UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

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

LICENCIATURA EN TURISMO

TEMA:

PLAN DE CAPACITACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO SHAYARI EN EL CANTÓN CASCALES, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS.

AUTORES:

DAYMAR INÉS ORELLANA BALCÁZAR
EDWIN ALEX RAMÍREZ ORTA

TUTOR:

ING. EMILIO JOSÉ VIVAS URDANIGO Msc.

LAGO AGRIO- ECUADOR
2021-2021

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Quienes suscriben, Orellana Balcázar Daymar Inés con C.I. 210064029-7 y Ramírez Orta Edwin Alex con C.I 210098873-8 hacen constar que son autores del Trabajo de Integración Curricular titulado:

"Plan de capacitación de competencias laborales para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro Turístico Comunitario Shayari en el Cantón Cascales, Provincia de Sucumbíos", el cual constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección del Tutor de dicho trabajo, Msc. Emilio José Vivas Urdanigo. 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.

Orellana Balcázar Daymar Inés

C.I. 210064029-7

Ramírez Orta Edwin Alex

C.I. 210098873-8

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El tribunal de sustentación del proyecto de investigación y desarrollo aprueba el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Plan de Capacitación de Competencias Laborales para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro de Turismo Comunitario Shayari, en el cantón Cascales, provincia de Sucumbíos”.



Msc. Eylen Zada González
Presidente del Tribunal



Msc. César Arturo Sarmiento LeónMiembro del Tribunal



Msc. Elsa Flor Ordóñez Bravo
Miembro del Tribunal

CERTIFICADO DE PORCENTAJE DE SIMILITUD OBTENIDO EN SISTEMA ANTIPLAGIO

Quien suscribe el presente MsC. EMILIO JOSÉ VIVAS URDÁNIGO, con C.I: 172369883-2, certifica que el Trabajo de Integración Curricular titulado: "Plan de Capacitación de Competencias Laborales para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro de Turismo Comunitario Shayari, en el cantón Cascales, provincia de Sucumbíos", ha sido examinado a través del sistema Antiplagio Urkund y presenta un porcentaje de similitud del 4%.

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



Firmado electrónicamente por:

EMILIO JOSEVIVAS

MsC. Emilio Vivas Urdánigo

Director del Trabajo de Integración Curricular

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Orellana Balcázar Daymar Inés y Ramírez Orta Edwin Alex, declaramos que el presente Proyecto de Titulación, 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.

Orellana Balcázar Daymar Inés	Ramírez Orta Edwin Alex
No. Cédula: 210064029-7	No. Cédula: 210098873-8

DEDICATORIA

Dedicamos este esfuerzo con mucho cariño a Dios y nuestros padres, quienes con su apoyo y amor incondicional nos han ayudado en hacer posible cumplir nuestras metas.

A todos nuestros seres queridos que nos han apoyado y colaborado para que este trabajo se realice con el mayor de los éxitos. A nuestros docentes que han compartidos sus conocimientos y experiencias durante todo este trayecto de formación.

Daymar Inés y Edwin Alex

A mis sobrinos y sobrinas por su cariño, son mi motivación y alegría.

Daymar Inés

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradecer a Dios por ser nuestro guía en nuestras vidas personales y profesionales, brindándonos disciplina y sabiduría para lograr con éxito nuestras metas planteadas.

Agradecemos a nuestros padres por ser nuestras bases fundamentales, que nos han apoyado incondicionalmente durante el proceso de formación personal y profesional de nuestras vidas.

Además, agradecemos también al Ing. Emilio Vivas. M.Sc, quien con sus conocimientos nos orientó para el desarrollo de nuestro proyecto de titulación, a nuestros compañeros por su apoyo en desarrollo de este proyecto, a nuestra querida Institución la Universidad Estatal Amazónica - Sede Sucumbíos por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente, y de forma especial Centro Turístico Comunitario “Shayari” quienes nos brindaron su apoyo y acogida para culminar con éxito este proceso académico

Gracias, gracias, gracias.

Daymar Inés y Edwin Alex

Resumen

El presente trabajo de integración curricular propone el diseño de un plan de capacitación en competencias laborales se lo realizó en la comunidad Kichwa Shayari donde funciona el Centro Turístico Comunitario “Shayari” (CTC “Shayari”) ubicado en la parroquia Nueva Troncal, del cantón Cascales, provincia de Sucumbíos; debido a que la mayoría de los prestadores de servicios turísticos comunitarios trabajan de forma empírica, desconociendo las técnicas, habilidades y actitudes requeridas para la operación turística. Se llevó acabo un diagnóstico situacional de los servicios ofertados por el CTC “Shayari”, se identificó la metodología adecuada con los componentes principales para el diseño del plan de capacitación. Con el enfoque mixto, se aplicó los métodos: exploratorio, de campo y descriptivo, de manera cualitativa la observación directa con la visita de campo que se realizó en un solo momento, las entrevistas a los colaboradores y presidente de la comunidad quienes compartieron la información; y cuantitativo empleando las encuestas a los colaboradores y se corroboró su nivel de conocimientos, habilidades y actitudes.

Como resultado se verificó la situación actual de los servicios e infraestructura del lugar, se tomó como referencia la Guía Metodológica para el desarrollo de planes de capacitación de los GAD con enfoque en competencias laborales, que se adaptó a las necesidades de la comunidad y finalmente se utilizó el método estadístico de análisis de componentes principales (ACP) y el programa SPSS, con lo cual se concluyó que el CTC “Shayari” necesitan fortalecer las competencias tales como camarera de pisos, administrador de empresas de alojamiento y mesero polivalente.

Palabras claves: TURISMO COMUNITARIO, COMPETENCIAS LABORALES, NORMA INEN, SERVICIOS TURÍSTICOS, ANÁLISIS FACTORIAL

Abstract

The present work of curricular integration proposes the design of a training plan in labor competencies in the Kichwa Shayari community where the "Shayari" Community Tourist Center (CTC "Shayari") is located in the Nueva Troncal parish, in the Cascales canton, province of Sucumbíos; because most of the community tourist service providers work empirically, not knowing the techniques, skills and attitudes required for the tourist operation. A situational diagnosis of the services offered by the CTC "Shayari" was carried out, and the appropriate methodology with the main components for the design of the training plan was identified.

As a result, the current situation of the services and infrastructure of the place was verified, the Methodological Guide for the development of training plans of the GADs with a focus on labor competencies was taken as a reference, which was adapted to the needs of the community and finally the statistical method of principal component analysis (PCA) and the SPSS program were used, with which it was concluded that the CTC "Shayari" needs to strengthen competencies such as floor waitress, administrator of lodging companies and multipurpose waiter.

Keywords: COMMUNITY TOURISM, LABOR COMPETENCIES, INEN STANDARD, TOURISM SERVICES, FACTORIAL ANALYSIS

CONTENIDOS

Páginas

DEDICATORIA.....v

AGRADECIMIENTO.....vi

Resumen..... vii

Abstract viii

CAPÍTULO 1 1

1. Introducción 1

1.1 Planteamiento del Problema.....1

1.2 Objetivos 3

1.2.1 Objetivo General 3

1.2.2 Objetivos Específicos.....3

1.3Justificación.....4

CAPÍTULO 2 7

2. Fundamentación Teórica.....7

2.1 Turismo en el Ecuador.....7

2.2 Turismo Comunitario 9

2.2.1 Turismo Comunitario en Ecuador 10

2.3 La Operación Turística en el Turismo Comunitario.....12

2.4 Capacitación 16

2.5 Competencias 17

2.6 Competencias laborales turísticas.....19

2.7 Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) 20

2.8 Centro Turístico Comunitario “Shayari” 24
2.9 Análisis de componentes principales 27
CAPÍTULO 3 29
3. Metodología de Investigación 29
3.1 Localización 29
3.2 Diseño de Investigación 31
3.3 Métodos de Investigación 32
CAPÍTULO 4 47
4. Análisis de Resultados 47
4.1 Resultado N. 1: Diagnóstico situacional de los servicios turísticos que brinda el CTC Shayari. 47
4.1.1 Servicios turísticos que oferta la comunidad Shayari: los servicios que actualmente posee la comunidad son los siguientes: 48
4.2 Resultado N. 2: Metodología para la estructuración del plan de capacitación de competencias laborales. 49
4.2.1 Fase previa: Sensibilización a la comunidad. 49
4.2.2 Fase uno: Detección de necesidades de capacitación 51
4.2.3 Fase dos: Diseño del plan de capacitación 55
4.2.4 Fase tres: Ejecución del plan de capacitación 61
4.2.5 Fase cuatro: Evaluación del plan de capacitación 62
4.3 Resultado N. 3: se identificaron los componentes que influyen en el diseño del plan de capacitación de competencias laborales. 63
CONCLUSIONES 69
RECOMENDACIONES 70
REFERENCIAS
ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Modalidades de Capacitación 17
Tabla 1-3: Entrevista a los prestadores de servicios turísticos de la comunidad, como actores claves de la investigación 34
Tabla 2-3: Entrevista al presidente de la comunidad, como actor clave de la investigación. 39
Tabla 1-4: Servicios turísticos que presta la comunidad Shayari 48
Tabla 2-4: Servicios turísticos que presta la comunidad Shayari 49
Tabla 3-4: Tarifa de los servicios por persona 49
Tabla 4-4: Fase previa: Propuesta para el desarrollo del plan de capacitación 50
Tabla 5-4: Matriz de Competencias- Administrador del CTC "Shayari". 52
Tabla 6-4: Matriz de Competencias- Camarero de pisos del CTC "Shayari" 52
Tabla 7-4: Matriz de Competencias- Mesero Polivalente del CTC "Shayari". 53
Tabla 8-4: Matriz de Competencias- Cocinero Polivalente de CTC "Shayari". 53
Tabla 9-4: Matriz de Priorización 54
Tabla 10-4: Estructura del Plan de Capacitación 57
Tabla 11-4: Estructura del Plan de Capacitación 64
Tabla 12-4: Estadísticos de las 3 variables 65
Tabla 13-4: Tabla de Frecuencia para la pregunta 19. 65
Tabla 14-4: Tabla de Frecuencia para la pregunta 16. 66
Tabla 15-4: Tabla de Frecuencia para la pregunta 27. 67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Figura 1-2. Competencias laborales. 18
Figura 2-2. Herramientas Técnicas del Programa Nacional Capacitación Turística 23
Figura 3-2 Línea de acción de competencias laborales del PNCT..... 24
Figura 4-2 Organigrama del Centro Turístico Comunitario “Shayari”..... 26
Figura 1-3: Mapa del Cantón Cascales, Provincia de Sucumbíos..... 30
Figura 2-3: Mapa de ubicación de la Comunidad Kichwa “Shayari”. 30
Figura 3-3: Caracterización de la Planificación de la Capacitación..... 42
Figura 4-3: Fases para el Desarrollo de los planes de capacitación 42
Figura 1-4. Criterios de calificación para el diseño del Plan de Capacitación..... 55
Figura 2-4. Gráfico de Análisis de componentes principales..... 63
Figura 3-4. Gráfico de frecuencia sobre el conocimiento de las técnicas de montaje de cama. 66
Figura 4-4. Gráfico de frecuencia: habilidades para aplicar el raciocinio numérico en los negocios..... 67
Figura 5-4. Gráfico de frecuencia sobre los conocimientos en normas de etiqueta a la mesa..... 68

CAPÍTULO 1

1. Introducción

1.1 Planteamiento del Problema

Uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas de turismo comunitario es lograr que los miembros de su organización tengan los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para operar de manera independiente en las actividades turísticas y lograr la sostenibilidad de sus proyectos.

Este desconocimiento se ha convertido en un obstáculo que les impide participar activamente en la planificación y gestión del turismo, por lo que para responder positivamente a las dificultades han contado con el apoyo de entidades gubernamentales y agentes externos, quienes les ayudan al desarrollo óptimo de todas las actividades turísticas dentro de la comunidad. Sin embargo, dado que no se han revelado los resultados concluyentes de estas acciones de mejoramiento de los servicios turísticos, es posible asumir que los métodos convencionales aplicados no alcanzan el nivel de efectividad relevante, porque no responden a las necesidades de aprendizaje de la comunidad de poder brindar servicios turísticos que cumplan con los estándares necesarios para la satisfacción del disfrute de los turistas que visiten el Centro Turístico Comunitario Shayari.

El Ministerio de Turismo cumpliendo con las exigencias gubernamentales creó el PLANDETUR 2020 (Plan estratégico de desarrollo de Turismo sostenible para Ecuador), en el cual en uno de los objetivos nos dice que busca “Desarrollar un sistema para el desarrollo de las capacidades de recursos humanos para el turismo sostenible, impulsando la certificación por competencias laborales, como base para la capacitación” (Equipo Consultor Tourism y Leisure –Europraxis,2007, pág. 339) citado de (Ramos Paucar, 2015). Por ello, el objetivo es mejorar la calidad de los servicios turísticos basados en el talento humano como un factor de suma importancia para la actividad turística y mucho más en las comunidades indígenas que están optando por la realización de turismo comunitario en sus territorios como una fuente más de ingresos fuera de la agricultura, ganadería y pesca.

En la región norte de la Amazonía ecuatoriana se ubica la provincia de Sucumbíos, en el cantón Cascales y que para el año 2018 se crea la nueva parroquia Nueva Troncal, donde se localiza la comunidad Kichwa Shayari, misma que desde el 2004 opera de manera irregular en la prestación de los servicios turísticos comunitarios, y que para el 19 de octubre del 2006 se inscribe de manera jurídica en el registro oficial Nº2106500374 de forma legal.

La idea de prestar servicios turísticos nace por el presidente de aquel entonces el Sr. Fausto Vargas, él mismo que vio en la necesidad de cuidar y conservar sus tierras debido a la ampliación de la vía principal de acceso, y en la que varios comuneros vecinos estaban con la venta de los animales silvestres (guantas, dantas, monos, loras, etc.) y la tala de árboles madereros que acabaron con gran parte de selva del lugar, de esta manera con la actividad de turismo comunitario se busca conservar la flora, fauna, tradiciones y costumbres que los caracterizan, por estos motivos se crea Centro Turístico Comunitario "Shayari" (CTC Shayari).

El CTC Shayari con la actividad turística genera ingresos para la economía de la comunidad, pero desarrollando las actividades de forma empírica se dificulta el poder prestar servicios con los estándares requeridos y necesarios para la satisfacción y disfrute de los turistas que llegan al CTC Shayari, además de que el apoyo brindado por las ONG´s e instituciones públicas del área turística son mínimas y escasas en cuanto a capacitación, y para el fortalecimiento de los servicios el Ministerio de Turismo (MINTUR) ha desarrollado a nivel nacional el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT), el mismo que menciona dentro de sus 10 componentes a las "Competencias Laborales" siendo este un instrumento que sigue las normas INEN de Competencias laborales en Turismo, la misma que se define como "una herramienta técnica para el mejoramiento del desempeño laboral del talento humano en una empresa turística, ya que permite elevar el nivel de conocimientos, habilidades y destrezas y permite que se genere un valor agregado en los trabajadores" (Ministerio de Turismo, 2015).

En las nuevas etapas, por las cuales está pasando, la globalización, el permanente cambio y la valoración del conocimiento, se dice que dentro de las organizaciones ya no se está calificando a la persona como un instrumento sustituible que forma parte de una máquina de producción, sino que es considerado como el capital principal en la organización.

En base problemática que posee el Centro Turístico Comunitario Shayari se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera contribuir al fortalecimiento de los servicios turísticos en el Centro Turístico Comunitario Shayari del cantón Cascales?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un plan de capacitación de competencias laborales como una alternativa para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro Turístico Comunitario Shayari.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos que existen dentro del Centro Turístico Comunitario Shayari.
- Determinar la metodología para la estructuración del plan de capacitación de competencias laborales en base al programa nacional de capacitación turística del Ministerio de Turismo.
- Establecer los principales componentes para el diseño del plan de capacitación de competencias laborales al Centro Turístico Comunitario Shayari.

1.3 Justificación

El presente trabajo de integración curricular hace referencia a las competencias laborales en el ámbito turístico, que se menciona en el Plan Nacional

En la actualidad, el Gobierno del Ecuador ha considerado al turismo como una prioridad nacional y como un eje importante para la reactivación económica del país; debido a que al ser una economía altamente dependiente de los ingresos del petróleo, el turismo es considerado como una actividad generadora de empleo y de redistribución de la riqueza, integradora y complementaria con múltiples actividades, por ello el turismo se constituye así en una estrategia relevante para la superación de la pobreza y el desarrollo sostenible del país.

Las comunidades indígenas amazónicas están optando por la realización de actividades alternativas con el fin de frenar la degradación de los recursos naturales, a consecuencia de esto la actividad turística se convierte en una solución que, si se la realiza de manera responsable, ayuda de cierta manera a disminuir el impacto en el medio ambiente y prolongar por mucho más tiempo este recurso tan necesario para la vida humana.

El turismo comunitario es una actividad favorable que integra a las comunidades rurales y la conservación del ambiente debido a que sin los recursos naturales y culturales no sería de interés para los viajeros, convirtiéndose así en un eje importante dentro del desarrollo turístico nacional, dado que el uso adecuado de estos recursos turísticos son indispensables para diversificar la oferta turística existente y con ello ganar nuevos nichos de mercado, incrementando de esta manera el número de turistas que ingresan a nuestro país.

En la provincia de Sucumbíos se ubica el Centro Turístico Comunitario Shayari está es una comunidad de nacionalidad Kichwa que ha permanecido a través del tiempo y con ella sus tradiciones y costumbres, su vestimenta y su dialecto, sin embargo todo esto puede verse afectado al haber elegido al turismo comunitario como una de sus actividades diarias ya que al recibir turistas de varios lugares, el problema de la pérdida de su cultura está latente, es así que siendo la cultura parte fundamental de su atractivo es necesario que esta

sea preservada de manera sustentable como aporte al turismo local y nacional, y por este motivo es necesario tomar como base el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) del Ministerio de Turismo, el ente rector de la actividad turística en el país, mismo que hace mención dentro de sus 10 ejes a la certificación en competencias laborales como una herramienta que ayudará a brindar un mejor servicio.

El desarrollo de las competencias en personas implica todas aquellas acciones dirigidas a mejorar o adquirir habilidades necesarias para lograr los objetivos profesionales. Por tanto, es fundamental que las organizaciones garanticen el desarrollo de aquellas acciones que hacen posible destacar las competencias de las personas teniendo en cuenta las necesidades propias, del cargo y de la organización.

El proceso de capacitación no solo convoca la atención por su impacto a nivel organizacional, sino obviamente individual ya que hace parte fundamental de la formación integral de la persona, aunque inicialmente dentro de la organización, esta genera cambios personales y/o profesionales creando valor a la persona ya que el conocimiento y la estimulación de nuevas competencias se generan y transforman en cada individuo.

La comunidad necesita fortalecer a su talento humano en materia de conocimientos, habilidades y actitudes en el aspecto turístico, todos los colaboradores que operan en el CTC Shayari carecen de una formación académica o profesional ya que la mayoría solo poseen la educación básica o solo saben leer y escribir, ellos han desarrollado la actividad turística de manera no profesional, esto quiere decir que al momento de brindar los servicios no superan las expectativas del turista, además de que las capacitaciones recibidas no cubren las necesidades específicas que necesitan los colaboradores y que son escasas por las instituciones u ONG´s delimitando su crecimiento profesional por falta de apoyo y recursos, de tal manera que mediante un diagnóstico preliminar, ayudará a los colaboradores saber cuáles son los requisitos básicos y funciones que se requiere de acuerdo al INEN y que el ente rector hace valido para el área turística.

Por tanto, es importante conocer cuales son las necesidades e identificar los componentes requeridos por los colaboradores para el diseño de un plan de capación en competencias laborales en el ámbito de los servicios turístico, este material de apoyo les

aportará un mejor conocimiento de las conceptualizaciones teóricas existentes y permite el acercamiento a un aspecto organizacional de gran trascendencia en la actualidad, aportando a la comunidad elementos teóricos que permitirán posteriormente desarrollar o adaptar este plan a otras organizaciones generando un impacto positivo en el desarrollo organizacional de las comunidades que realicen turismo comunitario. De esta manera el Centro Turístico Comunitario "Shayari" puede tomar esto como alternativa y un futuro aplicar por la certificación de competencias laborales de sus colaboradores, siendo este el caso ellos serían los pioneros a nivel cantonal y provincial en certificarse en competencias laborales tal cual lo establece el ente rector MINTUR en el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT).

CAPÍTULO 2

2. Fundamentación Teórica

En este capítulo se presenta las principales bases teóricas relacionadas sobre los componentes principales para el diseño del "Plan de capacitación de competencias laborales para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro Turístico Comunitario Shayari en el Cantón Cascales, Provincia de Sucumbíos" tema de proyecto en el que se describe conceptualizaciones importantes en base los criterios y consideraciones de diferentes autores en los que se sustenta este proyecto de integración curricular.

2.1 Turismo en el Ecuador

El turismo es una actividad económica que en las últimas décadas se ha desarrollado de manera acelerada a nivel mundial, que permite conocer sitios únicos, culturas impresionantes, paisajes increíbles y vivir experiencias de crecimiento profesional (Caiza & Molina , 2012).

Nuestro país a lo largo del tiempo ha venido evolucionando y adaptándose a las nuevas realidades de la actividad turística, la legislación ecuatoriana toma con mucho interés la realización de esta actividad debido al declive del auge petrolero de los años 70 donde existía bonanza económica y ahora en la actualidad no representa tantos ingresos, de tal manera que se busque generar actividades sostenibles y amigables con el ambiente.

Ecuador es considerado como uno de los 17 países más megadiversos del mundo, poseedor de una de las mayores diversidades de ecosistemas y culturas vivas en un territorio relativamente pequeño, con buenas condiciones de conectividad interna y ubicado estratégicamente dentro de la cadena montañosa de los Andes, genera mayor atracción turística siendo está la tercera actividad económica, luego del petróleo y el banano. En el Ecuador habitan trece nacionalidades indígenas con identidades culturales propias. Algunas de ellas, sobre todo en la región Amazónica, han tenido poco contacto con la civilización moderna y mantienen la cosmovisión de sus antepasados (Balladares, 2013, pág. 25).

Dentro de la región amazónica se encuentra la nacionalidad Kichwa ubicándose en la zona alta de las provincias de Sucumbíos, Orellana y Napo, estas comunidades hablan Kichwa y castellano pero existe diferentes dialectos tales como: El dialecto del Bobonaza, que se habla a lo largo de los ríos Bobonaza y Puyo, el dialecto Tena, que se habla en Tena, el Ahuano, que tiene mayor relación con el Kichwa serrano y el dialecto Limoncocha, hablado por quienes se asientan bajando los ríos Napo, Suno, Putumayo, Aguarico y San Miguel (UDAPT.org, 2018). Esta nacionalidad se asienta a lo largo de los ríos afluyentes donde comenzaron a crear diferentes comunidades de acuerdo a los dispersos grupos familiares que se originaban por la llegada de los colonizadores. La mayoría de las comunidades indígenas Kichwa se dedican como eje principal de su economía a la agricultura de los productos de la zona, la pesca se realiza con atarraya en los ríos grandes y en los pequeños con la ishinga, el barbasco, el guami, (…), la actividad de la crianza de ganado, la producción de artesanías elaboradas con madera, bejucos, fibras, arcilla y semillas, que obtienen de la selva (UDAPT.org, 2018), y en los últimos años existen comunidades Kichwa que le han apostado a la realización de la actividad turística dentro de sus territorios, no hay mejor anfitrión para conocer la selva en esta puro de quienes cuidan de ella y habitan bajo sus brazos, además de poseer una gran riqueza cultural, tradiciones ancestrales y una gastronomía son todas estas cualidades que importantes para la realización de actividades turísticas comunitarias dentro sus territorios.

En este caso, el turismo sostenible constituye un elemento esencial de la agenda del país porque propone una forma de gestión que puede coordinar la prosperidad que generan las actividades turísticas y sus vinculaciones con otros sectores productivos, logrando así justamente bienestar basado en: el respeto y reconocimiento de su riqueza cultural, sus cualidades nacionales multiculturales y multiétnicas, y su enorme biodiversidad, que es la mayor biodiversidad por unidad de territorio del mundo (Caiza y Molina , 2012).

En la actualidad la oferta del Ecuador está dividida por mundo, lo que ha permitido que el sector Turismo pueda disponer de una oferta más amplia y el desarrollo del sector sea equitativo, que se tome en cuenta a todos los actores desde el pequeño comerciante hasta las grandes empresas con su imponente presencia en la toma de decisiones de trascendental importancia (Caiza y Molina , 2012).

2.2 Turismo Comunitario

Es importante distinguir el turismo comunitario de otros tipos de turismo. En el turismo comunitario se deben identificarse tres aspectos básicos: beneficios locales, participación y responsabilidad comunitarias; se considera que el componente más importante es la participación comunitaria en la gestión y administración de los proyectos turísticos, y las responsabilidades comunitarias, es decir, los miembros de la comunidad participaran en la toma de decisiones y asignación de recursos e interactuar con los turistas. Este tipo de turismo está interesado en buscar el bienestar común para mejorar las condiciones de vida de sus miembros.

"Por tanto, el turismo comunitario es una actividad socioeconómica, con la inclusión de todos los miembros de una comunidad, a través de una distribución equitativa de los derechos y obligaciones. El turismo comunitario se origina en la decisión de la comunidad de mostrar al otro la esencia de su vivencia diaria, cultura, cosmovisión, la autenticidad de una vida que transcurre diferente y a veces indiferente a este mundo globalizado"(Rodas et al., 2015, p. 60).

El turismo comunitario es una forma de gestión del turismo que aúna tres perspectivas fundamentales: una sensibilidad especial con el entorno natural y las particularidades culturales, la búsqueda de sostenibilidad integral (social y natural), y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades. Se trata, pues, de un modo de implementar el turismo que persigue equilibrar las dimensiones medioambientales y las culturales, con la particularidad de una gestión y organización anclada en las comunidades (Ruiz y Solis, 2007, p. 5).

Hoy en día, toda empresa turística afirmará la sensibilidad al medio ambiente y la cultura, por eso la organización y gestión comunitarias se convierten en el verdadero elemento distintivo del turismo comunitario. Sin embargo, no debemos olvidar que el turismo comunitario también parte de una premisa sobre los consumidores: el carácter especial de los turistas que eligen este modelo de turístico. (Ruiz y Solis, 2009, p. 5)

El Turismo comunitario es en los actuales momentos, una marca internacional y un elemento de creciente interés en la oferta y demanda turística de los países del "sur", tanto es así que existe diversidad de experiencias de turismo comunitario en Asia, en África y especialmente en América Latina.

En América Latina, Ecuador suele figurar como un país pionero debido a la gran diversidad multiétnica de culturas que brindan experiencias vivenciales de turismo comunitario. Por lo tanto, desde la década de 1980, el turismo comunitario en Ecuador se ha convertido en una actividad estratégica para muchas comunidades porque actúa como catalizador de diferentes procesos:

- La promoción socioeconómica de comunidades en situación muy vulnerable desde los puntos de vista sociales, económico y cultural, constituyendo un motor estratégico para el desarrollo local de las mismas.
- El encuentro cultural a través del turismo, en tanto en cuanto no sólo potencia las identidades culturales indígenas, sino el contacto intercultural en contextos menos asimétricos que los habituales en la práctica turística.
- El desarrollo de actividades económicas sustentables desde el punto de vista ambiental habida cuenta que este tipo de turismo tiene en la naturaleza a uno de sus principales pilares de atracción.
- La apertura de posibilidades de autogestión y desarrollo endógeno de las comunidades (indígenas o mestizas) en virtud de los índices de participación, acción y control comunitario que promociona esta actividad (Ruiz y Solis, 2009, p. 6).

De esta manera, el turismo comunitario se ha convertido en un área estratégica de desarrollo social, económico y cultural, y parece haber respondido con éxito a algunas de las expectativas más urgentes del mundo actual.

2.2.1 Turismo Comunitario en Ecuador

"Es una forma de integración de los excluidos en espacios para asegurar un turismo alternativo, que evite la explotación irracional de los recursos naturales, la degradación de sitios históricos, así como el empobrecimiento de los productos culturales (Guevara y Campos, 2011)" (Nasimba, Gonzáles y Manzano, 2016).

Dentro del turismo comunitario interactúan tres enfoques: El entorno natural y las particularidades culturales, la búsqueda de sostenibilidad integral (social y natural), y la gestión y control del negocio turístico por parte de las comunidades. Así pues, es una modalidad de turismo que favorece a grupos sociales vulnerables y al mismo tiempo satisface las necesidades de recreación de los turistas (Balladares, 2013).

Ahora bien, es deber del profesional en el área del turismo asesorar a los dirigentes comunitarios en la planificación y organización de la gestión turística de la comunidad. Dentro de la gestión se encuentra un aspecto muy importante denominado la sostenibilidad de los servicios comunitarios, la cual tiene como fin dar a conocer al público en general todo lo relacionado a los servicios, actividades y atractivos que posee la comunidad.

Macías (2012) menciona que:

> Dentro de América Latina, se suele señalar al Ecuador como el país pionero, por el peso cuantitativo y cualitativo de sus experiencias de turismo comunitario. Así, desde los años ochenta, el turismo comunitario se ha convertido en Ecuador en una actividad estratégica para muchas comunidades ya que actúa como catalizador de diferentes procesos. (p. 2)

La Amazonía es la región con mayor biodiversidad del Ecuador, propiciando en este sentido una diversidad de atractivos turísticos, pues dentro de la extensión de su territorio se encuentran selvas tropicales y húmedas, montañas, lagunas, ríos, comunidades nativas (con toda su diversidad de costumbres), entre otros (Turismo Sucumbíos, 2007).

> Otra definición que se nos presenta es la de Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, (FEPTCE), dice que: El turismo comunitario se caracteriza en que una porción considerable del control y los beneficios están en manos de miembros de comunidades locales. El Turismo Comunitario surge como una alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, "mestizas" o afrodescendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias y defender y revalorizar los recursos culturales y naturales locales. (Carrasco, 2014, p.52)

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), como organización representativa del sector turístico comunitario, viene generando propuestas estratégicas encaminadas a mejorar de manera decisiva el nivel de participación de las poblaciones indígenas, campesinas, montubias y negras del Ecuador en el desarrollo del turismo, para lo cual requiere de la suma de esfuerzos más sistemáticos y simultáneos en diversos ámbitos y niveles de actuación, así como una cooperación interinstitucional entre los sectores público, privado y comunitario.(Revista Transport, 2009).

En todo el territorio ecuatoriano existen aproximadamente 120 emprendimientos de Turismo comunitario, de los cuales aproximadamente 33 se encuentran consolidados, el resto están en proceso de desarrollo a diferentes niveles. Entre ellos se encuentra el Centro Turístico Shayari, una Comunidad que ha logrado desarrollarse turísticamente con el pasar de los años, este pueblo indígena Kichwa es un lugar que cuenta con una valiosa riqueza natural, diversidad de flora, fauna, paisajes que lo hacen único, debido a esto la comunidad se ha organizado para ofrecer a los visitantes algunos servicios turísticos entre ellos el que más se destaca son los recorridos por los senderos naturales , las cuales reciben a gran cantidad de turistas al año, además de este existen otros servicios como alimentación con preparaciones a base de los productos que ellos cultivan, el caldo de Gallina y otros platos típicos de la zona, el servicio de hospedaje se brinda en las acogedoras cabañas ecológicas, construidas en madera y con finos detalles hechos por las manos de los propios moradores de la Comunidad, y otros servicios de ecoturismo como, pesca deportiva.

2.3 La Operación Turística en el Turismo Comunitario

Dentro de las actividades turísticas se realiza operación y según la autora (Chan, 2005) lo define como: “La puesta en marcha o efectivización del producto turístico y comprende todas aquellas acciones destinadas a la correcta prestación de los servicios incluidos en el programa turístico, ya sean de tipo receptivos o emisivos”. La operación turística refleja la verdadera calidad de la prestación del servicio, pues se pueden medir factores como organización, puntualidad, coordinación, experiencia, solvencia y detalles que superan las expectativas de los turistas.

De igual forma, en el proceso de operación turística, los turistas pueden evaluar y medir la calidad. Una situación común que suelen presente en múltiples ocasiones son: si uno de los servicios es deficiente, afectará indirectamente el resto de la operación y la satisfacción de los turistas. El mal servicio en el lugar del alojamiento, una comida servida en malas condiciones, mala preparación académica o lingüística por parte del guía turístico, falta de coordinación entre el operador y el prestador del servicio, lo que resulta un retrasos en las actividades del visitante o cualquier otro inconveniente en la operación, que puede afectar seriamente a todo el tour completo; Varias agencias y operadores nacionales han perdido importantes clientes internacionales debido al fracaso de este proceso (Cabanilla y Garrido, 2018, p. 269).

Las operaciones turísticas están estrechamente relacionadas con los proveedores de servicios. Puede haber varios servicios en la industria del turismo. Sin embargo, de acuerdo con el Reglamento de Centros de Turismo Comunitario de 2010, el Capítulo I menciona:

Art. 2.- 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.
- Convenciones.

Y en el capítulo V toma como parte la Capacitación y Formación Profesional del personal que labora en estos CTC en sus artículos:

Art. 12.- Certificación. - 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.

Art. 13.- El Ministerio de Turismo promoverá la capacitación técnica y profesional, de quienes ejercen legalmente la actividad turística, de acuerdo con el Art. 4 literal e) de la Ley de Turismo (Reglamento Para Los Centros Turísticos Comunitarios, 2010).

Las comunidades indígenas, al ofertar su producto, tienen las mismas responsabilidades y obligaciones que cualquier otra empresa de turismo al momento de vender sus paquetes turísticos, ya que tanto la Ley de Turismo (2012) como el Reglamento General (2004) no las exime de ninguna de estas regulaciones. La oferta de servicios dentro del Turismo Comunitario deberá tener, por tanto, niveles mínimos de calidad, contar con personal responsable y capacitado en sus funciones y, sobre todo, cumplir con todo lo que se ofertó y vendió al turista (Cabanilla y Garrido, 2018, pp. 269–270).

Sin embargo, el alcance de los servicios del Centro de Turismo Comunitario (CTC) aún es limitado; según (Cabanilla y Garrido, 2018, p. 270) mediante una encuesta realizada por el autor, solo incluyen los siguientes servicios: alojamiento, operaciones, catering, orientación de viajes y transporte.

- Servicio de guianza en los Centros Turísticos Comunitarios.

El servicio más común que brindan las comunidades indígenas es la guianza turística. Esta actividad tiene un alto sentido de responsabilidad, pues son responsables de un grupo de personas que confían completamente en ellos, mantendrán contacto directo con los turistas, y sepan tomar la decisión correcta para que la guianza turístico sea agradable y seguro.

- Servicio de alojamiento

El segundo servicio que más se presta es el alojamiento En el modelo de turismo comunitario, el alojamiento se puede proporcionar de dos formas. La primera se realiza en las casas de los vecinos de la comunidad, en la mayoría de los casos se asignan uno o más dormitorios de una misma familia para alojar a los visitantes. En segundo lugar, existen "centros comunitarios" que requieren una mayor inversión por parte de la comunidad, consisten en casas nuevas, la mayoría de las veces construidas y utilizadas específicamente para turistas, generalmente con todas las comodidades y servicios.

Sin embargo, se trata de impulsar y mantener vigente el alojamiento en las casas de las familias de la comunidad, ya que esto permite al visitante compenetrarse con la comunidad en el día a día (Farfán y Serrano, 2007a, pp. 77–90). Esta modalidad implica la interacción con los miembros de la familia, a pesar de la presencia de turistas, cada miembro no abandona su vida cotidiana, el turista tiene la oportunidad de conocer creencias, mitos, costumbres y ser parte de la experiencia del diario vivir de una familia ecuatoriana en el área rural. Este nivel de convivencia es el principal "atractivo" que brinda la comunidad, y es el motivo de los viajes de turistas que buscan el intercambio cultural. Si los CTC no brinda alojamiento, no es turismo comunitario, porque la característica principal de dicho turismo es la convivencia con la comunidad (Cabanilla y Garrido, 2018, p. 279).

- Servicio de alimentación

El siguiente servicio que se presta es la alimentación, muy cerca del alojamiento. Curiosamente, este debe ser el mayor servicio que brinda el centro de turismo comunitario, ya que el lugar donde operan generalmente no brinda servicios de alimentación a su alrededor, por lo que es el único lugar donde los turistas pueden comer, sin embargo, ocupa el tercer lugar por sí solo. Este servicio presenta una particularidad como lo señala Farfán y Serrano:

> *"La oferta del servicio de alimentación es la que mejor demuestra la ruptura entre parámetros tradicionales y la nueva propuesta del turismo comunitario, pues el concepto comedor no solo se refiere a la simple estructura física, sino además a un hecho muy importante que es el compartir juntos los alimentos"* (Farfán y Serrano, 2007, p. 85).

- Servicio de transporte

El último de los servicios que se oferta en estos sitios es el de transporte, el cual es parte de los servicios que los CTC están facultados a ofertar. Cabe indicar que en el Reglamento de Centros de Turismo Comunitario (2010), claramente se indica “transportación turística” como el servicio que se puede ofertar.

Es comprensible que este servicio sea el menos proporcionado por varias razones. Uno de ellos es que los vehículos implican altos costos de inversión para la comunidad, en la mayoría de los casos la comunidad no tiene el dinero para comprar y mantener el transporte, ya sea un vehículo, una camioneta o un bus turístico. Además, existe un requisito especial para dicho transporte, que indica que el conductor debe tener una licencia profesional y que dicho transporte debe pertenecer a una cooperativa legalmente reconocida; en la mayoría de los CTC, si no en todos, estos requisitos son nuevamente inviables.

2.4 Capacitación

Capacitar es hacer a alguien apto, habilitarlo para algo (Real Academia Española, 2020) por consiguiente, la capacitación es un proceso de más corto plazo, precisamente a más de que en el turismo comunitario se den procesos educativos de largo aliento, mediante la capacitación se puede trasmitir algunas destrezas y habilidades precisas para el trabajo operativo en turismo.

> (Ramos Paucar, 2015), citado de (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, y Crosby, 1996, pág. 378) afirma: Se debe tener en cuenta que la capacitación es el proceso sistemático por el que se modifica la conducta de los empleados para favorecer el logro de los objetivos de la organización; en cambio el desarrollo es la adquisición de conocimientos y aptitudes que podrán aplicarse en el presente o en el futuro. (p.17)

Los factores humanos son la base y el motor de cualquier empresa, y su influencia es decisiva para el desarrollo, la evolución y el futuro de la empresa. Las personas son y seguirán siendo el activo más valioso de la empresa. Por ello Frederick Taylor en La ciencia de la Administración del Personal manifiesta que: “la Administración científica: Selecciona científicamente y luego instruye, enseña y forma a los trabajadores, ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y formación del personal interno de las empresas” (Avalos, 2009).

Cada vez son más los empresarios, gerentes y líderes de instituciones que abren planes de capacitación y desarrollo para promover el crecimiento personal y aumentar la productividad, la calidad y la excelencia de su organización en la ejecución de tareas laborales. La capacitación que se aplica en las organizaciones debe concebirse precisamente como un modelo de educación, a través del cual es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

- Modalidades de capacitación

Las modalidades de capacitación en la educación no formal son las siguientes:

Tabla 1-2: Modalidades de Capacitación

MODALIDAD	DESCRIPCIÓN
Talleres	Este tipo de capacitación sirve para la construcción participativa del conocimiento favoreciendo así el inter-aprendizaje.
Seminarios	Se realizan mediante la priorización de una secuencia sistemática de exposiciones magistrales.
Cursos	Los cursos ayudan a una mejor especialización temática, sin embargo, su duración varía de acuerdo a las necesidades.
Intercambio de Experiencias	Se trata de reuniones de interaprendizaje sobre temas definidos para productos profundizados y así encontrar e identificar lecciones aprendidas.
Capacitación de Persona a Persona	Es una capacitación más individualizada, por ejemplo, de guía turístico a guía turístico, de hotelero a hotelero, con el fin de intercambiar conocimientos mejorando el aprendizaje entre ambos.

Fuente: (Arce y Arévalo, 2009)

Adaptado de: Plan de Capacitación y los Actores que Participan en la Gestión de las Áreas Naturales Protegidas del Perú 2009-2013

2.5 Competencias

La palabra competencia proviene del latín competentĭa y puede entenderse de distintas maneras:

- En la Biología, como la relación interespecífica entre varios individuos de distintas especies;
- En el mundo del deporte, implica una clasificación, con ganadores y perdedores;

- Para el Derecho, es la atribución jurídica otorgada a ciertos niveles de gobierno;
- En la Economía, es una situación donde los agentes económicos son libres de ofrecer y comprar bienes y servicios en el mercado.

Ahora, ¿cómo se definen las competencias en un ambiente educativo, laboral o en la vida diaria?

Es la capacidad de una persona de hacer uso de lo aprendido, en la solución de problemas y/o en la construcción de situaciones nuevas en un contexto determinado.

Las competencias, entendidas como las capacidades de un individuo, están compuestas por tres elementos fundamentales: conocimientos, habilidades/destrezas y actitudes, que integradas aseguran el buen desempeño de las personas en todos sus espacios sociales de actuación (Zurita y Cabezas, 2012, p. 16).



Figura 1-2. Competencias laborales.

Fuente:(Zurita y Cabezas, 2012)

Los conocimientos tienen relación con la información que posee una persona en cualquier área. Cabe mencionar que aprender no significa memorizar sino, más bien, comprender, analizar, considerar realidades y/o situaciones conocidas y posibilidades de aplicación.

Las habilidades y destrezas se refieren a procesos de entrenamiento. Según su tipo, no son fáciles de adquirir, pues en muchos casos requieren comprensión del conocimiento. Estas capacidades se manifiestan en la práctica psicomotora, comprensión y ejecución de procesos orientados a conseguir un fin específico.

Las actitudes y valores se entienden como la reacción favorable o desfavorable hacia algo o alguien. Se manifiestan a través de creencias, sentimientos o conductas proyectadas. Las actitudes forman parte de los valores. Estos valores son particulares y responden a la pregunta: ¿Qué considera necesario tener para poder competir en la vida? Las actitudes son guiadas por los ideales que motivan a una persona y le confieren la capacidad de ser equilibrada, feliz, satisfecha, responsable, transparente, ética, etc. Esta capacidad es desarrollada desde el propio individuo.

La integración y dominio de estos tres elementos (conocimientos, habilidades/destrezas y actitudes) tal como se muestra en la *Figura 1-2*, aseguran el logro de la competencia y muestra la calidad de las actitudes de una persona, así como la calidad de sus aprendizajes, que deberán ser utilizados, de manera generalizada, en cualquier espacio social y dentro de un contexto determinado. Al interior de una institución u organización, un servidor es competente en la medida que evidencia ser capaz de realizar las funciones asignadas y mostrar iniciativa en situaciones imprevistas. Por tanto, las instituciones son responsables de desarrollar las capacidades de sus servidores (Zurita y Cabezas, 2012, p. 17).

2.6 Competencias laborales turísticas

El concepto de competencia tiene su origen en trabajos de la psicología industrial y organizacional norteamericana de finales de la década de 1960 y principios de 1970 (Spencer *et al*., 1992). Con los estudios realizados desde esta época, el interés en las organizaciones se ha ido trasladando desde los puestos de trabajo, como elementos fundamentales, a las personas y a las competencias que éstas aportan (Flores, 2007; Nasimba y Cejas, 2015).

Surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona, sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y

desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir el componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción (Jiménez, 2013).

Damm y Szmulewiez (2007) señalan que: se pueden tener dos perspectivas para elaborar una definición de competencias laborales: primera, desde el mundo del trabajo se establece la competencia como una capacidad que sólo se puede desplegar en una situación de trabajo; y, la segunda, desde el mundo de la educación, el concepto parece responder a la misma idea básica, pero la demostración se acepta en situaciones de evaluación educacional.

Para el presente caso, se considera a la competencia laboral como las habilidades para desempeñarse conforme a los estándares requeridos en un empleo, a través de un rango amplio de circunstancias y para poder responder a demandas cambiantes.

2.7 Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT)

En Ecuador, el Ministerio de Turismo cuenta con un Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT), el cual es una herramienta pionera que tiene como objetivo fortalecer al sector turístico, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector (Ministerio de Turismo, 2015).

Según (Ministerio de Turismo, 2015) quien a través del el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) hace mención de su objetivo principal es “Implementar un programa de capacitación turística integral a nivel nacional dirigido a los actores involucrados en el sector turístico con la finalidad de fortalecer el sector, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día…”

Con este objetivo el sector turístico del país debe trabajar en mejorar su planificación turística y como se ha mencionado anteriormente el capital humano se convierte en algo esencial para un adecuado desarrollo de la actividad turística en el país, es por eso que este

PNCT se encuentra estructurado por 10 componentes esenciales para ser atendidos, los mismos que serán descritos a continuación:

1. Gestión de Calidad y Buenas prácticas de Turismo Sostenible (Para gerentes y propietarios de actividades turísticas de lujo y primera categoría)

2. Formación de Formadores (Para profesionales en turismo ubicados en todas las provincias del Ecuador)

3. Competencias Laborales (Para personas con experiencia en el sector turístico, que laboran actualmente en el sector), basados en las siguientes competencias:
   - Administrador de Empresas de Alojamiento, Recepcionista Polivalente, Camarera de pisos, Administrador de empresas de Restaurante, Mesero Polivalente, Cocinero Polivalente, Seguridad alimentaria para personal operativo, Gerente de Operadora, Conductor de transporte turístico, Agente de ventas, Hospitalidad.

4. Jóvenes productivos y emprendedores (Dos segmentos: a) jóvenes –entre 17 a 29 años de edad- interesados en incursionar en el sector turístico; y b) jóvenes de educación media con especialidad en turismo, así como jóvenes universitarios que cursan carreras profesionales relacionadas con turismo).

5. Hospitalidad y seguridad alimentaria para Negocios de Comidas Típicas (para personal operativo que labora en establecimientos turísticos de Comidas Típicas)

6. Turismo Comunitario (para personas involucradas en operaciones turísticas comunitarias)

7. Guías especializados y nativos (para guías turísticos interesados en especializarse o personas de comunidades interesadas en formarse como guías nativos)

8. Pequeños Turistas (para niños pertenecientes a escuelas de Educación básica)

9. Negocios Turísticos Productivos (para ciudadanos emprendedores interesados en negocios del sector turístico)

10. Gestión de destinos turísticos (para funcionarios responsables del Turismo en Gobiernos Seccionales).

Las herramientas técnicas que se utilizarán para atender a los 10 componentes descritos en el Plan Nacional de Capacitación Turística son:

- Orientaciones de aprendizaje de las 40 normas de Competencias Laborales
- Temáticas relacionadas con los Sistemas de Gestión de Calidad
- Orientaciones metodológicas y pedagógicas para "Formación de Formadores".
- Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible –Rainforest Alliance
- Manuales producidos por el MINTUR y las Cámaras Provinciales de Turismo relacionados con las competencias laborales u otras temáticas relacionadas.

En el marco de este Plan Nacional de Capacitación, el Ministerio de Turismo prepara talleres para la elaboración y actualización de varios perfiles de competencias laborales en el sector turístico. Esta acción, realizada en conjunto con la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación profesional (SETEC), busca definir los conocimientos, habilidades y aptitudes que una persona debe tener para desempeñarse en distintas situaciones en un cargo determinado (Ministerio de Turismo, 2013). Es importante enfatizar que el sector turístico demanda hombres y mujeres con preparación, vocación, actitud positiva y emprendedora y reconoce la importancia de la certificación de la competencia laboral para hacer de Ecuador una Potencia Turística (Ministerio de Turismo, 2014).

Las competencias laborales del sector turístico que considera la "Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional" se pueden apreciar en la siguiente figura.

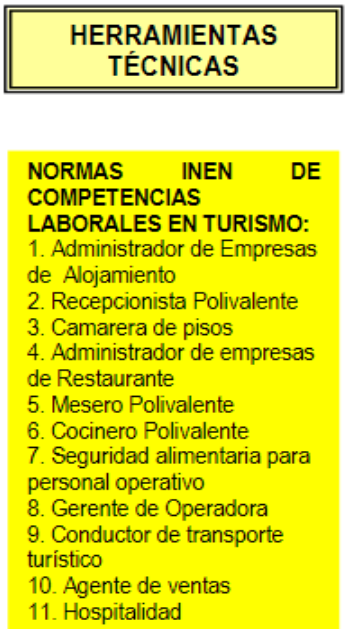


Figura 2-2. Herramientas técnicas del Programa Nacional Capacitación Turística
Fuente: (Ministerio de Turismo, 2015)

Los ítems que se mencionan en la *Figura 2-2* hacen referencia a las competencias que el Ministerio de Turismo como ente rector de esta área y en conjunto con Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional generan certificaciones laborales que aumentan el valor del servicio que brindan los prestadores de servicios turísticos debido a que cuentan con personal debidamente capacitado para prestar sus servicios a los turistas que lleguen al establecimiento. Estas competencias laborales están amparadas en la norma INEN las cuales se encuentran acreditadas para su aplicación a nivel nacional y fundamentado en el Plan Nacional de Capacitación Turística (PNCT) que se ha diseñado para el país.

En el PNCT nos menciona la siguiente línea de acción, las Competencias Laborales son el tercer componente de este plan nacional, el cual hace mención de las competencias laborales:

Competencias Laborales	1. Administrador de Empresas de Alojamiento 2. Recepcionista Polivalente 3. Camarera de pisos 4. Administrador de empresas de Restaurante 5. Mesero Polivalente 6. Cocinero Polivalente 7. Seguridad alimentaria para personal operativo 8. Gerente de Operadora 9. Conductor de transporte turistico 10. Agente de ventas 11. Hospitalidad	Empleados de establecimientos de alojamiento , A & B y Operación turística	- Contratación de especialistas en la competencia que utilicen metodología "Aprender haciendo", de forma muy didáctica y práctica Utilización de manuales de Normas de Competencias laborales y Orientaciones de Aprendizaje - Incorporar el concepto de turismo sostenible en las capacitaciones	a) Desarrollo de planes de capacitación técnica turistica	Capacitador Material didáctico Refrigerio para participantes Local Gastos de facilitador si fuera el caso

*Figura 3-2***.** Línea de acción de competencias laborales del PNCT.
Fuente: (Ministerio de Turismo, 2015)

2.8 Centro Turístico Comunitario "Shayari"

Información general del Centro Turístico Comunitario "Shayari"

- Reseña histórica

Los habitantes de esta comunidad son procedentes de la provincia de Pastaza. En el año de 1975 llegaron a la provincia de Sucumbíos y se asentaron en el cantón Cascales, parroquia El Dorado de Cascales, en las cercanías del rio Aguarico, llamando a esta población Comuna Pastaza. En el año 2000, catorce familias (socios), deciden independizarse de la Comuna Pastaza y formar una nueva comunidad en un sector llamado Shayari que significa "levántate". El 15 de abril del mismo año se crea la Comunidad Shayari con catorce socios y se posesiona como presidente Oswaldo Huatatoca presidente. Ante la pérdida paulatina de la cultura e identidad de la misma, acompañado de la destrucción progresiva del ambiente y la falta de fuentes de ingresos económicos; situaciones que preocuparon a Don Fausto Vargas (presidente actual de la comunidad), por lo que sugirió la idea de formar un Centro de Turismo Comunitario con el fin de rescatar su cultura y conservar el ambiente mediante la difusión cultural y la actividad turística, acciones que les permitirían obtener rentabilidad económica, sin destruir la naturaleza y

conservar su identidad. Es así que un 15 de enero del 2004 se crea el Centro de Turismo Comunitario Shayari desde entonces hasta la actualidad los miembros del centro se capacitan constantemente en temas de hospitalidad, turismo, ambiente, cultura, entre otros que les permiten mejorar la calidad del servicio que ofrecen .(Calvache Mogro, 2012, p. 43)

- Ámbito legal y administrativo

a) Leyes y reglamentos

El centro de turismo comunitario Shayari opera desde el año 2004, y forma parte del CORTUS "Corporación de Turismo Comunitario de Sucumbíos" desde el año 2007. Actualmente se encuentra en proceso de ser legalizada como comunidad y estar registrada en la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana este documento le permitirá a Shayari obtener el permiso del Ministerio de Turismo para operar y ser reconocido como centro de turismo comunitario. Internamente la comunidad cuenta con un manual operativo del centro de turismo comunitario que regula las actividades, funciones y procedimientos lo cual permite mantener el orden y una organización adecuada para que la operación turística sea exitosa (Calvache, 2012, p. 53).

b) Administración y planificación

La administración del Centro de Turismo Comunitario está bajo la dirección de Guillermo Vargas como administrador quien planifica y organiza las actividades, éste, convoca a una Asamblea donde todos se ponen de acuerdo y se organizan en grupos de trabajo para la recepción de turistas y prestación del servicio (Calvache, 2012, p. 53).

c) Organización

La estructura administrativa y legal del denominado CTC está conformada por la parte directiva que constituye la asamblea general y la administración quien es el representante legal del centro y bajo su dirección se encuentra la parte operativa que se distribuye en 4 sub-áreas: guianza, cocina, hospedaje y provisión (Calvache, 2012, p. 179).

d) Organigrama estructural del Centro de Turismo Comunitario Shayari

La comunidad por elección en asamblea escoge a su presidente y 3 vocales quienes son la directiva general y quienes trabajan en conjunto para la realización de las actividades en beneficio de todos. (Calvache, 2012, p. 179)

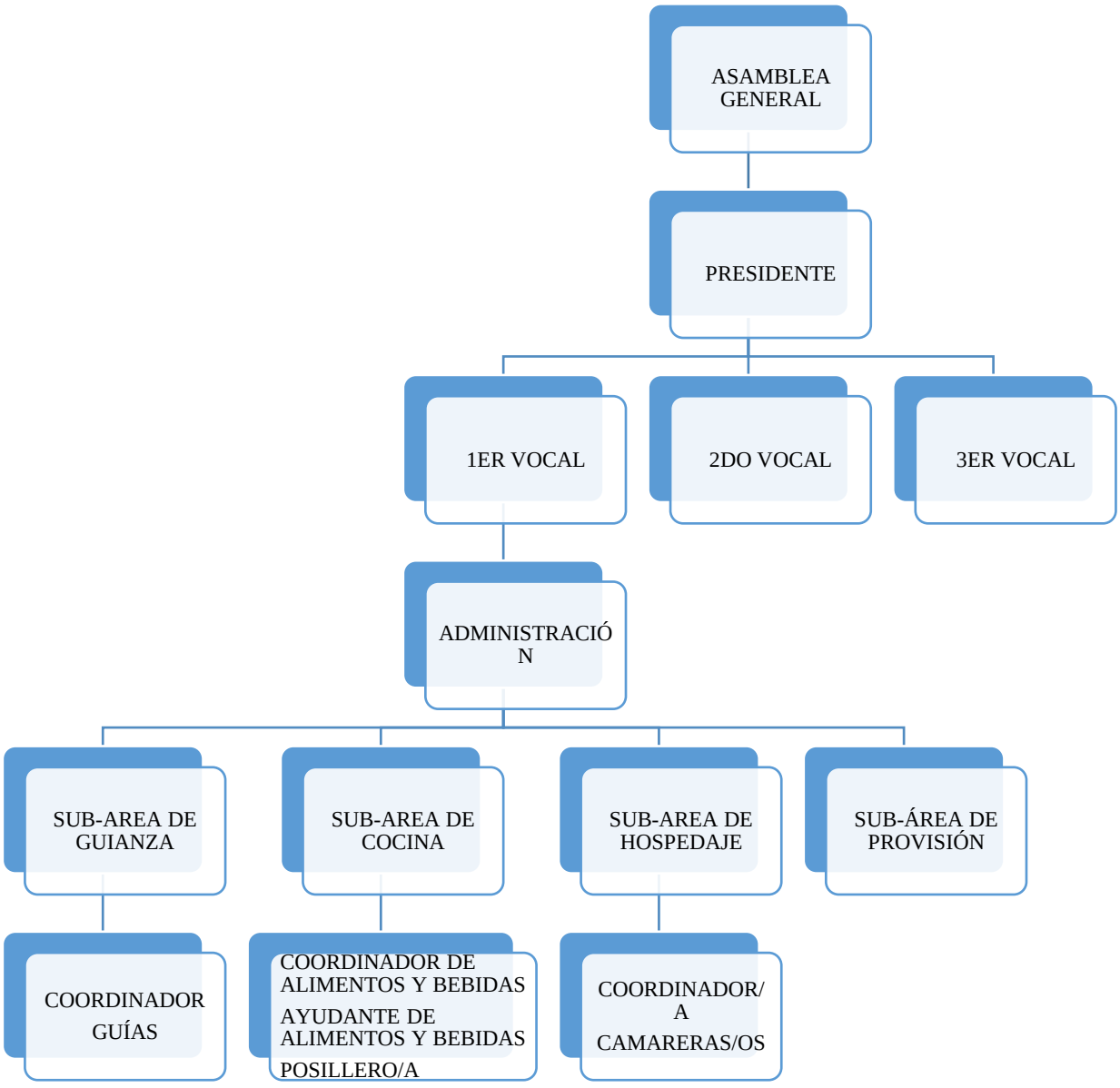


Figura 4-2. Organigrama del Centro Turístico Comunitario "Shayari".

Fuente: Guillermo Vargas, 2021

- Misión

Somos una comunidad de turismo (CTC) que trabajamos organizados para brindar servicios de calidad a los visitantes nacionales e internacionales con personal permanentemente capacitado, mediante un manejo adecuado de la biodiversidad de la zona, logrando el Sumak Kawsay en nuestra comunidad (Calvache, 2012, p. 80).

- Visión

Ser el mejor centro de turismo comunitario de la provincia de Sucumbíos que brinda servicios de calidad al turista nacional e internacional impulsando la conservación de la flora y fauna y la cultura Kichwa, beneficiando a la comunidad para mejorar la calidad de vida (Calvache, 2012, p. 80).

- Principios
    - Conservar la flora y fauna
    - Recuperar nuestra cultura
    - Rescatar la vida silvestre
    - No contaminar el rio
    - Generar fuentes de trabajo
    - Promover el bienestar de nuestros hijos
    - Mejorar nuestra calidad de vida
    - Conservar nuestras costumbres

2.9 Análisis de componentes principales

El análisis de componentes principales (ACP) es una de las técnicas estadísticas multivariantes más populares y antiguas en el análisis de datos. Esta técnica fue desarrollada por Karl Pearson en 19011 (Pearson 1901), pero no fue sino hasta 1939 cuando Hotelling hizo una presentación mucho más formal y acuño el término de componente principal (CP) (Abdi y Williams 2010, Hotelling 1933). El ACP también recibe otros nombres, dependiendo de su campo de aplicación en la teoría de procesos estocásticos se conoce como la expansión o transformada de Karhunen-Loeve (Monahan et al. 2009), en turbulencia como descomposición ortogonal propia (Berkooz et al. 1993), en ciencias sociales y económicas como vectores principales (Kendall 1980), en ciencias atmosféricas como funciones empíricas ortogonales (Von Storch y Zwiers 1999, Wilks 1995).

Antes de presentar una definición formal y describir sus principales características matemáticas, podemos mencionar que el ACP es un tipo de transformación lineal aplicada a un conjunto de datos multivariantes habitualmente correlacionados entre sí, para convertirlos en un menor número de variables no correlacionadas y ortogonales entre sí, esto es, expresar la información contenida en un conjunto de datos, con un número menor de variables (Jolliffe 2002, Wilks 1995). Los principales objetivos del análisis de componentes principales, de acuerdo con Abdi y Williams (2010) y Jolliffe (2002), es extraer la información más importante de un conjunto de datos multivariantes, comprimir un conjunto de datos multivariantes manteniendo solo la información que se considere importante (reducir la dimensionalidad de los datos), simplificar la descripción de un conjunto de datos y analizar la estructura de las observaciones y de las variables (Polanco 2016:275–76).

CAPÍTULO 3

3. Metodología de Investigación

3.1 *Localización*

El presente trabajo de integración curricular se llevó acabo en la parroquia la "Nueva Troncal", Cantón el Dorado de Cascales, ubicado en la provincia de Sucumbíos, Ecuador. El área de estudio es la comunidad Kichwa "Shayari" la misma que está conformada por 14 familias. La Comunidad Shayari se localiza en el km 43 vía "Lago Agrio-Quito" margen izquierdo ingresando por la comunidad San José, vía la troncal; o también desde la parroquia Lumbaqui, vía la Troncal, con un recorrido de 28 Km.

Según (Calvache, 2012, p. 42) sus límites son:

La Comunidad de Shayari limita al:

- Norte: Río Aguarico
- Sur: Recinto Los Ángeles
- Este: Comunidad Antisuyo
- Oeste: Comunidad Shirys

Al Centro Turístico Comunitario Shayari se puede ingresar por el cantón Cascales o Lumbaquí, la carretera es de tercer orden y hasta el sitio se llega en rancheras de la Cooperativa de Transporte Putumayo que se encuentran en la ciudad de Lago Agrio, el costo es de $2,50. Cuando se entra por Cascales se debe cruzar el río Aguarico en gabarra. El tiempo de viaje es de dos horas y media. Por el cantón Lumbaqui la ruta es directa, pero toma 3 horas de viaje (Calvache, 2012, pp. 42–43).

Mapa del Cantón Cascales, territorio donde se localizó el área de estudio del presente proyecto de integración curricular.

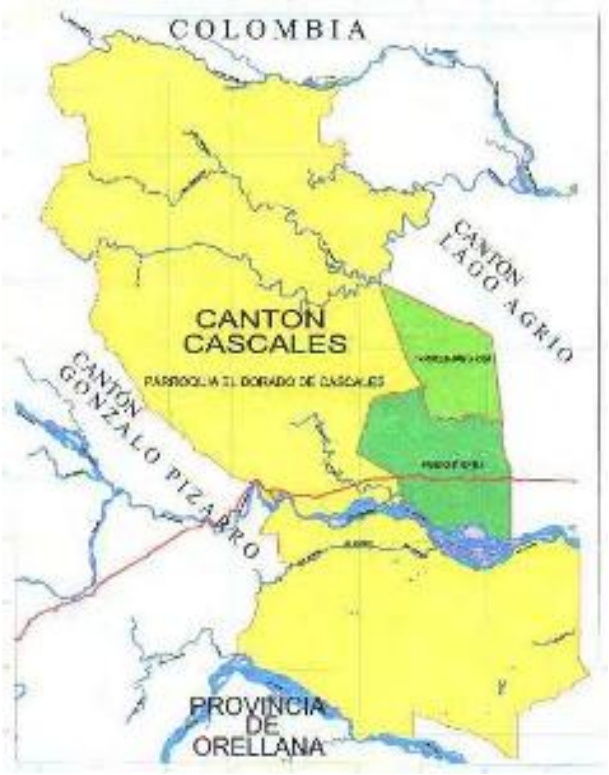


Figura 1-3. Mapa del Cantón Cascales, Provincia de Sucumbíos.
Fuente: (García Vaicilia, 2010)

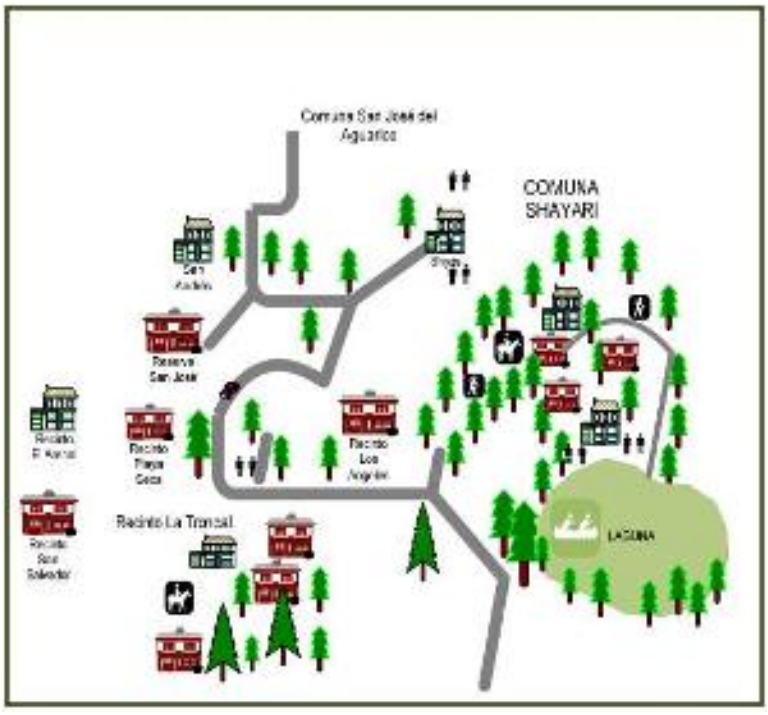


Figura 2-3: Mapa de ubicación de la Comunidad Kichwa "Shayari".
Fuente: (García Vaicilia, 2010).

3.2 Diseño de Investigación

La metodología es el camino para resolver un problema de investigación. LERMA (2007, pág. 63) manifiesta que: "El diseño de la investigación tiene como fin establecer cómo se llevará a cabo la investigación, se diseña detalladamente la estrategia para obtener información y se detallan las actividades para darle respuesta a los objetivos planteados."

El método aplicado dentro del trabajo de integración curricular fue de carácter mixto, el cual se lo define como un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar las inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno estudiado (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 576).

Este método contribuyó a identificar los componentes principales para el diseño del plan de capacitación integral que se necesita para el fortalecimiento de los conocimientos, habilidad y actitudes de los colaboradores el Centro Turístico Comunitario "Shayari" (CTC Shayari), dado que se trabajó de manera conjunta con las dos herramientas técnicas de ambos métodos, como es la entrevista hacia los colaboradores que laboran en el CTC Shayari y a su Presidente con el enfoque cualitativo, y del cuantitativo con las encuestas que ayudaron a determinar cuáles son las necesidades de formación que requiere capacitación y a tener una visión más clara de las falencias que presentan los colaborados en cuento al proceso de prestación de los servicios turísticos.El estudio de alcance exploratorio se lo realizó con la finalidad de "examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, (…) tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio"(Hernández Sampieri et al., 2010, p. 79).

Con base a la investigación exploratoria, el enfoque que se efectuó en esta investigación es cualitativo como lo expone Bernal (2006), que el método cualitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone deriva de un marco conceptual pertinente a un problema analizado, pero este método tiende a generalizar y normalizar resultados. Por medio de la aplicación de este enfoque, se verificó

de primera mano la situación actual de los servicios turísticos, la infraestructura y el servicio que brindan los colaboradores del Centro Turístico Comunitario Shayari, en base al acercamiento que se efectuó, esto ayudó a determinar los componentes principales para el diseño del plan de capacitación que en el futuro se espera que pueda ser implementado como una herramienta para elevar el nivel de servicio que se brinda y por ende tener la oportunidad de poder acreditarse en competencias laborales a los colaboradores del CTC Shayari.

Por otra parte, también se desarrolló la investigación de tipo descriptiva, esta "buscan especificar las propiedades, las características, ..., cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren"(Hernández Sampieri et al., 2010) . Es decir, que por medio de este método se describió las características de la formación profesional de los colaboradores, teniendo en cuenta que la situación actual del CTC Shayari ha desarrollado la actividad turística con conocimientos empíricos.

3.3 *Métodos de Investigación*

La presente investigación se la realizó bajo el enfoque mixto, donde se integró los métodos exploratorios y, descriptivo simples. Iniciando desde un nivel exploratorio que llevó al descubrimiento de la existencia o no de un plan de capacitación en el Centro Turístico Comunitario Shayari, de igual forma con el nivel descriptivo simple que nos permitió la recolección de datos a través de la generación de encuestas y entrevistas dirigidas a la comunidad, donde participaron todos los colaboradores comprometidos con la realización de las actividades turísticas.

Para el desarrollo de la metodología se tomó en cuenta los objetivos que se plantearon anteriormente, según la secuencia de objetivos, la investigación se llevó a cabo en las siguientes etapas:

Para el cumplimiento del primer objetivo específico que trata sobre el diagnosticar la situación actual de los servicios turísticos que existen dentro del Centro Turístico Comunitario Shayari (CTC Shayari), que mediante la observación directa "técnica que se

utiliza en la vida cotidiana para adquirir conocimientos de forma empírica y permanente. Esta técnica consiste en ver, oír y articular hechos y fenómenos que deseen estudiar", misma que se realizó en la visita hacia la comunidad, se obtuvo de manera más concisa y de cerca cuál es su funcionamiento y organización que poseen para la prestación de los servicios.

Para su desarrollo se realizó la utilización de la herramienta la entrevista semiestructurada, la misma que consistió en que "se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)" (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 418).

Se tomó en cuenta un total de 11 preguntas proporcionadas en dos formatos, uno dirigido al presidente de la comunidad (7 p), y el otro hacia los actores claves del área de estudio (11 p). Esta técnica se aplicó a todos los colaboradores del Centro Turístico Comunitario Shayari, para que expresen desde su perspectiva la problemática real que presenta el área de estudio, mediante un tipo de entrevista semiestructurada referidas al tema a investigarse, en las que se comparó y obtuvo un esquema en base a las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores, que sirvió para comprender las dificultades en el tema de los servicios turísticos.

Tabla 1-3: *Entrevista a los prestadores de servicios turísticos de la comunidad, como actores claves de la investigación*.

	Nombre y cargo que desempeña	Nombre y cargo que desempeña	Nombre y cargo que desempeña
Preguntas	**Sr. Oscar Padilla - Administrador de la comunidad**	**Sra. Flora Huatatoca- Guía Cocinera de la Comunidad**	**Sr. Pablo Cangui Camarero de la Comunidad**
1. ¿Cuál es su función dentro del Centro Turístico Comunitario "Shayari?	Yo me desempeño como administrador, pero también me he preparado como guía ayudando en situaciones donde tenemos grupos de turistas grandes, para lo cual los dividimos en pequeños grupos y realizo un aporte como guía. Cuando llegan los visitantes lo primero que se hace es la bienvenida y luego indicamos las actividades a desarrollar durante el día.	Mi labor dentro de la dentro del Centro de Turismo Comunitario es de ser la cocinera, sobre el menú nosotros para cocinar primero nos reunimos entre las compañeras para acordar: que va en el desayuno, que va en el almuerzo y que va en la cena, según el número de turistas que vengan, para dos o tres días de estadías, cuando es un full Day solo se da el almuerzo. Además, hay que considerar que para realizar los menús se pregunta con anticipación si de pronto alguno de los visitantes tenga alguna alergia y lo que puedan adquirir, por ejemplo, los italianos no comen carne y se considera lo que ellos pidan. Nosotros nos organizamos según el número de visitantes, si vienen 10 personas somos 2 personas en cocina, si son veinte son tres personas, si vienen treinta son cuatro personas, en grupos grandes tenemos dos meseras, dos cocineras y un ayudante de cocina.	Mi función es la tender las camas, mantener las cabañas limpias, verificar que las cobijas y sabanas estén correctamente limpias, que los colchones y sus cuartos tengan una buena limpieza, el grupo más grande que hemos tenido han sido un grupo de 60 estudiantes. Nos levantamos con a las 4 de la mañana con 4 compañeros para tender las camas y tener toda el área limpia para ofrecer el servicio con la limpieza, y no tengan ningún problema de pronto haya culebras o insectos. Además, se coloca el jabón con las toallas, pero hay personas que llevan su propia toalla y su jabón, igual cada día hacemos el cambio de las sabanas que por la sudoración que se da por el ambiente. También tenemos tres cabañas pequeñas, para parejas y tenemos la cabaña grande de dos pisos la cual es grupal, dentro de cada piso hay casi 25 camas
2. ¿Cuántas personas pueden recibir en el establecimiento, número de camas con las que cuentan para brindar el servicio?	Por el momento contamos con una capacidad para 30 personas para poder atenderlos tanto como en la alimentación como en el hospedaje.	No compete	No compete

3.	**¿Dentro de su área de trabajo, usted posee todos los insumos y herramientas necesarias para el su desempeño de funciones?**	Al 100% la verdad no, en un 80% se podría considerar, por ejemplo, no contamos con suficientes impermeables para todos los visitantes, así mismo botas de caucho, si tenemos, pero muy pocas, entonces necesitaríamos un poco más para reforzar la calidad de servicio, además las camas serian otro punto a considerar porque se están deteriorando y estamos tratando de cambiarlas, pero buscando el apoyo de alguna institución que nos ayude porque la comunidad sola no está al alcance de poder adquirirlas.	Bueno en este caso si hemos necesitado como ollas, cucharas, jabones, platos entre otros utensilios, pero poco a poco se ha ido mejorando y completando esto.	Pues sí, aquí ya cuando los insumos y herramientas ya no sirven se compran de todo como lo es el kit de limpieza como el cloro, los desinfectantes y así, lo que nos hace falta son bombas pequeñas para poder fumigar porque las bombas manuales se nos dañan además los remedios de fumigación son costos y es lo que hacen falta, y ahí lo que son escobas si tenemos.
4.	**¿Dentro de su área existe un manual de procedimientos?**	Aquí desde un inicio cuando se creó el centro de turismo comunitario nos vimos en la obligación de capacitarnos y gracias al ministerio de turismo logramos capacitarnos para guiar, pero siempre y cuando haya convenios con el GAD Municipal lo cual a través del MINTUR logramos para poder desarrollar esta actividad. El centro de turismo comunitario tiene su funcionalidad de aproximadamente 12 años, en la que a través del tiempo hemos podido ir mejorando los servicios, porque en un principio tuvimos unas cabañitas que se deterioraron y luego construimos otras las cuales las mantenemos en conservación.	Bueno nosotros primero antes de comprar los productos se realiza una limpieza del lugar donde se almacena los alimentos.	No tenemos ningún manual, solo las capacitaciones que hemos tenido aquí y un poco de lo que se conoce de casa se sabe lo que es la limpieza, y de ahí un manual estratégico no tenemos. Y no tenemos ningún certificado todavía nosotros. Hemos recibido apoyo por parte del Coronel Arroyo: el nos apoyaba con estudiantes de gastronomía en donde ellos para hacer sus pasantías venían acá a la comunidad, donde se desarrollaba actividades de como tender la cama, como debe estar puesto las cabeceras, las toallas, al igual a las personas de la cocina de como es el almacenamiento de los alimentos. Yo pienso que debemos capacitarnos para tener una mejor atención al cliente.

5.	**¿Cómo obtuvo los conocimientos para el desempeño de su actividad y han recibido algún apoyo de alguna organización (pública o privada) que ayuden a mejorar sus servicios?**	Si claro, hubo una fundación italiana como lo es CEFA que nos apoyaron con recursos para dar mantenimiento a las cabañas, además cuando recién comenzamos recibimos apoyo por El Fondo de Pequeñas Donaciones ya que con ellos iniciamos con ellos, y las personas que más nos apoyaron fue el Frente de Defensa de la Amazonia, ellos nos ayudaron con recursos e ideas para implementar el proyecto, ahora ya no tenemos una alianza solidad pero en su momento se formó un apoyo muy importante, además hemos recibido el apoyo del Consejo Provincial, por ejemplo con los respectivos utensilios y almacenaje en la cocina.	Bueno mi desempeño primero se dio porque adquirí una capacitación por el SECAP, porque yo era cocinera y trabajaba para los niños del CIBV yo trabaje 5 años y entrego la comida a la guardería, recibí el certificado del almacenamiento de alimentos. Si, en lo que respecta nos han apoyado con talleres en temas turísticos por parte del Consejo Provincial, también del MIESS, nos han especializado en talleres como manipulaciones de alimentos, preparación, la limpieza y como armar los platos y los menús. Además, sería muy necesario que la capacitación del personal se haga presente para adquirir más conocimientos y mejorar el servicio.	No responde
6.	**¿Cree usted que la activad turística necesita contar con personal capacitado en competencias laborales?**	Claro que sí, porque estando capacitados podemos brindar un mejor servicio al visitante para que se vayan satisfechos, el área que más considero que se necesita es en el área de ventas porque se adquiere a una tercera persona para la oferta y cuando no hay turistas hay que pagarle y si nosotros mismo llevamos esa función nos beneficiaríamos porque los recursos se quedan dentro de la comunidad, de ahí en lo que respecta al guía si estamos acordes para ofrecer el servicio.	No compete	No compete
7.	**¿Qué paquetes turísticos comercializan?**	Tenemos paquetes como, por ejemplo: de un día y una noche, dos días y una noche, y tres días y dos noches, dentro de los cuales se incluye alimentación, hospedaje, guianza y de coche tenemos la danza cultural.	No responde	Aquí hay paquetes de full Day, dos días y una noche, y de tres días y dos noches, pero pienso que deberíamos aumentar en los paquetes para que ellos conozcan un poco más de la identidad de la nacionalidad Kichwa, de las costumbres de nosotros porque

				en uno o dos días no van a poder conocer totalmente la identidad, entonces debería ser el paquete un poquito más fuerte para que ellos conozcan la verdadera historia de la comunidad.
8.	**¿Cuáles son los antecedentes para la fundación del Centro de turismo Comunitario?**	Además de las instituciones que nos han apoyado, agradecemos al compañero Fausto Vargas que es la persona líder de la comunidad ya que el dio la iniciativa del proyecto lo cual se dio a través de una reunión haciendo relación a la creación de la carretera que se estaba por realizar lo cual se iba a utilizarla para la comercialización de madera y viendo es el compañero no estuvo de acuerdo, por lo que dijo que hay que conservar la naturaleza para nuestros hijos mediante el turismo, ampliando la visión a un futura para que muchas personas locales e internacionales conozcan la naturaleza y su biodiversidad.	No compete	No compete
9.	**¿Cuáles fueron los desafíos que enfrento la comunidad para consolidarse como Centro Turístico Comunitario?**	Bueno podemos decir que un inicio no había recursos para emplear la actividad y además había compañeros que querían ganar su labor de trabajo y no por el bienestar social donde haya igualdad, eso fui la falencia que tuvimos, pero después ya se comenzó a dar frutos el proyecto y después las personas que no apoyaron de forma concreta al ver los resultados comenzaron a apoyar al máximo.	No compete	No compete

10.	**¿Cuáles son los servicios más solicitados por los visitantes?**	La mayoría de los visitantes lo que más adquiere y lo que quieren conocer más acerca de la cultura como su vestimenta, el idioma como el significado de las palabras, la danza cultura. Además, la gastronomía como los maitos y los mayones que nos representa como una nacionalidad autentica.	No compete	No compete
11.	**¿Que genera el turismo comunitario?**	Si antes la actividad generaba recursos económicos para el bienestar social, pero ahora no hay una rentabilidad que buena por la falta de consumo de los visitantes, pero se espera que se retorne de buena manera. Estamos pensado en la vacuna, porque hay personas que no quieren vacunarse, pero personalmente yo si quiero, las personas no desean vacunarse por los rumores de que la vacuna ocasionará la muerte o los hará estériles, aquí la mayoría no quiere vacunarse.	No responde	Lo he visto como un buen proyecto para todas las comunidades como un desarrollo económico y también de crecimiento de una comunidad que no ha tenido como decir proyectos o que no ha tenido como surgir y seguir adelante con los estudiantes, niños, porque usted sabe que hay estudiantes y niños que no estudian, pero con desarrollo de un centro turístico comunitario hay bastantes opciones, hay jóvenes que están estudiante en las universidades aprendiendo más del turismo, que se han hecho guías especializados ,y desearía que estos proyectos no se acaben y que hayan empresas que apoyen con estos proyectos para que no decaigan y mejor se fortalezcan para poder seguir adelante. Nosotros como comunidad siempre hemos estado dispuestos a ayudar a cualquier entidad que nos ayude a nosotros, siempre que tengan el propósito y nuestras condiciones porque nosotros como comunidad estamos dispuestos a seguir adelante con el apoyo de cualquier entidad y todos estamos aquí para ser una sola familia.

Fuente: Centro Turístico Comunitario Shayari, 2021.

Tabla 2-3: *Entrevista al presidente de la comunidad, como actor clave de la investigación.*

		Nombre y cargo que desempeña
	Preguntas	**Sr. Guillermo Vargas- Presidente de la comunidad**
1.	**¿Cómo surge la iniciativa del turismo dentro de la comunidad?**	Esta iniciativa surge en el año 2004 por parte de mi papa con la idea de conservar el bosque debido a que muchos compañeros talaban arboles maderables, creció mucho la cacería para la venta como guantas, guatusas, también igual las loras las cogían cada febrero y marzo y las sacaban vender, y mi papa dijo que estábamos haciendo mal, y nace la idea conservar para que nuestros hijos puedan tener ese animalito, si desde hoy nosotros hacemos desaparecer ese animalito ya no va a ver y por eso mi papa dijo hagamos turismo comunitario y con eso podemos conservar y podemos tener algunos turistas para sobrevivir. Mi papa se llama Fausto Vargas. En el año 2000 se abrió la carretera y empezaron a comprar arboles como el chucho, el canelo, sangre de drago entre otros, así que viendo eso empezamos a organizarnos para no talar los árboles maderables. En el año 2004 se da la iniciativa para construir la cabaña, el sendero y un poco se capacitación de turismo comunitario con el apoyo de FEPTCE, después el Consejo provincial, después el municipio, además ayudando con proyectos para construir las cabañas, después en el año 2006 empezamos a trabajar con la escuela, colegio, después en el año 2008 lo hicimos jurídico con el nombre de Centro de Turismo Comunitario Kichwa Shayari
2.	**¿Qué genera el turismo comunitario?**	Si, el apoyo por parte de las autoridades si habido tantas fundaciones, el gobierno provincial, el municipio. Ha faltado bastante el tema de publicidad, la promoción porque no hemos tenido muchos turistas e ingresos, ya que en el año solo hemos tenido de 2 a 4 grupos los cuales no nos alcanza para la publicidad, hasta para pagar páginas web eso también nos ha tocado pagar como $500 dólares al año, eso ya hace 2 años que ya no funciona. Faltan personas capacitados en lo que es ventas. Nosotros hasta el año 2019 íbamos bien pero después de la pandemia nos afectó mucho porque ya no se recibió más turistas.
3.	**¿Cuáles fueron los principales desafíos que la comunidad tuvo que superar para consolidarse como Centro de Turismo Comunitario?**	En el año 2004 éramos 16 familias y ahí nuestros compañeros trabajaron como 2 años con entusiasmo porque una ONG ayudo con proyecto para construir la cabaña, para senderos, había alimentación y lo demás. Al principio todo estaba bien, hasta niños colaboraban ahí, pero después de la construcción de todo dijeron que no hay turista y es donde 2 familias dijeron que se van a retirar porque no estaban ganando, que de gana hemos estado sacrificando tanto y se retiró y el resto quedo.

4.	**¿Cuál es el fin de los rubros generados por la actividad turística en la comunidad, o en que se los utiliza a estos fondos?**	Los ingresos que se generaba se invertían en el manteniendo de la cabaña, alguna familia que está enferma para que vaya al hospital y alimentación más que todo, también se invertía en medicamentos y así.
5.	**¿Han recibido alguna vez capacitación en el sector turístico?**	En un inicio una ONG italiana nos ayudó con una capacitación para gastronomía, esto a través de FEPTCE se dio un vínculo para que se desarrolle el proyecto en la comunidad, además nosotros pertenecemos a FETCE con loa finalidad de que nos apoyen con proyectos que beneficien a la comunidad, también pertenecemos al Frente de defensa de la amazonia nos apoyaron con proyectos para centros de rescate donde construimos jaulas para loros, criaderos como saínos, dantas, pero eso solo trabajamos solo 2 años porque cada año tocaba pagar al ministerio del medio ambiente como $200 dólares al año y como no hubo ingresos por la ausencia de turistas entonces no podíamos pagar eso, además, no podíamos realizar informes sobre las especies, desde cuando ingresaba y a lo que se lo liberaba, no teníamos cámaras y el ministerio del medio ambiente lo cerro el centro de rescate.
6.	**¿Han recibido algún tipo de certificación turística con respecto a sus servicios?**	No, la verdad no hemos recibido ningún certificado.
7.	**¿Cuál es el servicio más solicitado por los turistas?**	El servicio que los turistas más desean es estar en contacto con la naturaleza y aprender de las características de la nacionalidad sobre sus costumbres, vestimenta, el idioma, además los visitantes que mayor han visitado el centro de turismo comunitario han sido franceses.

Fuente: Centro Turístico Comunitario Shayari, 2021.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo específico: “Determinar la metodología para la estructuración del plan de capacitación de competencias laborales en base al programa nacional de capacitación turística del Ministerio de Turismo”, se realizó una revisión bibliográfica a la Guía Metodológica para el desarrollo de Planes de Capacitación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados con enfoque de competencias laborales que fue elaborada y coordinada por la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas-AME con el apoyo de la HEGOA (Instituto de Estudios sobre Desarrollo y Cooperación Internacional de la Universidad del País Vasco) y con el Programa ART del PNUD; de igual manera, se utilizó la Norma Técnica Ecuatoriana que establecen las competencias laborales del sector turístico bajo la normativa INEN y en especial aquellas que son de mayor requerimiento en el área de Turismo Comunitario tales como: Administrador de Empresas de Alojamiento, Camarera de pisos, Mesero Polivalente, Cocinero Polivalente, mismos que se encuentran dentro de la norma anteriormente mencionada y que están dentro del Programa Nacional de Capacitación Turística del MINTUR.

El preámbulo con el que se trabajó fue la Guía Metodológica para el desarrollo de Planes de Capacitación anteriormente citado, y se estableció los siguientes lineamientos:

Planificación de la Capacitación

- *Caracterización*

“La capacitación con enfoque de competencias laborales está caracterizada por la suma de conocimientos, habilidades y actitudes que las personas requieren desarrollar para el desempeño eficiente en un puesto de trabajo” (Zurita y Cabezas, 2012). En la Norma Técnica Ecuatoriana (NTE) se hizo mención dentro de los requisitos a los conocimientos, habilidades y actitudes que deben poseer una persona dentro de un área específica, esto se da mediante el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN).

El diseño metodológico del plan de capacitación incluyó los temas, contenido, agenda, métodos, etc., y obtuvo como objetivo mejorar y fortalecer las capacidades existentes de los prestadores de servicios. De esta forma, se estableció como una estrategia para el fortalecimiento de los servicios turísticos de la comunidad.

Para elaborar un plan de capacitación hay que precisar algunos aspectos:

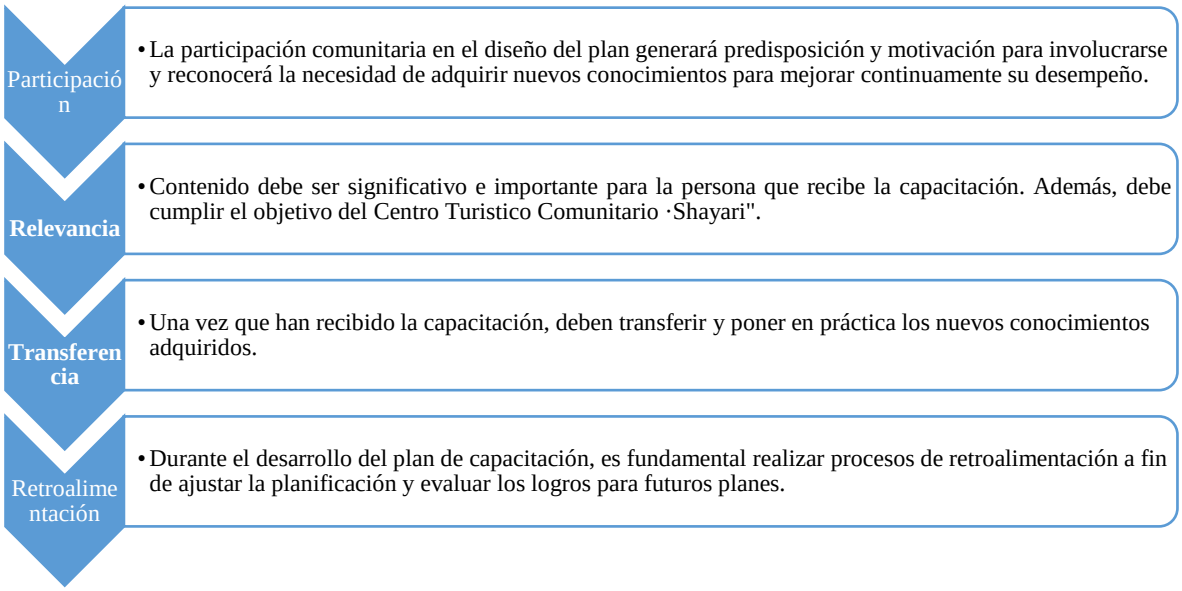


Figura 3-3: Caracterización de la Planificación de la Capacitación

Fuente: (Zurita y Cabezas, 2012)

Fases para el desarrollo de los planes de capacitación.

Para dar un orden sistemático al desarrollo de los planes de capacitación, se propuso las siguientes fases.

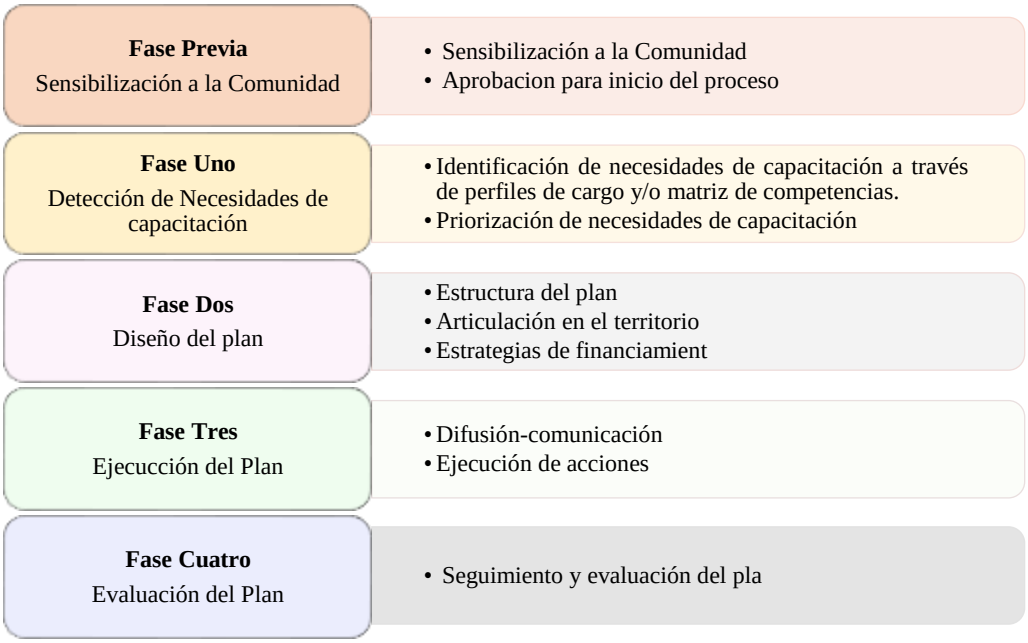


Figura 4-3: Fases para el Desarrollo de los planes de capacitación

Fuente: (Zurita y Cabezas, 2012)

Esta técnica es esencial en el proceso investigativo, ya que permitió un acercamiento directo con los miembros de la Comunidad Kichwa Shayari y los colaboradores del Centro Turístico donde se interactuó con ellos para conocer su realidad y percibir claramente su potencial como también las dificultades que limitan su desarrollo, con el fin de brindar una solución oportuna.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo, que hace referencia a: "Establecer los principales componentes para el diseño del plan de capacitación de competencias laborales al Centro Turístico Comunitario Shayari, se elaboró un total de 60 preguntas tanto cerradas como abiertas, de las cuales 4 de ellas fueron referidas a los datos informativos y los 56 restantes se estructuraron siguiendo el modelo de la escala de Likert.

Para el análisis de los datos obtenidos mediante la encuesta, se realizó el Análisis de Componentes Principales con sus siglas en ingles PCA (Principal Component Analysis) que según (Amat, 2017) alude que "es un método estadístico que permite simplificar la complejidad de espacios muestrales con muchas dimensiones a la vez que conserva su información" (p. 1). Esta técnica estadística de análisis permitió reducir al máximo las variables disponibles, una vez realizado este paso, se representó visualmente los resultados obtenidos para que se puedan observar cómo se fueron agrupado los datos de una forma más sencilla e intuitiva.

Así mismo, se realizó la gráfica de sedimentación que "muestra el número del componente principal versus su valor propio correspondiente. La gráfica de sedimentación ordena los valores propios desde el más grande hasta el más pequeño"(Minitab.com, 2019, sec. 7), y la cual su interpretación ayudó a seleccionar el número de componentes con base en el tamaño de los valores propios, utilizando los componentes en la curva empinada antes de comenzar con el primer punto de la línea de tendencia.

> El programa SPSS «Startical Product and Service Solutions» es un conjunto de herramientas de tratamiento de datos para el análisis estadístico. A1 igual que el resto de aplicaciones que utilizan como soporte el sistema operativo Windows el SPSS funciona mediante menús desplegables, con cuadros de diálogo que permiten

> hacer la mayor parte del trabajo simplemente utilizando el puntero del ratón.(SPPSS, n.d., p. 2)

Para eso, se utilizó el programa estadístico SPSS, el mismo que se aplicó con los datos de la encuesta realizada a los colaboradores del Centro Turístico Comunitario “Shayari”.

Delimitación de la población de estudio

- Población

Para Chávez (2007) la población de un estudio se define como “el universo de la investigación sobre el cual se pretende generalizar los resultados”. En su criterio se percibe que una población está conformada por características o estratos que permiten distinguir los sujetos unos de otros. Por otra parte, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2003) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados.(Wozna, 2020, p. 139)

De acuerdo a lo antes citado, la población en estudio es finita y tiene características muy comunes. Según Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.(Wozna, 2020, p. 139)

Considerando lo afirmado anteriormente, se pudo deducir que la población objeto de estudio es finita debido a que el investigador cuenta con el registro de los elementos que conforman la población en estudio. Por otra parte, Barranco citado por Ramírez, (1999) aclara que estadísticamente se considera que una población es finita cuando está conformada por menos de cien mil elementos.(Wozna, 2020, p. 140)

- Muestra

Para la recolección de datos cuantitativos de la investigación, se aplicó una muestra censal dado que se trabajó con el 100% de la población comunidad al considerarla un número manejable de individuos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como

muestra. De allí, que la población a estudiar se precise como censal por ser simultáneamente universo, población y muestra. (Wozna, 2020, p. 140).

En base al diseño de muestra que aplicó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para los diferentes tamos de muestra, se ha adapto la fórmula para las poblaciones finitas

En base a la formula planteada por (INEGI, 2010, pp. 4–5) la expresión es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2}{r^2} x \frac{q}{p} x \frac{DEFF}{1 - TNR}$$

donde:

- p = Proporción que se desea estimar
- q = 1-p
- r = Error relativo máximo aceptable
- z = Nivel de confianza
- DEFF = Efecto de diseño
- TNR = Tasa de no respuesta

También se consideró un ajuste por población finita que se calculó como sigue:

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

donde:

- n´= Tamaño de muestra ajustado por población finita.
- n = Tamaño de muestra estimado
- N = Total de viviendas

- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el caso de las técnicas e instrumentos para la recolección de información Hurtado (2006) nos indicó que "tiene que ver con los procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo. Estos pueden ser de revisión documental, observación, encuesta y técnicas sociometrías, entre otras".(Wozna, 2020, sec. 141).

De igual forma, Avilez (2007) se refirió a “las técnicas de recolección de datos, como el uso de una diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista con el fin de desarrollar los sistemas de información”(Wozna, 2020, p. 141).

Según Méndez (2001) citado por (Wozna, 2020, p. 141) define a la observación directa como “el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos (...) se quiere investigar.

Otra significativa y valiosa técnica fue la encuesta que según Tamayo (2007) citado por (Wozna, 2020, p. 141), lo define como una técnica o procedimiento que recoge información directa o indirecta formulando preguntas, las cuales son formadas y llenadas por un empadronador frente a quien le responde.

En relación a los instrumentos “Arias (1997) lo define como los medios materiales que se emplean para recolectar y almacenar la información. Además, refiere que son las diferentes forman o maneras de obtener la información” (Wozna, 2020, p. 142).

Según Hernández (2006) la guía de observación es un instrumento para recolectar datos, prediseñado sobre la base de la revisión de la literatura o constituido especialmente para el estudio; mientras que el cuestionario es un recurso que se mide mediante un instrumento, estos deben estar basados en referencias teóricas por los indicadores los suficientes para medirlos, donde se miden, según actitudes, registros del contenido y observación. (Wozna, 2020, p. 143). Esta técnica en específico brindó la posibilidad de poder transmitir conocimientos mediante la comunicación recíproca con los habitantes de la comunidad.

La finalidad de esta investigación es que en el futuro la comunidad pueda hacer uso de la información, fortaleciendo los conocimientos de los pobladores y facilitando la prestación de servicios turísticos bajo los parámetros que se establecen en la normativa legal turística que posee nuestro país.

CAPÍTULO 4

4. Análisis de Resultados

Análisis e interpretación de resultados de las entrevistas aplicadas a los colaboradores del Centro Turístico Comunitario “Shayari”

4.1 Resultado N. 1: Diagnóstico situacional de los servicios turísticos que brinda el CTC Shayari.

Una vez realizada la entrevista a los actores claves de la investigación se indicó que este proyecto tuvo la iniciativa en el año 2004 por el Sr. Fausto Vargas, tomando a la conservación de la naturaleza como apertura a la actividad turística, como propósito principal de visión a largo plazo, otra de las razones fue la tala de árboles maderables que estaba tomando auge al igual que la cacería de la fauna silvestre debido a la ampliación de la vía de acceso principal, en un principio recibieron el apoyo por parte de la institución FEPTCE para construir las primeras cabañas, al igual que capacitación en el área turística por parte del consejo provincial de Sucumbíos, en el año 2006 se constituye como Centro de Turismo Comunitario Kichwa Shayari.

A partir de lo mencionado por los entrevistados se pudo deducir que el Centro de Turismo Comunitario tiene paquetes turísticos como: el full Day, paquetes de dos días y una noche, también de tres días y dos noches, incluyendo el servicio de alimentación, hospedaje, guianza y actividades culturales como las danzas, artesanías hay que hacer mención que en un principio existían jaulas para el cuidado y rescate de especies de fauna, pero este proyecto tuvo una duración de dos años debido a que la comunidad no tenía la respectiva capacitación al momento de realizar los informes y no contaban con recursos como cámaras fotográficas para la recopilación de información requerida por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Se consiguió analizar que las personas que desempeñan la prestación de servicios mantienen su labor de la mejor manera, pero, consideran que sería de mucha ayuda las capacitaciones con relación a las competencias laborales. Los pobladores han venido mejorando con el transcurso del tiempo la prestación de los servicios turísticos, pero la falta de apoyo por parte de entidades públicas y privadas dificulta el fortalecimiento de los

servicios ofertados al mercado por parte de la comunidad. Dado que, si requieren del apoyo y colaboración de estas entidades, con esto ellos ofertarían productos de calidad y con mucha eficiencia.

Sin embargo, el optimismo que llevan los pobladores de la comunidad frente al deficiente apoyo por parte de las autoridades, los efectos causados por la pandemia del covid-19, no los han desmoronado y ven con mucho entusiasmo el desarrollar la actividad turística lo más pronto posible. Actualmente, la comunidad ha considerado que el turismo comunitario es una de las alternativas para la conservación de la biodiversidad de manera sostenible fortaleciendo el crecimiento y desarrollo local para su bienestar social, creando oportunidades para que los jóvenes puedan desenvolverse el ámbito profesional referente al turismo a través de ideas innovadoras con el aprendizaje en las academias o universidades.

4.1.1 Servicios turísticos que oferta la comunidad Shayari: los servicios que actualmente posee la comunidad son los siguientes:

Tabla 1-4: *Servicios turísticos que presta la comunidad Shayari*

SERVICIOS	TIPO	N°. INSTALACIÓN	DESCRIPCIÓN	PLAZAS
Alojamiento	Cabañas	3	Son cabañas dobles, con balcón, baño privado, toldos, luz generada por paneles solares	6 pax
	Albergue dormitorio	1	Es una cabaña grande de 2 pisos, cada cama tiene su toldo, a lado posterior de la cabaña existen 6 baños y 6 duchas compartidas, luz solar generada por paneles solares.	30 pax
Alimentos y bebidas	Comedor	1	Comedor comunitario ofrecen desayunos, almuerzos, cenas, refrigerios, bebidas típicas como la chicha de yuca, chonta, chucula, agua de guayusa.	36 pax
Guianza	Guía nativo	4	Son guías nativos bilingües de la comunidad dominan el español y Kichwa.	8 a 10 pax grupos
Centro de interpretación	Centro de interpretación	1	Funciona en una cabaña de dos pisos y brinda información del centro sobre la misión y visión del proyecto, flora, fauna, costumbres y tradiciones de la cultura kichwa, vestimenta tradicional y vida cotidiana de la comunidad.	18 pax
Venta de artesanías	Puestos	4	Son espacios adecuados a la entrada de las cabañas donde se exhiben las artesanías como collares, aretes, pulseras, tobilleras, cintillos, llaveros, monederos, cerámicas en forma de lagartos, tortugas, platos, mokahuas que elaboran las artesanas	36 pax

Fuente: (Calvache Mogro, 2012, p. 134).

Tabla 2-4: *Servicios turísticos que presta la comunidad Shayari*

	TIPO	N°	DESCRIPCIÓN	PLAZA
ACTIVIDADES	Trekking	2	Consiste en una caminata de 3 horas por senderos que llevan a las cascadas Supay, Shamán y laguna Moretecocha en el trayecto se puede observar ríos, flora y fauna del sitio.	8 a 10 pax máximo por grupos
	Noche cultural	1	Consiste en prender una fogata y alrededor de la misma se pone en escena la belleza artística que manifiesta la música y danza tradicional de la cultura kichwa interpretada por el Grupo de Danza Shayari.	36 pax
	Paseos en canoa	2	Los paseos en canoa se realizan en la laguna Moretecocha, se puede observar la palma de morete, aves como el oatzin, flora y fauna del sitio.	15 pax
	Cannopy	1	Tiene una longitud de 200m y una altura de 30 a 45m aproximadamente.	

Fuente: (Calvache Mogro, 2012, p. 135)

Tabla 3-4: *Tarifa de los servicios por persona*

Servicios	Adultos	Niños
Hospedaje	$10,00	$10,00
Alimentación	$7,00	$7,00
Guías	$15,00	$10,00
Artesanía/souvenir	$2,00	$2,00
Cannopy	$2,00	$1,00
Paseo en canoa	$2,00	$1,00

Fuente: (Calvache Mogro, 2012, p. 136)

Si el turista eligió el paseo en canoa debe ir acompañado de un guía hasta la laguna Moretecocha, y la caminata tiene una duración de 3 horas, el costo del guía es de $15,00 dólares, en la Tabla 3-4 se puede visualizar con mayor detalle los costos del servicio por persona.

4.2 Resultado N. 2: Metodología para la estructuración del plan de capacitación de competencias laborales.

La metodología se fundamentó en base al programa nacional de capacitación turística del Ministerio de Turismo, siguiendo un orden establecido para la consideración de cada fase:

4.2.1 Fase previa: Sensibilización a la comunidad.

El éxito del plan de capacitación dependió de la participación del personal de la planta turística de la comunidad en cada etapa. Para desarrollarlo se trabajó de manera conjunta entre los autores con los colaboradores del Centro Turístico Comunitario Shayari.

Tabla 4-4: *Fase previa: Propuesta para el desarrollo del plan de capacitación*

PROPUESTA PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN EN COMPETENCIAS LABORALES DEL CENTRO TURÍSTICO COMUNITARIO "SHAYARI"	
ANTECEDENTES	Se tomará como referencia a las capacitaciones recibidas anteriormente por entes públicos y privados que han brindado su ayuda a la Centro Turístico Comunitario Shayari en temas de relaciones a la actividad turística.
JUSTIFICATIVO	Se argumentará sobre la base del Programa Nacional de Capacitación Turística, con respecto a la Norma Técnica Ecuatoriana que desarrolla el Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) para las capacitaciones de las personas en competencias laborales en el área turística. Importancia de la capacitación para el mejoramiento del desempeño de los prestadores de servidores turísticos dentro del Centro Turístico Comunitario "Shayari". Los beneficios que obtiene la comunidad a través de la realización de este plan de capacitación.
OBJETIVO	Propondrá la necesidad de fortalecer y mejorar los conocimientos, habilidades / destrezas y actitudes de los prestadores de los servidores turísticos, y cuán importante es su aplicación dentro del Centro Turístico Comunitario "Shayari".
META	Determinar los resultados esperados: el número aproximado del personal capacitado; temas a desarrollar dentro del manual de capacitación en base a la Norma Técnica Ecuatoriana de competencias laborales del área turística, entre otros.
METODOLOGÍA	Se describirá el mecanismo de coordinación con los diferentes participantes y los procedimientos para la elaboración del plan se explicarán en detalle en cada fase.
CRONOGRAMA	Se detallará las fechas tentativas en base al desarrollo del manual del plan de capacitación.
FIRMA DE RESPONSABILIDAD	Autores del programa.

Adaptado de: Zurita y Cabezas, 2012 (Matriz de Fase Previa)

Si todos los actores del turismo se involucran desde el inicio del proceso, se darán cuenta de la importancia del plan de capacitación. En ese sentido, se tuvo presente que un buen plan de capacitación para el fortalecimiento de capacidades se debe realizar un esfuerzo sistemático entre la comunidad y el autor del trabajo de integración curricular, por lo que es necesario destinar recursos propios o externos. Con la autorización y aprobación de la comunidad, se empieza el diseño del plan de capacitación, que fue participativo, integrador y respondió a las necesidades Centro Turístico Comunitario Shayari, para lograr un eficiente servicio a los turistas.

Es recomendable, luego de la aprobación, efectuar una reunión informativa donde se socialice a los colaboradores del Centro Turístico Shayari, el inicio del proceso de elaboración del plan de capacitación y cómo va a desarrollarse. De esta manera, se asegura la credibilidad y participación del talento humano de la comunidad.

4.2.2 Fase uno: Detección de necesidades de capacitación

La descripción de los puestos de trabajo en el Centro Turístico Comunitario es una acción básica que guía la realización de los objetivos del proyecto. Esta descripción debe estar perfectamente expresada en el proceso clave de los servicios turísticos, que oferta la comunidad para responder al cumplimiento de su misión y visión.

La descripción del perfil del puesto debe ser una tarea precisa y clara en cuanto a las competencias, habilidades y actitudes que deben poseer los colaboradores del centro turístico comunitario Shayari, y debe permitir su revisión y actualización de acuerdo con los lineamientos de la Norma Técnica Ecuatoriana que establece el INEN y del Programa Nacional de Capacitación Turística.

La propuesta de detección de necesidades de fortalecimiento de conocimientos se basa en la necesidad de querer prestar a los turistas servicios con los requerimientos que solicita el ente rector del área, de igual manera mantener un orden en el Centro de Turismo Comunitario de Shayari, y se intenta considerar un orgánico funcional para el mismo. Por tanto, para la definición de perfiles de cargos es necesario disponer de una estructura orgánica, la clasificación de puestos definida y un manual de funciones elaborado.

- Identificación y Priorización de las necesidades de capacitación a través de la Matriz de Competencias.

“Una matriz de competencias, o matriz de habilidades, es una herramienta gráfica que permite visualizar las habilidades que poseen los trabajadores de acuerdo con las necesidades y objetivos de la empresa”(Quiroa, 2021). Está sirvió para que en el caso del Centro Turístico Comunitario Shayari se efectuó un organigrama funcional para la identificación de necesidades de capacitación, y se propone la utilización la siguiente Matriz de Competencias misma que se describe dentro de la guia anteriormente mencionada.

La Matriz de Competencias permitió describir los productos esperados del puesto, así como las actividades esenciales que se deben realizar para obtener dichos productos. Esta información ayudó a determinar qué conocimientos, habilidades y actitudes necesitan los colaborados de la comunidad para mejorar su desempeño. Con el fin de orientar la

descripción de las habilidades/destrezas y actitudes se utiliza la Norma Técnica Ecuatorial desarrollada por el INEN para cada una de las competencias que se realizan en el Centro Turístico Comunitario Shayari.

Tabla 5-4: *Matriz de Competencias- Administrador del CTC "Shayari".*

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI					
Nombre del colaborador: Oscar Padilla **Área:** Administrativa **Cargo:** Administrador de empresas de alojamiento					
Productos	Actividades esenciales	Competencias			Capacitación requerida por el servidor
		Conocimientos	Habilidad/destrezas	Actitud	
Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing)	Definir políticas de precios	Técnicas de definición de precios, productos y servicios.	Hábil para hacer las "toma de decisiones"	Perseverante, se ajusta a plazos acordados, constante para cumplir con la rutina.	Marketing Hotelero.
	Promover las ventas.	Técnicas de manejo de personal en el equipo de trabajo	Analizar el raciocinio numérico aplicado en los negocios	Previsor, realiza sus programas con antelación, planea proyectos.	

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021
Adaptado de:(Zurita y Cabezas, 2012, p. 30) (Matriz de Competencia)

Tabla 6-4: *Matriz de Competencias- Camarero de pisos del CTC "Shayari"*

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI					
Nombre del colaborador: Pablo Canguí **Área:** Alojamiento **Cargo:** Camarero de Pisos					
Productos	Actividades esenciales	Competencias			Capacitación requerida por el servidor
		Conocimientos	Habilidad/destrezas	Actitud	
Adecuar la habitación para recibir al huésped.	Limpiar íntegramente la habitación.	Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales	Lectura y escritura para el llenado de formularios	Práctico, con sentido común, le gusta reparar las cosas.	Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones
	Arreglar y ordenar menaje de acuerdo con los requerimientos del huésped.	Técnicas de montaje de camas y presentación de piezas de menaje, y otros elementos.	manipular objetos de firmeza y coordinación motriz	Atento, cordial con el cliente, ayuda aquellos que lo necesitan tolerante y comprometido.	

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021
Adaptado de:(Zurita y Cabezas, 2012, p. 30) (Matriz de Competencia)

Tabla 7-4: *Matriz de Competencias- Mesero Polivalente del CTC "Shayari".*

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI					
Nombre del colaborador: Franklin Vargas **Área:** Alimentos y bebidas **Cargo:** Mesero Polivalente					
Productos	Actividades esenciales	Competencias			Capacitación requerida por el servidor
		Conocimientos	Habilidad/destrezas	Actitud	
Cuidar de la seguridad de los alimentos.	Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y bebidas.	Preparación básica de alimentos y bebidas.	Capacidad para transportar pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.	Detallista.	Técnicas de servicio de restaurante.
	Aplicar los procedimientos de higiene en la limpieza de utensilios manipulados	Técnicas para servir licores, bajativos, digestivos y vino.	Trabajo en Equipo	Equilibrado emocionalmente, reservado con sus sentimientos.	

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021

Adaptado de: (Zurita y Cabezas, 2012, p. 30) (Matriz de Competencia)

Tabla 8-4: *Matriz de Competencias- Cocinero Polivalente de CTC "Shayari".*

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI					
Nombre del colaborador: Flora Huatatoca **Área:** Alimentos y bebidas **Cargo:** Cocinero Polivalente					
Productos	Actividades esenciales	Competencias			Capacitación requerida por el servidor
		Conocimientos	Habilidad/destrezas	Actitud	
Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos.	Dar información sobre composición de plato, en el salón o en la cocina.	Técnicas de manipulación, conservación y almacenamientos de alimentos.	Identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos	Detallista, metódico, ordenado y preciso.	Introducción a los tipos de cocción y montaje de platos.
	Acondicionar el plato en recipiente propio de acuerdo con el tipo de servicio.	Principales tipos de servicios y presentación del plato	Capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación	Confiable, sabe cómo actuar, hace que otros se sientan cómodos.	

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021

Adaptado de:(Zurita y Cabezas, 2012, p. 30) (Matriz de Competencia)

Con la aplicación de la "Matriz de Competencias" se determinó cuáles son las brechas de capacitación que se deben impartir a los colaboradores para mejorar en la realización de sus funciones y cumplir con las metas que tiene la organización.

Una vez identificadas las competencias, se establecerán los temas de capacitación que se necesita en los colaboradores, que serán validados por el administrador y el presidente del Centro Turístico Comunitario Shayari.

- Priorización de las necesidades de capacitación

Una vez identificadas las necesidades de formación, el siguiente paso es priorizarlas. Sé deben establecer las prioridades adecuadas en las políticas y estrategias del Centro Turístico Comunitario, por lo que debe responder a la resolución de las necesidades y al desempeño eficaz de los colaboradores en sus funciones.

A continuación, se presenta un método alternativo para priorizar las necesidades de capacitación al enumerar una Matriz de Prioridades de las necesidades de capacitación identificadas dentro del Centro Turístico Comunitario Shayari.

Tabla 9-4: *Matriz de Priorización*

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN

	Necesidades de capacitación	**Oferta disponible**	**Recursos económicos**	**Cubre la Necesidad y/o Cumplimiento del cargo**	**TOTAL**
Administrador de empresas de Alojamiento	Marketing Hotelero	2	4	4	24
Camarero de pisos.	Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones.	2	4	4	24
Mesero Polivalente	Técnicas de servicio de restaurante.	2	4	4	24
Cocinero polivalente	Introducción a los tipos de cocción y montaje de platos.	2	4	4	24

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021

Adaptado de: (Zurita y Cabezas, 2012, p. 31) (Matriz de Priorización)

Criterios de calificación.

Los criterios de calificación generaron un orden descendente de priorización, es decir, los temas que tuvieron mayor puntaje son los de mayor importancia y se incluyen como prioritarios en el plan de capacitación, para su posterior ejecución.

- **Oferta disponible:** Existen ofertantes de servicios de capacitación para el tema.

  SÍ - 2 PUNTOS NO – 0 PUNTOS

- **Recursos económicos:** Requiere recursos económicos para su ejecución.

  SÍ - 2 PUNTOS NO - 4 PUNTOS

- **Cubre la necesidad**: Mejora los procesos institucionales y/o el desempeño del servidor público.

  SÍ - 4 PUNTOS NO - 2 PUNTOS

Figura 1-4. Criterios de calificación para el diseño del Plan de Capacitación**.**

Fuente: (Zurita y Cabezas, 2012)

Cálculo

Una vez establecidos los puntajes para cada necesidad de capacitación, el cálculo se lo realizó de la siguiente manera: De forma horizontal con cada una de las necesidades de capacitación se suma columna 1 y 2, y se multiplica por columna 3.

$$\text{Columna 1} + \text{Columna 2} \times \text{Columna 3} = \text{Priorización}$$

De esta forma, se determinaron las necesidades prioritarias de formación para el Centro Turístico Comunitario Shayari.

4.2.3 Fase dos: Diseño del plan de capacitación

- *Estructura del plan de capacitación*

Como consecuencia de la fase anterior, se dispone de información que permitió estructurar el plan de capacitación. Debe ser construido participativamente y puesto por

escrito, para su presentación y posterior autorización por parte de las autoridades, a fin de difundirlo, ejecutarlo y evaluarlo con las instancias respectivas.

Como resultado de la fase anterior, se posee la información necesaria para poder ser utilizada para diseñar el plan de capacitación. Para esto se lo debe realizar de manera participativa y de forma escrita, para su presentación y posterior autorización por parte de las autoridades para su difusión, ejecución y evaluación a la luz de sus respectivas circunstancias. Para este propósito, se sugiere la siguiente plantilla, que sintetiza el diseño del plan de capacitación:

Tabla 10-4: *Estructura del Plan de Capacitación*

CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO SHAYARI	
Plan de capacitación para el año 2021	
Antecedentes	La comunidad Kichwa Shayari en el año 2004 nace la idea de trabajar en la realización de actividades turísticas con la finalidad de preservar sus áreas verdes, sus tradiciones y costumbres, dejar el legado a las futuras generaciones, debido a que en aquellos años se estaban realizando actividades extractivistas en los alrededores de la comunidad. En el transcurso de los años se han ido formando de manera empírica y con el apoyo de ONG´s que se han asociado hicieron hincapié para el mejoramiento en la prestación de los servicios que brinda la comunidad para con los turistas.
Justificación	El plan de capacitación está diseñado con la finalidad de que los colaboradores del Centro Turístico Comunitario (CTC) puedan desarrollar de la mejor manera sus competencias, dado que con la realización y desarrollo de estas capacitaciones se tendrá a un personal con los conocimientos, habilidad y actitudes necesarias para la prestación de servicios que establece la Norma Técnica Ecuatoriana que tiene el aval del INEN y de igual manera se sigue con los lineamientos que tiene el Programa Nacional de Capacitación Turística del Mintur el mismo que se ha desarrollado bajo el "PLANDETUR 2020", políticas públicas que son de suma importancia porque de esta manera se trabaja para subir los niveles de calidad y se posee un mejor rendimiento de los colaborados. Los beneficiarios directos del plan de capacitación es el personal de servicio quienes recibirán la capacitación, dado que se espera que de esta manera brinden a los turistas servicios de calidad en todas las áreas que ofrecen, y con esto se podrá tener la confianza para que más turistas lleguen a la comunidad, dado que se brindan servicios de buena calidad en todas las áreas que ofrece el CTC a los turistas.
Objetivos del plan	• Generar un ambiente adecuado en el personal para que los turistas perciban una agradable impresión del CTC y que se demuestre una calidad de servicio excelente durante su estancia. • Capacitar al personal de servicio del CTC en competencias laborales turísticas.
Beneficiarios	Pobladores que laboran en Centro Turístico Comunitario, proyectos de turismo comunitario
Ejes de Capacitación	Alojamiento turístico y Alimentos y Bebidas

Descripción del Plan

Ejes de Capacitación.	**Temas de Capacitación**	**Perfil de los participantes**	**Competencias a Desarrollar**	**N.º de Servidores a Capacitar**	**Indicadores**	**Horas tentativas de la capacitación**	**Responsable**	**Financiamiento (USD)**	
								Instituciones públicas	Otro
Alojamiento turístico	Marketing Hotelero	Administrador de empresas de Alojamiento	Técnicas de definición de precios, productos y servicios; toma de decisiones; Ser innovador y perseverante.	1	Aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades Aplicación de nuevo aprendizaje en la operación turística	6 horas	Encargados de la propuesta del plan de capacitación.	0	65

Alojamiento turístico	Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones	Camarero de pisos.	Técnicas de limpieza, ordenamiento, montaje de cama y presentación de piezas de menaje; manipular objetos con firmeza y coordinación motriz; ser práctico y atento.	2	Aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades Aplicación de nuevo aprendizaje en la operación turística	6 horas	Encargados de la propuesta del plan de capacitación.	0	70
Alimentos y Bebidas	Técnicas de servicio de restaurante.	Mesero Polivalente	Tipos de servicio a la mesa; trabajo en equipo, y ser detallista y equilibrado emocionalmente.	2	Aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades Aplicación de nuevo aprendizaje en la operación turística	6 horas	Encargados de la propuesta del plan de capacitación.	0	70
Alimentos y Bebidas	Introducción a los tipos de cocción y montaje de platos.	Cocinero polivalente	Principales tipos de servicio y presentación de platos, motricidad fina, gran espíritu de adaptación, ser detallista y confiable.	3	Aprendizaje de nuevas destrezas y habilidades Aplicación de nuevo aprendizaje en la operación turística	8 horas	Encargados de la propuesta del plan de capacitación.	0	80

Fuente: Entrevista con los actores clave de la Comunidad, 2021

Adaptado de: (Zurita & Cabezas, 2012, p. 35) (Estructura del Plan Anual de Capacitación)

- Articulación de la propuesta de capacitación en el CTC

a) Identificación de actores y sus mecanismos

Para apoyar la implementación del programa de capacitación, un grupo de actores brinda este servicio a diferentes niveles de gobierno. Dentro de esta encontramos a los diferentes ministerios y secretearías que posee el Estado Ecuatoriano para la realización y ejecución de los diferentes temas que se especializan.

La universidad ofrece excelentes servicios de educación, formación y renovación. Asimismo, algunas instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones, etc. prestan estos servicios con temáticas específicas y propias de las competencias dependiendo al área.

En todo caso, en todos los niveles y necesidades formativas, es necesario establecer con claridad las habilidades laborales que se deben desarrollar para alcanzar las metas del sistema, a fin de seleccionar a los mejores participantes para la capacitación.

Como delegados de la capacitación, los administradores del proyecto deben comprender las ofertas de capacitación de otras organizaciones públicas y privadas para aprovecharlas y evitar la duplicación de trabajo.

b) Alianzas con otros actores

Establecer y mantener alianzas estratégicas (convenios) con diferentes proveedores de educación y capacitación para apoyar y fortalecer las metas de la organización.

Para establecer una alianza efectiva, se debe definir claramente los beneficios que se generarán en las organizaciones que brindan como las que reciben, para lograr un diálogo que permita consensuar y apoyar la realización de las metas propuestas por la organización. Es necesario aclarar que en la alianza es importante ubicar las necesidades y requerimientos que tiene la organización frente a las diferentes propuestas que puedan existir.

El propósito de la alianza debe ser claro y específico para asegurar una planificación participativa con aliados estratégicos y facilitar el seguimiento y evaluación de todo el proceso.

Cabe señalar que en algunos lugares existen participantes relacionados con las organizaciones, incluidos sindicatos, asociaciones, consorcios entre otros. En algunos casos, estos pueden apoyar el proceso de planificación, implementación y evaluación de la formación y tener un impacto más cercano en la dinámica territorial por conocer más la realidad in situ.

c) Estrategias de financiamiento.

En la política nacional, la industria del turismo se determina como el objetivo principal y el apoyo presupuestario para el desarrollo de proyectos turísticos. Como parte del fortalecimiento esta la capacitación. Aunque no se ha determinado la asignación específica de capacitación (un cierto porcentaje), la implementación dependerá de la disponibilidad presupuestaria y las capacidades de autogestión del Centro Turístico Comunitario "Shayari"

Partiendo del hecho de que existe claridad acerca de la responsabilidad de las instituciones del estado como los GAD municipal, provincial y el MINTUR en el fortalecimiento de capacidades de los prestadores de servicio, y del interés de las autoridades de implementar el plan de capacitación, podría considerarse algunas estrategias que trasciendan la disponibilidad presupuestaria surgida de los fondos percibidos desde el Estado, de ingresos propios o de cooperación.

El cálculo del costo de las capacitaciones dependerá de algunos parámetros, como:

- Pago a los ofertantes
- Traslado de los servidores a los lugares de la capacitación (de ser el caso)
- Costos de logística
- Viáticos de los servidores
- Pago del reemplazo (de ser el caso)

La suma de esta inversión equivale al presupuesto global del plan de capacitación

4.2.4 Fase tres: Ejecución del plan de capacitación

- *Socialización del plan de capacitación.*

Una vez elaborado el plan de capacitación en competencias laborales de forma participativa, y con los aportes y modificaciones necesarias, será presentado a los encargados de la organización y de manera en conjunta con los autores del proyecto para su aprobación y posteriormente difusión en toda la comunidad, mediante una reunión general con todos los colaboradores de la comunidad que están en las diferentes áreas de los servicios que presta el Centro Turístico Comunitario Shayari (CTC "Shayari").

- *Convocatorias de las acciones de capacitación*

Es muy importante enviar las convocatorias de cada actividad que se realizan en cada capacitación para que los colaboradores puedan programar y organizar sus actividades y cumplir con la formación sin descuidar sus obligaciones encomendadas.

La convocatoria enviada deberá contener:

- Objetivo del plan de capacitación
- Disposición de asistencia al curso
- Título del curso
- Lugar de realización del evento
- Fechas y horario

Esta información no debe sorprender a la persona convocada, porque todo el proceso para llegar a este punto está diseñado con su participación.

Las responsabilidades para implementar las acciones de capacitación, la selección de ubicación de la sala de capacitación, disponibilidad de espacios necesarios, Sala, infraestructura, ruido, temperatura ideal; disponibilidad de herramientas y materiales; la ubicación de los participantes y coordinadores, etc., a menos que algunas instalaciones de la institución cuentan con una sala de capacitación y se haya reservado con anterioridad para usarla. Otra consideración debe ser la disponibilidad de la red y el acceso a las instalaciones por parte de los participantes y capacitadores que serán los partícipes, debido

a que, en ocasiones, la dificultad del desplazamiento o la falta de acceso a los recursos económicos son factores que inciden en la participación de los colaboradores.

4.2.5 Fase cuatro: Evaluación del plan de capacitación

- *Evaluación de la gestión del plan.*

La evaluación, como etapa final del proceso para conocer el porcentaje de su cumplimiento en basa a los indicadores especificados en el diseño del plan y ciertos criterios como: el presupuesto asignado y utilizado, el número de cursos realizados, el número de participantes, la respuesta y apreciación de los participantes en la capacitación(Zurita y Cabezas, 2012, p. 39).

Al considerar cada evento en el plan, primero se determinó si el presupuesto asignado fue utilizó en su totalidad, si falta o si es redundante. Se comprobó si el curso concertado se ha desarrollado en su totalidad; el número de participantes; y, para centrarse en el género y el nivel de puesto, se puede desglosar en el número de hombres y mujeres, el número de autoridades, técnicos y personal administrativo, etc. Todo dependió de la información que se desea obtener para poder presentar un informe final a la Comunidad como resultado de su participación en la Capacitación.

Al final de la capacitación, los participantes evaluaron los temas como promoción, metodología y medios didácticas. Esta es una información importante porque brinda orientación sobre los posibles resultados al aplicar los conocimientos en el área.

Para obtener toda esta información, se debió solicitar a las instancias que capacitaron a los colaboradores a que entreguen un informe de ejecución, para utilizarlo como parte del informe final.

4.3 Resultado N. 3: se identificaron los componentes que influyen en el diseño del plan de capacitación de competencias laborales.

Para el desarrollo del tercer objetivo de investigación se realizó el método de Análisis de Componentes Principales (ACP o con sus siglas en ingles PCA) el mismo que identificó los componentes con mayor variación, siendo estos los localizados al inicio de la gráfica de sedimentación, como el resultado de la utilización del programa estadístico SPSS.

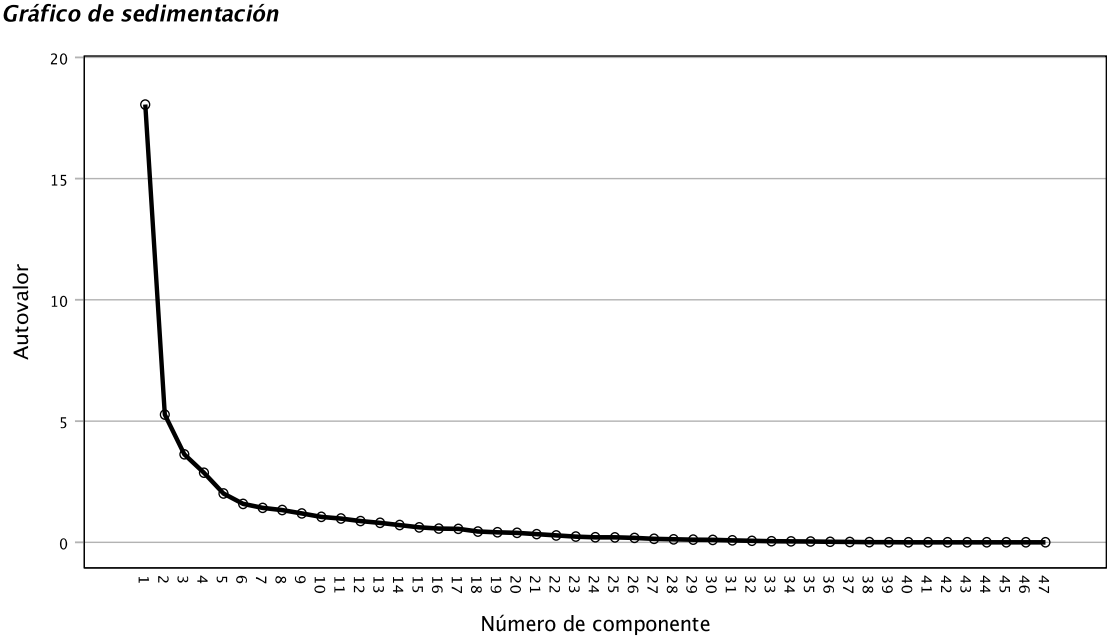


Figura 2-4. Gráfico de Análisis de componentes principales

En la gráfica de sedimentación indica que los primeros tres componentes tienen la mayor varianza, manifestando así que “el número de componente” comienzan a formar una línea recta después del tercer componente, siendo esto los principales para el análisis de los datos. Si 84.1% es la varianza explicativa apropiada en los datos, entonces debe usar los primeros tres componentes principales.

Tabla 11-4: *Estructura del Plan de Capacitación*

Matriz de componente rotado[a]										
Preguntas de la encuesta correlacionadas del ACP	Componente									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. ¿Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de montaje de camas?	,849	,015	,133	,071	,134	,016	,121	,072	,053	,009
39. ¿Cuán hábil es usted para transportar y utilizar los utensilios de cocina?	,821	,313	,041	,158	,037	,077	,133	,129	,084	,050
21. ¿Qué tanto conoce usted sobre la rutina de lavandería?	,806	,008	,144	,128	,176	,139	,052	,112	,230	,167
38. ¿Qué tanto conoce usted sobre los requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación?	,775	,168	,019	,084	,131	,028	,127	,111	,031	,333
18. ¿Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo?	,740	,278	,075	,128	,032	,057	,202	,037	,195	,060
37. ¿Qué tanto conoce usted sobre la maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina?	,739	,000	,038	,191	,025	,162	,053	,067	,498	,001
20 ¿Qué tanto conoce usted sobre los requisitos de higiene personal?	,728	,109	,209	,236	,081	,238	,192	,039	,050	,194
28. ¿Qué tanto conoce usted sobre la preparación básica de alimentos y bebidas?	,724	,195	,107	,277	,227	,163	,041	,093	,056	,228
36. ¿Qué tanto conoce usted sobre los principales tipos de servicio y presentación de platos?	,724	,142	,116	,339	,109	,005	,006	,142	,187	,331
40. ¿Cuán hábil es usted la identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos?	,698	,443	,127	,001	,145	,030	,068	,026	,208	,217
17. ¿Cuán hábil es usted para hacer la interpretación del lenguaje corporal?	,653	,387	,072	,010	,084	,022	,021	,285	,034	,389
27. ¿Qué tanto conoce usted sobre las normas de etiqueta a la mesa?	,642	,024	,076	,391	,279	,120	,238	,262	,159	,032
25. ¿Qué tanto conoce usted sobre la operación de equipos?	,602	,227	,108	,297	,241	,175	,343	,042	,156	,041
26. ¿Qué tanto conoce usted sobre los diferentes tipos de servicio a la mesa?	,602	,116	,123	,238	,503	,011	,159	,163	,081	,008
16. ¿Cuán hábil es usted para aplicar el raciocinio numérico en los negocios?	,157	,827	,198	,093	,097	,046	,141	,111	,040	,015
41. ¿Cuán capaz es usted para resistir largas jornas de trabajo y gran espíritu de adaptación?	,147	,825	,036	,121	,001	,137	,031	,108	,141	,014
23. ¿Cuán hábil es usted para la lectura y escritura para el llenado de formularios?	,150	,820	,028	,183	,084	,209	,120	,056	,111	,081
31. ¿Cuán hábil es usted para el cálculo de las 4 operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división)?	,070	,814	,212	,092	,077	,226	,178	,008	,047	,035
24. ¿Cuán hábil es usted para comunicarse claramente?	,109	,787	,221	,275	,151	,090	,195	,004	,082	,199

Método de extracción: análisis de componentes principales (ACP).
Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.[a]
a. La rotación ha convergió en 19 iteraciones.

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

De acuerdo con los resultados en la Tabla 11-4 de "Matriz de Componente Rotado" que muestran los componentes con mayor variación de acuerdo a la aplicación que se dio con el "Método de extracción: análisis de componentes principales (ACP)", arrojó los siguientes resultados para cada componente y con mayor énfasis en los tres primeros.

Las preguntas que presentaron mayor variación son las siguientes:

- Componente 1: 0,849 de la P.19 de la Competencia de Camarera de piso.
- Componente 2: 0,827 de la P16 de la Competencia del Administrador de empresas de alojamiento.
- Componente 3: 0,76 de la P27 de la competencia del Mesero Polivalente.

Frecuencias

Tabla 12-4: *Estadísticos de las 3 variables*

Estadísticos				
		P.19. ¿Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de montaje de camas?	P.16. ¿Qué tanta hábil es usted para aplicar el raciocinio numérico en los negocios?	P.27. ¿Qué tanto conoce usted sobre las normas de etiqueta a la mesa?
N	Válido	40	40	40
	Perdidos	0	0	0

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

Tabla de Frecuencia de los tres componentes que arrojó como resultado el método de análisis de componentes principales.

Tabla 13-4: *Tabla de Frecuencia para la pregunta 19.*

P.19¿Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de montaje de camas?		
	N	%
1.Nada	2	5,0%
2. Poco	7	17,5%
3. Regular	11	27,5%
4. Bastante	17	42,5%
5. Mucho	3	7,5%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

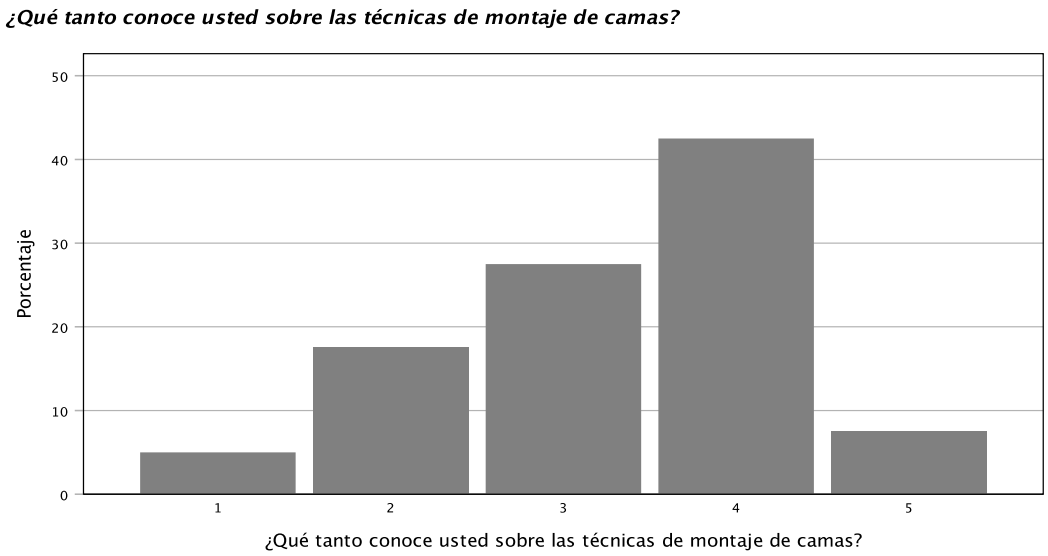


Figura 3-4. Gráfico de frecuencia sobre el conocimiento de las técnicas de montaje de cama.
Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

Interpretación de resultados: los resultados de la encuesta aplicada los colaboradores del CTC Shayari delegados en el área de alojamiento, como resultado se obtuvo que 42,5% conoce "bastante" sobre las técnicas para realizar el montaje de camas, por otro lado, un 27,5 % de los delegados del CTC Shayari solo conocen de manera "regular", de igual forma un 17,5% de delegados saben "poco" sobre estas técnicas, un 5,0% de los colaboradores no conocen "nada" sobre estas técnicas de montaje de camas que se requieren para ser camarera de pisos, no obstante un 7,5% conoce "mucho" sobre las técnicas de montaje de camas, las mismas que son necesarias para la prestación del servicio de alojamiento en la comunidad.

Tabla 14-4: *Tabla de Frecuencia para la pregunta 16.*

P.16 ¿Qué tanta hábil es usted para aplicar el raciocinio numérico en los negocios?		
	N	%
1.Nada	5	12,5%
2. Poco	16	40,0%
3. Regular	11	27,5%
4. Bastante	6	15,0%
5. Mucho	2	5,0%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

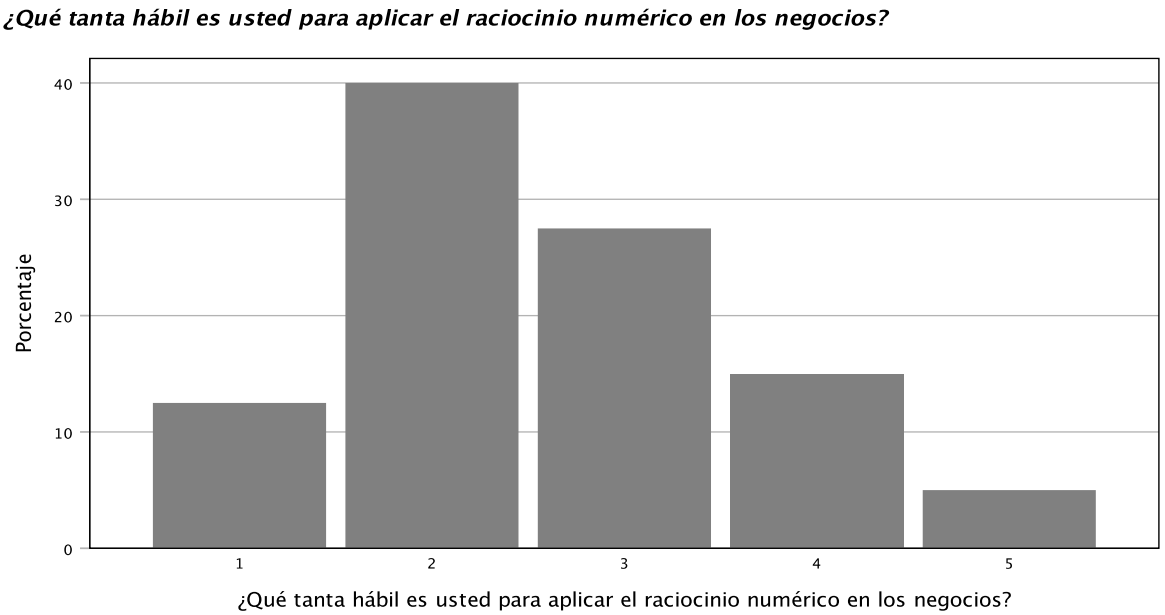


Figura 4-4. Gráfico de frecuencia: habilidades para aplicar el raciocinio numérico en los negocios.

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

Interpretación de resultados: el análisis en base a las respuestas obtenidas por parte de los colaboradores con respecto a sus habilidades para aplicar el raciocinio numérico en los negocios se obtuvo con un 5,0% que, si eran hábiles para aplicarlo "mucho", un 15,0% de los resultados reflejó que eran "bastante" hábiles en desarrollar su raciocinio numérico, en cuanto al 27,0% de los colaboradores se consideran con habilidades "regulares" , y el 40,0% de los colabores del Centro Turístico Comunitario Shayari son "poco" hábiles para la aplicación de raciocinio numérico en los negocios, además de que el 12,5% de toda la comunidad

Tabla 15-4: *Tabla de Frecuencia para la pregunta 27.*

P.27 ¿Qué tanto conoce usted sobre las normas de etiqueta a la mesa?		
	N	%
1.Nada	4	10,0%
2. Poco	15	37,5%
3. Regular	14	35,0%
4. Bastante	6	15,0%
5. Mucho	1	2,5%

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

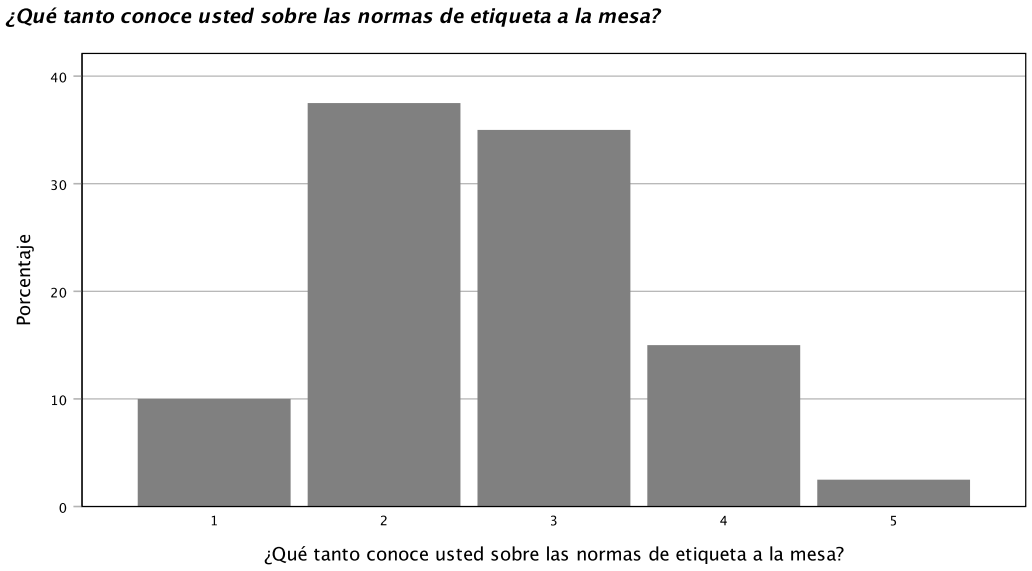


Figura 5-4. Gráfico de frecuencia sobre los conocimientos en normas de etiqueta a la mesa.

Fuente: Encuesta a los colaboradores de la Comunidad, 2021

Interpretación de resultados: en base a las respuestas obtenidas por parte de la comunidad en la encuesta, se constató que hay un 10,0% que no conoce "nada" sobre las normas de etiqueta a la mesa, un 37,5% de los colaborados conoce "poco", un 35,0% posee conocimientos "regulares" sobre las normas, también está el 15,0% que sabe "bastante" y no obstante solamente un 2,5% sabe "mucho" sobre las normas de etiqueta a la mesa necesarias para brindar los servicios de alimentos y bebidas a los turistas que llegan al centro, siendo este un porcentaje sumamente bajo en comparación a las otras variable.

CONCLUSIONES

- Una vez realizado el diagnóstico situacional de los servicios turísticos que oferta el Centro Turístico Comunitario Shayari, se evidencia un bajo nivel de preparación en conocimientos de sus funciones dentro de sus competencias en sus respectivas áreas durante el proceso de la prestación de servicio, es decir que los colaboradores realizan las actividades turísticas de manera empírica, lo cual dificulta la operación turística del centro, generando elevados niveles de insatisfacción en la visita. Aunque la comunidad ha estado operando en la industria del turismo durante 17 años, sus servicios aún son limitados.

- Para la elaboración y estructura del plan de capacitación en competencias laborales, se tomó como referencia la Guía Metodológica para el desarrollo de planes de capacitación de los GAD con enfoque en competencias laborales, la cual se ha adaptado de acuerdo con las necesidades requeridas del Centro Turístico Comunitario Shayari, esta se encuentra desarrollada en fases que detallan los principales componentes de capacitación misma que permitirá fortalecer los conocimientos, habilidades y actitudes que deben poseer los colaboradores de la comunidad para brindar servicios de calidad, y al mismo tiempo enfocarse en la incorporación de nuevas estrategias.

- Finalmente, se determinó en base al análisis de los componentes principales (ACP) las competencias que presentan mayor dificultad de conocimiento son: camarera de piso, administrador de empresas de alojamiento y mesero polivalente son estas competencias en las que se debe priorizar y posteriormente trabajar de manera conjunta con los colaboradores del Centro Turístico Comunitario “Shayari”. Mediante la realización de capacitaciones donde adquirirán, fortalecerán y actualizarán sus conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la prestación de servicio que se ofertan a los turistas y/o visitantes.

RECOMENDACIONES

- Ejecutar el presente proyecto de capacitación diseñado con cada uno de las fases requeridas para la elaboración de planes de capacitación, tomando como modelo guía al Plan Nacional de Capacitación Turística (PNCT) proporcionado por el Ministerio del Turismo quien en su componente seis “turismo comunitario” hace referencia sobre las herramientas técnicas que son: el administrador de alojamiento, camarera de pisos, cocinero polivalente, mesero polivalente para que de esta manera impactar en la calidad del servicio reforzando sus conocimientos..

- Capacitar y dar seguimiento permanente a los colaboradores del Centro Turístico Shayari se debería realizar de manera continua en la comunidad. La predisposición de los habitantes de recibir capacitación con el fin de mejorar sus conocimientos habilidades y actitudes es muy importante y debe ser considerada como prioritaria. Hay limitaciones económicas para mantener un proceso de capacitación con instituciones privadas; sin embargo, se debe aprovechar el apoyo que ofrecen las diferentes entidades ministeriales o de personas locales preparadas que conoce a profundidad la comunidad, que podrían dar talleres y seguimiento. Además de disponer y aplicar manuales para capacitar y mejorar la gestión comunitaria de los emprendimientos turísticos.

- Considerar siempre que el trabajar con comunidades indígenas es sumamente necesario conocer cuáles son realmente sus necesidades, las condiciones del medio en el que desarrollan sus actividades turísticas, y de esta manera involucrarlos en todo el proceso de investigación, puesto que son ellos quienes dan la apertura y comparten la información necesaria para desarrollar las actividades planificadas y requeridas en el trabajo de integración curricular o de otra índole investigativa.

REFERENCIAS

ALVARADO RODRÍGUEZ , P. Y., GRANADOS RAMÍREZ , T., & GUALE TOMALÁ , A. (2013). *"PROGRAMA DE CAPACITACIÓN BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES PARA EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA MI ÁNGEL".* Guayaquil. Recuperado el 07 de Enero de 2021, de UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.

Amat Rodrigo, J. (2017). *Análisis de Componentes Principales (Principal Component Analysis, PCA) y t-SNE*. https://www.cienciadedatos.net/documentos/35_principal_component_analysis

Arce Rojas, R., & Arévalo Coba, C. (2009). Plan de Capacitación del Personal y los Actores que Participan en la Gestión de las Áreas Naturales Protegidas del Perú. In *Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado - SERNANP PLAN*. https://www.portalces.org/sites/default/files/plan_capacitacion_peru.pdf

Cabanilla Vásconez, E., & Garrido Cornejo, C. (2018). *El Turismo Comunitario en el Ecuador. EVOLUCIÓN, PROBLEMÁTICA Y DESAFÍOS* (UIDE, Issue September). http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19413/1/El turismo comunitario en el Ecuador.pdf

Calvache Mogro, A. J. (2012). Revalorización y revitalización de las manifestaciones culturales de la comunidad Kichwa Shayari para el diseño de un producto turístico comunitario, cantón Cascales, provincia de Sucumbíos [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. In *Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/2173

Chan, N. (2005). *Circuitos Turísticos programación y cotización* (3ra ed.). https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/110-circuitos-turc3adsticos-_-programacic3b3n-y-cotizacic3b3n.pdf

Farfán, K., & Serrano, A. L. (2007a). Turismo comunitario en Ecuador, una visión empresarial. In E. Ruiz Ballesteros & D. Solis Carrión (Eds.), *Turismo comunitario en Ecuador* (pp. 77–90). Abya Yala.

https://animacionsociocultural2013.files.wordpress.com/2013/05/turismo-comunitario-en-ecuador.pdf

Farfán, K., & Serrano, A. L. (2007b). Turismo comunitario en Ecuador, una visión empresarial. In E. Ruiz Ballesteros & D. Solis Carrión (Eds.), *Turismo comunitario en Ecuador* (pp. 77–90). Abya Yala.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Quinta Edi). www.pucesi.edu.ec/webs/wp-content/uploads/2018/03/Hernández-Sampieri-R.-Fernández-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodología-de-la-investigación.-México-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-línea.pdf

INEGI. (2010). *Diseño de la muestra censal 2010.* www.inegi.org.mx

Minitab.com. (2019). *Interpretar todos los estadísticos y gráficas para Análisis de componentes principales*. 1-11. https://support.minitab.com/es-mx/minitab/18/help-and-how-to/modeling-statistics/multivariate/how-to/principal-components/interpret-the-results/all-statistics-and-graphs/

Osinski, Isabel Cañadas, y Alfonso Sánchez Bruno. 1998. “Categorías de respuesta en escalas tipo likert”. *Psicothema* 10(3):623–31.

Polanco, Josué. 2016. “El papel del análisis por componentes principales en la evaluación de redes de control de la calidad del aire”. Comunicaciones en Estadística 9(2):271–94.

Quiroa, M. (2021, April 9). *Matriz de competencias - Qué es, definición y concepto | 2021 | Economipedia*. https://economipedia.com/definiciones/matriz-de-competencias.html

Reglamento para los centros turísticos comunitarios, Pub. L. No. Acuerdo Ministerial 16, Lexis 1 (2010). https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS-COMUNITARIOS.pdf

Rodas, M., Ullauri Donoso, N., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el

Ecuador: Una revisión de la literatura. *Revista de Investigación de La Ciencia Turística-RICIT*, *9*, 60–77. http://revistas.udetonline.com/index.php/ricit/article/view/19

Ruiz, E., & Solis, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador Desarrollo y sostenibilidad social* (Primera). Abya-Yala. https://animacionsociocultural2013.files.wordpress.com/2013/05/turismo-comunitario-en-ecuador.pdf

SPPSS. (n.d.). *Capítulo 1 «Estructura del SPSS»*. 1–26. https://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/spss_1.pdf

Tolman, R., y R. Likert. 1942. "Psychologists' services in the field of agriculture." *Journal of Consulting Psychology* 6(2):65–68. doi: 10.1037/h0057138.

Wozna, A. M. (2020). MARCO METODOLÓGICO. In *Nemesis* (pp. 5–32). Peeters Publishers. https://doi.org/10.2307/j.ctv1q26rkg.9

Zurita, F., & Cabezas, I. (2012). *Guía Metodológica para el desarrollo de planes de capacitación de los Gobiernos autónonos descentralizados, con enfoque de competencias laborales* (ZIETTE DIS).

ANEXOS



Anexo 1: Infraestructura del Centro Turístico Shayari



Anexo 2: Sala de estar dentro del Cabaña grande de dos pisos (2do piso).



Anexo 3: Dormitorio del albergue con sus respectivas camas y colchones.



Anexo 4: Área externa y entorno de las cabañas

Restauración





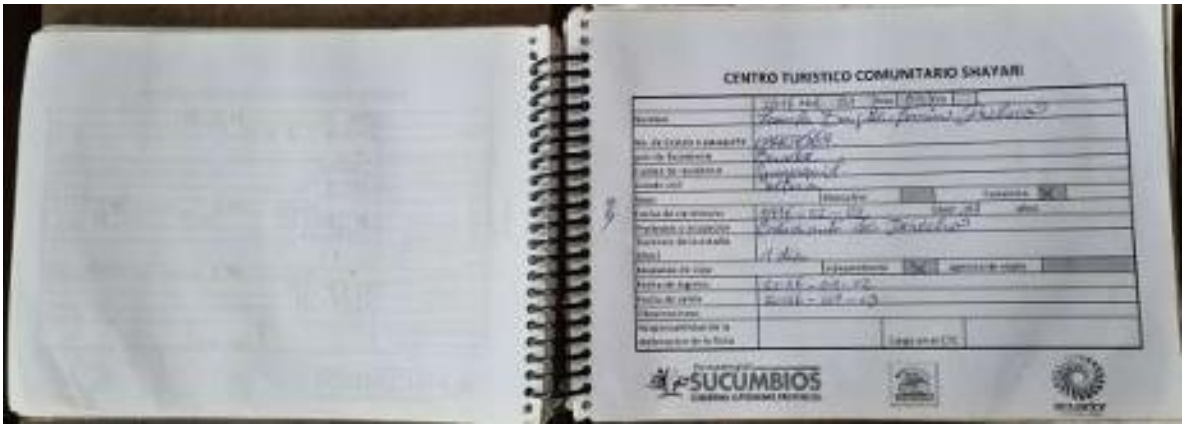
Anexo 5: Infraestructura interna del comedor



Anexo 5: Infraestructura interna del comedor con vista hacia la cocina.



Anexo 6. Entrevista presencial en trabajo de Campo con el presidente de la Comunidad Kichwa "Shayari"



Anexo 7: Registros de visitantes que ha recibido el Centro Turístico Shayari.

Anexo 8. Modelo de Entrevista para los trabajadores (colaboradores) del Centro Turístico Comunitario “Shayari”.

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
SEDE SUCUMBÍOS

Entrevista para el trabajador del Centro Turístico Comunitario Shayari

Nombre:

1. ¿Cuál es su función dentro del Centro Turístico Comunitario “Shayari?

2. ¿Cuántas personas pueden recibir en el establecimiento, número de camas con las que cuentan para brindar el servicio?

3. ¿Dentro de su área de trabajo, usted posee todos los insumos y herramientas necesarias para el su desempeño de funciones?

4. ¿Dentro de su área existe un manual de procedimientos?

5. ¿Cómo obtuvo los conocimientos para el desempeño de su actividad?

6. Reciben algún apoyo de alguna organización (pública o privada) que ayuden a mejorar sus servicios

7. ¿Cree usted que la activad turística necesita contar con personal capacitado en competencias laborales?

8. ¿Qué paquetes turísticos comercializan?

Anexo 9. Modelo de Entrevista para el presidente del Centro Turístico Comunitario "Shayari".

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
SEDE SUCUMBÍOS

Entrevista para el presidente del Centro Turístico Comunitario Shayari

1. ¿Cómo surge la iniciativa del turismo dentro de la comunidad?
2. ¿Cómo se organizó la comunidad para el desarrollo de la actividad turística?
3. ¿Cuáles son los antecedentes para la fundación del Centro Turístico Comunitario Shayari?
4. ¿Cuántas personas se encuentran involucradas en la Actividad Turística?
5. ¿Cuál es el status legal de la comunidad y del Centro Turístico Comunitario "Shayari"?
6. ¿Cuáles son los servicios que ofrece el Centro Turístico Comunitario "Shayari?
7. ¿Cuál es la estructura organizacional Centro Turístico Comunitario "Shayari?
8. ¿Qué genera el turismo comunitario?
9. ¿Cuáles fueron los principales desafíos que la comunidad tuvo que superar para consolidarse como Centro de Turismo Comunitario?
10. ¿Cuál es el fin de los rubros generados por la actividad turística en la comunidad, o en que se los utiliza a estos fondos?
11. ¿Han recibido alguna vez capacitación en el sector turístico?
12. ¿Han recibido algún tipo de certificación turística con respecto a sus servicios?
13. ¿Considera usted que la infraestructura que poseen es la óptima para la prestación de sus servicios turísticos?
14. ¿Cree usted que la infraestructura que posee es suficiente o en que les gustaría o necesitan implementar para mejorar sus servicios?
15. ¿Cuál es el servicio más solicitado por los turistas?

Anexo 10. Entrevista realizada al presidente del Centro Turístico Comunitario "Shayari".

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
SEDE SUCUMBÍOS

Entrevista para el presidente del Centro Turístico Comunitario Shayari

Sr. Guillermo Vargas-
Presidente de la Comunidad Kichwa Shayari

1. **¿Cómo surge la iniciativa del turismo dentro de la comunidad?**

   Bueno esta iniciativa surge en el año 2004 por parte de mi papa con la idea de conservar el bosque debido a que muchos compañeros talaban arboles maderables, creció mucho la cacería para la venta como guantas, guatusas, también igual las loras las cogían cada febrero y marzo y las sacaban vender, y mi papa dijo que estábamos haciendo mal, y nace la idea conservar para que nuestros hijos puedan tener ese animalito, si desde hoy nosotros hacemos desaparecer ese animalito ya no va a ver y por eso mi papa dijo hagamos turismo comunitario y con eso podemos conservar y podemos tener algunos turistas para sobrevivir. Mi papa se llama Fausto Vargas. En el año 2000 se abrió la carretera y empezaron a comprar arboles como el chucho, el canelo, sangre de drago entre otros, así que viendo eso empezamos a organizarnos para no talar los árboles maderables.

   En el año 2004 se da la iniciativa para construir la cabaña, el sendero y un poco se capacitación de turismo comunitario con el apoyo de FEPTCE, después el Consejo provincial, después el municipio, además ayudando con proyectos para construir las cabañas, después en el año 2006 empezamos a trabajar con la escuela, colegio, después en el año 2008 lo hicimos jurídico con el nombre de Centro de Turismo Comunitario Kichwa Shayari.

2. **¿Qué genera el turismo comunitario?**

   Si, el apoyo por parte de las autoridades si habido tantas fundaciones, el gobierno provincial, el municipio. Ha faltado bastante el tema de publicidad, la promoción porque no hemos tenido muchos turistas e ingresos, ya que en el año solo hemos tenido de 2 a 4 grupos los cuales no nos alcanza para la publicidad, hasta para pagar

páginas web eso también nos ha tocado pagar como $500 dólares al año, eso ya hace 2 años que ya no funciona. Faltan personas capacitados en lo que es ventas. Nosotros hasta el año 2019 íbamos bien pero después de la pandemia nos afecto mucho porque ya no se recibió más turistas.

3. **¿Cuáles fueron los principales desafíos que la comunidad tuvo que superar para consolidarse como Centro de Turismo Comunitario?**

   En el año 2004 éramos 16 familias y ahí nuestros compañeros trabajaron como 2 años con entusiasmo porque una ONG ayudo con proyecto para construir la cabaña, para senderos, había alimentación y lo demás. Al principio todo estaba bien, hasta niños colaboraban ahí, pero después de la construcción de todo dijeron que no hay turista y es donde 2 familias dijeron que se van a retirar porque no estaban ganando, que de gana hemos estado sacrificando tanto y se retiró y el resto quedo.

4. **¿Cuál es el fin de los rubros generados por la actividad turística en la comunidad, o en que se los utiliza a estos fondos?**

   Los ingresos que se generaba se invertían en el manteniendo de la cabaña, alguna familia que está enferma para que vaya al hospital y alimentación más que todo, también se invertía en medicamentos y así.

5. **¿Han recibido alguna vez capacitación en el sector turístico?**

   En un inicio una ONG italiana nos ayudó con una capacitación para gastronomía, esto a través de FEPTCE se dio un vínculo para que se desarrolle el proyecto en la comunidad, además nosotros pertenecemos a FETCE con loa finalidad de que nos apoyen con proyectos que beneficien a la comunidad, también pertenecemos al Frente de defensa de la amazonia nos apoyaron con proyectos para centros de rescate donde construimos jaulas para loros, criaderos como saínos, dantas, pero eso solo trabajamos solo 2 años porque cada año tocaba pagar al ministerio del medio ambiente como $200 dólares al año y como no hubo ingresos por la ausencia de turistas entonces no podíamos pagar eso, además, no podíamos realizar informes sobre las especies, desde cuando ingresaba y a lo que se lo liberaba, no teníamos cámaras y el ministerio del medio ambiente lo cerro el centro de rescate.

6. **¿Han recibido algún tipo de certificación turística con respecto a sus servicios?**

   No, la verdad no hemos recibido ningún certificado.

7. **¿Cuál es el servicio más solicitado por los turistas?**

El servicio que los turistas más desean es estar en contacto con la naturaleza y aprender de las características de la nacionalidad sobre sus costumbres, vestimenta, el idioma, además los visitantes que mayor han visitado el centro de turismo comunitario han sido franceses.

Anexo 11. Modelo de Encuesta para los colaboradores del Centro Turístico Comunitario "Shayari".

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD CIENCIAS DE LA VIDA
SEDE SUCUMBÍOS

ENCUESTA

La presente encuesta tiene el objetivo de evaluar sus conocimientos acerca de las competencias laborales del sector turístico que se realizan dentro de las instalaciones del "Centro Turístico Comunitario Shayari", por lo cual lo invitamos a contestar con sinceridad, ya que la información solo será utilizada para fines académicos dentro del proyecto de titulación de carrera.

TEMA DEL PROYECTO: Plan de capacitación de competencias laborales para el fortalecimiento de los servicios turísticos del Centro Turístico Comunitario Shayari en el cantón Cascales, provincia de Sucumbíos.

INDICACIONES: A continuación, se presenta una serie de proposiciones con el objetivo que usted indique la opción que usted considere según su criterio.

La escala a desarrollar dentro de esta encuesta es la Likert del 1 al 5, la misma que considera que 1 corresponde a "Nada" y que 5 corresponde a "Mucho", y de igual manera la escala de frecuencia donde 1 corresponde "Nunca" y que 5 corresponde a "Siempre"

TERMINOLOGÍA.

- **Competencia**: Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño del trabajo y en la solución de problemas para cumplir con los requisitos establecidos.
- **Conocimiento.** Noción, idea, información, es el saber.
- **Habilidad.** Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.

Datos Informativos:

1. Marque con una "x" el rango en el que se encuentre su edad.

De 18 a 25 años	
De 25 a 35 años	
De 36 a 45 años	
De 45 años o más	

2. Marque con una “x” su Género

Femenino	
Masculino	
LGBTI+	

3. ¿Cómo usted se autoidentifica?, marque con una “x”.

Mestizo	
Indígena	
Afroecuatoriano	
Blanco	
Mulato	
Otro	

4. Marque con una “x” su nivel de formación académica.

Educación básica	
Bachillerato	
Tercer nivel	
Cuarto nivel	

5. ¿Qué tan importante es para usted la capacitación en el área turística?
   - 1. Nada
   - 2.Poco
   - 3.Regular
   - 4.Bastante
   - 5.Mucho
6. ¿Qué tan frecuente se han impartido las capacitaciones por parte de “instituciones del estado” en materia turística?
   - 1.Nunca
   - 2.Poco frecuente
   - 3.Frecuentemente
   - 4.Muy frecuentemente
   - 5.Siempre
7. ¿Qué tan frecuente se han impartido las capacitaciones por parte de “instituciones privadas” en materia turística?
   - 1.Nunca
   - 2.Poco frecuente
   - 3.Frecuentemente
   - 4.Muy frecuentemente
   - 5.Siempre

8. **¿**Qué tanto conoce usted sobre la ley de Turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
9. ¿Cree usted que el conocimiento empírico es suficiente para el desarrollo de la actividad turística?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

A. ÁREA ALOJAMIENTO: COMPETENCIAS ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Conocimiento

10. **¿**Qué tanto conoce usted sobre procedimientos administrativos y contables?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
11. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de manejo de personal en el equipo de trabajo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
12. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los procesos de mejora continua?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
13. **¿**Qué tanto conoce usted sobre el vocabulario técnico del segmento turístico?
    - 1.Nada
    - 2.Poco

- 3.Regular
- 4.Bastante
- 5.Mucho

14. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de liderazgo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

Habilidad.

15. **¿**Qué tanta hábil es usted para la poder hacer las "toma de decisiones"?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

16. **¿**Qué tanta hábil es usted para analizar el raciocinio numérico aplicado en los negocios?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

17. **¿**Qué tanta hábil es usted para hacer la interpretación del lenguaje corporal?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

B. ÁREA ALOJAMIENTO: COMPETENCIAS DE LA CAMARERA DE PISOS

Conocimiento.

18. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular

- 4.Bastante
- 5.Mucho

19. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de montaje de camas?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
20. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los requisitos de higiene personal?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
21. **¿**Qué tanto conoce usted sobre la rutina de lavandería?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
22. **¿**Qué tanto conoce usted sobre la operación de equipos?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

Habilidad.

23. **¿**Qué tanta hábil es usted para la lectura y escritura para el llenado de formularios?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
24. **¿**Qué tanta hábil es usted para comunicarse claramente?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular

- 4.Bastante
- 5.Mucho

25. **¿**Qué tanta hábil es usted para manipular objetos de firmeza y coordinación motriz?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

C. ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: COMPETENCIAS DEL MESERO POLIVALENTE

Conocimiento.

26. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los diferentes tipos de servicio a la mesa?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
27. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las normas de etiqueta a la mesa?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
28. **¿**Qué tanto conoce usted sobre la preparación básica de alimentos y bebidas?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
29. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de trabajo en equipo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
30. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las técnicas de comunicación en el servicio?
    - 1.Nada

- 2.Poco
- 3.Regular
- 4.Bastante
- 5.Mucho

Habilidad.

31. **¿**Qué tanta hábil es usted para el cálculo de las 4 operaciones aritméticas (suma, resta, multiplicación y división)?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
32. **¿**Qué tanta hábil es usted la lectura y escritura para anotación de pedidos?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
33. **¿**Qué tanta hábil es usted para trabajar bajo presión y permanecer durante la jornada de trabajo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

D. ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS: COMPETENCIAS COCINERO POLIVALENTE

Conocimiento.

34. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencias (stock)?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
35. **¿**Qué tanto conoce usted sobre las Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos?

- 1.Nada
- 2.Poco
- 3.Regular
- 4.Bastante
- 5.Mucho

36. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los principales tipos de servicio y presentación de platos?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
37. **¿**Qué tanto conoce usted sobre la maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
38. **¿**Qué tanto conoce usted sobre los requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

Habilidad.

39. **¿**Qué tanta hábil es usted para transportar y utilizar los utensilios de cocina?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho
40. **¿**Qué tanta hábil es usted la identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular

- 4.Bastante
- 5.Mucho

41. **¿**Qué tanta capaz es usted para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

Actitudes dentro de las competencias.

42. **¿**Se considera usted una persona “detallista”?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

43. **¿**Se considera usted una persona con “Equilibrio Emocional”?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

44. **¿**Se considera usted una persona “confiable”?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

45. **¿**Se considera usted una persona “meticulosa y detallista”?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

46. **¿**Se considera usted una persona “discreta y atenta”?
    - 1.Nada

- 2.Poco
- 3.Regular
- 4.Bastante
- 5.Mucho

47. ¿Se considera usted una persona ordena en su puesto de trabajo?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

48. ¿Se considera usted una persona “persuasiva en las negociaciones”?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho

49. ¿Se considera usted una persona que aporte soluciones con ideas innovadoras?
    - 1.Nada
    - 2.Poco
    - 3.Regular
    - 4.Bastante
    - 5.Mucho