UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

INGENIERÍA EN TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN TURISMO

TEMA:

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN EL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO

AUTORA:

GLADYS ROCÍO GREFA ANDI

TUTORA:

DRA. C. MARÍA VICTORIA REYES VARGAS, PhD.

PASTAZA – ECUADOR

2020

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Gladys Rocio Grefa Andi, con la cedula de ciudadania N° 1501076614, declaro el presente trabajo de proyecto de titulación "NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN EL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO", es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento son extraídos de otras fuentes están citados y referenciados correctamente.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de ingeniería.

Adicionalmente las ideas, doctrinas resultados, conclusiones y recomendaciones expuestos en el trabajo de investigación y la cesión de derechos pertenecen exclusivamente a la Universidad Estatal Amazónica.

Puyo, 28 de enero de 2020

GLADYS ROCIO GREFA ANDI

N° 1501076614

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Dra. C. María Victoria Reyes Vargas, PhD.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACION Y DESARROLLO

CERTIFICO;

Que el presente proyecto investigación y desarrollo, realizado por la Egresada Srta. GLADYS ROCIO GREFA ANDI; sobre el tema: **"NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN EL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO**

", ha sido cuidadosamente revisado por el suscrito, constatando que cumple con todos los requisitos exigidos de forma y de fondo establecidos por la Facultad Ciencias dela Vida de la Universidad Estatal Amazónica, para esta clase de trabajos, por lo que autorizo su presentación.

Puyo, 28 de enero del 2020

Dra. C. María Victoria Reyes Vargas, PhD.

DIRECTOR DEL PROYECTO

Nº 1711438869

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Oficio No. 52-SAU-UEA-2020

Puyo, 27 de enero de 2020

Por medio del presente **CERTIFICO** que:

El Proyecto de Investigación correspondiente a la egresada GREFA ANDI GLADYS ROCÍO con C.I. 1501076614, con el Tema: **"Necesidades de capacitación del personal que labora en establecimientos de servicios turísticos, en el cantón Tena, provincia de Napo"**, de la carrera, Ingeniería en Turismo. Directora del proyecto Dra. C. Reyes Vargas María Victoria, PhD, ha sido revisado mediante el sistema antiplagio URKUND, reportando una similitud del 2%, Informe generado con fecha 23 de enero de 2020 por parte de la directora, conforme archivo adjunto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes

Atentamente,

Ing. Italo Marcelo Lara Pilco MSc.
ADMINISTRADOR DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND – UEA -.

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El Tribunal de sustentación del Proyecto de Investigación y Desarrollo aprueba el proyecto de investigación y desarrollo con el tema **"NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS, EN EL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO".**

Dr. C. Luis Manosalvas, PhD.
Presidente del Tribunal

MsC. Valeria Quevedo
Miembro del Tribunal

Dr. C. Pedro López PhD
Miembro del Tribunal

AGRADECIMIENTO

Expreso mis más sinceros agradecimientos, primeramente:

A dios por darme fortaleza, salud y vida, y acompañarme en momentos difíciles durante mis años de estudio universitarios.

A mis queridos padres: Marcos Grefa y Margarita Andi. Por ser los pilares centrales que me han apoyado en todo momento hasta llegar a culminar la carrera universitaria y a mis hermanos que de una u otra forma me han ayudado con un granito de arena para sumar a cumplir mis objetivos, sin el apoyo de mi familia no hubiera sido posible cumplir mi objetivo.

A cada uno de los estimados docentes que han aportado con sus conocimientos para alcanzar mi formación profesional y personal.

A mi tutora, Dra. C. María Victoria Reyes Vargas. Por su apoyo y dedicación en todo momento hasta culminar el proyecto y ser paciente conmigo y animarme en momentos difíciles para continuar y alcanzar el objetivo propuesto.

A mi estimada Msc. Tania Ceballos. Por brindar su apoyo incondicional durante el proceso de culminación del proyecto de titulación.

A mi estimado ing. Paulo Clemente. Por apoyarme en mi investigación del proyecto de titulación.

A mi estimada Msc. Susy Gómez. Por ayudarme en este proceso de desarrollo del proyecto y dedicarme de su tiempo en este proceso.

DEDICATORIA

Dedico es este proyecto titulación a todos aquellos que fueron participe de una u otra manera y que estuvieron animándome durante el tiempo que escribí el proyecto.

A toda mi familia que siempre me apoyo emocional y económicamente y en especial a mis padres Marcos Grefa, Margarita Andi y a mi hermano Oscar Grefa.

A mi hermano quien en vida fue Lenin Grefa. Él siempre tuvo fe en mí, que culminaría una carrera universitaria y sé que en mis momentos más difíciles él estuvo a mi lado apoyándome y dándome animo desde el más allá, siempre te tengo presente.

A la Universidad que me vio formar como persona y profesional y que me ha dado las herramientas suficientes para culminar uno de mis objetivos

RESUMEN

El presente proyecto tiene como propósito identificar las necesidades de capacitación que tienen los trabajadores del sector turístico del cantón Tena; así como, de conocer los temas que son indispensables para mejorar sus funciones laborales en el sector turístico. Se aplicó la metodología cuantitativa y cualitativa (mixta), con la participación de 245 establecimientos turísticos registrados legalmente en el Ministerio del Turismo y en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena. A través de la aplicación de una encuesta a un total de 268 trabajadores del sector. Se utilizó muestreo probabilístico estratificado, por lo que se dividió en subgrupos según el tipo de actividades turísticas que se dedican. Para analizar los datos estadísticos de las encuestas realizadas se utilizó la herramienta de SPSS y Excel. Entre los resultados se determinan varios temas de capacitación para mejorar sus conocimientos, habilidades y destrezas laborales a las que se dedican conjuntamente con el apoyo de las instituciones públicas y privadas del cantón. Se plantea impartir eventos de capacitación en 3 fases: Fase 1. Temas de necesidades de capacitación, Fase 2. Temas de desarrollo del talento humano y Fase 3. Temas de desarrollo de las actividades turísticas; cada una de las cuales cuenta con diferentes módulos y estructuras, tiempos de duración, temáticas a tratar y el presupuesto requerido para la ejecución.

Palabras claves: necesidad; capacitación; servicios turísticos; actividad turística

ABSTRACT

The purpose of this project is to training needs of tourism workers in the canton of Tena. As well as knowing the topics that are essential to improve their work in the tourism sector. The project applies quantitative and qualitative (mixed) methodology , with the participation of 245 tourist establishments legally registered with the Ministry of Tourism and the Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena. To collect the information was through of a survey a total of 268 workers in the sector and stratified probabilistic sampling was used, so it was divided into subgroups according to the type of tourist activities that are engaged. The SPSS and Excel tools were used to analyze the statistical data of the surveys conducted. The results include a number of training topics to improve their knowledge, skills and job skills to which they are engaged in conjunction with the support of public and private institutions in the canton. It plans to give a workshops in three phases: first phase with training needs topics, second phase human talent development topics and third phase topics for the development of tourism activities; each of which has different modules and structures, schedule, time , topics to check and the budget required for implementation of this project.

Keywords: needs ; training; tourist services; tourist activity

TABLA DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I 1

1. INTRODUCCIÓN 1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 3
1.3. JUSTIFICACIÓN 3
1.4. OBJETIVOS 4
1.4.1. OBJETIVO GENERAL 4
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 4

CAPÍTULO II 5

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 5
2.1. ANTECEDENTES 5
2.2. BASES TEÓRICAS 7
2.2.1. EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL ECUADOR 8
2.2.1.1. TURISMO 8
2.2.2. LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS QUE SE DESARROLLAN EN EL ECUADOR 8
2.2.2.1. ACTIVIDADES TURÍSTICAS 8
2.2.3. IMPORTANCIA DE ARTICULACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA 10
2.2.3.1. OFERTA TURÍSTICA 10
2.2.3.2. DEMANDA TURÍSTICA 10
2.2.4. LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO 10
2.2.4.1. DIAGNÓSTICO 10

CAPÍTULO III 12

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 12
3.2. LOCALIZACIÓN 12
3.2.1. LÍMITES 12
3.2.2. CLIMA 12
3.2.3. HUMEDAD 12
3.2.4. POBLACIÓN 12
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 13
3.4. MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 13

CAPÍTULO IV 16

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 16
4.1. RESULTADO 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN TENA PARA DETERMINAR LAS PRIORIDADES DE CAPACITACIÓN. 16
4.2. RESULTADO 2. DEFINICIÓN DE ÁREAS Y NECESIDADES PRIORITARIAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS PARA MEJORAR SU SERVICIO. 38

4.2. RESULTADO 3. PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN TENA. 56
CAPÍTULO V 64
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 64
5.1. CONCLUSIONES 64
5.2. RECOMENDACIONES 64
CAPÍTULO VI 66
BIBLIOGRAFÍA 66
ANEXOS 69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Actividades turísticas 15
Tabla 2: Alimentos y Bebidas 22
Tabla 3: Alimentos y Bebidas 23
Tabla 4: Alojamiento 24
Tabla 5: Alojamiento 24
Tabla 6: Recreación, Diversión y Esparcimiento 25
Tabla 7: Agencias de Viaje 25
Tabla 8: Manifestaciones Culturales 26
Tabla 9: Registro de estadísticas del cantón Tena 27
Tabla 10: Procedencia por nacionalidades 28
Tabla 11: Edades de los visitantes que acuden a Tena 29
Tabla 12: Nivel de Educación 30
Tabla 13: Estado civil 31
Tabla 14: Profesión 31
Tabla 15: Información general del cantón 32
Tabla 16: Actividades que realizan los turistas en el Tena 33
Tabla 17: Aspectos que debería mejorar 34
Tabla 18: Motivos de visita 35
Tabla 19: Tiempo de permanencia del viaje 36
Tabla 20: Gastos diarios 37
Tabla 21: Actividades turísticas 38
Tabla 22: Rango etario 39
Tabla 23: Clasificación de género 40
Tabla 24 : Tiempo que labora en una empresa 41
Tabla 25: Cargo que desempeña 41
Tabla 26: Actividad turística al que se dedica 42
Tabla 27: Nivel de educación 43
Tabla 28: cursos de capacitaciones recibidos. 44
Tabla 29: Considera necesaria la capacitación para su función laboral 44
Tabla 30: En los últimos años ha recibido cursos de capacitación 45
Tabla 31:Cursos de capacitación recibidos 46
Tabla 32: Los conocimientos que tiene el personal del sector turístico 47

Tabla 33: Horas programadas para la capacitación 48
Tabla 34: La disponibilidad de participar en un evento de capacitación..... 49
Tabla 35. Temas para la capacitación..... 50
tabla 36: Temas de capacitación para el talento humano 51
Tabla 37: Temas de capacitación para el desarrollo de la actividad turística..... 52
Tabla 38: Horas de interés para la capacitación 53
Tabla 39: Número de veces de cursos de capacitación al año..... 54
Tabla 40: Sugerencia de cursos adicionales 54
Tabla 41:Temas de capacitación al personal 58
Tabla 42:Temas para el desarrollo de talento humano 58
Tabla 43:temas para el desarrollo de las actividades turísticas 59
Tabla 44:Costos aproximados para el curso 60
Tabla 45:Primera fase de capacitación 60
Tabla 46: Segunda fase de capacitación 61
Tabla 47: Tercera fase de capacitación..... 61
Tabla 48: Presupuesto de inversión 62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1:población parroquia Tena..... 18
Gráfico 2:Poblacion cantón Tena 18
Gráfico 3:población de cantón Tena..... 18
Gráfico 4: Presupuesto de inversión..... 26
Gráfico 5: Afluencia Turística..... 27
Gráfico 6: Nacionalidad..... 28
Gráfico 7: Edades de turistas que llegan a Tena..... 29
Gráfico 8: Nivel de Educación 30
Gráfico 9: Estado civil..... 31
Gráfico 10: Profesión 32
Gráfico 11: Fuentes de información 33
Gráfico 12: Actividades que realizan los turistas en Tena 34
Gráfico 13: Aspecto que se debería mejorar en Tena..... 35
Gráfico 14: Motivos del viaje..... 36
Gráfico 15:Número de días que se quedan en Tena 36
Gráfico 16: Rango etario 39

Gráfico 17: Género 40
Gráfico 18:Tiempo que labora en la empresa 41
Gráfico 19: Cargo que desempeña en la empresa 42
Gráfico 20: Servicio turístico al que se dedica 43
Gráfico 21:Nivel de educación 43
Gráfico 22: Curso de capacitaciones recibidos 44
Gráfico 23: Considera necesaria la capacitación para mejor en el área de su trabajo 45
Gráfico 24: Curso de capacitación impartido en los últimos años 46
Gráfico 25: Cursos de capacitación recibidos por los empleados 47
Gráfico 26: Nivel de conocimiento con que cuenta el personal 48
Gráfico 27: Horarios programados para la capacitación 49
Gráfico 28: Estaría dispuesto participar en un evento de capacitación 49
Gráfico 29: Temas para el desarrollo del talento humano 51
Gráfico 30: Números de horas que le gustaría participar en un curso de capacitación 53
Gráfico 31: Capacitaciones al año 54
Gráfico 32:Temas sugeridas para la capacitación 55

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imágenes 1:Mapa macrolocalización 12
Imágenes 2: Alojamiento y operación turística 75
Imágenes 3: Alimentos & bebidas y turismo comunitario 75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Alimentos y bebidas 69
Anexo 2: Operación turística 69
Anexo 3: Alojamiento 70
Anexo 4: Encuesta 72

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país mega diverso por su diversidad de flora y fauna y una infinidad de lugares turísticos explorados y por explorar se encuentran ubicados en las 4 regiones con sus características únicas y en lo cultural Ecuador es conocido por su pluricultural étnico por contar con 14 nacionalidades y 18 pueblos en todo el territorio nacional. Por ende, la capacitación es una herramienta importante para el desarrollo de la actividad turística a nivel nacional, en todo ámbito empresarial y aún más en la industria turística por las exigencias de los visitantes que llegan al país con el fin de satisfacer sus necesidades, conocer culturas, tradiciones y costumbres nuevos a su entorno.

Ministerio del Turismo del Ecuador público que durante el año 2019 se ha dictado cursos de capacitación online en nuevas temáticas para el mejoramiento de las actividades turísticas a nivel nacional. En la plataforma principal del Mintur se observaron los diferentes temas de capacitación opcional de acuerdo a las necesidades del interesado, estos cursos online están dictados por temporadas y en un tiempo determinado con la finalidad de avanzar con los demás temas de capacitación durante todo el año.

En el cantón Tena, provincia de Napo en los últimos años no se han dictado cursos de capacitaciones al sector turístico del cantón por parte de las entidades públicas como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena y Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo. Por otra parte, el Mintur zonal 2 ha estado promoviendo cursos de capacitación online que a su vez no ha tenido mucha acogida por parte de los interesados, este proyecto de capacitación online es a nivel nacional y es coordinado por cada zonal al que pertenecen.

El cantón Tena tiene varios establecimientos de actividad turística, que se encuentran en diferentes parroquias urbana como rulares, ofreciendo sus productos y servicios a los visitantes que llegan a estos sitios turísticos. Por tanto, es útil y muy importante realizar cursos de capacitaciones a estos establecimientos para mejorar y desarrollar de la mejor manera los conocimientos que aporten al crecimiento personal y empresarial en sus áreas que laboran, con el fin de brindar los servicios de calidad y calidez para los huéspedes y consumidores.

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir del año 2001, el Ministerio de Turismo impulsó un proceso de descentralización de competencias, transfiriendo a los Municipios la capacidad para planificar, ordenar y definir políticas locales y acuerdos interinstitucionales de turismo, en coordinación con los empresarios y comunidades locales. Los municipios descentralizados, han comenzado a ejecutar acciones para desarrollar el turismo local, enmarcadas en los Planes Estratégicos de Turismo (Álava, 2013).

De continuar con esta situación el nivel de productividad disminuirá en los encargados de área, pues continuarán organizando a su personal conforme al conocimiento que poseen, muchas veces de forma empírica, lo cual puede causar desmotivación, disminución del desempeño laboral de los empleados en funciones administrativas como operativas al no sentirse comprometidos con su trabajo y repercutiendo en una atención incomoda al usuario (Garcia, 2018).

Ecuador, es un país que a través del tiempo ha impulsado el desarrollo turístico conjuntamente con el Ministerio del Turismo para mejor la calidad de servicio en todos los establecimientos. Bajo este contexto el Ministerio del Turismo del Ecuador presentó el Programa Nacional de Capacitación Turística (PNCT) cuyo objetivo general es fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas, conocimientos técnicos, es decir el capital humano para la ejecución eficaz y eficiente de tareas, actividades y funciones del diario vivir, garantizando con ello los estándares de calidad en la prestación de servicio turístico, de esta manera generando una mayor competitividad sistemática del sector y siendo participe con los organismos a nivel internacional en la industria turística (Ministerio del Turismo del Ecuador, s.f.)

los propietarios de los establecimientos turísticos del cantón Tena, afirmaron la inconformidad que tienen por las administraciones anteriores que han dejado un vacío en el sector turístico. A partir de la recopilación de información que se realizó en los meses de febrero y marzo del 2019, como parte de la actualización de datos turísticos realizado por el Departamento de Cultura y Turismo del GAD´s Municipal, puesto que no ha existido interés por parte de este ente público en ir perfeccionando al sector involucrado en esta actividad, ya sea con el desarrollo de talleres, cursos, programas de capacitación a los prestadores del servicio turístico, entre otras actividades relevantes. El motivo por lo que muchos atractivos turísticos no se hayan desarrollado de forma correcta y se han visto obligados a cerrar los

negocios por las carencias ya detalladas, en lo concerniente a la formación y entrenamiento del talento humano que labora en las mismas. Esta situación responde. Por tanto, a la inadecuada planificación, ausencia de personal técnico especializado y disponibilidad de recursos económicos por parte de los estamentos relacionados con la actividad turística en el territorio, siendo el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tena y el Ministerio del Turismo.

En la ciudad de Tena ha disminuido la afluencia de visitantes debido a muchos factores, lo cual ha representado una pérdida para las empresas del sector turístico y por ende la reducción de fuentes de empleo en dicha actividad.

Con estos elementos nace la propuesta de identificar las necesidades de capacitación del personal que labora en establecimientos de servicios turísticos, en el cantón Tena, provincia de Napo, a fin de elaborar una propuesta de capacitación que verdaderamente responda a las necesidades locales y pueda ser canalizada a través de inversiones a ser realizadas por las instituciones competentes en el tema.

Se ha visualizado de forma holística en algunos establecimientos de servicios turísticos que el personal no cumple con la función de atender al cliente de forma adecuada, es por ello que los visitantes nacionales y extranjeros no se encuentran satisfechos por el servicio brindado en sectores como: alojamiento, alimentos y bebidas, operadoras turísticas y transporte turístico del cantón Tena, es así que la a investigación planteada se realizará en la provincia de Napo, cantón Tena, espacio territorial en el cual no se han realizado investigaciones similares.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las necesidades de capacitación del personal que labora en el sector turístico del cantón Tena, en la provincia de Napo?

1.3.JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como propósito identificar las necesidades de capacitación que tiene el personal que labora en los diferentes establecimientos de servicios turísticos del cantón Tena. Es necesario resaltar que hasta la presente fecha, de acuerdo a la búsqueda científica en fuentes consultadas no existen investigaciones o estudios similares en esta área, por lo tanto, se hace indispensable la propuesta de elaborar un plan de capacitación dirigido a los prestadores de servicios turísticos del cantón Tena, puesto que el mismo constituye una

herramienta indispensable para el éxito con el capital humano de cualquier empresa y el desarrollo continuo de las actividades turísticas.

La presente investigación se enfoca en el análisis de identificar las necesidades de capacitación para las personas que prestan servicios en turismo en el cantón Tena, a partir de un diagnóstico que tiene como propósito determinar y reconocer esas debilidades que no permiten contar con suficientes conocimientos al personal involucrado para que brinde un servicio efectivo.

La capacitación turística es un proceso de mejora continua, que surge de la necesidad de dirigir la formación de los diferentes sectores turísticos ya sea en la oferta de producto o de servicio en función de cada una de sus necesidades, es así, que se constituye como un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de las estrategias de una organización empresarial, tomando en cuenta que el recurso humano es la clave del éxito porque son quienes poseen la capacidad de convertir información en conocimiento y por tanto de aprender y mejorar (Beingolea Irarica & Gonzales Camargo, 2018).

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar las necesidades de capacitación del personal que labora en establecimientos de servicios turísticos para mejorar la pertinencia de los involucrados en el cantón Tena, Provincia de Napo.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la oferta y demanda turística del cantón Tena para determinar las prioridades de capacitación.
- Definir las áreas y necesidades prioritarias de capacitación del personal que labora en establecimientos turísticos para mejorar su servicio.
- Proponer un plan de capacitación dirigido a los prestadores de servicios turísticos del Cantón Tena.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.ANTECEDENTES

Ecuador es uno de los países más mega diversos por su flora y fauna, la diversidad cultural y la plurinacionalidad. El turismo es uno de las actividades que dinamiza la economía del país, a la vez ayuda a conservar el medio ambiente y el fortalecimiento de las de las identidades de cada pueblo. El Ministerio del Turismo del Ecuador, como ente rector de este sector, dentro de su planificación contempla el Plan Nacional de Capacitación Turística, inserto en el PLANDETUR 2020, mismo que tiene como propósito cumplir los objetivos planteados dentro del Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador, basándose en cuatro políticas elementales, que se enuncian a continuación:

a. Desarrollo de oferta de calidad con inclusión social
b. Fomento del turismo interno
c. Promoción orientada a la demanda especializada
d. Fortalecimiento institucional y articulación transversal

Desafortunadamente, en el entorno de gestión sectorial, la oferta y comercialización de parte del Ministerio del Turismo, dentro de la capacitación, del capital y recursos humanos funcional y gerencial en la industria turística se ha llegado a concluir como defectuoso, puesto que, este acontecimiento explica la falta de capacitación turística sostenible que son una de las debilidades que tiene el país en la actualidad, por la ausencia de un plan de capacitación, alineado a todos los involucrados en el sector turístico, el cual ha dificultado el mejoramiento de los conocimientos, habilidades y destrezas dentro de la población activa involucrada en el turismo (Ministerio del Turismo, 2009).

El Ministerio del Turismo cada año plantea los programas de capacitación en diferentes áreas relacionados al turismo, presenta el nuevo documento de herramientas y estructuras de capacitación a nivel nacional para continuar el mejoramiento en calidad y calidez de servicios a nivel nacional, estas acciones responden a estrategias de la institución mientras se cuenta con el PLANDETUR 2030.

En la actualidad muchas empresas recurren a la necesidad de capacitar al personal para su mejor desenvolvimiento dentro de las áreas que laboran y cumplir con el objetivo propuesto de la empresa, que es prestar los mejores servicios al cliente. Sin embargo, existen otras

empresas que no consideran prioritaria esta actividad generando dificultadas para el rendimiento institucional, apareciendo problemas que desestabiliza la comunicación, la economía y la armonía del entorno del trabajo.

El talento humano en la industria turística debe ser profesionalizado con conocimientos técnicos y científicos que aporten a la innovación, desarrollo y prestación de servicio con calidad y calidez en todos los ámbitos que desempeñan para el crecimiento de las actividades turísticas, por ende, es de suma importancia la capacitación en este sector empresarial a todos sus empleados.

En este contexto, es necesario precisar que la economía principal de la provincia de Napo es la agricultura, el comercio y el turismo, actividades que generan el movimiento económico y el desarrollo local de sus habitantes, siendo el cantón Tena, la ciudad que mayormente concentra y desarrolla actividades en este ámbito, puesto que al ser la capital provincial, su dinamismo económico se conjuga en la comercialización de sus productos, y la actividad turística es una parte fundamental en la localidad puesto que ofrece servicios turísticos a propios y extraños durante todo el año, siendo el mes más concurrente de visitantes al cantón Tena y sus parroquias el mes de agosto en donde el arte, la cultura y la gastronomía son apreciados por quienes la visitan.

Durante mucho tiempo el concepto de empleado era considerado un recurso, una herramienta reemplazable, semejándose a una maquinaria, pero eso fue quedando atrás y ahora es paree de la historia. La literatura nos refiere que el crecimiento y el desarrollo continuo, conjugado con los conocimientos han llevado a ser el capital primordial del desplazamiento, vida y acción para las empresas y para el país. El talento humano va de la mano para ser un eje dinamizador de las grandes organizaciones, su administración es difícil por el amplio desempeño que poseen y garantizar los resultados requeridos de una empresa.

Es necesario abordar que el tiempo debe ser una condicionante para inducir, capacitar e incrementar el conocimiento en el talento humano, y así evitar el reemplazo continuo del personal, por ende, es necesario capacitar al personal, buscar estrategias diferentes para aprovechar de manera adecuada las habilidades que poseen. El talento humano es un sinónimo de innovación, desarrollo, competitividad, productividad para las empresas (Ascencio & Navarro, 2015).

El programa de capacitación es una inversión necesaria para mejorar al recurso humano y su beneficio es la comodidad del prestador de servicios de la organización; las empresas y los

empleados tienen que invertir en la capacitación y no ver como gasto, porque a la larga los resultados serán beneficiosos. El desinterés de capacitación trae consigo muchas consecuencias que pueden complicar al sistema financiero de la empresa, disminución de producto, baja calidad, imperfección en prestación de servicios al cliente, mal uso de materia prima, mal manejo de maquinaria: la inversión en cubrir las faltas del personal: abandono del puesto del trabajo, accidentes, impuntualidad y faltas ocasionales a la empresa (Parra & Rodriguez , 2015).

Estas investigaciones realizadas por algunos autores citados dan a conocer claramente la importancia de capacitar según las necesidades de las empresas en cantón Tena, es evidente la necesidad de inter relacionar los intereses de los empresarios turísticos y las instituciones involucradas en mejorar la calidad del servicio, para de esta forma construir una imagen de destino turístico y dar a conocer sus maravillosos paisajes que le rodea.

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador con el Plan Nacional de Capacitación Turística (PNCT) desea conseguir los mejores resultados para el desarrollo del sector turístico del país, razón por la cual se han enfocado en "cerrar círculos" de capacitación a todos los interesados y como resultado final la población beneficiaria pueda obtener un certificado de aprendizaje impartido, aprobado, no solo de conocimientos, sino además de sus actitudes, aptitudes y prácticas realizadas de acuerdo a los temas capacitados en varias modalidades turísticas, con ello no solo tendrán oportunidades de facilismo en la certificación de calidad en prácticas nacionales e internacionales (Ministerio de Turismo, 2014-2017), sino además un cúmulo de conocimientos que perfecciona su prestación de servicio.

2.2.BASES TEÓRICAS

Es importante saber cada uno de los conceptos que van relacionados con el objeto de la investigación, razón por la cual en el presente ítem se enuncian términos relacionados como: turismo, actividades turísticas, servicios turísticos, oferta turística, catastro turístico, demanda turística, diagnóstico, capacitación.

2.2.1. EL DESARROLLO DEL TURISMO EN EL ECUADOR

2.2.1.1.TURISMO

Turismo es una actividad social, cultural y económica desarrollada por la necesidad, motivación de viajar fuera de su lugar habitual o residencia por un periodo menos de un año ya sea por trabajo, salud, negocio y ocio (Naciones Unidas , 2010)

El turismo es dinamizador de la economía que garantiza fuentes de empleo a la población receptora y es un factor que puede ayudar a erradicar la pobreza en los países emergentes. En la actualidad el turismo se ha convertido en muchos países como un indicador de economía principalmente en Estados Insulares, exactamente en Caribe, el Mediterráneo, África Oriental y el Pacifico (Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica, Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, 2009).

2.2.2. LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS QUE SE DESARROLLAN EN EL ECUADOR

2.2.2.1.ACTIVIDADES TURÍSTICAS

La actividad turística se va desarrollando de acuerdo a la demanda especial, temporal o permanente con el único propósito de ofrecer un entorno armónico durante su estancia y motiva a viajar (Ivanova & Ibáñez, 2012).

Según el artículo 5 de la Ley de Turismo del Ecuador (2002) establece que las actividades turísticas son las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento;

b. Servicio de alimentos y bebidas;

c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;

e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

En ese contexto se enuncia el significado de las actividades que son parte de la investigación:

Alojamiento. - Según el Reglamento General de Actividades Turística en el primer capítulo nos dice: Art. 1.- Alojamiento. - Son establecimientos de alojamiento los dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

Trasporte turístico. - Son conjunto de empresas que buscan rentabilidad en un espacio determinado puede ser público o privado que está formado por una infraestructura y bienes que tienen como objetivo principal el traslado, movimiento o desplazamientos de los pasajeros a diferentes destinos designado según su requerimiento ya sea terrestre, marítimo, fluvial y aéreo.

Los diferentes medios de transporte tienen su clasificación y son evaluados por una entidad reguladora y aprobado para su funcionamiento, además brinda un servicio excelente por su rapidez, comodidad y una amplia capacidad y disponibilidad para los usuarios o turistas que ocupan este servicio de transporte independientemente de sus costes.

Esta empresa de transporte turístico sirve como medio de desplazamiento de un lugar a otro. La creación de este servicio surge por la necesidad de brindar un mejor servicio a los turistas, y abrir un nuevo mercado en el sector turístico con el incremento de movilidad turísticas a nivel global (Alvarez, Campana , Cirino , & Uranga , 2019).

Operadora turística. - Según la OMT (1998) "los operadores turísticos que en la actualidad se denominan operación e intermediación turísticas son aquellas empresas de intermediación con el consumidor y el productor de servicios turísticos, su principal actividad es vender los productos y negociar costes con el productor para poder ofrecer diferentes actividades a un precio módico.

Catastro turístico. - La palabra catastro surge de relacionar con la palabra griega Retastizo, que significa distinguir por puntos, pero por otro lado está la procedencia venga del latín Capistratum, que significa cabida, capacidad. Por lo tanto, la palabra catastro es la organización de bienes servicios públicos y privados de un lugar, destino o pueblo de forma ordenada y especifica en un espacio determinado o designando por la autoridad competente de una Nación o Estado (Berne, Ribera , & Aguado , 2008)

2.2.3. IMPORTANCIA DE ARTICULACIÓN DE LA OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA

2.2.3.1.OFERTA TURÍSTICA

La oferta turística va de la mano con la demanda para satisfacer al usuario, cliente o consumidor llegando a concluir como un todo o tal vez se convierta no turístico por el consumo de la población receptora. Por otra parte, la oferta puede ser a nivel internacional como una oportunidad de consumo interno que dinamiza la economía al ofrecer la variedad de productos en su entorno (Sancho, 2011).

2.2.3.2.DEMANDA TURÍSTICA

La demanda turística es un conjunto de actividades, bienes, atractivos que el consumidor potencial disfruta de los servicios por la cual paga, gasta para satisfacer su necesidad durante su estancia en el lugar que se encuentre desarrollando actividades turísticas. (Rigol Madrazo, 2009).

2.2.4. LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO

La definición de capacitación está direccionada en garantizar el mejoramiento en las organizaciones a través de conocimiento, destrezas, habilidades y talento que se adquiere durante la impartición de algún tema en específico de interés de la empresa. Es una fase normal de innovación, desarrollo y adaptación a diferentes circunstancias internas y externas, dispone un entorno variado, diverso y dinámico generalmente conocido como, educación informal. dentro de su funciones es también conocido como herramienta de mejoramiento institucional por su alto rendimiento y función de organizaciones empresarial, ejecutivos y el mejor desempeño de sus empleados con la finalidad de mantener y cumplir con las responsabilidades libre de errores y alcanzar el propósito de cualquier empresa (Blake, 2017).

2.2.4.1.DIAGNÓSTICO

Diagnóstico es la acción de analizar, reconocer y evaluar la situación actual con lo anterior para efectuar cambios o perdidas sucedida durante un tiempo determinado a través de ella buscar solucionar los problemas si es que los hay y de lo contrario continuar para seguir mejorando. La palabra proviene del griego διαγνωστικός (diagnōstikós).

El concepto de diagnóstico, es la acción de determinar una causa o efecto a través de recopilación de información, análisis para llegar a descubrir la problemática y dar solución,

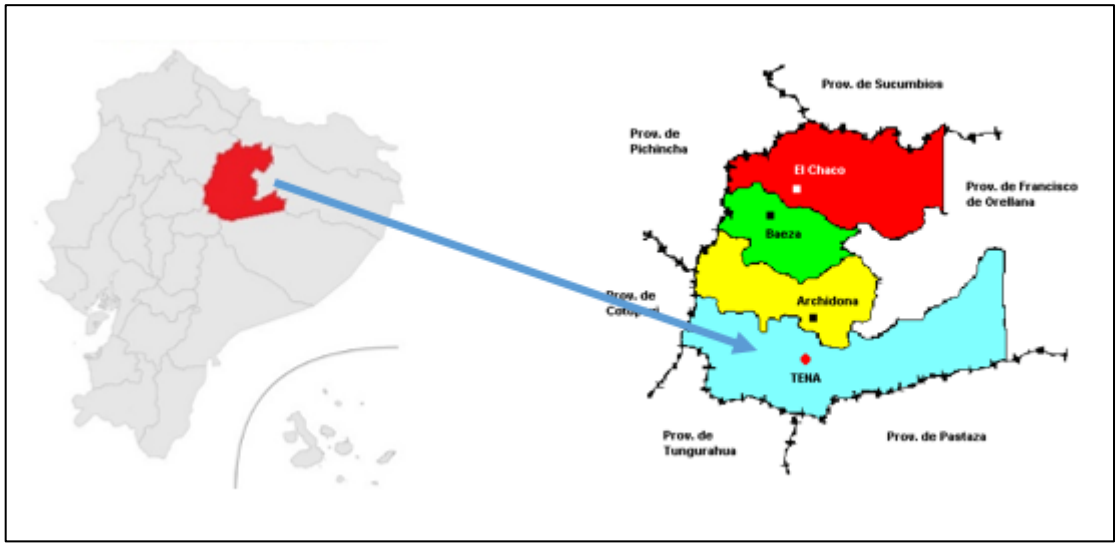
el diagnostico nos da resultaos confiables para corregir una situación deseada (Significados.com. , 2019).

CAPÍTULO III

3.1.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.LOCALIZACIÓN

La investigación se realizó en la ciudad de Tena, capital de la provincia de Napo siendo la principal ciudad comercial para la población que habita en la provincia de Napo.



Imágenes 1: Mapa macrolocalización del cantón Tena
Fuente: Google maps

3.2.1. LÍMITES

Norte: Archidona y Loreto (Orellana).

Sur: Arosemena Tola, Baños (Tungurahua) y Arajuno

(Pastaza)

Este: Orellana (Orellana)

Oeste: Latacunga (Cotopaxi), Salcedo (Cotopaxi) y Baños (Tungurahua)

3.2.2. CLIMA

Su clima en promedio es de 25 grados centígrados, siendo cálido-húmedo por la presencia de la selva.

3.2.3. HUMEDAD

Su humedad es del 90 a 100 %.

3.2.4. POBLACIÓN

Tena tiene 60.880 habitantes, en el cantón viven 51 640 habitantes, 35 979 en el área rural

Consta de una parroquia urbana y 7 parroquias rurales. (GAD´s Muncipal de Tena, 2016)

3.3.TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el estudio se aplicó la investigación cualitativa y cuantitativa (mixta), para llevar a cabo el proyecto de investigación de las necesidades que tienen los trabajadores del sector turístico del cantón Tena, con la finalidad de encontrar el problema principal y dar una solución para la mejora del sector turístico.

La investigación cuantitativa se basa en recopilación de datos, cuya medición numérica y análisis estadístico, ayudó a determinar las necesidades del sector, objeto de estudio (Sampieri, 2010).

Con esta metodología se obtuvo la información de una mejor manera para visualizar de una forma holística con los resultados recopilados de las encuestas realizados en la zona de interés del investigador. Por tanto, la investigación cuantitativa ha sido una herramienta indispensable que ha permitido arrojar resultados reales esperados.

La investigación cualitativa recopila información sin la necesidad numérica, puede descubrir o acertar preguntas de investigación mediante interpretación. Además, se puede realizar guía por cada áreas o temas relevantes que contribuya a la investigación.

A través de esta investigación se ha recopilado algunas informaciones necesarias de diferentes entidades públicas y privadas o de páginas web confiables que realcen y aporten con datos para complementar a la investigación cuantitativo.

3.4.MÉTODOS Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación se aplicó los métodos de campo, analítico y descriptivo, ya que se utilizó las encuestas que fueron aplicadas a los propietarios o personal de los diferentes establecimientos de servicios turísticos del cantón Tena, provincia de Napo.

Para el cumplimiento del objetivo específico 1, se realizó una investigación de campo mediante la recopilación de datos e información relevante en el ámbito turístico en el cantón, para lo cual se visitó las entidades de turismo, tomando en cuenta la metodología de diagnóstico de Ricaurte (2009), la cual hace uso de una ficha que recoge información general y particular del territorio en los ámbitos socio cultural, económico y ambiental, con el propósito de identificar oportunidades y limitaciones del crecimiento y las estrategias utilizadas para tomar la mejor decisión para promover acciones de desarrollo turístico (Ricaute, 2009).

El diagnóstico situacional se enfoca en el levantamiento de información de datos generales del cantón, resaltando los ámbitos socio cultural, ambiental y económico, información que reposa en el Departamento de Turismo y Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tena (2019).

Para el cumplimiento del objetivo específico 2, se utilizó el método de investigación descriptivo mediante la aplicación de 268 encuestas (propietarios o personales que laboran) de un total de 885 trabajadores legalmente contratados y afilados al seguro. De un total de 245 establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo y que constan en el catastro del Departamento Cultura y Turismo Municipal de Tena, que luego fueron procesados para determinar el diagnóstico de las necesidades de capacitación identificados como parte del objetivo específico 3.

Para eso se estableció las siguientes condiciones a un nivel de confiabilidad del 95%, número de trabajadores total 885 y un error de muestreo del 5%

Por la tanto el tamaño de la muestra se calculó en base a la siguiente formula

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Z= Nivel de confiabilidad. 95%= 1,96

n= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de Ocurrencia 0.5

q= Probabilidad de no ocurrencia 1-0.5=0.5

N= Población 885

e=Error de muestreo 0.05(5%)

$$n = \frac{885 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2(885-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

(885) (3,8416) (0,25)

$$n = \frac{}{(0{,}0025)\,(884) + (3{,}8416)\,(0{,}25)}$$

$$n = \frac{849{,}954}{3{,}1704}$$

n= 268,090; quedando como minero entero, quedaría 268

N=268 encuestas//

Tomando en cuenta los porcentajes, se multiplicará por total de encuestas que se realizará

Tabla 1: Actividades turísticas

Actividad turística	Total encuesta a realizar	Porcentaje de los establecimientos	Resultado	Resultado definido
Alimentos y bebidas	268	42,45	113.766	114
Alojamiento	268	42,86	114.8648	115
Operación e Intermediación	268	9,8	26.264	26
Transporte Turístico	268	0,4	1.072	1
Recreación, diversión y Esparcimiento	268	4,49	12.0332	12

El tipo de muestro que se aplicó es el muestreo probabilístico estratificado ya que mi población es todos los empleados que trabajan en el sector turístico del cantón Tena se lo divido en subpoblación por las actividades y luego utilizaremos el muestro de aleatorio simple.

Un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) consiste en identificar las habilidades, conocimientos, competencias o actitudes de los individuos involucrados en la empresa para llegar al objetivo de las organizaciones, siendo uno de los factores clave para alcanzar el éxito dentro del proceso de formación del talento humano. Por tanto, el diagnóstico es cambio, innovación y permanencia en el mercado empresarial (López M. , 2018).

Para el cumplimiento del objetivo específico 3 se aplicó la investigación analítica, ya que con la información recopilada se elaboró el plan de capacitación, el cual respondió a las necesidades identificadas en el territorio.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADO 1. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA OFERTA Y DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN TENA PARA DETERMINAR LAS PRIORIDADES DE CAPACITACIÓN.

4.1.1. DATOS GENERALES

El cantón Tena se encuentra en América del Sur, Ecuador, en la Región Amazónica, provincia de Napo, dentro de la cual, existen los cantones de Archidona, Carlos Julio Arosemena Tola, Quijos y El Chaco.

Las parroquias que pertenecen al cantón son: Tena (urbana), Ahuano, Muyuna, Puerto Misahuallí, Pano, Puerto Napo, Chontapunta y Tálag (rurales).

4.1.2. LÍMITES

La ciudad de Tena limita al Norte con los cantones Archidona y Loreto, al Sur con las provincias de Tungurahua (cantón Baños), cantón Carlos Julio Arosemena Tola y la provincia de Pastaza (Arajuno), al Este con la provincia de Orellana (cantón Orellana) y al Oeste provincia de Cotopaxi (cantones Latacunga y Salcedo) y la provincia de Tungurahua (cantón Baños).

4.1.3. CLIMA

La humedad relativa promedio es del 90%, con una temperatura que bordea los 24°C, se encuentra en la zona de vida de Bosque húmedo Tropical, a una altitud de 510 msnm.

4.1.4. FLORA

Según la página RecuRed (2019) indica que en la provincia se encuentra una extensa vegetación, que ha sido identificada en diversos sitios, resaltando como las más comunes las especies vegetales que a continuación se detallan: puma maqui, arrayán, espadaña, yagual, palma de ramos, licopodio, gencianas, achupalla, pajonales, cedro, chunchu, garango, caoba, chontaduro, tagua, olivo, guayusa, ceibo, mate, sangre de drago, ishpingo, laurel, tocota, ahuano, y varios tipos de orquídeas como bromelias, anturios, frailejón y heliconias.

4.1.5. FAUNA

La gran parte de especies se han encontrado, tienen registros en la Estación Jatun Sacha, determinando un total de 536 especies de aves, 880 especies de mariposas y 135 especies

entre anfibios y reptiles. Los animales más representativos son: danta americana, cuchucho, cusumbo, mono maquizapa, chichico, varizo, guanta, ocelote, puerco espín, capibara, tapir y entre otros.

4.1.6. ÁREAS PROTEGIDAS

En lo que respecta a la provincia de Napo, abarca una serie de áreas protegidas que son parte del sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador (SNAP), que son reguladas por el Ministerio de Ambiente, así como la presencia de áreas que son declaradas como tal por parte de la UNESCO, conforme al siguiente detalle:

- Reserva Cayambe - Coca
- Reserva Ecológica Antisana
- Volcán El Reventador
- Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras
- Reserva de Biosfera Sumaco

4.1.7. POBLACIÓN

La ciudad tiene una población de 15.561 habitantes y el cantón en su conjunto alberga un total de 60.880 habitantes (INEC, 2010), el detalle se resalta en los Gráficos No. 1 y el gráfico No. 2 es la población de las parroquias del cantón Tena.

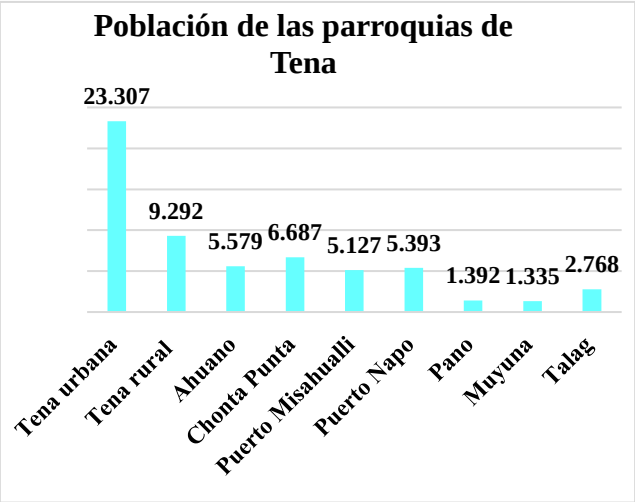


Gráfico 1:población parroquia Tena

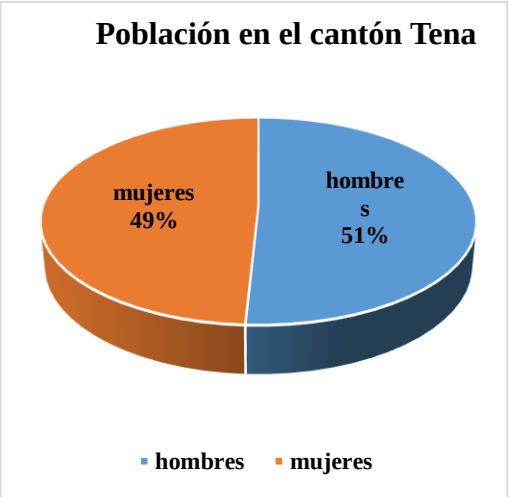


Gráfico 2:Poblacion cantón Tena

4.1.8. NACIONALIDADES ANCESTRALES

Según la información disponible en la página web del Gobierno autónomo descentralizado de cantón Tena, se hace referencia que la población de Tena se constituye en un sector multiétnico y pluricultural, su población actualmente llega a los 60.880 habitantes, de la cual el 61,7% de la población viven en la zona rural y el 38% en la zona urbana de Tena.

Por la diversidad de identidad cultural se determinan varios grupos étnicos asentados en el territorio cantonal, siendo la Nacionalidad Kichwa de la Amazonía, la cual está dividida en dos grupos, los Napo marca asentados en la orilla del río Napo y los Yumbos pertenecientes al pueblo Quijos, al norte del cantón Tena; además de la población mestiza y afroecuatoriana que se ubican principalmente en la zona urbana en su mayoría y una pequeña parte de población de Huoaranis, en donde viven en 3 comunidades al sur de la parroquia Chonta Punta.

4.1.9. FESTIVIDADES IMPORTANTES

Como principales festividades en el cantón, se resaltan los siguientes:

- Festival río Napo. 5 al 11 de enero.
- Provincialización de Napo y descubrimiento del Río Amazonas. 12 de febrero. Donde se realiza diferentes presentaciones de actividades de carácter social y cultural representativa del cantón.

- Fundación de Tena. 15 de noviembre, se realizan programas cívicos, culturales, deportivos. Entre los eventos más destacados tenemos elección de la Reina del cantón y la elección de la guayusa huarmi, en representación de la mujer kichwa.

4.1.10. ACTIVIDAD ECONÓMICA

Entre las principales actividades económicas del cantón se basa las siguientes:

- Comercio al por mayor y al por menor
- Reparación de vehículos automotores y motocicletas.
- Administración pública y defensa.
- Actividades de alojamiento y servicio de alimentos

El turismo en la ciudad de tena: ofrece una amplia variedad de atractivos y servicios turísticos disponibles para el consumo de los visitantes que llegan a esta ciudad, para lo cual se identificó la siguiente información relevante:

4.1.10.1. SÚPER ESTRUCTURA TURÍSTICA

En el cantón Tena hay diferentes entes públicos y privados, encargados de regular, ayudar, organizar, controlar y garantizar el bienestar y desarrollo de la actividad turística dentro de sus competencias territoriales, se citan como principales a continuación:

a. **Ministerio de Turismo. -** Es un ente regulador de las actividades turísticas en todo el territorio nacional del Ecuador, en la ciudad se dispone de una oficina, que se encuentra junto al malecón de la ciudad perteneciente a la coordinación zonal 2, en la misma laboran un total de 5 funcionarios que cumplen con sus tareas diarias en beneficio a la ciudadanía atendiendo trámites referentes a regulación y control, capacitación y promoción turística, en lo que corresponde a la provincia de Napo.
b. **Ministerio del Interior, Intendencia General de Policía Napo, Tenientes Políticos y Comisaría Nacional. -** Son instituciones encargadas de hacer cumplir las leyes y emitir permisos respectivos de funcionamiento a los establecimientos que aún no tienen categorización de funcionamiento como turismo, de controlar que cumplan con los horarios establecidos a nivel nacional y cantonal, de garantizar la no venta de bebidas alcohólicas, cigarrillos a menores de edad y evitar el escándalo público.
c. **Policía Nacional Comando Napo No. 20.-** Es una institución estatal que resguarda la seguridad de la población civil, garantizando el libre ejercicio de sus derechos a nivel nacional.

d. **Consejo Provincial de Napo. -** Le corresponde elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter provincial, sujetándose a la planificación nacional del sector turístico, aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo, así como formular el plan provincial de turismo, mismo que debe, a su vez, sujetarse a la planificación nacional de este sector y demás normas que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente. Su principal competencia en el sector turístico es identificar los lugares turísticos, promocionarlos a nivel local, nacional e internacional y garantizar el desarrollo permanente de los destinos turísticos identificados.

e. **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. -** Le corresponde elaborar planes, programas y proyectos turísticos de carácter cantonal, sujetándose a la planificación nacional del sector turístico aprobada por la Autoridad Nacional de Turismo. De igual manera, formular el plan cantonal de turismo, mismo que debe, a su vez, sujetarse a la planificación nacional del sector turístico. Además de organizar y controlar que funcione correctamente cada destino y los establecimientos turísticos registrados en la ordenanza Municipal para el desarrollo adecuado de esta actividad turística, con su respectiva regulación a través de la expedición de ordenanzas y resoluciones de carácter cantonal que contribuyan al fortalecimiento y desarrollo del turismo, en concordancia con la planificación nacional del sector turístico, la normativa nacional vigente y las políticas públicas expedidas por la Autoridad Nacional de Turismo; siendo su potestad el regular los horarios de funcionamiento de los establecimientos turísticos, en coordinación con la Autoridad Nacional Competente; la regulación del desarrollo del sector turístico cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y de turismo comunitario, conforme la normativa vigente. Y demás atribuciones que estén establecidas en la ley y la normativa nacional vigente.

f. **Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. -** Esta entidad se encarga de garantizar el bienestar y desarrollo de las comunidades receptoras en todo ámbito, el ámbito turístico, es uno de los sectores con mayor énfasis para convertirse en un eje dinamizador económico de las comunidades, conjuntamente con la gestión con otras organizaciones y municipios al cual pertenece la parroquia.

g. **Cámara de Turismo de Napo. -** Es una institución legal formado con la participación de algunos propietarios de establecimientos turísticos de la provincia

de Napo con el fin de buscar el desarrollo y el bienestar de todo el socio afiliado en este ente.

h. **Asociación de guías de Napo. -** Esta sociedad fue creada para buscar el desarrollo y bienestar de sus integrantes, a través de instituciones públicas, privadas y ONG´s que respalden y cooperen a la promoción de la actividad turística, el apoyo en las capacitaciones, talleres para su eficiente desempeño en las áreas que laboran mejorando su entorno laboral combinando con el conocimiento empírico y técnico para el buen servicio prestado a sus clientes.

4.1.10.2. ACTIVIDADES TURÍSTICAS EN EL CANTÓN TENA

Durante los primeros meses del año 2019, como parte de las actividades de prácticas preprofesionales se colaboró en el Departamento de Turismo y Cultura de la Municipalidad que conjuntamente con su Director y el equipo técnico se realizó el levantamiento de información para conocer las actividades turísticas que oficialmente están en ejercicio y reconocimiento por parte de las instituciones competentes, como son los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y agencias de viaje del cantón Tena y sus parroquias, dando como resultado la existencia de un total de 278 establecimientos turísticos al servicio de los clientes ofreciendo sus variedades de productos a los visitantes, de acuerdo al siguiente detalle:

a. ALIMENTOS Y BEBIDAS

En el cantón Tena hay en un total de 102 establecimientos de alimentos y bebidas al servicio de los clientes, ofreciendo sus mejores servicios a todos los visitantes ya sea local, nacional e internacional quienes consumen sus productos durante el tiempo de estancia en el cantón y sus parroquias. En la parroquia urbana Tena existen 14 bares, que disponen de una capacidad para 787 personas que visitan estos sitios para relajarse y compartir con propios y extraños, disfrutando de un ambiente armónico, la categoría que tienen estos bares es de una copa, con un total de 32 empleados, es preciso resaltar que 3 bares cuentan con parqueadero, 9 de ellos con acceso para personas con discapacidad y 3 con acceso gratuito a redes sociales brindando un servicio de excelencia a sus clientes.

En lo que respecta a cafeterías se dispone de un total de 11 en la parroquia urbana Tena y 1 en la parroquia rural Ahuano, con una disponibilidad para 346 personas, la categoría a la que corresponden es de una taza, y cuentan con un total de 29 empleados; 5 cafeterías tienen acceso para personas con discapacidades (silla de rueda) y 4 de ellas con servicio gratuito de redes sociales.

La parroquia urbana Tena tiene 7 centros de diversión nocturna (discoteca) con una capacidad para 487 personas, la categoría de estos lugares es de una copa; un total de 35 personas laboran en los mismos; 2 de estos establecimientos tienen parqueaderos, 4 cuentan con acceso para personas con discapacidad (silla de rueda) y 5 disponen de servicio de redes sociales.

Los restaurantes en la parroquia urbana Tena son en total 57 establecimientos, en la parroquia rural Misahualli 7, en Puerto Napo 2, en Muyuna 2 y 1 en Talag, dando un total de 69 restaurantes que prestan sus servicios de alimentación y bebidas a los visitantes locales nacionales e internacionales; tienen una capacidad para 2764 personas, la categoría es de un tenedor, generan fuentes de empleo a 212 personas en diferentes áreas del restaurante: meseros, cocineros, ayudante de cocina, posilleros y chef como los más relevantes.

Del total de restaurantes citados, 7 restaurantes ofrecen servicio de parqueadero, 20 tienen acceso para personas con discapacidad (silla de rueda), 3 disponen del servicio de pago con tarjeta de crédito, 43 se dedican a la preparación de alimentos nacionales, 21 ofrecen platos internacionales y 25 disponen de servicio gratuito de redes sociales. Se amplía la información constante en esta actividad turística en la siguiente tabla N (2 Y 3).

Tabla 2: Alimentos y Bebidas

Parroquia	N	Establecimiento	Categoría
Tena	14	Bar	Una copa
Tena	11	Cafetería	Una copa
Tena	7	Discotecas	Una copa
Tena	57	Restaurantes	Un tenedor
Ahuano	1	Cafetería	Una copa
Muyuna	2	Restaurantes	Un tenedor
Misahuallí	7	Restaurantes	Un tenedor
Pt. Napo	2	Restaurantes	Un tenedor
Talag	1	Restaurantes	Un tenedor
Total	102		

Tabla 3: Alimentos y Bebidas

Establecimiento	Capacidad	N de empleados
Restaurante	32	787
Cafetería	29	346
Bar	35	487
Discoteca	212	2764
Total	308	4384

b. ALOJAMIENTO

En el cantón Tena y sus parroquias hay un total de 105 establecimientos de alojamiento turístico entre Campamento turístico, Casa de huéspedes, Hostales, Hosterías, Hoteles, Lodge y Resort.

El Campamento turístico se encuentra ubicado en la parroquia rural Talag, que tiene capacidad para 10 personas, su categoría es única, y trabajan 2 personas en este establecimiento que además dispone de parqueadero.

La Casa de huéspedes se ubica en la parroquia rural Misahualli, tiene una capacidad para 12 personas, su categoría es única y laboran 2 personas.

La parroquia urbana Tena cuenta con 42 hostales y en la parroquia rural Misahualli existen 9 hostales, dando como resultado un total de 52 hostales. La categoría que tienen va de 2 a 3 estrellas; trabajan 122 empleados, tiene capacidad para 1775 personas, ofrecen servicios de redes sociales gratuitos y acceso a personas con discapacidad.

En el cantón Tena y sus parroquias rurales Misahualli, Puerto Napo, Ahuano, Muyuna, Talag y Chontapunta hay un total de 27 hosterías, la categoría va desde 3 a 5 estrellas, tiene capacidad para 1482 personas, tiene 172 trabajadores y dispone de servicio de internet gratuito.

En las parroquias rurales Ahuano, Chontapunta, Puerto Napo, Talag, Pano y Muyuna se encuentran ubicadas un total de 13 lodge que tienen capacidad para 388 personas, laboran un total de 12 empleados y dispone de los servicios básicos.

El Resort está ubicado en el cantón Tena, ofrece los servicios básicos y adicionales para el confort y comodidad de sus huéspedes ofreciendo un ambiente armónico. En la siguiente tabla (4 y5) se puede visualizar lo anteriormente escrito.

Tabla 4: Alojamiento

Parroquias	N	Sub tipo	Categoría
Talag	1	Campamento turístico	Único
Misahuallí	1	Casa de huéspedes	Único
Tena	51	Hostales	1 a 3 estrellas
Misahuallí			
Tena	27	Hosterías	2 a 5 estrellas
Ahuano			
Chonta punta			
Muyuna			
Napo			
Talag			
Tena	11	Hoteles	2 a 3 estrellas
Misahuallí			
Napo			
Ahuano	13	Lodge	3 a 5 estrellas
Chonta punta			
Muyuna			
Napo			
Talag			
Tena	1	Resort	5 estrellas
Total	105		

Tabla 5: Alojamiento

Establecimiento	Capacidad	N de empleados
Campamento turístico	10	2
Casa de huéspedes	12	2
Hostales	1775	122
Hosterías	1482	167
Hoteles	590	31
Lodge	388	12
Resort	68	12
Total	4325	348

c. RECREACIÓN, DIVERSIÓN Y ESPARCIMIENTO

Los servicios de sala de recepción y banquetes que se pueden encontrar en la ciudad de Tena, se encuentran ubicados en 3 lugares de la ciudad, tienen una capacidad para 272 personas, trabajan 5 personas y ofrecen servicio de internet gratuito se puede observar en la (tabla 6).

Tabla 6: Recreación, Diversión y Esparcimiento

N	Sub Tipo	Capacidad	Categoría	Parroquia	Número de Empleados
3	Sala de recepciones y banquetes	272	2 tienen registros	Tena	5

d. AGENCIAS DE VIAJES

Las operadoras turísticas se encuentran ubicadas en diferentes lugares, en la parroquia urbana Tena se sitúan 15 operadoras turísticas, en la parroquia rural Puerto Napo se encuentra 1 operadora turística y en parroquia rural Misahualli 10 operadoras turísticas, dando un total de 26 operadoras turísticas que ofrecen sus servicios a los turistas (Tabla 7).

Tabla 7: Agencias de Viaje

N	Sub tipo	Parroquia	Categoría
15	Operado turística	Tena	Única
1	Operadora turística	Napo	Única
10	Operadora turística	Misahualli	Única

4.1.10.3. PRINCIPALES ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN TENA

Los balnearios naturales identificados se pueden encontrar en parroquias rurales del Cantón Tena donde se puede visitar y disfrutar de sus aguas cristalinas y de un ambiente armónico natural, para los amantes de aves en parroquia urbano Tena y parroquia rural Talag hay un lamedero de aves con su diversidad de especies de loros, en parroquia rural Misahualli se encuentra agua sulfurosa, parroquia rural Talag ofrece un hermoso mirador de paisajes únicos de la Amazonía ecuatoriana.

4.1.11. MANIFESTACIONES CULTURALES

Dentro de manifestaciones culturales tenemos leyendas ancestrales en parroquia rural Talag, en parroquia rural Pano, Talag, Puerto Napo, Muyuna, Ahuano y parroquia urbana Tena se

puede admiraras las hermosas figuras de petroglifos herencia ancestral, en parroquia rural Talag se encuentran el jardín botánico y en Tena área de recreación municipal y espacio público(parque) para la recreación y convivencia con los de más (tabla 8).

Tabla 8: Manifestaciones Culturales

Sub tipo	Descripción
Manifestaciones religiosas, tradiciones y creencias populares	Leyenda
Área arqueológica	Petroglifos
Museos	
Exhibiciones de flora y fauna	Jardín botánico
Centros científicos y técnicos	Área de recreación municipal
Obras técnicas	Espacio Público (parques)

Presupuesto invertido en turismo por el GAD Municipal de Tena desde que asume la competencia por parte del Ministerio de Turismo

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena, desde el 2001 asume las competencias de Turismo, siendo su mayor inversión en proyectos en el año 2011, puesto que existió inversiones en destinos y en actividad turística, de igual forma en el año 2015 se ha destinado una mayor inversión comparando con los 2 años anteriores, a partir del año 2016 se ha podido observar la disminución de presupuesto destinado al sector turístico dando como resultado poco desarrollo en estas actividades hasta la actualidad (Tabla 6, Gráfico 1)



Gráfico 4: Presupuesto de inversión

El presupuesto destinado al sector turístico, se han invertido en mejoramiento de: vallas, pictogramas, letrero informativo, mamparas, señal preventiva, publicidades de diferentes destinos turísticos, que están registrado en el catastro departamento de cultura y turismo y el Misterio del Turismo zonal 2 del cantón. Y el otro monto de inversión se han designado a la actualización de inventarios turísticos y mesa de información.

4.1.12. LA DEMANDA TURÍSTICA

Con anterioridad el Departamento de Turismo y Cultura del GAD de Tena realizó una caracterización del perfil de la demanda turística (2019) que visita sitios estratégicos de la ciudad, partiendo de las estadísticas que en dicha dependencia reposan, la cual se enfoca que el año que mayormente han recibido visitantes es en el año 2014 que podrán observar en la siguiente (tabla 9)

Tabla 9: Registro de estadísticas del cantón Tena

AÑOS	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
NACIONALES	126276	110457	115401	110518	87505	63784	67.177	71557
EXTRANJEROS	24899	20706	29042	35430	21404	7161	22.611	29496
TOTALES	151175	131163	144443	145948	108909	70945	89788	101053

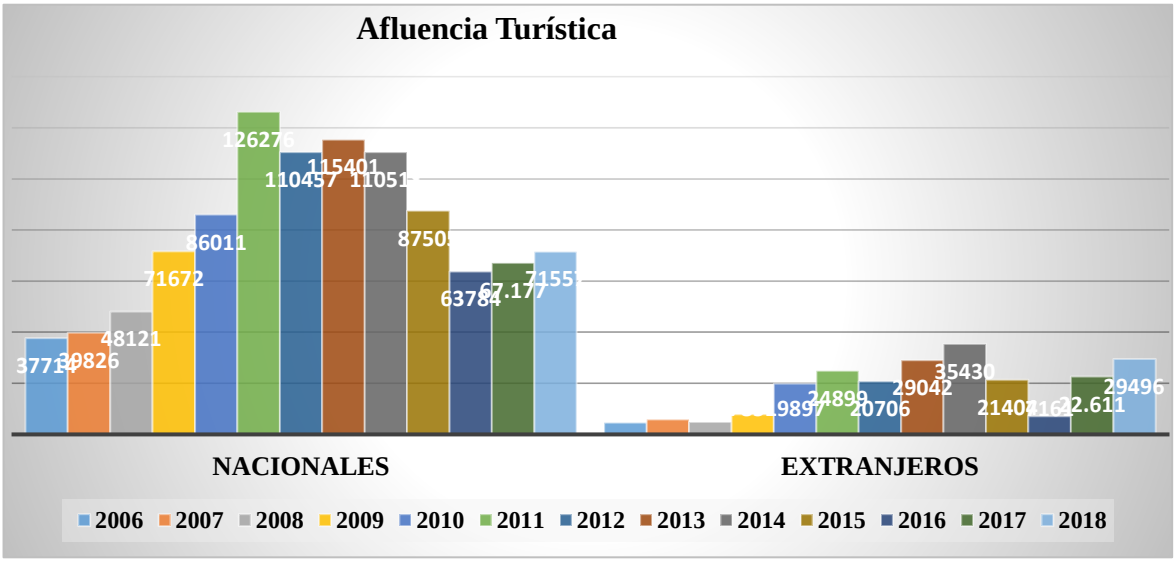


Gráfico 5: Afluencia Turística

Se ha realizado levantamiento se información mensual de los establecimientos turísticos del cantón Tena, que a la vez permite identificar los datos anuales de número de turistas que ingresan al cantón clasificado en nacionales y extranjeros.

El estudio en mención recoge en amplitud la información que a efectos de la presente investigación han sido seleccionados a presentarlos en el actual resultado, indicando que se aplicó un total de 114 encuestas a visitantes que estuvieron en puntos estratégicos de afluencia de turistas de todo el cantón Tena.

Tabla 10: Procedencia por nacionalidades

NACIONALIDAD	Número de Turistas	PORCENTAJE %
Ecuatoriano	75	66
E.E.U.U	15	13
Española	4	4
China	0	0
Ingleses	1	1
Otros	19	17
TOTAL	114	100

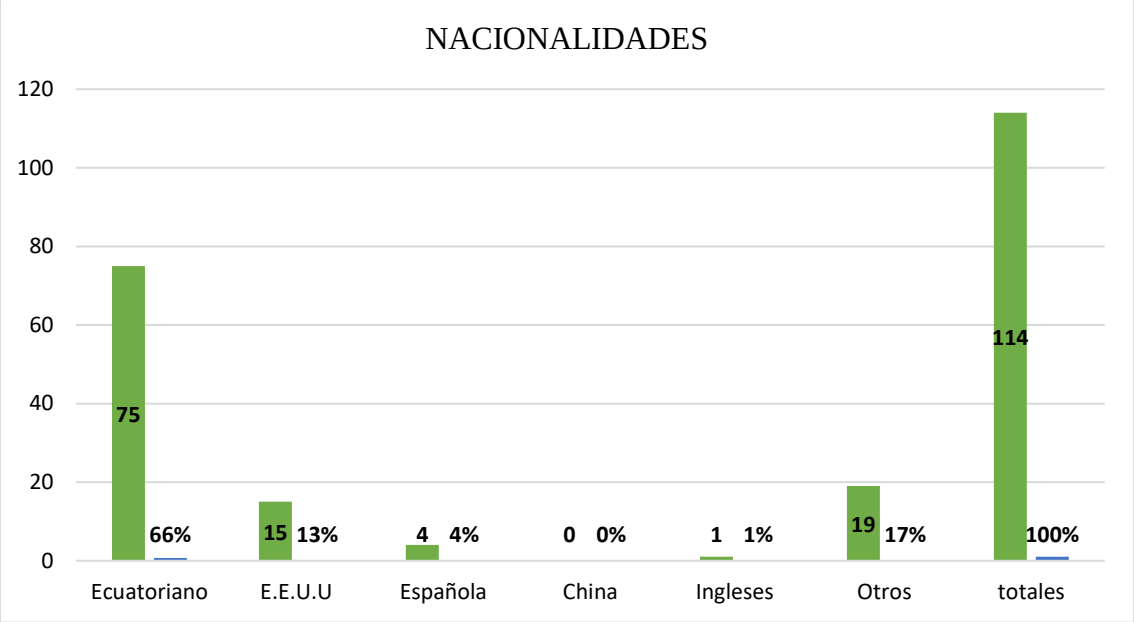


Gráfico 6: Nacionalidad

Según la relación entre turistas que visitan el cantón Tena con mayor afluencia de llegada es el turista nacional con un 66% y el 34% corresponde a turistas extranjeros. Un dato muy importante para determinar estrategias de marketing en dar a conocer los destinos turísticos enfocando al segmento de turistas internacionales sin dejar de lado a los nacionales.

4.1.12.1. EDADES

La importancia de saber la información de relación de edad de turistas que visitan al cantón para determinar ciertas actividades ofertadas de acorde a la demanda (tabla 11) y (gráfico 6)

Tabla 11: Edades de los visitantes que acuden a Tena

EDAD	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL
18-25	20	5	25
26-33	22	16	38
34-40	17	7	24
41-47	7	9	16
48-54	4	0	4
55-61	2	1	3
>62	3	1	4
TOTAL	75	39	114

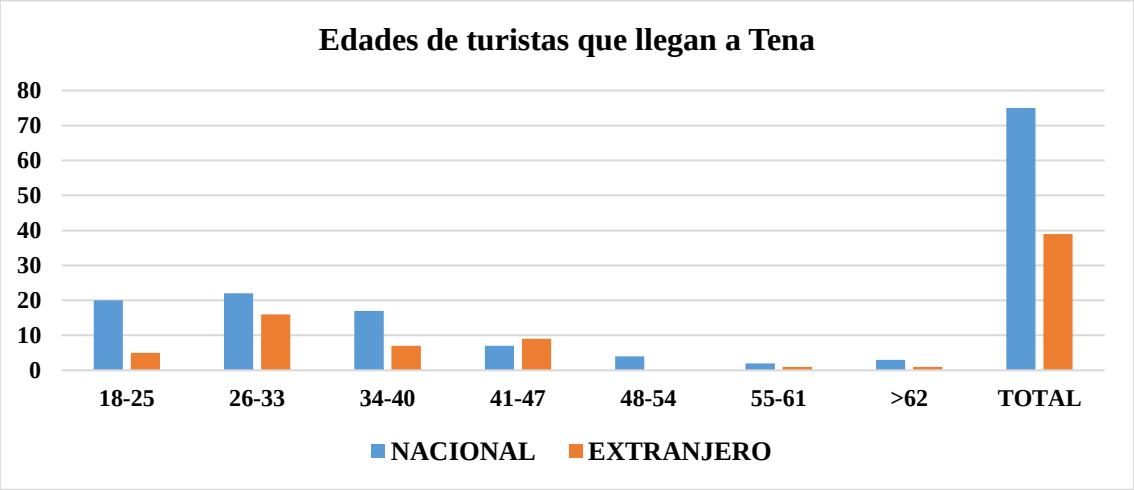


Gráfico 7: Edades de turistas que llegan a Tena

Se puede analizar, según el gráfico que los turistas que visitan al cantón Tena con edades de 26 a 33 años de edad en su mayoría la población joven. Quienes pueden realizar diferentes actividades a desarrollar en el destino.

4.1.12.2. NIVEL DE EDUCACIÓN

Para determinar el nivel de educación al segmento de turistas nacionales y extranjeros es necesario acudir a los indicadores que permiten conocer de mejor manera qué tipo de turistas llegan al cantón.

Tabla 12: Nivel de Educación

NIVEL DE EDUCACIÓN	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE %
Ninguna	0	0	0	0
Primaria	1	0	1	1
Secundaria	27	5	32	28
Universidad	36	23	59	52
Post-Grado	7	7	14	12
Maestría	4	1	5	4
Doctorado	0	3	3	3
TOTAL	**75**	**39**	**114**	**100%**

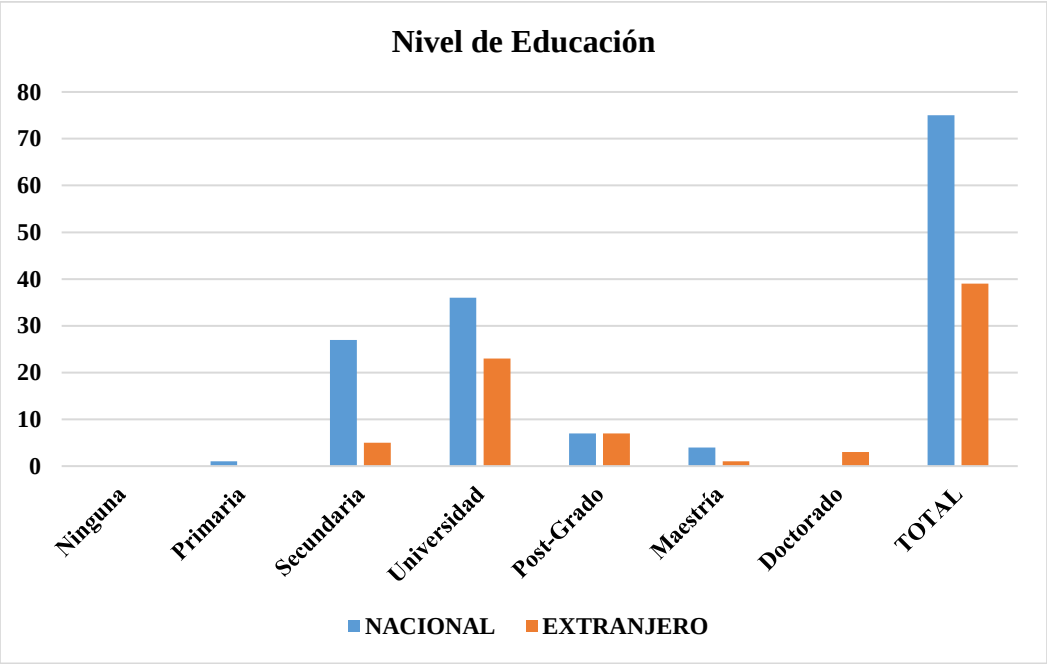


Gráfico 8: Nivel de Educación

Se puede observar que el 52% de afluencia de turistas nacionales como extranjeros son de tercer nivel o están cursando la universidad, podría decir que las visitas realizadas pueden ser con el fin educativo a la vez tiene mucha relación con el segmento de edades, al igual el segmento de nivel secundario con un 28% de turistas nacionales que visitan el Cantón Tena.

4.1.12.3. ESTADO CIVIL DE LOS TURISTAS QUE VISITAN TENA

Es necesario saber el estado de civil de turistas para algunos establecimientos turísticos según su oferta, que permitirá una mejor selección a la hora de promocionar sus actividades con respecto a la demanda

Tabla 13: Estado civil

ESTADO CIVIL	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE %
Soltero	31	19	50	44
Casado	30	16	46	40
Divorciado	9	1	10	9
Otro:	8	0	8	7
TOTAL	**78**	**36**	**114**	**100**

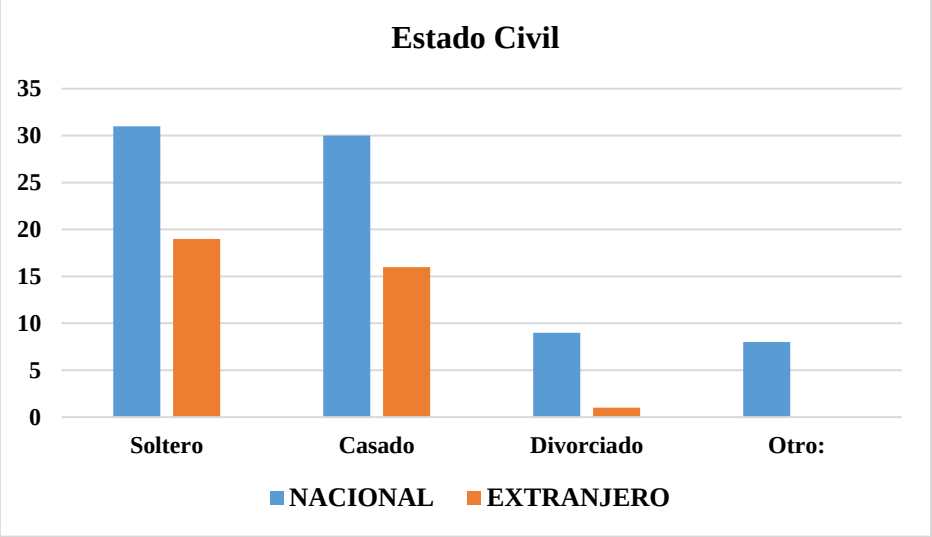


Gráfico 9: Estado civil

Un 44% de turistas que visitan tena son solteros seguidamente el 40% de turistas son casados y un 9 % son divorciados, indica datos muy importantes para ofertar y promocionar de acuerdo a sus necesidades y proponer nuevas actividades del interés de los turistas.

4.1.12.4. PROFESIÓN

Es muy importante saber el perfil profesional de los turistas que acuden a visitar Tena, saber cuál es su importancia de llegada al cantón si es por negocio, trabajo y ocio.

Tabla 14: Profesión

PROFESION	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	PORCENTAJE
Ingeniero	14	1	15	14%
Profesor	6	4	10	10%
Bachiller	23	2	25	24%
Universitario	10	11	21	20%
Otros	18	15	33	32%
Total	**71**	**33**	**104**	**100%**

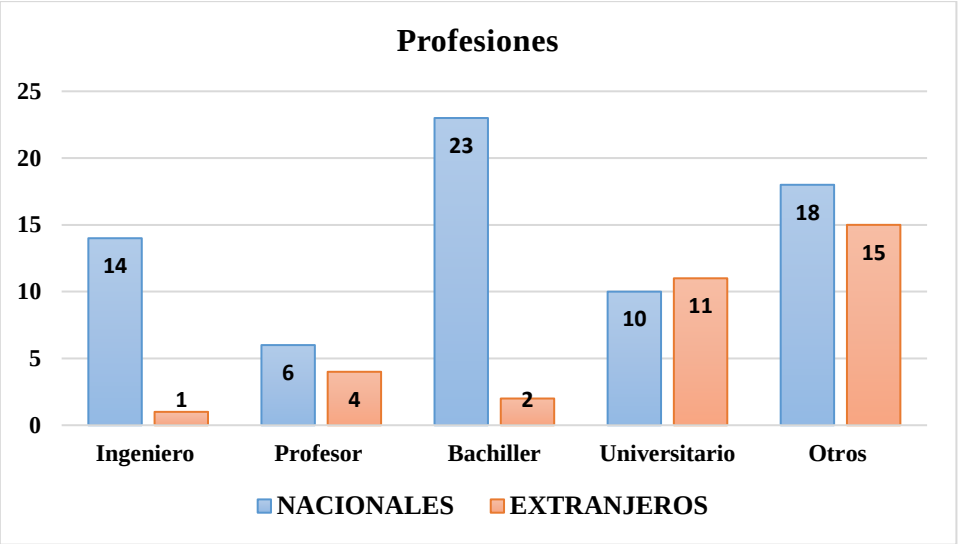


Gráfico 10: Profesión

Con un 24% son bachilleres, el 20% son universitarios, el 14% son ingenieros profesionales de tercer nivel y un 10 % son licenciados quienes visitan tena. nos da un dato muy importante que los turistas que vistan Tena es más por educativo e investigativo muy pocos por ocio.

4.1.12.5. FUENTE DE INFORMACIÓN

Muy importante saber la presente información para determinar que medios de comunicación utilizan para llegar a diferentes destinos del cantón.

Tabla 15: Información general del cantón

INFORMACION GENERAL DEL CANTON	NACIONAL	EXTRANJEROS	TOTAL	PORCENTAJE
Familiares o amigos	54	17	71	34%
Libros	3	2	5	2%
Agencias de viajes	2	17	19	9%
Guías turísticas publicadas	6	2	8	4%
Guías turísticas en otros viajes	4	1	5	2%
Internet	22	19	41	20%
Revistas, folletos o periódicos	6	4	10	5%
Televisión o radio	5	1	6	3%
Consulados o embajadas	1	2	3	1%
Aerolíneas	1	0	1	0%
Redes sociales	26	11	37	18%
Total	**130**	**76**	**206**	**100%**

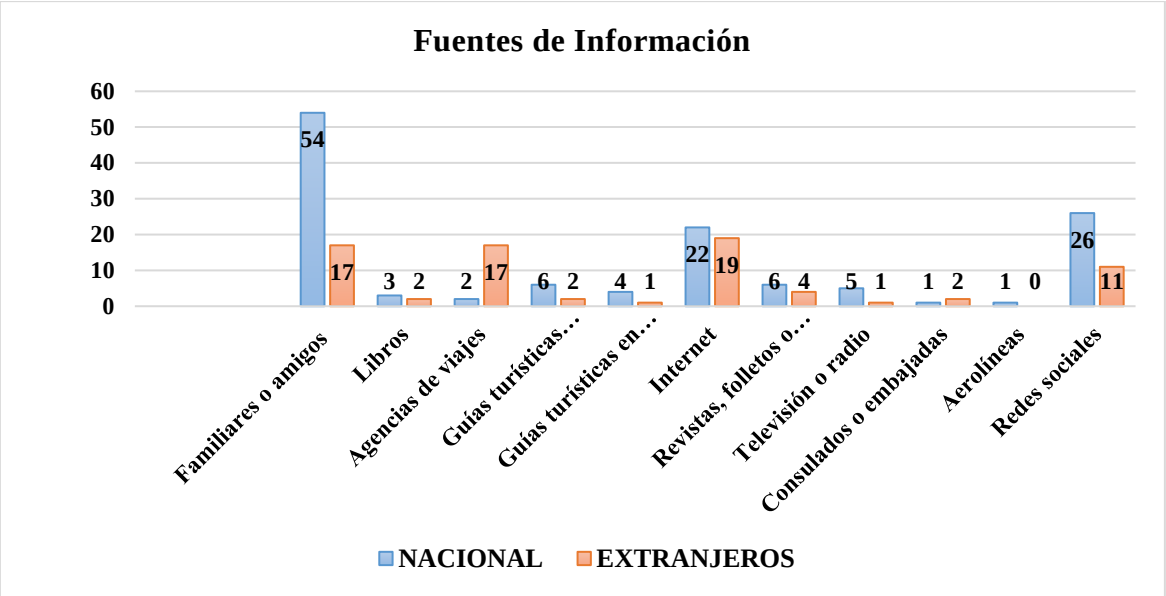


Gráfico 11: Fuentes de información

Se puede observar, según los resultados del gráfico el 34% de información es a través de amigos y familiares, el 20 % por páginas de web o internet, el 18% por redes sociales y 9% por agencias de viajes. Es muy sorprendente saber que los amigos y familiares son los que más influencian en la promoción de un destino turístico, pero hace mucha falta promocionarlo a través de herramientas de tecnología, como es las páginas web o internet y redes sociales para saber llegar al turista a través de este medio.

4.1.12.6. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LOS TURISTAS EN TENA

Tabla 16: Actividades que realizan los turistas en el Tena

ACTIVIDADES	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE
Agroturismo	5	17	22	3%
Aprender idiomas	5	9	14	2%
Aviturismo	4	4	8	1%
Cabalgatas	2	1	3	0%
Caminatas	51	11	62	9%
Canopy	8	3	11	2%
Ciclismo	13	1	14	2%
Convivencia con personas	20	7	27	4%
Disfrutar comidas y bebidas	59	13	72	11%
Disfrutar de la naturaleza	41	8	49	7%
Flora y fauna	52	26	78	12%
Fotografía	42	28	70	10%
Kayaking	9	6	15	2%
Métodos de caza y pesca	1	1	2	0%
Paseo en canoa	24	8	32	5%

Pesca deportiva	9	1	10	1%
Rafting	14	17	31	5%
Reencuentro espiritual	3	4	7	1%
Relajación	38	18	56	8%
Shamanismo	11	19	30	4%
Turismo científico	2	5	7	1%
Visita a cascadas	42	6	48	7%
Voluntariado	3	3	6	1%
TOTAL	458	216	674	100%

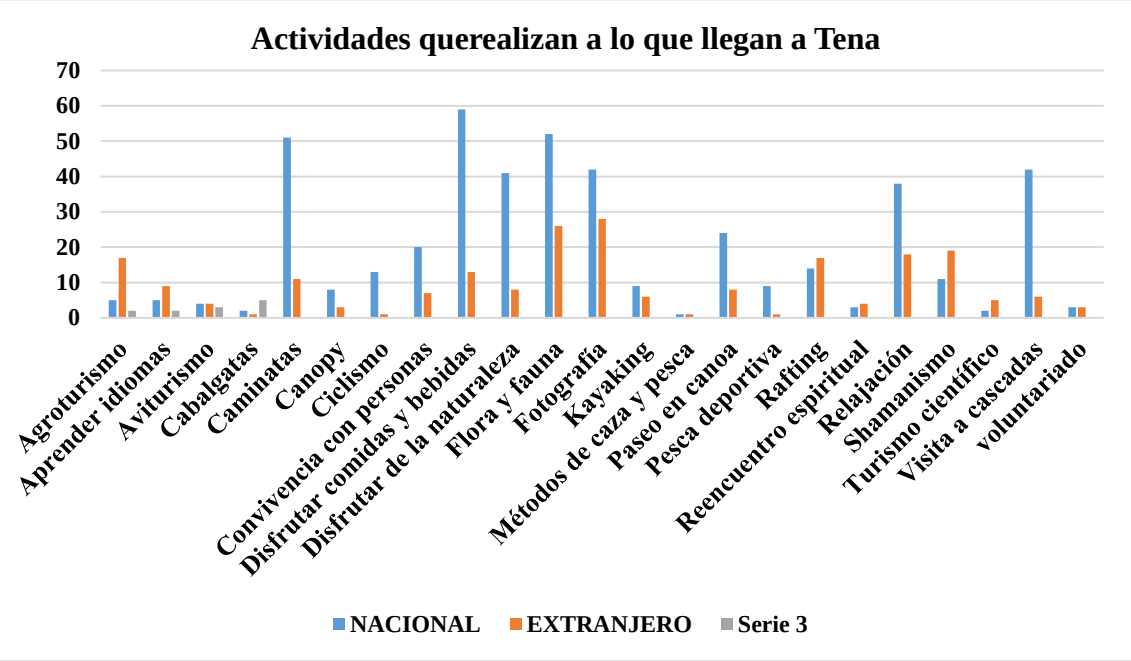


Gráfico 12: Actividades que realizan los turistas en Tena

Los resultados muestran la importancia que tiene cada destino visitado por los turistas al cantón Tena, resultando como de mayor interés con 12%, es la flora y la fauna, con el 11% alimentos y bebidas (gastronomía típica) y con el 10% los amantes de la fotografía, por lo cual les hace falta promocionar más los restos de actividad turística que ofrece el cantón Tena.

4.1.12.7. ASPECTOS QUE SE DEBERÍAN MEJORAR EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TENA

Tabla 17: Aspectos que debería mejorar

¿QUÉ ASPECTO CREE QUE DEBERIA MEJORAR?	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE
Atención al cliente	23	8	31	46%
Cumplimiento de horario	2		2	3%

Calidad de servicio	12	3	15	22%
Precios justos	2	3	5	7%
Puntos de información turística	2	1	3	4%
Movimientos de vías	0	1	1	1%
Infraestructura adecuada	5	1	6	9%
Accesibilidad para personas con problemas motrices	2	2	4	6%
TOTAL	48	19	67	100%

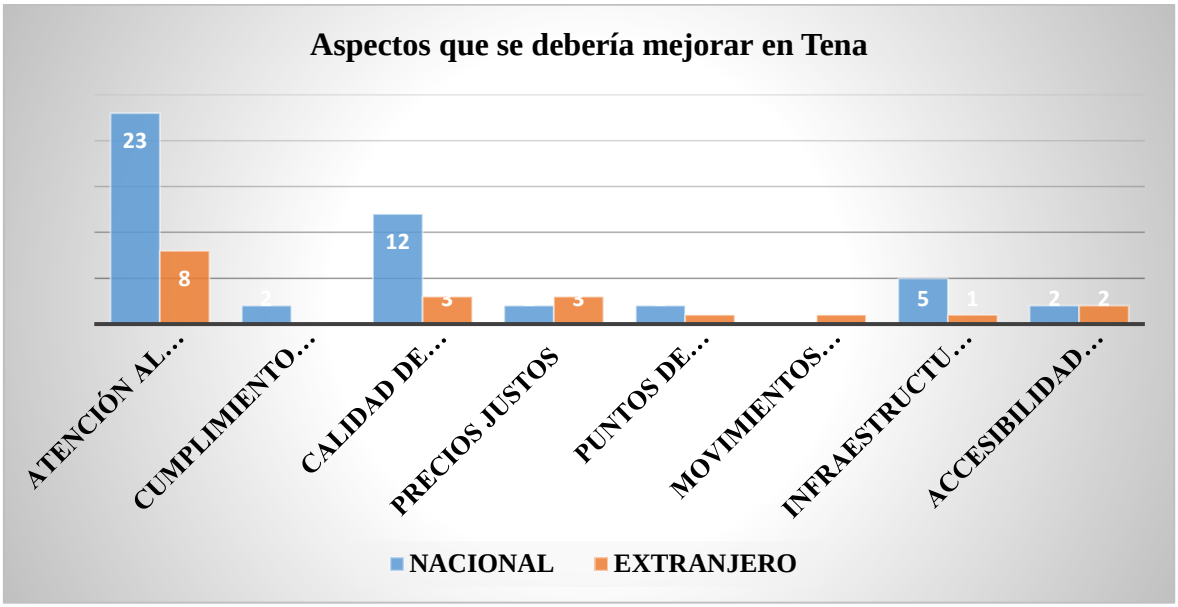


Gráfico 13: Aspecto que se debería mejorar en Tena

Según la información del grafico el 46% de turistas manifiestan que la atención al cliente debe mejorar, el 22% en calidad de servicios y el 9% la infraestructura para ofrecer el mejor servicio y estar a la altura de las exigencias del turista. Un total de 68% relacionan al servicio como uno de los puntos más débiles en la oferta turística del cantón Tena.

4.1.12.8. CUÁLES SON LOS MOTIVOS POR VENIR A TENA

Tabla 18: Motivos de visita

MOTIVACIONES PARA SU VIAJE	NACIONAL	EXTRANJEROS	TOTAL	PORCENTAJE
Vacaciones	64	22	86	75%
Negocios	3	4	7	6%
Estudios	5	9	14	12%
Otros(especifique)	3	4	7	6%
Total	**75**	**39**	**114**	**100%**

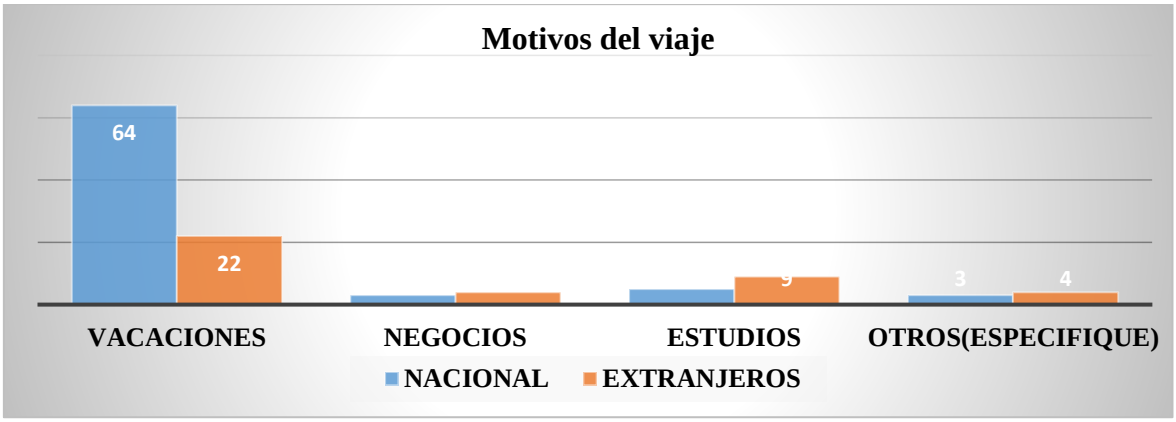


Gráfico 14: Motivos del viaje

El 75% viajan por vacaciones, el 12% por estudios y el 6% por negocio. Según el análisis de estos resultados que durante el año tenemos poca afluencia de turistas.

4.1.12.9. NÚMERO DE DÍAS QUE DURA EL VIAJE

Tabla 19: Tiempo de permanencia del viaje

DURACIOÓN DEL VIAJE	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE
1 día	23	2	25	24%
2 días	22	3	25	24%
3 días	13	5	18	17%
Más	6	7	13	12%
1 semana	6	7	13	12%
2 semanas	2	5	7	7%
3 semanas	0	2	2	2%
Más	1	1	2	2%
TOTAL	**73**	**32**	**105**	**100%**

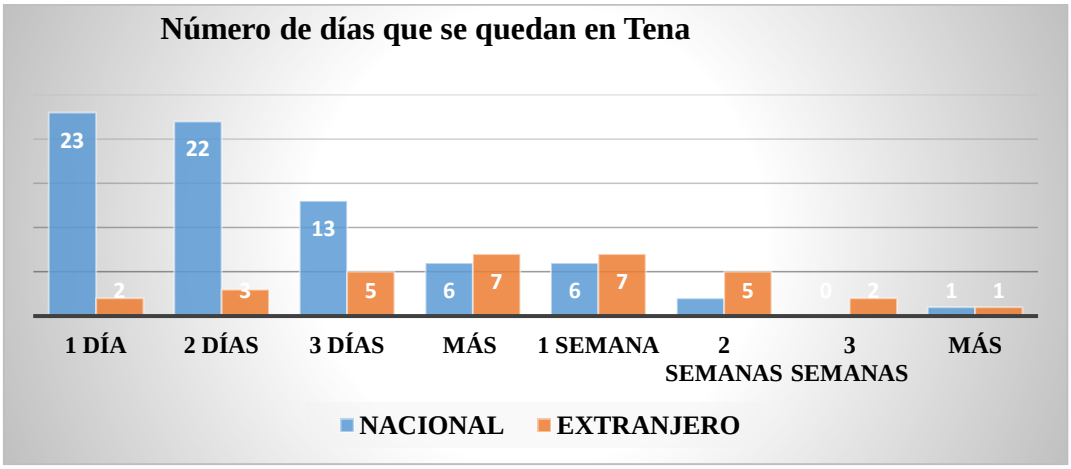


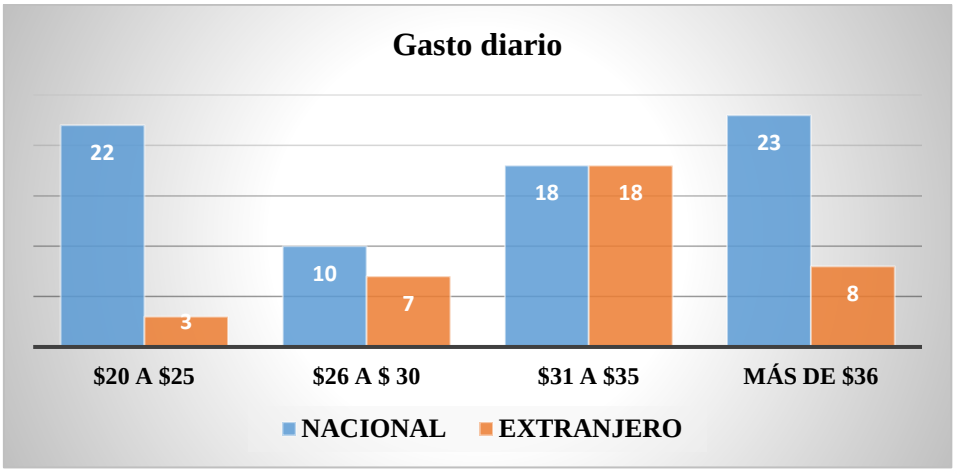
Gráfico 15:Número de días que se quedan en Tena

La mayoría de turistas que visitan y pernoctan por uno y dos días es de 24%, seguidamente con un 17% es de tres días, con el 12% por una semana, las fechas más concurrentes de acuerdo a este grafico son los feriados ya que se observa más afluencia de turistas que normalmente pernoctan por 1,2 y 3 días.

4.1.12.10. GASTO DIARIO

Tabla 20: Gastos diarios

GASTO DIARIO	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL	PORCENTAJE
$20 a $25	22	3	25	22%
$26 a $ 30	10	7	17	15%
$31 a $35	18	18	42	37%
Más de $36	23	8	31	27%
TOTAL	73	36	115	100%



El 37% gastan un promedio de 31 a 35 dólares diarios, el 27 % más de 36 dólares diarios y el 22% gastan un promedio de 20 a 25 dólares diarios todo esto según las actividades que realizan.

4.1.12.11. RESUMEN DEL PERFIL DE LA DEMANDA

De acuerdo al diagnóstico realizado sobre la oferta y la demanda en el cantón Tena se ha podido observar que contamos con varias actividades turísticas que están al servicio de los visitantes. Teniendo un total de 236 establecimientos turística sin contar con las actividades de recreación, diversión y esparcimiento. Se puede plantear que hay diferentes opciones para quienes deciden visitar el cantón Tena.

La demanda del perfil el turista, según la investigación brinda como resultado que la afluencia anual de turistas es más nacional que extranjeros (tabla 9), debido a diferentes

factores como: coste, edad, tiempo, nivel de educción, estado civil y profesión. En el cantón Tena se puede encontrar actividades que requieren mucho desgaste físico (tabla 16), por esta razón la mayoría de visitantes están en un promedio de edad de 26 a 33 años, promedio de días que se quedan a pernoctar es de 1 a 2 días y el motivo de visita en su mayoría es por vacaciones y estudios (tabla 18) y otros.

4.2. RESULTADO 2. DEFINICIÓN DE ÁREAS Y NECESIDADES PRIORITARIAS DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE LABORA EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS PARA MEJORAR SU SERVICIO.

Para definir las áreas y necesidades se verificó el número de establecimientos que se encuentran registrados por el Ministerio de Turismo en el cantón Tena, a la vez que dicha información fue contrastada con la existente en el Departamento de Turismo y Cultura del Gobierno Municipal de Tena, a fin de conocer el número y detalle de los establecimientos que constan en el catastro del año 2019, obteniéndose los siguientes datos:

- Número de Establecimientos: 245
- Número total de trabajadores de los establecimientos turísticos: 885
- Número de actividades registradas en el Cantón Tena: 5

Fue necesario conocer en términos porcentuales las actividades en relación al número de establecimientos, con el propósito de orientar el cálculo de la muestra que se aplicaría las encuestas a los empleados en relación al tipo de actividad en donde trabaja, y obtener un abanico de necesidades de capacitación a nivel global, la referida distribución se muestra a continuación (tabla No 21):

Tabla 21: Actividades turísticas

No.	Actividad	No. Establecimientos	Porcentaje que representa
1	Alimentos y bebidas	105	42,45%
2	Alojamiento	104	42,86%
3	Operadora turística	24	9,80%
4	Transporte turístico	1	0,41%
5	Recreación, Diversión y esparcimiento	11	4,49

Tomando estos datos, se procedió al cálculo de la muestra, determinándose un total 268 encuestas que se aplicó de forma aleatoria a los empleados que laboran en los

establecimientos de servicios turísticos del cantón Tena, registrados debidamente en el Ministerio de Turismo.

La encuesta contempló un total de 17 preguntas, cuyos resultados se muestran a continuación:

En lo referente a los datos generales, se consideró los siguientes ítems: Rango etario de los encuestados, género, tiempo que labora en la empresa, cargo que desempeña, servicio turístico al que se dedica, nivel de educación formal y las 11 preguntas de interés al tema de investigación.

4.2.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Tabla 22: Rango etario

RANGO ETARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 25 años	61	22,8
26 a 35 años	82	30,6
36 a 45 años	65	24,3
46 a 55 años	38	14,2
Más de 55 años	22	8,2
Total	268	100,0

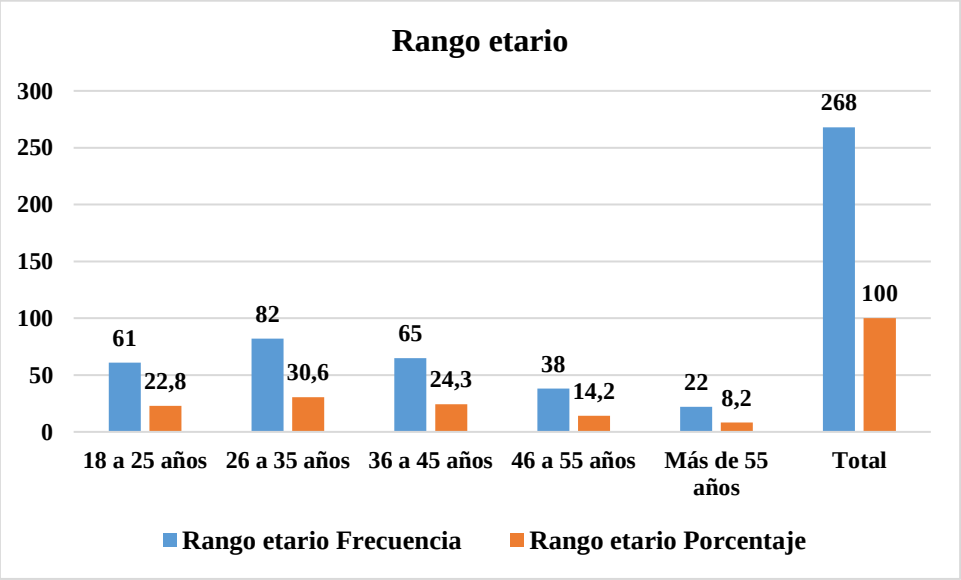


Gráfico 16: Rango etario

En el gráfico 15 se puede visualizar que el 30,60% de personas tiene edades comprendidas entre 26 a 35 años de edad, y tan solo el 8,2% corresponde a personas con edades comprendidas en más de 55 años, lo que significa que la población económicamente activa en este propósito de prestar su contingente en establecimientos relacionados con el turismo

corresponde a un sector juvenil, puesto que cuentan con una edad ideal para interactuar con los visitantes y a la vez tienen la energía y vitalidad para ejercer actividad física en cada una de las actividades que se corresponda a su área de trabajo.

La realización de encuestas en su gran mayoría sirve para identificar el problema y necesidades que puede tener la población de interés de la investigación, según su investigador. Los resultados pueden ser variados, llegando a identificarse como de mayor relevancia y de menor importancia, depende de la situación del encuestado y el interés de este tema de investigación que cause en el individuo. Después de todo el proceso se puede llegar a la conclusión anhelada y saber con exactitud lo que la población necesita para mejorar sus técnicas de labor en sus áreas o departamentos de trabajo asignados, por lo tanto, el investigador tendrá claro cuál ha sido el problema a solucionar de acuerdo a los resultados de la investigación (Hilari, 2015)

Tabla 23: Clasificación de género

GENERO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mujer	144	53,7
Hombre	124	46,3
Total	268	100,0

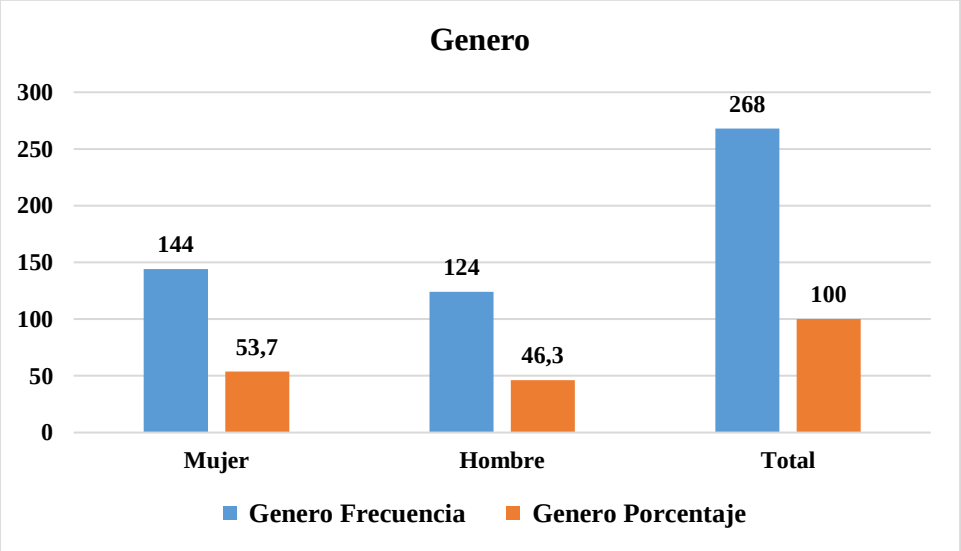


Gráfico 17: Género

En el grafico 16 se puede observar que un 53,7% son mujeres, y un 46,3% son hombres, lo que significa que la mayoría de las mujeres son las que representan a los establecimientos turísticos, probablemente por las habilidades y conocimientos que poseen en diferentes áreas, siendo, ellas polivalentes y se destacan en su ámbito sin mayor dificultad.

Tabla 24 *:* Tiempo que labora en una empresa

TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	55	20,5
Entre 1 a 3 años	62	23,1
Entre 3 a 5 años	31	11,6
Más de 5 años	120	44,8
Total	268	100,0

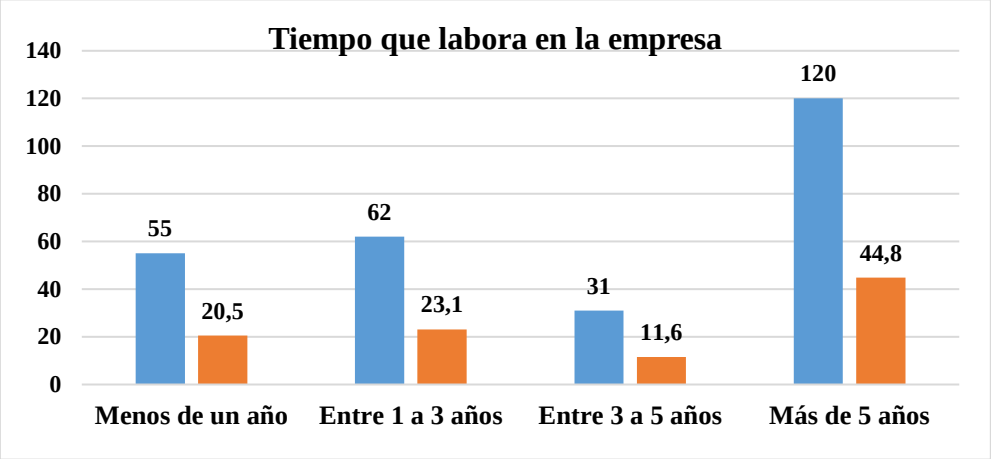


Gráfico 18:Tiempo que labora en la empresa

En el gráfico 17 se puede visualizar que un 44.8% de empleados permanecen en sus cargos por más de 5 años y con tal solo 11.6% corresponde a las personas que permanecen entre 3 a 5 años, lo que significa que la estabilidad laboral en este sector es permanente para la mayoría de los empleados, probablemente el otro factor sea, ya que la mayoría de las empresas turísticas son familiares en donde los principales trabajadores son los dueños o los mismos miembros de la familia por lo cual garantiza la permanencia laboral.

Tabla 25*:* Cargo que desempeña

CARGO QUE DESEMPEÑA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Operativo	219	81,7
administrativo-gerencial	49	18,3
Total	268	100,0

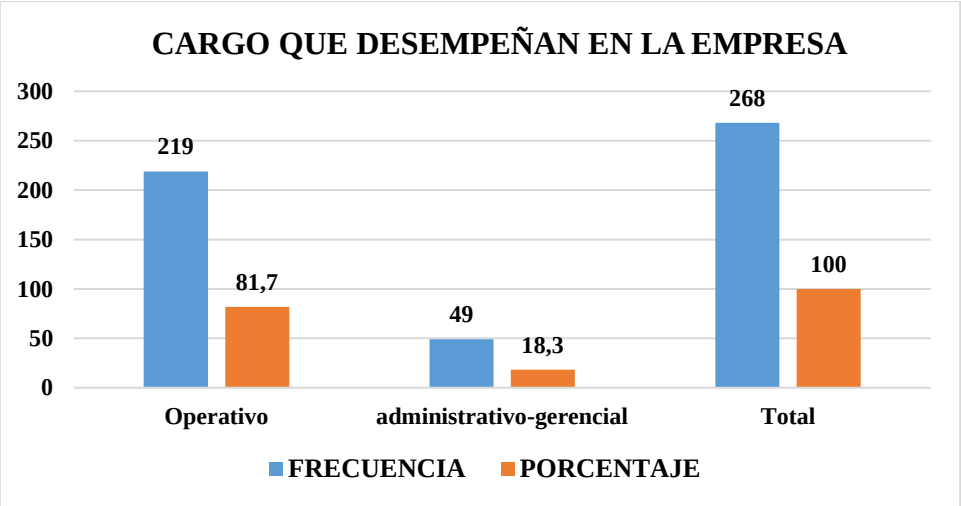


Gráfico 19: Cargo que desempeña en la empresa

En el Gráfico 18 se puede visualizar que un 81,7% corresponde a los trabajadores operativos, por lo que en esta área tiene varias funciones, y tan solo un 18.3% pertenece a la área administrativo-gerencial. Lo que significa que los establecimientos de actividad turística, no requieren los servicios profesionales administrativas en sus empresas, tal vez el factor económico lo impida prescindir de este servicio profesional, la cual es ejercida por sus propietarios.

Tabla 26*:* Actividad turística al que se dedica

SERVICIO TURÍSTICO AL QUE SE DEDICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alojamiento	115	42,9
Alimentos y Bebidas	114	42,5
Turismo Comunitario	12	4,5
Operación Turística	26	9,7
Transporte	1	,4
Total	268	100,0

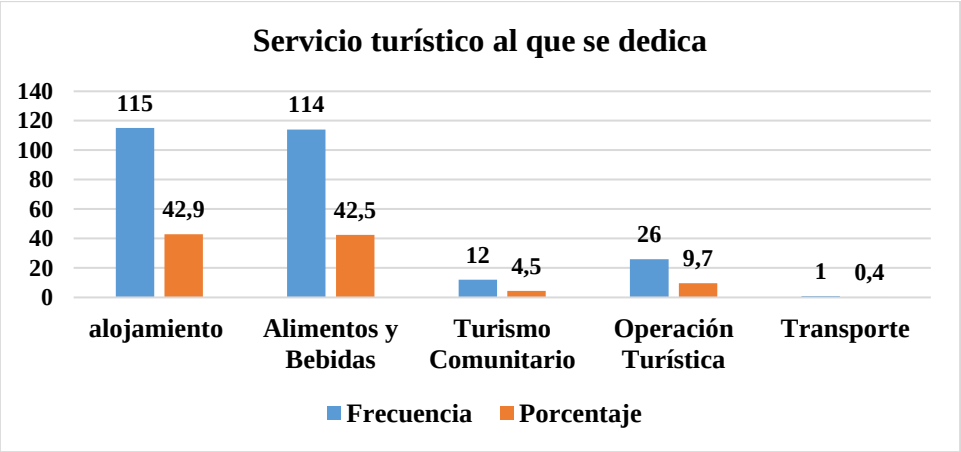


Gráfico 20: Servicio turístico al que se dedica

En el Gráfico 19 se puede observar que un 42,9% pertenece al establecimiento de alojamiento turístico por la variedad de alojamientos turísticos que se encuentran concentrados en diferentes parroquias; mientras, con un 0,4% corresponde al servicio de transporte turístico. Lo que significa que la gran mayoría de empleados se concentran laborando en alojamientos turísticos, parte importante para poder realizar programas de capacitación a dicho sector con la finalidad de seguir mejorando en los servicios prestados.

Tabla 27*:* Nivel de educación

INDIQUE CON UNA "X" EL NIVEL DE EDUCACIÓN FORMAL QUE UD. TIENE:	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Primaria	87	32,5
Secundaria	150	56,0
Superior	26	9,7
Técnica	5	1,9
Total	268	100,0

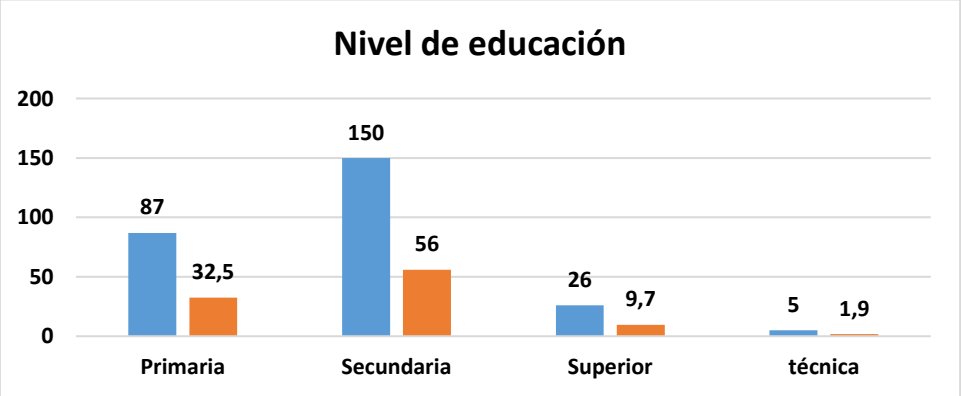


Gráfico 21:Nivel de educación

En el Gráfico 20 podemos observar que un 56% corresponde al sector de la educación secundaria, tan solo un 1.9% le corresponde a la educación técnica, lo que significa que la mayoría de empleados que laboran en este sector han terminado solo el colegio y se han dedicado a generar ingresos económicos para sus familias, abandonando la continuidad de sus estudios superiores.se puede tomar en cuenta que la población es joven y está en plena etapa de aprendizaje para enfocarlo desde esté perspectiva con el fin del desarrollo del plan de capacitación.

Tabla 28*:* cursos de capacitaciones recibidos.

¿RECIBIÓ CAPACITACIÓN AL MOMENTO DE INGRESAR AL ESTABLECIMIENTO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	186	69,4
No	82	30,6
Total	268	100,0

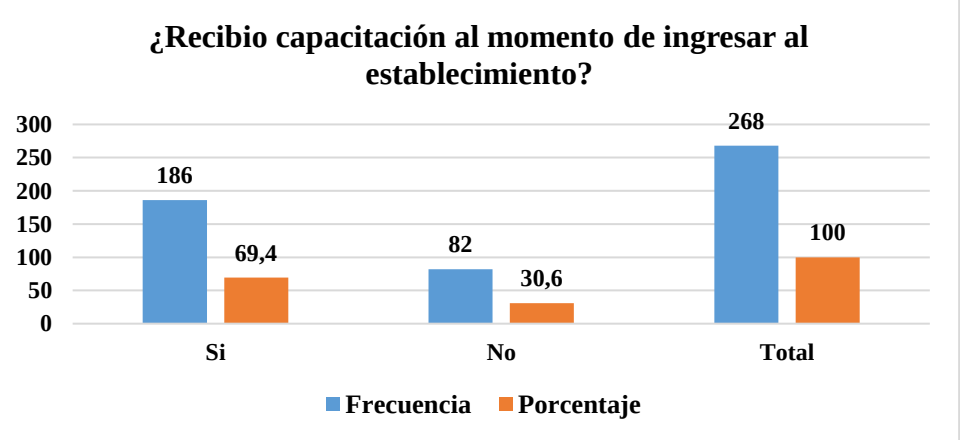


Gráfico 22: Curso de capacitaciones recibidos

En el Gráfico 21 se puede visualizar que un 69,4% les corresponde a los trabajadores que han recibido curso de capacitación en el momento de ingresar a laborar al establecimiento turístico; mientras, que un 30,6% les corresponde a los trabajadores que no han tenido la oportunidad de recibir curso de capacitación. Ya que, en su mayoría a recibido curso de capacitación en diferentes temas, pero le hace falta la otra parte para suplir las necesidades que se requiere para mejorar en sus funciones.

Tabla 29*:* Considera necesaria la capacitación para su función laboral

CONSIDERA NECESARIA LA CAPACITACIÓN PARA SU MEJOR DESEMPEÑO EN EL ÁREA DE SU TRABAJO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	261	97,4

No	7	2,6
Total	268	100,0

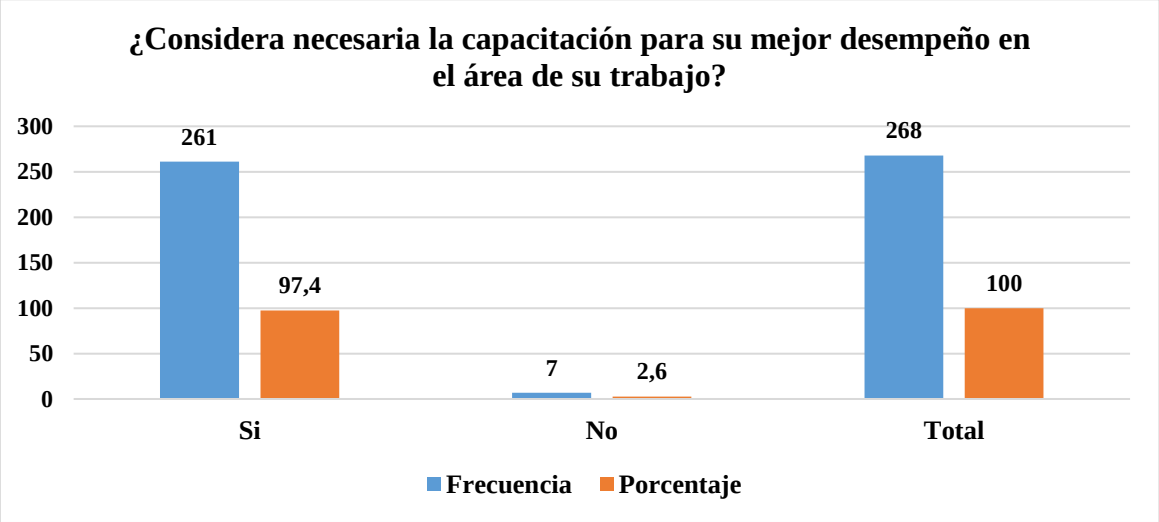


Gráfico 23: Considera necesaria la capacitación para mejor en el área de su trabajo

En el Gráfico 22 se puede observar que un 97,4% les corresponde a las personas que consideran que la capacitación es importante para seguir mejorando, adquiriendo conocimientos, habilidades que puedan ser útil en sus actividades laborales y como individuo, y tan solo, un 2,61% descartan la posibilidad de que la capacitación sea una herramienta de mejoramiento para sus funciones. Lo que significa que el plan de capacitación es una herramienta necesaria para la formación de conocimientos a nivel personal y de empresas para su mejor desenvolvimiento en las áreas o departamento en las que laboran.

Tabla 30: En los últimos años ha recibido cursos de capacitación

¿EL ESTABLECIMIENTO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HA IMPARTIDO CURSOS DE CAPACITACIÓN RELEVANTE E IMPORTANTE PARA SU ÁREA DE TRABAJO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	131	48,9
No	137	51,1
Total	268	100,0

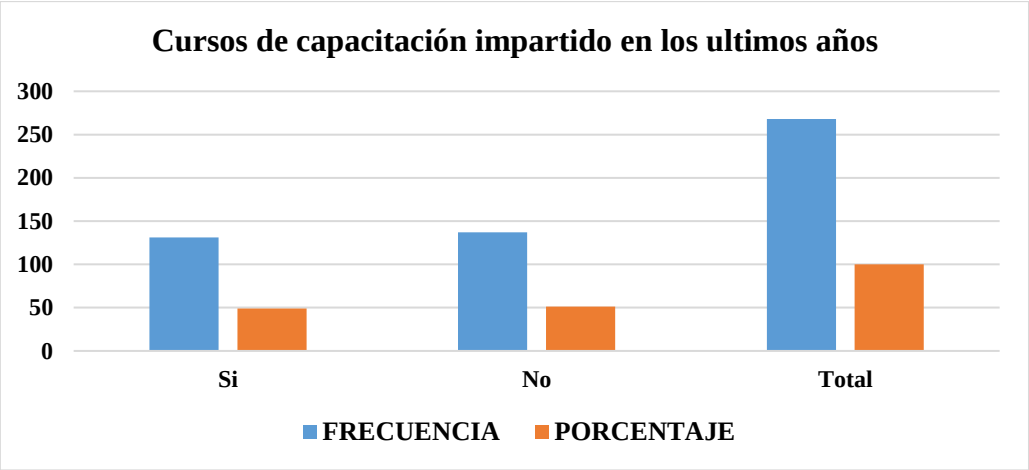


Gráfico 24: Curso de capacitación impartido en los últimos años

En el Gráfico 23 se puede observar que un 51,1% les corresponde a los establecimientos que no se han impartido cursos de capacitación en los últimos años; mientras, que el 48,9% les corresponde a los establecimientos que han dictado cursos de capacitación para el mejor rendimiento de sus empleados. Lo que significa que los propietarios no le dan importancia en realizar cursos de capacitación, ya sea este el factor económico u otro motivo que le impide cubrir esta carencia que tienen como empresas turísticas.

Tabla 31:Cursos de capacitación recibidos

EN CASO DE RESPONDER SI, ESPECIFIQUE CUÁLES FUERON LOS CURSOS RECIBIDOS, MARQUE CON UNA (X)	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJE
Atención al cliente	86	29,7%
Idiomas	30	10,3%
Tributación manipulación e higiene de alimentos	65	22,4%
Hospitalidad	50	17,2%
Servicios	48	16,6%
Otros	11	3,8%
Total	290	100,0%

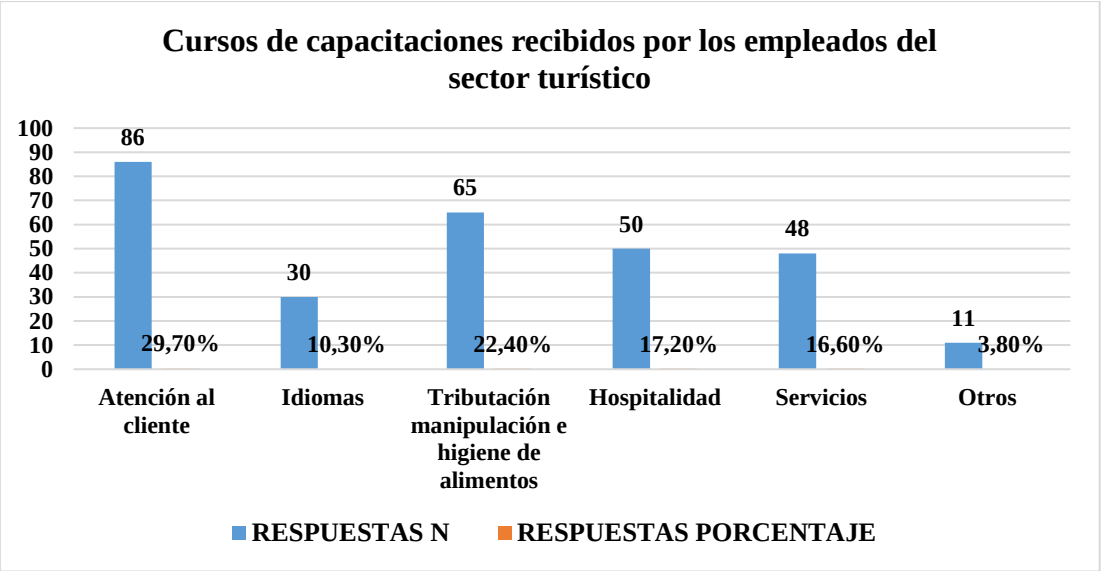


Gráfico 25: Cursos de capacitación recibidos por los empleados

En el Gráfico 24 se puede observar que un 29.7% le corresponde al curso de atención al cliente, un 22,4% le corresponde a tributación a la manipulación e higiene de alimentos, el 17,2% en hospitalidad, el 16,6% en servicios y 10,3% en idiomas. Lo que significa que los cursos que se dictan con frecuencia por el Ministerio de Turismo o Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena. Estos son temas anteriormente represando en porcentaje en el grafico; sin embargo, hay otros temas de suma importancia para mejorar el servicio turístico de acuerdo a las exigencias del visitante o el consumidor final.

Tabla 32*:* Los conocimientos que tiene el personal del sector turístico

¿CONSIDERA QUE LOS CONOCIMIENTOS CON QUE USTED CUENTA, SON SUFICIENTES PARA EL DESEMPEÑO DE SUS ACTIVIDADES LABORALES?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	99	36,9
No	169	63,1
Total	268	100,0

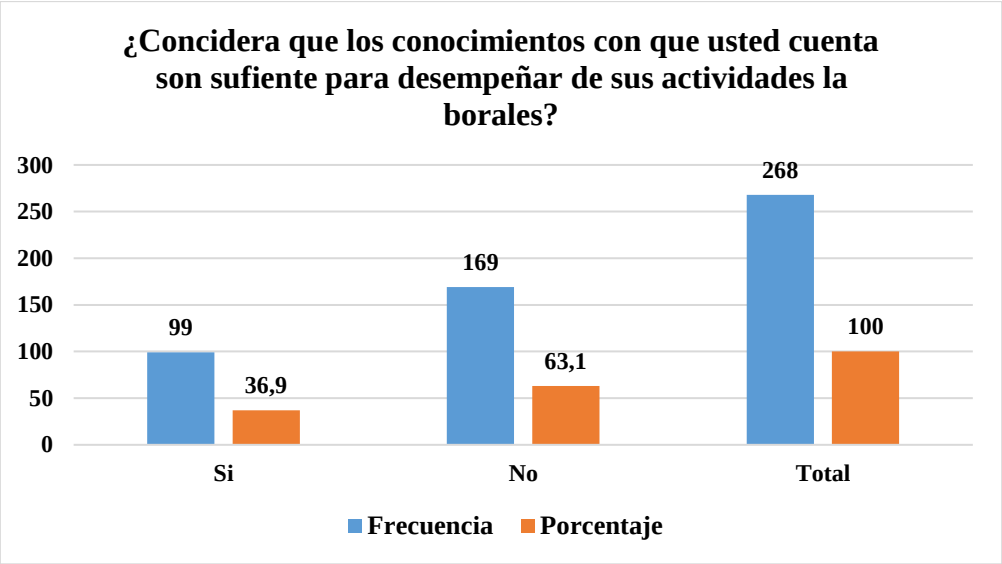


Gráfico 26: Nivel de conocimiento con que cuenta el personal

En el Gráfico 25 se puede visualizar que un 63,1% les corresponde a las personas que consideran que los conocimientos con lo que ellos cuentan, pero no es suficiente para desempeñar las actividades de sus funciones laborales, y un 36,9% les corresponde a las personas que dicen que los conocimientos que poseen, son suficientes para desempeñar sus funciones laborales. Lo que significa que la mayoría de los empleados y propietarios que laboran en el sector turístico necesitan continuar formándose en diferentes temas relacionados al mejoramiento y contribución para el desarrollo de sus establecimientos turísticos.

Tabla 33*:* Horas programadas para la capacitación

¿LOS HORARIOS PROGRAMADOS PARA LA CAPACITACIÓN SE AJUSTAN A SU HORARIO DE TRABAJO?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	234	87,3
No	34	12,7
Tota	268	100,0

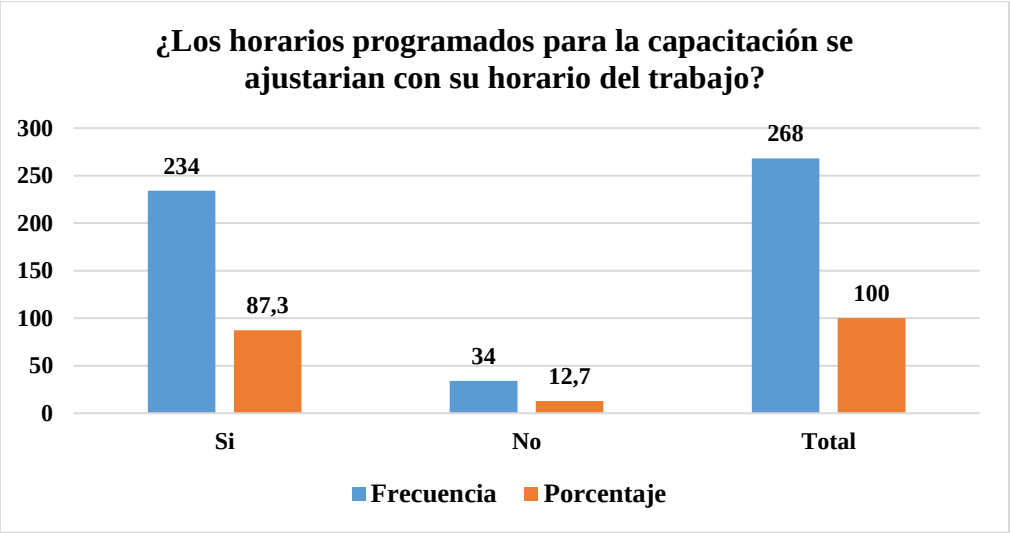


Gráfico 27: Horarios programados para la capacitación

En el Gráfico 26 se puede observar que un 87.3% les corresponde a las personas que están de acuerdo en hacer tiempo para asistir a los cursos de capacitación que se dicten y tan solo un 12,7% les corresponde a las personas que no disponen de tiempo para asistir a un curso de capacitación por diferentes motivos y factores que les impide. Lo que significa que se puede contar con la mayoría de trabajadores que están dispuestos en ceder su tiempo para aprender, compartir y desarrollar las habilidades que poseen con los demás.

Tabla 34*:* La disponibilidad de participar en un evento de capacitación

¿ESTARÍA DISPUESTO A PARTICIPAR DE UN EVENTO DE CAPACITACIÓN?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	263	98,1
No	5	1,9
Total	268	100,0

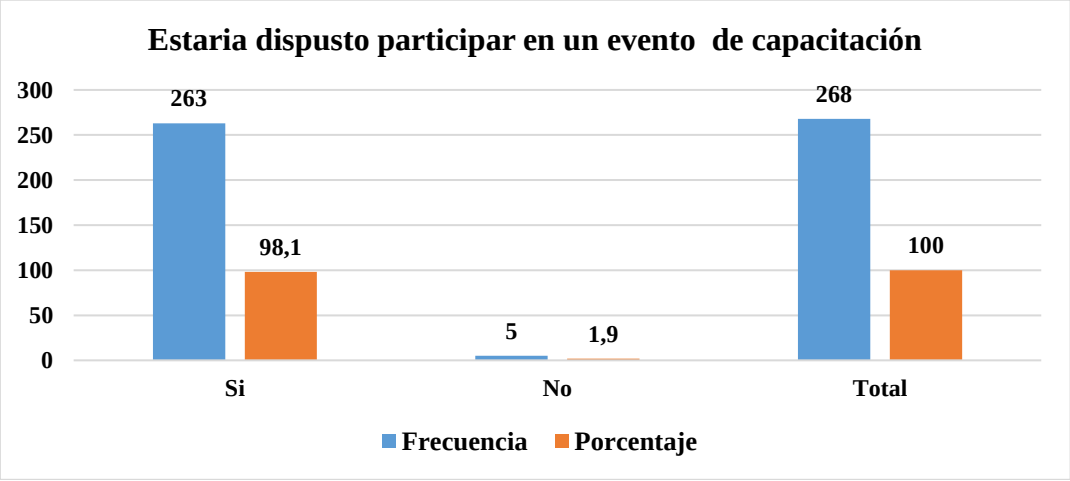


Gráfico 28: Estaría dispuesto participar en un evento de capacitación

En el Gráfico 27 se puede observar que un 98,1% les corresponde a las personas que están prestos para participar en un evento de capacitación y tal solo un 1,9% le corresponde a ese pequeño grupo de personas que no disponen de tiempo para este tipo de evento ya sea por la distancia u ocupaciones laborales. Lo que significa que se puede realizar eventos de plan de capacitaciones a este sector, que están dispuestos a contribuir con la presencia de cada uno de ellos con el fin de adquirir conocimientos relevantes e importantes que ayuden a su formación.

Tabla 35. Temas para la capacitación

ESCOJA DOS TEMAS QUE SEAN IMPORTANTES PARA RECIBIR CAPACITACIÓN	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJE
Comercialización y ventas	87	15,5%
Hospitalidad	87	15,5%
Sensibilización en discapacidades	7	1,2%
Normas de calidad	56	10,0%
Seguridad turística	75	13,4%
Sistema de información geográfica	11	2,0%
Técnicas innovadoras para recopilar data estructurada y no estructurada	7	1,2%
Tecnologías de información y comunicación para el turismo	14	2,5%
Análisis de datos turísticos	9	1,6%
Creación y manejo de página web	13	2,3%
Estrategias digitales y manejo de marca	13	2,3%
Fotografía turística y publicitaria	10	1,8%
Geovit	12	2,1%
Innovación turística	24	4,3%
Producción audiovisual, enfocadas en destinos turísticos	2	0,4%
Turismo gastronómico	51	9,1%
Rutas y productos de turismo rural	7	1,2%
Artesanías y fiestas locales	11	2,0%
De la idea al negocio	10	1,8%
Emprendimiento turístico(plan de negocio)	21	3,7%
Innovación en negocios turísticos	8	1,4%
Análisis de costos para establecimientos turísticos	4	0,7%
Reglamento de alojamiento	7	1,2%
Reglamento A&B	5	0,9%
Reglamento de operación turística	4	0,7%
Reglamento de transporte turístico	1	0,2%
Reglamento de guianza turístico	5	0,9%
Total	561	100,0%

En la Tabla 35 se puede analizar que un 15,5% les pertenece a las personas que desean seguir curso de capacitación en; comercialización en ventas y hospitalidad, un 13,4% les corresponde a las personas que desean seguir curso de capacitación en seguridad turística, un 10% le corresponde a curso de capacitación en normas de calidad, y los restos en diferentes temas que se exponen en la tabla. Lo que significa que los temas que tienen como resultado un mayor porcentaje, son de prioridad de tema de capacitación para los empleados que laboran en el sector turístico.

tabla 36: Temas de capacitación para el talento humano

ESCOJA UN TEMA ADICIONAL QUE SEA RELEVANTE PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJE
Comunicación en crisis	25	9,3%
Dirección de equipos	30	11,2%
Formación de formadores	28	10,4%
Fortalecimiento socio-organizativo para comunidades	51	19,0%
Inteligencia emocional	10	3,7%
Manejo y resolución de conflictos	39	14,6%
Negociación	38	14,2%
Oratoria y hablar en público	46	17,2%
Oros	1	0,4%
Total	268	100,0%

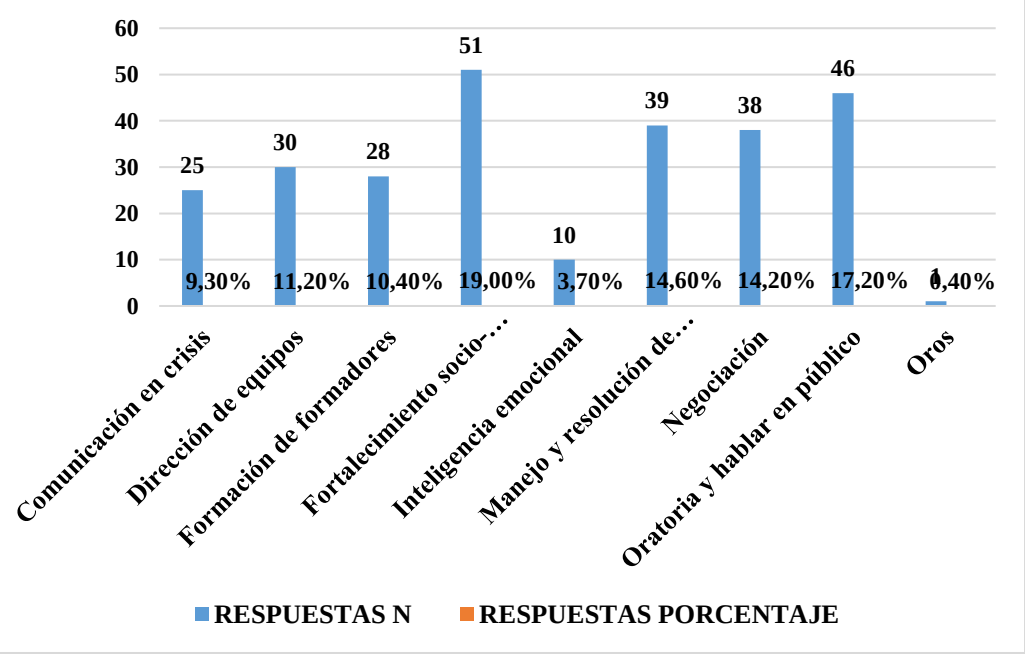


Gráfico 29: Temas para el desarrollo del talento humano

En el Gráfico 28 se puede observar que un 19% le corresponde al tema de capacitación en fortalecimiento socio-organizativo para comunidades, un 17,2% le corresponde al tema de capacitación en oratoria y hablar en público, un 14.6% le corresponde al tema de capacitación en manejo y resolución de conflictos y negociación, un 11,2% le corresponde al tema de capacitación en dirección de equipos y un 10,4% le corresponde al tema de capacitación formación de formadores para el desarrollo de talento humano en los establecimientos turísticos del cantón. Lo que significa que, en todos estos temas mencionados anteriormente, son de importancia para realizar cursos de capacitación que cubra la carecía en este departamento.

Tabla 37: Temas de capacitación para el desarrollo de la actividad turística

ESCOJA 10 TEMAS ADICIONALES IMPORTANTES PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJE
Liderazgo y team building	87	3,3%
Ética en el turismo	177	6,7%
Cultura turística	216	8,1%
Hospitalidad y excelencia en el servicio	197	7,4%
Manejo de redes sociales	121	4,5%
Marketing digital turístico	149	5,6%
E-commerce en turismo	63	2,4%
Gestión para la innovación de paquetes turísticos	136	5,1%
Estadísticas en turismo	90	3,4%
Competencias laborales	117	4,4%
Introducción al turismo	101	3,8%
Podología de inventario de atractivos turísticas	94	3,5%
Diseño de producto turístico	115	4,3%
Gestión de destinos turísticos	98	3,7%
Turismo accesible	127	4,8%
Herramienta para planificación turística	109	4,1%
Estrategias de marketing y comercialización turística	104	3,9%
Estrategias y promoción turística	124	4,7%
Manejo de grupos y técnicas de animación	124	4,7%
Educación e interpretación ambiental	150	5,6%
Ecología y turismo	162	6,1%
Total	2661	100,0%

En la Tabla 37 se puede analizar los resultado que un 8.1% le corresponde al tema de capacitación en cultura turística, un 7.4 corresponde a hospitalidad y excelencia en el

servicio, un 6,7% corresponde a ética en el turismo, ecología y turismo, un 5,6% corresponde a gestión para la innovación de paquetes turísticos, Marketing digital turístico, educación e interpretación ambiental, un 4,5% corresponde al manejo de redes sociales, manejo de grupos y técnicas de animación, estrategias y promoción turística, turismo accesible, herramienta para planificación turística, diseño de producto turístico y competencias laborales son temas que ayudarían al desarrollo de las actividades turísticas. Lo que significa que todos estos temas aportarían mucho al desarrollo de las actividades turísticas, si es que, se dictan los cursos mencionando con anterioridad de los resultados respectivos de la investigación.

Tabla 38: **Horas de interés para la capacitación**

¿QUÉ NÚMERO DE HORAS LE INTERESARÍA PARTICIPAR EN UN CURSO DE CAPACITACIÓN?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 30 horas	85	31,7
Entre 31 y 60 horas	80	29,9
Entre 61 y 100 horas	54	20,1
Más de 100 horas	49	18,3
Total	268	100,0

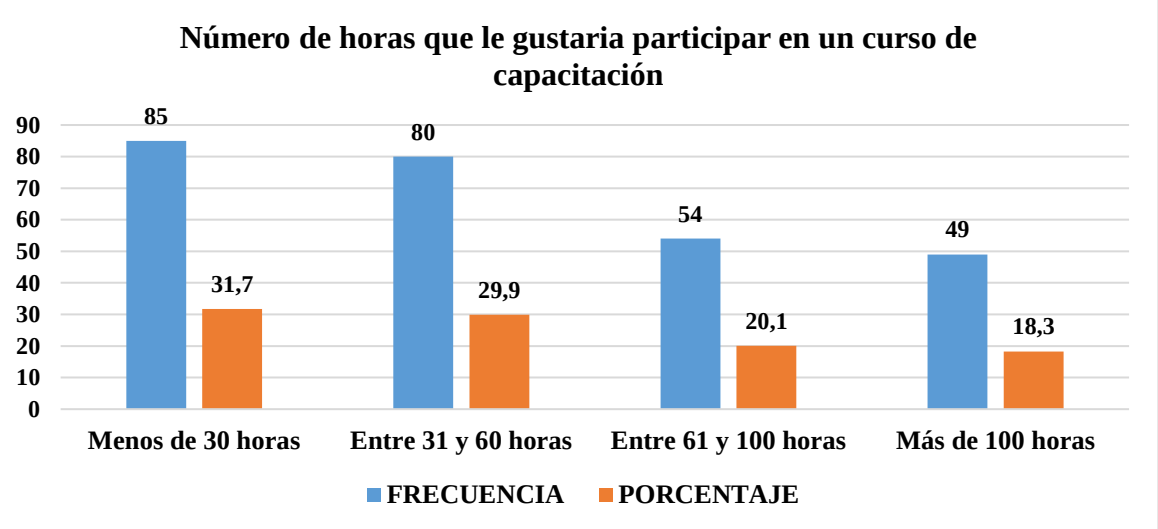


Gráfico 30: Números de horas que le gustaría participar en un curso de capacitación

En el Gráfico 29 se puede observar que un 31,7% les corresponde a las personas que desean participar en curso de capacitación menos de 30 horas y un 18,3% les corresponde a las personas que desean participar más de 100 horas. lo que significa que la mayor parte de empleados del sector turísticos quieren participar de un curso de capacitación menor a 30 horas, tal vez el factor que le impide participar sea el tiempo debido a sus funciones laborales y la distancia de ubicación de sus trabajos.

Tabla 39: Número de veces de cursos de capacitación al año

¿CON QUÉ FRECUENCIA AL AÑO LE GUSTARÍA RECIBIR CURSOS DE CAPACITACIÓN?	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 a 3 veces al año	156	58,2
4 a 7 veces al año	82	30,6
Más de 8 veces al año	30	11,2
Total	268	100,0

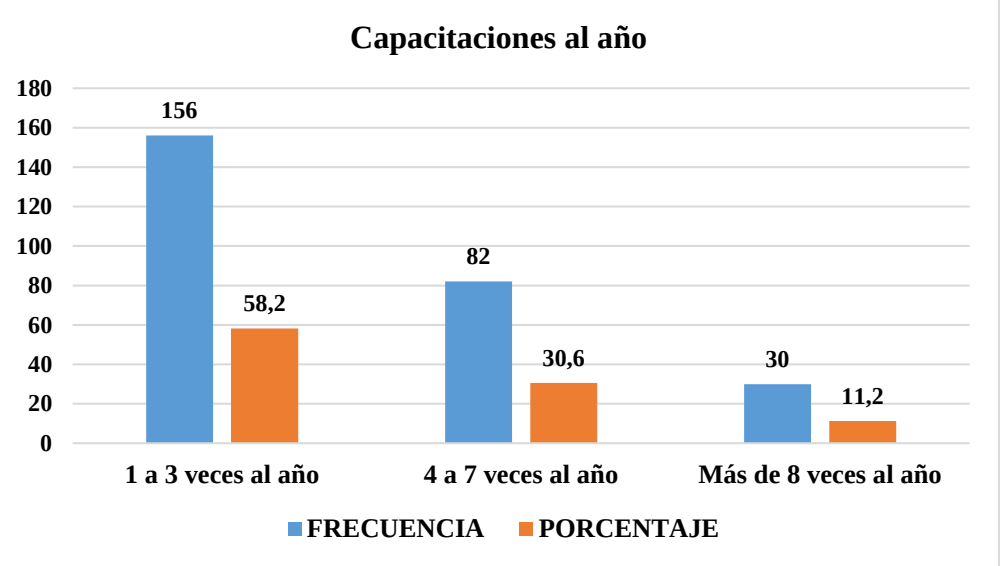


Gráfico 31: Capacitaciones al año

En el Gráfico 30 se puede observar que un 58,2% les corresponde a las personas que les gustaría recibir curso de capacitación de 1 a 3 veces al año y un 11,2% les corresponde a las personas que les gustaría recibir cursos de capacitaciones más de 8veces al año. Lo que significa que los resultados con mayor porcentaje son tomados en cuenta para realizar un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades del participante y su tiempo disponible.

Tabla 40: Sugerencia de cursos adicionales

SUGIERA 5 CURSOS ADICIONALES A LOS ANTERIORMENTE ANOTADOS	RESPUESTAS	
	N	PORCENTAJE
Técnicas de guianza	24	17,9%
Administración financiera	4	3,0%
Idiomas	62	46,3%
Contabilidad básica	4	3,0%
Otros	38	28,4%
Primeros auxilios	2	1,5%
Total	134	100,0%

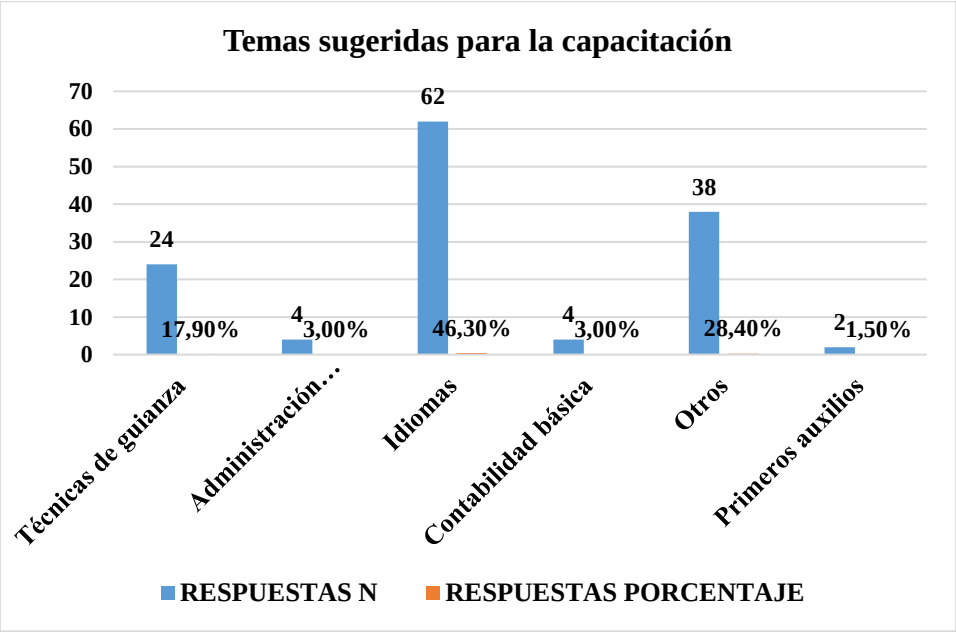


Gráfico 32:Temas sugeridas para la capacitación

En el Gráfico 31 se puede observar que un 46.3% corresponde al tema de capacitación sugerida por los empleados del sector turístico es en idiomas, un 28,4% corresponde a otros temas y un 17.9% corresponde a técnicas de guianza para poder seguir mejorando en su ámbito laboral. Lo que significa que estos temas mencionados por los empleados encuestados son de acuerdo a sus funciones laborales al que se dedican dentro de los establecimientos turísticos.

En la encuesta aplicada se puede visualizar los resultados en diferentes tablas y gráficos respectivos a las preguntas realizadas, en los establecimientos turístico de alojamiento y alimentos y bebidas están la mayor parte de personas que laboran de edad promedia entre 26 a 35 años, con la participación en su gran parte de mujeres que cuentan con la educación secundaria ocupando cargos operativos y una parte mínima en el área administrativa de la empresa ellos consideran que capacitarse es la mejor opción para seguir formándose y mejorando en sus actividades laborales.

Como resultados tenemos las siguientes respuestas que se destacan con mayor frecuencia y porcentaje, que en la gran parte de los empleados no han recibido cursos de capacitación en los últimos años por parte de la empresa en donde prestan sus servicios y algunos nos indican que por cuenta propia se han recibido cursos de capacitaciones de acuerdo a sus necesidades laborales, además, están de acuerdo en ser participé de capacitaciones dictadas del sector público en temas de su competencia laboral.

Los temas con mayor porcentaje a recibir cursos de capacitaciones para desarrollar sus conocimientos están entre; comercialización en ventas, hospitalidad, seguridad turística y en

normas de calidad, para el desarrollo del talento humano están los temas entre; fortalecimiento socio-organizativo para comunidades, oratoria y hablar en público, manejo y resolución de conflictos, negociación, dirección de equipos y formación de formadores.

Para el desarrollo de actividades turísticas están los temas entre; cultura turística, hospitalidad, excelencia en el servicio, ética en el turismo, ecología y turismo, gestión para la innovación de paquetes turísticos, Marketing digital turístico, educación e interpretación ambiental, manejo de redes sociales, manejo de grupos y técnicas de animación, estrategias y promoción turística, turismo accesible, herramienta para planificación turística, diseño de producto turístico y competencias laborales.

En todos estos temas los participantes al evento de capacitación desean recibir menos de 30 y entre 31 a 60 horas y 3 veces al año debido a su complicado horario laboral y por la distancia de ubicación de los establecimientos turísticos.

4.2. RESULTADO 3. PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN TENA.

Conforme los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los prestadores de servicios turísticos, se identificó sus necesidades de capacitación, en vista de lo cual se propone que el plan se ejecute en tres fases: temas de necesidades de capacitación, temas de desarrollo del talento humano y temas de desarrollo de las actividades turísticas, en virtud de desarrollar todas estas fases para el bien común de todos los trabajadores del sector turístico.

Fase 1; Identificar temas de necesidades de capacitación tiene por propósito de ir mejorando y conociendo de todas sus habilidades, destrezas que tiene el empleado y conocer un poco más acerca de las funciones de la empresa turística.

Fase 2; Temas de desarrollo del talento humana, su principal propósito es brindar información actualizada relacionado al desarrollo de lo intelectual de cada individuo.

Fase 3; Temas de desarrollo de las actividades turísticos, se enfoca netamente en capacitar en temas que son relevante y actualizado a todos quienes pertenecen al sector turísticos y su finalidad es garantizar el avance adecuado en estas actividades.

4.3.1. OBJETIVOS

4.3.1.1. OBJETIVO GENERAL

- Aplicar todos los temas de capacitación seleccionados en la encuesta. Por los trabajadores del sector turístico para el bienestar y desarrollo de sus conocimientos en el ámbito turístico.

4.3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer, las destrezas, las habilidades y aptitudes que posee cada empleado que labora en los establecimientos turísticos.
- Identificar los niveles de aprendizaje y desenvolvimiento durante el proceso de capacitación en temas específicos del desarrollo del talento humano.
- Fomentar y aplicar conocimientos competitivos para elevar su autoestima y mejorar sus conocimientos empíricos en base a las capacitaciones de los temas actuales elaborado por el Ministerio del Turismo para ofrecer productos y servicios de calidad y calidez a los visitantes.
- Generar diferentes etapas de capacitación que sea eficiente y productiva para los participantes, que cuenten con la aplicación de información técnico y científico que contenga la información actualizada.
- Disponer de información adecuada y actualizada en beneficio de los trabajadores para la formación personal y el desarrollo de sus capacidades intelectuales.

4.3.2. POLÍTICAS

La capacitación va dirigida a todos los trabadores legalmente contratos y afiliados al seguro, y a los establecimientos de servicio turísticos que estén legalmente inscrito en el Ministerio de Turismo y en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena.

La entidad encargada de realizar los cursos de capacitación en temas respectivos dentro de las tres fases, y la designación del presupuesto es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena. el evento de capacitación tiene como objetivo cumplir en tres periodos al año(cuatrimestral) para todos aquellos que participen del evento.

Requisitos generales para el evento de capacitación:

- Todos los participantes al evento de capacitación deben ser mayores de edad.
- La capacitación aplica a las 5 actividades turísticos que laboran en el cantón Tena
- Previo al evento de capacitación registrarse

4.3.3. TEMAS DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Para poder diseñar la estructura de capacitación debemos conocer cuáles son sus necesidades en el entorno que trabajan, para ello se ha elaborado encuestas para determinar e identificar sus necesidades (se puede ver en la tabla 41). Lo fundamental de realizar el evento de capacitación es que todos los trabajadores se sientan identificados y comprometidos con la empresa y que ayuden al desarrollo o crecimiento de los empleados.

Tabla 41:Temas de capacitación al personal

Área	Curso	Periodicidad	Observación
Alojamiento Alimentos y Bebidas Operación turística Transporte turístico Recreación, diversión y esparcimiento (CTC)	• Comercialización en ventas • Hospitalidad • Seguridad turística • Normas de calidad	Cuatrimestral	Los temas con mayor porcentaje son a las que están para realizar cursos de capacitación a los trabajadores del sector turístico.

4.3.4. TEMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

En esta fase de capacitación se ha identificado varios temas (se puede observar en la tabla 42), estos temas ayudaran a mejorar en su ámbito profesional y a desarrollar actitudes y aptitudes de cada individuo.

Tabla 42:Temas para el desarrollo de talento humano

Área	Curso	Periodicidad	Observación
Alojamiento Alimentos y Bebidas Operación turística Transporte turístico Recreación, diversión y esparcimiento (CTC)	• Fortalecimiento socio-organizativo para comunidades • Manejo y resolución de conflictos • Oratoria y hablar en público • Negociación • Dirección de equipos • Formación de formadores	Cuatrimestral	

4.3.5. TEMAS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS

En la fase tres tenemos varios temas identificados para realizar la capacitación (se puede observar en la tabla 43) con el fin de ayudar a crecer o desarrollar las actividades turísticas del cantón Tena.

Tabla 43:temas para el desarrollo de las actividades turísticas

Área	Curso	Periodicidad	Observación
Alojamiento Alimentos y Bebidas Operación turística Transporte turístico Recreación, diversión y esparcimiento (CTC)	• Cultura turística • Hospitalidad • Excelencia en el servicio • Ética en el turismo • Ecología y turismo • Gestión para la innovación de paquetes turísticos • Marketing digital turístico • Educación e interpretación ambiental • Manejo de redes sociales • Manejo de grupos y técnicas de animación • Estrategias y promoción turística • Turismo accesible • Herramienta para planificación turística • Diseño de producto turístico • Competencias laborales.	Cuatrimestral	Estos tema son de importancia, elegidos por los encuestados para que se dicten cursos de capacitación por parte de entidad pública competente

4.3.6. COSTO APROXIMADO POR CURSO

Para la ejecución del plan de capacitación de las necesidades de los trabajadores del sector turístico una vez identificados de detalla los materiales a utilizar y el servicio profesional del capacitador (se puede ver en la tabla 44).

Tabla 44:Costos aproximados para el curso

Detalle	Cantidad	Valor unitario	Valor Total
Honorarios profesionales		$ 50,00	$ 50,00
Carpetas	30 unidades	$ 0,75	$ 22,50
Esferos	30 unidades	$ 0.40	$ 12,00
Papel bond	Una resma	$ 7.50	$ 7,50
Alquiler de equipos y local	***	***	***
Marcadores	5 unidades	$ 0.75	$ 3,75
Papelotes	5 unidades	$ 0.25	$ 1,25
Total			$ 97,00

*(monto valorado, aporte GAD´s Municipal de Tena)

Primera fase: la capacitación costara de 4 módulos de diferentes temas identificados en los resultados de la investigación realizada en donde se detalla (se puede observar en la tabla 45) varios factores que son necesaria para llevar a cabo el plan de capacitación, se prevé de un total de 3.047(tres mil cuarenta y siete) dólares de presupuesto para la primera capacitación.

Tabla 45:Primera fase de capacitación

Temas	Capacidad	Horas	Tiempo	Hora total	Costo
Comercialización en ventas	30 personas	2 horas al día	1 semana	15 horas	$ 750
Hospitalidad	30 personas	2 horas al día	1 semana	15 horas	$ 750
Seguridad turística	30 personas	2 horas al día	1 semana	15 horas	$ 750
Normas de calidad	30 personas	2 horas al día	1 semana	15 horas	$ 750
Insumos					$ 47
Total				60	$ 3.047

Segunda fase: la capacitación en temas para el desarrollo del talento humano, consta de 6 módulos esta detallada en (tabla 46) en donde se puede observar. Para esta capacitación se prevé una inversión de 4.547(cuatro mil quinientos cuarenta y siente) dólares.

Tabla 46: Segunda fase de capacitación

Temas	Capacidad	Horas	Tiempo	H /total	Costo
Fortalecimiento socio-organizativo para comunidades	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Manejo y resolución de conflictos	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Oratoria y hablar en público	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Negociación	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Dirección de equipos	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Formación de formadores	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Insumos					$ 47
Total				90	$ 4.547

Tercera fase: la capacitación para el desarrollo de las actividades turísticas del cantón Tena, consta de 14 módulos (tabla 47) se puede dividir en dos periodos para que no sea muy extenso el tiempo de capacitación. Se prevé de una inversión 10.547(diez mil quinientos cuarenta y siente) dólares.

Tabla 47: Tercera fase de capacitación

Temas	Capacidad	Horas	Tiempo	h/total	Coste
Cultura turística	30 personas	2 horas al día	Una semana	15 h	$ 750
Excelencia en el servicio	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Ética en el turismo	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Ecología y turismo	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Gestión para la innovación de paquetes turísticos	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Marketing digital turístico	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750

Educación e interpretación ambiental	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Manejo de redes sociales	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Manejo de grupos y técnicas de animación	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Estrategias y promoción turística	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Turismo accesible	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Herramienta para planificación turística	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Diseño de producto turístico	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Competencias laborales	30 personas	2 horas al día	Una semana	15h	$ 750
Insumo					$ 47
Total				210 h	10.547

Presupuesto de inversión para los cursos de capacitación de los trabajadores de los establecimientos del sector turístico está valorada en un total de 18.141(dieciocho mil ciento cuarenta y un) dólares para poder ejecutar el proyecto.

Tabla 48: Presupuesto de inversión

Fases	Presupuesto
Primera fase	$ 3.047
Segunda fase	$ 4.547
Tercera fase	$ 10.547
Total	$ 18,141

4.3.7. CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Una vez identificado y clasificado por áreas los temas de capacitación a desarrollar tienen previsto a ejecutar en un tiempo de 12 meses, no se puede establecer fechas exactas porque dependerá de la institución que implemente la capacitación.

4.3.8. RESPONSABLES

La entidad responsable para ejecutar el proyecto de plan de capacitación es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena por medio del Departamento de Turismo y Cultura. Quienes darán el aval con el respectivo certificado.

4.3.9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Los establecimientos turísticos registrado legalmente en el Ministerio de Turismo y en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tena serán los encargados del seguimiento para que se desarrolle con normalidad los cursos de capacitación a los empleados que trabajan en sus establecimientos.

Las herramientas de evaluación se realizarán por medio de retroalimentación semestral por la misma institución que dicto la capacitación.

Para evaluar su desempeño laboral después de la capacitación serán los compañeros del trabajo, los clientes, el dueño del establecimiento turístico y los colaboradores.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONCLUSIONES

El diagnóstico de necesidades de capacitación a los trabajadores del sector turístico de cantón Tena. arroja resultados evidentes que en general el problema está en atención al cliente y hospitalidad en todo ámbito de las actividades turísticas.

En la actualidad en el cantón Tena, provincia de Napo la mayor parte de la población que labora en el sector turístico no han recibido cursos de capacitación en los últimos años que desarrolle el conocimiento intelectual de las personas y que ayuden a fortalecer a la empresa para cumplir con los objetivos propuestos dentro de cada establecimiento turístico y ser mejores cada vez demostrando a propios y extraños la excelencia de servicio prestado.

El plan de capacitación permite organizar secuencialmente los cursos a los prestadores de servicios, que requieren mejorar sus conocimientos, habilidades y destrezas, que se desencadena en un mejoramiento de la calidad del servicio turístico del cantón Tena, para ello se ha clasificado por área con diferentes módulos de acuerdo a la temática en donde se alcanzaría a ver mejores resultados.

El plan de capacitación contempla varios temas específicamente necesarios para el desarrollo de sus aptitudes y actitudes del personal de los establecimientos turísticos para ello se clasificará el primer manual en 4 módulos que están detallado en tabla 45, el segundo manual con 6 módulos respectivos que están detallados en la tabla 46 y el último en 14 módulos y se podría dividir en 2 manual en por su amplia temática se puede observar en la tabla 47, el manual se semejará a la estructura del manual del Mintur del Ecuador.

5.2. RECOMENDACIONES

a. Proponer que presten atención las entidades públicas respectivas al plan de capacitación del sector turístico para que se desarrolle de manera correcta y evolutiva en bienestar, tanto del consumidor como del prestador de servicios turísticos

b. Concientizar a los dueños de los establecimientos turísticos que los cursos de capacitación al personal que laboran en sus empresas no es un gasto, sí no, una inversión para crear ambiente armónico, crecer y garantizar la estabilidad económico de la empresa y evitar conflictos futuros con el personal.

c. Generar espacios para desarrollar charlas, talleres que estén enfocados al sector turísticos y promover a través de campañas, los temas capacitación anuales del sector turístico por parte del municipio.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

Álava, A. (2013). *Programa de capacitación dirigido a la union de asociación de prestadores de servicio turísticco del Cantón Playas Provincia Guayas* . Obtenido de https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/689/1/85.-ALAVA%20ALAREZ%20AMNABELLI.pdf

Alvarez, A., Campana , A., Cirino , L., & Uranga , G. (2019). *Transporte Turitico* . Obtenido de ACADEMIA : https://www.academia.edu/9768442/Transporte_Tur%C3%ADstico

Arteaga, C. (s.f.). *Diagnóstico*. Obtenido de Diagnostico Carlos Arteaga.pd: https://trabajosocialmazatlan.com/multimedia/files/InvestigacionPosgrado/Diagnostico%20Carlos%20Arteaga.pdf

Ascencio, E., & Navarro, J. (20 de Febrero de 2015). *Importancia de la capacitacion y desarrollo del talento humano en el Ecuador*. Obtenido de http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html

Beingolea Irarica, K., & Gonzales Camargo, M. (2018). *Influencia de las capacitaciones en el desarrollo de la actividad turística en la ciudad de Puerto Maldonado* . Obtenido de http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/371/004-3-12-031.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Berne, J., Ribera , C., & Aguado , E. (2008). *Catastro en España , Conceptos Geneerales* . Obtenido de https://gdocu.upv.es/alfresco/service/api/node/content/workspace/SpacesStore/bbb434b1-8a5b-44bb-829a-7fc9c49123e8/TOC_0413_01_01.pdf?guest=true

Blake, O. J. (2017). *La capacitación, un recurso dinamizador de las organizaciones.* Buenos Aires: Macchi.

GAD´s Muncipal de Tena. (2016). *GAD Municipal de Tena*. Obtenido de Datos Estadísticos de Tena: https://tena.gob.ec/index.php/tena/datos-estadisticos

Garcia, C. (Enero de 2018). *Diagnóstico de neceesidades de capacitacion del prsonal de la direccion departamental de área de salud de Jutiapa*. Obtenido de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Garcia-Carol.pdf

Hilari, G. (2015). *Programa de capacitación y sencibilización turística para las autoridades y población del Municipio de Carabuco.* UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE TURISMO, La Paz. Obtenido de https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/13977/PG-3572.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ivanova, A., & Ibáñez, R. (2012). Medio ambiente y políticas turísticas en Mexico . Mexico.

López, M. (Diciembre de 2018). *Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal de una empresa turismo de Xalapa, Veracruz*. Obtenido de https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48397/LopezCorreaMargarita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mayer, W. (12 de Septiembre de 2006). *Noemagico*. Obtenido de La investigación descriptiva : https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php

Ministerio de Turismo. (Enero de 2014-2017). *Programa Nacional de Capacitación Turística*. Obtenido de Documento-Programa-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/Documento-Programa-Nacional-para-la-Excelencia-Turistica1.pdf

Ministerio del Turismo. (12 de 2009). *Programa Nacional de Capacitación Turístca*. Obtenido de http://blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/12/programa-nacional-de-capacitacion-turistica.pdf

Ministerio del Turismo del Ecuador. (s.f.). *Programa Nacional de Capacitación Turística*. Obtenido de Miniaterio del Turismo: https://www.turismo.gob.ec/programa-nacional-de-capacitacion-turistica/

Naciones Unidas . (2010). Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, 2008. Madrid/Nueva York.

Parra, C., & Rodriguez , F. (5 de Septiembre de 2015). *La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones*. Obtenido de Texto del artículo-9950-1-10-20160531.pdf: file:///C:/Users/PC/Downloads/4602-Texto%20del%20art%C3%ADculo-9950-1-10-20160531.pdf

Peirane, D. (17 de Marzo de 2014). *La importancia de la capacitación y motivación dentro de la empresa*. Obtenido de GestioPolis: https://www.gestiopolis.com/la-importancia-de-la-capacitacion-y-motivacion-dentro-de-la-empresa/

Ricaute, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local.* En linea Spool.

Rigol Madrazo, L. M. (2009). Conceptualización de la demanda turística. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*.

Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta edición - Roberto Hernández Sampieri.* Mexico.

Sancho, A. (2011). Introducción al turismo. *Organización Mundial del Turismo*, 393. Obtenido de http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf

Secretaría del Convenio sobre la Diversidad Biológica, Organización Mundial del Turismo y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. (2009). Turismo para la naturaleza y el desarrollo: Guía de buenas prácticas . Montreal.

Significados.com. . (20 de Agosto de 2019). *Significado del diagnóstico* . Obtenido de https://www.significados.com/diagnostico/

ANEXOS

Anexo 1: Alimentos y bebidas

Número	**Clasificación**	**Capacidad**	**Categoría**	**Parroquia**	**N de empleados**	**Servicios**						
						Parqueadero	**Acceso a discapacitados**	**Pago Tarjeta**	**Comida Nacional**	**Comida Internacional**	**Página web**	**Redes Sociales**
14	Bar	787	1 copa	Tena	32	3	9	-	-	-	-	4
11	Cafetería	346	1 taza	Tena	29	-	5	-	-	-	-	4
1				Ahuano								
7	Discotecas	487	1 copa	Tena	35	2	4	-	-	-	-	5
57	Restaurante	2764	1 copa	Tena	212	7	20	3	43	21	-	25
7				Misahuallí								
2				Pto. Napo								
2				Muyuna								
1				Talag								
TOTAL		4384										

Anexo 2: Operación turística

N.	Sub Tipo	Categoría	Parroquia	Número de empleados	Servicios					
					Tour selva	Tour Agua	Tour combinado	Pago tarjeta	Redes sociales	Página web
26	Operadora	Única	Tena 15	51	5	4	5	0	13	10
			Napo 1							
			Misahuallí 10							

Anexo 3: Alojamiento

Número	Sub Tipo	Capacidad	Categoría	Parroquia	Número de empleados	Servicios					
						Parqueadero	Acceso a discapacitados	Pago tarjeta	Piscina	Red Social	Página web
1	Campamento turístico	10	Único	Talag	2	1	No	No	No	1	1
1	Casa de huéspedes	12	Único	Misahuallí	2	1	No	No	No	Si	No
51	Hostales	1775	1 estrella (30) 2 Estrellas (7)	Tena 42	11	40 si	13 si	1	5 si	14 si	17 si
			3 estrellas (5) 9 sin categoría	Misahuallí 9	111	11 No					
27	Hosterías	1482	3 estrellas (21) 4 estrellas (4) 5 estrellas (1) 1 sin categorizar	Tena3	167	18	11	8	12	13	16
				Ahuano 4							
				Chontapunta 3							
				Misahuallí 9							
				Muyuna 3							
				Napo 1							
				Talag 1							
11	Hoteles	590	2 estrellas (4) 3 estrellas (5)	Tena	31	11	2	5	5	5	6
			2 estrellas (1)	Misahuallí							
			3 estrellas (1)	Napo							

13	Lodge	388	3 estrellas (4)	Ahuano	12	1	1	1	1	1	1
			4 estrellas (1)	Chontapunta							
			3 estrellas (1)	Muyuna							
			3 estrellas (1)	Pano							
			3 estrellas (2)	Napo							
			3 estrellas (3)	Talag							
			1 sin categoría								
1	Resort	68	5 estrellas (1)	Tena	12	1	1	1	1	1	1
TOTAL		4275									

Anexo 4: Encuesta

Encuesta

CUESTIONARIO DESTINADO A LOS EMPLEADOS Y/O PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS COMO PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS POR EL MINISTERIO DE TURISMO EN EL CANTÓN TENA.

La capacitación laboral constituye la respuesta que tienen las empresas privadas y /o comunitarias de contar personal calificado y productivo, en donde ponen en práctica los conocimientos adquiridos en cursos y eventos de capacitación, lo que permitirá y potencializará el desarrollo del destino turístico del cantón Tena, por ello gracias a la coordinación entre la Universidad Estatal Amazónica y el Gobierno Municipal de Tena, a través de la Unidad de Turismo están desarrollando un cuestionario que permitirá conocer las necesidades que tienen los prestadores de servicios turísticos en el cantón para diseñar un Plan de Capacitación a corto y largo Plazo, cuya implementación permitirá un mejoramiento progresivo en la calidad de la prestación de servicios.

Por esta razón a agradecemos su participación y el tiempo destinado para llenar esta encuesta.

Rango etario:
18 a 25 años…….
26 a 35 años…….
36 a 45 años…….
46 a 55 años…….....
Más de 55 años ……
Género: Hombre…… Mujer…….
Tiempo que labora en la empresa:
Menos de 1 año…….
Entre 1 y 3 años…….
Entre 3 y 5 años…….
Más de 5 años…….
Cargo que desempeña:
Operativo …….
Administrativo-Gerencial …….
Servicio turístico al que se dedica
..... Alojamiento ..... Alimentos y bebidas
….. Turismo Comunitario ….... Operación turística
Otros: Especifique…….
Indique con una "x" el nivel de educación formal que Ud. tiene:
…… Primaria …… Secundaria
…… Superior ….... Técnica
Otras: Especifique…….

1. **¿Recibió capacitación al momento de ingresar al establecimiento?**
   Sí …… No ……
2. **¿Considera necesaria la capacitación para su mejor desempeño en el área de su trabajo?**
   Sí …… No ……
3. **¿El establecimiento en los últimos años ha impartido cursos de capacitación relevante e importante para su área de trabajo?**
   Sí ….. No ……

4. **En caso de responder si, especifique cuáles fueron los cursos recibidos, marque con una (x)**

……. Atención al cliente
……. Idiomas
……. Tributación manipulación e higiene de alimentos
……. Hospitalidad
……. Servicio
Otros, especifique……

5. **¿Considera que los conocimientos con que usted cuenta, son suficientes para el desempeño de sus actividades laborales?**

Sí ……. No …….

6. **¿Los horarios programados para la capacitación se ajustan a su horario de trabajo?**

Sí……. No ……

7. **¿Estaría dispuesto a participar de un evento de capacitación?**

Sí……. No……

8. ¿**Qué tema o temas de capacitación cree que debe recibir? Marque con una (x) de acuerdo al establecimiento**

Escoja dos temas que sean importantes para recibir capacitación.

….. Comercialización y ventas
….. Hospitalidad
…... Sensibilización en discapacidades
…… Normas de calidad
…… Seguridad turística
…… Sistema de información geográfica
…… Técnicas innovadoras para recopilar data estructurada y no estructurada
…… Tecnologías de información y comunicación para el turismo
…… Análisis de datos turísticos
…… Creación y manejo de páginas web
…… Estrategias digitales y manejo de marca
…… Fotografía turística y publicitaria
…… Geovit
…… Innovación turística
…… Producción audiovisual, enfocadas en destinos turísticos
…… Turismo gastronómico
…… Rutas y productos de turismo rural
…… Artesanías y fiestas locales
…… De la ideal al negocio
…… Emprendimiento turístico (plan de negocios)
…… Innovación en negocios turísticos
…… Análisis de costos para establecimientos turísticos
…… Reglamento de alojamiento
…… Reglamento de A&B
…… Reglamento de Operación turística
…… Reglamento de transporte turístico
…… Reglamento de guianza turística
…… Seguridad Turística (protocolos y denuncias)

Escoja un tema adicional que sea relevante para el desarrollo del talento humano.

…… Comunicación en crisis
…… Dirección de equipos

…… Formación de formadores
…… Fortalecimiento socio-organizativo para comunidades
…… Inteligencia emocional
…… Manejo y resolución de conflictos
…… Negociación
…..... Oratoria y hablar en público
Otros: especifique……

Escoja 10 temas adicionales importantes para el desarrollo de la actividad turística.

…… Liderazgo y team building
…… Ética en el turismo
…… Cultura turística
…… Hospitalidad y excelencia en el servicio
…… Manejo de redes sociales
…… Marketing digital turístico
…… E-commerce en turismo
…… Gestión para la innovación de paquetes turísticos
…… Estadísticas en turismo
…… Competencias laborables
…… Introducción al turismo
…… Metodología de inventario de atractivos turísticos
…… Diseño de productos turísticos
…… Gestión de destinos turísticos
….. Turismo accesible
…… Herramientas para planificación turística
…… Estrategias de marketing y comercialización turística
…… Estrategias de promoción turística
…… Manejo de grupos y técnicas de animación
…… Educación e interpretación ambiental
…… Ecología y turismo

9. ¿Qué número de horas le interesaría participar en un curso de capacitación?

…… Menos de 30 horas …..... Entre 31 y 60 horas
…..... Entre 61 y 100 horas …..... Más de 100 horas

10. ¿Con qué frecuencia al año le gustaría recibir cursos de capacitación?

…… 1 a 3 veces al año
…… 4 a 7 veces al año
……. más de 8 cursos al año

11. Sugiera 5 cursos adicionales a los anteriormente anotados

- …….
- …….
- ……..
- ……
- ……

Gracias por su colaboración.



Imágenes 2: Alojamiento y operación turística



Imágenes 3: Alimentos & bebidas y turismo comunitario