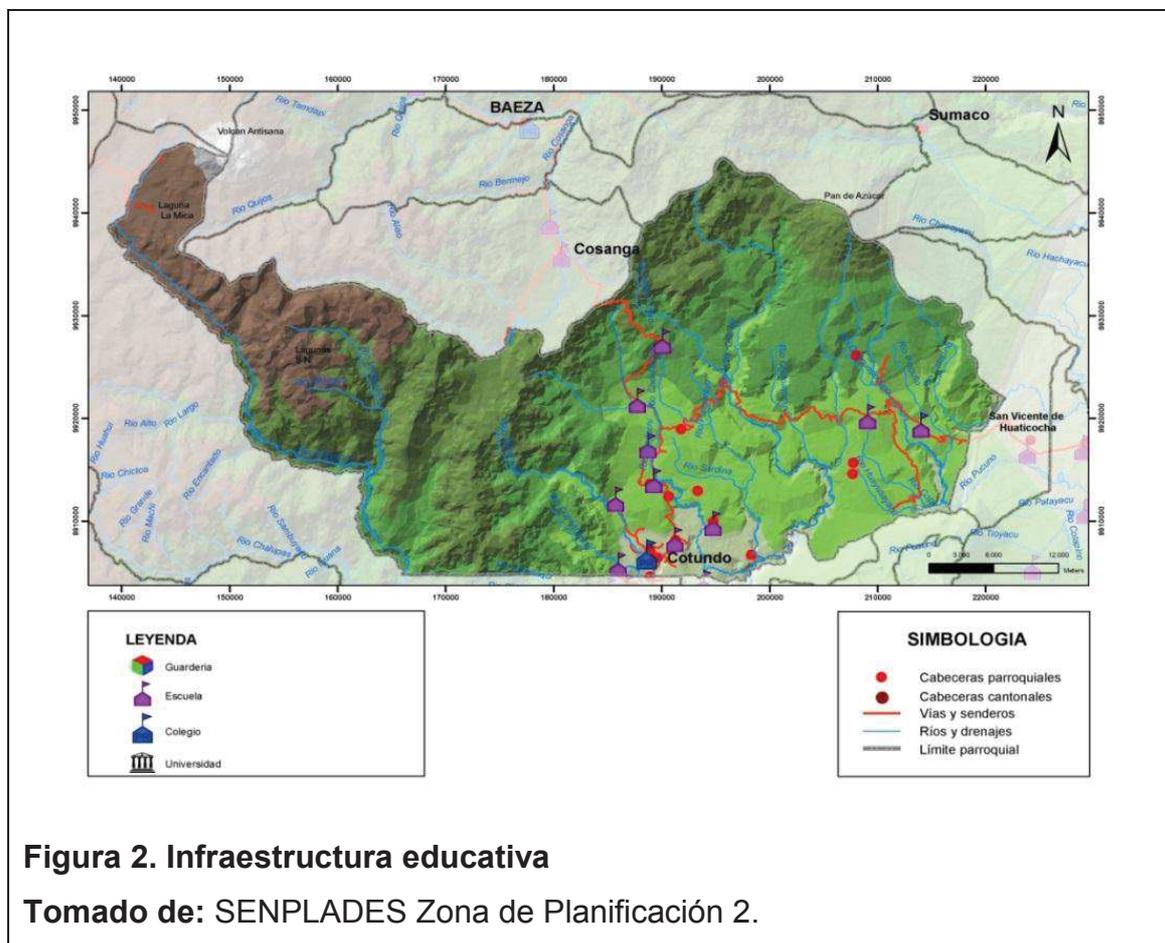
Actividad	Nº Personas	Porcentaje
Empleado/público	196	4,66%
Agropecuaria	1.906	45,33%
Artesanal	72	1,71%
Construcción	151	3,59%
Estudiante	284	6,75%
Q. Domésticos	932	22,16%
Jornalero	162	3,85%
Sin trabajo	502	11,94%
Total	4.205	100,00%

Tomado de: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

2.3.3 Educación

En la parroquia Cotundo, la educación en los centros educativos es bilingüe (inglés y español) kichwa de la sierra y español, según el censo realizado por la Junta Parroquial se evidenció que existen 32 centros de educación, entre los cuales 26 son de nivel primario y 6 de nivel medio educativos del nivel primario y 6 centros de nivel medio.

En el siguiente gráfico se puede identificar la distribución y localización de los centros educativos. (Gobierno Parroquial de Cotundo, 2011).



En el siguiente cuadro se muestra un compendio de cómo se encuentra la educación en la parroquia mostrando el bajo nivel académico existente ya que la mayor parte de moradores solo han completado la escuela y el colegio mientras que a una educación superior solo han podido acceder un número reducido de personas; todo esto se ve reflejado socialmente en los factores de empleo los cuales muestran un panorama desfavorable a la población.

Tabla 5. Indicadores de educación

Situación educación	Diagnóstico GP Cotundo 2010					SIISE 2008		
	Número		Porcentaje		Total	Porcentaje		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Analfabetos	337	358	11,70%	13,10%	695	12,41%	14,60%	
Primaria incompleta	201	249	7,00%	9,10%	450	8,03%	54,30%	
Primaria completa	1.100	1.041	38,30%	38,20%	2.141	38,23%		
Secundaria incompleta	806	764	28,10%	28,00%	1.570	28,03%	6%	
Secundaria completa	288	204	10,00%	7,50%	492	8,78%		
Superior incompleta	101	74	4,70%	3,60%	175	3,12%	5,60%	
Superior completa	40	38	1,90%	1,90%	78	1,39%	4,00%	
Total	2.873	2.728			5.601			

Tomado: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

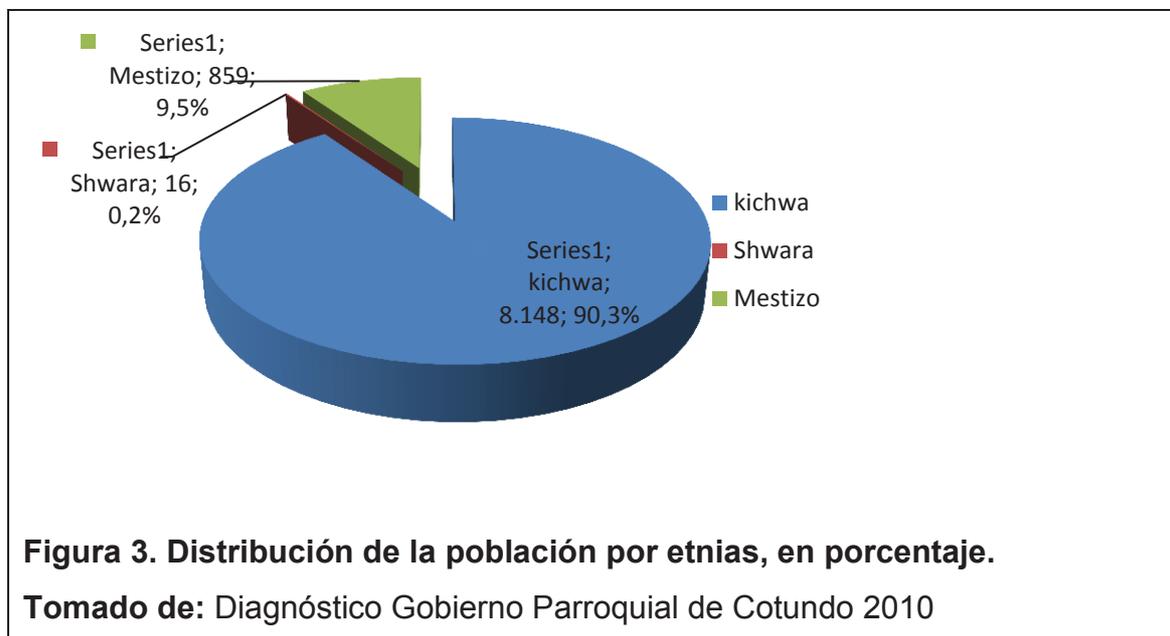
Existen varios problemas que no han permitido que la formación y educación se desarrolle plenamente entre los cuales podemos enunciar:

- Rechazo a los menores pertenecientes a las zonas rurales de la parroquia.
- Mal estado de la infraestructura destinada para educación.
- Profesores con baja preparación docente.
- Poca participación de psicólogos y pedagogos en las unidades educativas.

2.3.4 Cultura

Según datos aportados por la junta parroquial de Cotundo se ha podido definir que la etnia más numerosa es la Kichwa amazónica con el 90.3% (8.148 personas), en menos porcentaje se encuentra la etnia Shuar con el 0,2% y el 9,5% corresponde a personas mestizas. El 96.5% de la población es bilingüe, habla Kichwa y español.

Entre las principales actividades productivas que tiene la población se encuentra la agricultura y ganadería.



2.4 Manifestaciones culturales en la zona:

2.4.1 Tangibles:

Cotundo también conocida como el Valle Sagrado, debe su nombre a los petroglifos que se han podido encontrar a lo largo de su territorio. Entre los más importantes podemos citar los siguientes:

Tabla 6. Listado de Petroglifos de la Parroquia.

Nº	Lugar – Nombre	Asentamiento
1	Yackak Rumi, Churu Rumi	Boa Loma
2	Yackak Rumi	Rumiñahui Km 12
3	Rimak Rumi	Boa Loma
4	Maskaras Rumi	Boa Loma
5	Pachamama Rumi	Boa Loma
6	Yaku Mama Rumi	Llauhana
7	Palkapiton Rumi	Sector Sardinas 5 de Octubre
8	Chinda Chicta Rumi	Sector Sardinas
9	Anga Rumi	Sector Sardinas
10	Kuri Urku Rumi	Kuri Urku

11	Pindicti Rumi	Nueva Esperanza
12	Mango chimbana Rumi	20 de Mayo
13	Yaku Mama Rumi	Boaloma
14	Rayu Rumi	9 junio (Huasquila)
15	Pushiwa Rumi	Pushiguayacu
16	Amarun Rumi	Nueva Esperanza

Tomado de: Centro de Turismo Comunitario Hugo Vargas – Cotundo 2010.

De igual manera se puede mencionar las siguientes manifestaciones culturales entre las más importantes:

- Iglesia Central de Cotundo.
- Museo Jaime Roldós Aguilera de Cotundo.
- Albergue de vida silvestre el Arca.

2.4.2 Intangibles:

En su mayoría las expresiones culturales que existen en la parroquia se ven ligadas con la etnia kichwa amazónica pero que a través de los años se han podido ir ligando a las tendencias occidentales, entre ellas se puede citar las siguientes:

- Festival Folclórico de la Naranjilla.
- Fiestas de parroquialización.
- Festival de la Chonta.

- Juegos y trampas tradicionales.

2.4.3 Atractivos Naturales:

Entre los principales atractivos naturales que posee la parroquia se puede mencionar los siguientes:

- Reserva de biosfera Sumaco.
- Reserva ecológica Antisana.
- Volcán Sumaco.
- Laguna de Guagua Sumaco.
- Laguna de la Mica.

Se ha realizado un levantamiento de las cascadas y cavernas existentes entre las cuales se pueden mencionar las siguientes:

Tabla 7. Cascadas que se encuentra en la Parroquia.

No	Nombre Cascada	Organización/Asentamiento
1	Lora-pacha	10 de Agosto
2	Pucuno Chico	Pucuno Chico
3	Galera	Mushucllacta
4	Paccha yacu	Lumakpamba
5	Sumaco Atías	Sumaco Atías
6	Hollín	María Antonieta
7	Chonta Yacu	Uvillasyacu (Puente a 8 km)
8	Papancu	Papancu

9	Sardina Blanca	Sociedad libre
10	Sancudo	Lukma pamba
11	Río Jondachi	Jondachi
12	Shika yacu	Shika yacu
13	Pava yacu	Pava yacú
14	Sardina Negra	Lukma pamba
15	Gran Cañón	Kijus de Mondayacu
16	Wamak Urcu	Wamak Urcu
17	Huasquila	9 de junio (Huasquila)
18	Nueva Esperanza – Río Misahuallí	Nueva Esperanza (Chino)
19	Río Wamaní (s/n)	Wamaní
20	Río Pucuno (s/n)	Wamaní
21	Lluviapaccha	San Roque
22	Río Pingullo (s/n)	Wawa Sumaco
23	Chontayacu – Quebrada Chontayacu	Nueva Esperanza
24	Misahuallí Paccha – Río Misahuallí	Nueva Esperanza

Tomado de: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

Tabla 8. Cavernas que se encuentra en la Parroquia.

Nº	Lugar	Asentamiento
1	Matiri - Lagarto	Kijus de Mondayacu Km 10
2	Chaluayacu (s/n)	Cristo del Consuelo
3	Templo del saber - Dragón	San Pedro de Azularga Km 9
4	Cavernas Piedra del saber	Rumiñahui Km 12
5	Las diosas del río	Rumiñahui Km 12
6	Huasquila	9 de junio (Huasquila Lodge)
7	Uctu Supai	Osayacu
8	El Duende	San Pedro de Azularga Km 9
9	Piñas Uctu	Centro Shiguango
10	Carranza	Las Peñas

Tomado de: Diagnóstico Gobierno Parroquial de Cotundo 2010

Las cavernas se encuentran distribuidas a lo largo del valle de Cotundo, algunas poseen vestigios de moluscos petrificados.

3 CAPÍTULO III.- ANÁLISIS SITUACIONAL DEL LUGAR

Las comunidades de Narupa y la Merced de Jondachi pertenecientes a la parroquia de Cotundo – provincia de Napo, han incursionado en el turismo de forma empírica, creando restaurantes, tiendas, paraderos entre otros, contando con servicios e infraestructura limitados.

3.1 Diagnóstico de la planta turística.

La mayor parte de los establecimientos que se encuentran en las comunidades son tiendas de víveres y comedores pequeños, que son manejados en su mayoría por familiares y en casos eventuales cuentan con empleados. Los horarios de atención no están establecidos ya que se los asigna diariamente según la afluencia de clientes.

Se puede evidenciar que en dichos establecimientos hay una falta de preparación en cuanto a hospitalidad se refiere.

A continuación, se detallan los establecimientos que se pueden encontrar en esta zona:

Tabla 9 Paradero Hongos del Sumaco

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Paradero Hongos del Sumaco	Km 36	Paradero	Alimentación	2 Familiares	n/a
			Higiénico		
			Criadero de Hongos		



Figura 4 Paradero Hongos del Sumaco

El Paradero “Hongos del Sumaco” tiene seis meses de funcionamiento aproximadamente, es una iniciativa de la familia Quilumba y la persona que está al frente de este proyecto es la señora Angélica Quilumba. Aquí también se puede encontrar los famosos hongos del Sumaco que por su gran tamaño han sido fuente de asombro de las personas que transitan por este lugar.

Tabla 10 Paradero Familia Villamarin

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Paradero Familia Villamarin	Km 34	Paradero	Alimentación	3 Familiares	Lunes a sábado
			Tienda		



Figura 5 Paradero Familia Villamarin

El paradero de la “Familia Villamarin” cuenta con una excelente vista del valle de Cotundo, algo muy destacado de este lugar fue la cantidad de orquídeas que se encontraban al ingreso del restaurante. Actualmente ha sido arrendado porque los dueños han decidido dedicarse exclusivamente a la ganadería ya que les genera menos trabajo.

Tabla 11 Paradero Km. 30

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Paradero	Km 30	Paradero	Alimentación	3 Familiares	Lunes a sábado
			Higiénico		



Figura 6 Paradero km. 30

Este paradero ha sido cerrado temporalmente porque los dueños no tienen suficiente tiempo para administrarlo y lo han puesto en arriendo.

Tabla 12 Tienda Rocío

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Tienda Rocío	Km 28	Tienda	Tienda de víveres	1 persona	Todos los días 5am a 9 pm



Figura 7 Tienda Rocío

La tienda de Rocío es una de las primeras que se establecieron en la comunidad, ofrece víveres de despensa y cuenta con una pequeña área de descanso para las personas que transitan por este lugar.

Tabla 13 Campamento Genoveva complejo recreacional

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Campamento Genoveva complejo recreacional	km 28	Complejo turístico	Alimentación	6 Personas	Todos los días de 08h00 - 20h00
			Recreación		
			Mirador		
			Servicio higiénico		



Figura 8 Campamento Genoveva complejo recreacional

El Campamento Genoveva es una iniciativa que tiene un año de funcionamiento aproximadamente, posee varios servicios complementarios y es el establecimiento que presenta la mejor infraestructura de la zona.

Tabla 14 Kiosco productos de la zona.

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Kiosco productos de la zona	km 24	Kiosco	Venta productos de la zona	2 Personas	n/a



Figura 9 Kiosco productos de la zona

Este pequeño emprendimiento se especializa en la venta de productos propios de la zona como la yuca, palmito, guayusa, canela, sangre de drago y frutos de temporada como la uvilla, guaba, avío, chonta entre otros.

Tabla 15 Cabañas rusticas

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Cabañas rusticas	km 24	Hospitalidad	Alojamiento	3 Personas	Todos los días



Figura 10 Cabañas rusticas

Este establecimiento presta servicios de “bed and breakfast” únicamente, por lo general se los utiliza para una sola noche para familias y personas que están de paso hacia la ciudad del Coca o el Tena.

Tabla 16 Restaurante Las Maderas

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Restaurante Las Maderas	km 24	Paradero	Alimentación	3 Personas	Lunes a sábado de 06h00 – 18h00
			Tienda		



Figura 11 Restaurante Las Maderas

El restaurante “Las Maderas” solo brinda servicio de alimentación en desayunos, almuerzos y meriendas en horarios extendidos si hay mucha afluencia de clientes. Han utilizado decoración y elementos propios del lugar.

Tabla 17 Restaurante las Hermanitas

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Restaurante las Hermanitas	km 24	Paradero	Alimentación	3 Familiares	Todos los días de 06h00 - 22h00
			Venta de artesanías en madera		



Figura 12 Restaurante las Hermanitas

El restaurante “Las Hermanitas” al igual que la mayoría de los que se encuentran en el km.24 brindan servicios de alimentación en horarios definidos pero el valor agregado que se puede encontrar aquí son las artesanías elaboradas en madera.

Tabla 18 Comedor Narupa.

Nombre del Establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Comedor Narupa	km 24	Paradero	Alimentación	5 Familiares	Todos los días de 07h00 - 18h00
			Servicio de Banco Pichincha mi Vecino		
			Servicio higiénico		

Figura 13 Comedor Narupa.



Figura 14 Comedor Narupa

El “Comedor Narupa”, al igual que los otros restaurantes brinda servicios de alimentación y posee como factor diferenciador el contar con el servicio de pichincha mi vecino.

Tabla 19 Tiendas Km. 24

Nombre del establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Viveres Dianita	km 24	Tienda	Tienda de viveres	3 Personas	Todos los días de 08h00 - 20h00
Tienda	km 24	Tienda	Tienda de viveres	2 personas	n/a
Tienda	km 24	Tienda	Tienda de viveres	2 personas	n/a



Figura 15 Tiendas Km. 24

En la comunidad de Narupa existen varias tiendas que ofertan víveres de primera necesidad al igual que productos adicionales como cárnicos y pescados.

Tabla 20 Vendedores

Nombre del Establecimiento	Dirección	Descripción	Servicios	Personal	Horario
Puesto de pinchos	km 24	Vendedor	Alimentación	1 persona	08h00 - 20h00
Vendedores ambulantes	km 24	Vendedor	Alimentación	2 personas	n/a

En la comunidad se encuentran 2 vendedores informales, esta no es la actividad principal de cada uno de ellos pero si una fuente de ingresos adicionales.

3.2 Encuestas

Se ha realizado encuestas enfocadas en determinar los factores determinantes en cuanto a la factibilidad para el desarrollo de este plan de capacitación.

Fórmula aplicada:

$$n: \frac{N}{E^2 (N-1)+1}$$

$$n: \frac{410}{0.0025 * (410-1)+1}$$

$$n: \frac{410}{2,0225}$$

n: 203

Tomado de: (Departamento de Matemáticas, 2013)

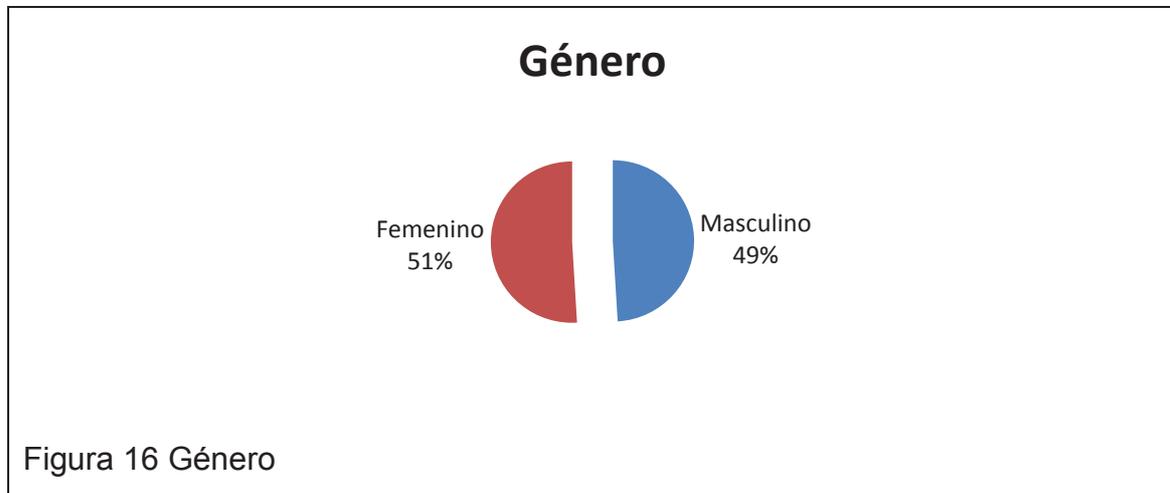
n: muestra

N: población, el número de personas censadas en el año 2011 en las comunidades de Narupa (238) y la Merced de Jondachi (172) ha sido de 410 personas en total.

E2: error al cuadrado, se recomienda trabajar entre 3% y 5% máximo

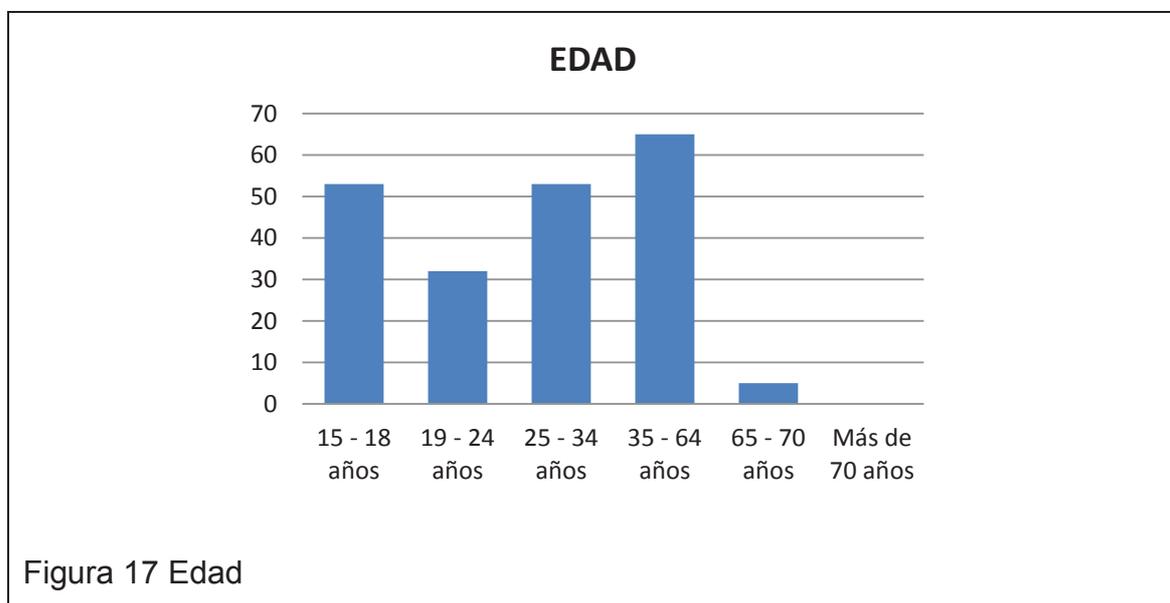
3.2.1 Análisis de resultados:

3.2.1.1 Género



El total de personas encuestadas es de 208, de las cuales 106 son mujeres (51%) y 102 son hombres (49%).

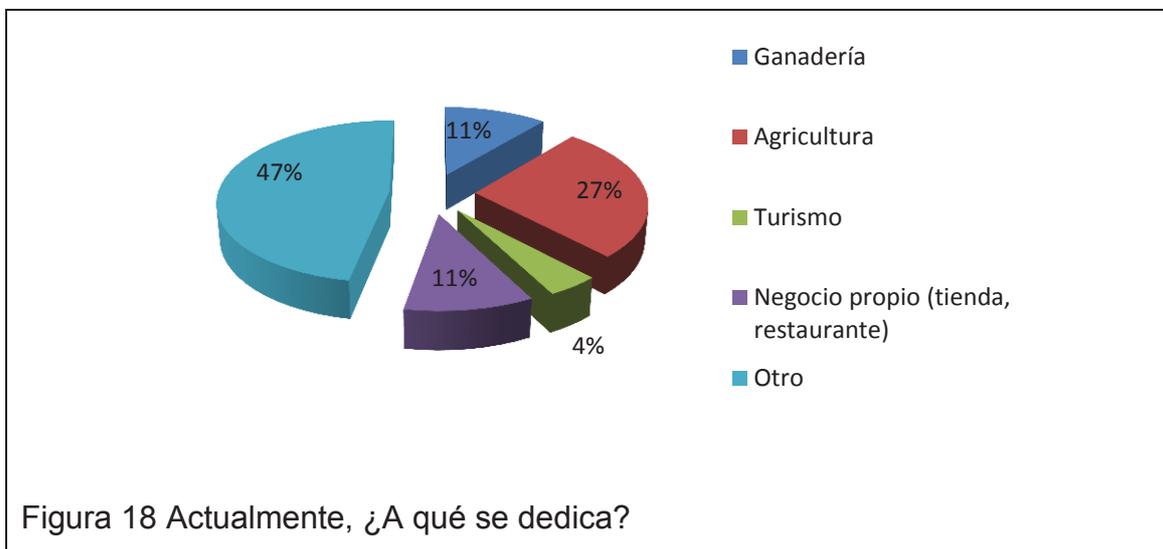
3.2.1.2 Edad



El grupo mayoritario se encuentra comprendido en el rango de edad de 35 a 64 años, seguido de los habitantes que se encuentran en edades entre 25 a 34 años y 15 - 18 años, mostrando que la mayor parte de ellos se encuentran en

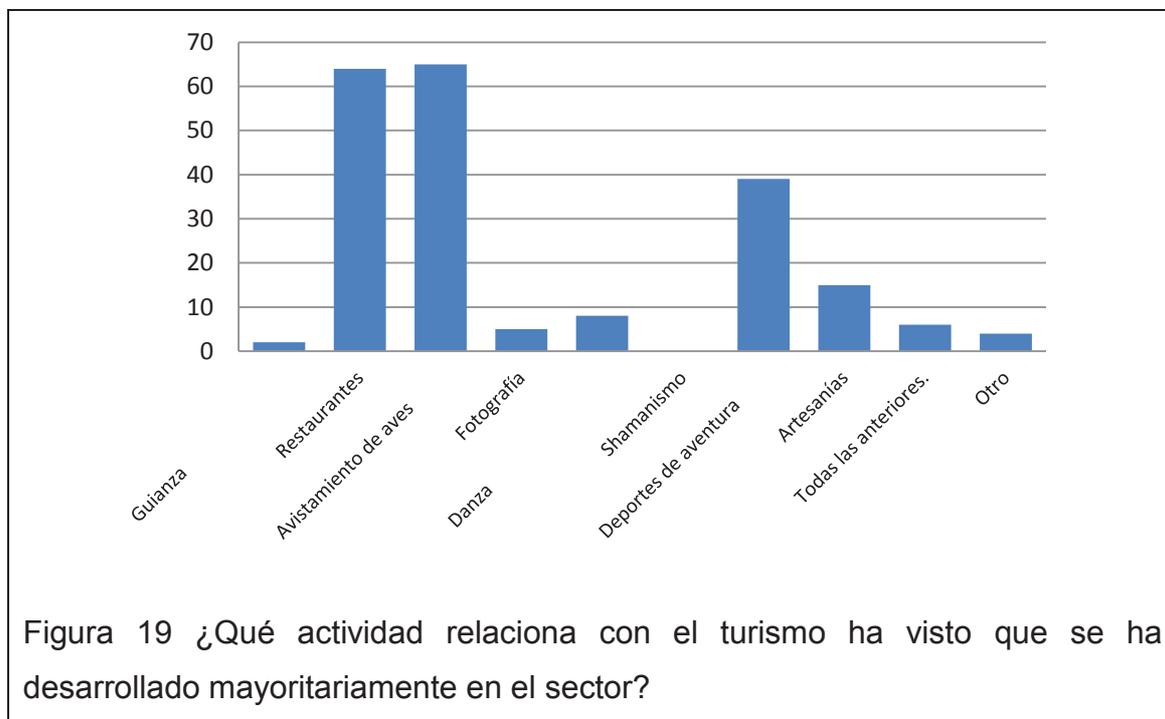
edad de trabajar a excepción de los que se ubican entre 15 a los 18 años de edad.

3.2.1.3 Actualmente, ¿A qué se dedica?



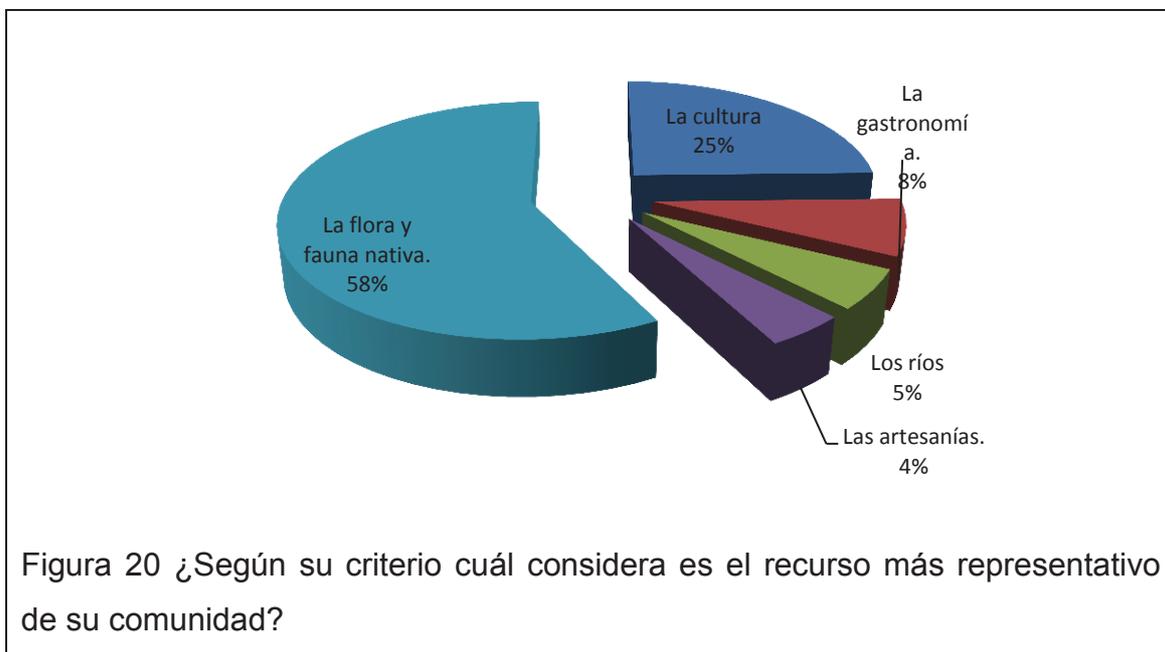
La mayor parte de los encuestados tiene como actividad principal los estudios secundarios y ama de casa (Otro 47%), en menos grado se encuentran las personas que se dedican a la ganadería y aquellos que poseen un negocio propio.

3.2.1.4 ¿Qué actividad relaciona con el turismo ha visto que se ha desarrollado mayoritariamente en el sector?



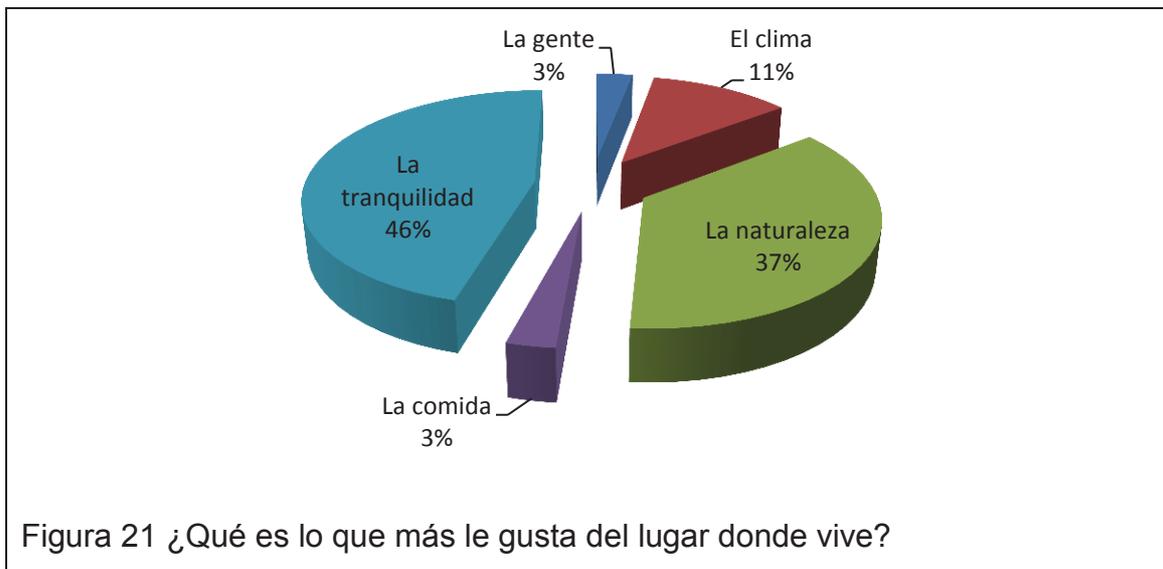
Entre las actividades que más se han desarrollado en el sector se encuentran los servicios de restaurantes y el aviturismo, en este caso particular se debe hacer un paréntesis puesto que es muy válido mencionar que este sector ha sido nombrado primero en el mundo por 2 años consecutivos en el conteo navideño de aves en los años 2013 y 2014 (Birdlife International, 2014).

3.2.1.5 ¿Según su criterio cuál considera es el recurso más representativo de su comunidad?



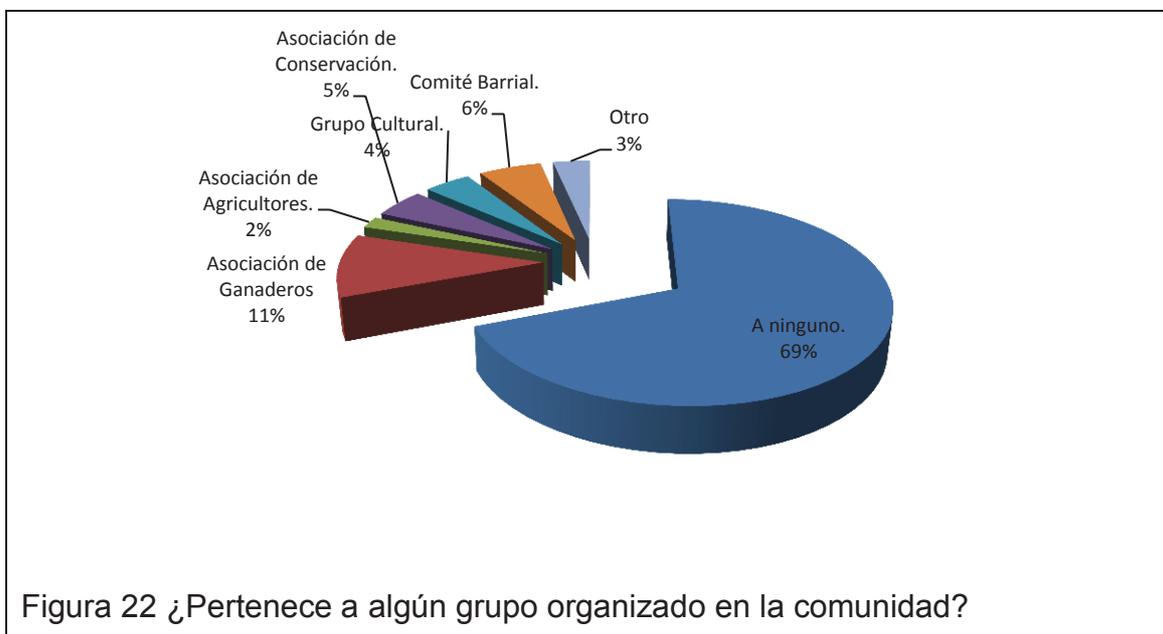
Según el criterio de los encuestados el recurso más importante que posee la comunidad es la flora y fauna nativa con un 58%, mostrando la ventaja que posee este sector al estar rodeado por la reserva ecológica Antisana, Napo Galeras y Sumaco.

3.2.1.6 ¿Qué es lo que más le gusta del lugar donde vive?



Los moradores del sector han determinado que lo que más les gusta del lugar donde residen es la tranquilidad y la naturaleza, siendo esto un complemento idóneo para desarrollar actividades relacionadas con el ecoturismo.

3.2.1.7 ¿Pertenece a algún grupo organizado en la comunidad?



El 69 por ciento de los encuestados no pertenece a ningún grupo organizado dentro de su respectiva comunidad, pero en un pequeño porcentaje se puede observar que existen grupos minoritarios que se han formado para fortalecer un

bien común como lo es la asociación de ganaderos que posee proyectos de desarrollo parroquial enfocado en la producción y comercialización de productos lácteos.

3.2.1.8 ¿Ha recibido cursos de capacitación turística anteriormente?

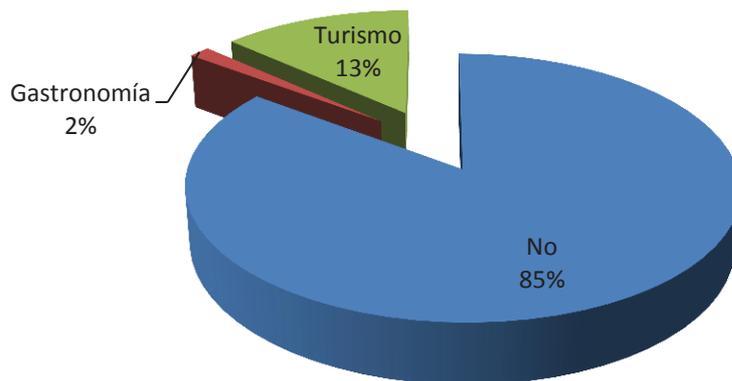


Figura 23 ¿Ha recibido cursos de capacitación turística anteriormente?

El 15 por ciento de los encuestados si han recibido cursos de capacitación en turismo y gastronomía a través de entidades públicas, colegios y fundaciones entre las cuales podemos mencionar Jocotoco y Yanayacu. Por otro lado, el mayor porcentaje de los encuestados no han recibido ningún curso o charla de capacitación turística.

3.2.1.9 ¿Le gustaría recibir una capacitación turística?



Los moradores de las dos comunidades se muestran fielmente interesados en formar parte de este plan de capacitación, siendo una muestra de factibilidad al presente estudio. En un porcentaje mínimo se puede evidenciar que hay personas que no desean tomar este plan e capacitación debido a que no tienen disponibilidad de tiempo.

3.2.1.10 ¿Considera que la capacitación turística es.....?

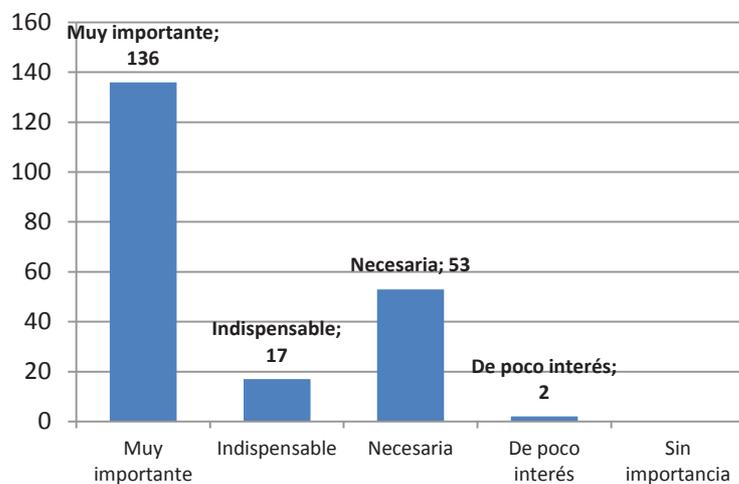
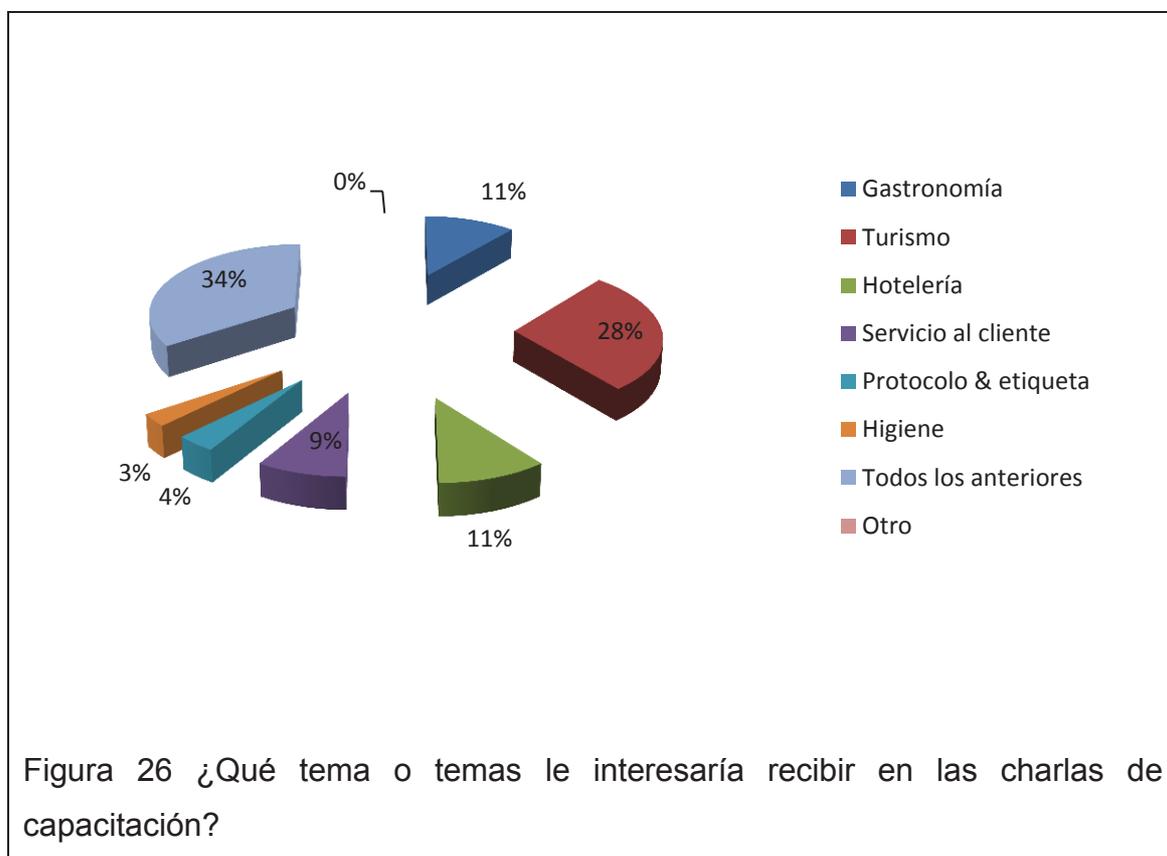


Figura 25 ¿Considera que la capacitación turística es.....?

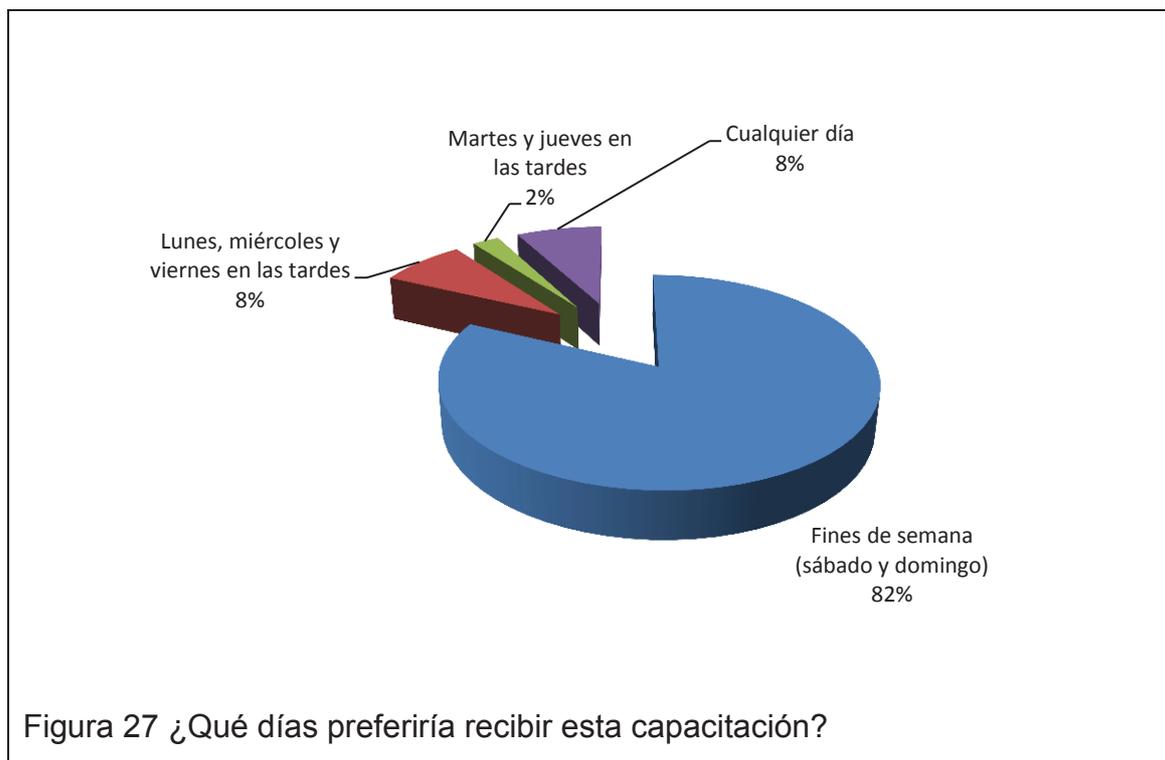
La capacitación turística se vislumbra como un tema de gran interés entre los encuestados, siendo una prioridad entre los moradores del sector.

3.2.1.11 ¿Qué tema o temas le interesaría recibir en las charlas de capacitación?



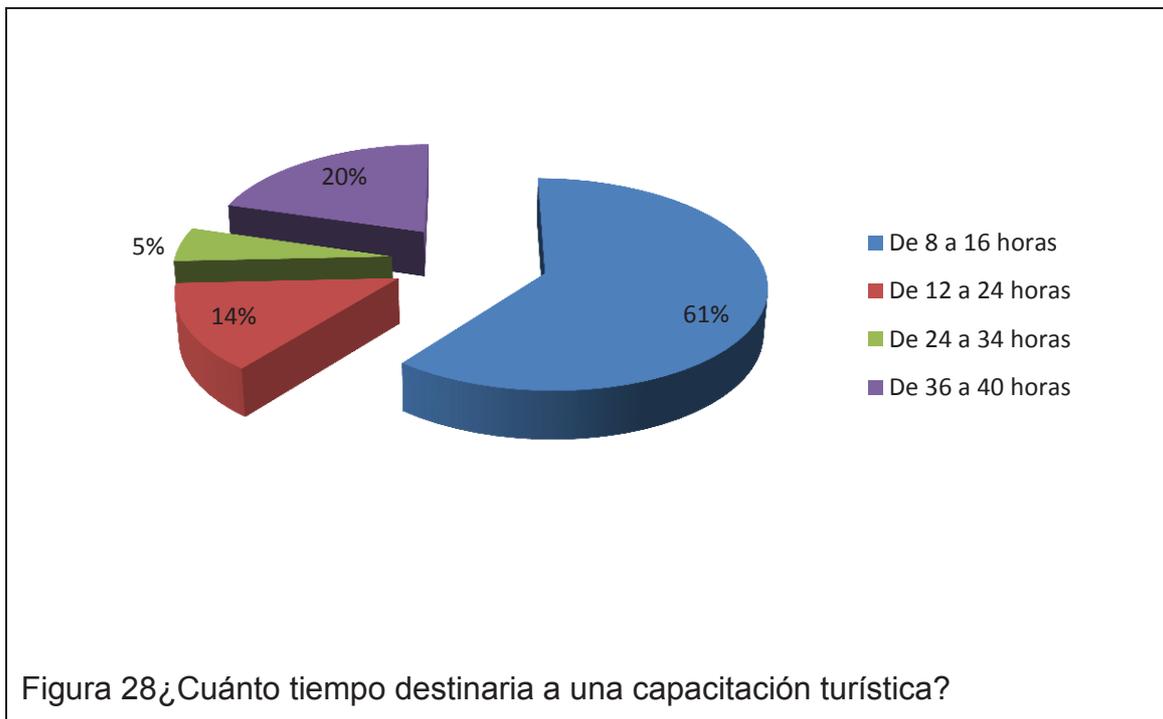
Los encuestados se han mostrado muy interesados en recibir todos los temas de capacitación descritos en el gráfico 11, mostrando un interés por formarse de manera completa en varios temas relacionados con la actividad turística. Esto permitirá ampliar el campo de acción de la capacitación y hacerla más dinámica por la diversidad de temas a ser considerados.

3.2.1.12 ¿Qué días preferiría recibir esta capacitación?



Los fines de semana han sido escogidos mayoritariamente por los encuestados para recibir la capacitación, puesto que entre semana este tiempo lo es destinado a actividades agrícolas, ganaderas y estudios académicos.

3.2.1.13 ¿Cuánto tiempo destinaria a una capacitación turística?



El tiempo que la mayoría de personas encuestadas destinaría para la capacitación es de 8 a 16 horas, esto debido a la cantidad de actividades diarias que deben desarrollar en sus casas y fincas. El tiempo es bastante limitado pero se debe buscar programas que contengan en su mayoría actividades prácticas, juegos lúdicos, entre otros que generen una mayor acogida por parte del público receptor.

3.2.2 Evaluación

El total de encuestadas realizadas fue de 208, se pudo determinar que existe una favorable acogida al tema de capacitación propuesto para desarrollar en las comunidades de Narupa y La Merced de Jondachi respectivamente, inicialmente las personas se mostraban un poco desinteresados pero a medida que se avanzaba en la formulación de la encuesta se empezó a notar un interés muy marcado por parte de los moradores del sector. Algo que se debe recalcar es que un gran número de personas se dedica a actividades agrícolas pero se mostraron muy abiertas a expresar su interés en vincularse a la actividad turística.

3.2.3 Problematización

El principal problema que se ha podido observar en las comunidades es la informalidad en la prestación de servicios, esto debido al conocimiento empírico de los moradores de las comunidades de Narupa y la Merced de Jondachi respectivamente.

Otro factor a tomar muy en cuenta es que la infraestructura existente no es la adecuada para brindar servicios a los clientes.

Las principales actividades productivas que se desarrollan en las comunidades son la agricultura y la ganadería por lo que se ha tenido que extender la frontera agrícola.

3.3 Árbol de Problemas

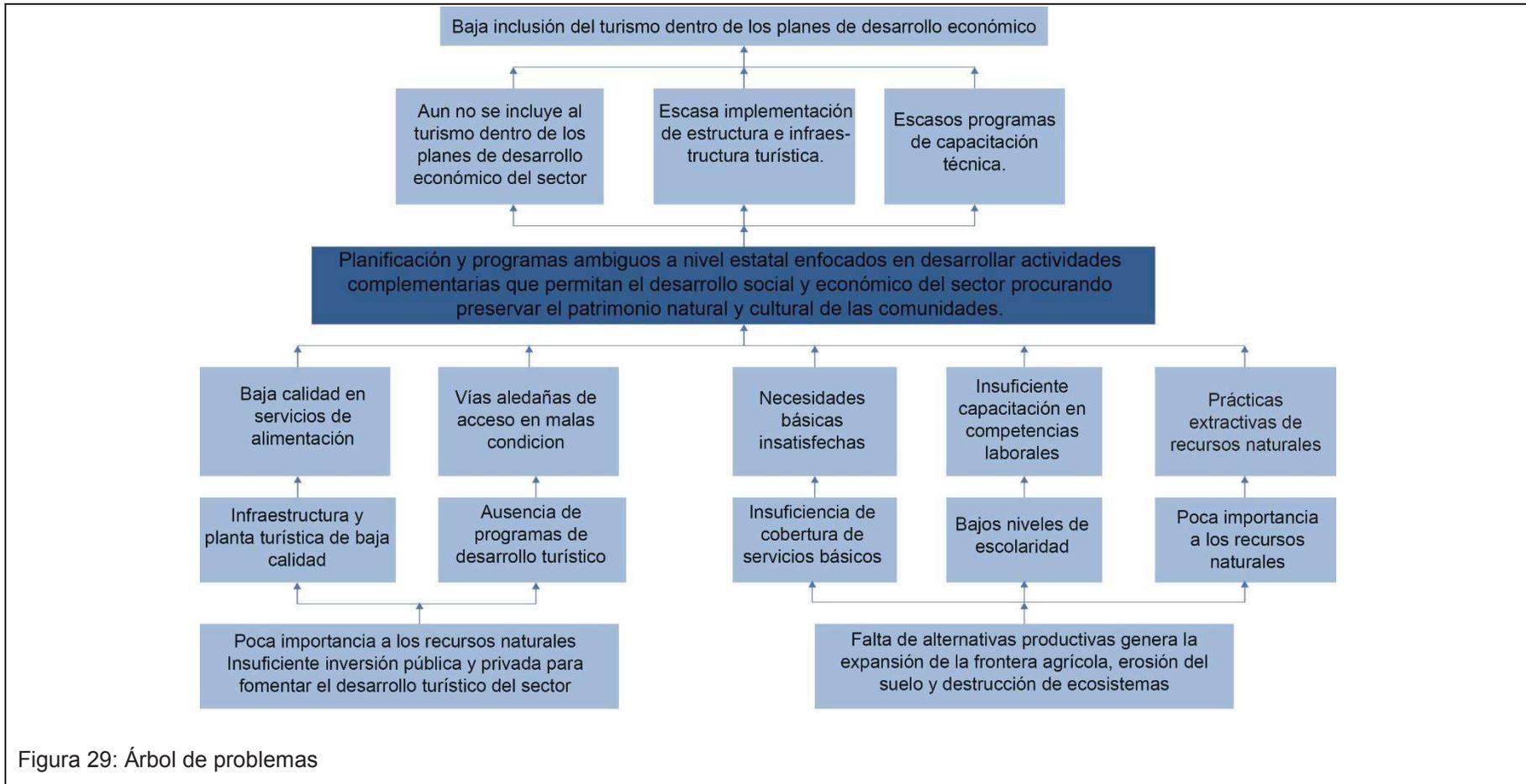


Figura 29: Árbol de problemas

Se ha evidenciado la relación directa que tienen varios problemas generados en las comunidades por la falta de planificación y los programas ambiguos que se generan a nivel estatal.

4 CAPÍTULO IV: PROPUESTA

Teniendo en consideración la realidad analizada de la comunidad se busca fomentar el desarrollo de nuevas alternativas de desarrollo, con la intención de generar plazas de trabajo que reactiven la economía del lugar.

Por otro lado pero no menos importante se encuentra el respeto y concientización sobre los recursos naturales y culturales de las comunidades para generar un desarrollo económico y social que sea sostenible a largo plazo.

El taller de capacitación se desarrollará los días martes, jueves, sábado y domingo respectivamente, existiendo horarios diferenciados para los talleres que se impartirán los fines de semana y entre semana.

4.1 Diseño del programa de capacitación

4.1.1 Taller de técnicas en atención al cliente

Objetivo general:

Desarrollar habilidades y destrezas en los prestadores de servicios que permitan brindar una óptima atención a los visitantes.

Objetivos específicos:

- Determinar los principales ciclos de servicio.
- Organizar y planificar las actividades requeridas para la atención a los visitantes.
- Identificar a los principales perfiles de turistas.
- Crear estrategias para la resolución de conflictos.

Población Beneficiada

Moradores de las comunidades de La Merced de Jondachi y Narupa pertenecientes a la parroquia de Cotundo - Provincia de Napo.

Componentes:

Conocimientos	<p>1. Turismo.</p> <p>1.1. Antecedentes e importancia de la actividad turística.</p> <p>1.2. Turismo en el Ecuador.</p> <p>1.3. Turismo Comunitario.</p> <p>1.4. ¿Qué buscan los turistas?</p> <p>1.5. Tipos de turistas.</p> <p>2. Clasificación de servicios.</p> <p>2.1. Proveedores de servicios turísticos.</p> <p>2.2. Calidad.</p> <p>2.3. Factores diferenciadores.</p> <p>3. Perfil del proveedor de servicios.</p> <p>3.1. Presentación.</p> <p>3.2. Higiene.</p> <p>3.3. Actitud.</p> <p>3.4. Conocimiento.</p> <p>3.5. Valores</p> <p>3.6. Comunicación efectiva</p> <p>4. Prestación de servicios.</p> <p>4.1. Planificación y organización de los recursos existentes.</p> <p>4.2. Identificar los momentos de contacto con el cliente.</p> <p>4.3. Ciclo de servicio en un establecimiento de alimentos y bebidas</p> <p>4.4. Ciclo de servicio en un establecimiento hotelero.</p> <p>4.5. Presentación de los servicios a ofertar.</p> <p>4.5.1. Características.</p>
----------------------	--

	<p>4.5.2. Formas de uso.</p> <p>4.5.3. Precio.</p> <p>4.6. Protocolo y etiqueta.</p> <p>5. Manejo de conflictos.</p> <p>5.1. Clientes difíciles.</p> <p>5.2. ¿Qué hacer?</p> <p>5.2.1. Actitud.</p> <p>5.2.2. Entorno.</p> <p>5.2.3. Vocabulario.</p> <p>5.2.4. Sugerencias</p> <p>5.3. Expresión corporal.</p> <p>5.4. Plan de contingencia.</p> <p>5.5. Quejas.</p> <p>5.6. Resolución de conflictos.</p> <p>5.7. Feedback.</p> <p>5.8. Mejora continua.</p> <p>6. Clientes frecuentes</p> <p>6.1. Fidelización.</p> <p>6.2. Estrategias para atraer nuevos mercados.</p> <p>6.3. Compromisos.</p>
--	--

Carga horaria:

- Teórico: 18 horas
- Práctico: 42 horas

Insumos:

- Esferos
- Proyector
- Video cámara
- Pantalla

- Papelotes
- Laptop
- Marcadores
- Cuadernos
- Revistas
- Tijeras

Estrategias Metodológicas:

La propuesta metodológica está basada en un aprendizaje activo y significativo aplicando técnicas didácticas para adultos.

A continuación se sugieren una serie de métodos de enseñanza, que apoyaran a la correcta realización de los cursos.

- Estudio de casos.
- Evaluación de servicios existentes.
- Resolución de ejercicios y problemas.
- Aprendizaje cooperativo.

Técnicas de aprendizaje

- Discusión dirigida.
- Taller.
- Práctica de campo.
- Juego de roles.
- Lluvia de ideas.
- Dramatización.

Criterios de evaluación:

- Deberes de aplicación.
- Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas.
- Sistema de auto-evaluación y co-evaluación.

Condiciones para recibir certificado:

- Para obtener el certificado se requiere haber participado de la capacitación durante 48 horas.

Tabla 21 Presupuesto del taller de formación en técnicas en atención al cliente.

Taller de técnicas de atención al cliente	
Duración (Días)	10
Fecha: 31 de Enero al 15 de Febrero, 2015	
Duración (Horas)	60
DETALLE INGRESOS	
Numero Alumnos	45
Precio x Curso	-
TOTAL INGRESOS	-
DETALLE EGRESOS	
Costos Instructor	
Instructor	750,00
Sub Total 1	750,00
Costos Taller	
Snack	450,00
Alquiler sala capacitación	-
Certificados de participación a cargo de la Junta Parroquial de Cotundo	20,00
Alquiler de Equipos de apoyo	135,00
Material de difusión	225,00
Transporte, logística y alojamiento	255,00
Sub Total 2	1.085,00
TOTAL	1.835,00
Ingresos	-
Egresos	1.835,00
Costo por persona	40,78

Cronograma del taller de atención al cliente**Fecha: 31 de Enero, 2015**

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Turismo.

Antecedentes e importancia de la actividad turística.

Turismo en el Ecuador.

Turismo Comunitario.

¿Qué buscan los turistas?

Tipos de turistas.

Fecha: 01 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Clasificación de servicios.

Proveedores de servicios turísticos.

Calidad.

Factores diferenciadores.

Fecha: 03, 05 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 12h00

Hora de finalización: 18h00

Contenidos:

Perfil del proveedor de servicios.

Presentación.

Higiene.

Actitud.

Conocimiento.
Valores
Comunicación efectiva

Fecha: 07, 08 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Prestación de servicios.
Planificación y organización de los recursos existentes.
Identificar los momentos de contacto con el cliente.
Ciclo de servicio en un establecimiento de alimentos y bebidas
Ciclo de servicio en un establecimiento hotelero.
Presentación de los servicios a ofertar.
Características.
Formas de uso.
Precio.
Protocolo y etiqueta.

Fecha: 11, 13 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 12h00

Hora de finalización: 18h00

Contenidos:

Manejo de conflictos.
Clientes difíciles.
¿Qué hacer?
Actitud.
Entorno.
Vocabulario.
Sugerencias
Expresión corporal.

Plan de contingencia.

Quejas.

Resolución de conflictos.

Feedback.

Mejora continua.

Fecha: 14, 15 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Clientes frecuentes

Fidelización.

Estrategias para atraer nuevos mercados.

Compromisos

4.1.2 Taller de técnicas en Gastronomía

Objetivo general del taller:

Difundir técnicas para mejorar la calidad en el manejo y preparación de alimentos, para de esta manera lograr ser competitivos en el sector turístico.

Objetivos específicos:

- Caracterización de parámetros a seguir para una buena higiene
- Identificar perfiles de posibles consumidores
- Demostración de Montaje y decoración de platos y la importancia de usar productos de la zona
- Explicación turismo gastronómico y su importancia
- Establecer técnicas para un buen manejo de restaurantes o servicios turísticos.

Población Beneficiada

Moradores de las comunidades de La Merced de Jondachi y Narupa pertenecientes a la parroquia de Cotundo - Provincia de Napo.

Componentes:

Conocimientos	<p>1. Gastronomía</p> <p>1.1. Origen y evolución</p> <p>1.2. Importancia de la gastronomía en el turismo</p> <p>1.3. Productos destacados del Ecuador.</p> <p>1.2. Turismo gastronómico.</p> <p>1.3. Tendencias gastronómicas.</p> <p>2. Higiene y Nutrición</p> <p>2.1. ¿Qué es la higiene?</p> <p>2.2. Buenas prácticas de la manipulación de alimentos.</p> <p>2.3. Aseo personal.</p>
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none">2.4. Vestimenta.2.5. Malos Hábitos.2.6. Fuentes de contaminación.2.8. Contenidos de los alimentos2.9. Nutrición2.10. Buena alimentación.
	<p>3. Preparación de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none">3.1. Utensilios de cocina.3.2. Tipos de cortes3.3. Tiempos de cocción3.4. Tiempo y métodos de almacenamiento3.5. Temperatura de los alimentos3.6. Registro de caducidad3.7. Puesta a punto.3.8. Receta estándar
	<p>4. Presentación de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none">4.1. Protocolo y etiqueta.4.2. Decoración.4.3. Montaje.4.4. Tipos de servicio a la mesa.
	<p>5. Administrar un negocio</p> <ul style="list-style-type: none">5.1. Manejo de inventarios5.2. Control de calidad.5.3. Distribución de tareas y responsables.5.4. Tipos de Costos5.5. Precio de venta5.6. Mercado objetivo5.7. Proceso de servicio<ul style="list-style-type: none">5.7.1. Recepción

	<p>5.7.2. Pedido</p> <p>5.7.3. Servicio</p> <p>5.7.4. Cobro</p> <p>5.7.5. Despedida</p> <p>5.8. Satisfacción del cliente</p> <p>6. Manejo de conflictos.</p> <p>5.1. Clientes difíciles.</p> <p>5.2. ¿Qué hacer?</p> <p>5.2.1. Actitud.</p> <p>5.2.2. Entorno.</p> <p>5.2.3. Vocabulario.</p> <p>5.2.4. Sugerencias</p> <p>5.3. Expresión corporal.</p> <p>5.4. Plan de contingencia.</p> <p>5.5. Quejas.</p> <p style="padding-left: 40px;">5.6. Resolución de conflictos.</p> <p style="padding-left: 40px;">5.7. Feedback.</p> <p style="padding-left: 40px;">5.8. Mejora continua.</p>
--	---

Carga horaria:

- Teórico: 18 horas
- Práctico: 42 horas

Insumos:

- Esferos
- Proyector
- Video cámara
- Pantalla
- Papelotes
- Vajilla

- Utensilios de cocina
- Laptop
- Marcadores
- Cuadernos
- Revistas
- Tijeras

Estrategias Metodológicas:

El método a usar se establece es el casos demostrativos y técnicas participativas dirigido a un segmento adulto.

Para este curso se proponen los siguientes métodos de enseñanza, que servirán como apoyo a la correcta realización de los cursos.

- Estudio de casos
- Evaluación de servicios existentes
- Resolución de ejercicios y problemas
- Aprendizaje cooperativo

Técnicas de aprendizaje:

- Presentación de como manipular alimentos
- Trabajo en Grupo
- Simulacros de casos
- Lluvia de ideas
- Presentación practica de diseño de platos

Criterios de evaluación:

- Pruebas de ejecución de tareas simuladas
- Sistema de auto-evaluación y co-evaluación.

Condiciones para recibir certificado:

- Para obtener el certificado se requiere haber participado de la capacitación durante 48 horas.

Tabla 22 Presupuesto del taller formación en temas de gastronomía

Taller de Gastronomía	
Duración (Días)	10
Fecha: 17 de Febrero al 04 de Marzo, 2015	
Duración (Horas)	60
DETALLE INGRESOS	
Numero Alumnos	45
Precio x Curso	-
TOTAL INGRESOS	-
DETALLE EGRESOS	
Costos Instructor	
INSTRUCTOR	750,00
Sub Total 1	750,00
Costos Taller	
Snack	450,00
Alquiler sala capacitación	-
Alquiler de utensilios	220,00
Certificados de participación a cargo de la Junta Parroquial de Cotundo	20,00
Alquiler de Equipos de apoyo	135,00
Material de difusión	225,00
Transporte, logística y alojamiento	255,00
Sub Total 2	1305,00
TOTAL	2055,00
Ingresos	-
Egresos	2055
Costo por persona	45,67

Cronograma del taller de gastronomía

Fecha: 17, 19 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 12h00

Hora de finalización: 18h00

Contenidos:

Gastronomía

Origen y evolución

Importancia de la gastronomía en el turismo

Productos destacados del Ecuador.

Turismo gastronómico.

Tendencias gastronómicas.

Higiene y Nutrición

¿Qué es la higiene?

Buenas prácticas de la manipulación de alimentos.

Aseo personal.

Vestimenta.

Malos Hábitos.

Fuentes de contaminación.

Contenidos de los alimentos

Nutrición

Buena alimentación.

Fecha: 21, 22 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Preparación de alimentos

Utensilios de cocina.

Tipos de cortes

Tiempos de cocción

Tiempo y métodos de almacenamiento

Temperatura de los alimentos
Registro de caducidad
Puesta a punto.
Receta estándar

Fecha: 24, 26 de Febrero, 2015

Hora de inicio: 12h00

Hora de finalización: 18h00

Contenidos:

Presentación de alimentos
Protocolo y etiqueta.
Decoración.
Montaje.
Tipos de servicio a la mesa.

Fecha: 28 de Febrero y 01 de marzo, 2015

Hora de inicio: 08h00

Hora de finalización: 12h00

Contenidos:

Administrar un negocio
Manejo de inventarios
Control de calidad.
Distribución de tareas y responsables.
Tipos de Costos
Precio de venta
Mercado objetivo
Proceso de servicio
Recepción
Pedido
Servicio
Cobro
Despedida y satisfacción del cliente

Fecha: 03, 04 de marzo, 2015

Hora de inicio: 12h00

Hora de finalización: 18h00

Contenidos:

Manejo de conflictos.

Clientes difíciles.

¿Qué hacer?

Actitud.

Entorno.

Vocabulario.

Sugerencias

Expresión corporal.

Plan de contingencia.

Quejas.

Resolución de conflictos.

Feedback.

Mejora continua

4.1.3 Taller de turismo

Objetivo general del taller:

Desarrollar habilidades y destrezas en los participantes de la comunidad, poniendo énfasis en el desarrollo de las competencias laborales propuestas por la Setec que permitirán mejorar la productividad y oferta del sector a mediano y largo plazo.

Población Beneficiada

Moradores de las comunidades de La Merced de Jondachi y Narupa pertenecientes a la parroquia de Cotundo - Provincia de Napo.

Estructura

La temática seleccionada en base a las encuestas realizadas en la comunidad será: “aviturismo y turismo comunitario”, el módulo tendrá una duración de 8 horas, bajo el siguiente esquema:

N°	Actividad	Tiempo
1	Recorrido por senderos para observación de aves	8:00 a 12:30
2	Talleres	12:30 a 16:00

El número reducido de horas se debe a que es un taller de capacitación será un plan piloto cuya finalidad es probar el impacto y la eficacia de la planificación, estrategias metodológicas y las evaluaciones.

Estrategias Metodológicas:

La propuesta metodológica está basada en un aprendizaje activo y significativo aplicando técnicas didácticas para adultos.

A continuación se sugieren una serie de métodos de enseñanza, que apoyaran a la correcta realización de los cursos.

- Estudio de casos
- Resolución de ejercicios y problemas
- Aprendizaje cooperativo

Técnicas de aprendizaje

- Discusión dirigida
- Taller
- Práctica de campo
- Lluvia de ideas
- Dramatización

Criterios de evaluación

- Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas
- Sistema de auto-evaluación y co-evaluación.

Condiciones para recibir certificado:

- Para obtener el certificado se requiere haber participado de la capacitación las 8 horas.

Cronograma

El módulo tendrá una duración de 8 horas, que se cumplirán en una sola jornada.

Se ha establecido el presente cronograma de capacitaciones, el cual comprende los siguientes temas:

Fecha: 30 de noviembre, 2014

Inicio: 08h00 am Fin: 16h00 pm

Lugar: Casa comunal

A obtener: Certificado de participación

Insumos:

- Esferos
- Proyector
- Revistas y periódico
- Tijeras
- Pantalla
- Papelotes
- Laptop
- Marcadores
- Manual

Tabla 23 Cronograma capacitación en temas turísticos 30 de noviembre 2014

Hora	Temas	Método	Responsable	Actividades
08h00-08h30	Bienvenida y presentaciones	Participativo	José Vega y Francisca Suasnavas	Bienvenida, juego para la presentación de cada participante y una dinámica para la integración del grupo.
08h30-12h30	Técnicas de Guianza y observación de aves	Práctica de campo	Xavier Muñoz (Neblina Forest)	Trabajo de campo para la explicación de: Turismo comunitario. Técnicas de guianza, senderismo ¿Quiénes son los clientes que buscan Ecuador (Perfil de turistas)? ¿Qué necesitan? ¿Qué debemos hacer los guías y proveedores de servicios? ¿Qué es un Birdwatcher, que necesita? Recomendaciones generales y específicas.
12h30-13h30	Almuerzo		José Vega y Francisca Suasnavas	Interacción entre participantes
13h30-14h30	Turismo comunitario y aviturismo	Taller práctico	Xavier Muñoz José Vega y Francisca Suasnavas	Collage sobre un producto de turismo comunitario y aviturismo, premiación a la mejor presentación.
14h30-15h30	Animación y Recreación	Trabajo en grupo	Xavier Muñoz (Neblina Forest)	Trabajo de campo sobre animación y recreación turística. Lluvia de ideas (participantes), memoria final y compromisos (auto-compromisos).
15h30-16h00	Fin del curso		José Vega y Francisca Suasnavas	Entrega de certificados – Junta Parroquial de Cotundo

Tabla 24 Presupuesto del taller de formación en Aviturismo y Turismo Comunitario

Taller de Aviturismo y Turismo Comunitario	
Duración (Días)	1
Fecha: 30 de Noviembre 2014	
Duración (Horas)	8
DETALLE INGRESOS	
Numero Alumnos	54
Precio x Curso	-
TOTAL INGRESOS	-
DETALLE EGRESOS	
Costos Instructor	
Instructor	200,00
Sub Total 1	200,00
Costos Taller	
Almuerzo (60 participantes – 2 dólares por persona)	120,00
Alquiler sala capacitación	-
Certificados de participación a cargo de la Junta Parroquial de Cotundo	40,00
Alquiler de Equipos de apoyo	80,00
Material de difusión	225,00
Transporte, logística y alojamiento	150,00
Sub Total 2	615,00
TOTAL	815,00
Ingresos	-
Egresos	815,00
Costo por persona	15,09

Tabla 25 Presupuesto Total de Capacitación

Presupuesto total de capacitación	
Taller de Gastronomía	2055,00
Taller de técnicas de atención al cliente	1.835,00
Taller de Aviturismo y Turismo Comunitario	815,00
TOTAL	4705

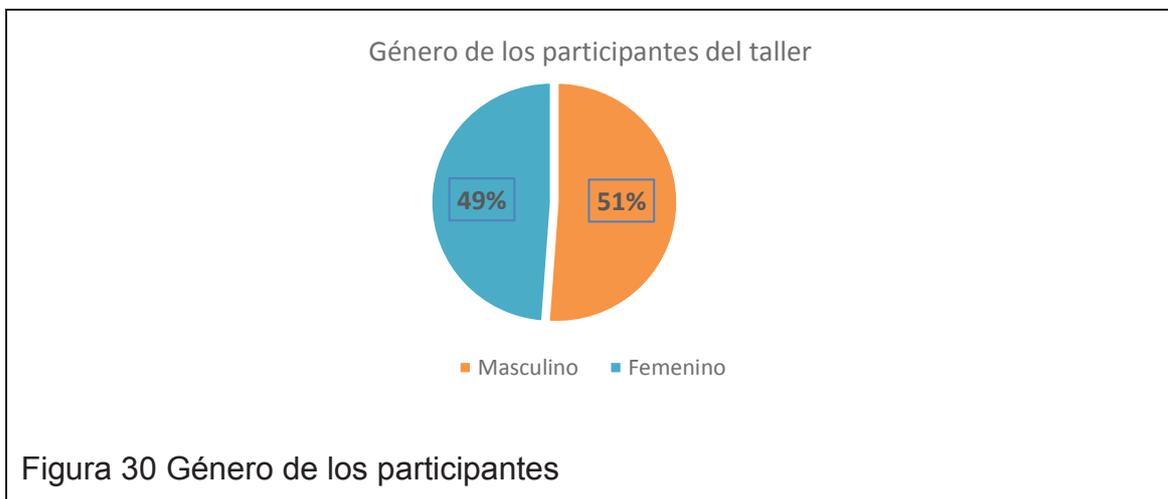
El presupuesto total se muestra un tanto elevado porque se ha tenido que contratar a un capacitador externo para desarrollar los módulos propuestos ya que al no contar aún con experiencia y una certificación para brindar este tipo de programas nos hemos visto obligados a asignar un presupuesto adicional. Se buscará el financiamiento por parte de juntas parroquiales, municipio y organizaciones sin fines de lucro.

5 CAPÍTULO V.- IMPLEMENTACIÓN

Para la implementación del programa se desarrollaron varios módulos con contenidos complementarios a la hospitalidad para brindar información más completa a los participantes, tomando en cuenta los resultados de las encuestas previamente realizadas y las sugerencias brindadas por la junta parroquial de Cotundo se decidió implementar el taller de turismo.

5.1 Implementación del programa

El programa de capacitación piloto se desarrolló el domingo 30 de noviembre del 2014 con la participación de 43 moradores de las comunidades de la Merced de Jondachi y Narupa respectivamente.



Como se puede visualizar en la figura 30, el porcentaje de hombres y mujeres fue muy equitativo.

Hora: 08h30

Bienvenida a los participantes y explicación de actividades a realizar durante el taller, se presentó al guía quien les explicó sobre su experiencia en la industria turística y las metas que se han planteado para la capacitación.

Hora: 09h00- 10h30

Salida de campo para realizar avistamiento de aves, también durante el recorrido se explicó diferentes metodologías de guianza, senderismo y técnicas para avistamiento de aves.



Figura 31 Trabajo de campo en técnicas de guianza y observación de aves.

Hora: 10h30- 12h30

Al retornar a la casa comunal se realizó la presentación de conceptos sobre turismo comunitario, senderismo, atención al cliente y se resaltó la importancia de promover a Ecuador como un destino turístico especializado en aviturismo

También se desarrolló una lluvia de ideas entre los participantes para determinar las bases fundamentales de la creación de senderos.

De igual manera, se realizó la presentación de conceptos sobre turismo comunitario, senderismo, técnicas de atención al cliente, perfil de guía, entre otros.



Figura 32 Conceptos y aplicaciones.

Hora: 12h30-13h30

Almuerzo

Hora: 13h30-14h00

Actividad de collage sobre proyectos turísticos, se dividió en 6 grupos a los participantes para que desarrollen sus ideas en base a la información presentada durante la mañana.

Esta actividad tuvo como finalidad incentivar la creatividad de los participantes y evaluar los conceptos anteriormente expuestos en la capacitación.



Figura 33 Trabajo en grupos.

Hora: 14h00-14h30

Cada grupo realizó la presentación y explicación de sus proyectos.

Hora: 14h30-15h00

Premiación y feedback de cada proyecto, los grupos se mostraron muy entusiastas al momento de desarrollar sus ideas pero al presentarlas los nervios les jugaron en contra.



Figura 34: Presentación de proyectos.

Hora: 15h00-15h30

Actividad de animación y recreación turística, en técnicas de atención al cliente y hospitalidad.

Durante la actividad se realizó un simulacro de cómo los turistas se sienten al momento de contratar a un proveedor de servicios en el país, se formaron seis parejas en las cuales un participante debía estar vendado los ojos para que la otra persona lo guíe.

Luego de la actividad se realizó una evaluación de lo que cada participante sintió al momento de estar vendado los ojos. Esta actividad nos ayudó a presentar una idea clara de la responsabilidad que tiene cada prestador de servicio.



Figura 35 Animación y recreación.

Hora: 15h45-16h30

Agradecimiento y entrega de certificados de participación.



Figura 36 Entrega de certificados.

Se culminó el taller de capacitación cumpliendo con los temas y actividades propuestas, la aceptación por parte de los participantes fue muy buena.



Figura 37 Finalización del taller.

Adicional al taller desarrollado se diseñó un manual con los contenidos expuestos durante el programa, que serán de mucha utilidad para cada uno de los participantes.

TALLER DE AVITURISMO Y TURISMO COMUNITARIO



Capacitador: Xavier Muñoz – Neblina Forest

Autores: Francisca Suasnavas y José Vega



Figura 38 Taller de aviturismo y turismo comunitario

LA HISTORIA, SU HISTORIA

- Ecuador es uno de los 10 países más diversos del mundo, en Sudamérica solo Colombia, Brasil y Perú lo superan, sin embargo no lo sobrepasan en especies por kilómetro cuadrado.
- Posee 1.655 especies de aves (18% del total de aves reconocidas en el mundo).
- Las 382 especies de mamíferos que existen en este país, suponen el 7% de las 5.490 especies registradas en el mundo. (Muñoz, 2014)



Fuente: Xavier Muñoz - Neblina Forest

Figura 39 La historia, su historia

AVES, PAISAJES, NATURALEZA.



Fuente: Xavier Muñoz - Neblina Forest

Figura 40 Aves, paisajes, naturaleza.

EL TURISTA DE HOY EN DÍA BUSCA:

- Buen servicio.
- Precios adecuados.
- Nuevas experiencias.
- Llenarse de información brindada por la comunidad.
- Conocer nuevos lugares.
- Confort.
- Un guía con muy buenos conocimientos.
- Servicios de transporte óptimos.
- Interacción con actores locales.
- Aportar a la economía local.
- Aprender
- Claridad , Seguridad



Figura 41 El turista de hoy en día busca:

PERFIL DEL TURISTA

Ingresos	El 47% gana entre \$15.000 y \$ 50.000 y el 41% gana sobre los \$50.000 el porcentaje restante tiene ingreso superiores
Gasto promedio	De \$1.500 a \$1.800 dólares por persona en su estadía, en promedio \$120 a \$150 dólares por día.
Genero	Mujeres 53% y hombres 47%
Instrucción	Poseen título de tercer nivel por lo menos y en su mayoría cuentan con un título de cuarto nivel y especializaciones.
Edad	De 45 a 75 años de edad, está aumentando el interés por personas de menor edad.
Estadia promedio	El mayor porcentaje de los avituristas prefiere estadías prolongadas de 10 a 25 días y un porcentaje menor estadías más cortas que van desde los 3 hasta los 10 días.

Fuente: Mindo Cloudforest Foundation, 2006

Figura 42 Perfil del turista

ACTORES LOCALES INVOLUCRADOS

- Administradores
- Jefes operacionales
- Relacionador público
- Transportistas
- Guías
- Hoteles
- Restaurants (Muñoz, 2014)



Figura 43 Actores involucrados

CANALES APROPIADOS

- Redes Sociales
- Facebook
- Web page
- Clientes repetidos
- Word of mouth (recomendaciones)
(Muñoz, 2014)



Fuente: Young marketing



Fuente: carcareconnect

Figura 44 Canales apropiados

TURISMO COMUNITARIO

- Es el turismo que nos permite compartir nuestra cultura a turistas mientras se crea fuentes económicas para la comunidad, a base de un buen servicio.



Fuente: El norte



Fuente: La Hora

Figura 45 Turismo comunitario

EL TURISTA BUSCA

- Nuevas experiencias, interactuando en la comunidad, aprender del campo, su comida, sus tradiciones, tradiciones y todo lo que hace especial a cada comunidad.

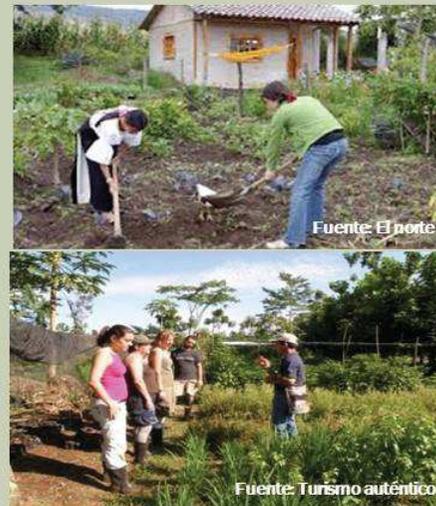


Figura 46 El turista busca

SENDEROS

Función:

- Están creados para llevar a los visitantes hacia los principales lugares de interés que existan en un entorno determinado.

Hay que tomar en cuenta:

- Topografía.
- Duración del recorrido.
- Carga de pasajeros.
- Impacto ambiental.



Fuente: Centro turístico fin del mundo

Figura 47 Senderos

SENDEROS

Como empezar:

- Identificación y diagnóstico de los principales atractivos del lugar.
- Realizar un recorrido inicial para definir la mejor ruta hacia cada atractivo.
- Utilizar y reciclar materiales del lugar para no generar un impacto ambiental.
- Utilizar señalética clara.
- En pendientes pronunciadas colocar cuerdas o pasamanos que ayuden a los visitantes.
- Crear rutas de salida alternas en caso de alguna emergencia (Plan de contingencia).
- Definir la carga turística apropiada para el sendero (numero de personas, tiempo, distancia entre grupos, espacio requerido, impacto ambiental).



Fuente: Maderplast

Figura 48 Senderos, cómo empezar.

AVITURISMO

- Consiste en que los turistas realicen la búsqueda, observación e identificación de la variedad de aves que tiene nuestro país, mientras se realiza un recorrido en la naturaleza, sin causar ningún efecto negativo.



Fuente: Tu planeta vital



Fuente: Blue Channel

Figura 49 Aviturismo

**ECUADOR POSEE 1600 ESPECIES DE AVES Y
135 ESPECIES DE COLIBRÍES**



Fuente: Xavier Muñoz – Neblina Forest

Figura 50 Ecuador

DEBE TENER CONOCIMIENTO DE:

- Clasificación de las aves
 - Sonidos y cantos naturales de aves
 - Comportamiento de las aves identificación y su interpretación
 - Evolución, botánica, historia natural de las aves y hábitats
 - Conocimiento de los sitios de visita, senderos, rutas
 - Historia y cultura local (zonas, regiones o poblados de visita o avistamiento de aves)
 - Técnicas, manejo, uso e interpretación de los equipos para observación de aves
 - Primeros auxilios
 - Manual de buenas prácticas para la observación de las aves
- (secretaría técnica de capacitación y formación técnica, s.f)



Fuente: Técnicas de guianza

Figura 51 El guía, debe tener conocimiento de:

EQUIPO NECESARIO PARA OBSERVAR AVES:

Básico

- Libreta y bolígrafo.
- Prismáticos o binoculares.
- Guía de campo.
- Vestimenta tipo camuflaje, no colores muy llamativos o encendidos.
- Mochila.
- Impermeables.
- Agua y alimentos deshidratados.

Avanzado:

- Sistema de posicionamiento global (GPS).
- Cámara.
- Contador de mano.
- Regla.
- Telescopio (Hernández,2013).

Figura 52 Equipo necesario

PARA SER UN GUÍA SE NECESITA...

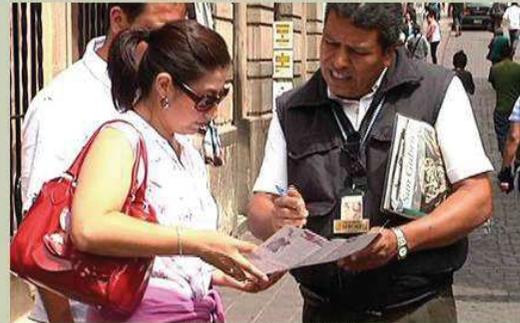
- Ser educado con nuestros turistas
 - Siempre recibir con una sonrisa
 - Escuchar a nuestros clientes en sus necesidades
 - Ofrecer ayuda o servicios adicionales
 - Solucionar problemas
 - Agradecer por su visita e invitarlos de nuevo
- (Caltur,2007)



Fuente: Danila Sanchez



Fuente: El país



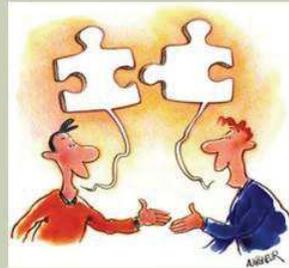
Fuente: Azteca Noticias

Figura 53 Para ser un buen guía se necesita

CAPACIDADES FUNDAMENTALES DE UN GUÍA

- Comunicación - Facilidad para recibir y dar información
- Planificación- crear estrategias para realizar una idea
- Determinar las herramientas necesarias para realizar un trabajo
- Organización de la Información
- Percepción social - empatía. (Darse cuenta de las reacciones de los demás y comprender por qué reaccionan de esa manera).
- Comprensión Oral- La capacidad de escuchar y comprender información o ideas)

(secretaria tecnica de capacitacion y formacion tecnica, s.f)



Fuente: Globedia



Fuente: Acción Magistral

Figura 54 Capacidades fundamentales de un guía

EL GUÍA ESTA A CARGO DE

- Organizar todo para la visita de los turistas
- Preparar la información que será brindada
- Programar las rutas de visitar, el transporte, la alimentación
- Mantener al grupo entretenido y junto (Caltur, 2007)



Fuente: S.I.I.T



Fuente: Saltillo

Figura 55 El guía esta a cargo de:

CLASIFICACIÓN DE GUÍAS

- Guía nacional (\$30,00 primera emisión / \$15,00 por renovación o canje): puede guiar en todo el país menos en las áreas protegida y ciertos museos.
- Guía Nativo (\$4,00 primera emisión / \$2,00 por renovación): es el experto dentro de una comunidad o área específica del territorio.
- Guía especializado (\$20,00 primera emisión / \$10,00 por renovación): cuenta con certificados que le permiten guiar a grupos o pasajeros individuales que poseen requerimientos específicos en cuanto a conocimientos de biología, antropología, ornitología, escalada, deportes de aventura, entre otros (Ministerio de Turismo, s.f).

Figura 56 Clasificación de guías

REQUISITOS

- El postulante debe contar con un título de tercer nivel para poder acceder a la licencia de guía, posteriormente deberá cumplir los siguientes requisitos:
- Copia sencilla del título profesional de Guía de Turismo
- Copia sencilla del Certificado emitido por la Senescyt que permita la verificación de la legalidad del título profesional
- Copia sencilla del Certificado de Aprobación de los niveles de idioma /s extranjero /s exigidos en la Carrera de Guía de Turismo o Certificado otorgado” por una institución reconocida por el Ministerio de Educación
- 1 fotografía tamaño carné a color
- Copia sencilla del Certificado de tipo de sangre
- Copia de la cédula de identidad
- Copia de la papeleta de votación correspondiente al último período de elecciones o el documento que justifique su abstención o el que acredite haber cumplido la sanción impuesta. De no hacerlo no serán atendidos (Art. 79 De la Ley Orgánica de Elecciones).
- Currículo vitae (Según formato adjunto: Hoja de vida)
- Oficio de Solicitud de emisión de licencia dirigida al Ministerio de Turismo (Según formato adjunto: Solicitud primera emisión de licencia) (Ministerio de Turismo, s.f).

Figura 57 Requisitos

PROCEDIMIENTO:

- Requisitos para la obtención de la Licencia de Guía de Turismo (RENOVACIÓN):
- Oficio de solicitud de renovación de licencia dirigido al Ministerio de Turismo (Según formato adjunto: Solicitud renovación de licencia)
- Copia simple de la licencia caducada por ambas caras.
- Copia de la papeleta de votación correspondiente al último período de elecciones o el documento que justifique su abstención o el que acredite haber cumplido la sanción impuesta. De no hacerlo no serán atendidos (Art. 79 De la Ley Orgánica de Elecciones).
- Para Extranjeros: Además de los requisitos solicitados, presentar copia de título refrendado en el país por una institución educativa reconocida por el CONESUP, copia del pasaporte y autorización laboral emitida por el Ministerio de Trabajo (Ministerio de Turismo, s.f).

Figura 58 Procedimiento

PARA BRINDAR UN BUEN SERVICIO:

- Se necesita conocer a tus clientes, sus gustos y preferencias
- Mantener siempre una buena imagen
- Siempre estar dispuesto ayudar a nuestros turistas
- Conocer bien el destino que vamos a enseñar
- Busca Soluciones apropiadas
- Respeta a tus compañeros
- Escuchas sus quejas y conviértelos en oportunidades para mejorar (Cultura del detalle, 2009)



Fuente: Pics and photos

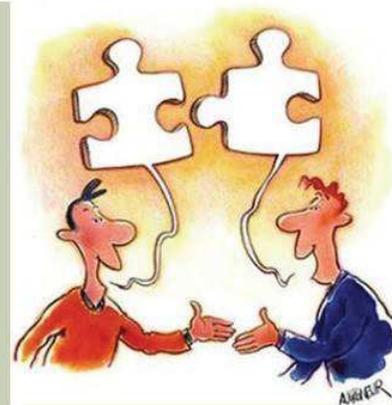


Fuente: Ideas para pymes

Figura 59 Para brindar un buen servicio

COMO EMPEZAR

- Innovando / creando nuevos destinos
- Emprender
- Comunicar
- Contactar
- Persuadir
- Vender
- Cumplir



Fuente: Globedia



Fuente: Carreras con futuro

Figura 60 Como empezar

EMPRENDEDORES

- La reactivación económica pasa por la generación de mas empresas.
- Los emprendedores arriesgan
- Los emprendedores generan riqueza
- Los emprendedores no esperan que los políticos o los gobernantes generen leyes , los emprendedores van hacia adelante a pesar del medio adverso .
- Los emprendedores tienen; innovación , creatividad, y autonomía.



Fuente: Blog del emprendedor

Figura 61 Emprendedores

ELEMENTOS DIFERENCIADORES

- Atención personalizada.
- Precios muy competitivos.
- Calidad en los tours e itinerarios.
- Resolución de problemas.
- Empresa creadas con talento local que estén involucradas en la conservación social y ambiental.



Fuente: columna universitaria

Figura 62 Elementos diferenciadores

ANIMACIÓN Y RECREACIÓN TURÍSTICA

- Busca crear actividades novedosas para mantener la atención de los clientes o a su vez para entretenerlos en su tiempo libre, a base de juegos, dinámicas e integración del grupo de turistas, dichas actividades dependerán del lugar donde se encuentren los turistas (Scrib, s.f.)



Fuente: Bligoo



Fuente: Taringa

Figura 63 Animación y recreación turística

LA ANIMACIÓN TURÍSTICA SE DIVIDEN EN:

- **Animación participativa:** permite que los turistas realicen actividades dichas de la comunidad como ordeñar, plantar, recolectar vegetales, etc.
- **Animación contemplativa:** se enfoca en que el turista vea las actividades con poca participación para que aprenda y logre tener ideas. Esto puede ser mediante bailes típicos, la elaboración de platos típicos, etc.
- **Animación Mixta:** la unión de la animación participativa y contemplativa (UNED, 2011)



Fuente: Region

Figura 64 Animación y recreación se dividen en:

VENDA, ASISTA A FERIAS

- British Birdwatching Fair
- www.birdfair.org.uk

- Adventure Travel Show
- <http://travelshows.com/>

- World Travel Market
- <http://www.wtmlondon.com/>

Figura 65 Venda, asista a ferias

MENSAJE FINAL

Ecuador país alegre, diferente, biodiverso, lleno de gente que ama la naturaleza.

Ecuador la tierra donde muchos tuvieron la dicha y el privilegio de nacer. Es responsabilidad de los ecuatorianos y los actores locales del sector turístico difundir al mundo entero este pedazo de tierra.



Fuente: Xavier Muñoz – Neblina Forest

Figura 66 Mensaje final

REFERENCIAS

- Accion magistral. (2013). Recuperado el Noviembre de 2014, de <http://www.accionmagistral.org/blogs/convivencia-y-resolucion-de-conflictos/2013/05/12/por-una-comunicacion-no-violenta-en-nuestras-aulas/>
- Amazonia turistica. (s.f.). Recuperado el 2014, de http://www.amazoniaturistica.com/index.php?option=com_content&view=article&id=128:en-orellana-alta-forencia-y-su-turismo-comunitario&catid=36:atractivos-turisticos&Itemid=66
- Azteca noticias. (2012). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://www.aztecanoticias.com.mx/notas/estados/121614/emprenden-operativo-contr-guia-de-turistas-pirata>
- Betaca. (2010). Recuperado el 2014, de <http://betaca.com/redes-sociales-badoo-y-tuenti.html>
- Bligoo. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://descubremasdecartagena.bligoo.com/animacion-y-recreacion-turistica-0>
- Blog del emprendedor. (2014). Recuperado el 2014, de <http://blogdelemprendedor.ecobachillerato.com/2014/03/cualidades-del-emprendedor.html>
- Blue Channel. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://www.bluechannel24.com/?p=17366>
- Canarias emplea. (s.f.). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://canariasemplea.org/blog/portfolio-item/73437-73438-guias-de-turismo/>
- Car care connect. (2014). Recuperado el 2014, de <http://carcareconnect.com/how-to-increase-your-word-of-mouth-referrals/>
- Carreras con futuro. (2010). Recuperado el 2014, de <http://www.carrerasconfuturo.com/2010/08/23/recomendaciones-para-garantizar-la-seguridad-entre-los-trabajadores/>

Figura 67 Referencias

REFERENCIAS

- Columna Universitaria. (2014). Recuperado el 2014, de <http://yeux.com.mx/ColumnaUniversitaria/consejos-para-un-servicio-al-cliente-eficaz/>
- Cooperativa de transporte y turismo. (2011). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://transportesbanios.blogspot.com/p/servicios.html>
- Daniel Merchan. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://www.radioelhatillo.com/?p=14467>
- El norte. (2013). Recuperado el 2014, de <http://www.elnorte.ec/otavalo/comunidad/42443-organizan-curso-de-cocina-de-turismo-comunitario.html>
- El norte. (s.f.). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://www.elnorte.ec/otavalo/comunidad/26537-turismo-comunitario-crea-nuevas-alternativas-de-desarrollo.html>
- El pais. (2012). Recuperado el noviembre de 2014, de <http://smoda.elpais.com/articulos/pagar-por-un-guia-turistico-o-visitar-gratis-con-un-greeter/1965>
- Globedia. (2011). Recuperado el 2014, de <http://ec.globedia.com/seis-recomendaciones-para-comunicar-bien>
- Ideas para pymes. (s.f.). Recuperado el 2014, de <http://www.ideasparapymes.com/contenidos/servicio-a-cliente-ventaja-competitiva-pymes.html>
- La hora. (2011). Recuperado el 2014, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101197086/-1/Empresas_comunitarias_mueven_la_econom%C3%ADa.html#.VHkhKdKG9Hg
- Pics and photos. (s.f.). Recuperado el 2014, de http://funny-pictures.picphotos.net/julio-de-la-venta-de-la-promoci-n-reloj-localizador-timbre-de-llamada/i00.i.aliimg.com*wsphoto*v0*1052055818*JULY-SALE-promotion-Watch-Pager-Call-Bell-for-Restaurant-KTV-font-b-hospitals-b-font-coffee.jpg/
- Planeta vital. (2012). Recuperado el 2014, de <http://tuplanetavital.org/actualidad-planetaria/el-aviturismo-en-peru-busca-ser-una-opcion-economicamente-sustentable/>
- s.i.i.t. (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2014, de <http://www.sitcabo.com/guias-de-turistas>

Figura 68 Referencias

6 CAPÍTULO VI.- RECOPIACIÓN Y ANÁLISIS:

Durante la capacitación se pudo observar el desempeño de cada participante que inicialmente no fue el esperado dado que todos se mostraron callados y poco participativos, esto es comprensible porque se manejó un grupo compuesto por personas muy jóvenes hasta adultos mayores quienes no comparten los mismo intereses; a medida que se avanzaba con el programa la interacción fue aumentado lo que nos permitió difundir de mejor manera los contenidos previamente propuestos para la capacitación, la actividad en la cual se pudo evaluar eficazmente la receptibilidad y acogida del grupo a los contenidos impartidos fue durante el desarrollo de un proyecto grupal.

Esta dinámica tuvo una duración de una hora y treinta minutos aproximadamente, la temática a tratar consistía en crear y presentar un producto turístico tomando en cuenta los recursos de la localidad, para ello se dividieron seis grupos de ocho a nueve personas.

A continuación se presentan los resultados de este ejercicio de aplicación el cuál ha sido calificado por el instructor bajo variables cualitativas.

GRUPO 1



Figura 69 Turismo comunitario "Chontayacu"

Evaluación:

Tabla 26 Turismo comunitario “Chontayacu”

Variable	Calificación
Originalidad	Excelente
Novedad	Bueno
Aplicación de técnicas	Excelente
Presentación	Bueno

Este grupo aplicó muchas de las técnicas enseñadas en el trabajo de campo que se desarrolló en la mañana, utilizaron recursos propios del lugar para el nombre, alimentación, combinaron adecuadamente actividades relacionadas con aviturismo y turismo comunitario.

GRUPO 2:



Figura 70 “Narupa” Cultura y tradición.

Evaluación:

Tabla 27 “Narupa” Cultura y tradición.

Variable	Calificación
Originalidad	Excelente
Novedad	Bueno
Aplicación de técnicas	Excelente
Presentación	Excelente

La presentación de este grupo fue muy buena porque supieron aplicar efectivamente los contenidos impartidos en la mañana, el mensaje fue bastante claro y su producto de igual manera.

GRUPO 3:



Figura 71 Turismo de aventura.

Evaluación:

Tabla 28 Turismo de aventura.

Variable	Calificación
Originalidad	Bueno
Novedad	Bueno
Aplicación de técnicas	Excelente
Presentación	Bueno

Al iniciar su presentación este grupo se mostró un tanto inseguro pero a medida que fueron avanzando en la explicación de su proyecto esto fue mejorando.

GRUPO 4:



Figura 72 Proyecto de aviturismo "Narupa".

Evaluación:

Tabla 29 Proyecto de aviturismo “Narupa”.

Variable	Calificación
Originalidad	Excelente
Novedad	Excelente
Aplicación de técnicas	Excelente
Presentación	Bueno

El proyecto fue muy bueno porque este grupo se especializó en aviturismo y presentó un itinerario detallado sobre cómo sería un día de actividades.

GRUPO 5:



Figura 73 “Narupa” Ecological Jungle Tours.

Evaluación:

Tabla 30 “Narupa” Ecological Jungle Tours.

Variable	Calificación
Originalidad	Excelente
Novedad	Bueno
Aplicación de técnicas	Excelente
Presentación	Excelente

El entusiasmo y seguridad con la que se presentó este grupo fue bastante inspiradora puesto que supieron condensar perfectamente todo lo explicado en el taller, la propuesta dio paso a una serie de preguntas que cada participante fue resolviendo y nos permitió generar un ambiente de debate que desencadenó ideas innovadoras, constructivas por parte todos los presentes.

GRUPO 6:



Figura 74 Aviturismo de moda.

Evaluación:

Tabla 31 Aviturismo de moda.

Variable	Calificación
Originalidad	Excelente
Novedad	Excelente
Aplicación de técnicas	Bueno
Presentación	Regular

La parte más interesante de esta presentación fue el nombre que utilizaron para su proyecto puesto que fue totalmente innovadora pese a que los contenidos propuestos no estaban tan claros como los demás grupos.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Las capacitaciones debidamente programadas y desarrolladas mejoran las habilidades de los oferentes turísticos, brindándoles herramientas que les serán muy útiles para competir bajo mejores estándares de calidad y servicio, en consecuencia se implementó el taller de turismo para los moradores de la Merced de Jondachi y Narupa quienes participaron activamente del taller brindado ya que al ser totalmente voluntario cada uno de ellos aportó libremente, lo que generó una atmósfera idónea para el aprendizaje grupal.

Al realizar el levantamiento de los establecimientos hoteleros y turísticos existentes en la zona, inicialmente las personas se mostraban un poco reacias al momento de brindar información sobre sus emprendimientos ya que no están acostumbrados a dar esta información a ninguna persona que no pertenezca a la comunidad, la manera efectiva de acercarnos y tener su aporte fue explicándoles que nuestro plan de titulación buscaba capacitarles en técnicas que les beneficiaría en un futuro para sus establecimientos, lo cual generó una favorable acogida por cada uno de ellos.

Como resultado del taller y luego de una explicación sobre conceptos sobre turismo, la importancia de un buen manejo de senderos y atención al cliente, los participantes pudieron desarrollar nuevas propuestas e iniciativas turísticas que se vieron reflejadas en los proyectos presentados, donde se evidenció la creatividad de cada uno de ellos aplicando los conceptos impartidos en el taller.

En conclusión, al trabajar con comunidades se puede manifestar que lo más importante es trabajar bajo la línea del respeto y siempre brindado información concreta para no generar falsas expectativas.

7.2 Recomendaciones

- Al trabajar con comunidades indígenas se debe ser muy cuidadoso y tomar en cuenta la realidad social y cultural que el pueblo posee para evitar conflictos durante el desarrollo de las capacitaciones.
- Realizar un diagnóstico previo utilizando herramientas metodológicas como encuestas, entrevistas, grupos focales para identificar las principales necesidades y talleres a desarrollar.
- Involucrarse con la comunidad siempre bajo normas de respeto que permitan la óptima interacción entre capacitadores y moradores de la comunidad.
- Utilizar métodos de enseñanza lúdicos durante la mayor parte de los talleres para generar mayor receptibilidad por parte de los participantes.
- Utilizar los recursos de la zona para realizar una explicación más fehaciente sobre técnicas y uso de materia prima para la creación de nuevos productos.

REFERENCIAS

- Barrios, Y. (2012). *pymempresarios*. Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>
- Benjamin, T. (2014). *Demand Media*. Recuperado el Mayo de 2014, de <http://pyme.lavoztx.com/qu-es-un-retorno-de-la-inversin-en-los-recursos-humanos-11289.html>
- Bustamante, N. (2009). *Slideshare*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de Slideshare: <http://es.slideshare.net/videoconferencias/tecnicas-de-guiar>
- Capacitur. (2014). Recuperado el abril de 2014, de <http://www.capacitur.com/codigo/quienes/quienes.html>
- Carreto, J. (2012). *Proceso Administrativo*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2013, de Proceso Administrativo: <http://uploadmon.blogspot.com/2007/03/la-ventaja-competitiva-de-michael.html>
- CBM ambiental . (2012). Recuperado el Abril de 2014, de <http://cbmambiental.com/turismo-comunitario/>
- Cevallos, R. (17 de Enero de 2011). *Programa Nacional de Capacitación Turística*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2013, de Programa Nacional de Capacitación Turística: http://capacitacionpnct.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/informe_final_pnct2009-2010.pdf
- Coba, C. (19 de Noviembre de 2013). Capacitación turística. (J. Vega, Entrevistador) Quito, Pichincha, Ecuador.

- Contreras, X. (Marzo de 2014). Recuperado el Agosto de 2014, de <http://milindoecuador.com.ec/blog/442/turismo-comunitario-viajar-hacia-la-gente-y-con-la-gente>
- Distrito Metropolitano de Quito. (2013). *Aquicito*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2013, de Aquicito: http://www.quito.com.ec/parroquias/index.php?option=com_content&view=section&id=20&Itemid=27
- El Comercio. (03 de Junio de 2011). *El Comercio*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2013, de El Comercio: http://www.elcomercio.com.ec/quito/Mashpi-nuevo-rincon-protegido-Quito_0_491950889.html
- El comercio. (2013). *El comercio*. Recuperado el Mayo de 2014, de <http://elcomercio.pe/economia/peru/canatur-turismo-primera-actividad-economica-pais-2035-noticia-1636701>
- El Telégrafo. (Diciembre de 2013). Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/ecuador-gana-el-oscar-del-turismo-mundial-en-2013.html>
- Estadísticas del Ministerio de Turismo. (2013). *Optur*. Recuperado el 01 de Mayo de 2013, de Optur: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- Estadísticas del Ministerio de Turismo. (2013). *Optur*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de Optur: <http://www.optur.org/estadisticas-turismo.html>
- FEPTCE . (2013). Recuperado el Agosto de 2014, de http://www.feptce.org/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=58&Itemid=116
- FEPTCE. (2011). *Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador*. Recuperado el 27 de Abril de 2014, de Federación

Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador:
http://www.feptce.org/images/stories/contenido/marco_legal/06-codigo-de-operaciones-feptce-2011-2013

FEPTCE. (2013). Recuperado el Agosto de 2014, de
http://www.feptce.org/images/stories/contenido/marco_legal/06-codigo-de-operaciones-feptce-2011-2013

Fundación Romero. (2012). *Aula Mass*. Recuperado el 11 de Octubre de 2013, de Aula Mass: <http://aula.mass.pe/manual/control-de-calidad>

García, L. (19 de Enero de 2012). *La Oca Loca*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2013, de La Oca Loca: <http://www.revistalaocaloca.com/2012/01/la-calidad-como-ventaja-competitiva-de-las-empresas/>

General Hotel. (s.f.). Recuperado el 2014, de
<http://www.generalhotel.com/sp/default.php?load=tablesetting>

Gobierno Parroquial de Cotundo. (2011). *Plan del Buen Vivir y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Cotundo*.

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo. (2014). Recuperado el marzo de 2014, de
<http://www.napo.gob.ec/gadnapo2013/index.php/la-provincia/cantones>

Govea, P. L. (s.f). Peru21. Recuperado el 18 de enero de 2015, de
<http://blogs.peru21.pe/turismoeres/2012/06/hospitalidad-esencia-de-la-cal.html>

Gonzales, B., & Moya, Y. (2008). Recuperado el 18 de Enero de 2015, de
<http://www.gestiopolis.com/marketing/satisfaccion-del-cliente-en-empresas-turisticas.htm>

Guilford department of public health. (s.f.). Recuperado el agosto de 2014, de
http://www.co.guilford.nc.us/blogs/dph/wp-content/uploads/2012/10/minimum-cook-temps_2011_08_esp.pdf

- In the club. (Enero de 2014). Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.intheclub.cl/argentina-el-pais-con-mayor-turismo-lgbt/>
- Indra Business Consulting. (2014). *Indra*. Recuperado el 26 de Abril de 2014, de Indra: <http://businessconsulting.indracompany.com/es/historia>
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2008). *hoteles ecuador*. Recuperado el 2014, de <http://www.hotelesecuador.com/downloads/HOSPITALIDAD.pdf>
- ISO Tools . (Octubre de 2012). Recuperado el Agosto de 2014, de <http://www.isotools.org/2012/10/31/principios-basicos-para-la-gestion-de-la-calidad-segun-la-norma-iso-90002005-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-fundamentos-y-vocabulario/>
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados* (Quinta edición ed.). México DF, México: Pearson.
- Matamoros, S. (2012). Slideshare. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de Slideshare: <http://es.slideshare.net/SARAGARMAT/tipologias-de-turismo>
- Mindo Cloudforest Foundation. (Junio de 2006). *Estrategia Nacional para el manejo y desarrollo del aviturismo en Ecuador*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de Estrategia Nacional para el manejo y desarrollo del aviturismo en Ecuador: <http://mindocloudforest.org/wp-content/uploads/2011/06/Binder1.pdf>
- Ministerio de relaciones laborales . (2012). Recuperado el Agosto de 2014, de <http://www.relacioneslaborales.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Requisitos-para-calificacion-de-operadoras-y-facilitadores-de-capacitacion.pdf>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2013). *Viajando por Ecuador*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de *Viajando por Ecuador*:

<http://www.viajandoporecuador.com/119-actividades-en-ecuador/ecoturismo/108-guia-de-observacion-de-aves-en-ecuador>

Ministerio de turismo . (s.f.). Recuperado el agosto de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/competencias-laborales/>

Ministerio de Turismo. (26 de Septiembre de 2007). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2013, de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

Ministerio de turismo. (2011). *Programa Formación de Formadores*. Quito.

Ministerio de Turismo. (2012). Recuperado el Abril de 2014, de http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/Minis_Turismo_folleto_espanol_completo.pdf

Ministerio de Turismo. (2012). Recuperado el Abril de 2014, de http://servicios.turismo.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=40

Ministerio de Turismo. (febrero de 2014). Recuperado el abril de 2014, de http://servicios.turismo.gob.ec/images/estadisticas/02_boletin_feb2014.pdf

Ministerio de Turismo. (2014). Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.turismo.gob.ec/consolida-turismo-comunitario/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2013). *Viajando por Ecuador*. Recuperado el 06 <http://www.viajandoporecuador.com/119-actividades-en-ecuador/ecoturismo/108-guia-de-observacion-de-aves-en-ecuador> de Abril de 2013, de Viajando por Ecuador.

Ministerio del Turismo. (2012). Recuperado el Abril de 2014, de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/component/content/article.html?id=54>

Organización Mundial del Turismo. (2013). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado el 2014, de http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights13_sp_hr_0.pdf

Organización Mundial del Turismo. (20 de Junio de 2013). *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 27 de Abril de 2014, de *Sustainable Development of Tourism*: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Organización Mundial del Turismo. (Enero de 2014). Recuperado el Abril de 2014, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2014-01-20/el-turismo-internacional-supera-las-expectativas-con-52-millones-llegadas-a>

Organización mundial del Turismo. (sf) *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 04 de Septiembre de 2014, de *Sustainable Development of Tourism*: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

Osejo, J. (2014). *Formación de personal*. Quito.

Padilla, G. (2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 07 de Diciembre de 2013, de *Gestiopolis*: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/aucaolid.htm>

Peru.com. (2013). Recuperado el Abril de 2014, de <http://peru.com/viajes/conozca-peru/peru-turismo-gastronomico-crecimiento-mas-800-noticia-216924>

SECAP. (s.f). Recuperado el Abril de 2014, de <http://www.secap.gob.ec/>

Sistema de Inteligencia de Mercado. (Noviembre de 2010). *Plan Nacional de Capacitación turística*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2013, de *Plan Nacional de Capacitación turística*:

http://capacitacionpnct.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/estudio_monitoreo_satisfaccion_PNCT.pdf

Turismo, M. d. (2009). *Registro de Turismo*. Recuperado el 13 de Abril de 2013, de Registro de Turismo: <http://registro.turismo.gob.ec/requisitos.php?tag=3>

university, H. a. (s.f). Recuperado el 2014, de http://hsu.cl/galeria/file_52126699.pdf

Villacis, G. (02 de Marzo de 2009). *Parroquias del Noroccidente de Quito*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2013, de Parroquias del Noroccidente de Quito: http://gvillacism.blogspot.com/2009/03/la-molienda_02.html

Wikipedia. (23 de Septiembre de 2013). *Wikipedia*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2013, de Wikipedia: http://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_Metropolitano_de_Quito

World Tourism Barometer. (Enero de 2014). Recuperado el Abril de 2014, de [http://www.siimt.com/work/models/siimt/Resource/1119/PDF_Ranking OMT_2014_Ene14.pdf](http://www.siimt.com/work/models/siimt/Resource/1119/PDF_Ranking_OMT_2014_Ene14.pdf)

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de encuesta para moradores de las comunidades.

UNIVERSIDAD DE LA AMÉRICAS
Facultad de Hotelería y Turismo
Trabajo de Titulación

Nº Encuesta: Lugar: Fecha:

ENCUESTA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE LA ACEPTABILIDAD DE UNA CAPACITACIÓN TURÍSTICA

Mucho gusto. Somos estudiantes de Hotelería y Turismo de la Universidad de las Américas, estamos realizando una investigación sobre su comunidad para nuestro Trabajo de Titulación.
Le recuerdo que toda la información proporcionada será utilizada exclusivamente para fines académicos.

Nombres:

Apellidos:

Edad: Género: M..... F.....

1. Actualmente, ¿A qué se dedica?
 - a. Ganadería
 - b. Agricultura
 - c. Turismo
 - d. Negocio propio (tienda, restaurante)
 - e. Otro
2. ¿Qué actividad relacionada con el turismo ha visto que se ha desarrollado mayoritariamente en el sector?
 - a. Guianza
 - b. Restaurantes
 - c. Avistamiento de aves
 - d. Fotografía
 - e. Danza
 - f. Shamanismo
 - g. Deportes de aventura
 - h. Artesanías
 - i. Todas las anteriores.
 - j. Otro
3. ¿Según su criterio cuál considera es el recurso más representativo de su comunidad?
 - a. La cultura
 - b. La gastronomía.
 - c. Los ríos
 - d. Las artesanías.
 - e. La flora y fauna nativa.
 - f. Otro
4. ¿Qué es lo que más le gusta del lugar donde vive?
 - a. La gente
 - b. El clima
 - c. La naturaleza
 - d. La comida
 - e. La tranquilidad
 - f. Otros
5. ¿Pertenece a algún grupo organizado en la comunidad?
 - a. A ninguno.
 - b. Asociación de Ganaderos
 - c. Asociación de Agricultores.
 - d. Asociación de Conservación.
 - e. Grupo Cultural.
 - f. Comité Barrial.
 - d. Otro
6. ¿Ha recibido cursos de capacitación turística anteriormente?
 - a. No
 - b. Si ¿En cuáles temas?
 - a. Gastronomía
 - b. Turismo
 - c. Hotelería
 - d. Otro
7. ¿Le gustaría recibir una capacitación turística?
 - a. Si
 - b. No
8. ¿Considera que la capacitación turística es.....?
 - a. Muy importante
 - b. Indispensable
 - c. Necesaria
 - d. De poco interés
 - e. Sin importancia
9. ¿Qué tema o temas le interesaría recibir en las charlas de capacitación?
 - a. Gastronomía
 - b. Turismo
 - c. Hotelería
 - d. Servicio al cliente
 - e. Protocolo & etiqueta
 - f. Higiene
 - g. Todos los anteriores
 - h. Otro
10. ¿Qué días preferiría recibir esta capacitación?
 - a. Fines de semana (sábado y domingo)
 - b. Lunes, miércoles y viernes en las tardes
 - c. Martes y jueves en las tardes
 - d. Cualquier día
11. ¿Cuánto tiempo destinaría a una capacitación turística?
 - a. De 8 a 16 horas
 - b. De 12 a 24 horas
 - c. De 24 a 34 horas
 - d. De 36 a 40 horas

¡Muchas gracias!

Anexo 2: Curriculum Vitae – Xavier Muñoz.

Nombre: Xavier Vinicio Muñoz Contreras

CI: 170872069-1

Fecha de nacimiento: 01 – 08 – 1966



Partnership for International Birding, Bird Guide and Key South American Partner; Neblina Forest Tours, Operations Director and South American Bird Guide Xavier Munoz is an active conservationist and eager birding guide, as well as operations director for Neblina Forest Tours.

Xavier was one of the early employees of Neblina Forest Tours, which was the first Ecuadorian tour operator, serving bird watchers since 1993. He is now a co-owner of the business, along with his wife Mercedes Rivadeneira. Several years later, Xavier, his wife Mercedes and Lelis Navarrete created Neblina Forest International to promote bird watching tours in Bolivia, Brazil, Peru, and Colombia and throughout South America. He has also birded extensively in the United States and in parts of Central America.

Xavier has lead over one hundred birding trips in the Ecuador mainland, covering every corner of Ecuador. He's guided over a dozen trips to the Galapagos for birdwatchers, as well as guiding in Peru, Guyana, Bolivia and his beloved Pantanal in Brazil. He is proud to be hosting a birding trip to Guatemala in the March of 2015.

He has been working as Board Member and has been mentor for both Aves and Conservation (previously known as CECIA) and was one of founding members of Jocotoco Foundation. He has started a new foundation to expand reforestation in Ecuador, Fundación Sembrando Esperanza.

Xavier has a degree in Business Administration and Environment Management and now spends most of his time as the chief operations director for Neblina Forest Tours, slipping out to do guiding about a dozen times each year.

Estudios realizados:

UNIVERSIDAD CATOLICA

Idiomas ingles

1984 - 1986

UNIVERSIDAD TECNOLOGICA EQUINOCCIAL.

Administración Turística

1986 – 1990

IBEC

Idioma português - Instituto Brasileiro

2012 - 2013

Licencia de guía nacional



(Muñoz, 2014)

Anexo 3: Participantes del taller de turismo comunitario y aviturismo.

Lista de Participantes				
#	Nombre	Apellido	Genero	Edad
1	Ángel	Tanguila	Masculino	42
2	Pedro	Grefa	Masculino	30
3	Javier	Alvarado	Masculino	28
4	Silvia	Tanguila	Femenino	20
5	Angelina	Yumbi	Femenino	23
6	Guillermo	Vega	Masculino	42
7	Francisco	Cóndor	Masculino	60
8	Luis	Vizcaíno	Masculino	20
9	Nayhelli	Vizcaíno	Femenino	18
10	Juan	Grefa	Masculino	33
11	Rommel	Chango	Masculino	32
12	Erika	Yumbo	Femenino	28
13	Fabiola	Yumbo	Femenino	32
14	Rosalía	Guatatoca	Femenino	22
15	Narcisa	Mamallacta	Femenino	20
16	Elsa	Mamallacta	Femenino	18
17	Carmen	Chango	Femenino	32
18	Katherine	Tanguila	Femenino	18
19	Yadira	Tanguila	Femenino	19
20	Mayra	Tanguila	Femenino	32
21	Edgar	Tanguila	Masculino	35
22	Jamil	Yumbo	Masculino	38
23	Luis	Tanguila	Masculino	22

24	Carmen	Huatatoca	Femenino	25
25	Jair	Tanguila	Masculino	34
26	Geovanny	Tapuy	Masculino	38
27	Henry	Tapuy	Masculino	20
28	José	Huatatoca	Masculino	21
29	Joselyn	Alvarado	Femenino	25
30	Estefanía	Tanguila	Femenino	18
31	Marcia	Tanguila	Femenino	20
32	Yesenia	Tanguila	Femenino	29
33	Jairo	Guatatoca	Masculino	27
34	Kevin	Tanguila	Masculino	18
35	Graciela	Erazo	Femenino	53
36	Andrea	Guatatoca	Femenino	26
37	David	Huachamin	Masculino	30
38	Asdrúbal	Suarez	Masculino	23
39	Bladimir	Quilumba	Masculino	21
40	José	Vega Pérez	Masculino	53
41	Diana	Tanguila	Femenino	28
42	Glenda	Grefa	Femenino	32
43	Carlos	Huatatoca	Masculino	30

Anexo 4: Certificados de participación.

Cotundo, 30 de Noviembre de 2014.



CERTIFICADO

Otorgado a:

.....

por su participación activa en el “Taller de Aviturismo y Turismo Comunitario”, realizado en las comunidades de La Merced de Jondachi y Narupa, parroquia de Cotundo – Napo.
Con una duración de 8 horas.

.....

Luis Elicer Toapanta Bastidas
Presidente
GAD Parroquial de Cotundo

.....

Xavier Muñoz
Capacitador
Neblina Forest

El presente taller ha sido diseñado y ejecutado por: José Vega Erazo y Francisca Suasnavas en calidad de estudiantes de la Escuela de Turismo y Hospitalidad, de la Universidad de Las Américas.

