UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN TURISMO

TEMA:

PLAN DE CAPACITACIÓN DE TURISMO COMUNITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA COMUNIDAD KICHWA PLAYAS DE CUYABENO, PROVINCIA SUCUMBÍOS

AUTORES:

MARIELA KATIUSKA JIMÉNEZ LÓPEZ
OMAR ALVEIRO VASQUEZ GREFA

TUTOR:

ING. IVÁN VINICIO CARRASCO MEDINA, MSC

LAGO AGRIO - ECUADOR
2021-2021

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben Mariela Katiuska Jiménez López con C.I 2150124168 y Omar Alveiro Vasquez Grefa con C.I 2100938626, hacen constar que son autores del Proyecto de g – „”ó´„ Bs óúóÍ (.-(„ –” ó´„ (a „´ ˜ó („ ˜ó…N(oj Vm(b c (a Vo Va gTACIÓN DE TURISMO COMUNITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA COMUNIDAD KICHWA PLAYAS DE CUYABENO, oqnugmagV(r t a t l Y n r :(–˜(´ ó˜(´ „ –(ó(–˜óú ó´„ (– ó˜(–ó˜„ ó. ó(únicamente con la dirección del tutor de dicho trabajo, Msc. Iván Vinicio Carrasco Medina. En tal sentido, manifestamos la originalidad de la conceptualización del trabajo como interpretación de datos y elaboración de conclusiones dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

En el cantón Lago Agrio, a los 7 días del mes de julio del 2021



Mariela Katiuska Jiménez López

2150124168



Omar Alveiro Vasquez Grefa

2100938626

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el Proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular titulado: “PLAN DE CAPACITACIÓN DE TURISMO COMUNITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA COMUNIDAD KICHWA PLAYAS DE CUYABENO, PROVINCIA SUCUMBÍOS”.



Ing. Fidelina Antonieta Alvarado Chango, Msc

Presidente del Tribunal



Ing. César Arturo Sarmiento León, Msc

Miembro del Tribunal



Ing. Elsa Flor Ordóñez Bravo, Msc

Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN EL SISTEMA ANTI PLAGIO

Quien suscribe el presente Msc. Iván Vinicio Carrasco Medina con CI: 180390305-1, ´– „“„´ó(–(–˜(o –´ (.–.(g – „”ó´„ Bs óúóÍ (.–.(g –” ó´„ (a „´ ˜ó („ ˜ó…N(oj Vm(DE CAPACITACIÓN DE TURISMO COMUNITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN LA COMUNIDAD KICHWA PLAYAS DE a t x VYc mn :(oq n u gma gV(r t a t l Y n r :(’ó(„„…(– ó „ ó…(ó(ó (.–.˜(„ – ó(Antiplagio URKUND y presenta un porcentaje de similitud del: 8 %.

En el cantón Lago Agrio, a los 7 días del mes de julio del 2021

Firmado electrónicamente por:
IVAN VINICIO CARRASCO MEDINA

Ing. Iván Vinicio Carrasco Medina, MSc.

Director del proyecto de Investigación/Trabajo de Integración Curricular

DERECHOS DE AUTOR COPYRIGHT

© 2021, Mariela Katiuska Jiménez López y Omar Alveiro Vasquez Grefa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Mariela Katiuska Jiménez López y Omar Alveiro Vasquez Grefa, declaramos que el presente proyecto de investigación, es de nuestra autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autores, asumimos la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular.



Mariela Katiuska Jiménez López

2150124168



Omar Alveiro Vasquez Grefa

2100938626

DEDICATORIA

A dios por otorgarme paciencia y sabiduría en este largo camino que, a pesar de las múltiples dificultades siempre me hizo encontrar motivos para no rendirme.

A mi madre Jaqueline y padre Marlon por enseñarme todo lo que sé hasta ahora, por brindarme su amor y apoyo incondicional a pesar de las circunstancias.

A mis hermanos, tíos, primos, abuelos que de alguna forma me inculcaron sus enseñanzas y experiencias, mismas que me sirvieron en este largo camino.

A mis amigos quienes se dieron el tiempo de brindarme su apoyo tanto emocionalmente como académicamente.

Omar Vasquez

A Dios por darme la fuerza y salud para culminar esta etapa en mi vida, y permitirme alcanzar todos mis sueños y metas.

A mi madre Vilma y padre Daniel por su amor incondicional, por sus consejos y compartirme sus valores y virtudes que me han convertido en la persona que soy ahora.

A mis hermanas por ser mi apoyo emocional y la motivación para superar día a día los miedos y obstáculos que se me presentan.

A mis familiares y amigos cercanos por alentarme a la superación personal y motivarme a culminar mis estudios académicos.

Mariela Jiménez

AGRADECIMIENTO

Mi persona agradece profundamente a la fuerza divina, por la vida, la salud y la fuerza de voluntad que me han permitido culminar este proyecto universitario.

A mi amada familia, quienes supieron motivarme y apoyarme de muchas maneras en este ciclo académico.

A mis respetados formadores académicos quienes con sus enseñanzas supieron guiarme durante toda la carrera universitaria, en especial para terminar el proyecto de integración ´ „´ ˜ó A(d„ ó˜ – –:(ó(˜ó(t c V (… .–(–(.„– (˜ó(„ ó.(. .–(“ ó –(profesionalmente.

Omar Vasquez

A Dios primeramente por guiarme y por la fortaleza que me brindó en aquellos momentos difíciles en las cuales solo quería desistir.

A mis padres y familiares que creyeron en mí y compartieron mis decisiones sin cuestionarlas, y me apoyaron económica y emocionalmente tanto en el ámbito académico como personal.

A mis docentes por todos los conocimientos brindados que permitieron perfilar mis actitudes y habilidades para ser un profesional que aporte a la sociedad. También agradecer a mi tutor de proyecto de titulación Msc. Iván Carrasco por la disponibilidad de acompañamiento y apoyo en este proceso académico.

A los amigos que forme en esta etapa estudiantil agradecerles por el reciproco respeto y enseñanzas que hemos compartido juntos.

Mariela Jiménez

RESUMEN

El diseño de un plan de capacitación de turismo comunitario para el fortalecimiento de las actividades turísticas en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, nace de la necesidad de fortalecer las capacidades y habilidades de los miembros de la mencionada comunidad puesto que, las prácticas de turismo y relativamente su relación con el mismo no se concreta como tal, y las pocas capacitaciones ofertadas por el GAD Municipal y el Ministerio de Turismo han quedado inconclusas y poco efectivas. Por lo tanto, la idea del trabajo de integración curricular plantea el diseño de un plan de capacitación, y para dar cumplimiento los objetivos planteados se necesita: diagnosticar el estado de situación actual de la comunidad; identificar los componentes que conforman un plan de capacitación de acuerdo al programa nacional de capacitación turística propuesto por el MINTUR; por último, determinar los contenidos específicos que contendrá el plan de capacitación de turismo comunitario de acuerdo con las necesidades de capacitación que requiere la comunidad. Para llevar a cabo la investigación se utilizó el método deductivo e histórico lógico para conocer bases teóricas, conceptos y casos de estudios, que aporten al diseño del plan de capacitación. Además, como base corroborativa se hizo entrevistas, las mismas que permitieron realizar un diagnóstico de la comunidad y posteriormente analizar las necesidades de capacitación. Como resultado, se obtuvo un plan de capacitación donde se detallan los módulos de aprendizaje y temarios específicos en relación a las 10 áreas del componente turismo comunitario, con sus respectivas metodologías de enseñanza, objetivos, recursos, tiempos determinados y evaluación. Dicho plan concluye en la inminente estrategia de agregar valor al marco de la investigación científica o base de datos, para futuras capacitaciones y con ello los beneficios de obtener una sociedad más preparada y autosuficiente, también, para poner en marcha proyectos turísticos comunitarios, que les permita conservar el patrimonio material e inmaterial de su entorno, revalorizando la cultura y mejorando la calidad de vida de la comunidad.

PALABRAS CLAVES: TURISMO, COMUNIDAD, CAPACITACIÓN TURÍSTICA, MÓDULOS DE APRENDIZAJE, PROYECTOS TURÍSTICOS,

ABSTRACT

The design of a community tourism training plan to strengthen tourism activities in the Kichwa community Playas de Cuyabeno, arises from the need to strengthen the capacities and skills of the members of the community, since tourism practices and their relationship with it are not concrete as such, and the few trainings offered by the Municipal Government and the Ministry of Tourism have been inconclusive and ineffective. Therefore, the idea of the curricular integration work proposes the design of a training plan, and to fulfill the proposed objectives it is necessary to: diagnose the current situation of the community; identify the components that make up a training plan according to the national tourism training program proposed by the MINTUR; finally, determine the specific contents that the community tourism training plan will contain according to the training needs required by the community. To carry out the research, the deductive and historical-logical method was used to learn about theoretical bases, concepts and case studies that contribute to the design of the training plan. In addition, as a corroborative basis, interviews were carried out, which allowed for a diagnosis of the community and subsequently analyzed the training needs. As a result, a training plan was obtained detailing the specific learning modules and agendas in relation to the 10 areas of the community tourism component, with their respective teaching methodologies, objectives, resources, determined times and evaluation. This plan concludes in the imminent strategy of adding value to the framework of scientific research or database, for future training and with it the benefits of obtaining a more prepared and self-sufficient society, also, to start community tourism projects, which allow them to preserve the tangible and intangible heritage of their environment, revaluing the culture and improving the quality of life of the community.

KEYWORDS: TOURISM, COMMUNITY, TOURISM TRAINING, LEARNING MODULES, TOURISM PROJECTS

CONTENIDO

Páginas

RESUMEN ix

ABSTRACT x

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN 1

1.1. Planteamiento del Problema 1

1.2. Objetivos 4

1.2.1. Objetivo General 4

1.2.2. Objetivos Específicos 4

1.3. Justificación 4

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 7

2.1. Antecedentes 7

2.2. Bases Teóricas 7

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 26

3.1. Localización 26

3.2. Tipo de Investigación 27

3.4. Métodos de investigación 27

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS 31

3.1. Diagnóstico del estado de situación actual de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno 31

3.1.1. Análisis PESTEL comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno 31

3.1.2. Análisis Macroentorno comunidad kichwa Playas de Cuyabeno 34

3.1.3. Análisis Microentorno comunidad kichwa Playas de Cuyabeno 35

3.1.4. Análisis FODA comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno 37
3.1.5. Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE).....38
3.1.6. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI).....40
3.1.7. Análisis del turismo en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno.....42
3.1.8. Análisis de las necesidades de capacitación turística 55
3.2. Componentes del Plan de Capacitación de Turismo Comunitario 56
3.2.1. Descripción del plan de capacitación.....57
3.2.2. Población Objetivo 57
3.2.3. Alcance.....57
3.2.4. Plan de Capacitación de Turismo Comunitario.....58
3.3. Contenidos específicos del Plan de Capacitación de turismo comunitario 61
3.3.1. Hospitalidad 61
3.3.2. Encargado de reservas.....70
3.3.3. Recepcionista polivalente.....73
3.3.4. Encargado de mantenimiento.....77
3.3.5. Mesero polivalente.....81
3.3.6. Cocinero polivalente.....88
3.3.7. Seguridad Alimentaria para personal operativo.....100
3.3.8. Administrador comunitario 108
3.3.10. Guía especializado en áreas naturales y culturales 115
3.3.11. Evaluación del plan de capacitación.....124
CONCLUSIONES 126
RECOMENDACIONES 127
REFERENCIAS.....128
APÉNDICES.....134

Apéndice A. Diagrama de Ishikawa.....134
Apéndice B. Guión de Entrevista.....135
Apéndice C. Evidencias de elaboración del trabajo de integración curricular 142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2 Líneas de Acción de Turismo Comunitario 18
Tabla 2-3 Ficha Técnica Capacitación de Turismo Comunitario 30
Tabla 3-4 Análisis PESTEL de la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno 31
Tabla 4-4 Análisis Macroentorno.....34
Tabla 5-4 Análisis Microentorno 36
Tabla 6-4 Matriz FODA comunidad kichwa Playas de Cuyabeno 37
Tabla 7-4 Matriz MEFE comunidad Playas de Cuyabeno 39
Tabla 8-4 Matriz MEFI comunidad Playas de Cuyabeno 41
Tabla 9-4 Atractivos Turísticos Inventariados.....43
Tabla 10-4 Plan de Capacitación de Turismo Comunitario.....58
Tabla 11-4 Hospitalidad 61
Tabla 12-4 Encargado de reservas 70
Tabla 13-4 Recepcionista polivalente 73
Tabla 14-4 Encargado de mantenimiento.....78
Tabla 15-4 Mesero polivalente 81
Tabla 16-4 Cocinero polivalente.....89
Tabla 17-4 Seguridad Alimentaria para personal operativo 100
Tabla 18-4 Tipos de agentes limpiadores.....103
Tabla 19-4 Color de tablas y sus usos 104
Tabla 20-4 Almacenamiento en refrigeración 106
Tabla 21-4 Administrador comunitario 108
Tabla 22-4 Inglés Turístico.....113
Tabla 23-4 Guía especializado en áreas naturales y culturales.....116
Tabla 24-4 Parámetros de evaluación del plan de capacitación 125

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1-3 Localización de la comunidad Playas de Cuyabeno 26
Figura 2-4 Reserva de Producción Faunística Cuyabeno 44
Figura 3-4 Fauna mamífera representativa de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno 45
Figura 4-4 Comunidades Étnicas de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno 46
Figura 5-4 Nacionalidad Kichwa 47
Figura 6-4 Grupo de danza comunidad kichwa Playas de Cuyabeno 48
Figura 7-4 Comunidad Playas de Cuyabeno.....48
Figura 8-4 Ciudad del milenio Playas de Cuyabeno 49
Figura 9-4 Playas de Cuyabeno 50
Figura 10-4 Saladero de guacamayos.....51
Figura 11-4 Torre de observación 51
Figura 12-4 Laguna Waita Lodge 52
Figura 13-4 Laguna Amaru Poza 53

ÍNDICE DE APÉNDICES

Figura A 1 Diagrama de Ishikawa 134

Figura C 1 Redacción de la metodología de Investigación 142
Figura C 2 Elaboración del Plan de capacitación 142

Tabla B 1 Principales actividades de sustento económico 135
Tabla B 2 Emprendimientos de la comunidad.....135
Tabla B 3 Principales problemas 136
Tabla B 4 Necesidades colectivas.....136
Tabla B 5 Conservación de la biodiversidad 137
Tabla B 6 Actualidad de Ciudad del milenio playas de Cuyabeno.....137
Tabla B 7 Características potenciales de la comunidad 138
Tabla B 8 Familias involucradas en turismo 138
Tabla B 9 Propuestas de desarrollo turístico 139
Tabla B 10 Predisposición de la comunidad.....139
Tabla B 11 Capacitaciones por parte de las autoridades 140
Tabla B 12 Áreas de capacitación del Mintur.....140
Tabla B 13 Áreas de mayor capacitación 141
Tabla B 14 Capacitación en turismo comunitario.....141

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El turismo es una de las actividades más sostenibles en la economía mundial, este consiste en que las personas se trasladen de su lugar habitual a otro con fines de ocio y recreación temporalmente. Este fenómeno genera múltiples interrelaciones de importancia sociocultural, y a su vez atrae diversificación económica a nivel nacional y en especial a la comunidad anfitriona. El turismo comunitario es una actividad turística gestionada por la comunidad local, se ofertan diferentes tipos de actividades de carácter cultural, étnico y de su vida cotidiana. En los centros de turismo comunitario se tiene la participación clave de la comunidad local y el visitante (Vargas et al., 2018), uno de los beneficios es que genera contraste cultural y desarrollo local en las comunidades aprovechando la riqueza cultural y biodiversa de forma sostenible. Para que el desarrollo sea sostenible para estas comunidades, deben basarse en sus tres pilares fundamentales: económico, social y ambiental. Sin embargo, en muchos de los casos existe desconocimiento de esta actividad por parte de las comunidades.

El Ecuador ha desarrollado el turismo comunitario desde finales de la década de los KC ((–” (˜ó(Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), dicha actividad será un pilar fundamental para trascender la economía ecuatoriana, sobre todo de los pueblos implicados. En el marco de la legalidad, el desarrollo del turismo comunitario está fundamentado por planes estratégicos y reglamentos constitucionales como, por ejemplo: El Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, tiene como uno de los lineamientos para la matriz productiva promover el desarrollo del turismo, especialmente fomentar el „ (´ „ó „ Aa (–Í– ˜ :(ó ú„ (–(„– –(ó˜(oj VmDETUR 2020, este plan contempla dos ” ó ó (–˜ó´„ ó… (´ (–˜(„ (´ „ó „ Q b – ó ˜˜ ((fortalecimiento del tur„ (´ „ó „ ((ó „ „ (´ ˜ ó˜(ó ó(–˜(„ (.–˜(c´ ó… ((s „ (.–(ó ó˜– ó((´ „ó „ . El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en el Art. 54 literal g, señala que, dentro de las funciones .–(˜ (e Vb :(– (–˜(–” ˜ó , controlar y promover el desarrollo de las actividades turísticas cantonales „– …(˜ó(´ –ó´„ ((“ ´„ ó „– (.–(3 7(

– – ó (´ „ó ,ó (. .-(„ y, en El Reglamento especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas. RETANP:(– (–˜(V AADE(„ „ ó(˜ó(ó „´„ ó´„ (. .-(˜ó (´ nidades (–˜(–Í ó „– (. .-(˜ó (´ .„´„ – (. .-(„ ó(. .-(˜ó(ú˜ó´„ , por tanto, se puede interpretar que el turismo comunitario es de vital importancia a nivel nacional y por ende se defiende sus actividades al marco de la ley ecuatoriana. (Rodas, Ullauri, & Sanmartín, 2015)

Como en el caso de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno que, a lo largo de su constitución jurídica e historia, ha tenido adversidades en cuanto a consolidarse como una sociedad económicamente efectiva, y ha adoptado un sistema de autoabastecimiento a base de actividades tales como la silvicultura, ganadería, caza-pesca, manufactura y empleos públicos. (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015). En la actualidad, la comunidad atraviesa por una economía rezagada con una sociedad desestructurada, poco organizada y con baja participación ciudadana en los pocos proyectos impulsados por líderes locales y organizaciones externas, a esto se le atribuye niveles bajos de educación constantes, estos son problemas sociales que siguen creciendo. Por otra parte, en temas ambientales y uso de los entornos y recursos naturales es alarmante, debido a que cada día las familias crecen y necesitan tierras para cultivar, cazar y pescar, ahora, si bien existe como tal un plan de ordenamiento y desarrollo territorial no significa que exista un control total sobre estas actividades. En la mayoría de las gestiones gubernamentales siempre se menciona planes y estrategias para explotar las recursos naturales que tiene la comunidad Playas de Cuyabeno, para vincularse de forma sostenible al turismo comunitario y mejorar así la calidad de vida de la comunidad, pero estos no siempre se enfocan en cubrir los aspectos de los tres ejes principales de la sostenibilidad, debido a bajos presupuestos, unido al poco liderazgo y capacidad de gestión turística para articular inversión pública o privada.

Pese a ser una comunidad tomada en cuenta por autoridades gubernamentales de mayor jerarquía con proyectos sociales ´ :((–Í– ˜ N(a omunidad .-˜(1 „˜– „ , también estar ubicados geográficamente en una de las reservas nacionales más biodiversas del país (Reserva de Producción faunística de Cuyabeno), y en temas de patrimonio tangible e intangible como sus saberes ancestrales, festividades, gastronomía e idioma, estos van perdiendo el valor con el tiempo debido a la aculturación, el desconocimiento en el manejo de recursos naturales, falta de organización, visión comunitaria y desinterés de las

autoridades externas en brindar capacitaciones que enriquezcan el conocimiento de la comunidad. Lo cual ha ralentizado la consolidación de la actividad turística comunitaria en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno (ver apéndice A).

Si bien se menciona en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015), la existencia de proyectos ejecutados por parte de Petroamazonas entre los cuales está la capacitación en manejo de desechos sólidos para las comunidades de esta parroquia, en donde está inmersa la participación de la comunidad Playas de Cuyabeno. Pero estas capacitaciones son enfocadas solo a esta temática y no son constantes, lo cual desencadena al bajo manejo de desechos sólidos y como efecto perjudica el medio ambiente.

Según el Programa Nacional de Capacitación de Turismo (PNCT) Propuesto por el MINTUR, el componente Turismo Comunitario sostiene diez líneas de acción que pueden ser fortalecidas a través de la capacitación, los cuales son: hospitalidad, encargado de reservas, recepcionista polivalente, encargado de mantenimiento, mesero polivalente, cocinero polivalente, seguridad alimentaria, administrador Comunitario, inglés turístico y guía especializado en áreas naturales y culturales. Si bien es cierto que algunos miembros tienen experiencias relacionados con el funcionamiento del turismo de aventura, no todos tienen la idea clara y menos la calidad de ejecución de las mencionadas líneas de acción del turismo comunitario, así lo perciben miembros claves de la comunidad, por su puesto, se puede constatar dichos problemas en el poco éxito de los proyectos turísticos, mismos que son gestionados con la poca eficiencia de los miembros de la comunidad. (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

Formulación del problema

¿De qué manera se podría fortalecer las actividades turísticas en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación de turismo comunitario para el fortalecimiento de las actividades turísticas en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado de situación actual de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno.
- Identificar los componentes que conforman un plan de capacitación de acuerdo con el Programa Nacional de Capacitación Turística propuesto por el Ministerio de Turismo.
- Determinar los contenidos específicos que contendrá el Plan de Capacitación de turismo comunitario de acuerdo con las necesidades de capacitación que requiere la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno.

1.3. Justificación

Ecuador es pionero en implementar el turismo comunitario como alternativa de desarrollo sostenible, debido a la presencia de comunidades organizadas a nivel social, político y administrativo, y por el alto potencial de varias de sus experiencias que brinda el turismo comunitario (Guijarro, Pacheco, & Verdesoto, 2018). Ahora bien, se conoce las ventajas y desventajas como tal sobre la actividad turística, y entrando en definición, la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario de Ecuador (FEPTCE) define al turismo comunitario como la relación entre la comunidad y sus visitantes desde una perspectiva intercultural, en el contexto de viajes organizados, con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, para la distribución equitativa de los beneficios generados (como se citó en Bravo & Zambrano, 2018).

En comparación con la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, ciertos aspectos se cumplen en cuanto a dicha definición y ciertos miembros de la comunidad conocen sobre el desarrollo turístico, sin embargo, sus esfuerzos de organización y desarrollo son simplemente

para autoidentificación, abastecimiento y consolidación sociopolítica. Por su puesto, los atributos naturales y culturales que poseen son inherentes en la localidad al igual que su estilo de vida, y la relación que poseen con su entorno natural, de igual manera sus actividades cotidianas y su sistema de abastecimiento es característico, sobre todo ciertos miembros de la comunidad que aún conservan intactas sus ideologías, saberes y habilidades, por ejemplo; muchas de las mujeres adultas y de tercera edad son hábiles en cuanto a diseños de bisutería artesanal, los jóvenes y adultos aún conservan sus prácticas de caza y pesca, utilizando una combinación de materiales artesanos y fabricados, también haciendo énfasis en las creencias, mitologías e historias siempre han estado en la memoria de los más mayores.

Es necesario considerar que la adaptación por parte de la comunidad a los nuevos tiempos, tendencias externas y aspectos no propios de la comunidad han penetrado el interior de toda la colectividad como tal, adoptando nuevas prácticas que no son propias de una comunidad Kichwa, sin embargo, no todas las actividades adoptadas perjudican la integridad cultural, tales como; la práctica de deportes y actividades recreativas implementadas en eventos locales; y en temas de agricultura la adopción de maquinarias, químicos naturales y artificiales para agilizar y ser más eficientes en la producción de sus recursos básicos como, por ejemplo: el verde, yuca, cacao, maíz, etc. Son aspectos relevantes que resaltar de la adopción de las nuevas prácticas sociales en la comunidad.

Uno de los aspectos importantes a resaltar es la cercanía que tiene la comunidad con la entrada al río Cuyabeno donde en ciertos puntos estratégicos hay complejos ecoturísticos (Aguas Negras River Lodge y Waita Lodge) donde cierta parte de los turistas llegan, añadiendo valor económico para ciertos miembros de la comunidad debido a que algunos son guías turísticos y motoristas, lo cual se percibe que han sabido involucrarse en el turismo de naturaleza, aprovechando la riqueza natural que brinda la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno. Sin embargo, el conocimiento en cuanto a turismo comunitario y su desarrollo no se concreta como tal, puesto que algunas de las líneas de acción propuestas en el PNCT, conocen poco o casi nada de cómo se desarrolla correctamente el proceso, por ejemplo; la administración, encargado de reservas, recepción y meseros. Estas áreas son algunas de las limitantes que contrarrestan la consolidación de actividades turísticas comunitarias, a lo mencionado, se le suma la capacidad organizacional y precursora por parte de las autoridades

locales ineficiente o simplemente enfoque de esfuerzos en otros problemas (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015).

Con estas premisas, el diseño de un plan de capacitación de turismo comunitario surgirá como una nueva alternativa para fortalecer las actividades turísticas de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, a través de educar e informar a los moradores sobre los correctos procesos de desarrollo de las líneas de acción del turismo comunitario propuesto por el PNCT, el cual, agregará valor a las actividades turísticas, desembocando en los múltiples beneficios en relación con los tres pilares fundamentales del desarrollo sostenible (Social, económico y Ambiental), así mismo empoderando y fortaleciendo la capacidad organizativa de la comunidad y finalmente, consolidarse en el futuro como una comunidad desarrolladora de la actividad turística comunitaria, revalorizando y rescatando su patrimonio material e inmaterial.

Específicamente en el pilar social, la comunidad a través del empoderamiento en el turismo adquiere una sinérgica relación de respeto y revalorización ancestral-cultural entre las múltiples comunidades aledañas y los visitantes. La calidad de vida de la comunidad es parte de los beneficios económicos puesto que, si llegase dicha comunidad a establecerse netamente en el turismo, los servicios básicos, la educación y el sistema de salud mejorarían gradualmente. Cabe mencionar que en los beneficios económicos del turismo recaen en las mejores oportunidades de desarrollo productivo en las familias, y, por último, los beneficios ambientales generalmente recaen en el rescate de los ecosistemas naturales y la conservación de los recursos potenciales para el turismo, dichos beneficios tienen oportunidad de ser mejorados a través de programas de conservación, mismo que perdurarán a futuro gracias al desarrollo turístico.

CAPÍTULO 2: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.Antecedentes

Uno de los antecedentes de la investigación corresponde a (Carrasco, 2014), quién –ó˜„ (–˜(o˜ó (.-.(a ó ó´„ó´„ (.-.(„ (´ „ó „ (ó ó(–˜(´ó – (r ó ó(q ó(.-.(q (
En este trabajo se realiza una fundamentación teórica de conceptos relacionados a turismo comunitario y lo que respecta a plan de capacitación. Establece un diagnóstico situacional de las condiciones de turismo y el ambiente en dicha comunidad y basa su investigación según lo que plantea el Programa Nacional de Capacitación Turística del Ministerio de Turismo para el componente turismo comunitario.

Otro trabajo corresponde a (Parra & Mendieta, 2016), quiénes realizaron a ó ó´„ó´„ (ó(r – „„… – (s „´ ((e – „ (.-.(˜ó(o ˜ „´ó(o ú˜„´ó(a ó (móú (c (– –(trabajo basan su investigación al Programa de desarrollo de capacidades de los recursos humanos para el Turismo Sostenible y el Programa Nacional de Capacitación Turística que propone el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR) 2020. Además, realiza un diagnóstico situacional para el cantón Nabón; un análisis de los establecimientos turísticos, demanda, mercado turístico; y finalmente detalla los contenidos de las capacitaciones a desarrollar.

2.2.Bases Teóricas

La Organización Mundial de Turismo (OMT) es una de las organizaciones que se encarga de promover el turismo a nivel mundial garantizando siempre un turismo responsable que genere beneficios económicos, desarrollo local de manera equitativa y procurando el cuidado del ambiente. Entonces, considerando estás premisas la (OMT, 1994) definió al Turismo de la siguiente manera:

> Son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (p.5)

Otra definición desde el punto de vista de Acerenza (1999) (como se citó en Amaiquema, 2015) Turismo es el conjunto de actividades de producción y consumo a las que dan lugar determinados desplazamientos seguidos de al menos una noche, pasada fuera …˜(… „´„˜„ (’ óú„ ó˜:(„– …(–˜(„ (–˜(–´ – :(˜ (–” ´„ :(((p.22). Como se puede apreciar el concepto de turismo al transcurrir los años ha ido evolucionando de acuerdo con las perspectivas y definiciones que diversos autores plantean. Agregando a lo anterior, el turismo a nivel mundial es una de las actividades que permite el desarrollo local en los destinos donde se desenvuelva. En base a lo citado en (Orgaz & Moral, 2016) se describe que la OMT en el año 2003 expresa lo siguiente:

> La actividad turística puede favorecer el crecimiento de una zona geográfica si se reducen las fugas y se maximizan las conexiones con la economía local, a través del establecimiento de relaciones de cooperación entre las comunidades, el sector privado y el sector público. (p.4)

Desde el punto de vista de (Orgaz & Moral, 2016) acerca de la importancia del turismo para el desarrollo de países en vía de desarrollo mencionaron que – ((motor de desarrollo endógeno y, junto a los atractivos intrínsecos del destino, permite un importante desarrollo sectorial, consolidándose el turismo en muchos países pobres y en vías de desarrollo como la principal fuente de divisas y de creación de empleo (p.4).

De acuerdo ´ (–˜(„ “ –(oó ó ó(…˜(„ („ – ó´„ ó˜:(–.„´„ (ECDM:(emitido por la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2019) se expresa el contexto del turimo durante todo un año a nivel mundial, a través del análisis de la variación de cifras en ingresos y gasto turístico, llegadas y salidas de turistas en relación a datos anteriores. Esto con la finalidad de conocer el crecimiento sostenido del turismo, conocer las nuevas tendencias de viajes y los principales destinos turísticos. Por lo cual, a continuación se detallarán los siguientes datos:

> En el año 2018 se registró el noveno año consecutivo de crecimiento sostenido en el turismo internacional. Impulsadas por una economía mundial relativamente fuerte, una creciente clase media en las economías emergentes, avances tecnológicos, nuevos modelos de negocio, unos costos de viaje asequibles y la simplificación del régimen de visados, las llegadas de turistas internacionales crecieron un 5% hasta

> alcanzar la cuota de los 1.400 millones. Al mismo tiempo, los ingresos por exportaciones generados por el turismo aumentaron hasta los 1,7 billones de dólares, lo que representa un crecimiento del PIB mundial de +3,6%. Además, el ocio es el motivo principal de la visita en todas las regiones del mundo excepto en Oriente Medio, donde predominan los viajes para visitar a familiares y amigos o por motivos de salud o religiosos. La cuota de los viajes de ocio ha crecido del 50% en 2000 al 56% en 2018. Francia es el principal destino turístico, Estados Unidos es el destino con mayores ingresos por turismo y China es el país que genera mayor gasto turístico en el mundo. (pp.1-24)

De igual forma teniendo como base a los datos de la Balanza de pagos del Banco Central del Ecuador El turismo aportó a la economía ecuatoriana con 2.392 millones de dólares en 2018, lo que lo mantiene como la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón (MINTUR, 2019). Por lo tanto, teniendo en cuenta el visualizador de movimientos internacionales del año 2019 emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2020) se muestran los siguientes datos:

> Durante el año 2019 se registraron alrededor de dos millones de llegadas de viajeros extranjeros. Sin considerar las llegadas de venezolanos (24.92%), las principales llegadas al Ecuador son personas provenientes de Estados Unidos (19.33%), Colombia (15.21%), Perú (7.09%) y España (5.88%). La llegada de extranjeros por vía aérea al Ecuador representa el 56.13%, por vía terrestre 41.43%, vía marítima 2.32% y vía fluvial 0.12% según datos de movimientos migratorios. Además, hasta septiembre de 2019, el empleo en actividades relacionadas con alojamiento y servicios de comida generaron un total de 522.508 plazas, lo que demuestra un incremento de 9.285 empleos con respecto a 2018.

En síntesis a estas definiciones y planteamientos de la importancia del turismo se puede enfatizar que este es el generador de ingresos económicos, creación de nuevas fuentes de empleo, utiliza recursos naturales y culturales y favorece al desarrollo del destino donde se ejerce la actividad turística, pero este desarrollo debe ser sostenible para que los beneficios puedan perdurar y alcanzar a todos los sectores de manera equitativa.

De esta manera citando la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2002) describieron que el desarrollo sostenible tiene sus inicios en 1987 en el Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Informe de Brundtland), donde se establece las bases que actualmente lo definen como el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas .

Por consiguiente, la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Málaga (2010) un organismo público encargado de asesorar, representar y defender los intereses de las empresas que se enfocan a este rubro comercial, industrial y marítimo. También, el turismo representa un sector importante en esta región por lo cual gestionan el proceso de integración de las empresas turísticas con la calidad turística. Considerando lo anterior, definieron al turismo sostenible como:

> El equilibrio entre el máximo aprovechamiento que se puede realizar de los recursos económicos, sociales, culturales y naturales de la zona de destino frente a la satisfacción de los visitantes y los impactos negativos que en la sociedad anfitriona o en el medio ambiente se pueden causar. (como se citó en Lalangui, Espinoza, & Pérez, 2017, p.150)

Igualmente, la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2017) 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 ,, ,,ó – :(. .-(˜ó(,, … ,ó:(. .-˜(– ((. .-(˜ó (´ ,, ó. .- (ó “,, ,, ó . En base a las anteriores definiciones de sostenibilidad y turismo sostenible se debe destacar que este se alinea en tres pilares fundamentales, el pilar económico, social y ambiental. Por lo tanto, el turismo para ser considerado sostenible debe ser:

- Ambientalmente respetuoso, es decir, debe tener un uso controlado de los recursos naturales, preservar la biodiversidad y mostrar respeto a los espacios protegidos de flora y fauna.
- Socialmente justo, mostrar respeto a la cultura de la comunidad donde se desarrolla la actividad turística y preservar la autenticidad sociocultural.

- Económicamente viable, la repartición de las ganancias debe ser equitativa, ayudar a la comunidad en la reducción de pobreza y mejoramiento de la calidad de vida, y aportar con beneficios económicos.

Ecuador al tener características geográficas únicas que emanan diferentes tipos de turismo y con ello adaptándose a las nuevas demandas, y optando por satisfacer las necesidades de los turistas, es como ha logrado implementar el turismo alternativo y el turismo sostenible que como se mencionó anteriormente, el turismo sostenible está caracterizado por tener tres pilares fundamentales de desarrollo (Económico, social y ambiental), todos estos trabajados por igual. Se sabe que el turismo sostenible se divide en modalidades como el agro-ecoturismo, turismo naturaleza y turismo rural (comunitario).

Citando a (Bravo & Zambrano , 2018) describen que el turismo comunitario nace de la misma manera en términos de adaptabilidad a nuevas tendencias del mercado. El concepto de turismo comunitario fue primero planteado por Murphy en 1985, cuando la industria turística había alcanzado un nivel alto de movilidad, viajes más extensos y excéntricos, así como la intensificación de la competencia, es decir, una saturación de mercado. Es así como dicho autor propuso un enfoque ecológico y comunitario para la planificación turística en áreas rurales de los países menos desarrollados, con objetivos de fomentar la iniciativa local, los beneficios locales distribuidos de forma equitativa, y por supuesto, los productos turísticos que estén en armonía con el medioambiente y la cultura.

Una Organización legalmente conformada en 2002 en Ecuador que integra comunidades indígenas, afroecuatorianas, campesinas y montubias del país es la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario de Ecuador (FEPTCE) cuyos objetivos primordiales según (Iniciativa Ecuatorial, 2012) son el promover y reforzar iniciativas turísticas comunitarias a nivel nacional e internacional, así como la mejora de la calidad de vida de las comunidades mediante el desarrollo sostenible y el mantenimiento de la identidad cultural .

Por otra parte, en el Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario del Ecuador la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario de Ecuador (FEPTCE, 2007) definió al turismo comunitario como oda actividad turística solidaria que permite la participación de la comunidad desde una perspectiva intercultural, manejo adecuado del

patrimonio natural y valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad – (˜ó(.„ ,µ ´„ (.-(˜ (ú– –“,´„ (˜ ´ó˜– .

Es así como el turismo comunitario nace a raíz de las constantes problemáticas que se tenía entre la localidad anfitriona (indígena en su mayoría) y las empresas extractivas de recursos naturales (petróleo, madera, minerales, etc.). Esta actividad toma impulso debido a sus beneficios directos e indirectos como la preservación de los bosques y la cultura local, más allá de competir con este tipo de producto turístico, se basa en la idea de combatir el turismo de conglomeraciones y orientarse a un turismo más consciente, presentando a los indígenas y (– –´ „ (’ ”ó – (´ (Í– (((úÍ– (.-((.- ó ˜˜ (˜ ´ó˜((Roux, 2013).

Teniendo en cuenta a la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario de Ecuador (FEPTCE, 2007) en su guía de turismo comunitario del Ecuador describió los siguientes principios del turismo comunitario, donde se manifiesta los aspectos centrales como la conservación ambiental, la defensa de los territorios que se vincula a los derechos colectivos, y la defensa de la vida.

- Ambiental. - La actividad turística es la forma más eficiente y oportuna para la conservación y concientización en cuanto a uso de los recursos naturales. Con ello también el respeto y acciones para revalorizar el patrimonio natural son determinantes actividades como mantener la diversidad agrícola a través de usos controlados del territorio, no a la extracción abusiva de los recursos naturales y recuperar extensiones vulnerables de territorios prístinos.
- Cultural. - La actividad turística reivindica la identidad cultural, mantiene el idioma, gastronomía, vestimenta y costumbres ancestrales, revaloriza la cultura, muestra lo que aún son cada una de las comunidades, determina la vida en convivencia intercultural, revaloriza las prácticas, costumbres y saberes tradicionales, muestra y reafirma el carácter pluricultural del Ecuador.
- Social. - La actividad turística en el destino tiene la característica de promover la unidad internamente, revalorizando sus aspectos culturales y exponiendo a los visitantes la importancia de defender sus territorios, sus intereses en cuanto a autonomía y en muchos casos recibir apoyo para su desarrollo. La actividad turística

también pule la organización, la solidaridad, la cooperación y fortalece la autoestima. Dicha actividad también populariza el destino a nivel nacional e internacional en muchos de los casos, dando a conocer su relevante producto y posibilita futuros apoyos financieros y sociales.

- Económico. - Mediante el turismo existen nuevas fuentes de trabajo, se generan ingresos económicos, diversifica las actividades productivas de las comunidades, ayuda a la reinversión de los beneficios económicos en educación, salud y servicios básicos.
- Político. - En la actividad turística por lo general, las alianzas estratégicas con entes gubernamentales han sido la base de muchos proyectos exitosos, por tanto, al existir iniciativa en una comunidad, estos son escuchados como un grupo, mas no como individuos. Esto a la vez otorga empoderamiento a las nacionalidades y pueblos.

Entonces, el turismo comunitario permite el fortalecimiento interno de estas organizaciones comunitarias, permite recuperar costumbres y tradiciones, y una mayor concientización del cuidado del medio ambiente. Así mismo, en el desarrollo del turismo, se obtiene beneficios o efectos del turismo comunitario como lo mencionan (Ruíz & Solís, 2007) y estos son:

- Mejora de la calidad de vida (el buen vivir según la propuesta indígena). - Organizaciones como la Organización Mundial del Turismo o la Organización Internacional del Trabajo asocian al turismo como una actividad que lucha contra la pobreza, específicamente el turismo comunitario desencadena una serie de beneficios para aquellas comunidades que la practiquen. Beneficios como la reinversión en temas educativos y de salud, esto mitiga las tendencias migratorias de miembros de la comunidad.
- Mejora medioambiental. - La íntima relación que posee el turismo comunitario y sus semejantes con el medio ambiente aclara la objetividad de una comunidad en cuanto a usar los recursos naturales estratégicamente, es decir, de forma sostenible. Por su puesto existe una opinión homogénea con las políticas ambientales internacionales y fortalecen la idea de protección ambiental.

- Defensa de las minorías étnicas. - Para las asociaciones, organizaciones indígenas y para muchas comunidades, el turismo comunitario tiene una marcada dimensión política ya que se convierte en un medio de reivindicación y autogestión sobre territorios y recursos. (p. 9)

En síntesis, los tres efectos principales nacientes del turismo comunitario son los más pertinentes de dicha actividad, maximiza la presencia comunitaria en el margen político y desencadenan una serie de efectos como la lucha contra la pobreza y contra el desgaste sin precedentes de los recursos naturales. A su vez, la capacidad de autogestión es una de las características primordiales que trabajan las comunidades en temas de turismo, desde los inicios se ha definido esta característica importante en el turismo comunitario, asimilando que el desarrollo turístico comunitario es netamente desde adentro hacia afuera. Por lo cual, la dependencia de los inversionistas externos debe ser primordial en sus inicios, y los proyectos creados con o sin fines de lucro por personas naturales o jurídicas deben estar al margen de lo que dicta la ley (Roux, 2013).

Un caso exitoso de turismo comunitario fue desarrollado a partir del año 1996 en la comunidad Yunguilla, parroquia Calacalí, en el norte del Distrito Metropolitano de Quito. En una investigación realizada por (Neudel, 2015) que ll– ó((˜ (j ó(– – ,– ´ ,ó(.–˜(„ (´ „ó „ (– (x ” „˜ó:(c ´ ó… (((„ ó´ (´„ ´ ˜ ó˜(– (˜ó(´ „ .ó…, relata de manera cronológica la constitución del turismo comunitario en esta comunidad. Donde se detalla que debido a que esta población sufría de precaria economía y generaban destrucción de la naturaleza al dedicarse a la tala de bosques, existieron varias ONG´s y fundaciones que propusieron inicialmente programas de conservación ambiental, creación de nuevas actividades que generen ingresos económicos y, por último, brindaron capacitaciones de guías turísticos, primeros auxilios y atención al cliente para finalmente constituirse como turismo comunitario. Estas organizaciones participes fueron la fundación Maquipucuna, Probona, Jatun Sacha, Rainforest Alliance y Programa de pequeñas donaciones (PPD).

Estas organizaciones y fundaciones fueron un impulso para que la comunidad x ” „˜ó(–(´ „ – ó(Í .„´ó – –(´ (a ó´„ (l „´ – – ó ,ó˜(x ” „˜ó A(La estructura organizativa de esta comunidad es fuerte debido a los estrechos vínculos

familiares de quienes conforman este proyecto, además, de que el turismo aumentó el autoestima y motivación de sus pobladores. Esta investigación demuestra como el apoyo externo a través de capacitaciones e inversión, la motivación del cuidado del ambiente, la cooperación y organización de las comunidades se convierten en oportunidades de desarrollo socioeconómico a través del turismo comunitario. Y por lo tanto se convierte en un precedente para futuros proyectos.

De acuerdo con Amaya (2003) define a un plan de capacitación como las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa (como se citó en Sánchez, 2014, p.19). Por otro lado, desde el punto de vista de Gonzáles (2007) menciona que el plan de capacitación se elabora incluyendo los temas en los que los empleados necesitan instrucción para mejorar su desempeño y afirma que las etapas del proceso de capacitación son: el Análisis de las necesidades, Diseño de la instrucción, Validación, Aplicación, Evaluación y seguimiento (como se citó en Sánchez, 2014, p.19)

Por lo tanto, un plan de capacitación es un documento donde se plasman procesos desde el análisis de necesidades de capacitación de una población hasta la evaluación de resultados. La presente investigación al estar enfocado en fortalecer la actividad turística en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno a través de un plan de capacitación, es necesario guiarse o tomar como referencia lo planteado por autoridades u organizaciones competentes como el Ministerio de Turismo (MINTUR).

El Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) (MINTUR, 2020) propone una importante visión encaminado a los futuros proyectos turísticos rentables, normalmente se conoce que el turismo comunitario involucra mucha mano de obra local y autogestión turística, por tanto, este programa de capacitación a nivel nacional nace con la finalidad específica de fortalecer el sector turístico, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, tareas y funciones que regularmente desarrollan. Las principales estrategias para aplicarse son:

- Intervención territorial a través de Gerencias Regionales, Direcciones Provinciales, Operadores de Capacitación, Facilitadores y otros Ministerios o instituciones cooperantes.
- Utilización del catastro de establecimientos turísticos para identificación de empresas y número de empleados en las mismas.
- Aplicación de herramientas pedagógicas didácticas enmarcadas en las Orientaciones de aprendizaje correspondientes a las Normas de Competencias Laborales y en las temáticas que se hayan definido de acuerdo a necesidades del sector.
- Aplicación de matriz de planificación, monitoreo, seguimiento y evaluación para medir los indicadores de gestión.
- Aplicación de matrices de seguimiento y evaluación para medir los resultados obtenidos en el tiempo.
- Coordinación de la ejecución de las capacitaciones turísticas con apoyo de los actores operativos y administrativos.

El Programa Nacional de Capacitación Turística está estructurado en diez componentes principales, mismo que están enfocados en atender las necesidades de mejora en el sector turístico y dirigidos para personas con experiencia que se encuentren involucradas en el área turística, por lo cual, los componentes son los siguientes:

- Gestión de Calidad y Buenas prácticas de Turismo Sostenible
- Formación de Formadores
- Competencias Laborales
- Jóvenes productivos y emprendedores
- Hospitalidad y seguridad alimentaria para Negocios de Comidas Típicas
- Turismo Comunitario
- Guías especializados y nativos
- Pequeños Turistas
- Negocios Turísticos Productivos
- Gestión de destinos turísticos

Por consiguiente, para dar cumplimiento a los objetivos y metas institucionales de los programas de PLANDETUR 2020, y desarrollar de esta manera las capacidades de los recursos humanos para el turismo sostenible en Ecuador, es necesario mencionar las herramientas técnicas que se utilizan para atender a los 10 componentes anteriormente mencionados, los cuales se describen a continuación:

a) Orientaciones de aprendizaje de las 40 normas de Competencias Laborales
b) Temáticas relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad
c) n „– ó´„ –(– …˜ ”„´ó ((–.ó” ”„´ó (ó ó(d ó´„ (..(d ó… – A
d) Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible Rainforest Alliance
e) Manuales producidos por el MINTUR y las Cámaras Provinciales de Turismo relacionados con las competencias laborales u otras temáticas relacionadas.

Así mismo, como en todo plan de capacitación es importante mencionar a los responsables del Programa Nacional de Capacitación Turística y las instituciones que servirán de apoyo inter institucional para la correcta educación y formación en turismo sostenible, los cuales son los siguientes:

- En la organización y coordinación: Ministerio de Turismo Dirección de Desarrollo y Facilitación Turística (Unidad de Capacitación) y Dirección de Regulación y Control (Unidad de Calidad)
- En el apoyo a través de convenios: Instituciones públicas como otros Ministerios (MAE, INPC, MINISTERIO DE EDUCACIÓN, MINISTERIO DE CULTURA, MINISTERIO DE DEPORTE, MIPRO, MAGAP MINISTERIO DE GOBIERNO Y POLICÍA, MINISTERIO DE SALUD), Organismos de cooperación internacional, Universidades (que posean la Carrera de Turismo y Hotelería); Cámaras Provinciales de Turismo
- En el aspecto operativo: Centros operativos de capacitación como SGS, CAPACITUR, SECAP, entre otros; Facilitadores pertenecientes a universidades (docentes); Instructores contratados por el MINTUR que forman parte de la base de datos a nivel nacional.

Para diseñar el Plan de Capacitación de Turismo Comunitario se tomará en cuenta las principales líneas de acción (ver tabla 1-2) que plantea el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) para el componente turismo comunitario al cual corresponde la presente investigación, con la finalidad de mejorar las condiciones de nivel de vida y la calidad de los servicios turísticos brindados por los miembros involucrados en la actividad turística comunitaria.

Tabla 1-2

Líneas de Acción de Turismo Comunitario

Componentes según PCI	**Herramienta técnica**	**Beneficiarios directos**	**Líneas de acción**	**Relación con Proyectos de PLANDETUR**	**Recursos necesarios**
Turismo Comunitario	1. Hospitalidad 2. Administrador comunitario 3. Seguridad Alimentaria para personal operativo 4. Encargado de reservas 5. Recepcionista polivalente 6. Encargado de mantenimiento 7. Mesero polivalente 8. Cocinero Polivalente 9. Guía especializado en áreas naturales y culturales	Pobladores que laboran en CTC, proyectos de turismo comunitario	-Adaptar las orientaciones de aprendizaje de las Normas de Competencias Laborales a la realidad local de las comunidades y los CTC, hasta que se disponga de Competencias Laborales específicas para el sector de turismo comunitario. -Utilización de metodologías prácticas vivenciales (Aprender haciendo) - Incorporar el concepto de turismo sostenible en las capacitaciones.	a) Desarrollo de planes de capacitación técnica turística b) Soporte para la capacitación del Turismo Comunitario c)Profesionalización de gestores y personal técnico para el turismo comunitario	-Capacitador -Material didáctico -Refrigerio para participantes -Local -Gastos de facilitador si fuera el caso

Adaptado de Programa Nacional de Capacitación Turística (MINTUR, 2020)

Con base en lo citado en (Vázquez & Osorio, 2016) el autor Lovelok et al., afirmó que el comportamiento hospitalario del anfitrión es uno de los servicios vitales con más relevancia. Se identifica dicho comportamiento con actitudes de cuidado y consideración que fomentan lazos emocionales en las relaciones entre huésped y anfitrión. En el caso de la industria turística que presta el servicio de alojamiento y de alimentos y bebidas, ésta se apropia del concepto de hospitalidad para referirse al encuentro entre anfitrión y huésped que tiene como propósito satisfacer las necesidades de éste, en el marco de un ambiente material, psicológico y cultural (p.7). Por lo tanto, tomando en consideración el Manual de Hospitalidad propuesto por el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2014) proponen los siguientes módulos de aprendizaje que deben desarrollarse en las capacitaciones para alcanzar las competencias requeridas:

- Recepción de clientes
- Oferta de servicios especiales y personalizados
- Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como el cliente externo
- Servir con excelencia
- Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar la higiene, salud, apariencia personal y del ámbito del trabajo
- Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico-cultural

Este manual toma como base las normas del Instituto Ecuatoriano de Normalización del sector turismo en la competencia laboral hospitalidad, así mismo, se debe dar cumplimiento a los requisitos mínimos que allí se establecen. Por lo tanto, los elementos de competencia esperados a ser desarrollados en el participante a través de la aplicación del manual de capacitación son:

Conocimientos:

a) Requisitos de higiene, presentación personal y modales;
b) Vocabulario técnico del segmento de turismo y hospitalidad;
c) Procedimientos de emergencia;

d) Principales tipos de establecimientos, servicios y productos de la industria del turismo;
e) Aspectos básicos de la cultura local y nacional;
f) Conocer los productos, servicios y tarifas que ofrece la empresa;
g) Técnicas de servicio al cliente;
h) Técnicas de trabajo en equipo;

Habilidades:

a) Comunicación clara y articulada con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
b) Raciocinio lógico verbal y memoria de corto y largo plazo;
c) Capacidad para escuchar atentamente e interpretar lenguaje gestual / no verbal;
d) Capacidad para tomar decisiones individualmente o involucrando a otras personas;
e) Capacidad para planificar y organizar su trabajo.

Actitudes:

a) Detallista: Metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.
b) Atento: Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
c) Innovador: Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
d) Equilibrado emocionalmente: No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.

Con respecto a la segunda línea de acción Administrador comunitario del componente Turismo comunitario, (Martínez, 2012) enfatizó que el término administración comunitaria aparece en el lenguaje de la organización social de base o de grupos comunitarios que auto-administran sus recursos para cumplir fines constitutivos, ya sean económicos o sociales, y se encuentran en la administración …(„′ – – ó ((– (p.22).

Según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO, 2011) en la Cumbre Mundial sobre la Alimentación (1996) planteó la siguiente definición de Seguridad Alimentaria La seguridad alimentaria existe cuando todas las personas tienen, en todo momento, acceso físico, social y económico a alimentos suficientes,

inocuos y nutritivos que satisfacen sus necesidades energéticas diarias y preferencias alimentarias para llevar una vida activa y sana (p.1). Tomando en consideración la definición anterior y el Manual de Seguridad alimentaria para personal operativo del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2014) se enlista los siguientes módulos de aprendizaje:

- Control de calidad de los productos adquiridos y a ser servidos
- Procedimientos de higiene y seguridad en el local
- Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria
- Procedimientos de higiene personal
- Procedimiento de almacenamiento de alimentos
- Supervisión y control de la calidad de los alimentos in natura o producidos

De acuerdo con la norma técnica 2 428:2007 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2006) el encargado de reservas se ocupa, principalmente, de confirmar reservas; controlar la tasa de ocupación; actualizar permanentemente la información sobre las instalaciones, servicios, tarifas y formas de pago; influir en la decisión de compra del cliente y negociar las disponibilidades con el mismo AOtras maneras de desempeñarse son las siguientes:

- Atender pedidos de reservas
- Ofrecer productos y servicios
- Controlar el crédito
- Mantener vínculos con intermediarios
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Coordinar con otros departamentos

En la norma técnica 2 446:2007 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2006) definieron al recepcionista ˜„ ó˜– –(´ (ó –˜(–(–(ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades del botones, camarera y seguridad cuando sea necesario (p.7). De la misma manera, en el Manual de Recepcionista Polivalente del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2012) se destacan los siguientes módulos de aprendizaje a seguir:

- Registro del ingreso y salida del huésped
- Controlar el acceso a las habitaciones
- Asistencia al pasajero
- Procesos administrativos
- Auditoría nocturna

Según la norma técnica 2 434:2008 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2008) consideraron que el encargado de mantenimiento se ocupa de verificar, dar mantenimiento, y solucionar problemas en el equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de mantenimiento – ´ – ..ó… ((p.2). Además, debe encargarse de:

- Reparar fallas eléctricas y mecánicas
- Hacer reparaciones prediales
- Manejar y controlar existencia (stock) de materiales de mantenimiento
- Participar en programas de mantenimiento
- Aplicar procedimientos de seguridad industrial

Como expresa en la norma técnica 2 453:2007 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2006) el – – (˜„ ó˜– –(–(´ ó:(„ ´„ ó˜ – –:(..–(–´,µ„((acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o – „´„ (3 AK7AAdemás, el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2012) propone en el manual de mesero polivalente los siguientes módulos:

- Cadena de servicios y técnicas de atención al cliente en un restaurante/ cafetería/ fuente de soda o comedor
- Conocimiento y manejo adecuado del menú
- Técnicas de servicio de restaurante
- Técnicas de venta aplicado para mesero/a
- Manejo de equipos de salón y punto de venta

El Ministerio de Turismo (MINTUR, 2012) en el manual de cocinero/a polivalente se basa en la norma técnica 2 441:2008 como una herramienta para asegurar los conocimientos, habilidades y actitudes que deben adquirir las personas en las capacitaciones, por lo cual, se consideró debería utilizarse los siguientes módulos para poder alcanzar las competencias requeridas:

- Manejo de productos y control de inventarios
- Menú y recetas estándar
- Cortes y manejos de géneros
- Tipos de cocción
- Montaje de platos
- Operación de equipos y maquinaria

Citando la norma técnica 2 444:2008 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2008) sostiene que el guía especializado en áreas naturales debe ocuparse de conducir al turista por un ambiente no urbano; facilitar el contacto con la naturaleza de manera segura, y brindar información técnica especializada sobre determinado atractivo natural de interés turístico de una provincia o sector del país (3 Æ7ÆV… :(…ú–N

- Ayudar en la preparación de rutas y trayectos
- Apoyar al guía tour conductor
- Operar equipos de uso en ambientes naturales
- Velar por el bienestar y la seguridad del turista
- Asegurar la satisfacción del turista
- Promover el turismo

Según la norma técnica 2 462:2008 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN, 2008) –˜(” ó(– –´„ó˜„ ó…(– („ (´ ˜ ó˜(–(´ ó(…(´ …´„(ó˜(„ ó((prestar información técnico-especializada sobre determinado tipo de atractivo cultural de interés turístico de una provincia o sector del país (3 Æ7Æa óú–(… ó´ó (–(– –(„ (…(” ó(cumple las mismas funciones del guía especializado en áreas naturales con la diferencia de informar sobre atractivos culturales.

El objeto de estudio de este proyecto si bien se sabe, primeramente, se va a diagnosticar el estado de situación actual de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, y con dicho análisis se procederá a identificar los contenidos específicos del plan de capacitación en base a las necesidades de capacitación que requiere esta población, tomando en cuenta lo proporcionado por el componente turismo comunitario planteado por el PNCT.

Tomando en cuenta la reseña histórica de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015) la parroquia rural Cuyabeno tuvo sus inicios en el siglo XX, alrededor de los años 70 los Kichwa se liberaron de sus patronos, unos se dedicaron al trabajo en la explotación de petróleo y otros llegaron a las riberas del Aguarico como personas libres y formaron las comunidades de Zancudo, Playas de Cuyabeno, Puca Peña y Centro Eno. Al establecerse la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno (RPFC), representantes del MAGAP hoy INEFAN alrededor del año 1979 realizaron un viaje por el Río Aguarico para informar a los pobladores (Indígenas) acerca de esta nueva área protegida, los Kichwas de Puca Peña para evitar problemas con el gobierno se pasaron a la orilla sur del Aguarico, dejando un espacio libre en la orilla norte. Como la administración del RPFC no tenía presencia permanente en ese tiempo, y los Shuar buscaban tierras baldías fue la oportunidad que aprovecharon para ocupar esta zona, el primero en establecerse en este sector fue el Sr. Pedro Tiwi con toda su familia a inicios de 1981.

La Parroquia de Cuyabeno en su totalidad está asentada en la Reserva de Producción Faunística del mismo nombre, con una superficie total de 2283,91 Km², de estos el 96,3% de la superficie está cubierta por el bosque tropical con diversidad en plantas y animales, el 0,73% está siendo utilizada para actividades agropecuarias de subsistencia. Las áreas destinadas a estos fines en su mayoría se ubican en las cercanías de los asentamientos poblacionales y a las orillas del Río Aguarico. Existen 4 territorios comunales: Santa Elena, Playas de Cuyabeno y Zancudo pertenecientes a la nacionalidad Kichwa; Zábalo y Pakuya parte de la nacionalidad Cofán y el territorio de la comunidad Pocoya perteneciente a la nacionalidad Secoya ubicado al norte de la parroquia.

El territorio de la Comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno tiene una extensión de 77.298,86 ha. Cuya población estimada es de 342 habitantes de acuerdo con el CENSO 2010. Su vestimenta tradicionalmente – (´ “–´´„ ó.ó(.–(´ – ó(.–˜(ú ˜(˜˜ó ´´ó ó :(– ó(

vestimenta se utiliza en ocasiones especiales como el caso de un matrimonio, las mujeres por lo general visten faldas o pampalinas y el hombre pantalón corto elaborado con fibra de chambira. Su alimentación proviene generalmente de la cacería y pesca, y para esta actividad utilizan pukuna (cerbatana), lanzas y trampas como instrumentos de caza.

Con respecto a la vivienda tradicional kichwa, es construida directamente en el suelo y tienen una capacidad de albergar unas ocho a 10 personas, su forma es rectangular y la dimensión por lo general es de 48 metros cuadrados. La ubicación de la vivienda es con dirección al rio, sol y viento, la madera utilizada es la chonta, caña guadua, paja toquilla, camambú y pambil. Esta nacionalidad cuenta con parteras comunitarias cuya labor es voluntaria. Además, la comunidad Playas de Cuyabeno cuenta con patrimonio cultural ó ”,µ˜–(–(„ ó ”,µ˜–:(… …(¡ „´ ’ ó(…˜(V” ó „´ ((a „ ó.(¡ „´ ’ ó (–(– ´ – ó (inventariados en la categoría de manifestaciones culturales, tipo etnográfico, subtipo grupo étnicos, jerarquía II.

La población de la parroquia Cuyabeno principalmente trabajan en el sector primario (Agricultura, ganadería, silvicultura, piscicultura, actividad de extracción petrolera y minera) que representa el 79,71%, el 0,72% trabajan en el sector secundario (artesanal e industrial manufacturera), y el 19, 56 % trabajan en el sector terciario (empleado privado, publico, domestico, organizaciones, etc.). En cuanto a los servicios que se dedica la población están:

- Cabañas para el alojamiento de los turistas que ingresan a la parroquia y a la RPFC.
- Comercio informal de productos agrícolas de su zona se lo realiza para autoconsumo en vista que no se cuenta con un lugar adecuado para el expendio de productos de forma organizada.
- Servicio de 6 centros de expendio de productos de consumo masivo (tiendas).
- Mano de obra calificada (2 médicos, 12 profesores, y 3 policías).
- Guías turísticos para desarrollar el turismo comunitario (6) distribuidos en: 2 hombres y 4 mujeres.
- Construcción de botes de fibra de vidrio donde incluye una mano de obra de 6 personas donde se construye un bote por mes sumando 12 botes/año.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La presente investigación se realizó en la parroquia rural Playas de Cuyabeno, Cantón Cuyabeno, ubicado en la provincia de Sucumbíos, Ecuador. El área de estudio es la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno conocida también como comunidad del milenio, la cual limita al norte con el territorio ancestral Siona, al sur con el sector Pañacocha y la provincia de Orellana, al este con el centro Cofan Zábalo, y al oeste con la parroquia Tarapoa. El territorio kichwa en su totalidad posee 77.298,86 ha y está aledaña a la desembocadura del río Cuyabeno en el río Aguarico y la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno. El acceso por carretera es hasta Tarapoa en el puerto de Las Mercedes o Shushufindi en el puerto Tierras Orientales, luego se continua por vía fluvial en canoa rio abajo alrededor de 3 a 4 horas hasta llegar al sector Rio Aguarico km 85 (ver figura 1-3).

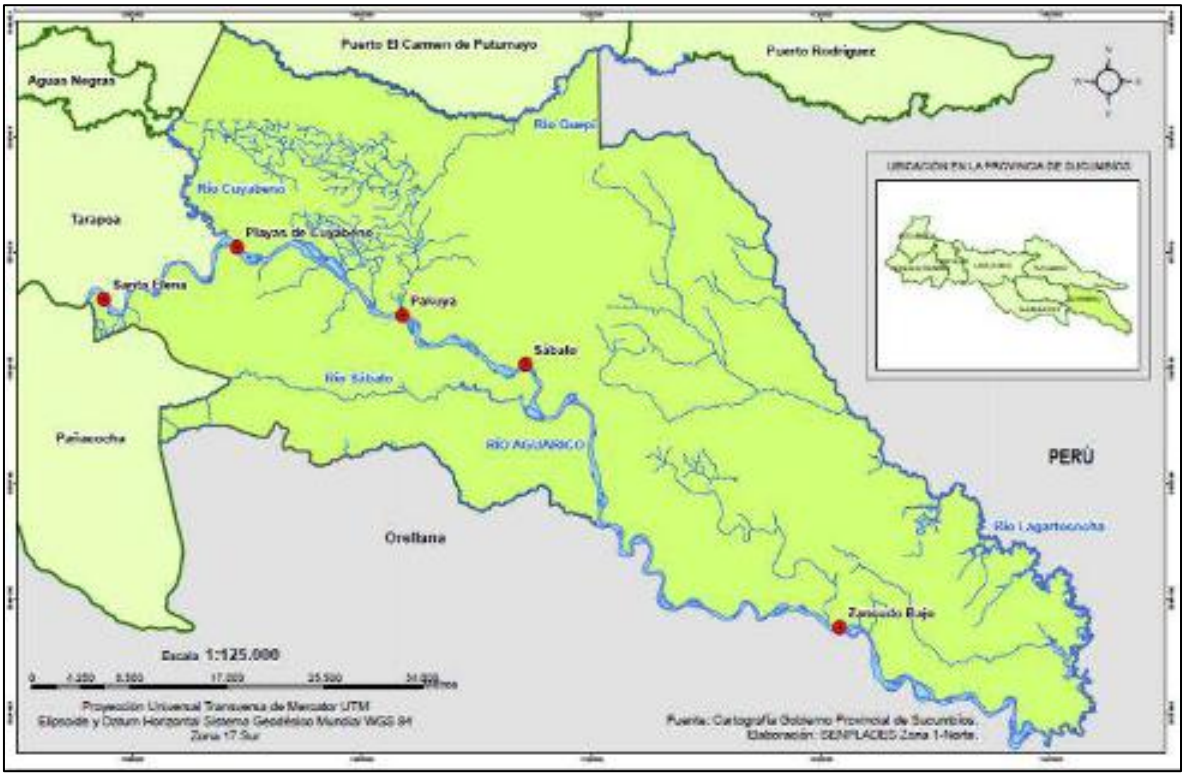

Figura 1-3 Localización de la comunidad Playas de Cuyabeno

Tomado de *(GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)*

3.2. Tipo de Investigación

De acuerdo con (Vara, 2015), el tipo o diseño de investigación descriptivo está hecho para describir con mayor precisión y fidelidad posible una realidad empresarial o un mercado internacional o local. Los diseños descriptivos son generalmente cuantitativos y son estudios que se abocan más a la amplitud y precisión que a la profundidad. Se realizan con poblaciones numerosas y abarcan un gran número de variables y correlaciones. No solo se basa en data primaria, también suelen basarse en data secundaria. Este tipo de investigación a su vez se divide en: simple, comparativo y correlacionales.

Para la investigación se aplicó el tipo de investigación descriptivo simple debido a que recogen datos más o menos limitados, que se refieren a grupos relativamente amplios. Les interesan más las variables que describen grupos de individuos y es el tipo de investigación más común (Vara, 2015).

Mediante el estudio descriptivo simple se buscó lograr especificar las distintas percepciones y concepciones de distintos autores con referencia al desarrollo de turismo comunitario, además, de describir los componentes que contiene un plan de capacitación para implementar en la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno, ya que este tipo de investigación no se limita a la recolección de datos si no que procura una interpretación y análisis más racional de la investigación.

3.4. Métodos de investigación

La metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación es el método deductivo debido a que pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arriba a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares (Rodríguez & Pérez, 2017). Por lo tanto, es un método que sirvió en toda la investigación para conocer las concepciones del turismo comunitario y extraer conclusiones a partir de los enunciados planteados.

También se utilizó el método histórico-lógico debido a que según como plantean (Rodríguez & Pérez, 2017) lo histórico se refiere al estudio del objeto en su trayectoria real a través de su historia, con sus condicionamientos sociales, económicos y políticos en los diferentes periodos. Lo lógico interpreta lo histórico e infiere conclusiones. La combinación

de lo histórico con lo lógico no es una repetición de la historia en todos sus detalles, sino que reproduce solo su esencia y están estrechamente vinculados. Lo lógico para descubrir la esencia del objeto requiere los datos que le proporciona lo histórico. Por lo tanto, este método se empleó para fundamentar teóricamente los antecedentes, conceptos y teorías relacionados con la investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico que corresponde a diagnosticar el estado de situación actual de la comunidad Playas de Cuyabeno, a través de los métodos de investigación anteriormente mencionados se conoció las falencias o carencias de conocimientos de las actividades turísticas que componen el turismo comunitario. Por lo tanto, en la investigación se utilizó la revisión bibliográfica (data secundaria), que como menciona (Goris, 2015) es un paso previo que se da antes de comenzar a realizar una investigación, aproxima al conocimiento de un tema y es en sí la primera etapa del proceso de investigación porque ayuda a identificar qué se sabe y qué se desconoce de un tema de interés. La revisión bibliográfica es una sinopsis que adiciona diferentes investigaciones y artículos que da una idea sobre cuál es el estado actual de la cuestión a investigar. El propósito de la revisión de la literatura es hacer uso de la crítica y los estudios anteriores de una manera ordenada, precisa y analítica.

Por lo tanto, la revisión bibliográfica es una técnica de gran utilidad en el Trabajo de integración curricular debido a que permitió conocer el contenido de estudios previos y realizar una valoración crítica, utilizando diversas fuentes como libros, revistas, artículos científicos, material archivado, tesis y otros trabajos académicos. Además, se realizó una recolección de datos primarios, a través de entrevistas a miembros claves de la comunidad con el objeto de conocer de primera mano, el testimonio sobre cuál es el estado actual del turismo, cuáles son las principales necesidades de capacitación y problemas que impiden la conformación legal del turismo comunitario.

Para la elaboración del segundo objetivo se utilizó el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) presentada por el Ministerio de Turismo del Ecuador, mismo que sirve para fortalecer el sector turístico en cualquier lugar del territorio nacional. En el mismo documento se presenta la ficha técnica (ver tabla 2-3), la cual sirvió de guía para identificar los componentes que conforman un Plan de capacitación de turismo comunitario.

Para el cumplimiento del tercer objetivo que corresponde a determinar los contenidos específicos del Plan de Capacitación de turismo comunitario de acuerdo con las necesidades de capacitación que requiere la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, este objetivo está estrechamente relacionado con el uso de data secundaria y data primaria que se obtuvo una vez cumplido los dos primeros objetivos. Una vez analizados los datos recolectados se procedió a dar prioridad a los problemas más latentes, es decir, para el diseño del plan de capacitación se hizo énfasis en los temarios que pueden resolver dichos problemas que dificultan el fortalecimiento del turismo en la localidad. Por lo tanto, para definir los contenidos específicos de cada módulo de capacitación se utilizó las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) y los manuales propuestos por el Ministerio de Turismo para cada área del componente de turismo comunitario.

Tabla 2-3

Ficha Técnica Capacitación de Turismo Comunitario

Ficha técnica 06 de capacitación de turismo comunitario	
Nombre del componente Turismo Comunitario	Código PNCT-MT-06

Objetivo

Implementar cursos basados en las competencias laborales dirigidos a los pobladores que trabajan en el centro turístico comunitario (CTC) y en las operaciones turísticas comunitarias que requieren mejorar su nivel de desempeño operativo.

Descripción

Debido a las falencias en conocimientos, habilidades y destrezas detectadas en las comunidades indígenas, mestizas, afroecuatorianas, se ha previsto el mejoramiento a través de la ejecución de capacitaciones basadas en competencias laborales

Población objetivo	Requisitos
Pobladores mayores de edad pertenecientes a comunidades indígenas, montubias, mestizas o afroecuatorianas ubicadas en operaciones de turismo comunitario	Pertenecer a la comunidad donde se desarrolla el proyecto de turismo comunitario. Tener conocimientos básicos de servicio al cliente. Capacidad de responsabilidad, trabajo en equipo, motivación, buena predisposición para aprendizaje
Contenido	**Perfil del capacitador**
➢ Hospitalidad ➢ Encargado de reservas ➢ Recepcionista polivalente ➢ Encargado de mantenimiento ➢ Mesero polivalente ➢ Cocinero polivalente ➢ Seguridad alimentaria para personal operativo ➢ Administrador comunitario ➢ Ingles turístico ➢ Guía especializado en áreas naturales y culturales	Profesional con experiencia en el sector de turismo comunitario. Conocimiento de las normas de competencias laborales. Conocimiento de metodología y técnicas didácticas. Habilidad para manejo de grupos. Capacidad de liderazgo, responsabilidad y motivación.

Metodología

Método Analítico-sintético, deductivo, inductivo, andragogía. Técnicas didácticas: talleres grupales, exposiciones, ´ ’ ó ˜ó (ó „´„ ó „ ó :(´ “– – ´‚ó :(–Í– ´‚´„ (– (´˜ó –Ad ó(.–(ó – .„ óÍ–N V – .– (’ ó´„– … Ar–(ó ˜„´ó (también el método acción-reflexión-acción, partiendo de la experiencia del participante en el campo.

Evaluación	Indicadores
Rendimiento de pruebas/exámenes. Realización de talleres grupales. Presentación de tareas/productos solicitados. Autoevaluación. Exposición. Se calificará en una escala sobre 10 puntos, el puntaje mínimo para aprobar será ocho puntos (8/10) y se tomará en cuenta la asistencia de al menos el 80% a todas las sesiones	Para el MINTUR: Asistencia de participantes a la capacitación/Número de aprobados en el curso/Seguimiento pedagógico: aprendizaje por competencias. Para la Empresa: Mejoramiento de desempeño/aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades/Aprendizajes de nuevos conocimientos/Aplicación de nuevo aprendizaje en la operación turística/Revisión de cumplimiento de actividades realizadas en programa académico planificado.

Adaptado de Programa Nacional de Capacitación Turística (MINTUR, 2020)

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1. Diagnóstico del estado de situación actual de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno

3.1.1. Análisis PESTEL comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno

Es una herramienta que nos permitió analizar la situación actual y el entorno externo en el que se desenvuelve está comunidad y, además, comprender el futuro próximo al identificar los factores potenciales o perjudiciales, estos son: Político, Económico, Sociocultural, Tecnológico, Ecológico y Legal (ver tabla 3-4).

Tabla 3-4

Análisis PESTEL de la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno

Factores	Variables	Grado de Impacto	Justificación
Político	Fomentar el desarrollo del turismo comunitario	Positivo (alto)	En el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una vida, en su eje 2: economía al servicio de la sociedad se enmarca el objetivo 6. Donde entre sus políticas se busca la productividad rural priorizando actividades de turismo comunitario responsable, brindando así oportunidades de emprendimientos, trabajos y mayores ingresos familiares, reactivando las economías locales y un cambio inclusivo en la matriz productiva.
	Nivel de estabilidad del gobierno	Negativo (alto)	El actual gobierno del presidente Guillermo Lasso recibe un país con déficit económico y herencia de cuentas públicas desequilibradas. Por lo cual es indispensable crear políticas para mejorar la gestión de los recursos públicos y mantener un buen historial crediticio, puesto que esto es decisivo para la estabilidad del Ecuador en los próximos años y beneficiará al incremento de inversión privada.
	Políticas de gobierno	Positivo (medio)	En el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su art.54 literal g, se menciona que entre las funciones de los Gobiernos autónomos descentralizados municipales es regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.
Económico	Caída del PIB	Negativo (alto)	El Producto Interno Bruto (PIB) de Ecuador tuvo una caída de 7,8% en 2020, un año golpeado por la pandemia de Covid-19. La economía ecuatoriana, en términos constantes, alcanzó los USD 66.308 millones, mientras que en 2019 fue de USD 71.879 millones. Lo cual genera un futuro incierto en lo económico.

	Exoneración de impuesto a la renta	Positivo (medio)	El nuevo ministro de turismo Niels Olsen indicó que una de las opciones para atraer inversionistas es exonerar del impuesto a la renta a empresas que inviertan en el tema turístico en Ecuador.
	Tendencias de la economía en Ecuador	Positivo (alto)	El Banco Central del Ecuador (BCE) proyecta que la economía ecuatoriana crecerá 2,8% este 2021. Esto se debe a un posible crecimiento en importaciones y exportaciones, recuperación del consumo de los hogares y reactivación de las economías mundiales
Sociocultural	Apoyo de instituciones	Positivo (alto)	La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) es una organización que busca promover y reforzar iniciativas turísticas comunitarias a nivel nacional e internacional, así como la mejora de la calidad de vida de las comunidades mediante el desarrollo sostenible y el mantenimiento de la identidad cultural.
	Derechos y valores sociales	Positivo (alto)	En la constitución del Ecuador en su título II de derechos, en el art.57 perteneciente al capítulo cuarto-derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades, se reconoce y garantizará los derechos colectivos a las comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas.
	Aumento tasa de desempleo	Negativo (alto)	La tasa de desempleo pasó de 3,8% en diciembre de 2019, lo que significaba 311.134 personas. Por otro lado, en el mismo mes de diciembre en 2020 subió 5% más lo que representa más de 401.305 personas. Además, el 51,1% de las personas con empleo se encuentra en el sector informal de la economía.
Tecnológico	Impacto de las nuevas tecnologías de información y comunicación (tic) en el turismo	Positivo (medio)	Las tics en la actividad turística genera incremento y mejora en la información y contratación de servicios turísticos. Debido a que el marketing por internet ayuda a aumentar la gestión empresarial generalmente en el turismo cultural y ecoturismo, y de esta manera ayuda al desarrollo económico.
	Innovación en infraestructura eco amigables	Positivo (alto)	UNACEM Ecuador es una empresa referente en la gestión ambiental debido a que promueve la innovación y sostenibilidad, en la implementación de tecnologías para el procesamiento de desechos de otras industrias, es decir, sustituye combustibles fósiles (recurso natural no renovable) por biomasa (recurso natural renovable) para la construcción de proyectos eco amigables.
	Ampliación de acceso a internet	Positivo (alto)	El actual gobierno busca reducir la brecha digital en zonas marginales. Por lo tanto, en los sectores rurales y comunidades indígenas están estableciendo puntos de conectividad con una inversión de 140 millones de dólares, y así facilitar acceso a la educación y mejores oportunidades a estas poblaciones.
Ecológico	Leyes de protección medioambiental	Positivo (alto)	En la constitución de la República del Ecuador art.14 entre sus objetivos se determina la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la prevención del daño ambiental. Además, en el numeral 15 del art.66 de la Norma Fundamental reconoce y garantiza a las personas, entre otros, el derecho a desarrollar actividades económicas, en forma individual o colectiva, conforme a los principios de solidaridad, responsabilidad social y ambiental.

	Sectores protegidos	Positivo (alto)	Existen normativas ambientales de conservación que limitan las actividades extractivas dentro del área intangible correspondiente a la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno. Por lo tanto, la comunidad Kichwa de Cuyabeno al asentarse en este sector debe cumplir estás normativas.
	Impactos Ambientales	Negativo (alto)	El crecimiento demográfico ocasiona el aumento de deforestación en el entorno para implementar zonas agrícolas, ganaderas, y aprovechamiento de recursos naturales, lo cual como consecuencia es la pérdida de la biodiversidad. Por lo tanto, es indispensable el estricto cumplimiento de políticas de conservación.
Legal	Permisos Ambientales	Positivo (medio)	La comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno al localizarse dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno debe regirse al Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas (RETANP) en el art.9 referente al Permiso Ambiental de Actividad Turística.
	Ley de Turismo	Positivo (alto)	En el Art. 3, numeral e) de la Ley de Turismo define como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos
	Propuestas del Ministerio de Turismo	Positivo (alto)	En el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible (PLANDETUR 2020) se contemplan dos programas relacionados al turismo ´ „ó „ (o ” ó ó(.-.(desarrollo y fortalecimiento del turismo comunitario y ó „ „ (´ ˜ ó˜ ((o ” ó ó(.-.(„ (.-.(ó ó˜– ó(y comunitario. Además, del Programa Nacional de Capacitación Turística donde uno de sus componentes es el turismo comunitario cuya finalidad es fortalecer el sector turístico.

Tomado de Reglamento General de actividades turísticas (MINTUR, 2011); (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

3.1.2. Análisis Macroentorno comunidad kichwa Playas de Cuyabeno

La comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno se ve influenciada por un macroentorno al igual que las empresas o emprendimientos. El macroentorno se trata de factores externos que influyen en el desarrollo o desenvolvimiento de toda empresa, en este caso, de la comunidad playas de Cuyabeno en contexto del trabajo de integración curricular, el cual es el diseño de un plan de capacitación de turismo comunitario. (Kotler, García, Flores, Bowen, & Makens, 2011) en su libro Marketing Turístico mencionan seis fuerzas del macroentorno las cuales son: demográficas, económicas, naturales, tecnológicas, políticas y culturales (ver tabla 4-4).

Tabla 4-4

Análisis Macroentorno

Elementos	Descripción
Demográficas	Muchos de los emprendimientos de turismo comunitario están enfocados en un segmento de mercado estratégico: personas adultas y adultas mayores con posibilidades económicas que buscan alejarse de las urbes, personas extranjeras o nacionales. Sin embargo, hoy en día es muy versátil el mercado, los gustos y tendencias de los mercados cambian paulatinamente y otras veces radicalmente. Por lo tanto, los centros turísticos comunitarios siempre están abiertos a diferentes mercados.
Económicas	La economía del país actualmente está atravesando por una lenta recuperación debido a los estragos de la pandemia (Covid 19), no obstante, los proyectos turísticos que apuntan por generar economía lógicamente necesitan recursos financieros de entes privados y públicos. Y estos recursos son más difícil de conseguir debido a que hay mayores prioridades o las nuevas leyes de la economía apuntan en otras estrategias de negocios.
Naturales	Los factores naturales como tal no se pueden controlar, pero si mitigar. Se conoce que la región Amazónica recibe lluvias de más de 1000 mm por año afectando a las microcuencas, ocasionando inundaciones y, por ende, daños en el sector primario.
Tecnológicas	Las TIC son claves en los proyectos desde sus inicios para evitar un declive. Las posibilidades de mejorar, renovar e innovar un producto son de mejor adquisición debido a la base de datos y la facilidad con la que las herramientas tecnológicas lo proporcionan. En el caso de la comunidad tiene sus herramientas tecnológicas para promocionar su producto.

Políticas	Los GAD Municipales, MINTUR, MAE, son las instituciones más efectivas para acudir por asesoramiento y gestionar un proyecto turístico. En el marco de la ley de turismo en el Art. 3 define como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos. De la misma forma la existencia de programas con el fin de potenciar el desarrollo turístico de las comunidades como PLANDETUR 2020, mejoran las posibilidades legalmente.
Culturales	Los aspectos culturales del mercado pueden ser interpretados y atendidos por la comunidad de muchas formas, sin embargo, hay que recalcar que en el turismo comunitario uno de sus principales valores que se tiene es el respeto mutuo. En la actualidad es difícil atender a un mercado con tintes religiosos radicales, no obstante, el trabajo de la agencia es conocer todos los posibles detalles que puedan causar un conflicto.

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

El macroentorno de la comunidad Playas de Cuyabeno se ve influenciada por los mencionados factores, mismos que ponen en riesgo el nacimiento de proyectos turísticos comunitarios. Evidentemente Ecuador es un país democrático, multiétnico, abiertamente social, relativamente por sus aspectos culturales lo cual le permite tener una imagen apropiada a los ojos de todo tipo de demanda turística que guste adquirir conocimientos y experiencias, como en el caso de las regiones amazónicas. En síntesis, los proyectos comunitarios en el Ecuador son bien vistos debido a sus características y beneficios para una sociedad, además, son incentivados por programas nacionales. Entre las competencias de los e Vb está fortalecer el área turística y la geografía del país da como resultado múltiples opciones de destino turístico para todo tipo de mercado.

3.1.3. Análisis Microentorno comunidad kichwa Playas de Cuyabeno

Según (Kotler, García, Flores, Bowen, & Makens, 2011) los elementos del microentorno incluyen a la empresa, los competidores más directos, los proveedores, los intermediarios de marketing, los clientes y otros públicos (ver tabla 5-4), estos influyen en el desarrollo de una empresa de manera interna.

Tabla 5-4

Análisis Microentorno

Elementos	Descripción
La empresa	La comunidad kichwa Playas de Cuyabeno se dedica a las actividades de agricultura, ganadería y el turismo, conformados en grupos internos que realizan las actividades de guiado por senderos, ríos y visitas de observación de aves, además de alojamiento. También tienen patrimonio cultural tangible e intangible fomentando de esta manera al desarrollo del turismo comunitario.
Competidores	El cantón Cuyabeno al estar ubicado en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno y estar habitado por 5 nacionalidades: Cofán, Secoya, Siona, Kichwa y Shuar, existen varias comunidades que incluyen como sustento económico la actividad turística. Por lo tanto, uno de los principales competidores es la comunidad Cofán Zábalo que se ubica en las riberas del río Aguarico y ofrecen servicios muy similares a los turistas, y la diversidad de atractivos naturales y culturales.
Proveedores	Los principales proveedores para el área de alimentación incluido en el servicio de hospedaje son los mismos miembros de la comunidad, los cuales suministran con productos como: plátano, yuca, maíz, cacao, café, ganado bovino y pescados.
Intermediarios de marketing	Los grupos internos de la comunidad al encontrarse asociados con agencias de viajes estos se convierten en los intermediarios de marketing. Por ejemplo, la agencia de viaje Amazon Birds asociada con el grupo San Francisco es el encargado de la difusión y promoción de los atractivos turísticos de la comunidad, a través de páginas web, redes sociales y plataformas de viajes, de esta forma atraen al turista y organizan los paquetes turísticos.
Clientes	Principalmente los clientes que visitan la comunidad son personas adultas de procedencia nacional y extranjera como americanos, australianos y chinos, con intereses de realizar ecoturismo.
Público	La comunidad kichwa Playas de Cuyabeno oferta sus productos y servicios para el público en general que desee reconectarse con la naturaleza y cultura.

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015) y entrevistas

El microentorno de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno se ve influenciado por todos estos factores, uno de sus factores más positivos son los intermediarios de marketing, esto se debe a que los grupos internos que están conformados dentro de la comunidad tienen alianzas de trabajo muy bien estructuradas con agencias de viajes, entonces, ellos brindan la mano de obra y estas empresas se encargan de la ejecución y difusión de paquetes turísticos con la finalidad de atraer turistas generalmente extranjeros interesados en conocer este sector.

3.1.4. Análisis FODA comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno

Tabla 6-4

Matriz FODA comunidad kichwa Playas de Cuyabeno

Fortalezas	Debilidades
1. Organización interna de grupos estratégicos para el turismo	1. Vías de comunicación limitadas (vía fluvial)
2. Emprendimientos de manufactura para el turismo	2. Capacidad de gestión y administración débil por parte de la comunidad.
3. Estructura organizacional interna con objetivo de protección medioambiental	3. Sistema de educación poco efectivo
4. Comunidad aledaña a la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno	4. Abastecimiento de transporte poco efectivo
5. Aspectos culturales ancestrales conservados por cierta parte de la comunidad	5. Poco control en la ocupación de tierras y sectores protegidos (Reserva)
6. Actividades económicas variadas	6. Sistema de seguridad y orden público insatisfactorio
7. Sociedades fuertes entre agencias turísticas y ciertos grupos internos de la comunidad	7. Sistema de salud insatisfactorio
8. Visión comunitaria sobre la nueva alternativa socioeconómica (turismo)	8. Administración de recursos públicos poco viables
9. Asociatividad entre los diferentes grupos estratégicos que conforman el turismo comunitario.	9. Poca predisposición por conformar grupos de ayuda social
10. Organización comunitaria para el mantenimiento de la infraestructura de la ciudad del Milenio	10. Sistema de servicios básicos regular
Oportunidades	**Amenazas**
1. Convenios entre la comunidad y entes gubernamentales (MINTUR, GAD Municipal) para capacitar y mejorar las actividades turísticas.	1. Factores ambientales naturales que afectan al sector Agrícola
2. Convenios entre la comunidad y el Ministerio del Ambiente Ecuador para ordenamiento y ocupación territorial.	2. Impacto de la globalización causando una aculturación en las futuras generaciones
3. o ” ó ó(ó´„ ó˜(c – ..(„ (	3. Cambios de directivos políticos nacionales y nuevas propuestas de gobierno que ralentizan el progreso de proyectos comunitarios.
4. Programas de educación becada de cuarto nivel promocionada por parte de FONAKISE	4. Débil recuperación de los efectos de la pandemia (Covid-19)
5. Programa Fondo Emprende para proponer proyectos innovadores.	5. Propuestas del gobierno nacional poco empáticas con los intereses de la comunidad
6. Nuevos decretos del MINTUR en cuanto a exonerar del impuesto a la renta para aquellos proyectos turísticos nacientes.	6. Programas desestructurados e inconclusos manejados por las autoridades competentes.
7. La FEPTCE y sus compromisos con las comunidades que buscan rescatar los recursos naturales y culturales a través del turismo comunitario.	7. Capacidades incompetentes por parte de los entes reguladores (MINTUR, MAE) al momento de financiar proyectos o programas que beneficien a la comunidad.
8. El acceso a las herramientas tecnológicas para agilizar múltiples procesos que conllevan al desarrollo turístico con más eficacia.	8. Crisis económica agravada por la incompetencia de los gobiernos
9. Los programas de la UNACEM como base de enriquecimiento para guiar proyectos turísticos innovadores con el medio ambiente.	9. Introducción de malas conductas sociales (consumo de sustancias ilícitas) por parte de familiares de miembros de la comunidad.
10. Respaldo de organismos como la CONAIE en el marco legislativo.	10. Desintegración de organismos indígenas que defienden los derechos de los pueblos indígenas producto de discordias entre organismos gubernamentales.

Tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015) y entrevistas

3.1.5. Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE)

Según (Ponce, 2007) la siguiente matriz (ver tabla 7-4) evalúa los factores externos, es decir, las oportunidades y las amenazas mediante el siguiente procedimiento:

a) Hacer una lista de las oportunidades y amenazas externas con que cuenta la empresa;
b) Asignar un peso relativo en un rango de 0 (irrelevante) a 1.0 (muy importante); el peso manifiesta la importancia considerada relativa que tiene cada factor, soslayando que las oportunidades deben tener más peso que las amenazas, siendo necesario establecer que la suma de todas las oportunidades y las amenazas debe ser 1.0;
c) Ponderar con una calificación de 1 a 4 cada uno de los factores considerados determinantes para el éxito con el propósito de evaluar si las estrategias actuales de la empresa son realmente eficaces; 4 es una respuesta considerada superior, 3 es superior a la media, 2 una respuesta de término medio y 1 una respuesta mala;
d) Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada
e) Sumar las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total del ponderado de la organización en cuestión.

La forma más simple de evaluar si las fuerzas del medio ambiente externo son favorables o desfavorables para una organización es comparar el resultado del peso ponderado total de las oportunidades y de las amenazas. El valor ponderado total no puede ser mayor a 4. El valor ponderado promedio es de 2.5.

Tabla 7-4

Matriz MEFE comunidad Playas de Cuyabeno

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Oportunidades			
1. Convenios entre la comunidad y entes gubernamentales (MINTUR, GAD Municipal) para capacitar y mejorar las actividades turísticas.	0,05	3	0,15
2. Convenios entre la comunidad y el Ministerio del Ambiente Ecuador para ordenamiento y ocupación territoriales.	0,05	3	0,15
FA o ” ó ó(ó´„ ó˜(c – .–(„ (	0,05	3	0,15
4. Programas de educación becada de cuarto nivel promocionada por parte de FONAKISE	0,07	4	0,28
5. Programa Fondo Emprende para proponer proyectos innovadores.	0,03	3	0,09
6. Nuevos decretos del MINTUR en cuanto a exonerar del impuesto a la renta para aquellos proyectos turísticos nacientes.	0,07	4	0,28
7. La FEPTCE y sus compromisos con las comunidades que buscan rescatar los recursos naturales y culturales a través del turismo comunitario.	0,05	4	0,2
8. El acceso a las herramientas tecnológicas para agilizar múltiples procesos que conllevan al desarrollo turístico con más eficacia.	0,05	3	0,15
9. Los programas de la UNACEM como base de enriquecimiento para guiar proyectos turísticos innovadores con el medio ambiente.	0,05	4	0,2
10. Respaldo de organismos como la CONAIE en el marco legislativo.	0,05	3	0,15
Subtotal Oportunidades	0,52		1,8
Amenazas			
1. Factores ambientales naturales que afectan al sector Agrícola	0,05	2	0,1
2. Impacto de la globalización causando una aculturación en las futuras generaciones	0,05	1	0,05
3. Cambios de directivos políticos nacionales y nuevas propuestas de gobierno que ralentizan el progreso de proyectos comunitarios.	0,05	2	0,1
Débil recuperación de los efectos de la pandemia (Covid-19)	0,05	1	0,05
5. Propuestas del gobierno nacional poco empáticas con los intereses de la comunidad	0,03	2	0,06
6. Programas desestructurados e inconclusos manejados por las autoridades competentes.	0,05	1	0,05
7. Capacidades incompetentes por parte de los entes reguladores (MINTUR, MAE) al momento de financiar proyectos o programas que beneficien a la comunidad	0,05	1	0,05
8. Crisis económica agravada por la incompetencia de los gobiernos.	0,03	2	0,06
9. Accidentes laborales por parte de las compañías petroleras afectando el ecosistema fluvial (Río Aguarico)	0,05	1	0,05
10. Desintegración de organismos indígenas que defienden los derechos de los pueblos indígenas producto de discordias entre organismos gubernamentales.	0,07	2	0,14
Subtotal Amenazas	0,48		0,71
Total	1		**2,51**

Tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015) y entrevistas

La matriz MEFE manifiesta que el factor externo (oportunidad) con un peso ponderado de 1,8 es mayor al peso ponderado de 0,71 del factor de amenazas, la suma de los subtotales da un valor ponderado promedio total de 2,51. Dichos datos se pueden interpretar que el entorno externo es favorable para la comunidad y que las oportunidades pueden hacer frente a las amenazas. Es decir, los organismos sociales y entes gubernamentales tienen el deber de apoyar los proyectos de comunidades ancestrales para el desarrollo social, económico y político, por lo tanto, ciertas amenazas se ven minimizadas parcialmente por las oportunidades. Dado que factores no controlables como desastres naturales, epidemias o una lenta recuperación económica y de salud no se puede cambiar.

3.1.6. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI)

Según (Ponce, 2007) El procedimiento para la elaboración de una MEFI consiste en cinco etapas, y la diferencia se tomará solamente para realizar la evaluación de las fortalezas y debilidades de la organización, siendo distintos los valores de las calificaciones. Por lo tanto, se utilizó las fortalezas y debilidades identificadas en la matriz FODA de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno (ver tabla 8-4):

a) Asignar un peso entre 0.0 (no importante) hasta 1.0 (muy importante); el peso otorgado a cada factor expresa su importancia relativa, y el total de todos los pesos debe dar la suma de 1.0;
b) Asignar una calificación entre 1 y 4, donde el 1 (debilidad mayor) y 2 (debilidad menor) a las debilidades y entre 3 (fortaleza menor) y 4 (fortaleza mayor) son las fortalezas.
c) Efectuar la multiplicación del peso de cada factor para su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada de cada factor, ya sea fortaleza o debilidad,
d) Sumar las calificaciones ponderadas de cada factor para determinar el total ponderado de la organización en su conjunto.

Lo más importante no consiste en sumar el peso ponderado de las fortalezas y las debilidades, sino comparar el peso ponderado total de las fortalezas contra el peso ponderado total de las debilidades, determinando si las fuerzas internas de la organización en su conjunto son favorables o desfavorables, o si lo es su medio ambiente interno.

Tabla 8-4

Matriz MEFI comunidad Playas de Cuyabeno

Factor a analizar	Peso	Calificación	Peso Ponderado
Fortalezas			
1. Organización interna de grupos estratégicos para el turismo	0,07	3	0,21
2. Emprendimientos de manufactura para el turismo	0,05	3	0,15
3. Estructura organizacional interna con objetivo de protección medioambiental	0,05	3	0,15
4. Comunidad aledaña a la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno	0,07	4	0,28
5. Aspectos culturales ancestrales conservados por cierta parte de la comunidad	0,07	4	0,28
6. Actividades económicas variadas	0,05	3	0,15
7. Sociedades fuertes entre agencias turísticas y ciertos grupos internos de la comunidad	0,07	4	0,28
8. Visión comunitaria sobre la nueva alternativa socioeconómica (turismo)	0,07	4	0,28
9. Asociatividad entre los diferentes grupos estratégicos que conforman el turismo comunitario	0,05	4	0,2
10. Organización comunitaria para el mantenimiento de la infraestructura de la ciudad del Milenio	0,03	3	0,09
Subtotal Fortalezas	0,58		2,07
Debilidades			
1. Vías de comunicación limitadas (vía fluvial)	0,03	1	0,03
2. Capacidad de gestión y administración turística débil por parte de la comunidad.	0,07	2	0,14
3. Sistema de educación poco efectivo	0,03	1	0,03
4. Abastecimiento de transporte poco efectivo	0,03	1	0,03
5. Poco control en la ocupación de tierras y sectores protegidos (Reserva)	0,05	2	0,1
6. Sistema de seguridad y orden público insatisfactorio	0,05	1	0,05
7. Sistema de salud insatisfactorio	0,03	2	0,06
8. Administración de recursos públicos poco viables	0,07	2	0,14
9. Poca predisposición por conformar grupos de ayuda social	0,03	1	0,03
10. Sistema de servicios básicos regular	0,03	2	0,06
Subtotal Debilidades	0,42		0,67
Total	1		**2,74**

Tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015) y entrevistas

La matriz MEFI manifiesta que el factor interno (Fortalezas) con un peso ponderado de 2,07 es mayor al peso ponderado de 0,67 del factor de debilidades, la suma de los subtotales da un valor ponderado promedio total de 2,74. Dichos datos se pueden interpretar que las fortalezas pueden hacer frente a las debilidades, estas últimas pueden ser minimizadas

gracias a las capacidades de toda una comunidad, una de ellas es estar aledañas a una de las reservas más biodiversas de la región, visión comunitaria de emprender turismo, asociatividad entre grupos étnicos y agencias, y organización entre grupos internos. Estas fortalezas pueden frenar a las deficiencias de los sistemas más importantes de la comunidad (salud, educación y seguridad).

3.1.7. Análisis del turismo en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno

Tomando en consideración las entrevistas realizadas al Sr. Sixto Grefa, presidente de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno y excoordinador del grupo San Francisco año 2020; el Sr. Jesús Grefa vocal de desarrollo comunitario y coordinador de turismo comunitario; y el Sr. Alex Yaselga vocal de la junta parroquial Cuyabeno período 2019-2023 (ver apéndice B). Las principales actividades para el sustento económico de los miembros de la comunidad son la agricultura (café, cacao, maíz, yuca, verde), la actividad turística y la ganadería. En cuanto a emprendimientos existen muy pocos, estos están dedicados a la elaboración de artesanías, tallado de madera, servicios de transporte fluvial a las empresas petroleras, pequeños y medianos comercios (tres tiendas de víveres).

La actividad turística en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno tuvo sus inicios en los años 1995 y 2000 debido a que operaba la empresa Metropolitan Touring con hoteles flotantes sobre el río Aguarico, por lo tanto, toda la comunidad estaba involucrada con el turismo por la afluencia constante de turistas extranjeros (más de 30 semanalmente) lo cual era estable y sostenible. Pasado el tiempo, este hotel flotante necesitaba reparaciones por lo cual fue retirado de este sector, y la comunidad se quedó sin esta actividad, ni agencias o turistas que ingresen. Pese a esto, la comunidad siguió trabajando con pequeñas visitas de agencias de viajes de la ciudad de Lago Agrio y Quito cuya afluencia turística era menor. Debido a esto el 65% de la comunidad se fue retirando de la actividad turística.

A partir de estos antecedentes se conformó un grupo en la comunidad denominado Proyecto Turístico San Francisco con 44 socios aproximadamente, cuya finalidad es fortalecer la actividad económica y educativa, con un sistema rotativo y equitativo, son los pioneros, y brindan alojamiento y visitas por senderos, ríos y lagunas. En los años 2016-2017 se crearon más grupos internos como: Grupo Aguas Negras que ofrece alojamiento y guianza, compuesto por 25 socios; Grupo de la Torre, visitas a una torre de observación de

aves de aproximadamente 24m de altura, compuesto de 35 socios; Grupo de rescate ancestral cultural Balata se dedican a demostrar la parte cultural y son 30 socios; por último, el Grupo Kichwa Lodge el cual se encuentra en proceso de conformación y denominación que ofrecerá servicio de hospedaje, observación y visitas de senderos. Esta comunidad se conforma por aproximadamente 600 habitantes, de los cuales 230 son socios dedicados al desarrollo y mantenimiento de la comunidad.

La ciudad del milenio Playas de Cuyabeno fue construida como producto remanente de la actividad petrolera, por lo tanto, la infraestructura de este sector podría utilizarse para prestar el servicio de alojamiento a los turistas y excursiones en el entorno de este sector. Entre los atractivos turísticos inventariados por el Ministerio de Turismo que se encuentra en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cuyabeno son los siguientes (ver tabla 9-4):

Tabla 9-4

Atractivos Turísticos Inventariados

Nombre	**Categoría**	**Tipo**	**Subtipo**	**Jerarquía**
Reserva de Producción Faunística Cuyabeno	Sitios naturales	Sistema de áreas protegidas	Reserva de producción faunística	I
Nacionalidad Kichwa	Manifestaciones culturales	Etnográfico	Grupos étnicos	II
Comunidad Kichwa	Manifestaciones culturales	Etnográfico	Grupos étnicos	II

Tomado del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

- Reserva de Producción Faunística Cuyabeno (RPFC)

Es un área protegida ubicada al noreste del Ecuador perteneciente al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, creada bajo el Acuerdo Ministerial N. 322 de julio 26 de 1979-Registro Oficial N° 69 noviembre 20 de 1979. El área es uno de los ecosistemas lacustres más grandes en conjunto con el Parque Nacional Yasuní. Los bosques inundados, los bosques

parcialmente inundados y bosque húmedo tropical de tierra firme, este último ecosistema es el que conforman gran parte de la reserva. El área protegida alberga tres de los ríos más importantes, los cuales son; el Lagartococha al este (a su vez límite fronterizo con el Perú), el Aguarico que atraviesa la RPF Cuyabeno de oeste a este y, el Cuyabeno al noroeste, este último conforma un complejo de 14 lagunas y formando el humedal más extenso de la Amazonía ecuatoriana en temporada de lluvia. Para conocer un poco más sobre la geografía de esta reserva, es necesario familiarizarse con los dos tipos de ríos, el Aguarico que es una subcuenca de origen andino tiene una tonalidad habano-amarillento debido a los sedimentos arrastrados desde su nacimiento en las cordilleras; el segundo tipo de río es una microcuenca y tiene la particularidad de ser de color café rojizo debido a que la desintegración de las hojas de los árboles en las riberas provocan esta pigmentación en las aguas, por ende, los ríos Cuyabeno y Lagartococha tendrán esta característica (ver figura 2-4).



Figura 2-4 Reserva de Producción Faunística Cuyabeno

Tomado de (MAE, s.f.)

Estos bosques inundados y parcialmente inundados (Igapós) son el territorio de delfines, manatíes, caimanes, anacondas y nutrias, y del guarango de agua, el árbol más singular de la reserva; gracias a sus especiales adaptaciones, puede crecer a orillas de ríos y lagunas, originando un ambiente mágico y misterioso que atrae a miles de visitantes cada año, en especial la Laguna de Cuyabeno, Lagartococha y Zancudococha que son referentes

del turismo. Estadísticamente existen 81 especies de anfibios, 54 de reptiles, 500 de aves, 165 de mamíferos (ver figura 3-4) y 184 de peces; 473 de árboles y 1400 plantas y es también considerada una de las áreas protegidas con mayor diversidad cultural de la Amazonía ecuatoriana. Aquí existen comunidades de indígenas Siona, Secoya, Cofán, Kichwa y Shuar. Pero, las nacionalidades que más presencia tienen en el corazón de la reserva son Sionas que tienen mayor presencia en los límites fronterizos entre Ecuador y Colombia. Los Secoyas en la parte sureste de la reserva. (MAE, s.f.)



Figura 3-4 Fauna mamífera representativa de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno

Tomado de (MAE, s.f.)

El potencial turístico que posee la reserva ha permitido que varias agencias puedan hacer uso de los recursos naturales y culturales de forma estratégica y esto se demuestra en el creciente desarrollo de algunas de las comunidades étnicas (ver figura 4-4) y la visión sólida de proteger la reserva de actividades opuestas o que no complementen al turismo. Un ejemplo de cómo el turismo es relevante en la reserva fue en el 2013, Siona Lodge Cuyabeno q– – –:(“ –(”ó˜ó … ó.ó((–˜(– „ (s ó –˜˜– (a ’ „′–(′ uno de los 25 hoteles con mejor atención al cliente en Ecuador.



Figura 4-4 Comunidades Étnicas de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno

Tomado de (MAE, s.f.)

- Nacionalidad Kichwa

La nacionalidad Kichwa del Ecuador, es una nacionalidad presente en su gran mayoría en la región sierra y amazonia, específicamente en las provincias de Napo, Sucumbíos, Orellana y Pastaza. Particularmente manejan dos idiomas, el kichwa y el español heredado de los hispanos producto de la colonización. Históricamente los kichwas amazónicos se establecieron en esta región producto de las deplorables vidas injustas que les .óúó ((ó – o hacendados, prácticamente la esclavitud motivó a muchas familias ancestrales a colonizar nuevos sectores, en especial las riberas de las cuencas y subcuencas de la región amazónica (ver figura 5-4). Los múltiples encuentros pasados entre pueblos étnicos y grupos religiosos, colonos y hasta el gobierno han adaptado las modalidades de vida ancestral de mencionada nacionalidad. Específicamente el establecimiento de los españoles en Baeza Archidona y Ávila, los puntos más cercanos a los ríos más conocidos del noreste del país son ejemplos claves de los orígenes de las comunidades kichwas de la Amazonia y posteriormente por decreto se lo define como nacionalidad en la Constitución de la República del Ecuador de 1998 expedida por la Asamblea Constituyente el 10 de agosto .–(DMMLAc (–˜(V AAD(.–(˜ó(´ „ ´„ (ó „“„– ó(El Ecuador es un estado social de derecho, soberano, unitario, independiente, democrático, pluricultural y multiétnico. Su

gobierno es republicano, presidencial, electivo, representativo, responsable, alternativo, participativo y de administración descentralizad. El Estado respeta y estimula el desarrollo de todas las lenguas de los ecuatorianos. El quichua, el shuar y los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas, en los términos que fija la ley ( ) ((CONAIE, 2014)



Figura 5-4 Nacionalidad Kichwa

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

La nacionalidad kichwa posee aspectos culturales característicos que lo diferencian de las demás nacionalidades, si bien es cierto, la globalización ha influenciado desde sus inicios sobre su forma de vida ancestral, han logrado conservar sus tradiciones en el ámbito de la gastronomía, folklor, comportamientos, lenguaje, etc. Las actividades económicas o de sustento es la agricultura, la pesca y caza, algunos de estas actividades aún conservan sus tradicionales procesos. En la actualidad muchas nacionalidades indígenas están lo suficientemente organizadas y empoderadas que desarrollan proyectos turísticos comunitarios, conservando su esencia cultural y exponiéndolas a los interesados (turistas) por conocer y tener experiencias (ver figura 6-4).



Figura 6-4 Grupo de danza comunidad kichwa Playas de Cuyabeno

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

- Comunidad Kichwa

Las comunidades son grupos sociales organizados con múltiples fines en un determinado territorio, su consolidación jurídica es una variable relevante en toda comunidad y no es la excepción con algunas de las comunidades existentes en la riberas del Aguarico, algunas de ellos constituidos legalmente son; Santa Elena, Zancudo y Playas de Cuyabeno, dichas comunidades están presentes gran parte de forma dispersa en las riversas del río Aguarico, conformando una extensión de territorio total de 77.298,86 ha, se encuentran ubicadas al Sureste de la Provincia de Sucumbíos (ver figura 7-4).



Figura 7-4 Comunidad Playas de Cuyabeno

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

La característica principal de estas comunidades es que fueron beneficiarias de proyectos sociales producto de la extracción petrolera en la provincia Sucumbíos, cantón Cuyabeno, proyectos sociales importantes como las ciudades del Milenio equipadas con … (˜ (– „´„ (ú „´ Aj ó(´„ . .ó. (. . .˜(l „˜– „ (o˜ó ó (. . .(a óú– ((ver figura 8-4) es un gran exponente de mencionados proyectos, y actualmente son comunidades con aspiraciones trascendentales que les permitan consolidarse como una comunidad netamente turística. Todos tienen sus características culturales heredadas por sus ancestros y la mayoría de su economía se basa en la agricultura, agropecuaria, caza y pesca.



Figura 8-4 Ciudad del milenio Playas de Cuyabeno

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

Cabe mencionar que el involucrarse en el turismo ha motivado a la conservación de sus actividades como artesanos de bisutería y recuerdos para los turistas. La actividad turística es una de las actividades que gracias a la organización de ciertos grupos de la comunidad han logrado poner en marcha y obtener un valor extra a su economía local (ver figura 9-4). Por otra parte, la comunidad Kichwa Santa Elena ha tenido importantes gestiones para la adquisición de maquinaria para la producción de balanceado y maíz, la piscicultura y la crianza de pollos son las actividades que se desarrollan en aquella finca comunitaria. (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)



Figura 9-4 Playas de Cuyabeno

Tomado de (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

En relación al patrimonio cultural tangible e intangible de esta comunidad están la nacionalidad kichwa, la gastronomía como casabe de la yuca, artesanías, danzas típicas, costumbres y tradiciones. Actualmente existe un proyecto aprobado para la construcción de una casa cultural por parte de la Fundación Fucavi en la ciudad del milenio Playas de Cuyabeno. Por otro lado, los atractivos naturales que no se encuentran inventariados por el Ministerio de Turismo, pero son reconocidos por la comunidad y guiados a los turistas, son los siguientes:

- Saladeros o comederos de aves y tapires

Estos puntos de las rutas turísticas que oferta la Agencia Amazon Birds Exploration son de gran valor para generar experiencia a los turistas, los saladeros donde acuden variedad de aves como pericos, loros y guacamayos (ver figura 10-4) y saladeros donde acuden mamíferos como pecarís y tapires, muchos de estos puntos son visitados estratégicamente por las mañanas crepusculares puesto que es el comportamiento de estas especies.



Figura 10-4 Saladero de guacamayos

Tomado de (Waita Lodge, 2019)

- La torre de observación de aves

Este mirador de 24 m aproximadamente construido en un Ceiba Pentandra, conocido comúnmente como Ceibo (Árbol más grande de la amazonia) en medio de la selva permite al turista tener una vista panorámica de la belleza de la naturaleza, las variedades de especies de aves en las copas de los árboles, ideal para fotografías y observar el contraste de la laguna que rodea una parte del área donde está la torre. Este mirador fue construido por Waita Lodge en conjunto con un grupo organizado perteneciente a la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, la madera es del entorno y fue ensamblado estratégicamente y es constantemente monitoreado para reparaciones oportunas y evitar inconvenientes con los turistas.



Figura 11-4 Torre de observación

Tomado de Waita Lodge

- Laguna Waita Lodge

La laguna Waita Lodge es un complejo natural de aguas semi profundas que rodea las cabañas del alojamiento turístico Waita Lodge, en esta laguna la presencia de animales silvestres es constante puesto que existen árboles con sus respectivos frutos que atraen aves, mamíferos (monos, perezosos) y peces, ya que los frutos caen sobre la laguna, mismos que son importantes para la mayoría de los peces (ver figura 12-4). La infraestructura es rustica construida con materiales locales (Palma, cedro, pechiche, etc.) y en la actualidad cuentan con 10 cabañas, donde está el área de restauración, habitaciones, sala de estar o descanso y bodegas. Esta infraestructura fue construida entre una sociedad estratégica, las partes fueron el grupo gestor Waita Lodge y la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno.



Figura 12-4 Laguna Waita Lodge

Tomado de (Bomkanari, 2020)

- Laguna V ó (o zó (

Esta laguna ubicada cerca del complejo de cabañas (Waita Lodge) es una laguna con una singularidad y forma que parece una poza, posee aproximadamente una extensión de 500 m2 y el contraste natural lo vuelve mágico a los ojos de cualquiera que la visite. Según los miembros de la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno es el hábitat ideal de las anacondas, de ahí el nombre Amaru en español Boa o anaconda, es decir, la poza de la anaconda, dicho nombre histórico que fue colocado por los primeros kichwas que encontraron la laguna (ver

figura 13-4). Este sitio es ideal para visitas nocturnas puesto que la interacción con las especies que habitan en la laguna es más constante.



Figura 13-4 Laguna Amaru Poza

Tomado de (Bomkanari, 2020)

El paisaje geográfico de la región amazónica se constituye como un gran potencial turístico para esta comunidad, esto se debe al localizarse en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno la cual contiene gran diversidad ecosistémica como los bosques permanentemente inundados, los bosques de inundación estacional y bosques de tierra firme. Por lo tanto, en estos entornos predominan especies maderables como cedro, tornillo o chuncho, chíparo, bálsamo, pechiche, caoba, colorado manzano, membrillo; y gran variedad de especies de anfibios, reptiles, aves, mamíferos, peces, etc. (GAD Parroquial Cuyabeno, 2015)

Es necesario considerar que tienen un convenio con el Ministerio del Ambiente (MAE) el cual tiene una vigencia de 10 años y en la actualidad se encuentra en proceso de renovación, cuya finalidad es proteger la biodiversidad de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno a través de planes de sectorización o de intervención debido a que la comunidad kichwa se asienta dentro de sus límites. Entonces, la comunidad tiene zonificado que sectores de uso intensivo pueden intervenir para las actividades de agricultura, ganadería a mínima escala, la caza y pesca, y el aprovechamiento de madera (500m de la orilla del río).

De esta manera controlan a los habitantes de la comunidad y comunidades aledañas, cabe recalcar que la población tiene conciencia ambiental en el cuidado de la flora y fauna de este sector, pero dado el caso en caso de que algún socio realice una actividad no permitida reciben sanciones por parte de la comunidad las cuáles son económicas y de labor comunitario, además, de realizar la respectiva denuncia al MAE por ser el ente rector de las área protegidas del Ecuador.

Actualmente la comunidad no se encuentra estructurada legalmente como turismo comunitario, pero se acoge la denominación por la modalidad de turismo que operan. Al momento de la construcción de la ciudad del milenio en Playas de Cuyabeno surgió una propuesta por parte del Ministerio de Turismo para realizar un hotel en esta localización y desarrollar la actividad turística a través de circuitos con la comunidad vecina Santa Elena y la comunidad Cofán Zábalo, los cuáles serían administrados por los miembros de la comunidad. Esta propuesta fue socializada y aprobada con las comunidades, pero al existir un cambio de gobierno del economista Rafel Correa al licenciado Lenín Moreno no se autorizó destinar recursos para la ejecución de este proyecto. En cambio, el Gobierno Autónomo descentralizado municipal Cuyabeno junto los miembros de la comunidad muestran interés en desarrollar turismo comunitario y se espera pronto surjan propuestas que se ejecuten.

Por otro lado, el Grupo San Francisco mantiene un acuerdo de trabajo con la agencia de viaje Amazon Birds Exploration, es decir, los socios de este grupo prestan los servicios turísticos y la agencia cancela por su trabajo con los precios acordados. Por lo tanto, cuando iniciaron sus operaciones desde diciembre de 2019 al 16 de marzo de 2020 tuvieron la visita de aproximadamente 90% de turistas extranjeros principalmente de procedencia americana, australianos y chinos; en cambio el 10% restante de ingresos eran de turistas nacionales. A raíz de la pandemia covid-19 en el año 2020 cesó la actividad turística en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, por lo tanto, a partir de octubre del mismo año propusieron reaperturar el turismo en este sector, progresivamente el Ministerio de Turismo y del Ambiente autorizaron la operación turística con las debidas prácticas de bioseguridad, el cumplimiento de requisitos, aforo del 30%, restricciones a turistas extranjeros ya que solo podían ingresar con prueba covid negativa.

Debido a estas regulaciones por parte de los entes de control el ingreso de turistas es muy bajo y predominan los nacionales, por lo cual se encuentran dependiendo prioritariamente de la agricultura. A partir del mes de julio y agosto se considera que se empiece a normalizar la actividad turística por el avance de vacunación de los países de los cuáles provienen la mayor parte de turistas extranjeros, además, de que existe una considerable cantidad de reservaciones.

3.1.8. Análisis de las necesidades de capacitación turística

Los principales problemas que presenta la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno son la seguridad al turista, en cuestiones de transporte fluvial por la conectividad distante del puerto a la comunidad, aproximadamente tres horas y por el combustible que es difícil de conseguir. Además, en la parte administrativa, las agencias de viajes traen consigo personal externo a la comunidad debido a que no existe personal técnico o capacitado para administrar esa área.

A consecuencia del proyecto de desarrollo comunitario a través de la construcción de un hotel en la ciudad del milenio de Playas de Cuyabeno, el Ministerio de Turismo hace aproximadamente siete años atrás realizó capacitaciones en las áreas de gastronomía y hotelería, para facilitar conocimiento a la comunidad. La duración de estás capacitaciones fueron de tres días consecutivos con una duración desde las 8:00am hasta las 16:00pm, los dos primeros días se desarrollaron en la modalidad de trabajo teórico y el último día fue práctico, donde les entregaron certificados. Al final estás capacitaciones quedaron inconclusas y no tuvieron seguimiento debido a la suspensión de la ejecución de dicho proyecto.

El municipio de Cuyabeno realiza cursos y talleres en gastronomía, atención al cliente y guía local. Algo por destacar, es la organización FONAKISE la cual oferta becas estudiantiles de tecnologías para los miembros de esta comunidad. Por otro lado, por parte del Ministerio de Ambiente no han recibido capacitaciones, más bien se ha socializado sobre un programa de inventarios de sitios Ramsar (humedales) en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno.

En referencia al sector privado, la agencia de viaje Amazon Birds Exploration trabajó junto los conformantes de Waita Lodge y el Ministerio del Ambiente en una capacitación en guías naturalistas hace cuatro meses. La duración de la capacitación fue de tres días consecutivos de manera intensiva con una duración de 7:00am a 17:00pm, en la modalidad teórico-práctico. Además, prevén seguir organizando en el lapso de este año capacitaciones consecutivas a la anterior, en este caso en el área de idioma extranjero para que puedan relacionarse mejor con los turistas, estas capacitaciones son netamente para el Grupo San Francisco y no para todos los miembros de la comunidad.

El Sr. Sixto Grefa mencionó que para dar cumplimiento a su nombramiento de presidente de la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, dentro de su plan operativo anual prevé solicitar al Ministerio de Turismo información sobre qué tipo de capacitaciones se pueden establecer en la comunidad para fortalecer estas actividades turísticas.

Solo una parte de la comunidad tienen bases turísticas debido a las capacitaciones a las que pueden acceder los socios de los grupos internos por los convenios con agencias de viajes, por lo tanto, es necesario capacitar en todas las áreas que propone el Programa Nacional de Capacitación Turística para reforzar estos conocimientos y habilidades, y así puedan brindar una correcta atención a los turistas. De esta manera, un plan de capacitación de turismo comunitario permite integrar con mayor facilidad al desarrollo turístico comunitario a los habitantes de esta comunidad ya que incluye la participación de todos los integrantes.

3.2. Componentes del Plan de Capacitación de Turismo Comunitario

Una vez analizadas las necesidades de capacitación que requiere la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno se identificó las áreas propuestas por el Mintur en el Programa Nacional de Capacitación Turística en la ficha técnica 06 para el componente turismo comunitario donde se agrupo cada módulo, las cuáles son (ver tabla 10-4):

- Hospitalidad
- Encargado de reservas
- Recepcionista polivalente
- Encargado de mantenimiento

- Mesero polivalente
- Cocinero polivalente
- Seguridad alimentaria para personal operativo
- Administrador comunitario
- Inglés Turístico
- Guía especializado en áreas naturales y culturales

3.2.1. Descripción del plan de capacitación

El plan de capacitación de turismo comunitario para la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno se enfoca como una alternativa para fortalecer las actividades turísticas a través de módulos y contenidos basados en competencias laborales.

3.2.2. Población Objetivo

Este plan de capacitación está dirigido a personas mayores de edad que habitan en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno que se muestren interesados en participar en operaciones de turismo comunitario y con motivación, buena predisposición de aprendizaje y responsabilidad.

3.2.3. Alcance

Contribuir a la consolidación del desarrollo turístico comunitario en la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno, a través de capacitaciones que permitan reforzar conocimientos y habilidades, incluyendo la participación de todos los integrantes de la comunidad.

3.2.4. Plan de Capacitación de Turismo Comunitario

Tabla 10-4

Plan de Capacitación de Turismo Comunitario

Datos Generales del Plan de Capacitación de Turismo Comunitario					
Dirigido: comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno		**Componente:** Turismo comunitario			
Duración: 35 días		**Horas:** 280 horas			
Facilitadores: Jiménez Mariela y Vasquez Omar		**Capacitador:** Autoridad del Mintur			
Áreas	**Módulos**	**Objetivos**	**Metodología**	**Recursos**	**Tiempo**
Hospitalidad	1. Recepción de clientes 2. Oferta de servicios especiales y personalizados 3. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como el cliente externo 4. Servir con excelencia 5. Asegurar la satisfacción del cliente 6. Cuidar la higiene, salud, apariencia personal y del ámbito del trabajo 7. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico-cultural	Ofrecer atención y servicios de calidad para la satisfacción del turista	Conceptualizar teóricamente, ejercicios participativos de comunicación y atención, y talleres grupales	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	24 horas
Encargado de reservas	1. Atender pedidos de reservas 2. Ofrecer productos y servicios 3. Controlar el crédito 4. Mantener vínculos con intermediarios 5. Asegurar la satisfacción del cliente 6. Coordinar con otros departamentos	Facilitar técnicas de comunicación y conocimientos básicos de atender reservaciones	Conceptualizar teóricamente y charlas participativas	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	8 horas

Recepcionista polivalente	1. Registro del ingreso y salida del huésped 2. Controlar el acceso a las habitaciones 3. Asistencia al pasajero 4. Procesos administrativos 5. Auditoría nocturna	Establecer los procesos de recepción de turistas y responsabilidades del encargado de recepción.	Conceptualizar teóricamente y participación activa mediante prácticas	Proyector, Laptop, pizarra, material didáctico	16 horas
Encargado de mantenimiento	1. Reparar fallas eléctricas y mecánicas 2. Hacer reparaciones prediales 3. Manejar y controlar existencia (stock) de materiales de mantenimiento 4. Participar en programas de mantenimiento 5. Aplicar procedimientos de seguridad industrial	Conocer de manera general los procesos de mantenimiento para el correcto desempeño de la actividad turística.	Conceptualizar teóricamente y charlas participativas	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	8 horas
Mesero polivalente	1. Cadena de servicios y técnicas de atención al cliente en un restaurante/ cafetería/ fuente de soda o comedor 2. Conocimiento y manejo adecuado del menú 3. Técnicas de servicio de restaurante 4. Técnicas de venta aplicado para mesero/a 5. Manejo de equipos de salón y punto de venta	Facilitar técnicas de manejo de menús y atención al cliente	Conceptualizar teóricamente y participación activa mediante prácticas grupales	Proyector, Laptop, material didáctico	24 horas
Cocinero polivalente	1. Manejo de productos y control de inventarios 2. Menú y recetas estándar 3. Cortes y manejos de géneros 4. Tipos de cocción 5. Montaje de platos 6. Cuidado del área de trabajo 7. Operación de equipos y maquinaria 8. Administración del stock 9. La cadena de calidad en la cocina 10. Control de consumo	Conocer el manejo y elaboración de alimentos, y los estándares de calidad	Conceptualizar teóricamente y participación activa mediante prácticas grupales	Proyector, Laptop, material didáctico, utensilios básicos de cocina y para emplatar	40 horas

Seguridad Alimentaria para personal operativo	1. Control de calidad de los productos adquiridos y a ser servidos 2. Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria 3. Procedimiento de almacenamiento de alimentos 4. Supervisión y control de la calidad de los alimentos in natura o producidos	Sensibilizar la correcta manipulación de alimentos y el control de calidad que debe ejercerse.	Conceptualizar teóricamente y participación activa mediante prácticas en campo	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	40horas
Administrador comunitario	1. Administración Turística 2. Administración Financiera 3. Manejo de equipos de trabajo 4. Legislación Turística	Establecer conocimientos en el proceso administrativo aplicado al turismo comunitario y organización social.	Conceptualizar teóricamente y charlas participativas, y talleres grupales	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	40horas
Inglés Turístico	1. Sector Turístico 2. Hospitalidad 3. Servicio al cliente	Facilitar la comunicación oral y escrita del idioma inglés con los turistas.	Talleres escritos individuales y grupales, secciones de escucha y vocabulario, y actividades de hablar	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	40 horas
Guía Especializado en áreas naturales y culturales	1. El Guía de turismo 2. Ayudar en la preparación de rutas y trayectos 3. Promover la integración con el medio ambiente 4. Velar por el bienestar y la seguridad del turista 5. Asegurar la satisfacción del turista 6. Actuar en emergencias	Desarrollar la guianza de manera efectiva hacia los turistas e identificar los atractivos naturales y culturales que posee la comunidad	Conceptualizar teóricamente, participación y ejercicios activos mediante prácticas en campo	Proyector, Laptop, pizarra, marcadores, material didáctico	40 horas

Tomado de Programa Nacional de Capacitación Turística (MINTUR, 2020)

3.3.Contenidos específicos del Plan de Capacitación de turismo comunitario

Una vez analizado las áreas y módulos de capacitación en base a las necesidades de capacitación que requiere la comunidad kichwa Playas de Cuyabeno, se determinan los contenidos específicos más necesarios para esta comunidad.

3.3.1. Hospitalidad

En el área de hospitalidad se requiere una actualización de conocimientos de manera completa, debido a que tienen bases teóricas, estás necesitan ser reforzadas y dirigidas a todos los miembros de la comunidad, con una duración de 24 horas. En base al Manual de Hospitalidad del Mintur (ver tabla 11-4).

Tabla 11-4

Hospitalidad

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.1.1. Recepción de clientes	Recibir cordialmente al cliente	1 hora	3 horas
	Respeto del espacio personal	1 hora	
	Importancia de atender bien al cliente	1 hora	
3.3.1.2. Oferta de servicios especiales y personalizados	Servicio personalizado	2 horas	4 horas
	Fidelización del cliente	2 horas	
3.3.1.3. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como el cliente externo	El proceso de la comunicación	1 hora	4 horas
	¿Qué es la escucha activa?	1 hora	
	¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?	1 hora	
	Técnicas de comunicación verbal y no verbal	1 hora	
3.3.1.4. Servir con excelencia	La excelencia en el servicio	1 hora	3 horas
	Los mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes	1 hora	
	Las reglas para una excelente atención en el servicio	1 hora	
3.3.1.5. Asegurar la satisfacción del cliente	Elementos que conforman la satisfacción del cliente	1 hora	3 horas
	Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente	2 horas	
3.3.1.6. Cuidar la higiene, salud, apariencia personal y del ámbito del trabajo	Importancia de mantener la higiene personal	1 hora	2 horas
	Normas de comportamiento personal	1 hora	
3.3.1.7. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico-cultural	Como beneficia el turismo a la economía local	1 hora	5 horas
	PLANDETUR 2020 El Turismo Sostenible	3 horas	
	¿Quiénes conforman la industria turística?	1 hora	

Tomado de Manual de Hospitalidad (MINTUR, 2014)

3.3.1.1. Recepción de clientes

Recibir cordialmente al cliente

En la industria de servicios turísticos a menudo es posible escuchar que la primera impresión es la que cuenta, por tanto, la forma en la que se realiza la recepción del cliente debe ser tomada con la importancia y responsabilidad del caso. Un valioso ejercicio para mejorar el servicio que se brinda, resulta reconocer que cada trabajador es un anfitrión, y que los clientes se convierten en sus invitados (MINTUR, 2014).

La construcción de una experiencia satisfactoria inicia con una cordial recepción y un atento saludo. Ayudar a que los clientes se sientan importantes y sepan que los escuchan y comprenden desde el momento al que entran al establecimiento es la primera acción para consolidar una relación positiva y duradera con ellos. En el caso de que el personal este ocupado, debe suspender dicha actividad para priorizar la atención de la persona que en ese momento solicita asistencia. Nunca se debe dar la impresión a los clientes de que le interrumpen en algo muy importante.

Respeto del espacio personal

Aunque se desee demostrar a los clientes que en realidad se es accesible para ellos, hay que asegurarse de respetar su espacio personal. La cortesía no es sinónimo de confianza, si se ingresa en el espacio personal del cliente, debe ser solamente por un instante y luego retroceder. La mejor estrategia consiste en imitar las preferencias de los clientes. Si un cliente se aproxima más de los que se está acostumbrado, no es correcto alejarse; mientras que, si un cliente se aleja un poco, es prudente respetarlo si así lo prefiere.

¿Por qué es tan importante atender bien a los clientes?

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios. Los clientes que mantienen una buena relación con los establecimientos se muestran más tolerantes y comprensivos ante posibles equivocaciones en el servicio.

3.3.1.2. Oferta de servicios especiales y personalizados

Los servicios personalizados han sabido conquistar a los consumidores y entablar relaciones a largo plazo. En la industria del turismo el servicio hecho a la medida del cliente significa más tiempo y dedicación, así como el contacto permanente para conocer sus requerimientos y saber qué esperan del servicio ofrecido.

- Contacto permanente con el cliente: Un servicio personalizado requiere tener la mayor cantidad de información posible acerca del cliente, sus necesidades y gustos.
- Flexibilidad: Muchas veces lo que quiere el cliente es un servicio nuevo o con cambios que no han sido contemplados anteriormente en la empresa
- Creatividad: Conocer cuáles son las nuevas tendencias es fundamental
- Adaptación al cliente: El servicio debe ajustarse a las características del cliente, tiempo y dinero.
- Fiabilidad: Procurar entregar el servicio a la hora y tiempos estipulados
- Retroalimentación: Preguntar a los clientes qué opinan del servicio y qué cambiarían.

Los obsequios y el valor agregado no son siempre de aspecto material, las oportunidades de agradar y superar las expectativas de lo que el cliente espera se encuentran en todas las etapas del servicio. A partir de ello resulta fundamental recordar que todos los esfuerzos de la organización se encuentran encaminados a la consecución de la venta y por ende ligados directamente a la fidelización del cliente.

3.3.1.3. Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como el cliente externo

La comunicación forma parte fundamental dentro de una empresa, puesto que es lo que mantiene a todos los componentes de la organización en unión y con cierta armonía. De no existir una correcta comunicación, la organización corre el riesgo de sufrir quebrantos inesperados y hasta el desmoronamiento como tal. Esta comunicación debe existir no solamente para que los empleados acepten políticas o procedimientos acerca de sus labores diarias sino para recibir proactividad por parte de ellos mismos, es decir facilitar que afloren diversas opiniones sobre un mismo contexto. Los elementos de la comunicación humana son: fuente, emisor o codificador, código (reglas del signo, símbolo), mensaje primario (bajo

un código), receptor o decodificador, canal, ruido (barreras o interferencias) y la retroalimentación o realimentación (feed-back, mensaje de retorno o mensaje secundario).

¿Qué es la escucha activa?

Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Entonces, la escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.

¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar?

Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa así mismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Técnicas de comunicación Verbal y no verbal

Comunicación verbal es la que se expresa mediante el uso de la voz. Algunas técnicas:

- Saludar al cliente con calidez: Esto hará que el cliente se sienta bienvenido.
- r – (–´„ Nm (–(.–ú– („˜„ ó (“ ó – (´ (f ó (˜ (–((–.ó A˜(´˜„– –(no entiende –(– (˜ (–((.– A
- No omitir ningún detalle: Cuando le diga a un cliente que el producto cuesta un valor determinado; eso es lo que él espera que le cobren. Si existen cargos adicionales hay que decírselo por anticipado.
- Pensar antes de hablar: Cuanto más se sepa acerca del cliente, mejor se lo va a atender.
- Pensar en lo que se va a decir antes de comenzar a hablar dará la posibilidad de transmitir el mensaje.

Comunicación no verbal

La comunicación es mucho más que las palabras que se utilizan; éstas, en realidad, constituyen un canal relativamente débil o menos impactante para dar y recibir mensajes. Investigaciones recientes demuestran que, en una disertación, una comunicación personal ante un grupo de individuos, el 55 % del impacto de transmisión se concreta a través del lenguaje corporal y los gestos, el 38 % llega mediante el tono de voz, cadencia, etc. y sólo el 7 %, a través del contenido y el de las palabras.

3.3.1.4. Servir con excelencia

La excelencia en el servicio

La excelencia consiste en conocer, satisfacer y sorprender a los clientes. La excelencia en servicio solo es posible cuando la satisfacción de las expectativas del cliente ha sido superada. La Satisfacción por otro lado consiste en la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio y que depende de si en realidad se cubrieron sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción. La base para ofrecer buenos servicios se encuentra cuando se aprende a escuchar atentamente a los clientes y se establece un compromiso total por parte de todos y cada uno de los miembros de la institución, buscando mejorar diariamente a fin de satisfacer a plenitud las necesidades de los usuarios, compromiso que no corresponde únicamente a los empleados que tienen contacto directo con el cliente.

Los 10 mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes

- El cliente es la persona más importante en la empresa.
- El cliente no depende de usted, sino que usted depende del cliente. Usted trabaja para sus clientes.
- El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de su trabajo.
- El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
- El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irán con él.

- El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
- El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
- Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible, disipar sus temores y resolver sus quejas.
- El cliente se merece ser tratado con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- El cliente es la parte vital de su empresa o negocios. Recuerde siempre que, sin sus clientes, no tendría actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio

- No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
- Haga que los primeros 30 segundos cuenten
- Sea natural, no falso o robotizado
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude
- para ver quién puede)
- Piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- Manténgase en forma, cuide su persona.

3.3.1.5. Asegurar la satisfacción del cliente

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente son los siguientes:

1. El Rendimiento Percibido, se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe por un producto o servicio que adquirido. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación –(´ „– ó((– „ ó(– (–˜(´˜„– – A

2. Las Expectativas, son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:
   - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
   - Experiencias de compras anteriores.
   - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
   - Promesas que ofrecen los competidores.
3. Los Niveles de Satisfacción, luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
   - Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente.
   - Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente.
   - Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido – Expectativas = Nivel de satisfacción

Para aplicarla, se necesita primero obtener mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego, se les asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

- Excelente = 10
- Bueno = 7
- Regular = 5
- Malo = 3

En el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores:

- Expectativas Elevadas = 3
- Expectativas Moderadas = 2
- Expectativas Bajas = 1

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala:

- Complacido: De 8 a 10
- Satisfecho: de 5 a 7
- Insatisfecho: Igual o Menor a 4

Finalmente, se aplica la fórmula. Por ejemplo: Si la investigación de mercado ha dado como resultado que el rendimiento percibido ha sido bueno (valor: 7), pero que las expectativas que tenían los clientes eran muy elevadas (Valor: 3), se realiza la siguiente operación: *7 - 3 = 4* Lo que significa que el cliente está: Insatisfecho

3.3.1.6.Cuidar la higiene, salud, apariencia personal y del ámbito del trabajo

El orden y el cuidado de las cosas y espacios, las personas generalmente confían en personas ordenadas, cuidadosas y que pueden mantener el orden y el control sobre las otras personas para que no destruyan o dañen sus cosas y espacios. La buena presencia está relacionada con la higiene y el aseo personal, además de la imagen física que se relaciona con la vestimenta y el cuidado que se debe tener para verse bien. Otro aspecto que contribuye a la imagen es la elegancia y soltura al caminar y la manera de pararse y sentarse. La integridad, todo colaborador que trabaje para el establecimiento de servicios está sujeto a la buena honra y ética profesional, en este sentido, de comprobarse o sospechar que ha habido mala conducta, actividades ilegales, fraude, uso indebido de los bienes de la empresa o infracciones al reglamento interno, éste tiene la responsabilidad de informar sobre dichas actividades.

3.3.1.7. Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico-cultural

¿Cómo beneficia el Turismo a la economía local?

El turismo es una importante fuente de trabajo e ingreso para la población de un país. En algunas naciones, la inversión en turismo supone la creación de más puestos de trabajo que en otros sectores de la economía, como, por ejemplo, que en la industria de la minería o la pesca. Además de generar empleo y distribuir ingreso, el desarrollo de turismo contribuye a la descentralización de la actividad económica en el territorio y al fortalecimiento del desarrollo económico

¿Qué es el PLANDETUR 2020?

En la búsqueda de un marco capaz de organizar el desarrollo turístico en el Ecuador, nace el Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible de Turismo Sostenible para el Ecuador oj Vmb c s t q(ECEC A(– importante documento se convierte en la ruta a seguir por todas las personas que se encuentran directa o indirectamente vinculadas al turismo, en tal virtud, la iniciativa se definió como una propuesta a escala país con incidencia en lo regional y local, en donde además se diseñase el planteamiento metodológico sobre el cual se incluirán los planes de turismo desarrollados por los gobiernos seccionales descentralizados, acuerdos, convenios, aportes de instituciones académicas y otros documentos producidos por actores claves.

¿Qué es el Turismo Sostenible?

Según la OMT El turismo Sostenible es una forma de turismo que utiliza los principios de sostenibilidad, y lo define que su práctica se encuentra enfocada hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. El Turismo sostenible en la actualidad se manifiesta como una tendencia turística que pretende desarrollar esta actividad de una manera responsable, comprometiendo a los promotores/inversionistas con el ambiente y generando responsabilidad social sobre su actividad económica.

¿Quiénes conforman la industria Turística? La estructura turística posee varios actores que en conjunto forman la superestructura, encargada de alinear las diferentes

estrategias de desarrollo para el sector. Sus actores son, el Estado, la empresa Privada y la demanda, cada uno de ellos con roles importantes.

3.3.2. Encargado de reservas

Para el área de encargado de reservas se necesita profundizar en el proceso de reservación y atención al cliente con una duración de 8 horas. Se tomó en cuenta la norma técnica 2 428:2007 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (ver tabla 12-4).

Tabla 12-4

Encargado de reservas

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.2.1. Atender pedidos de reservas	Controlar la tasa de ocupación	1 hora	3 horas
	Confirmar datos y registrar solicitudes	1 hora	
	Políticas de reservación	1 hora	
3.3.2.2. Ofrecer productos y servicios	Técnicas de brindar información sobre productos y servicios adicionales: disponibilidad, tarifa y localización	1 hora	hora
3.3.2.3. Controlar el crédito	Documentación y garantía de pago Control de duplicación de reservas	1 hora	1 hora
3.3.2.4. Mantener vínculos con intermediarios	Relaciones con las operadoras, agencias de viaje o representantes de organizaciones	1 hora	hora
3.3.2.5. Asegurar la satisfacción del cliente	¿Cómo generar base de datos de los clientes? Asegurar la privacidad y la información sobre el cliente.	1 hora	1 hora
3.3.2.6. Coordinar con otros departamentos	Coordinación con el departamento comercial y de recepción	1 hora	1 hora

Tomado de norma técnica 2 428:2007 del (INEN, 2006)

3.3.2.1. Atender pedidos de reservas

El proceso de reserva puede ser realizado de manera manual o sistematizada a través de un programa o plataforma computarizada. Cualquiera que sea el método utilizado el objetivo y el fin es el mismo, la generación de la información referente a la reserva de habitación y servicios del establecimiento. El proceso contiene ciertos criterios de calidad que deben ser respetados (MINTUR, 2012).

- Contacto del cliente: saludar de manera adecuada y ponerse a disposición del cliente para asistirlo durante el proceso de reserva.
- Datos Generales: solicitar el nombre de la persona quien hace la reserva, solicitar el nombre de la persona para quien es la reserva y solicitar un correo electrónico y un teléfono de contacto.
- Datos de la reserva: solicitar fecha de ingreso y salida, y tipo de habitación.
- Oferta de ocupación: presentar al cliente el tipo de habitaciones disponibles en las fechas solicitadas, identificar la razón del viaje, ofertar otro tipo de servicios complementarios de acuerdo a su interés del viaje: paquetes especializados, transfer, etc., e informar acerca de las tarifas y promociones vigentes en ese momento.
- Acuerdo de reserva: llegar a un acuerdo con el cliente acerca de lo que él desea y que responda a sus necesidades y presupuesto.
- Garantía de la reserva: solicitar la garantía por la reserva realizada e informar acerca de las políticas de NO SHOW.
- Políticas del establecimiento: Dar a conocer al cliente acerca de las políticas del establecimiento, como, por ejemplo: ingreso de animales, ingreso con alimentos y bebidas, uso de parqueaderos, uso de instalaciones, entre otros.
- Reconfirmación de la reserva: Una vez que el cliente está de acuerdo con los términos, se vuelve a repetir las condiciones de la reserva, con el objeto de confirmar los datos de la misma.
- Despedida: Una vez generada la reserva recordamos el lapso de tiempo que tiene el cliente para realizar la reserva y nos despedimos de una manera adecuada.

3.3.2.2. Ofrecer productos y servicios

Para el establecimiento de reservas existen varios formatos impresos y digitales que responden a la información que requiere el establecimiento para realizar el servicio. Sin embargo, no existe un estándar de formato para el efecto. Hay que tomar en cuenta que durante la reserva se puede producir el gran momento del servicio, anticipándose a las necesidades el cliente y creando las soluciones a la medida del mismo, para personalizar su experiencia durante su permanencia.

Por esta razón durante la reserva es el momento preciso para realizar preguntas referentes a: preferencias gastronómicas, restricciones alimenticias, gustos especiales, necesidades de accesibilidad o médicas especiales. Además, dar información por teléfono, e-mail, fax o carta sobre características, ventajas y beneficios, instalaciones, productos y servicios adicionales, disponibilidad, tarifa, localización y vías de acceso.

3.3.2.3. Controlar el crédito

Obtener información, documentos y garantía de pago, controlar garantía de reserva confirmada que no se presentó (no show) y pago anticipado. Controlar la duplicación de reservas y la situación del pago, efectuar modificaciones y cancelación con aprobación del cliente, emitir documento de confirmación de la reserva al solicitante, coordinar la información de modificaciones presentadas en la reserva con el huésped, el establecimiento, las agencias, aerolíneas o demás empresas involucradas (INEN, 2006). Una vez realizada la reserva se debe realizar un seguimiento a la garantía con el objeto de cerrar la reserva y bloquear las habitaciones. Una vez bloqueadas las habitaciones se debe utilizar un sistema que permita generar una comunicación permanente con todo el personal, quienes deben saber acerca de las llegadas y características especiales que cada uno de ellos posee.

3.3.2.4. Mantener vínculos con intermediarios

Relacionarse con las operadoras, agencias de viaje o representantes de organizaciones y respetar las características de negociación. Además, manejar y dar solución a problemas presentados por reserva confirmada que no se presentó (no show), información mal entregada por la agencia, inconsistencia en la información recibida por el huésped o extravío de documentación.

3.3.2.5. Asegurar la satisfacción del cliente

Generar una base de datos de los clientes de acuerdo a las políticas del establecimiento, identificar al cliente importante (VIP) o con una necesidad especial, anticiparse a las necesidades del cliente, registrar e informar la situación de las reservaciones o solicitudes especiales, y asegurar la privacidad y la información sobre el cliente.

3.3.2.6. Coordinar con otros departamentos

Coordinar con el departamento de recepción actividades como el registro de ingreso del huésped (check in), o el exceso de contratación (overbooking); coordinar con el departamento comercial el desarrollo de alianzas o acuerdos comerciales con otras empresas externas al establecimiento; mantener interrelación con los departamentos involucrados con la disponibilidad del establecimiento.

3.3.3. Recepcionista polivalente

En el área de recepcionista polivalente han existido capacitaciones en hotelería, sin embargo, es necesario una actualización de conocimientos en los procesos de recepción de clientes con una duración de 16 horas. En base al Manual de recepcionista polivalente del Mintur (ver tabla 13-4).

Tabla 13-4

Recepcionista polivalente

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.3.1. Registro del ingreso y salida del huésped	Proceso de registro de ingreso del huésped	1 hora	2 horas
	Proceso de salida del huésped	1 hora	
3.3.3.2. Controlar el acceso a las habitaciones	Acompañamiento al huésped a la habitación	1 hora	2 horas
	Mostrar instalaciones e instruir acerca del uso de equipos	1 hora	
	Control de acceso a las habitaciones		
3.3.3.3. Asistencia al pasajero	Brindar información y apoyo al huésped	1 hora	3 horas
	Técnicas de solución de problemas	2 horas	

3.3.3.4. Procesos administrativos	Procesos de administración Proceso de facturación Evaluación del servicio	2 horas 1 hora 1 hora	4 horas
3.3.3.5. Auditoría nocturna	¿Cómo realizar trabajos de auditoría nocturna? Proceso de entrega de recepción al turno correspondiente El cuidado del área y equipos de recepción Apoyo a los departamentos del hotel	2 horas 1 hora 1 hora 1 hora	5 horas

Tomado de Manual de recepcionista polivalente (MINTUR, 2012)

3.3.3.1. Registro del ingreso y salida del huésped

El registro de ingreso del huésped es el proceso inicial que se realiza con la llegada del mismo al hotel. Este proceso conlleva varios pasos importantes para la primera impresión del establecimiento y para la identificación de las necesidades del pasajero durante su permanencia. Con un adecuado manejo del proceso de ingreso se podría asegurar no sólo la satisfacción total del cliente, sino también su fidelización permanente (MINTUR, 2012).

Para poder entender de mejor forma este proceso se identifican los siguientes pasos: dar la bienvenida al huésped, verificar los datos de la reserva, llenar la ficha o registro, ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro, acordar la forma de pago y entregar la llave. Una vez que el cliente ha culminado su estadía y disfrutado de los servicios, es la misma recepción que le brindó la bienvenida, la que se encargará de despedirlo, a través del proceso de salida: presentar la cuenta al huésped, detallar los gastos, verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación, recibir el pago, verificar la firma autorizada, ofrecer servicios de transporte y evaluar la satisfacción del cliente.

3.3.3.2. Controlar el acceso a las habitaciones

Acompañamiento al huésped a la habitación

Es importante acompañar al huésped a la habitación por varias razones de servicio y de seguridad. El acompañar a los huéspedes a las habitaciones también permite: ayudarles con las maletas, poderles mostrar las instalaciones, guiar al cliente para que no acceda a áreas restringidas y velar por la seguridad de otros huéspedes.

Mostrar instalaciones e instruir acerca del uso de equipos

Una vez que se ingresa a la habitación con el huésped, es importante realizar un breve recorrido por la misma indicando al huésped acerca de los diferentes equipos y artefactos electrónicos que se encuentran en la habitación y su adecuado uso. Así como también mencionar ciertas políticas internas que deberán ser respetadas por el pasajero, como horarios de los desayunos, servicio de lavandería entre otros. Antes de salir de la habitación es importante constatar que el cliente ha entendido las diferentes indicaciones que se han dado, que entre las más comunes están: uso del control remoto, uso del teléfono, uso del sistema de aire acondicionado, uso de la ducha o tina y uso de la caja fuerte.

Control de acceso a las habitaciones

Es importante siempre pensar que los clientes son personas honorables, pero lamentablemente no todos son así. Es por eso que al no solicitar las llaves y permitir que los huéspedes dejen las instalaciones, se está generando la posibilidad para que se desarrollen acciones como que el cliente podría hacer una copia de la llave fuera del hotel o podría generar un auto robo, demandando al hotel por sus pertenencias.

Por otro lado, también podría ocurrir que el cliente sea robado en la calle y sustraídas sus llaves, lo que ocasionaría mayor peligro a la integridad del establecimiento. Es por esta razón que actualmente se utilizan las cerraduras de seguridad con tarjetas magnéticas, sistema que, apoyado en un programa, verifica, y controla el acceso a las habitaciones de manera automática. Sin embargo, esta herramienta ideal para hoteles que superen las 100 habitaciones, podría ser muy costosa en establecimientos que posean menos de 60 unidades. Para dichos casos se recomienda llevar un control de entrega y recepción de las llaves.

3.3.3.3. Asistencia al pasajero

La recepción no solo representa el centro de información del establecimiento sino también un agente de viajes personal que apoyará al huésped durante su estadía en el destino, por lo que debe estar preparado para responder a su necesidad y orientarlo para que su estadía en el destino sea placentera. La recepción debe estar preparada para brindar información importante acerca del destino y debe conocer no sólo los sitios que se encuentran en el destino, sino también las características de cada uno de estos servicios, con el fin de orientar

al huésped en la selección de lugares, que presenten características de seguridad y altos niveles de calidad.

3.3.3.4. Procesos administrativos

Proceso de administración

La recepción por el alcance de sus funciones y por la vinculación con todas las áreas del hotel, eventualmente se convierte en la administración encargada y en muchas ocasiones recae en esta área la gestión operativa del negocio. Esta responsabilidad adquirida hace que tenga que apoyar mucho a la administración gestionando funciones que permitan fortalecer la operación y lograr un mejor servicio. El proceso de reserva puede ser realizado de manera manual o sistematizada a través de un programa o plataforma computarizada. Cualquiera que sea el método utilizado el objetivo y el fin es el mismo, la generación de la información referente a la reserva de habitación y servicios del establecimiento.

Proceso de facturación

La recepción dentro de sus funciones de apoyo a la administración también actúa como cajera, encargándose de realizar la facturación a los clientes y procesar dichos documentos para que sean enviados al área contable. Diariamente el proceso de facturación comienza abriendo el turno, el mismo que deberá ser entregado por la persona encargada del turno anterior. Siempre deberá existir un fondo de caja que permita a la recepción entregar vueltos. Al finalizar el turno se cerrará la caja emitiendo un reporte que mencione las ventas generadas y el detalle del dinero entregados al siguiente turno. Los valores correspondientes a las ventas deberán ser depositados en contabilidad. El informe de caja deberá describir los valores y comprobantes de pago que se están entregando en contabilidad y la/el recepcionista deberá guardar una copia para dejar constancia de lo entregado.

Evaluación del servicio

Cada área de servicio del hotel debe ser evaluada permanente con el objeto de identificar brechas del servicio que perjudiquen la entrega del mismo. La recepción por ser el centro de consumo y la primera y última estación del cliente durante su recorrido por el establecimiento es la llamada a realizar la evaluación general del Hotel. La evaluación del servicio es básicamente una metodología que en base a preguntas impresas busca identificar

las áreas de mejora y la percepción del cliente sobre los diferentes servicios entregados. Las áreas que normalmente son evaluadas son: alimentos y bebidas, habitaciones, servicios complementarios y recepción. Todas las áreas una vez recibidos los comentarios y observaciones de cambio deberán establecer programas de ajustes en el servicio que vayan encerrando las necesidades de sus clientes y que pretendan alcanzar la excelencia en el sistema de evaluación del servicio.

3.3.3.5.Auditoría nocturna

Dentro de los hoteles el área de recepción tiene como una de sus funciones de control la de desarrollar procesos de auditoría. Estos procesos se llevan a cabo generalmente por la noche, ya que es cuando existe mayor facilidad de realizar la revisión de la documentación administrativa generada durante el día. El objetivo de la auditoría nocturna es el de identificar errores o cambios en los procesos de facturación o manejo de caja chica de las diferentes áreas del establecimiento, así como el llevar un control de los límites de crédito de los huéspedes o cualquier novedad que implique una acción en contra de un proceso o política económica o contable. La persona que se encarga de esta función a pesar de estar bajo la tutela de recepción rinde cuentas directamente a contabilidad y a la administración. Por lo que se recomienda que se ubique en este turno a una persona que posea ciertos conocimientos básicos de contabilidad y que sea direccionado directamente por el departamento contable.

3.3.4. Encargado de mantenimiento

En el área de encargado de mantenimiento se detectó ausencia de capacitaciones, por lo tanto, es indispensable profundizar en conocimientos generales respecto a las acciones a ejecutarse para un correcto mantenimiento de instalaciones y equipos (8 horas). Se tomó en consideración la norma técnica 2 434:2008 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (ver tabla 14-4).

Tabla 14-4

Encargado de mantenimiento

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.4.1. Reparar fallas eléctricas y mecánicas	Diagnóstico del funcionamiento de equipos e instalaciones Proceso de reparación de fallas eléctricas, mecánicas, hidráulicas y telefónicas	1 hora	1 hora
3.3.4.2. Hacer reparaciones prediales	Mantenimiento preventivo de instalaciones	1 hora	2 horas
	Manual de reparaciones provisionales o definitivas Proceso de instalaciones provisionales	1 hora	
3.3.4.3. Manejar y controlar existencia (stock) de materiales de mantenimiento	Manejo de inventarios de equipos y materiales	1 hora	2 horas
	El cuidado del área de trabajo Manual de operación de equipos	1 hora	
3.3.4.4. Participar en programas de mantenimiento	Programas de actualización de uso de equipos, materiales y maquinaria Mantenimiento preventivo de equipos y maquinarias de las diferentes áreas del establecimiento	1 hora	1 hora
3.3.4.5. Aplicar procedimientos de seguridad industrial	Manual de uso de químicos, equipo y maquinaria Cómo actuar en emergencias	1 hora	2 horas
	Apoyo al equipo humano de trabajo	1 hora	

Tomado de norma técnica 2 434:2008 del (INEN, 2008)

3.3.4.1. Reparar fallas eléctricas y mecánicas

Diagnóstico del funcionamiento de equipos e instalaciones

El encargado de mantenimiento debe encargarse de diagnosticar el servicio a ser ejecutado, probar el funcionamiento del equipo o la instalación, identificar el tipo y la magnitud del daño o defecto, decidir sobre el procedimiento a utilizar y determinar el presupuesto para la reparación, determinar el listado de repuestos o materiales, tiempo de reparación y la necesidad de ejecutar el mantenimiento, generar el reporte de daños y llenar la memoria técnica del equipo, habitación o área afectada (INEN, 2008).

Proceso de reparación de fallas eléctricas, mecánicas, hidráulicas y telefónicas

Para reparar fallas eléctricas se debe verificar la lámpara, toma corriente, boquilla, caja térmica, fusible, ducha eléctrica, resistencias, canales de agua, extensiones eléctricas, transformador, regulador de voltaje, hacer tierra y aislar la fuga de corriente, entre otros. Además, cambiar el tendido eléctrico, colocación de canaletas externas para conexiones eléctricas. Para reparar fallas hidráulicas se debe cerrar la llave de paso que interrumpe el flujo al área afectada. Otras fallas a reparar pueden ser: sustituir red de válvulas y medidores hidráulicos, reparar los lavaderos de cocina, canastillas, sifones, sanitarios, filtros de agua, tubería y otras instalaciones. Además, retirar el aire de la bomba hidráulica, realizar mantenimiento preventivo y correctivo para la operación de cisternas y pozos sépticos.

Algunas fallas mecánicas a reparar son: destrabar o cambiar cerraduras, ventanas, gavetas y equipo de gimnasio; reducir ruido en camas, ventanas, equipo de aire acondicionado, puertas y otras piezas móviles; realizar la lubricación preventiva de piezas móviles, cambio de garruchas y alcayatas; reparar o realizar el mantenimiento preventivo de extractores de olores, equipos de limpieza; y realizar mantenimiento preventivo de equipos de cocina, calderos, elevadores, carpintería. Para reparaciones telefónicas están: instalar extensiones telefónicas, sustituir la toma de un aparato defectuoso, componer el adaptador para conmutador, verificar las líneas hasta la central telefónica, llamar y solicitar servicios técnicos de ingeniería en telecomunicaciones a la empresa competente.

3.3.4.2. Hacer reparaciones prediales

Hacer reparaciones prediales como reparar pisos; retocar la pintura; reparar revestimientos como: alfombra, yeso, papel de pared, azulejo, vinyl y piezas de aluminio; reparar tumbados y dar soluciones provisionales o definitivas a goteras o fugas de agua en los techos; y limpiar rótulos. Para hacer instalaciones provisionales algunas acciones son: instalar extensiones para energía y teléfono; montar y desmontar camas, mesas y soportes para aparatos eléctricos; e instalación, montaje y desmontaje de equipos para eventos.

3.3.4.3. Manejar y controlar existencia (stock) de materiales de mantenimiento

Consiste en el manejo de inventarios de equipos y materiales del departamento; manejar ficha técnica de todos los equipos y maquinaria del establecimiento; manejar una

hoja de inventario por área, oficina y habitación; y establecer las características de los productos a adquirir. Algunas acciones para el cuidado del área de trabajo son: mantener limpio y organizado el lugar de trabajo, evitar la contaminación de otra área, ruido y movimientos que molesten la permanencia de los huéspedes o clientes del establecimiento, revisar las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo.

Para la operación de equipos es necesario conocer como operar multímetro, voltímetro y amperímetro, llave de pruebas, detector de señales, taladro y aparatos de uso del huésped; e identificar las características de operación de cada equipo o maquinaria y respetar las sugerencias del proveedor.

3.3.4.4. Participar en programas de mantenimiento

Consiste en asistir y cumplir con la capacitación sobre el uso de equipos, materiales y maquinaria; colaborar con el programa; realizar control de plagas, mantenimiento preventivo de equipos y maquinaria de las diferentes áreas del establecimiento, exceptuando equipos de computación.

3.3.4.5. Aplicar procedimientos de seguridad industrial

Consiste en cumplir y hacer cumplir las exigencias en los modos de uso de químicos, equipo y maquinaria, de acuerdo a las recomendaciones del proveedor; y dar a conocer los procedimientos de seguridad industrial al personal que tiene acceso a estos materiales, equipos o maquinaria. Por otro lado, algunas acciones para actuar en emergencias son: rescatar personas de un elevador averiado, operar equipos de incendio, accionar el generador de emergencia; conocer y ejecutar los planes de emergencia que posee el establecimiento y formar parte de una de las brigadas de emergencia.

También es necesario que el encargado de mantenimiento actúe como nexo entre las áreas de mantenimiento y ama de llaves al realizar los servicios encomendados e informar al ama de llaves y al personal de mantenimiento sobre la situación de los servicios. Además, debe apoyar al equipo humano de trabajo colaborando en reparaciones más complejas y dar instrucciones sobre el uso adecuado de equipos a todo el personal del establecimiento.

3.3.5. Mesero polivalente

En el área de mesero polivalente se requiere profundizar en las técnicas de manejo de platos y atención al cliente con una duración de 24 horas. Se tomó en consideración el Manual de Mesero polivalente del Mintur (ver tabla 15-4).

Tabla 15-4

Mesero polivalente

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.5.1. Cadena de servicios y técnicas de atención al cliente en un restaurante/ cafetería/ fuente de soda o comedor	Técnicas de asistencia al cliente especial	2 horas	2 horas
3.3.5.2. Conocimiento y manejo adecuado del menú	Los contenidos y disponibilidad de los platos del menú o carta	2 horas	6 horas
	Proceso de recibir y anular pedidos	1 hora	
	Elaboración de la comanda	2 horas	
	Recorrido de la comanda	1 hora	
3.3.5.3. Técnicas de servicio de restaurante	Técnicas para atender pedidos y solicitudes simultáneamente	1 hora	8 horas
	Técnicas para servir alimentos y bebidas	4 horas	
	Tipos de servicio y como realizarlo	3 horas	
3.3.5.4. Técnicas de venta aplicado para mesero/a	Técnicas de venta aplicado para el mesero	2 horas	6 horas
	Proceso de pago y cobro	1 hora	
	Cuidado del punto de venta	1 hora	
	Técnicas de limpieza y desinfección de áreas	2 horas	
3.3.5.5. Manejo de equipos de salón y punto de venta	Cómo operar equipos de salón y punto de venta	1 hora	2 horas
	Lavado y desinfección de los equipos	1 hora	

Tomado de Manual de mesero polivalente (MINTUR, 2012)

3.3.5.1. Cadena de servicios y técnicas de atención al cliente en un restaurante/ cafetería/ fuente de soda o comedor

Para lograr un servicio de calidad y sobre todo hacer que cada uno de los clientes se constituyan en clientes especiales, se presenta cinco claves que harán la diferencia entre un cliente común y uno satisfecho (MINTUR, 2012).

- Mostrar un trato amable y cordial: Siempre se tiene que mostrar un trato amable y cordial a todos los clientes, hacer notar que se está para servirle, que se está interesado en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino, que no sea forzado o artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello, y puede molestarlo o incomodarlo.
- Dar un buen servicio o atención a todos los clientes: Procurar brindar un buen servicio a todos y cada uno de los clientes, no deben existir prejuicios con algún cliente, pues no existen los clientes pequeños ni menos importantes: a todos se les debe tratar con una muy buena disposición. No solo se concentre en buscar nuevos clientes, sino también, por mantener a los antiguos, pues estos al ser consolidados son los que van a ayudar a hacer crecer el negocio.
- Brindar un trato personalizado: Siempre que sea posible, se debe procurar un trato personalizado con el cliente. Hacerle sentir único y especial. Para ello se puede, por ejemplo, crear una base de datos de las preferencias de los clientes, de modo que pueda brindar un producto o servicio especial que satisfaga dichas preferencias particulares. Ellos notarán el detalle y lo apreciarán.
- Capacitar y motivar al personal: Todo el personal de la empresa debe estar capacitado para brindar un buen servicio o atención al cliente, desde el encargado de la puerta del negocio, pasando por la cajera, hasta llegar al gerente general. Asimismo, se debe mantener al personal motivado y satisfecho, de ese modo, sin siquiera proponérselo, contagiarán dicha motivación y satisfacción al cliente.
- m ´ó(.-´„(N ´ó(–(.-ú–(.-´„(no (´ ó … un cliente pida algo; debe estar siempre dispuesto a hacer excepciones. Por ejemplo, no se debe decir que sólo aceptan un determinado tipo de pago, o que el menú del restaurante no puede ser alterado, o que no cuentan con algún plato, etc. Tratar de evitar estos comentarios ayudará a una mejor percepción del producto.

3.3.5.2. Conocimiento y manejo adecuado del menú

Establecer el contenido y disponibilidad de los platos del menú o carta

Una vez acomodados en la mesa y ya listos y dispuestos a tomar el servicio, uno de los momentos más importantes, para lograr un buen impacto en el cliente, y de esta manera sembrar expectativas, es la entrega o presentación de la carta o menú, hay que tomar en cuenta que se debe entregar la carta utilizando adecuadamente las normas de protocolo, tales como: entregarlas siempre abierta, limpias y actualizadas, primero a las damas y posteriormente a los caballeros y el anfitrión en último lugar.

La persona que toma la comanda debe de conocer la carta a la perfección y orienta al cliente sobre los contenidos de los platos, adaptándolos, en la medida de lo posible a sus preferencias y ofreciendo alternativas que se pueden satisfacer. La carta o menú del restaurante es uno de los instrumentos de marketing más importantes dentro del negocio gastronómico, ya que es la pieza a través de la cual el cliente seleccionará que va a consumir.

Recibir y anular pedidos

La comanda es el soporte documental o vale, donde la persona encargada, normalmente el mesero/a, se preocupa de anotar la demanda que realice el cliente de los productos que componen la oferta del establecimiento. Esta es una fase fundamental en la prestación del servicio, ya que, si no se conocen los deseos del cliente, difícilmente podrán satisfacerse. La comanda también es un documento básico en el proceso de facturación, los productos y cantidades que se anotan en la comanda serán los que se facturen al cliente. En cuanto a los datos de la comanda, para que los procesos de prestación de servicio y de facturación, se desarrollen de forma eficaz, el personal encargado de tomar la comanda, deberá anotar correctamente los siguientes datos:

- Número de mesa que ocupan los clientes.
- Fecha del día que se presta el servicio.
- Número de personas que se sientan en la mesa y que recibirán el servicio.
- Número de habitación si es un hotel y el cliente que está alojado en el mismo.
- Nombre de los productos solicitados por los clientes.
- Cantidad de cada producto que se hayan solicitado.

- Referencia numérica de cada cliente, para que el mesero/a encargado del servicio conozca lo solicitado por cada cliente.
- Firma de la persona que toma la comanda para que en caso de alguna duda se pueda recurrir a la persona encargada que tomo la comanda.

Recorrido de la comanda

La comanda es un vale que consta de original y dos copias. Una vez que el mesero/a haya tomado la comanda de la mesa, la entregará al camarero encargado de su servicio, y este al ayudante distribuidas del siguiente modo:

- Original: Se entregará al departamento que provee los productos o servicios solicitados por el cliente, como pueden ser: cocina, bodega, bar y cafetería.
- 1a Copia: Se entregará a facturación para que inicie el proceso de elaboración de la factura.
- 2a Copia: Permanecerá en posesión del mesero/a para poder conocer en cualquier momento que ha solicitado cada cliente y realizar un servicio eficaz.

3.3.5.3. Técnicas de servicio de restaurante

Atender pedidos y solicitudes simultáneas

La relación presencial con el cliente es un factor importante para mantener un alto nivel de expectativa del cliente a lo largo de la prestación del servicio. El personal es accesible para el cliente lo que significa que se encuentra siempre a la vista del cliente y atento a cualquier llamado. En caso de que exista un mostrador o barra, se intentará, no dar la espalda al cliente y se mantiene una observación constante de su área de actuación y de los clientes que en ella se encuentren. Cuando un cliente se dirige a cualquier empleado, independiente de que no se trate de su área de actuación (rango), este deberá atenderlo con amabilidad verificando que el cliente satisface su demanda. Se debe primar la rapidez en la atención al cliente.

Técnicas para servir alimentos y bebidas

El mesero/a debe tener la capacidad, preparación o formación para dar el servicio de bebidas, postres, refrigerios, bocaditos, etc. Para esto es necesario tener una idea clara de algunos de los principios fundamentales como:

- Los productos se sirven con pinzas o cucharas exclusivas para cada producto.
- Bebidas frías se sirven siempre con posavasos.
- Al servir picadas, pasa bocas frías o calientes, estas deben colocarse en recipientes adecuados.
- Cubos de hielo que estarán en contacto con bebidas o alimentos no se deben manipular con las manos.
- Una de las principales funciones del mesero/a cuando al atender una mesa es la de servir, específicamente el vino, de una forma correcta, debido a su importancia en la mesa del cliente.

Tipos de Servicio

- Servicio americano: Servicio desempeñado por mesero/as con platos y entremeses servidos en la cocina según las ordenes individuales que se les entregó en las comandas. Los platos se disponen y trasladan en bandejas hasta la mesa. Platos y bebidas son servidos y retirados por la derecha, salvo que molesten al cliente, hay que tomar en cuenta que estos procedimientos ayudan a facilitar el servicio. Este tipo de servicio se utiliza en los restaurantes que ofrecen una carta o menú. Cada uno de los clientes puede elegir los platos de las diferentes gamas de productos (entradas, platos principales, postres, etc.).
- Servicio a la inglesa: La comida se ofrece al cliente sobre una fuente y se sirve por su izquierda ayudándose de pinzas. El plato debe ser montado con gusto y cuidado, con el ingrediente principal frente al cliente y el acompañamiento al lado superior. Es una técnica que se utiliza esencialmente para los banquetes, es el servicio adecuado cuando se debe servir un menú idéntico para todos los comensales. La mise en place (puesta a punto) de las mesas para banquetes incluye todos los cubiertos que el cliente necesita para el consumo de la entrada, del plato principal y del postre. La comida se arma en fuentes desde la cocina.
- Servicio a la francesa: En este tipo de servicio los alimentos vienen montados sobre plaqués o fuentes y son presentados y ofrecidos al cliente por la izquierda, y él es quien se sirve. El servicio a la francesa se desarrolla esencialmente en los banquetes. Es el servicio adecuado cuando se debe servir un menú idéntico para todos los

comensales. La mise en place (puesta a punto) de las mesas para banquetes incluye todos los cubiertos que el cliente necesita para el consumo de la entrada, del plato principal y del postre. Acorde al menú elegido. La comida se arma en fuentes desde la cocina. Son los clientes los que se sirven, utilizando una tenaza, que se trata de un tenedor y una cuchara grande.

- Servicio de Buffet: La comida se dispone en fuentes sobre mesas o mostradores y los clientes se sirven por sí mismos o son ayudados por parte del equipo de cocina. El mesero/a sirve las bebidas, posiblemente los postres, recoge la mesa y presenta la cuenta. El servicio buffet es un sistema de autoservicio, de tenedor libre, y el precio que debe pagar el cliente es único. Bajo este concepto, al cliente se le ofrecen los servicios de tener libre acceso a los buffets, comer a elección sin restricción en las cantidades y poder repetir la cantidad de veces que desee.
- r – „´„ (…(e – „… : Los – ó ó – (…(Í ((˜ó ó… (e – („˜„ ó (– –(servicio para resaltar la atención y habilidades del personal. Aquí los alimentos son montados, en porciones sazonadas o preparadas frente al cliente sobre una mesa de ó „ (˜ó ó…ó(e – „… A(c˜(˜ato montado se sirve por la derecha y un Gueridón de servicio se traslada de una mesa a otra. Por lo tanto, hay un Gueridón para tres o cuatro mesas máximo.

3.3.5.4. Técnicas de venta aplicado para mesero/a

El mesero/a es la imagen y el representante del restaurante durante todo el tiempo que dure la prestación del servicio, es quien debe tener la información correcta acerca del establecimiento ya que desde el momento en que comienza la atención al cliente, este se vuelve un vendedor ambulante de todos los productos, platos o servicios que se presten.

La amabilidad refleja y transmite mucho más de lo imaginado, sin embargo, no le da la importancia que debería, siendo esta una de las herramientas principales para empezar a generar una relación con el cliente, acción que termina por dar a conocer sus niveles de expectativas y la manera que se pueden sobrepasar. Para esto es importante aplicar algunas normas de etiqueta y protocolo con el fin de representar de la mejor manera el lugar de trabajo y a su vez, vender y posicionar el mejor servicio con el objetivo de lograr la fidelización del cliente.

- Predisposición de atender de manera inmediata al cliente.
- El tono de voz y el ritmo de transmisión debe ser relajado y con un ritmo suficiente que no refleje ni prisa ni ansiedad.
- Capacidad de escuchar (el cliente debe expresar todo aquello que desea manifestar un esfuerzo de comprensión).
- Capacidad para formular preguntas que faciliten lo que el cliente quiere transmitir.
- Capacidad de sonreír.
- Capacidad de utilizar el idioma del cliente.

Proceso de pago y cobro

Se procura no presionar al cliente a abandonar la mesa, aunque afecte al cambio de turno previsto. Por lo tanto, la factura se debe presentar en los 5 minutos posteriores a la solicitud del cliente y en la entrega de la factura se emplea algún soporte decorativo (pequeña bandeja, caja, etc.). Por otro lado, para presentar la cuenta al cliente la factura se presentará siempre con el precio oculto, acompañada con la tarjeta de presentación del establecimiento y algún obsequio (bombón, caramelo, caja de cerillas, etc.). En aquellos casos en los que el cliente pague con tarjeta de crédito, se requiere un documento de identificación, que es devuelto inmediatamente, y se procura no mantener la tarjeta de crédito fuera del alcance visual del cliente. Se debe facilitar un bolígrafo para la firma del correspondiente resguardo, se dan las gracias al cliente y se retira la impresión firmada por este. En caso de alguna duda se pueden explicar los cargos con detalle y en caso de pago efectivo se verifica el cambio antes de la devolución. Por último, se verifica la satisfacción verbalmente y se despide del cliente, invitándole a volver.

Técnicas de limpieza

Las técnicas de limpieza son prácticas sanitarias que deben realizarse diariamente sobre superficies de muebles, equipos, utensilios, pisos, paredes y techos, para disminuir el riesgo de contaminación que prevalece en todas las empresas de alimentos; y con mayor razón en los restaurantes, por la cantidad de personas que pasan diariamente por éstos. Las operaciones de limpieza se practican alternando en forma separada o combinando métodos físicos para el restregado y métodos químicos, los cuales implican el uso de detergentes y desinfectantes.

- Uso de calor: Es importante tomar precauciones respecto a las temperaturas utilizadas, pues estarán en función del detergente usado y de las superficies o piezas que se van a limpiar.
- Técnicas manuales: Se aplican cuando es necesario quitar los restos restregando con esponjas y soluciones detergentes.
- Limpieza in situ: Se emplean para la limpieza y desinfección de equipos o partes de éstos que no son posibles desmontar, en especial tuberías, para lo cual se lavan con una solución de agua a presión y desinfectante.

3.3.5.5. Manejo de equipos de salón y punto de venta

El buen uso y el correcto manejo de los equipos ayudan a prestar un buen servicio, a tiempo, sin problemas y con productos de calidad, logrando a su vez la prolongación de la vida útil de estos, siendo un gran beneficio para la empresa o punto de venta que se maneje. Es por esta razón que deben limpiarse, lavarse y desinfectarse, periódicamente o después de cada uso, según sea el caso. Todos los equipos y superficies en contacto con los alimentos deben ser limpiados y armados correctamente al terminar el servicio. Es recomendable que se utilicen paños de colores para clasificar su uso, por ejemplo: paño amarillo: para el uso de detergentes; paño celeste para desinfectar. Dichos paños deben mantenerse en los recipientes con las respectivas soluciones, debidamente identificados; para lo cual es necesario capacitar y poner en conocimiento del personal, con el fin de realizar el trabajo en forma apropiada.

3.3.6. Cocinero polivalente

Para el área de cocinero polivalente es indispensable una actualización de conocimientos de manera completa e intensiva, debido a que tienen como base capacitaciones en gastronomía, pero es necesario profundizar en temas específicos ya que han sido de manera superficial y no constantes (40 horas). Se tomó como base al Manual de cocinero polivalente del Mintur (ver tabla 16-4).

Tabla 16-4

Cocinero polivalente

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.6.1. Manejo de productos y control de inventarios	Conocer la carta	1 hora	3 horas
	Normas de almacenamiento	1 hora	
	Control diario de consumo	1 hora	
3.3.6.2. Menú y recetas estándar	Desarrollo y ejecución de un menú equilibrado	3 horas	5 horas
	Diferentes métodos de cocción	2 horas	
3.3.6.3. Cortes y manejos de géneros	Cortes: términos básicos	2 horas	11 horas
	Técnicas de cortes y términos de res	3horas	
	Técnicas de cortes de aves de corral	3 horas	
	Técnicas de cortes y términos de pescados y mariscos	3 horas	
3.3.6.4. Tipos de cocción	Guía para condimentar, sazonar y marinar	2 horas	4 horas
	Tipos de marinadas		
	Métodos de cocción	1 hora	
	Estándares de textura, sabor y punto de los alimentos	1 hora	
3.3.6.5. Montaje de platos	Criterios esenciales para la presentación de los alimentos	1 hora	5 horas
	Los 7 principios para el montaje de platos	1 hora	
	Tipos de montaje de platos de acuerdo a los alimentos	3 horas	
3.3.6.6. Cuidado del área de trabajo	Planificar y organizar las operaciones: mise en place	1 hora	1 hora
	El cierre de cocina		
3.3.6.7. Operación de equipos y maquinaria	Recomendaciones para operar equipos de cocina	1 hora	2 horas
	Uso de equipos procesadores	1 hora	
3.3.6.8. Administración del stock	Control y administración de inventarios	2 horas	3 horas
	Rotación de inventarios en cámaras frías	1 hora	
3.3.6.9. La cadena de calidad en la cocina	Estándares de calidad	2 horas	2 horas
3.3.6.10. Control de consumo	Registro de entrada y salida	2 horas	4 horas
	Normas y técnicas predeterminadas de almacenamiento	2 horas	

Tomado de Manual de cocinero polivalente (MINTUR, 2012)

3.3.6.1. Manejo de productos y control de inventarios

Conocer la carta

En la operación de una cocina, la base de todas las operaciones tales como pedidos, compras, mise in place (puesta a punto), producción, y demás, se basan en el menú. En el menú constarán absolutamente todas las preparaciones que se van a realizar a nivel comercial, a excepción de la comida del personal que vendría a ser un rubro adicional en la lista de compras. Entonces es de vital importancia que todo el personal esté capacitado y consciente de que los insumos que se deben pedir para la compra deben ser estrictamente basados en el menú para poder realizar todas las preparaciones detalladas, según la capacidad operativa del restaurante. El jefe de cocina debe entrenar a su equipo de tal manera que el personal pueda saber que ingredientes se necesitan para realizar todo el menú, cuál es el estándar de calidad para cada uno de los insumos y saber cuánto tienen que pedir de cada cosa tomando en cuenta los stocks mínimos y máximos en la bodega (MINTUR, 2012).

Normas de almacenamiento

Aparte de ubicar todos los insumos en las áreas de almacenamiento que necesita cada una, todas estas deben cumplir con normas sanitarias y seguridad de higiene básica como son temperaturas, porcentajes de humedad, distancia con el suelo y paredes de al menos 15 cm, etc. Cuando el alimento va a ingresar en el almacén, se debe hacer una adecuada rotación de stocks o PEPS (primer producto en entrar, primer producto en salir), para que los insumos que ya existan previamente en el inventario se utilicen primero, y los insumos que acabaron de llegar, se utilicen después de estos.

Además de realizar esta rotación de stocks, es importante que en el área de almacenamiento que sea, predomine el orden. Esto debido a que cuando se realiza los inventarios es de mucha ayuda que el almacenamiento esté ordenado para evitar incongruencias en las cantidades anotadas por desorden. Para esta actividad es importante que todo el personal de cocina se involucre, y que el jefe de cocina realice con el personal el inventario para despejar dudas sobre productos, los puestos de ubicación, y corregir errores de empacado y almacenado sobre la marcha.

Control diario de consumo:

En una cocina, mantener el control al detalle de los insumos que utilizar es de vital importancia para funcionar de la mejor manera, maximizando los insumos, reduciendo los desperdicios al máximo. Para poder definir este control se debe realizar una tarjeta de control diario o Kardex. Este documento registrará todos y cada uno de los insumos que salieron de cualquiera de las áreas de almacenamiento y pasaron a cocina. Este control se debe llevar a diario para que luego la parte administrativa de la operación pueda cotejar las ventas del día e insumos entregados a cocina ese día. Con este dato se pueden dar cuenta que tan eficiente es la operación y darse cuenta a tiempo de anomalías, faltantes, excesos de desperdicio, robos, etc., así garantizando el buen uso de los ingredientes.

3.3.6.2. Menú y recetas estándar

Desarrollo y ejecución de un menú equilibrado

Equilibrar el menú implica proveer de variedad y contraste entre las preparaciones para que el menú tenga tonos interesantes desde las entradas, bocaditos fríos y calientes, pasando por los platos fuertes con sus salsas y guarniciones, y terminando en la variedad de postres y bebidas para acompañar cada curso. Para equilibrar todas estas variables se debe desarrollar diferentes complementaciones entre géneros y preparaciones para crear contrastes agradables, evitar repetir los mismos sabores y texturas la mayor cantidad de veces, y maximizar los insumos a comprar.

Diferentes métodos de cocción

Siempre va a ser atractivo para el cliente el leer un menú que ofrezca variedad en los métodos de cocción de los platillos. Debe existir una variedad entre los métodos de cocción húmedos (hervido, blanqueado, pochado, y al vapor) así con los métodos de calor seco y con grasa (sellado, salteado, a la parrilla, al horno, a la plancha, frito, etc.). Dependiendo de donde esté ubicado el restaurante, puede que en ciertas temporadas del año existan diferentes fenómenos de estacionalidad y veda. Esto se da porque en el aspecto agrícola, no todo el año se cosechan todas las frutas y vegetales que existen. Es importante estar al tanto de este tipo de fenómenos ya que, si se aprovecha bien, se podrá ofrecer siempre un menú con algo nuevo, pero si no lo toman en cuenta la variedad se vuelve aburrida para el cliente frecuente.

3.3.6.3. Cortes y manejos de géneros

Cortes: Términos Básicos

- Cortar: Es la acción de dividir o separar en partes un alimento utilizando un elemento cortante. El cortar toma distintos nombres en función a como se cortan los alimentos; dentro de la cocina Internacional se han estipulado distintos cortes universales para todas las cocinas como: bastón o batonnet; brunoise; cascos; cuartos o gajos; concassé, château o torneado clásico; chiffonade, chips o a la inglesa, emincé; giratorio o rondelle; hilo o paja; juliana; noisette o bolas; macedonia; parisien; parmentier; y pluma.
- Tornear: Es un término culinario que define una técnica o tipo de corte que se practica generalmente a hortalizas de textura firme y cierto tamaño, que permita darle una forma ovalada y regular, por ejemplo, patatas, zanahorias, calabacines, nabos, alcachofas, pepinos. Esta es una técnica tradicional francesa que se la ha dejado un poco de lado en la cocina moderna por la excesiva manipulación de los géneros y el desperdicio que este corte genera.
- Picar: Es la acción de cortar o dividir los alimentos en trozos pequeños. También se refiere a ciertos alimentos que al ingerirse pican o excitan el paladar, como la guindilla, la pimienta, el ají, etc. En otras ocasiones se usa el término picar a la acción de degustar pequeñas porciones de alimentos mientras se cocina, o para amenizar una conversación breve.
- Moler: Es la acción de trabajar un alimento o una preparación hasta reducirla en pequeñísimas partes o bien hasta hacer polvo en un molino o en un mortero. El mortero es un recipiente para triturar, machacar o moler ingredientes, como especias, semillas, etc. El recipiente puede ser de mármol, piedra, metal, porcelana o madera; tiene forma de vaso cóncavo de boca ancha y lleva un pistilo para machacar o moler.
- Rallar: Es la acción de pasar un alimento por un rallador con el fin de desmenuzar mediante fricción. Consiste en desmenuzar en virutas finas un alimento frotándole contra un rallador o con la máquina que ralla.
- Licuar: Es la acción por medio del calor o mediante el triturado convertir un alimento en líquido. Consiste en procesar y batir frutas y verduras con el fin de obtener una preparación liquida

Técnicas de cortes y términos de res

Se obtiene la carne que es la parte muscular de la res faenada y ha sido separado del cuero, patas, vísceras y cabeza. Las vísceras y las patas son consideradas subproductos. Se corta al cuerpo del animal en dos mitades en sentido longitudinal dividiendo en dos partes a las vértebras, cada mitad se conoce como canal. Para la limpieza del lomo se debe retirar el exceso de grasa y fibra que rodea al lomo y retirar el cordón, extraer la membrana que lo recubre, separar el nervio del lomo con un cuchillo que debe estar pegado a la carne con un movimiento que va desde la cabeza a la cola del lomo, separar la cola del lomo mediante un corte al final y separar la cabeza manteniendo la forma del lomo. Los términos del lomo son los siguientes: ¼ temperatura de 54°-57°C; ½ temperatura de 60°-63°C; y B/C temperatura de 68°-61°C.

Técnicas de cortes de aves de corral

Los cortes del pollo y el pavo se dividen de acuerdo al color de la carne. Carne blanca (pechuga y alas) tiene menos grasa, menos tejido conectivo y son de cocción más rápida; mientras que la carne obscura (patas y muslos) tienen más grasa, más tejido conectivo y toma más tiempo para cocinarse.

Técnicas de cortes y términos de pescados y mariscos

Los peces tienen muy poca cantidad de tejido conectivo, esta es una de las diferencias entre carne y pescado, por lo tanto, se cocinan muy rápidamente, incluso a fuego bajo, temperatura adecuada solamente para que se coagulen las proteínas. Los pescados proveen de una carne muy tierna, si la carne se vuelve dura es el resultado del endurecimiento de la proteína al usar temperatura muy alta. Las técnicas de cocción húmedas se usan para preservar la humedad de la carne. Cuando la carne de pescado esta cocinada, se rompe en las separaciones naturales, por lo que hay que tener cuidado que el pescado una vez sacado del fuego se siga cocinando por el calor interno y resulte muy cocido. Además, los pescados deben recibirse a temperatura de refrigeración entre 0 y 4°C, es preferible no recibir congelado. Los peces se pueden clasificar de acuerdo a la forma en pescados planos y redondos.

Los mariscos se diferencian de las carnes en su menor contenido en grasa, contienen del 16 al 21% de proteínas, además, dependiendo de la especie, contienen vitamina A y D. Son ricos en hierro, calcio, iodo, flúor y fósforo. Se dividen en moluscos y crustáceos. Los moluscos tienen el cuerpo blando e insegmentado, cubierto de un delgado manto que secreta una concha caliza externa y protectora, que puede estar formada por una o dos piezas. La calidad viene dada por el tamaño, a mayor calibre son más apreciados y muy caros, se debe distinguir también entre los criados en viveros y naturales. Se dividen en: Bivalvos (ostras, mejillones, almejas, conchas), Gasterópodos (caracoles y churos), Cefalópodos (pulpo, calamar y sepia).

Los crustáceos se caracterizan por tener un caparazón de quitina y depósitos de carbonato de calcio (exoesqueleto), que se renuevan a medida que el animal crece. La carne de algunos crustáceos es muy estimada como alimento, la mayoría son marinos, pero algunos son de agua dulce. Se dividen en: Macruros (gamba, cigala, langostino, langosta roja, langosta azul y bogavante), Braquiuros (centollo, cangrejo, cangrejo de rio, nécora y buey de mar), Cirrípedos, a este grupo pertenece el percebe, que es un animal sedentario que se desarrolla sujeto a las rocas en los acantilados.

3.3.6.4.Tipos de cocción

Guía para condimentar, sazonar y marinar

- Sazonar: es el potencializar el sabor natural que tiene un alimento sin cambiar significativamente el sabor. La sal es el ingrediente más importante para sazonar. El momento más importante para sazonar alimentos líquidos es al final del proceso de cocción, en cambio, la sal y otros sazonadores se agregan al principio de la cocción particularmente a piezas grandes de comida, si son agregadas al final no van a ser absorbidas por las mismas.
- Condimentar: es agregar sabor adicional a los alimentos para cambiar o modificar el sabor original. Los condimentos pueden ser agregados al principio, mitad o al final de la preparación depende de los tiempos de cocción, los procesos de cocción y de los condimentos. Solo algunos de los saborizantes pueden ser agregados al final de las preparaciones con éxito estos incluyen hierbas frescas, brandy o condimentos como mostaza preparada En preparaciones frías tales como ensaladas se recomienda

colocar los saborizantes al principio de la preparación y dejar reposar por varios minutos para que realcen sus sabores.

- Marinar: significa pasar alimentos por un líquido sazonado con el objeto de dar sabor al alimento y suavizar el género. El efecto de suavizar las carnes en la marinada por medio de ácidos es relativamente pequeño. Lo que realmente funciona es el corte adecuado de carne con la técnica indicada para la total suavidad del género. En el caso de vegetales las marinadas se convierten en vinagretas o bases de aderezos. Las Marinadas tienen tres categorías de ingredientes: aceites, ácidos y saborizantes.

Tipos de marinadas

- Cocidas: Se usan cuando se necesita mantener por un largo periodo. Con los nuevos métodos de conservación en frío se ha dejado de utilizar este tipo de marinadas en su mayoría, vale recalcar que cuando se cocina una marinada de este tipo los sabores de los vegetales y las especias se concentran más.
- Crudas: Se utilizan en su mayoría bajo refrigeración cuando el periodo de tiempo es extendido.
- Instantáneas: Una gran variedad existe, se utilizan para marinar por poco tiempo o largo tiempo.
- Secas: Una marinada seca o también llamada sales de adobo, es una mezcla de sal, hierbas y especias que son añadidas a la superficie de las carnes. En algunos casos un poco de aceite o ajo molido es usado para añadir una pequeña cantidad de líquido que permite formar una pasta. La carne es pasada al frío y se mantiene por algún tiempo para que los sabores penetren.

Métodos de Cocción

Los métodos de cocción se clasifican en húmedos y secos. Los húmedos son aquellos que conducen el calor a través de agua o agua basada en líquido como fondos y salsas o vapor. Los secos son aquellos que el calor es conducido sin humedad esto es por aire caliente, metal caliente, radiación o grasa caliente. Usualmente se divide los métodos secos de dos formas: con grasa y sin grasa.

Estándares de textura, sabor y punto de los alimentos

En el caso de las Carnes de res o cordero, se debe respetar el término en el que el cliente desea servirse (¼, ½, ¾, B/C) o en la carne de cerdo siempre va a ser bien cocido por sus necesidades sanitarias. En el caso de las aves como pollos y pavos, el término de cocción siempre será B/C o bien cocido, debido a sus necesidades sanitarias. Para pato y avestruz, que tienen carne roja, se aplican los términos ½, y ¾. Así mismo, los géneros deberán estar bien sellados por fuera y jugosos por dentro cuando se habla de métodos de cocción con calor seco.

En el caso de los Pescados y Mariscos, solo para algunas variedades de atún, y para el salmón, se aplican ¼. ½. ¾. y bien cocido. Para el resto de los pescados siempre deberán estar bien cocidos. En el caso de camarones, langostinos, langostas, y demás mariscos de este tipo la cocción debe ser breve para preservar el crocante de su superficie.

En el caso de los Carbohidratos, tubérculos tales como papa, yuca, camote, y demás dependerá del producto final que se desee obtener. Para fritos el género debe estar recubierto por una fina capa de harina, la cual ayudará a hacer un sellado inmediato, generando una superficie muy crocante, y un interior casi puré. En el caso de los vegetales, sean al vapor, salteados o hervidos, la cocción de los vegetales debe ser breve, ya que, por efecto de la cocción, sus micronutrientes (vitaminas y minerales) se van desnaturalizando, lo que causa una pérdida de su contenido nutricional. Es importante que los vegetales no solo guarden su propiedad crocante, sino que también, por efecto de la cocción destaque su color original.

3.3.6.5.Montaje de platos

Criterios esenciales para la presentación de los alimentos

Existen tres criterios: buenas técnicas de cocción y preparación de los alimentos; correctos hábitos de trabajo dignos de un profesional, el sentirse orgulloso de serlo; e instinto Visual al momento de combinar colores y contrastes. El balance de los montajes es muy importante, dos o tres colores en el plato van a brindar contraste a la vista, resaltando así cada una de las guarniciones. Las formas tanto geométricas como abstractas les brindan a los montajes frescura y dinamismo. Al momento de cortar vegetales, recuerde los diferentes cortes técnicos y escoja de entre su gran variedad, los que más resalten para el montaje. En

cuanto a las texturas, si no son visuales, pero aportan también contrastes en el plato, la frescura de los vegetales, los géneros crocantes, y lo aterciopelado de algunas salsas. Así, con tanta variedad, los sabores tendrán su espacio para dejar una huella imborrable en el comensal.

Principios para el montaje de platos

- No montar comida sobre los bordes de la vajilla
- Disponer los alimentos para la comodidad del comensal, resaltando lo mejor del plato
- Dejar espacios entre los géneros para preservar su identidad y su exclusividad.
- Mantener una relación o composición entre los géneros para que estos se armonicen entre sí.
- Todos los componentes son importantes, por eso se recomienda que todos los ítems del plato sean comestibles, y tengan su función en el balance del mismo.
- El salseado es fundamental, por eso se debe intentar que sea atractivo e impecable, cubriendo áreas vacías en el plato, dejando a la vista los géneros y los colores.

3.3.6.6.Cuidado del área de trabajo

Planificar y organizar las operaciones

Para tener éxito en la cocina, un cocinero no solo debe saber cocinar bien, o dominar las técnicas, un cocinero debe poseer el talento y la experiencia para organizarse y ser eficiente. Para el Mise en Place o puesta a punto, primero, se debe planear y organizar la producción tomando en cuenta los siguientes factores: tener las herramientas y equipo completos, limpios y armados; tener los ingredientes completos; lavar, cortar, procesar y pesar la materia prima; y preparar el equipo (calentar hornos, hervir agua, etc.).

3.3.6.7.Operación de equipos y maquinaria

Recomendaciones para operar equipos de cocina

Los equipos pueden ser peligrosos ya que varias de ellos pueden quemar, cortar, amputar, romper o destrozar varias partes del cuerpo. Por eso se debe tener conciencia del peligro para manejar seguro y adecuadamente. Nunca hay que usar una máquina antes de estar completamente familiarizados con ella.

No todos los modelos son iguales, cada productor concede una diferencia a su producto. Aunque todos los hornos tienen una base para su funcionamiento al mismo tiempo tienen diferencias como el lugar de las perrillas. Por eso hay que leer bien el manual o pedir alguna persona que lo haya usado que nos introduzca al equipo. Además, limpiar es parte del procedimiento, muchos de los productos se pueden desarmar para realizar la limpieza.

Conservación de energía, antes, lo primero que hacían los cocineros era prender el horno y las hornillas manteniéndolas encendidas todo el día. Ahora el costo de la energía es muy alto así que ya no se practica esa rutina. Las nuevas máquinas toman menor tiempo en calentarse, reduciendo el costo de energía cuando se precalienta o cuando las cocciones son largas.

3.3.6.8.Administración del stock

Control y administración de inventarios

Para el manejo de cualquier inventario se deben aplicar algunas reglas generales de rotación:

a) P.E.P.S.: estas siglas corresponden a la expresión primero que entra, primero que sale, esto implica que lo que primero entró, primero salió. Refiriéndose a que si llegan nuevos insumos para almacenar, estos van a ser almacenados en el lugar destinado para tales insumos, poniéndolos en el fondo, dejando el inventario que ya existía adelante del inventario nuevo, para que de esta manera se ocupe el inventario existente primero, y luego los insumos nuevos.
b) U.E.P.S.: último que entra, primero que sale esta expresión aplica para los insumos no perecibles que van a mejorar su calidad (por ende, su precio) mientras más tiempo estén almacenados. Esto se aplica para productos tales como vinos y licores de añejado.
c) Stock Mínimo: Esta expresión se refiere a que se debe determinar cuál es la existencia mínima posible de cada producto.
d) Stock Máximo: Este deberá ser calculado en función de los siguientes criterios: máxima cantidad permitida para llenar el espacio de almacenamiento de un producto en particular y en función del análisis de la rotación de los inventarios.

Rotación de inventarios en cámaras frías

Es responsabilidad no solo del jefe de cocina sino de todo el personal operativo, el servir alimentos frescos y en óptimas condiciones. La revisión y rotación de inventario dentro de las cámaras frías en este caso es indispensable. Aquí los responsables de hacer estas revisiones en la cámara deberán utilizar sus habilidades sensoriales basándose en las propiedades organolépticas de los alimentos. Cuando se va a revisar el stock en una cámara fría el cocinero debe: oler, ver, tocar, y probar, prácticamente todos los insumos para verificar su estado. No está por demás recalcar que toda esta inspección se debe hacer cumpliendo normas sanitarias específicas para no contaminar los alimentos.

El realizar este análisis organoléptico exhaustivo acerca de la vigencia o validez de consumo en los alimentos, va a garantizar un servicio sanitario y seguro. Así como también va a permitir encontrar alimentos que no están en buen estado antes de servirlos y darlos de baja para que ni se sirvan a clientes, ni se los sirvan el resto de los colaboradores, evitando brotes de enfermedades. También es importante reconocer que cuando se determina que un ingrediente o alimento no está en buen estado algo debe de haber salido mal en el proceso.

3.3.6.9.La cadena de calidad en la cocina

Si se quiere manejar una operación constante y eficiente, los estándares deben estar claramente exhibidos, y el personal debe recibir de parte del jefe de cocina una capacitación efectiva y demostrativa de cuál es el estándar que se espera de los productos terminados. Este estándar debe incluir: sabores, colores, texturas, montaje de platos, estándares en el servicio, cantidad y calidad de insumos utilizados, tiempos y detalles.

3.3.6.10. Control de consumo

Registro de entrada y salida

El personal de bodega se encargará de registrar todos los ingresos al momento de recibir mercadería; esto para actualizar sus inventarios reales. Así mismo, y con el pedido de cocina adjunto, el personal de bodega deberá tener sus respaldos de entrega de mercadería para justificar el estado de sus inventarios, responsabilidad intrínseca del personal de bodega.

Normas y técnicas predeterminadas de almacenamiento

Aparte de ubicar todos los insumos en las áreas de almacenamiento que necesita cada una, todas estas deben cumplir con normas sanitarias y seguridad de higiene básica como son temperaturas, % de humedad, distancia con el suelo y paredes de 15 cm, etc. Cuando el alimento va a ingresar en el almacén, se debe hacer una adecuada rotación de stocks, para que los insumos que ya existan previamente en el inventario se utilicen primero, y los insumos que acabaron de llegar, se utilicen después de estos. Las temperaturas de recepción para productos congelados son -18°C, productos frescos refrigerados como carnes, aves, y pescados entre 0° y 4°C.

3.3.7. Seguridad Alimentaria para personal operativo

En el área de seguridad Alimentaria es indispensable una actualización de conocimientos de manera completa, debido a que tienen como base capacitaciones en gastronomía, pero no han sido constantes. En base al Manual de Seguridad alimentaria del Mintur tiene una duración de 40 horas (ver tabla 17-4).

Tabla 17-4

Seguridad Alimentaria para personal operativo

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.7.1. Control de calidad de los productos adquiridos y a ser servidos	Control de calidad sanitario	4 horas	8 horas
	Hábitos Correctos de Trabajo en la Manipulación de Alimentos	4 horas	
3.3.7.2. Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria	Requisitos básicos de higiene corporal, vestuario y calzado	2 horas	12 horas
	Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en el lugar de trabajo	3 horas	
	Tipos de agentes limpiadores y control de plagas	2 horas	
	Contaminación de alimentos y bebidas	3 horas	
	Recomendaciones generales básicas	2 horas	

3.3.7.3. Procedimiento de almacenamiento de alimentos	Compra, recepción y almacenamiento de alimentos	3 horas	9 horas
	Almacenamiento en refrigeración y congelación	4 horas	
	Características para recibir o rechazar un alimento	3 horas	
3.3.7.4. Supervisión y control de la calidad de los alimentos in natura o producidos	Alimentos saludables vs descompuestos	2 horas	11 horas
	Rotación de productos en cámaras frías y repisas	5 horas	
	Métodos adecuados para descongelar alimentos	4 horas	

Tomado de Manual de seguridad alimentaria para personal operativo (MINTUR, 2014)

3.3.7.1. Control de calidad de los productos adquiridos y a ser servidos

Control de calidad sanitario

Es importante destacar que todos los alimentos y las bebidas tienen ciertas cualidades que estimulan los órganos sensitivos, es decir: el aroma a pan recién salido del horno para la nariz, el sabor intenso de la fruta fresca para la boca, la imagen visual de un plato delicioso para los ojos, y porque no en algunos casos, la textura crujiente de una papa frita para los dedos, y el sonido de una bebida gaseosa para los oídos. Todas estas cualidades adoptan el nombre de Propiedades Organolépticas de los Alimentos olor, color, textura y sabor. Los seres humanos tienen la facultad de leer o decodificar estas cualidades con los sentidos.

Teniendo esta habilidad, es de suma importancia que siempre realicen una breve revisión de estas tanto en los alimentos como en bebidas, las mismas que luego serán servidas para su consumo. Haciendo este análisis también el ser humano puede detectar y reconocer sabores e ingredientes que le resultan familiares dentro de un platillo. También de esta manera pueden diferenciar un alimento freso, de uno descompuesto, evitando a tiempo un disgusto, y en el peor de los casos hasta una intoxicación, propia, o de uno de los clientes (MINTUR, 2014).

Hábitos correctos de trabajo en la manipulación de alimentos

Como manipuladores de alimentos y bebidas hay que tener como regla fundamental la higiene de todas las instalaciones, y equipos, así como las buenas prácticas higiénico-

sanitarias en la manipulación de los alimentos. Existen ciertos procesos de prevención para evitar la proliferación de bacterias, las cuáles provocan la descomposición de los alimentos.

- Mantener una higiene personal adecuada
- Respetar estos 4 pasos básicos para manipular los alimentos: Limpiar, Separar, Cocinar, y Enfriar
- Comprar, recibir, y almacenar los alimentos de forma adecuada
- Manejo adecuado de temperaturas en los alimentos durante la preparación y almacenamiento.
- Realizar una adecuada limpieza y sanitación de materias primas, instalaciones, y equipos.

3.3.7.2. Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria

Requisitos básicos de higiene corporal, vestuario, y calzado

- Mantener la Higiene Personal: bañarse a diario, lavarse el cabello a diario.
- Usar la vestimenta de trabajo apropiada: gorro y malla para el cabello limpios; ropa limpia y planchada; zapatos cerrados, antideslizantes, y si es posible, de seguridad; retirarse joyas tales como anillos, pulseras, cadenas, aretes, etc.
- Seguir prácticas higiénicas de las manos: lavarse las manos cada vez que sea necesario, mantener la higiene de las manos y uso correcto de los guantes.

Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en el lugar de trabajo

Para mantener la higiene correcta de los diversos equipamientos y utensilios del local de trabajo se debe entender la diferencia entre la limpieza y la sanitización. El término limpieza se refiere a la eliminación de suciedad gruesa de las superficies, y tiene relación con la apariencia física de las cosas. Por otra parte, el término sanitización se refiere a la reducción del número de microorganismos hasta llegar a niveles seguros, es un proceso que, a simple vista, no se puede ver. Pero para que estas sean efectivas, se deben siempre realizar en un orden específico. Primero se debe lavar las superficies, luego enjuagarlas, y finalmente sanitizarlas.

Tipos de agentes limpiadores

Los agentes limpiadores son compuestos químicos que eliminan: suciedad, manchas de óxido, y concentraciones de grasas. Debido a que existen diferentes productos en el mercado, es importante leer las instrucciones y capacitarse sobre sus usos y cuidados. Los agentes limpiadores se dividen en cuatro categorías: detergentes, solventes, limpiadores ácidos y limpiadores abrasivos (ver tabla 18-4).

Tabla 18-4

Tipos de agentes limpiadores

Categoría	Uso y Descripción
Detergentes	Contienen surfactantes, actúan liberando la suciedad de la superficie. Los detergentes de uso general sirven para limpiar suciedad fresca de pisos, paredes, techos, y mesones. Los detergentes de trabajo pesado sirven para eliminar ceras, suciedad seca y añeja, y grasa pegada
Limpiadores solventes	Son detergentes alcalinos que contienen un agente desengrasante. Sirven para eliminar manchas de grasa cocida en los equipos como hornos, cocinas, etc.
Limpiadores ácidos	Se utilizan para eliminar depósitos minerales. Por ejemplo, las incrustaciones de calcio en máquinas que trabajan con agua potable.
Limpiadores abrasivos	Contienen un agente abrasivo que ayuda a quitar la suciedad pegada y difícil de restregar. Sirven para eliminar comida quemada en ollas o latas de horno, y también para tratar pisos con superficies porosas.

Tomado de Manual de seguridad alimentaria para personal operativo (MINTUR, 2014)

Contaminación de alimentos y bebidas

Contaminación es cualquier cosa que suponga una amenaza para la sanidad de los alimentos. La contaminación cruzada es la transferencia de substancias peligrosas tales como microorganismos, desde un alimento hacia otro, o desde una superficie (batería de cocina, mesones, equipos, etc.) hacia un alimento. Existen dos tipos:

- La contaminación cruzada directa: Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado.
- La contaminación cruzada indirecta: es la más frecuente y difícil de controlar. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado. Para evitar esta contaminación existen tablas de corte con códigos de colores para diferenciarlas (ver tabla 19-4).

Tabla 19-4

Color de tablas y sus usos

Color de tablas	**Usos**
Blanca	Lácteos y derivados
Amarilla	Aves
Roja	Carnes rojas
Azul	Mariscos y pescado
Verde	vegetales
Marrón	productos cocidos
Negro	para montajes de platos

Tomado de Manual de seguridad alimentaria para personal operativo (MINTUR, 2014)

Recomendaciones generales básicas

Es de suma importancia que el manipulador de alimentos y bebidas tenga presente las siguientes recomendaciones para evitar la contaminación de los mismos y para evitar a las enfermedades transmitidas por los alimentos.

- Evitar tocar, directamente, alimentos cocidos o listos para el consumo. Ya que como no tendrán una cocción adicional, cualquier bacteria puede sobrevivir y reproducirse en estos.
- Evitar contactos con los alimentos a los platos, ya que podemos servir como medio de locomoción o transporte para estos microorganismos patógenos, recogiéndolos en alguna superficie contaminada, y llevándolos hacia una superficie que estaba limpia.
- Usar pinzas, guantes de látex y cubiertos apropiados al servir, ya que el contacto de la comida con nuestras manos incrementa el riesgo de contagio.

3.3.7.3. Procedimiento de almacenamiento de alimentos

Compra, recepción y almacenamiento de alimentos

Cuando los alimentos se almacenan incorrectamente y no se usan a tiempo, resultan afectadas tanto la calidad, como la seguridad. Tener fallas en los procedimientos de almacenamiento de alimentos, puede causar en ellos un deterioro prematuro, con resultados potencialmente graves. Recomendaciones:

- Poner etiquetas en todos los alimentos
- Hacer rotación de los productos almacenados para asegurarse de que se usen primero los productos más antiguos (primero que entra, primero que sale)
- Revisar la programación de las compras y stock de tal manera que se agoten y roten con la frecuencia adecuada los productos almacenados
- Desechar los alimentos que hayan sobrepasado la fecha de caducidad del fabricante.
- Mantener los alimentos potencialmente peligrosos fuera de la zona de temperaturas de peligro (5°C a 57°C), y mantenerlos en refrigeración entre 0°C y 4°C
- Revisar las temperaturas tanto de los alimentos como de las áreas de almacenamiento constantemente para así evitar a tiempo que los alimentos se encuentren dentro del rango de temperaturas de peligro
- Almacenar todos los alimentos e insumos lo más rápido posible desde que llegan al establecimiento, ubicándolos en las áreas específicas para cada producto.
- Mantener las áreas de almacenamiento limpias y secas todo el tiempo

Almacenamiento en refrigeración

El almacenamiento en refrigeración sirve para mantener alimentos potencialmente peligrosos a menos de 5°C, hasta los 0°C. En este rango de temperaturas el crecimiento de microorganismos se hace más lento, lo cual prolonga la vida de los alimentos. A continuación, el correcto orden de almacenamiento se basa en las temperaturas internas de cocción mínimas requeridas, así mismo tomando en cuenta criterios de contaminación cruzada por posibles goteos residuales (ver tabla 20-4).

Tabla 20-4

Almacenamiento en refrigeración

Nivel	Descripción
Nivel 1	Aquí se ubicarán alimentos que no van a tener cocciones adicionales y que ya listos para consumir.
Nivel 2	Cortes de carne de res y cerdo. Pescados enteros
Nivel 3	Carnes molidas de res, cerdo o pescado.
Nivel 4	Aves enteras y molidas.

Tomado de Manual de seguridad alimentaria para personal operativo (MINTUR, 2014)

Almacenamiento en congelación

La congelación no destruye todas las bacterias, pero si retarda considerablemente su desarrollo. He aquí algunas pautas importantes a seguir:

- Mantener los congeladores a una temperatura adecuada. Esto es entre -18°C y -25°C.
- Monitorear constantemente la temperatura interna del congelador, esto para detectar fallas y fluctuaciones bruscas en la temperatura a tiempo.
- Cuando se reciban productos congelados de parte de un proveedor es importante almacenarlos de inmediato en el congelador del establecimiento para evitar descongelación prematura.
- Al congelar productos semi elaborados preparados en el establecimiento, siempre se debe etiquetarlo con su nombre, fecha de producción, y fecha de vencimiento.
- Nunca ingresar al congelador alimentos que estén tibios o calientes. Esto provocaría que la temperatura interna suba, descongelando parcialmente el resto de los alimentos.
- Nunca sobrecargar un congelador, para así no interrumpir la libre circulación de aire frío
- Descongelar los congeladores frecuentemente, ya que el acumular escarcha dificulta la eficiencia del equipo.
- Mantener la puerta del congelador bien cerrada para evitar fuga de frío, y fluctuaciones en su temperatura ideal.

3.3.7.4. Supervisión y control de calidad de los alimentos in natura o producidos

Alimentos saludables vs Descompuestos

Es muy importante que el operario sea muy honesto y objetivo al momento de tomar decisiones, debe siempre tomar en cuenta los posibles daños colaterales para él y la empresa en el momento que se decide utilizar un insumo que no cumple con el estándar de frescura e higiene. En estos casos si genera dudas, es mejor botarlo. Es preferible no correr riesgos. Entre las propiedades organolépticas de los alimentos, también existen dos indicadores clave. la fecha de elaboración y la fecha de caducidad. Estas guiarán de manera muy efectiva para tomar la decisión concerniente a su uso o no.

Rotación de productos en cámaras frías y repisas

Es de mucha importancia entender, valorar y procurar el rotar los inventarios de manera efectiva. ¿Qué significa esto? Significa utilizar todos los productos mientras están en buen estado, evitando que se caduquen. Para poder hacerlo se necesita primeramente planificar con mucho cuidado y observación los pedidos para comprar únicamente lo que se va a utilizar, y evitar sobredimensionar pedidos. Aparte de esto, se tiene dos métodos para controlar la rotación de los productos, los pueden ubicar en la repisa tomando en cuenta su fecha de ingreso al inventario con el criterio del PEPS, primero que entra, primero que sale. Esto va a garantizar que los productos de mayor antigüedad en su fecha de ingreso al inventario van a tener prioridad de salida. El otro método para rotar los inventarios es el UEPS último que entra, primero que sale, y se refiere a los productos que mientras más tiempo estén en el inventario, estos irán subiendo de precio: esto por lo general se aplica por ejemplo para los vinos de calidad. privilegiando la salida de los vinos más jóvenes, dando la oportunidad para que las botellas más añejas sigan mejorando con el tiempo, y subiendo su precio de venta.

Métodos adecuados para descongelar alimentos

a) En refrigeración a 5°C (41° F) o menos. Esta es la manera más adecuada en el aspecto sanitario.
b) Tomar en cuenta que, para obtener una descongelación completa del género, este tendrá que haber pasado de congelación a refrigeración por lo menos 24 horas.

c) Sumergir los alimentos bajo un chorro de agua potable a temperatura ambiente 21° C (70° F) o menor. Este método es más rápido que someter el género a refrigeración, pero el momento que se va a someter a este proceso a un género, hay que cerciorarse que el alimento este totalmente sellado, ya que esto impedirá que agua ingrese y tenga contacto con el alimento. Además, también es importante recalcar que nunca deberá estar caliente el agua del chorro ya que esto pre cocinaría el género, comprometiendo la textura del producto terminado.
d) En horno microondas, esto únicamente cuando se va a cocinar inmediatamente el género. Hay que recordar que la cocción en horno microondas actúa sobre las moléculas de agua del género, provocando evaporación y pérdida de líquidos.
e) Y el último método de descongelación es cuando se descongela el género mientras se lo cocina. Por ejemplo, las hamburguesas congeladas que se consiguen en el supermercado deben ser puestas sobre la parrilla o la plancha caliente mientras están congeladas para que estas no pierdan la forma. Es decir que durante el proceso de cocción de las hamburguesas estas se irían descongelando

3.3.8. Administrador comunitario

En el área de administrador comunitario se requiere una capacitación más extensa que abarque conocimientos generales a específicos en administración, debido a que es una de las principales debilidades para consolidarse el turismo comunitario en esta comunidad con una duración de 40 horas (ver tabla 21-4).

Tabla 21-4

Administrador comunitario

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.8.1. Administración Turística	Aspectos generales de la administración turística	4 horas	13 horas
	Teorías y enfoques modernos de la administración	3 horas	
	Modelos de negocios	2 horas	
	Importancia de un plan de negocios	1 hora	
	Planificación Turística	3 horas	

3.3.8.2. Administración Financiera	Aspectos generales de la administración financiera	3 horas	15 horas
	Ciclo financiero de las empresas	6 horas	
	Análisis de estados financieros	4 horas	
	Promoción y comercialización	2 horas	
3.3.8.3. Manejo de equipos de trabajo	Técnicas para liderar equipo humano	1 hora	3 horas
	Criterios para la administración de equipos de trabajo	1 hora	
	Acciones de motivación y participación	1 hora	
3.3.8.4. Legislación Turística	Ley de Turismo	3 horas	9 horas
	Reglamento General de actividades Turísticas	3 horas	
	Reglamento para los centros turísticos comunitarios	3 horas	

Tomado de Reglamento General para centros turísticos comunitarios (MINTUR, 2010)

3.3.8.1. Administración Turística

Es importante que el administrador/a diseñe, planifique y establezca los objetivos, metas, estrategias y políticas para una correcta gestión y desarrollo de la empresa. El administrador/a deberá planificar las prioridades que le permitan cubrir las necesidades empresarial a nivel comercial, operativo o financieras y la optimización de recursos, por medio del análisis de resultados, proyecciones y resultados alcanzados, objetivos y metas planteadas, y Analizar y evaluar resultados para proponer acciones (MINTUR, 2012).

3.3.8.2. Administración Financiera

El principal objetivo de una empresa es obtener una alta rentabilidad, para esto el administrador/a debe realizar acciones y tomar decisiones que permitan la optimización de los recursos, y que ayuden a alcanzar la máxima rentabilidad en su gestión. El administrador/a debe mantener como actividad principal la promoción y comercialización de los productos y servicios ofertados por el establecimiento, ejecutando acciones para cumplir con este objetivo como son: generación de ofertas, utilización adecuada de páginas web, utilización de herramientas e marketing virtual a bajo costo y generación de eventos promocionales con mínima inversión.

3.3.8.3. Manejo de equipos de trabajo

El administrador/a de empresas debe constituirse como el líder de su grupo de trabajo, para esto debe encaminar sus acciones hacia la constante motivación y concientización de sus colaboradores a fin de incentivarlos hacia su participación, cooperación y generación de

compromisos en todas las tareas y responsabilidades asignadas. El administrador/a puede llevar a cabo las siguientes acciones que aportarían al incentivo constante de sus colaboradores y son:

- Entregar instrucciones adecuadas a sus colaboradores supervisando constante y detalladamente los resultados obtenidos con esas acciones manteniendo el ánimo de colaboración en todos los miembros de su equipo, conservando la disciplina y unión entre ellos.
- Promover la comunicación, siendo consistente con sus acciones fomentando y manteniendo la empática. Realizando con sus colaboradores análisis de objetivos planteados, supervisando los resultados alcanzados. Identificando sus fortalezas e incentivando la mejora en las debilidades de los mismos. Expresando su satisfacción por la dedicación demostrada por su equipo.
- Constantemente fomentar el clima de confianza y seguridad en el grupo. Evaluando periódicamente el desempeño de sus colaboradores, haciéndoles partícipes de la definición de los planes de desarrollo planteados por la empresa. Reconociendo los aciertos y logros alcanzados manifestando su beneplácito a ellos.
- El administrador/a debe promover delegación, desarrollando el potencial de sus colaboradores incentivando y alentando al arranque de nuevos retos, acompañándolos y entregando los recursos e información necesarios para el fin requerido.
- Constituirse como una inspiración y guía para los colaboradores transmitiendo energía positiva y entusiasmo.

3.3.8.4. Legislación Turística

Considerando los artículos 56, 57, 58 y 59, del Capítulo IV de la Constitución de la República del Ecuador, publicada el 20 de octubre del 2008 en el Registro Oficial No. 449, se reconocen y garantizan derechos colectivos a los pueblos, comunidades, montuvios, indígenas y afroecuatorianos, los cuales forman parte del Estado Ecuatoriano (MINTUR, 2010).

Por otro lado, en el Art. 3, numeral e) de la Ley de Turismo define entre otros, como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en la ley y sus reglamentos.

En el Art. 4, literal a), de la Ley de Turismo, reconoce que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potenciar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo. Además, en el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos.

Considerando el Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios en el art.2 se determina que los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades: alojamiento, alimentos y bebidas, transportación turística, operación, organización de eventos, congresos y convenciones. Las actividades señaladas en el presente artículo se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad. La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

En el capítulo III, art.8 del mismo reglamento se presentan los requisitos para el Registro de Turismo del Centro de Turismo Comunitario, el cual se lo hará en la matriz o en las unidades desconcentradas en el ámbito nacional del Ministerio de Turismo, debiendo para dicho registro turístico, adjuntar los siguientes documentos:

a) Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar.

b) Documento que demuestre la personalidad jurídica de la comunidad.
c) Nombramiento que acredite la representación del peticionante
d) Acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes.
e) Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas.

Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario

f) Pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo.
g) Copia certificada del registro único de contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos.
h) Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

En el Art. 9 referente al procedimiento del registro, una vez recibida la solicitud, la oficina correspondiente del Ministerio de Turismo, dispondrá fecha y hora para una inspección a la comunidad a efectos de verificar los datos consignados en la petición. En la referida inspección se procederá a llenar la Hoja de Planta Turística. Con tal información y verificando que se haya cumplido con los requisitos necesarios, se procederá a ingresar los datos de la comunidad al sistema de información del Ministerio de Turismo, creando para el efecto un número de registro y número de folio en el que se ingresa y se apertura el expediente; el mismo que se acompañará de un informe técnico del Ministerio de Turismo, en el que se indicará que el Centro de Turismo Comunitario cumple con los estándares mínimos de calidad que estarán dispuestos en el instructivo. Una vez concluido este trámite, se procederá a emitir el certificado de registro. El certificado de registro se otorgará previo al pago del uno por mil de los activos fijos de uso turístico y la cancelación del valor por concepto de registro.

En referencia al Capítulo IV de la capacitación y formación profesional, en el art.12 se menciona que según la actividad o actividades que vayan a realizar una comunidad, de conformidad con el artículo 2 de este reglamento, la persona jurídica que representa a la comunidad justificará con certificados válidos la capacitación técnica y/o profesional en las actividades turísticas que intervengan sus miembros. Además, en el art.13 se detalla que el Ministerio de Turismo promoverá la capacitación técnica y profesional, de quienes ejercen legalmente la actividad turística, de acuerdo al Art. 4 literal e) de la Ley de Turismo.

En el art.14 referente a los guías nativos (comunitarios), con licencia otorgada por el Ministerio de Turismo, podrán conducir turistas en áreas geográficas que corresponden al territorio de la comunidad, al pueblo o nacionalidad al que pertenecen y en interacción con otros centros turísticos comunitarios. En lo demás, se regirán por las disposiciones generales o especiales constantes en los reglamentos respectivos para guías, por cada actividad que desempeñe.

3.3.9. Inglés Turístico

En el área de inglés turístico es indispensable una capacitación de manera completa, debido a que es una de sus mayores debilidades el no poder comunicarse fluidamente con los turistas los cuales generalmente son de procedencia extranjera, según las entrevistas en los próximos meses se prevé que la agencia de viaje Amazon Birds continúe con las capacitaciones al grupo San Francisco en este caso en el idioma extranjero, no obstante es importante incluir está área en el presente plan de capacitación con una duración de 40 horas.

Tabla 22-4

Inglés Turístico

Módulos	**Contenidos específicos**	**Tiempo (horas)**	**Carga Horaria de cada módulo**
3.3.9.1. Sector Turístico	Introducción a los viajes y turismo Tipos de transportes Interacciones en ámbitos de servicios	8 horas 4 horas 6 horas	13 horas
3.3.9.2. Hospitalidad	Presentaciones en el ámbito turístico Textos de referencias y guías de turismo Entrevistas con clientes	8 horas 3 horas 3 horas	15 horas
3.3.9.3. Servicio al cliente	Reservas y ventas	8 horas	8 horas

Tomado de (Dirección General de Cultura y Educación, 2013)

3.3.9.1. Sector Turístico

Introducción a los viajes y turismo

Los contenidos se darán de forma integrada en las situaciones de uso de la lengua en el ámbito del turismo, respondiendo a un enfoque discursivo de la enseñanza del inglés. En este caso, se pueden aplicar áreas léxicas como vacaciones y destinos turísticos nacionales y mundiales; marketing y promoción del turismo (Dirección General de Cultura y Educación, 2013).

- En cuanto a la gramática y uso del modo imperativo para las instrucciones simples y el infinitivo para la confección de listas.
- El uso There is/are para expresar existencias.

Tipos de transporte, Los contenidos referentes a medios de transporte, circuitos turísticos. En cuanto a la gramática el uso de can para expresar permiso y habilidad, y el uso de expresiones para lugares. Interacciones en ámbitos de servicios, son contenidos referentes a las agencias de viajes y de alojamiento, y aeropuertos. Por lo tanto, en la gramática:

- El uso del tiempo presente simple (afirmativo, interrogativo, negativo) para describr actividades diarias y preferencias personales (likes and dislikes). Voz actica y voz pasiva.
- Participios de pasado, regulares e irregulares.
- El uso del tiempo presente continuo (afirmativo, interrogativo, negativo) para descripción de acciones en proceso.

3.3.9.2. Hospitalidad

Presentaciones en el ámbito turístico, los contenidos acerca de mensajes cortos, como correos electrónicos; cartas personales y formales para ámbitos laborales del turismo.

- Los pronombres subjetivos (i, you, he, etc.) y objetivos (me, yo, hem, etc.)
- Los adjetivos y pronombres posesivos.
- Las proposiciones de lugar (in, on, under, next to, near, etc.), de movimiento (to, across, trough, past, up, down, etc.) y de tiempo (at, on:(,, :(“ :(– ´ A A
- Adeverbios de grado (very much, at lot, at all).

- Adverbios de frecuencia (always, usually, sometimes, seldom, never).
- Some/any con sustantivos contables/incontables.

Textos de referencias y guías de turismo, los contenidos referentes a informes, formularios y folletos, y descripciones de mapas. Por lo tanto, la gramática en:

- El uso de want + infinitivo para expresar deseos.
- El uso de let´s y What about? Para expresar sugerencias.
- El uso de pasado simple de verbos regulares e irregulares para narrar hechos del pasado. Voz activa y voz pasiva.

3.3.9.3. Servicio al cliente

Son contenidos en referencia a reservas y ventas de pasajes, vuelos, paquetes turísticos y hoteles. Por lo tanto, la gramática en:

- Verb pattems (grillas verbales): los verbos like, lave, hate, prefer, enjoy seguidos por gerundios.
- Adverbios de modo
- El uso de going to para expresar planes e intenciones en el futuro.
- El uso del modo imperativo
- Diferentes estructuras para indicar propósito.
- Oraciones subordinadas.
- Nexos subordinales: who, which, that, where, whose, why, when.

3.3.10. Guía especializado en áreas naturales y culturales

En el área de guía especializado en áreas naturales y culturales existen capacitaciones, pero estás no abarcan todas las temáticas y es donde tienen más deficiencias, por lo tanto, es necesario una actualización de conocimientos intensivos que faciliten el mejoramiento en capacidades de orientación y especialización técnica con una duración de 40 horas. Se tomó en consideración la norma técnica 2 444:2008 y 2 462:2008 del Instituto Ecuatoriano de Normalización (ver tabla 23-4).

Tabla 23-4

Guía especializado en áreas naturales y culturales

Módulos	Contenidos específicos	Tiempo (horas)	Carga Horaria de cada módulo
3.3.10.1. El Guía de Turismo	Importancia del guía de turismo en la imagen del destino	1 hora	7 horas
	Perfil de un guía de turismo	2 horas	
	Competencias profesionales del guía de turismo	1 hora	
	Derechos y obligaciones del guía	2 horas	
	Reglas de un buen guía	1 hora	
3.3.10.2. Ayudar en la preparación de rutas y trayectos	Identificación de atractivos turísticos	3 horas	11 horas
	Identificación de los tipos de pasajeros		
	Importancia de elaboración del guión turístico	3 horas	
	Preparación del guión turístico	4 horas	
	Compartir itinerarios y rutas al guía tour conductor	1 hora	
3.3.10.3. Promover la integración con el medio ambiente	El rol del guía en la interpretación natural y cultural	2 horas	10 horas
	Técnicas de guianza y manejo de grupos	3 horas	
	Operación de equipos de uso en ambientes naturales	2 horas	
	Especialización en inventarios de fauna y flora silvestre	3 horas	
3.3.10.4. Velar por el bienestar y la seguridad del turista	Normas de seguridad y convivencia	2 horas	4 horas
	Animación Turística como herramienta interpretativa	2 horas	
	Herramientas de trabajo de un guía	1 hora	
3.3.10.5. Asegurar la satisfacción del turista	Calidad y excelencia en la atención y servicio al cliente	2 horas	3 horas
	Técnicas de resolución de conflictos	1 hora	
3.3.10.6. Actuar en emergencias	Técnicas de sobrevivencia	2 horas	5 horas
	Aplicación de primeros auxilios	3 horas	

Tomado de norma técnica 2 444:2008 del (INEN, 2008)

3.3.10.1. El Guía de Turismo

Importancia del guía de turismo en la imagen del destino

El guía de turismo es el punto de contacto entre la cultura del lugar visitado y el turista, quién acompañará durante su recorrido en el destino al visitante y lo ayudará a conocer e interpretar más la zona. Un buen servicio de guiado influirá positivamente en la satisfacción del visitante, motivando el retorno del mismo o la recomendación del destino a familiares y amigos, atrayendo más turistas a la zona. Por ello se debe tener mucha cautela con la información que se brinda (Boza, Parco, Tamariz, & Trujillo, 2014).

Perfil de un guía de turismo

Para poder brindar un buen servicio de guiado, todo guía debe contar con las siguientes características:

- Buenas relaciones interpersonales (sabe relacionarse con las personas)
- Comunicación, procurar no hablar en lenguaje muy técnico sino sencillo, no usar jergas, tener buena dicción y entonación.
- Conocimientos de cultura general, se informa, lee e investiga sobre el lugar.
- Vocación de servicio
- Sentido de orientación
- Buena condición física
- Capacidad de síntesis
- Responsabilidad

Competencias profesionales del guía de turismo

De acuerdo al art.123 del reglamento general de actividades turísticas del Ministerio de turismo (MINTUR, 2011) las funciones de los guías son:

a) Desempeñar las actividades propias de su profesión, de acuerdo a lo previsto por el reglamento
b) Promover la defensa de los intereses de los turistas, informando y denunciando ante el Ministerio de turismo los abusos de que éstos puedan haber sido objeto
c) Suministrar en forma correcta, profesional y veraz, información sobre el patrimonio turístico del Ecuador

d) Atender y resolver los problemas que pudieran tener los turistas, durante la permanencia en el lugar visitado.

Además, los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones.

Derechos y obligaciones del guía

Los derechos de los guías de acuerdo al art.124 del reglamento general de actividades turísticas del Ministerio de turismo (MINTUR, 2011) son los siguientes:

a) Ejercer sus actividades en las agencias de viajes, operadoras, prestadores de servicios, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios
b) Recibir las remuneraciones legales contractuales determinadas para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes, inmediatamente luego de haber prestado y finalizado sus servicios
c) Recibir de las agencias de viajes, operadores y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para ejercer su actividad profesional
d) Recibir capacitación profesional permanente, por parte del Ministerio de Turismo y del respectivo colegio profesional
e) Hacer uso de los beneficios que determina la Ley Especial de Desarrollo Turístico
f) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en sus normas reglamentarias.

Las obligaciones de los guías con los turistas de acuerdo al art.125 del reglamento general de actividades turísticas del Ministerio de turismo (MINTUR, 2011) son los siguientes:

a) Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, morales y profesionales.

b) Prestar sus servicios con puntualidad y guardar normas de respeto y consideración con los turistas.
c) Desarrollar su actividad profesional dando información turística objetiva y con sentido patriótico sobre nuestras instituciones, tradiciones y costumbres

Para con el Ministerio de Turismo

a) Dar aviso al Ministerio de Turismo, por escrito, cuando tuvieren conocimiento de algún hecho que pueda constituir infracción a la Ley Especial de Desarrollo Turístico y suministrar oportunamente cualquier información que éste le solicitare.
b) Reportar inmediatamente al Ministerio de Turismo las deficiencias o infracciones que adviertan en la prestación de los servicios turísticos en los que ha participado.
c) Informar al Ministerio de Turismo sobre cualquier incidente o accidente que afectare a los turistas sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades correspondientes.
d) Ejercer sus funciones solamente durante la vigencia de su licencia y dar aviso cuando ésta les hubiere sido sustraída o la hubiesen perdido.
e) Informar y actualizar sus datos personales.

Reglas de un buen guía

1. Esforzarse en conocer al visitante y sus necesidades, ser capaz de ponerse en su lugar.
2. Considerar la imagen personal como parte del servicio.
3. Mostrar disponibilidad por atender y ayudar a los visitantes.
4. Tener una actitud positiva y mostrarse siempre cortés.
5. No decir NO, tener predisposición a atender de la mejor manera a los visitantes, buscando soluciones a la brevedad posible.
6. Escuchar con atención y expresarse con claridad.
7. Convertir las quejas en oportunidades para mejorar
8. Respetar y hacer respetar las costumbres y ecosistemas del lugar que visitan.
9. Interesarse en aprender y mejorar habilidades y conocimientos.
10. Conocer ben el destino en el que se encuentra.

3.3.10.2. Ayudar en la preparación de rutas y trayectos

Identificación de atractivos turísticos

Para empezar, se debe conocer bien cuáles son los atractivos turísticos con los que cuenta la localidad. Es vital considerar solo aquellos que actualmente son accesibles y cuentan con condiciones mínimas para recibir habitantes. Una vez identificados los atractivos turísticos que cumplen los requisitos, se debe buscar un factor común entre ellos, que puede ser de acuerdo a la temática de los atractivos turísticos y el tipo de público que recibe la localidad. Con esta información se desarrolla el esquema de visita y guión turístico.

Importancia de elaboración del guión turístico

Un guión turístico es una herramienta que permite ordenar, resumir, sistematizar y adaptar la información que se va a transmitir. El guión debe ser adaptado a las características del perfil de los visitantes, teniendo en consideración: sus motivaciones e intereses, la edad y grupo de viaje. Asimismo, dos puntos clave del guión turísticos son: el discurso o speech, información que se brindará al visitante durante todo el recorrido; y el trayecto o recorrido que realizarán los visitantes dentro del tour, desde el inicio hasta el final (modalidad de recorrido y el nivel de exigencia).

Preparación del guión turístico

Para diseñar exitosamente un guión turístico, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Búsqueda y sistematización de la información: ubicación geográfica de los atractivos turísticos a considerar, visita de campo para reconocimiento del lugar a través de recolección de primera mano e investigación en libros y publicaciones.
- Esbozar la visita sobre un papel (mapa): determinar el tipo de público, seleccionar los posibles temas centrales, selección de paradas, determinación del punto de inicio, fin y grado de dificultad, y estudio de alternativas ante posibles imprevistos.
- Información a confirmar o tener al alcance: unidad de transporte, cantidad de pasajeros, teléfonos de emergencia, refrigerios, recuerdos y atenciones si se ha considerado, y contacto con los restaurantes donde se realizan las paradas para almorzar.
- Preparación de discurso o speech turístico: el saludo inicial, presentación, crear interés en el tema, establecer marco conceptual, desarrollo del tema central utilizando

técnicas adecuadas, refuerzos de la idea central (posibles preguntas), evaluación de la visita y despedida.

- Retroalimentación: Establecer preguntas al grupo para confirmar si la información ha sido clara, realizar un resumen de la visita con puntos resaltantes al finalizar el tour, y despedida y recojo de sugerencias para la mejora del tour.

Compartir itinerarios y rutas al guía tour conductor

Orientar al conductor de transporte turístico, indicando rutas, horarios y puntos de parada; alertar sobre aspectos de seguridad, confort y velocidad adecuada al tour; recomendar comportamientos y limpieza del vehículo; recomendar servicios de alimentación, transporte, alojamiento y actividades para los períodos libres; sugerir itinerarios; e informar de costumbres locales (INEN, 2008).

3.3.10.3. Promover la integración con el medio ambiente

El rol del guía en la interpretación del patrimonio natural y cultural

Es el arte de revelar la historia e importancia de algo, de manera simple, concisa y entretenida. Buscando conectar de manera intelectual y emocional a los visitantes, fomentando el apoyo para lograr la protección, conservación y difusión de determinado lugar. La información recogida debe explicar de manera entretenida y esforzarse por crear un vínculo emocional, entre lo que se explica y los visitantes. Por eso se dice que interpretar es como contar una historia.

Crear situaciones para que el turista pueda experimentar con la naturaleza de forma segura y placentera; informar sobre cultura, historia, flora, fauna, la importancia de los ecosistemas, clima, particularidades y curiosidades de la región; concienciar sobre la conservación de los recursos naturales; correlacionar los recursos naturales con los hábitos urbanos; minimizar el impacto ambiental; controlar el desecho de basura.

Técnicas de guianza y manejo de grupos

Las técnicas de guiado son un conjunto de reglas, normas o protocolos que tiene como objetivo dar un buen servicio de guiado. Las técnicas requieren destrezas manuales, físicas e intelectuales y el uso de herramientas de apoyo. A continuación, algunas técnicas para tomar en cuenta en situaciones comunes:

- Demasiada información abruma: el tour debe ser ameno y entretenido, nos es una clase de historia o geografía, por lo cual, se debe tener cuidado de saturar a los visitantes con demasiada información.
- Tener una correcta e impecable presentación: se sugiere a los guías usar zapatillas, pantalones marrones con bolsillos a los costados, con una gorra y credencial brindada por las autoridades de turismo.
- Hablar en público y dominio escénico: se sugiere dominar el tema con estudios mínimos de geografía, historia, clima actual y descripciones del lugar.
- Buena dicción, hablar claro y correctamente: hay que ser claros y enérgicos al momento de presentarse y dar las indicaciones para la excursión o caminata. En lugares abiertos levantar el tono de voz.
- Ubicación del grupo y guía: El guía nunca debe dar la espalda al grupo cuando realiza el guiado, si desea señalar algo al grupo, se colocará al costado para señalar y volverá a colocarse de frente para continuar. Además, es importante mantener permanente comunicación visual con los visitantes.
- Sobre la expresión corporal: El guía de turismo se comunica moviendo las manos, sonriendo y haciendo los movimientos necesarios para poder expresar una idea o recrear un escenario.
- Mantener un ritmo uniforme del recorrido: Es importante mantener un mismo ritmo de caminata con todo el grupo, para que nadie se pierda, todos escuchen la información y se cumpla con el itinerario del tour.
- No debe darse todo por sobreentendido: a pesar de que la información parezca natural por la experiencia como pobladores locales, no se debe asumir que es conocida por todos los visitantes.
- Veracidad en la información proporcionada: El guía debe conocer como la palma de su mano el destino, sus atractivos y servicios turísticos.
- Siempre una buena actitud: Toda persona que brinde servicios debe tener vocación de servicios y una buena actitud.

Operación de equipos de uso en ambientes naturales y ambientes urbanos.

Para operar equipos de uso en ambientes naturales se debe conocer como: armar campamentos; utilizar técnicas de navegación, orientación y cartografía; realizar lectura de los puntos cardinales; y manejar equipos de seguridad y protección. Para ambientes urbanos debe saber utilizar micrófono, radio, intercomunicador, tv, video y filmadora.

3.3.10.4. Velar por el bienestar y la seguridad del turista

Normas de seguridad y convivencia

- Antes de iniciar el tour se debe proporcionar información a los visitantes sobre la exigencia del recorrido, los requerimientos del tour, el tipo de ropa y calzado recomendado, así como el equipo requerido: linterna, repelente, botella de agua, bloqueador, gorra, impermeable, etc.
- Llevar un botiquín con todo lo necesario para primeros auxilios
- Contar con números telefónicos de emergencia
- Asegurarse del buen estado de todos los miembros del grupo, tanto al inicio como durante el recorrido.
- Indicar las reglas de comportamiento e indicaciones previas, así como información importante a considerar.
- Contar el número de turistas con el que empieza la excursión y realizar periódicamente la cuenta para reconfirmar.
- Llevar consigo una botella extra de agua.

Animación Turística como herramienta interpretativa

La animación turística es un conjunto de actividades (lúdicas, deportivas y culturales) organizadas por el guía, que permite el disfrute, conocimiento y respeto del entorno, consolidando al grupo, manteniendo su atención y buen ánimo durante el recorrido. Para lograrlo el guía debe desarrollar las siguientes habilidades: capacidad de relacionarse fácilmente, capacidad organizativa, responsabilidad, iniciativa, capacidad de motivación, conocimiento de distintas actividades y conocimiento de idiomas.

La animación turística es un elemento clave y diferenciador de los productos turísticos que se ofrecen en el mercado. Surge como respuesta a la necesidad de las personas

de ocupar el tiempo libre en alguna actividad que permita incrementar el nivel de satisfacción de los visitantes y generar un mayor ingreso para el negocio turístico.

Herramientas de trabajo de un guía

El guía de turismo debe tener implementado los siguientes instrumentos o materiales: Credencial o fotocheck, polo o chaleco que lo identifique, morral o mochila donde llevar elementos de primeros auxilios, mapa directorio de atractivos y servicios turísticos, número de emergencia a la mano, ropa comoda acorde a los lugares de visita, llevar trípticos, libretas de apuntes, lapicero lápiz, y altavoz para grupos grandes.

3.3.10.5. Asegurar la satisfacción del turista

Para asegurar la satisfacción del turista se debe dar solucionar problemas y conflictos; indicar mejores lugares para tomar fotos, filmar, acampar y establecer paradas especiales; apoyar personas con necesidades especiales, ancianos y niños; y celebrar cumpleaños y fechas importantes para los turistas.

3.3.10.6. Actuar en emergencias

Se debe identificar alternativas; solicitar auxilio o movilización; controlar el comportamiento del turista en caso de accidentes e imprevistos; aplicar primeros auxilios básicos.

3.3.11. Evaluación del plan de capacitación

La evaluación de las capacitaciones en las 10 áreas se califica con un total de 100 puntos. El puntaje mínimo para aprobar la capacitación de turismo comunitario es de 80 puntos (80/100), además se toma en consideración la asistencia del 80% en todas las secciones. Los criterios a ser evaluados se presentan a continuación con sus puntajes respectivos (ver tabla 24-4):

Tabla 24-4

Parámetros de evaluación del plan de capacitación

Evaluación	
Criterios	**Puntaje**
Realización de talleres individuales	20
Realización de talleres grupales	20
Prácticas en campo	20
Autoevaluación	20
Rendición de evaluación de conocimientos	20
Total	**100**

Adaptado del Programa Nacional de Capacitación Turística (MINTUR, 2020)

CONCLUSIONES

- Según los resultados obtenidos en la investigación a través de un diagnóstico haciendo uso de herramientas como PESTEL, FODA, MEFE, MEFI, se pudo inferir que la comunidad Kichwa Playas de Cuyabeno (CKPC) posee potencial turístico debido a su incidencia en una región exuberante en biodiversidad y aspectos culturales. Este diagnóstico también fue corroborado por miembros claves de la comunidad en la que concedieron información actualizada a través de entrevistas, mismas que dan a conocer la importancia de las actividades turísticas para toda la comunidad.
- Los planes de capacitaciones para mejorar las áreas claves en el funcionamiento del turismo comunitario en la CKPC han sido tomadas en cuenta a partir del PNCT propuesto por el MINTUR, dicho programa propone las áreas claves en el componente del turismo comunitario y permitió la conformación de módulos con sus respectivos temarios o contenidos específicos basados en competencia laborales y metodologías de enseñanzas.
- El análisis de las necesidades de capacitación que fueron mencionados específicamente en las entrevistas dio a entender que los programas de capacitaciones anteriormente ejecutados por entes gubernamentales en las comunidades no han sido concluidos y la eficacia de las mismas no se puede constatar, a la vez, no han sido intermitentes en capacitar las áreas claves como; administración, guías naturalistas y culturales, cocineros y meseros polivalentes, entre otras. Por tanto, el diseño del plan debe ser eficaz en cuanto a los módulos, contenidos, metodologías, tiempo de capacitación, y los parámetros de evaluación son concretos en cuanto a aspectos de aprendizaje y sus valores o puntaciones deben ser transparentes.
- Las actividades turísticas que componen el turismo comunitario son de vital importancia dentro de las capacitaciones turísticas, y en el trabajo de integración curricular se tomó como prioridad profundizar bases teóricas de cada módulo. El plan de capacitación concluye como un valor agregado a la data base con beneficios que pueden agilizar el proceso de conformación de turismo comunitario, esto a través de emprendimientos comunitarios.

RECOMENDACIONES

- Recalcar el compromiso y obligación de las autoridades locales de la comunidad y hacer ´ ˜„(˜ó (ó (. .-.(” ú– ó ó(– (´ Í (´ (–˜(e Vb (ó ,ǿ˜(o˜ó ó (. .-.(a óú– (ó ó(ó´ ó˜„ ó (úó – (. .-.(. ó („ ó – (ú –˜ó(´ „ ó. .(. ˜ó(ó ,ǿ:(en especial los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Puesto que la base de datos es muy limitada y desactualizada, por tanto, se tuvo que recurrir a otras metodologías de investigación y recolección de datos.
- Contemplar los lapsos de tiempos oportunos de la investigación, la seguridad del investigador y poder realizar trabajos de campos (entrevistas) más exhaustivos, es decir, organizar el cronograma de trabajo para recurrir a mejores medios de investigación.
- Involucrar más a los miembros claves de la comunidad, en especial los que tienen más relación o experiencia con el tema de investigación (turismo comunitario) para obtener una sinergia de intercambio de información. Ya que es relevante conocer la percepción de los líderes de grupos sociales internos, los promotores y emprendedores, y esto se puede lograr con una socialización o reunión.
- Investigar de forma exhaustiva las partes involucradas en proyectos fallidos o inconclusos propuestos por los entes gubernamentales. Cabe mencionar que la investigación bibliográfica no es suficiente por la limitada información que se encuentra, por tanto, la investigación de campo es vital aplicar para recabar información más actualizada.

REFERENCIAS

Amaiquema, L. (2015). *Recursos Turísticos.* Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala (UTMACH). Obtenido de http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6892

Bomkanari. (14 de noviembre de 2020). *Todo lo que necesita saber sobre la reserva de vida silvestre Cuyabeno*. Obtenido de https://bomkanari.com/blog/everything-you-need-to-know-about-the-cuyabeno-wildlife-reserve

Boza, A., Parco, I., Tamariz, K., & Trujillo, M. (2014). *Manual de buenas prácticas en el servicio de guiado para la Selva Central.* Lima, Perú: Equipo Técnico del proyecto Fondoempleo, Programa Selva Central-desco.

Bravo , O., & Zambrano , P. (2018). Turismo comunitario desde la perpectiva del desarrollo local: un desafío para la comuna 23 de Noviembre, Ecuador. *Espacios, 39*(7), pp. 28-42. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a18v39n07/a18v39n07p28.pdf

Carrasco, I. (2014). *Plan de capacitación de turismo comunitario para el caserío Santa Rosa de Runtún.* Ambato, Ecuador. Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2648

CONAIE. (19 de Julio de 2014). *Confederacion de Nacionalidades Indígenas del Ecuador*. Obtenido de https://conaie.org/2014/07/19/kichwa-amazonico/

Dirección General de Cultura y Educación. (2013). *Inglés para Turismo.* La Plata, Argentina. Obtenido de https://www.trabajo.gba.gov.ar/ipfl/sites/default/files/orientaciones-pedagogicas/Ingles%20para%20Turismo.pdf

FAO. (2011). La Seguridad Alimentaria. *CE-FAO*, pp. 1-4. Obtenido de http://www.fao.org/3/al936s/al936s00.pdf

FEPTCE. (2007). *Guía de Turismo Comunitario del Ecuador.* Quito, Ecuador.

FEPTCE. (2007). *Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario del Ecuador.* Quito, Ecuador.

GAD Parroquial Cuyabeno. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2014-2019.* Cuyabeno, Ecuador.

Goris, G. (2015). Utilidad y tipos de revisión de literatura. *ENE, 9*(2). Obtenido de http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/495/guirao

Guijarro, G., Pacheco, V., & Verdesoto, J. F. (2018). Percepciones y sostenibilidad del turismo comunitario: comunidad Shiripuno. Misahuallí Ecuador. *Antropología Cuadernos de Investigación*(19), pp. 12-34. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329105429_Percepciones_y_sostenibilidad_del_turismo_comunitario_comunidad_Shiripuno_Misahualli_-_Ecuador

INEN. (2006). *Norma técnica ecuatoriana de recepcionista polivalente.* Quito, Ecuador.

INEN. (2006). *Norma técnica ecuatoriana encargado de reservas.* Quito, Ecuador.

INEN. (2006). *Norma técnica ecuatoriana mesero polivalente.* Quito, Ecuador.

INEN. (2008). *Norma técnica ecuatoriana de encargado de mantenimiento.* Quito, Ecuador.

INEN. (2008). *Norma técnica ecuatoriana de Guía especializado en áreas naturales.* Quito, Ecuador.

INEN. (2008). *Norma Técnica ecuatoriana de Guía especializado en turismo cultural.* Quito, Ecuador.

Iniciativa Ecuatorial. (2012). *Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE).* New York: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD. Obtenido de https://www.equatorinitiative.org/wp-content/uploads/2017/05/case_1_1363900152.pdf

Kotler, P., García, J., Flores, J., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2011). *Marketing Turístico* (5ta edición ed.). Madrid, España: Pearson.

Lalangui, J., Espinoza, C., & Pérez, M. (enero de 2017). Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad, 9*(1), pp. 148-153. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf

MAE. (s.f.). *Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador*. Obtenido de http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/reserva-de-producci%C3%B3n-faun%C3%ADstica-cuyabeno

Martínez, H. (2012). *Elementos teórico-conceptuales de la administración comunitaria.* México: Instituto Nacional de Administración Pública. Obtenido de https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3377/4.pdf

MINTUR. (2010). *Reglamento para los centros turísticos comunitarios*. Quito, Ecuador: Lexis. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf

MINTUR. (2011). *Reglamento General de actividades turísticas.* Quito, Ecuador: Lexis. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%C3%8DSTICAS.pdf

MINTUR. (2012). *Manual de Administrador/a de empresas de alojamiento.* Quito, Ecuador: ADS Services. Obtenido de https://issuu.com/hectorpacheco/docs/manual_administrador_de_alojamiento_mintur

MINTUR. (2012). *Manual de cocinero/a polivalente.* Quito, Ecuador: ADS Services.

MINTUR. (2012). *Manual de mesero polivalente.* Quito, Ecuador: ADS Services.

MINTUR. (2012). *Manual de Recepcionista Polivalente.* Quito: ADS Services.

MINTUR. (2014). *Manual de Hospitalidad.* Quito, Ecuador: ADS Services.

MINTUR. (2014). *Manual de Seguridad Alimentaria.* Quito, Ecuador: ADS Services.

MINTUR. (2019). *Turismo aportó con más de 2.300 millones a la economía ecuatoriana en 2018.* Quito. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/turismo-aporto-con-mas-de-2-300-millones-a-la-economia-ecuatoriana-en-2018/#:~:text=07.02.2019).,del%20Banco%20Central%20del%20Ecuador.

MINTUR. (2020). *Programa Nacional de Capacitación Turística.* Ecuador.

MINTUR. (2020). *Visualizador: Movimientos Internacionales.* Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales

Neudel, Y. (2015). La experiencia del turismo comunitario en Yunguilla, Ecuador y su impacto sociocultural en la comunidad. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*(18), pp. 48-70. doi:http://dx.doi.org/10.17141/letrasverdes.18.2015.1659

OMT. (1994). *Actualización de las recomendaciones sobre estadísticas de turismo.* Obtenido de https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc00/m83note-s.pdf

OMT. (2017). *Desarrollo Sostenible.* UNTWO. Obtenido de https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible

OMT. (2019). *Panorama del turismo internacional, edición 2019.* Madrid: UNWTO. doi:https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237

ONU. (2002). *¿Qué es el desarrollo sostenible?* Cumbre de Johannesburgo. Obtenido de https://www.un.org/spanish/conferences/wssd/desarrollo.htm

Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El Periplo Sustentable, 31*, pp. 1-17. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/1934/193449985009/193449985009.pdf

Parra, S., & Mendieta, J. (2016). *Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública: Caso Nabón.* Cuenca, Ecuador. Obtenido de http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5528

Ponce, H. (2007). La matriz Foda: Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Redalyc, 12*(1), 1-19. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf

Rodas, M., Ullauri, N., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador: Una revisión de la literatura. *RICIT*, pp. 60-77. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5309454

Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *EAN*(82), pp. 1-27. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf

Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservacion ambiental y defensa de los territorios. Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE).* Quito, Ecuador. Obtenido de https://www.academia.edu/7801608/Turismo_comunitario_ecuatoriano_conservacion_ambiental_y_defensa_de_los_territorios_FEPTCE_Estudio_completo_2013

Ruíz, E., & Solís, D. (2007). *De la resistencia a la sostenibilidad. El proceso histórico del Turismo.* Abya Yala. Obtenido de https://animacionsociocultural2013.files.wordpress.com/2013/05/turismo-comunitario-en-ecuador.pdf

Sánchez, M. (2014). *Capacitación en habilidades de atención al cliente para mejorar la calidad del servicio brindado en el "restaurante Mar Picante" de la ciudad de Trujillo.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/351/1/SANCHEZ_MARIA_ATENCION_CLIENTE_CALIDAD_SERVICIO.pdf

Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis.* Lima, Perú: Macro. Obtenido de https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf

Vargas et al. (2018). La situación del turismo comunitario en Ecuador. *Dominio de las Ciencias, 4*(1), pp. 80-101. doi:http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/724

Vázquez, R., & Osorio, M. (2016). La hospitalidad en la prestación del servicio turístico. *Revista de Investigación de la Ciencia Turística - RICIT*(10), pp. 39-72. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6088847

Waita Lodge. (2019). *Lodge e Instalaciones*. Obtenido de https://www.waitalodge.com/

APÉNDICES

Apéndice A. Diagrama de Ishikawa

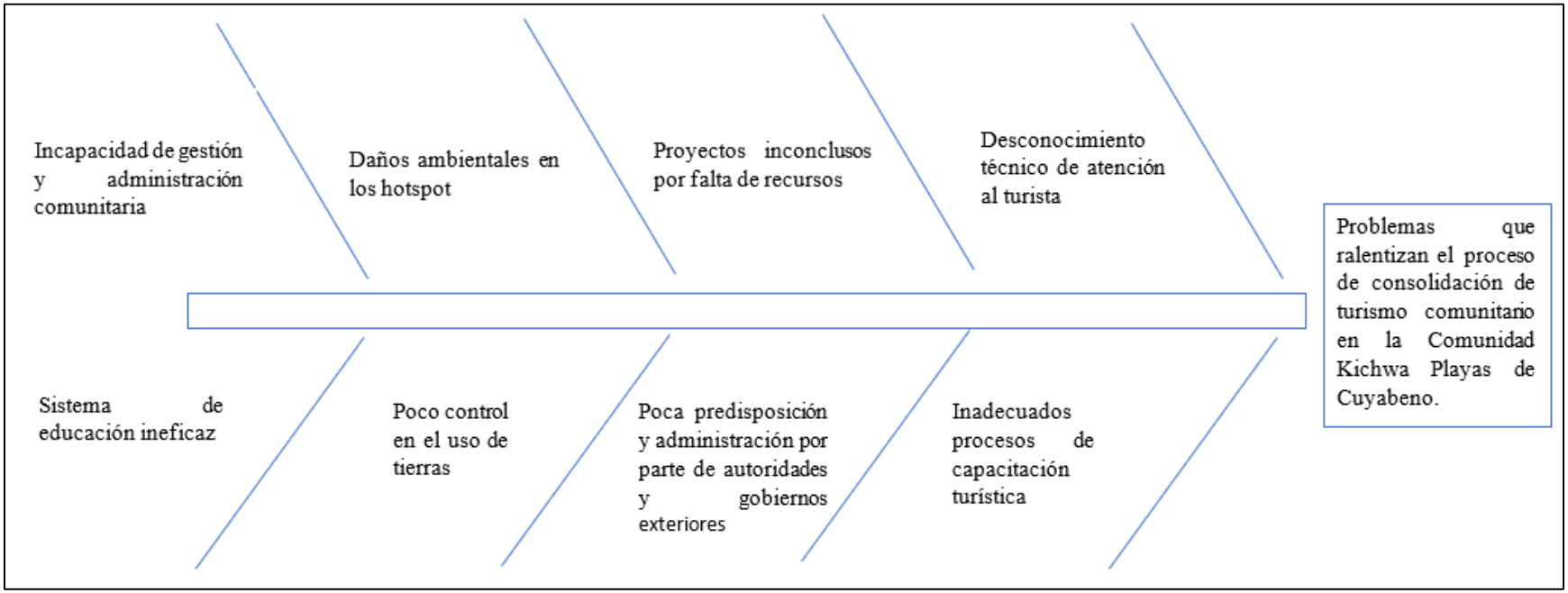

Figura A 1 Diagrama de Ishikawa

Apéndice B. Guión de Entrevista

Fecha:

Nombre del entrevistado:

Función o papel desempeñado en la comunidad:

Banco de preguntas para la entrevista

1. ¿Cuáles son las principales actividades para el sustento económico de los miembros de la comunidad?

Tabla B 1

Principales actividades de sustento económico

Sixto Grefa	˜ó(ó” „′ ˜ ó:(´ó(”ó ó.–– ó:(ó ú„ (–˜(„ ((
Jesús Grefa	j ó(ó” „′ ˜ ó:(–” „„.((–˜(„ (
Alex Yaselga	j ó(ó” „′ ˜ ó:((–˜(„ (′ „ó „ (

2. ¿Existen emprendimientos en la comunidad? ¿De qué tipo?
   - Comercio
   - Manufactura
   - Servicios

Tabla B 2

Emprendimientos de la comunidad

Sixto Grefa	f ó (´ (– – .„ „– (.–.(–˜óú ó′„ (.–.(ó – ó ó , tallado de madera
Jesús Grefa	c ˜óú ó′„ (.–.(ó – ó ó (–(ó” –”ó(ó˜ (ó˜(„ (
Alex Yaselga	c ˜(– „′„ (.–.(ó –:(„– .ó (– – ó (.–.(– – (

3. ¿Principales problemas que ralentizan el progreso socioeconómico de la comunidad?

Tabla B 3

Principales problemas

Sixto Grefa	o „ ´„ ó˜ – –(˜ó(–” „.ó.(. –(„ ‘˜ –(– (˜ó (ó´ „ „.ó.– (locales, medios de transporte insatisfecho por las distancias, es difícil conseguir combustible, también en el turismo no hay ´ó ó´„ó… (ó ó(ó… „ „ ó
Jesús Grefa	j (” ú„– (– – „ – :(–(˜ „.ó (.–(˜ó (´ „.ó.– (((atienen los problemas oportunamente, sin importar la gestión –(’ ó”ó (
Alex Yaselga	j ó (ó „.ó.– ((˜– (– „– (” – ó (– (–˜(– ó(.–(˜ó(agricultura con las restricciones, y las autoridades no les apoyan ´ ((–Í („ – ó(.–(ó ó´„

4. ¿Cuáles cree que son las necesidades colectivas más urgentes de la comunidad por resolver?

Tabla B 4

Necesidades colectivas

Sixto Grefa	En la parte administrativa porque las agencias que están acá trabajando traen el personal de afuera porque no hay un personal técnico:(´ó ó´„ó…(ó ó(–(–.ó(ó… „ „ ó
Jesús Grefa	j ó („ ´ó ó´„.ó.– (.–(˜ („– ú (.–(˜ó(´ „.ó.:(´’ (están involucrados en el turismo, pero no conocen para tener ´ó˜„.ó.(.– (–˜(– „´„ (
Alex Yaselga	c ´ó – (.–(ó˜„ – ó´„ (ó ó(” (˜ – óú˜– :(.–ú„„.(ó(factores ambientales no controlables y por la pandemia no hay óúóÍ (

5. ¿De qué manera los miembros de la comunidad protegen y conservan la biodiversidad que los rodea?

Tabla B 5

Conservación de la biodiversidad

Sixto Grefa	V(ó (.–.((´ – „ (´ (–˜(l Vc (–(’ (– (..ó(expiró, donde la comunidad elaboraba un plan de uso de territorios o zonificación, de esa manera controlamos el uso de las tierras ya sea para agricultura, pesca y casa. En caso de que los miembros de la comunidad violen la norman son sancionados y notificados con el ente rector MAE.
Jesús Grefa	c (– ó (.–.(“˜ ó:(–(’ ó(´ ´„– „ ó…(˜ó(ó” „´ ˜ ó(responsable y evitando talar servas vírgenes y en el tema de la fauna, la caza y pesca tiene lugares específicos para .„´’ ó (ó´ „ „ ó.–.
Alex Yaselga	a „ ó (…(˜ (–(– (– (˜ó(– – ó (

6. El 1 de octubre del 2013 se dio la inauguración del primer proyecto social más conocido a nivel nacional, Ciudad del Milenio Playas de Cuyabeno, proyecto ejecutado por la Empresa Pública Ecuador Estratégico y el gobierno de aquel entonces. ¿Cree usted que la ciudad está actualmente apta para acoger turistas? ¿Por qué?

Tabla B 6

Actualidad de Ciudad del milenio playas de Cuyabeno

Sixto Grefa	r „– –(’ – (– „..(„ ó˜ó´„ – (3´óúó ó 7(ó ó(’ –.ó (ó(˜ („ ó
Jesús Grefa	j ó(´ „ ó.(. (–.–.(–(– (´ ó.ó ((˜ (.–.(la comunidad, pero tenemos cabañas en donde se pueden ’ –.ó (˜ („ ó (
Alex Yaselga	c (˜ó(´„ .ó.(.–.˜(l „˜– „ ((–(– (´ ó.ó :(– (tenemos cabañas con los servicios para recibir a los „ ó ((

7. ¿Qué características potenciales posee la comunidad para el desarrollo del turismo?

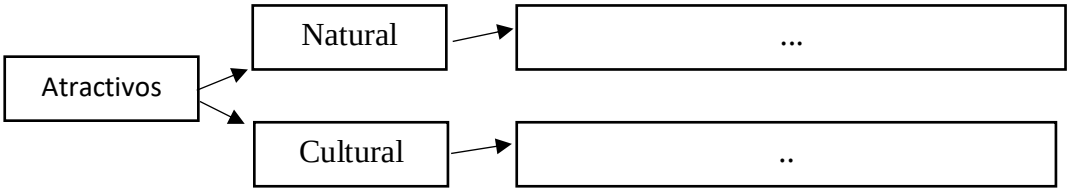

Tabla B 7

Características potenciales de la comunidad

Sixto Grefa	r (– – ó (˜ó” ó :(˜ó(ó –(´ ˜ ó˜((nacionalidad kichwa), gastronomía, artesanía, ´ –.-- ((ó˜ó… (
Jesús Grefa	j („ ó –((˜ (–ú˜ („ …”– ó (((tradiciones, nuestras costumbres, esto le llama ´ (ó˜(˜ó(ó – ´„ (ó˜(„ ó (
Alex Yaselga	j ó(–(.-(ú – ó´„ :(˜ó (ó – ó ó :(˜ó (.ó ó ((˜ó(”ó ó

8. ¿Cuántas familias de la comunidad aproximadamente se dedican al turismo? ¿Qué modalidades turísticas?

Tabla B 8

Familias involucradas en turismo

Sixto Grefa	m ((“ó „˜,ó (´ (ó˜:(– (,(” (.-(´„ ((miembros de la comunidad, y son la mayoría de la ´ „ ó.(. „– – (–(.-.„´ó (ó˜(„
Jesús Grefa	j ó(ó ó:((… (los miembros de cada familia, pero estos están organizados con otros miembros de ó (“ó „˜,ó
Alex Yaselga	c (˜ó(´ „ ó.(– („ ˜ ´ ó…(–˜(LC0 (.-(˜ („– ú (– (˜ó(ó´ „ „ ó.(. „´ó (

9. ¿Han existido propuestas para desarrollar turismo por parte de las autoridades de la comunidad, entes gubernamentales externos? ¿Se han implementado?

Tabla B 9

Propuestas de desarrollo turístico

Sixto Grefa	f ú (ó(– ó((ó –(.–˜(l gms t q (ó ó(construir un hotel turístico, pero nunca se concretó (–˜(´ ó ú,, (.–(" ú,,– (
Jesús Grefa	El Mintur hizo algunas propuestas para desarrollar ,, (ó :(– (´ó(–(´ ´ – (
Alex Yaselga	s ,,– – (– – (–˜(,,´,, ,, :(˜ó(´ ,, .ó. (. (˜ó (agencias privadas para realizar capacitaciones de guía turístico, gastronomía, que ayuden a desarrollar el turismo. La fundación FUCAVI tiene un proyecto previsto para la construcción de infraes ´ ó(3 ó˜ ´ó 7

10. ¿La comunidad muestra predisposición para el desarrollo del turismo comunitario? (participan en la toma de decisiones políticas relacionadas al turismo)

Tabla B 10

Predisposición de la comunidad

Sixto Grefa	a ˜ó (´ (:(,(– (ó˜" (–(ó .ó(ó(˜ó ("ó ,,˜,ó (´ ,,ó ,ó (
Jesús Grefa	r ,;(´˜ó :(– – (–(.ó(˜ó(´ ,, .ó. (.– (,, ˜ ´ ó. ó(– (–˜(,, (
Alex Yaselga	a ,,– (,,– ú (.–(˜ó(´ ,, .ó. (. ó ((˜ (úóÍ (–´ (–´ ,,´

11. ¿Las autoridades realizan capacitaciones para la comunidad? ¿De qué tipo? ¿Quién los coordina? ¿Cuánto duran? ¿Cuál es la modalidad de trabajo?

Tabla B 11

Capacitaciones por parte de las autoridades

Sixto Grefa	c ˜(l gms t q (óÍ (´ ó ó´„ó´„ – (. .–(”ó ó:(de hotelería, y con las agencias se recibió capacitaciones de guía local y está previsto en el „„ „ ó(„ ”˜–
Jesús Grefa	f ó´–(„– –(ó (ó „ ó. .ó – –(–˜(l gms t q (capacitó en temas de hotelería, hoy en día está previsto para guías naturalistas y el idioma ingles a ó (. .–(ó(”– „ (´ (˜ó (ó”– ´„ó
Alex Yaselga	r –(’ ó (ú ´ó…(ó .ó(ó ó(´ ó ó´„ó (:(– ((˜ó(ó .– „ó((–(’ ó(. „„..(’ ó´ – (´ ó „(ó. .ó (

12. El programa nacional de capacitación turística propuesto por el MINTUR propone 10 áreas para el mejoramiento de las habilidades y conocimientos a través de capacitaciones, dichas áreas componen el turismo comunitario. En qué áreas necesitaría mayor capacitación

Tabla B 12

Áreas de capacitación del Mintur

Áreas/componentes	Si	No
Hospitalidad		
Encargado de reservas		
Recepcionista		
Encargado de mantenimiento		
Mesero polivalente		
Cocinero polivalente		
Seguridad Alimentaria para personal operativo		
Administrador comunitario		
Inglés Turístico		
Guía especializado en áreas naturales y culturales		

Tabla B 13

Áreas de mayor capacitación

Sixto Grefa	a – (–(.ó :(– (… :(’ „ó˜„.ó.(. (– –
Jesús Grefa	s .ó ((˜ó (–(–′– „ó ó :(ó(– ó (..–(˜ó(experiencia que tenemos en el turismo, necesitamos “ .„ ó (– (˜ (′ ′„ „– (
Alex Yaselga	s .ó :(– (’ „ó˜„.ó.(. (– – (–(ó((’ ó (′ ó ó′„ó…

13. ¿Considera usted que la comunidad pueda integrarse al desarrollo turístico comunitario con más facilidad a través de un **plan de capacitación de turismo comunitario**?

Tabla B 14

Capacitación en turismo comunitario

Sixto Grefa	a ˜ó :((– :(– – (conformarnos legalmente como turismo comunitario una vez unidos los grupos ′ „ó „ (ó′ ó˜ – –(– „ – –
Jesús Grefa	a ˜ó (–(„
Alex Yaselga	r „;(ó˜” (..ó(– …– (–Í (..– ó ˜ó..ó(la actividad turística, más capacitados a los miembros para puedan desarrollar esta ó′ „ „ „ó…

Apéndice C. Evidencias de elaboración del trabajo de integración curricular

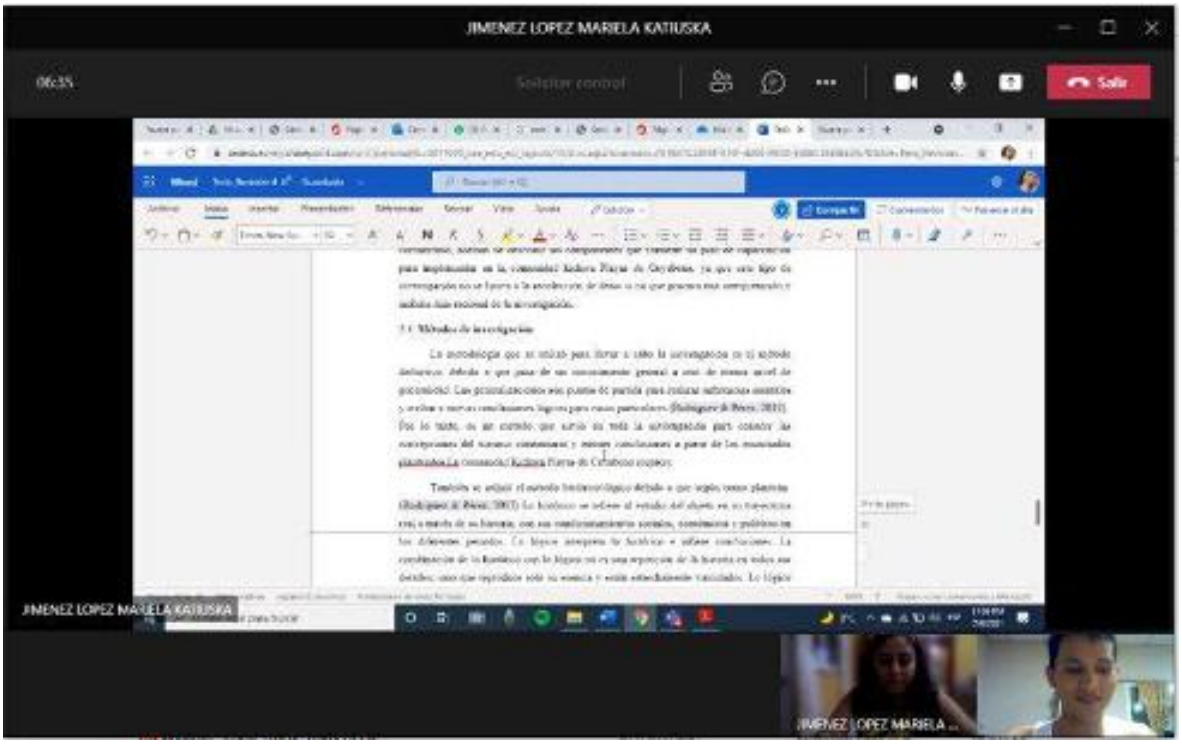

Figura C 1 Redacción de la metodología de Investigación

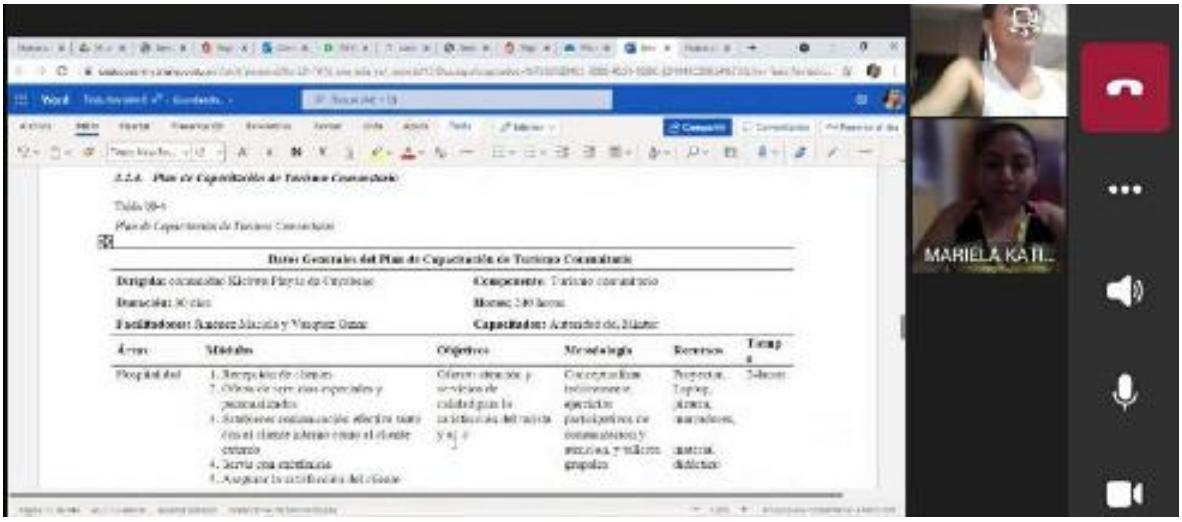

Figura C 2 Elaboración del Plan de capacitación