

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE POSGRADOS**



MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

TESIS DE GRADO

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACION DE FORMADORES EN
TURISMO COMUNITARIO PARA 10 COMUNIDADES**

AUTORA: Alba Alegría de la Torre A.

DIRECTOR: Ing. Rodrigo Gallegos

Quito – Ecuador

2011

AUTORÍA

Del contenido del presente trabajo se responsabiliza el autor.

DRA. ALBA ALEGRIA DE LA TORRE

CI. 130155512-2

DEDICATORIA

A mi Dios por haberme permitido cumplir con una meta más en mi vida profesional, por su infinita bondad y amor.

A mi padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracteriza.

A mi esposo Oswaldo, por su apoyo incondicional, su paciencia, su comprensión, su empeño, su fuerza, por su amor, por ser tal y como es

A mis hijas Paola y Helena por su cariño y admiración que dan ánimo para seguir adelante.

A mis amigos docentes y a la UTE, por ser la luz que alumbra mi camino para seguir adelante.

RESUMEN

El estudio de la investigación ha sido desarrollado como respuesta a los requerimientos de reafirmar y consolidar la concepción, naturaleza, alcance y estructura del **Programa de Formación de Formadores de Turismo Comunitario de la Provincia de Imbabura** el mismo que contribuirá a promocionar los atractivos turísticos de esta zona y prestar servicios de calidad.

Es indispensable que para el desarrollo Turístico Comunitario de esta zona, formar facilitadores con conocimientos y competencias deban ser transmitidos bajo ciertos parámetros de calidad y uniformidad, que brindan las metodologías de formación de facilitadores, establecidas a la luz de una realidad específica.

La gestión de servicios turísticos en la provincia de Imbabura, eficiente demanda de la formación de talentos humanos, el cual solo pueden sustentarse en procesos sostenidos de un sistema técnico de capacitación , para generar capacidades locales que consoliden los aprendizajes, el manejo de herramientas y procesos para lograr el mejoramiento de la prestación de los servicios Turísticos en las comunidades de la provincia de Imbabura, y de esta manera contribuirá la gestión responsable del TURISMO COMUNITARIO.

La presente tesis de maestría se centra en la formación de formadores que promuevan el mejoramiento de la calidad de servicio en 10 comunidades

Los pobladores que se capacitan como formadores se le dotara de competencias, habilidades y destrezas en cuanto a conocimientos técnicos y a la facilitación de procesos de enseñanza; aprendizaje para adultos, la cual posibilitará que estén en capacidad de actuar como elemento multiplicador en programas de capacitación para los prestadores de servicios turísticos.

Dado que las personas seleccionadas son prestadoras de servicios turísticos en diversas áreas, ellos recibirán una actualización de conocimientos en atención a las demandas de capacitación detectadas en las áreas:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Agenciamiento y transporte turístico
- Gestión de Normas de Calidad

La trascendencia de estos beneficios en el tiempo, depende básicamente de las estrategias que se apliquen para consolidar el grupo de formadores garantizando la sostenibilidad de su acción y actualización permanente.

El propósito de esta investigación es “Desarrollar la formación teórica y práctica de un grupo de formadores, a través de procesos didácticos innovadores que permitan articular, vincular los componentes analógicos de gestión y comunicación en la enseñanza de conocimientos operativos y gerenciales de los servicios turísticos.

ABSTRACT

The research study was developed in response to reaffirm and consolidate requirements for the design, nature, scope and structure of the Teacher Training Program of Community Tourism in the province of Imbabura it will help to promote the attractions of this area and provide quality services.

It is essential that community tourism development in this area, train facilitators with knowledge and skills should be transmitted certain parameters of low quality and consistency, providing training methodologies facilitators, established in the light of a specific reality.

The management of tourist services in the province of Imbabura, the demand for efficient formation of human talent, which can only be supported by sustained processes of technical training system, to generate local capabilities to consolidate learning, management tools and processes to achieve improvements in the provision of tourism services in the communities of the province of Imbabura, and thus contribute accountability COMUNTARIO TOURISM.

This master thesis focuses on the training of trainers to promote the improvement of service quality in 10 communities

Villagers who are trained as trainers shall be able to skills, abilities and skills in terms of technical knowledge and facilitating processes of teaching, adult learning, which will enable are able to act as a multiplier in training programs tourism service providers.

Because people are selected tourist services in various areas, they will receive a refresher in response to the demands for training in the areas identified:

- Accommodation
- Food and drink

- Agenciamiento and tourist transport
- Quality Management Standards

The importance of these benefits over time basically depends on the strategies being implemented to consolidate the group of trainers to ensure the sustainability of their action and updating.

The purpose of this research is to "Develop the theoretical and practical training of a group of trainers, through innovative educational processes to articulate, to link the analog components of management and communication skills in the teaching of operational and management of tourist services.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I	9
1. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Planteamiento del Problema	9
1.2. Sistematización del problema	9
1.3. Preguntas de Investigación	10
1.4. Justificación.....	10
1.5. Objetivos	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos	11
1.6. Alcance de la investigación	12
CAPITULO II	14
2. Marco de Referencia.....	14
2.1. Marco Teórico	14
2.1.1.2. Análisis comparativo de las funciones y reacciones del equipo ante los estilos de mando o liderazgo	15
2.1.1.3. Reacciones del equipo con los estilos de mando.	16
2.1.1.4. Funciones del Líder	16
2.1.1.5. Papel del poder la autoridad en el desempeño del líder	17
2.1.1.6. Clasificación del poder en las relaciones interpersonales.....	17
2.1.1.7. Características del líder	18
2.1.1.9. Personalidades de los líderes	22
2.1.2. La comunicación en los procesos de aprendizaje	24
2.1.3. Técnicas del aprendizaje	26
2.1.4. Aprendizaje colaborativo	27
2.1.5. Trabajo Grupal.....	28
2.1.6. Andragogía	30
2.1.6.1. Aprendizaje.....	30
2.1.6.2. Tipos de aprendizaje	30
2.1.7. Diseño y ejecución de eventos	35
2.1.8. Evaluación y seguimiento	36
2.1.9. El proceso Psico-andragógico del aprendizaje.....	36
2.1.10. Principio de la Andragogía.....	37
2.1.11. Apoyo de la andragogía a la formación y definición de adulto.....	37
2.1.12. Características del estudiante adulto.....	38
2.1.13. Características del facilitador.....	40
2.1.14. Ejes estratégicos	41
2.1.15. Formador de Turismo Comunitario	41
2.1.16. El Coaching	43
2.1.17. La búsqueda del mejoramiento continuo:	45

2.1.18. El cambio, la diversidad y el mejoramiento continuo	45
2.1.19. El cambio en las comunidades que aprenden	45
2.1.20. Resistencia al cambio de las comunidades	46
2.1.21. Roles y capacidades.....	51
2.1.22. Roles y capacidades de los lideres – formadores.....	54
2.1.23. Proceso Enseñanza – Aprendizaje.....	56
2.1.24. Normas de calidad.....	58
2.1.25. Organizaciones.....	59
2.1.26. Ámbito de la norma de calidad	60
2.1.27. Alcance de la norma.....	62
2.1.28. Ámbitos de aplicación de la norma.....	63
2.1.29. Actividades de alcance de la norma de calidad.....	65
2.1.30. Marco metodológico de uso y administración de la norma de calidad	67
2.1.31. Método de evaluación, valoración de resultados y criterios para entrega de certificados de calidad.....	69
2.1.32. Mecanismo operativo y costo de certificación	70
2.1.33. Recursos necesarios para la aplicación y seguimiento al cumplimiento de la norma de calidad.....	70
2.1.34. Guía de aplicación para la norma.....	71
2.1.35. Sistema de capacitación.....	71
2.1.36. Manejo del recurso agua	74
2.1.37. Manejo de desechos.....	77
2.1.38. Calidad en los servicios	78
2.1.39. Contabilidad.....	81
2.1.40. Información.....	81
2.1.41. Agente de viajes-competencias.....	83
2.1.42. Programa de incendios y evacuación	85
2.1.44. Mantenimiento y limpieza de las operaciones turísticas comunitarias.....	88
2.1.45. Facilidades e infraestructura.....	88
2.1.46. Actividades de turismo de aventura.....	92
2.1.47. Investigación de campo	93
2.1.48. Muestra.....	93
2.1.49. Análisis de datos.....	93
2.1.50. Tabulación y Graficas de la información.....	93
2.1.51. Diseño y aplicación de encuestas.....	93
2.1.52. Encuesta piloto	94
2.1.53. Encuesta definitiva.....	95
2.1.54. Difusión de los resultados.....	96
2.2. Marco conceptual.....	97
2.3. Marco temporal y espacial	98
2.4. Hipótesis	98
2.4.1. Hipótesis General	98

2.5. Variables e indicadores	98
2.5.1. Variable Dependiente	98
2.5.2. Variable Independiente	99
CAPÍTULO III	101
3. METODOLOGÍA	101
3.1. Unidad de Análisis.....	101
3.2. Población	102
3.3. Muestra	102
3.4. Tipos de Investigación.....	103
3.5. Diseño para la prueba de hipótesis.....	103
3.6. Métodos de estudio	104
3.6.1. Métodos Teóricos	104
3.7. Técnicas e instrumentos	105
3.8. Fuentes de información.....	106
3.8.1. Tratamiento y análisis de la información.....	106
CAPITULO IV	108
4. Resultados y análisis.....	108
4.1. Resultados obtenidos en la tabulación de la Encuesta	108
CAPITULO V	117
5. Propuesta del Diseño de un programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario	117
5.1. Justificación.....	117
5.2. Propósito	117
5.3. Objetivos	118
5.3.1. Objetivo General.....	118
5.3.2. Objetivo General.....	118
5.4. Resultados esperados.....	118
5.5. Perfil del participante.....	118
5.5.1. Competencias desarrolladas	119
5.5.1.1. Profesionales para el área de alojamiento.....	120
5.5.1.2. Alimentos y Bebidas	120
5.5.1.3. Transporte	121
5.5.1.4. Agenciamiento	122
5.5.2. Perfil de salida	122
5.6. Estrategias para la consolidación del grupo de formadores.....	123
5.6.1. Conformidad de la red	123
5.6.2. Estrategias Operativas	125
5.7. Metodología de Formación.....	126
5.7.1. Referentes Teóricos:	126
5.7.2. La gestión de Calidad en la prestación de los Servicios Turísticos.....	127

5.7.3. Principios que se Apliquen en el Diseño del Programa de Formación de Formadores	127
5.7.4. Estructura de la Ejecución del Programa de Formación de Formadores.....	129
5.7.5. Ámbitos de Formación.....	130
5.7.5.1. Fase Uno	130
5.7.5.2. Fase dos.....	132
5.7.5.3. Fase tres.....	134
5.7.5.4. Fase Cuatro.....	136
5.7.5.5. Fase cinco	137
5.7.6. Desarrollo de Metodología y contenidos.....	138
5.7.6.1. Metodología	138
5.7.6.2. Desarrollo de contenidos	141
CAPÍTULO VI.....	143
6. Conclusiones y recomendaciones.....	143
6.1. Conclusiones.....	143
6.2. Recomendaciones.....	144
BIBLIOGRAFÍA	146
ANEXOS	148

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: El liderazgo es una condición humana universal	15
Cuadro 2: Análisis comparativo de las funciones y reacciones del equipo ante los estilos de mando o liderazgo	15
Cuadro 3: Reacciones del equipo con los estilos de mando	16
Cuadro 4: Personalidad el líder resuelto	23
Cuadro 5: Personalidad el líder persistente	23
Cuadro 6: Personalidad el líder arriesgado	24
Cuadro 7: La comunicación como proceso	25
Cuadro 8: Sub etapas de la edad adulta	38
Cuadro 9: Competencias organizacionales	42
Cuadro 10: Roles y capacidades de líderes	55
Cuadro 11: Pregunta 1	108
Cuadro 12: Pregunta 2	108
Cuadro 13: Pregunta 3	109
Cuadro 14: Pregunta 4	109
Cuadro 15: Pregunta 5	110
Cuadro 16: Pregunta 6	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1: Pregunta 7	111
Grafico 2: Pregunta 8	111
Grafico 3: Pregunta 9	112
Grafico 4: Pregunta 10	112
Grafico 5: Pregunta 11	113
Grafico 6: Pregunta 12	113
Grafico 7: Pregunta 13	114
Grafico 8: Pregunta 14	112
Grafico 9: Pregunta 15	113

ÍNDICE DE ESQUEMAS

Esquema 1: comunicación	19
Esquema 2: Siete pasos de la comunicacion	20
Esquema 3: Funciones de la comunicación grupal y organizacional vs. El aprendizaje	22
Esquema 4: Retroalimentación	26
Esquema 5: Proceso para capacitar a los facilitadores	34
Esquema 6: Capacitación de facilitador por competencia	34
Esquema 7: Ejes estratégicos del negocio.....	35
Esquema 8: habilidades directivos del formador en turismo comunitario	36
Esquema 9: Relación del Líder-Educacional-Formador	48
Esquema 10: Proceso de enseñanza y aprendizaje	42

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

TEMA: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACION DE FORMADORES EN TURISMO COMUNITARIO PARA 10 COMUNIDADES

1.1. Planteamiento del Problema

La provincia de Imbabura cuenta con hermosos atractivos turísticos, los cuales aun no se encuentra optimizados, es necesario diseñar un **Programa de Formación de Formadores de Turismo Comunitario de 10 comunidades de la Provincia de Imbabura**, el mismo que contribuirá a elevar los estándares de calidad para prestadores de servicios turísticos.

1.2. Sistematización del problema

Debido a que el personal que administra el Turismo Comunitario en 15 comunidades de la provincia de Imbabura, cuenta con limitado conocimiento para desempeñar su puesto de trabajo, y se hace necesario el desarrollo del **Diseño de un Programa de Formación de Formadores de Turismo comunitario de la Provincia de Imbabura**, ya que esta es una alternativa viable para que estas personas adquieran habilidades, técnicas, competencia y destrezas en turismo comunitario, que les permita constituirse multiplicadores y destrezas para formar a otros prestadores de servicios y elevar los estándares de calidad

La provincia de Imbabura, cuenta con una amplia zona turística que abarca la Reserva Ecológica Cotacachi – Cayapas y comunidades tales como: Cuicocha, Piñan, Peguche, San Clemente - Volcán Imbabura, Chachimbiro, González Suarez, la Esperanza, Junín, García Moreno, Chontal.

Es importante mantener y mejorar el nivel de conocimientos y competencias a fin de brindar un servicio de calidad y atención esmerada a los turistas. Esto redundará, sobre todo en mantener y mejorar el nivel de atención al cliente y por consiguiente lograr su fidelización de los clientes.

1.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo detectamos la necesidad de capacitación?

¿Cómo mejorar la atención al cliente?

¿Cómo lograríamos mantener una mejor atención al cliente?

¿Cómo obtendremos la información del nivel de aprendizaje?

¿Qué beneficios obtendrá la comunidad?

1.4. Justificación

El Diseño de un Programa de Formación de Formadores de Turismo Comunitario de 10 comunidades de la Provincia de Imbabura es sustentable y sostenible, ya que permitirá el desarrollo positivo y mejoramiento continuo relacionados con los prestadores de servicios comunitarios.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Diseño de un Programa de Formación de Formadores de Turismo comunitario en 10 comunidades, Provincia de Imbabura, que favorezca el

aprendizaje significativo y amplíe sus conocimientos sobre la gestión del turismo contribuya a elevar estándares de calidad a partir de la comprensión de lo que la comunidad puede ofrecer al visitante solamente que la comunidad es, siente y tiene

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar el análisis de la situación actual y detectar las necesidades de capacitación de los prestadores de servicio.
- Transmitir conocimientos y habilidades mediante el desarrollo de competencias técnicas .
- Brindar capacitación en Turismo-Marketing, liderazgo, comunicación, servicio al cliente para la ejecución de un “Programa de capacitación técnica y empresarial para los prestadores de servicios de 10 comunidades”.
- Identificar aprendizajes en cuestión de cierto orden sociopolíticos, tales como la participación comunitaria, el fortalecimiento organizativo, la organización y le desarrollo comunitario
- Relacionar con la contribución que tiene en la calidad de vida y que viene relacionado con la calidad del entorno territorial y las formas de gestión culturalmente adecuadas del territorio y el patrimonio cultural.
- Incluir aspectos que se consideran decisivos para el bienestar general de la comunidad: trabajo, producción, calidad, vivienda, equipamiento y educación.

1.6. Alcance de la investigación

La presente investigación es el **Diseño de un Programa de Formación de Formadores de Turismo comunitario de 10 Comunidades de la Provincia de Imbabura** en la actividad turística, más allá del negocio turístico y las ganancias económicas que puedan ofrecernos, busca armonizar la actividad turística con la vida comunitaria, de tal modo que integrándolas equilibradamente, podamos ampliar los beneficios a la vida plena de nuestras comunidades.

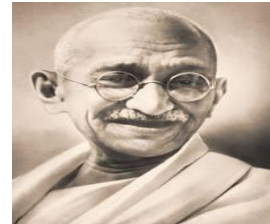
CAPÍTULO II

CAPITULO II

2. Marco de Referencia

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Formación de facilitadores



2.1.1.1. Liderazgo

Liderazgo es la habilidad de influir en las personas, de guiar y dirigir hacia el logro de un objetivo común

También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo a fin de que logren sus propósitos.

Liderazgo es la habilidad de influir en la gente para que se empeñe con entusiasmo y energía para lograra los objetivos del grupo.

Liderazgo estratégico se refiere a la forma más eficaz de realizar la gestión del proceso de preparación de estrategias de una organización para crear una ventaja competitiva, su desempeño lo cual incrementa su valor y rentabilidad

El aprendizaje y la capacitación, son partes trascendentales en la formación de los lideres así como los modelos grupales, participación en eventos, congresos, seminarios, talleres, diplomados, etc. Se aplica necesariamente a un modelo personalizado a través del cual se confronte al candidato con sus debilidades y se le ayude a adquirir las facultades para su desarrollo como líderes.

EL LIDERAZGO ES UNA CONDICIÓN HUMANA UNIVERSAL
<ul style="list-style-type: none"> • Crisis de autoridad • Desarrollo creciente de la tecnología de la comunicación • Cambios vertiginosos en la sociedad • Tiempos de globalización • Multiculturalismo • Era del conocimiento
IMPLICACIONES DEL LIDERAZGO
<p>El liderazgo es una acción sobre personas, no sobre máquinas o aparatos. En el intervienen sentimientos, intereses, aspiraciones, valores, actitudes y todo tipo de relaciones humanas.</p>

Cuadro 1: El liderazgo es una condición humana universal

Elaborado: Dra. Alba de la Torre

2.1.1.2. Análisis comparativo de las funciones y reacciones del equipo ante los estilos de mando o liderazgo

Autocrático	Democrático	Laissez - faire
El líder determina toda la norma política	Toda norma política es asunto de discusión y de decisión del grupo, que el líder anima y asiste.	Libertad completa de decisión del grupo o individualidad con mínima participación del líder
La autoridad dicta de un uno en uno los pasos y las técnicas de la actividad.	Perspectiva de actividad ganada, durante el periodo de discusión. Se esbozan los pasos generales hacia la meta del grupo; el líder sugiere dos o más procedimientos o alternativas a escoger	El líder proporciona los métodos y la información solo cuando se le pide; fuera de esto, no participa en la realización del trabajo
El líder decide el trabajo de hacer y designa a la persona que debe realizarlo.	Los miembros son libres de trabajar con quien deseen y se deja al grupo la decisión de tareas.	El líder no participa en absoluto en la operación o realización del trabajo
El líder tiende a personalizar sus alabanzas o críticas al trabajo, permanece separado y no participa activamente con el grupo, excepto en las demostraciones	Es objetivo alabar o criticar. Se basa en los hechos y trata de ser un miembro regular, sin realizar demasiado trabajo.	Los comentarios espontáneos a las actividades de los miembros son poco frecuentes. A menos que se le pida, no intenta valorar o regular el curso de los acontecimientos

Cuadro 2: Análisis comparativo de las funciones y reacciones del equipo ante los estilos de mando o liderazgo.

Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

2.1.1.3. Reacciones del equipo con los estilos de mando.

Autocrático	Democrático	Laissez faire
Acciones de dependencia hacia el líder	Acciones centradas en el grupo, su tarea o los miembros	Surgimiento de otro líder o confusión
Descontento	Críticas y discusiones encaminadas al mejoramiento de la tarea	Descontento con el líder que no dirige
Agresión entre el grupo y contra el líder	Gusto por las tareas que se emprenden	Ignorar las pocas sugerencias o comentarios del líder
Bromas sarcásticas	Acercamiento y agrado con el líder y los compañeros	Poco interés en la tarea, tendencia a desviar la atención en otros temas y bromas
Ambiente tenso del grupo	Ambiente del grupo casi sin tensión, con la necesaria para realizar la tarea	Ambiente de poco interés en la tarea.

Cuadro 3: Reacciones del equipo con los estilos de mando.

Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

2.1.1.4. Funciones del Líder

- **Comunicar.-** el líder debe saber comunicarse con sus seguidores y detenerse para cerciorarse de que se entendió su mensaje..
- **Organizar.-** El líder es el que delimita y define como se organiza. Determinar el alcance y nivel de capa puesto.
- **Integrar.-** integrar los recursos humanos, técnicos y materiales de la empresa. Un líder pone más intención en el elemento humano.
- **Dirigir.-** Es el arte de tomar las decisiones de acuerdo con las actividades propuestas y organizadas
- **Controlar.-** El líder no es solo el que inicia el movimiento, sino quien lo dirige, y si es el caso, lo detiene. Implica, por lo tanto, la capacidad de controlar las actividades hacia los objetivos propuestos.
- **Motivas.-** Todo líder es motivador. El líder hace que los otros hagan. Debe entender por qué actúa la gente y saber manejar con destrezas estos resortes.

2.1.1.5. Papel del poder la autoridad en el desempeño del líder

¹El poder y la autoridad son dos electos que el líder debe saber manejar y utilizar con el sentido lógico que exige la administración

Autoridad se concibe como la función social de hacer crecer a al comunidad y sus miembros. Se relaciona directamente con el servicio.

El uso actual ha hecho que la palabra autoridad signifique poder legitimado. Se hace patente la tendencia a poner lo secundario por encima de lo principal y resaltar el poder y dominio antes que el servicio social, que es su razón de ser. El poder es la base del impacto e influencia de líder sobre el seguidor.

Poder de posición.- El líder ha llegado arriba; alguien que tiene un poder social superior le ha conferido un cargo con cierto poder.

Poder personas.- la persona ha llegado a ser líder desde abajo, es decir, es uno de los seguidores; su poder es fruto de un reconocimiento que determinadas personas o grupos manifiestan respecto de sus cualidades y objetivos de promoción social.

2.1.1.6. Clasificación del poder en las relaciones interpersonales.

- **Coerción.-** Es la capacidad de obligar por la fuerza física a otra persona a que haga lo que se manda.
- **Conexión.-** Cuando el que ordena se apoya en algo que está unido o conectado con una fuente de poder.
- **Recompensa.-** Una persona realiza por una retribución algo que no haría por una simple petición.
- **Legitimidad.-** Se le motiva a actuar, o no, a una persona en determinada forma porque reconoce en alguien la fuerza de la ley, aun sin elementos coercitivos.

¹ Madrigal Torres. "La administración del talento humano en la pymes", tesis doctoral, 2009

- **Información.-** Una persona dirige la conducta de otro por la información que posee y de la actual depende el segundo.
- **Negociación.-** Resulta de un conjunto de cualidades que hacen a una persona ganarse la voluntad de los demás para que cooperen en el logro de sus propósitos.
- **Experto.-** Capacidad de hacer que otro cumpla lo que se le indica porque reconoce una competencia.
- **Afecto.-** Una persona sigue los requerimientos de otra porque se siente unida a ella por lazos de cariño que no le permiten contrariarla.

2.1.1.7. Características del líder

La característica es una cualidad sobresaliente que sirva para distinguir de una persona a otra. Los líderes tienen características específicas que son resultado de un conjunto orgánico y dinámico que configura la estatura de su personalidad y determina su comportamiento y actitudes. El liderazgo nunca será una mera técnica porque es una relación interpersonal dinámica. De acuerdo con el área de competencia del líder, su personalidad, actitud, equipo de trabajo, misión y visión, su actuar tendrá cierto resultado. Algunas de las características del líder son:

- Buen comunicador
- Orientado a la realidad y a la acción.
- Flexible, adaptable, capaz de salir de esquemas mentales rígidos.
- Positivo, seguro, independiente, capaz de analizar en forma objetiva los hechos.
- **Buen colaborador:** estimulado por una alta necesidad de logro.
- **Animosos y valiente:** dispuesto a tomar decisiones, afrontar riesgos, echarse la culpa y afrontar las consecuencias.
- **Intuitivo y comprensivo:** capaz de captar los diversos fenómenos emocionales de los individuos.
- **Respetuoso:** dispuesto siempre no solo a atender, sino a aceptar a sus colaboradores.

- **Responsable:** capaz de vivir su puesto como un compromiso más que el jefe espere de el mas de lo que el mismo espera de sí.
- **Motivador de individuos y grupos:** porque los conoce, dialoga y tiene fe en ellos.
- **Autocrático:** capaz de verse objetivamente sin caer en las trampas sutiles de los mecanismos de defensa.
- **Creativo:** orientado a la innovación progresiva y ambiciosa.
- **Honesto y sincero:** habituado a hablar con la verdad, a organizar pidiendo la cooperación en vez de seducir.

2.1.1.8. Estilos de liderazgo

- **Liderazgo estructurado**

Es el líder que decide primero la mejor manera de efectuar una tarea y luego le comunica a los subordinados lo que se espera de ellos: como, cuando y quien realizara la actividad.

Resulta apropiado emplearlo cuando los colaboradores poseen conocimientos limitados o experiencia mínima y deben adquirir las habilidades necesarias para el puesto. Las personas que no están dispuestas a cumplir una tarea por algún motivo son también candidatos a recibir este estímulo.

- **Liderazgo Entrenador**

Se enfoca en la integración, ya que en la relación líder-subordinado considera dos fines: cumplir la tarea y desarrollar la habilidad y responsabilidad necesaria para la misma, por lo que el líder debe ser paciente, entender a su personal y, además, entrenarlo.

El estilo del entrenador se utiliza cuando los subordinados.

- Poseen habilidades o experiencia limitada en un área de trabajo y han demostrado deseos de aprender más, pero no pueden terminar el trabajo de manera independiente.
- Muestran que han mejorado su desempeño para que el líder empiece a confiar en que ellos pueden motivarse y dirigirse por sí mismos

El líder debe llevar a cabo las siguientes acciones para lograra estos procesos de desarrollo:

- Fomentar un ambiente que propicie la retroalimentación.
- Ejercer una dirección activa para reforzar las acciones apropiadas
- Explicar el cómo y cuándo de la tarea.
- Establecer estándares de desempeño realistas y que se tomen como un reto.
- Ayudar a la persona a alcanzar estos estándares.
- Reconocer y premiar el desempeño.
- Creer que los subordinados tiene potencialidades.
- Aprender a trabajar adecuadamente.
- Comprometerse tanto en el desarrollo de los subordinados como en el cumplimiento de la tarea.

- **Liderazgo alentador**

Es el que asegura que los colaboradores aumenten su confianza y habilidad para desempeñar una tarea de manera adecuada e independiente. Una forma de efectuar lo anterior es reconocer sus logros y dejarlos tomar decisiones y solucionar problemas asociados con la asignación de la tarea.

- **Liderazgo delegador**

El componente preponderante de este enfoque es la asignación de tareas al colaborador apropiado, dejando que proceda por sí mismo. Una

verificación ocasional permitirá al líder estar formado y asegurarse de que el colaborador tiene los recursos necesarios.

El estilo de delegación requiere que el líder esté dispuesto a permitir que sus subordinados:

- Establezca sus propias metas realizar sus tareas.
- Se hagan cargo de cualquier plan o toma de decisiones en que vean involucrados.
- El interés del líder consistirá en asegurarse de que se alcancen las metas y las políticas organizacionales y que no ocurran interferencias o interrupciones que salgan fuera del control de los colaboradores.

- **Liderazgo carismático**

Proyecta una presencia poderosa, segura y dinámica.

- Los líderes carismáticos emplean componentes verbales y no verbales.
- Utilizan un tono de voz cautivador y atrayente
- Transmiten seguridad y hablan directamente a sus interlocutores.
- Mantiene una postura corporal que manifiesta seguridad en sí mismos.
- Hablan claramente eviten el tartamudo y no mezclan sus oraciones con muletillas como “aaah”, “eeeh” o “tú sabes”.

Articula una meta alcanzable a través de:

- Una visión del futuro, formas convencionales de lograr esa visión y la capacidad de comunicarla a los demás.
- La visión es un enunciado claro de dónde quieren ir y como van a llegar ahí.
- Capaces de persuadir a otros de lograr esta visión es el interés propio de los demás.

- Buscan métodos frescos y radicalmente, diferentes para solucionar problemas.
- El camino para lograr su visión es nuevo, pero también apropiado para el contexto.

Comunicar expectativas de alto desempeño

- Dan seguridad con base en la capacidad de los demás para cumplir con estas expectativas.
- Demuestran su confianza en la gente al establecer metas ambiciosas tanto individualmente como en grupo
- Transmiten una creencia absoluta en que lograrán sus expectativas.

2.1.1.9. Personalidades de los líderes

La personalidad es la diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra. La personalidad de cada líder es diferente; en esta influyen factores propios de la personalidad individual del área donde se desempeña y del equipo de trabajo.

Es una investigación realizada de 1996 a 1999 con líderes de la pequeña empresa, se detectaron dos estilos de liderazgo predominantes y tres personalidades las cuales se describen en seguida.

- **Personalidad el líder resuelto.**

Actúa con decisión, firmeza y seguridad, sin detenerse ante los peligros o dificultades; es decidido, valiente, audaz, atrevido e intrépido.

Las personas creadoras son independientes, autónomas y autodirigidas. Estos rasgos impulsan a las personalidades triunfadoras a esperar la excelencia de sus colaboradores y de ellas mismas. Los líderes exitosos manifiestan tales elementos.

Personalidad el líder resuelto.
Los emprendedores utilizan mejor el tiempo que cualquier otro grupo social.
Evitan a quienes les hacen perder el tiempo, hablan de prisa y caminan apresuradamente.
Son notoriamente impacientes con los empleados letárgicos, e intolerantes con la tontería o la incompetencia en el trabajo.
Son arrogantes por su empeño en alcanzar la superioridad y la excelencia.
Su conducta impulsa y empeñosa les hace apresurarse en el trabajo, en el juego y en la vida.

Cuadro 4: Personalidad el líder resuelto.

Fuente: Madrigal Torres. "La administración del talento humano en la pymes", tesis doctoral, 2009.

- **Personalidad del líder persistente.**

Es insistente, perseverante, firme, permanente y constante. Lo que principalmente lo lleva al éxito.

Personalidad del líder persistente
La persistencia impulsa el potencial a la perfección.
Cree en lo que decían Edison: que la invención consiste en 99 por ciento de sudor y uno por ciento de inspiración.
Cree en que la prueba y el error son indispensables para tener éxito.
Nunca se desalienta ni se rinde
Cada fracaso es un paso al éxito
Es honesto consigo mismo y con sus subalternos.

Cuadro 5: Personalidad el líder persistente.

Fuente: Madrigal Torres. "La administración del talento humano en la pymes", tesis doctoral, 2009.

- **Personalidad del líder arriesgado.**

Es aventurado, arriesgado y persistente. Su principal característica es ser arriesgado en la toma de decisiones, al emprender una empresa o al cambiar una estrategia.

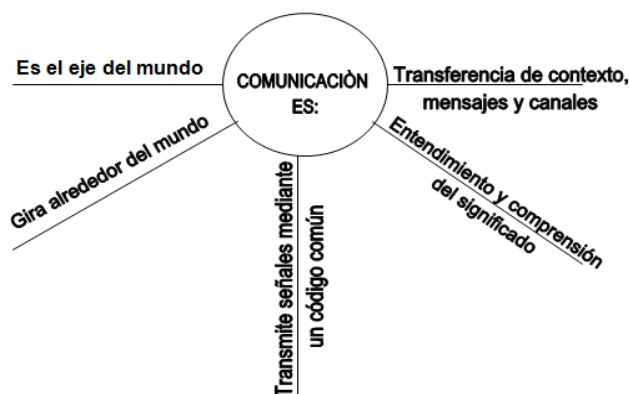
Personalidad el líder arriesgado
Todo riesgo es una manera de tratar con lo cierto.
Las personas se sienten a gusto frente a lo incierto.
Tiene mucha confianza en sí mismo y muy alta autoestima.
Corre riesgos.
Tiene éxitos inminentes.
Es líder es su campo.
Ocupa puestos administrativos altos en la jerarquía administrativa.

Cuadro 6: Personalidad el líder arriesgado.
Fuente: Madrigal Torres. "La administración del talento humano en la pymes", tesis doctoral, 2009.

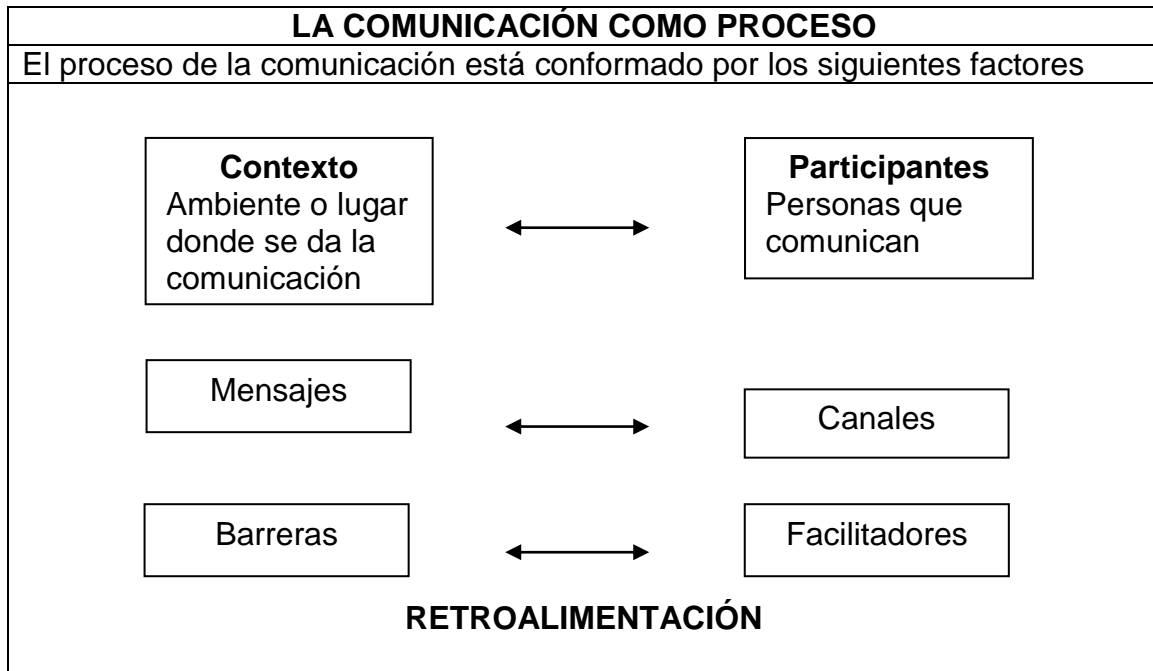
2.1.2. La comunicación en los procesos de aprendizaje

La cultura organizacional, es la comunicación y el aprendizaje tiende estrechar vinculación. La comunicación es un proceso al que dedicamos casi el setenta por ciento de nuestras horas de vigilia – escribir, leer, hablar, escuchar, parece razonable concluir que una de las fuerzas que más inhiben el desempeño de los grupos exitosos es la falta de comunicación eficaz.

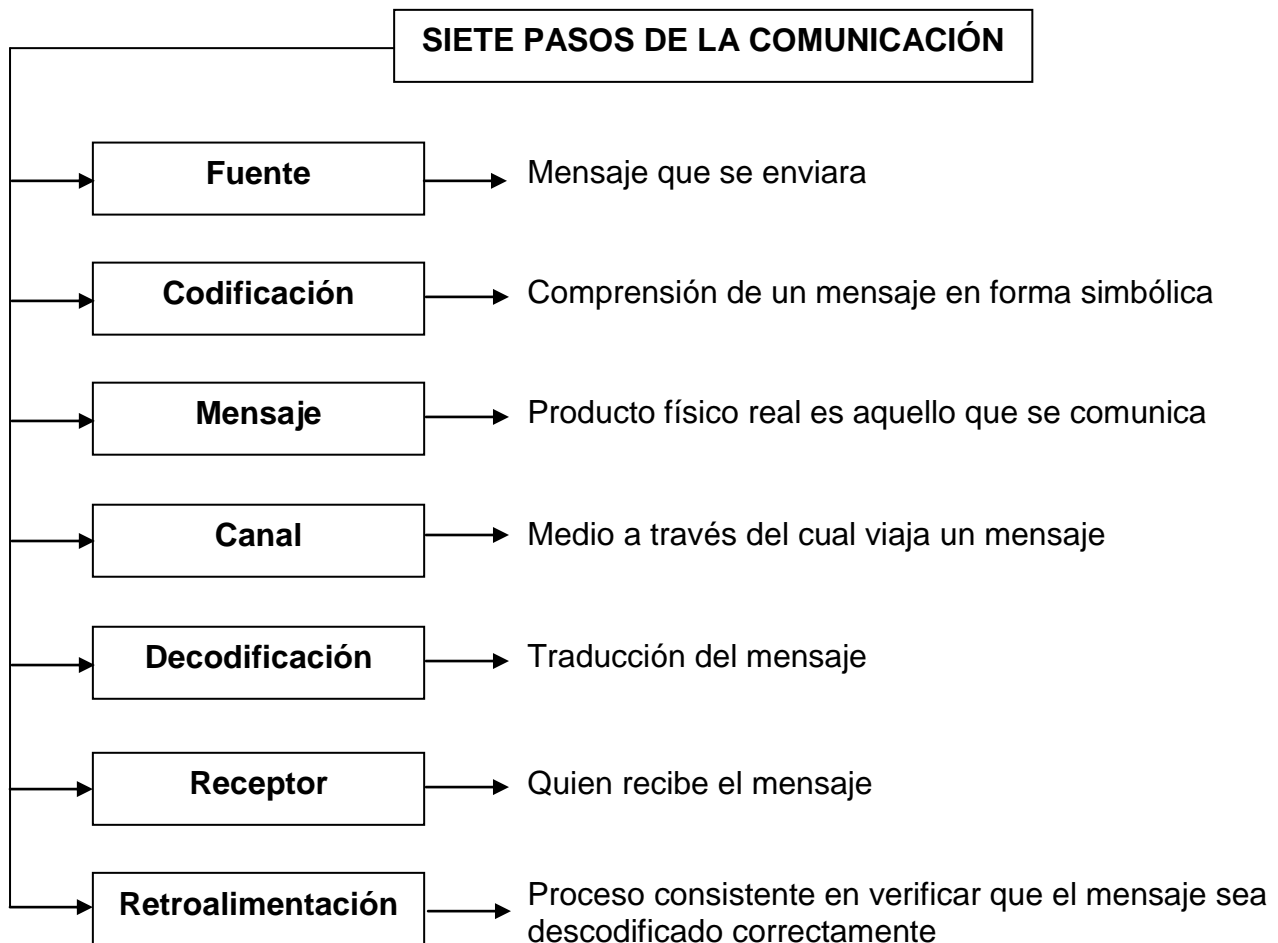
La comunicación le ha permitido al hombre relacionarse, conseguir la satisfacción de sus necesidades, expresar sus deseos, sentimientos, anhelos y sueños; participar sus ideas, pensamientos y experiencias, así como conocer las de los demás.



Esquema 1: Comunicación
Elaborado: Dra. Alba de la Torre



Cuadro 7: La comunicación como proceso
Elaborado: Dra. Alba de la Torre



Esquema 2: Siete pasos de la comunicación
Elaborado: Dra. Alba de la Torre

2.1.3. Técnicas del aprendizaje

²Para el **Diseño del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario**, la metodología utilizada se basa principalmente las técnicas de aprendizaje activo y método constructivista

El aprendizaje activo hace referencia a la teoría que sostiene que, el aprendizaje es un proceso de construcción personal, a través de la interacción.

Por lo tanto el estudiante debe estar activo durante el proceso, no pasivo recibiendo la información. Este tipo de aprendizaje propuesto por el modelo constructivista.

La formación del formador se sustenta en el método constructivista promueve el desarrollo intelectual de los seres humanos. Esto, traducido a términos educativos, significa que se debe propiciar que los participantes sean responsables de su propio aprendizaje, tomando un papel más activo en el proceso, deben hacer y pensar lo que hacen.

Su objetivo último es que aprendan a aprender por sí mismos, para lo cual es necesario desarrollar habilidades para la búsqueda, selección, análisis y evaluación de la información, habilidades para la interacción, creatividad, reflexión, criticidad y colaboración.

A continuación se explica tres grupos de técnicas que promueven el aprendizaje activo, como una gama de posibilidades que puedan ser aprovechado en su aplicación dentro del aula que son aprendizajes colaborativos, trabajo grupal, medios audiovisuales

² IVANCEVICH, J (2004) "Administración de Recursos Humanos", Editorial Mc. Graw Hill. Novena Edición. México

2.1.4. Aprendizaje colaborativo

Estructura organiza los grupos de trabajo que fomenta la cooperación se da bajo el establecimiento de metas comunes, en un esquema de recompensas conjuntas, provisiones de recursos que se comparten y finalmente que cada miembro tenga definido su rol.

Promueve que los recursos y capacidades del grupo estén al servicio de la meta, fomentando la participación individual y colectiva

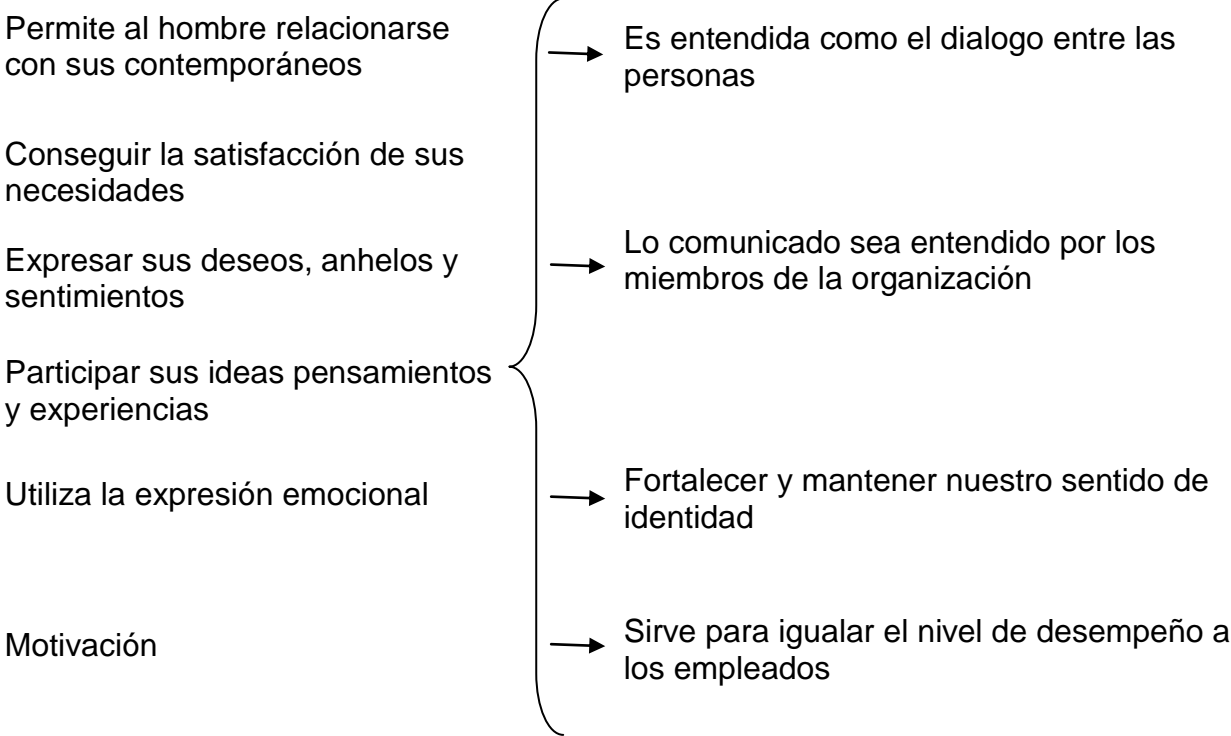
Evaluar el proceso en función de los resultados. Implementar mecanismos de retroalimentación y mejoras continuas

Promueve el empoderamiento basado en el grupo, la responsabilidad genera compromiso y cohesión al grupo, facilita el aprendizaje conceptual, resolución de problemas y desarrollo de pensamiento crítico.

Empoderar es dar atribuciones al grupo y la capacidad para realizar algo, darle la fuerza necesaria para tomar sus propias decisiones y asumir el control de su presente y su futuro.

Estructura adecuadamente los grupos y escoge el método para evaluar el trabajo colaborativo, existen un alto riesgo de fracasar. Es un proceso que debe llevarse a cabo desde análisis de problemas sencillo al principio trabajara lentamente.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN GRUPAL Y ORGANIZACIONAL VS. EL APRENDIZAJE



Esquema 3: Funciones de la comunicación grupal y organizacional vs. el aprendizaje
Elaborado: Dra. Alba de la Torre

2.1.5. Trabajo Grupal

El diseño del Programa de Formación de Formadores promueve el trabajo grupal a fin de favorecer el aprendizaje activo

E trabajo grupal permite resolver los problemas mediante la reproducción de una situación o elaboración de un producto mediante el trabajo grupal

El facilitador es un guía y siendo elemento clave para generar el aprendizaje, mediante el planteamiento de nuevos desafíos y comprobaciones de los resultados.

Promueve la inventiva, creatividad, análisis y síntesis. La resolución de un problema no solamente se circunscribe a una sola área del conocimiento, por

lo que se hace necesaria también la consulta a profesionales expertos, bibliografía, resultados de investigación

Las reglas deben ser planteadas claramente, el Formador siempre debe estar presente para motivar y orientar a los alumnos, hay que ser muy claros en el proceso de comunicación de lo que se espera del grupo

Medios Audiovisuales y multimedia

Promover la lectura crítica de la información, debe ayudar a interpretar, descubrir todos sus elementos y juntarlos con su significado en base al acervo cultural propio.

Fomenta el análisis y la síntesis de la información en base a los medios audiovisuales y computacionales. Estas técnicas facilitan el almacenamiento de la información.

Ayuda a organizar la información que se dispone y en función de ello adquirir mayor conocimiento. Promueve la discusión, la crítica, ayuda a definir su posición como ser humano en la sociedad local y mundial.

Facilitar el aprendizaje en los temas en que los alumnos muestren alguna dificultad o situaciones complejas. Acerca al participante al uso de la tecnología elementos cognitivos que no concuerdan con la realidad local.

Requiere una orientación previa, y direcciona el proceso para utilizar medios audiovisuales, para el aprendizaje; porque no toda la información es válida para aumentar el conocimiento

2.1.6. Andragogía

2.1.6.1. Aprendizaje

- El aprendizaje es el acto por el cual el individuo adquiere habilidades, conocimientos y competencias, y que da como resultado un cambio permanente en su conducta.
- Habilidades, es toda conducta aprendida, por lo tanto, con capacitación se pretende mejorar las habilidades. Aumentar las capacidades motrices, las facultades intelectuales y las habilidades para el trato personal
- El aprendizaje, es el proceso de mejoramiento continuo, por medio del cual las organizaciones tienen la posibilidad de crear talento puesto que favorece el incremento de conocimiento, habilidades y destrezas que le permite cumplir con eficiencia, eficacia y efectividad las competencias esenciales que corresponden a su puesto de trabajo y de esta manera generar resultados positivos tanto organizaciones como personales.

2.1.6.2. Tipos de aprendizaje

Aprendizaje significativo

- Aprender desde el punto de vista significativo es dotar de significado a la información que se presenta.
- La repetición literal de una definición no implica que el educando haya captado en sentido completo, es preciso que lo traduzca a su propio lenguaje, que la nueva información se conecte con su conocimiento previo, siendo esta la vía por la cual las personas asimilan la cultura que lo rodean, idea claramente coincidente con

- Vigotsky que es un proceso similar a la acomodación de Piaget, mediante el cual se relaciona la nueva información con algún aspecto ya existente y relevante para la nueva adquisición en la estructura cognitiva condicionando las adquisiciones posteriores.
- Contiene una amplia relación en junto a lo efectivo a diferencia del aprendizaje memorístico, donde no hay implicación efectiva que correlacione los conocimientos nuevos ante los anteriores.

Aprendizaje memorístico

³Se considera como actividad de aprendizaje básica y rudimentaria que se ha empleado a través del tiempo solapado bajo la escuela tradicional, este consiste en el simple almacenamiento de información la cual puede dar resultado en algunos casos que representan la minoría.

Se ha convertido en el hecho o datos que deben ser aprendidos literalmente, ya que no es necesario comprenderlos, comprender un concepto no basta con agregar datos o significados a la información que está presente, cuando los educandos se aprenden un número de teléfono lo repiten tantas veces como sea necesario y así lo podrían recordar con facilidad, entonces el aprendizaje memorístico no les parece difícil de acuerdo a su satisfacción, los estudios sobre el funcionamiento de la memoria han demostrado que los hechos y datos se aprenden rápidamente si se repiten con frecuencia se recordarán mejor.

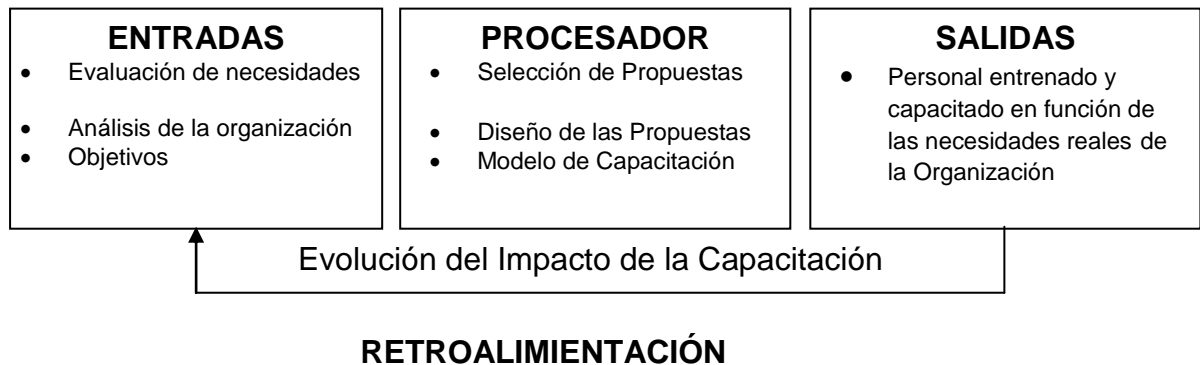
Capacitación

Es el proceso sistemático de transformación de la conducta de los individuos a cumplir las metas de la organización. La capacitación se relaciona con las habilidades y las competencias laborales y actuales. Cuenta con la inducción

³ Enciclopedia. "www.wikipedia.com", Marco contextual. 6 Mayo

y ayuda a los empleados a dominar las competencias particulares que se requieren para tener éxito en el desempeño de un puesto asignado

Un programa de capacitación formal es el esfuerzo de la organización por dar oportunidades al empleado para que adquiera las habilidades, actitudes y conocimiento que se relacionen con su trabajo y mejores estándares



Esquema 4: Retroalimentación
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Entradas

Realizar una investigación de la detección de necesidades de capacitación en base a la comparación entre el perfil de la persona y las exigencias del puesto, un análisis de la organización que permita definir cuáles son sus necesidades y en función de esta información es necesario el planteamiento de objetivos del programa de capacitación

Procesador

Está conformado por la selección y el diseño de las propuestas que permitan desarrollar el programa de capacitación. Estas propuestas el resultado de un análisis de los factores determinados como insumos obtenidos de la propia organización y su talento humano.

Salidas

El resultado de este proceso es el personal capacitado y entrenado luego de su participación en las diferentes actividades de capacitación programadas.

Retroalimentación

El desarrollo de los criterios que permitan evaluar la eficacia de las acciones de capacitación a ser implementadas y la información que permita al administrador proponer medidas de ajuste a la mejora de la gestión en el campo del desarrollo del talento humano

Objetivos de la capacitación

Entre los principales objetivos que se deben tener en cuenta al elaborar un modelo de capacitación, podemos describir a los siguientes:

La validez de capacitación

Determinar si los participantes, fueron capaces de aprender habilidades, adquirieron nuevos conocimientos relacionados con su trabajo o en definitiva fueron capaces de desarrollar competencias relacionados con la mejora del desempeño.

También es necesario valorar que los contenidos de la capacitación guarden relación con los objetivos del programa y contribuyan el desarrollo profesional y personal y el logro de metas

La validez de la transferencia

La medida en que los conocimientos adquiridos por medio del programa de capacitación, permitieron mejorar el desempeño de las personas en su trabajo.

La validez dentro de las organizaciones

Los conocimientos proporcionados a un grupo nuevo, se comparan con los conocimientos que tiene un grupo antiguo, a fin de determinar la referencia y en qué área se debe hacer énfasis en la capacitación

La validez entre las Organizaciones

Determinar si un programa de capacitación aplicado en una comunidad tendrá los mismos resultados entre otras comunidades

Etapas de un programa de capacitación

Evaluación y detección de Necesidades de Capacitación

- Análisis de las comunidades en base al plan estratégico vigente, los planes operativos anuales y elementos corporativos como su estructura organizacional, funcional y normativa existentes.
- Análisis de los puestos de trabajo por medio de los perfiles de puestos por competencias desarrollados en base a la información proporcionada por sus propios ocupantes.
- Evaluación al clima de la comunidad que permite contar con información sobre la percepción de los individuos sobre diferentes dimensiones que conforman el ambiente.
- Estos datos proporcionan insumos a la organización que le permite desarrollar planes de acciones de mejora a ser implementados.

Esta investigación posibilita que, quien desarrolle el programa de capacitación pueda configurarlo cuáles son las políticas y objetivos, un listado de eventos, definir las prioridades, establecer cuáles son sus políticas y objetivos, desarrollar un listado de eventos, definir las prioridades, establecer recursos

necesarios para llevar adelante el programa y estimar el presupuesto necesario.

2.1.7. Diseño y ejecución de eventos

- Formarán parte del programa de capacitación, en esta etapa se definen dos aspectos importantes en función de la evaluación y detección de necesidades.
- Se programara eventos para la actualización o la adquisición de nuevos conocimientos, sobre aspectos conductuales o de comportamiento, para mejoramiento de desempeño, seguridad industrial y de salud ocupacional, responsabilidad social corporativa, entre otros.
- La modalidad de eventos e la forma en que se va a realizar la transferencia de los nuevos conocimientos, habilidades, destrezas, etc., y para ello los eventos pueden ser: focalizados o generales, de aula, taller o prácticos, realizar estudios de casos, juegos de roles y negocios, modelar la conducta, training, e-learning coaching, transferencia y rotación, utilizando el intranet, realidad virtual.

Para el diseño y ejecución de los eventos es necesario definir quienes son los participantes, los contenidos académicos, contar con una base de datos proveedores de capacitación tanto a nivel interno como externo, locales, aulas o patios de entrenamiento, logística de apoyo a la ejecución de los eventos, un presupuesto definido para cada uno, establecer un cronograma, horarios y métodos que permitan realizar el registro y la verificación de su ejecución.

2.1.8. Evaluación y seguimiento

- Establecimiento de los criterios de evaluación: en todo los procesos de mejora continua requiere de parámetros que sean útiles a la hora de evaluarlo, en este sentido el programa de capacitación debe considerar al menos tres criterios:

Internos para medir la satisfacción, externos que evalúan el aprendizaje logrado y la reacción que miden el grado de transferencia de estos conocimientos, habilidades o destrezas adquiridas en el desarrollo del trabajo. Todo lo que se puede medir se puede evaluar y por consiguiente se puede mejorar.

- Evaluación y seguimiento: Los criterios de evaluación guardan relación con el seguimiento y evaluación que se debe hacer tanto del programa, como de la transferencia y del retorno de inversión de la capacidad realizada.

2.1.9. El proceso Psico-andragógico del aprendizaje

⁴La andragogía es la ciencia y el arte que siendo parte de la Antropología y estando inmersa en la educación permanente, se desarrolla a través de un praxis fundamentada en los principios de participación y horizontalidad, cuyo proceso al ser orientado con características sinérgicas por el facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la oportunidad para que logre su autorrealización y de sus semejantes. Para su aplicación se debe tener en cuenta que la Andragogía se basa en dos principios:

⁴ ROBBINS, Stephen P, "Fundamentos de Comportamiento Organizacional" Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Naucalpan de Juárez Edo. De México

2.1.10. Principio de la Andragogía

- **Participación:** El estudiante es capaz de interactuar con sus compañeros, beneficiándose el intercambio de experiencias que le ayuden a la mejor asimilación del conocimiento impartido.
- **Horizontalidad:** Tanto estudiante como facilitador tiene características cualitativas similares, en la que se refiere a adultez y experiencia, pero la diferencia está en las características cuantitativas basadas en diferente desarrollo de la conducta observable.

2.1.11. Apoyo de la andragogía a la formación y definición de adulto

El apoyo de la andragogía en las actividades de la formación de formadores internos mediante los procesos de capacitación en las empresas es importante, puesto que permite entender las necesidades de los participantes en un proceso de enseñanza, aprendizaje y tomarlas en cuenta al momento de diseñar los contenidos y las estrategias de interacción entre el maestro, los estudiantes y el contenido de los programas. Para entender de mejor forma estos procesos es indispensable definir lo que es un adulto. En la mayoría de las culturas considera como un adulto a toda aquella persona que tiene más de 18 años.

Aunque después de los 60 años de edad se les llame adultos mayores, senecos, ancianos o miembros de la tercera edad, y siguen siendo adultos, existen diferencias entre quienes son mayores de 18 y menores (promedios) ambos de 60 años. Como se sabe la adultez no inicia ni termina exactamente en estos límites cronológicos. Aportaciones de algunos estudios en el campo del desarrollo humano coinciden en afirmar que la edad adulta tiene sub-etapas como se describen a continuación:

	SUB ETAPAS	EDAD
SUB ETAPAS DE LA EDAD ADULTA	EDAD ADULTA TEMPRANA	Entre 20 y 40 años
	EDAD ADULTA INMEDIATA	Entre 40 y 65 años
	EDAD ADULTA TARDÍA	Después de los 65 años

Cuadro 8: Sub etapas de la edad adulta
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A

Este ser adulto conlleva una serie de características propias de su edad en las cuales se considera a la autonomía, libertad de acción, tiene un sitio en la sociedad a la que pertenece, actúa independientemente y cumple una serie de responsabilidades.

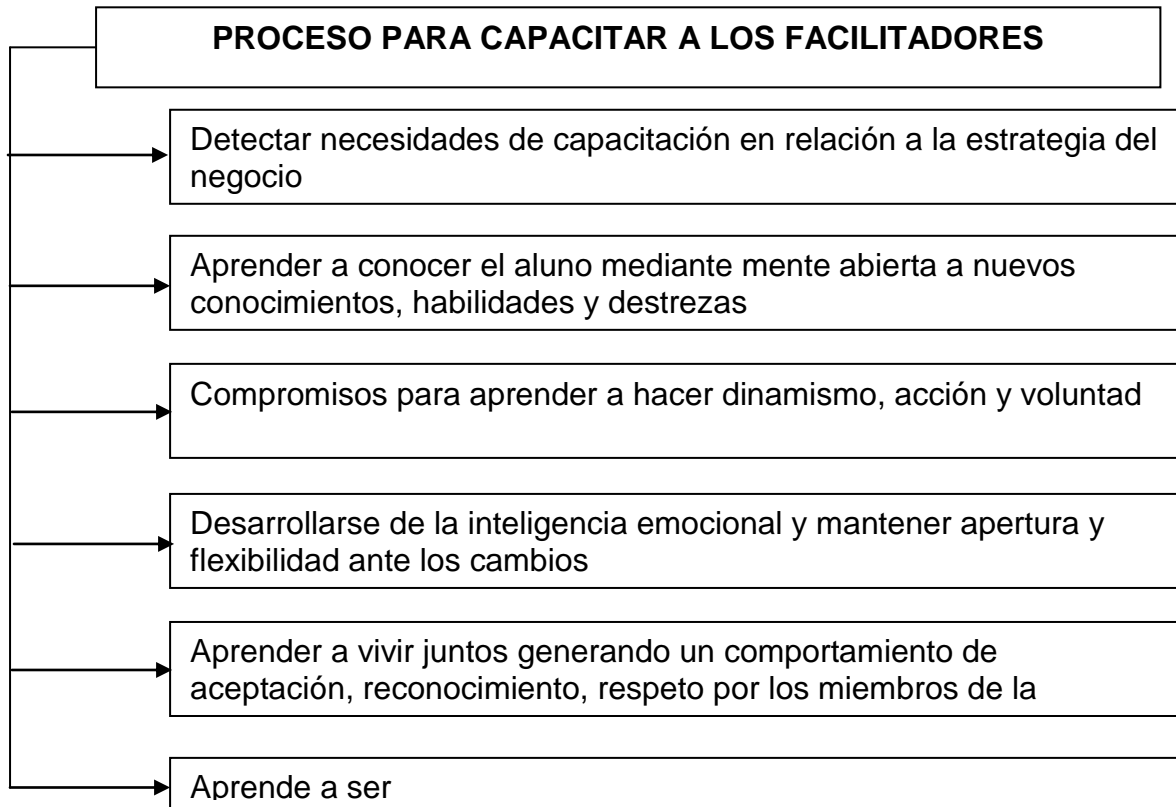
En el papel de educando adquiere también una serie de características que hacen del proceso de enseñanza aprendizaje de adultos diferente.

2.1.12. Características del estudiante adulto

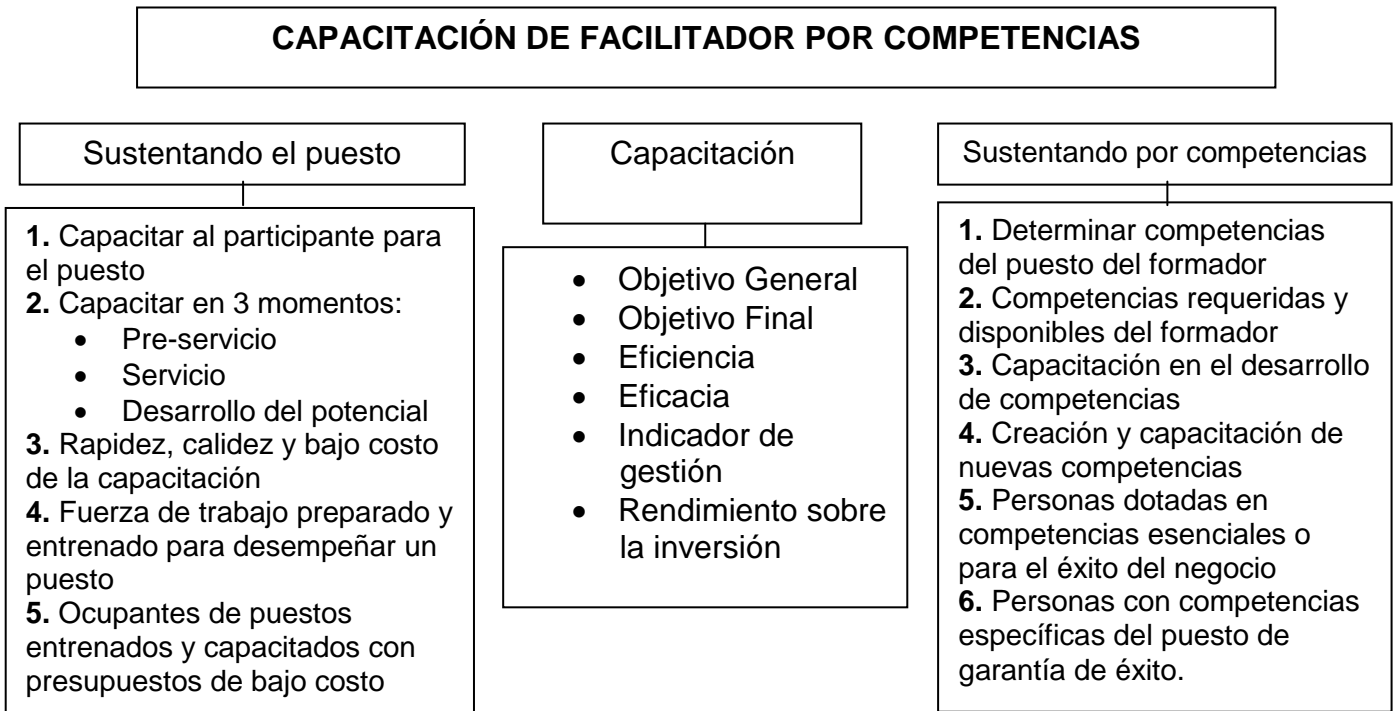
- Acercamiento al acto educativo con disposición de aprender, responsable y consiente de la elección del tema de aprender.
- Tiene la capacidad de pensar en términos abstractos, empleando la lógica y los razonamientos deductivos, hipótesis y proposiciones para enfrentar, situaciones problemáticas.
- Se transforma de un ser dependiente a uno que auto dirige su aprendizaje, rechaza las actitudes paternalistas de quienes lo están educando.
- Aprovecha el cúmulo de experiencias como fuente de aprendizaje, tanto por sí mismo como para los que lo rodean.

- Suele mostrarse como analítico y controvertible de la sociedad, la ciencia y la tecnología.
- Mantiene una actitud de participación dinámica, pero asume posiciones desaprobatórias cuando se siente tratado como infante.
- Rechaza la rigidez e inflexibilidad pedagógica con que es tratado por los profesores que frenen indirectamente el proceso de auto realización, aspiración natural y propia de la juventud y de los adultos en general.
- Es buscador de una calidad de vida humana como fuertes exigencias de que se le respete su posibilidad de crecer como persona y se le acepte como crítico, racional y creativo.
- Parte de su propia motivación para aprender, se orienta hacia el desarrollo de tareas específicas, por tanto busca la aplicación y práctica inmediata de lo que aprende.
- Se centra en la resolución de problemas más que en la ampliación de conocimientos teóricos.
- Es consideración a lo expuesto, el papel que orienta a su función docente al respecto de las características del adulto debe entonces:

2.1.13. Características del facilitador

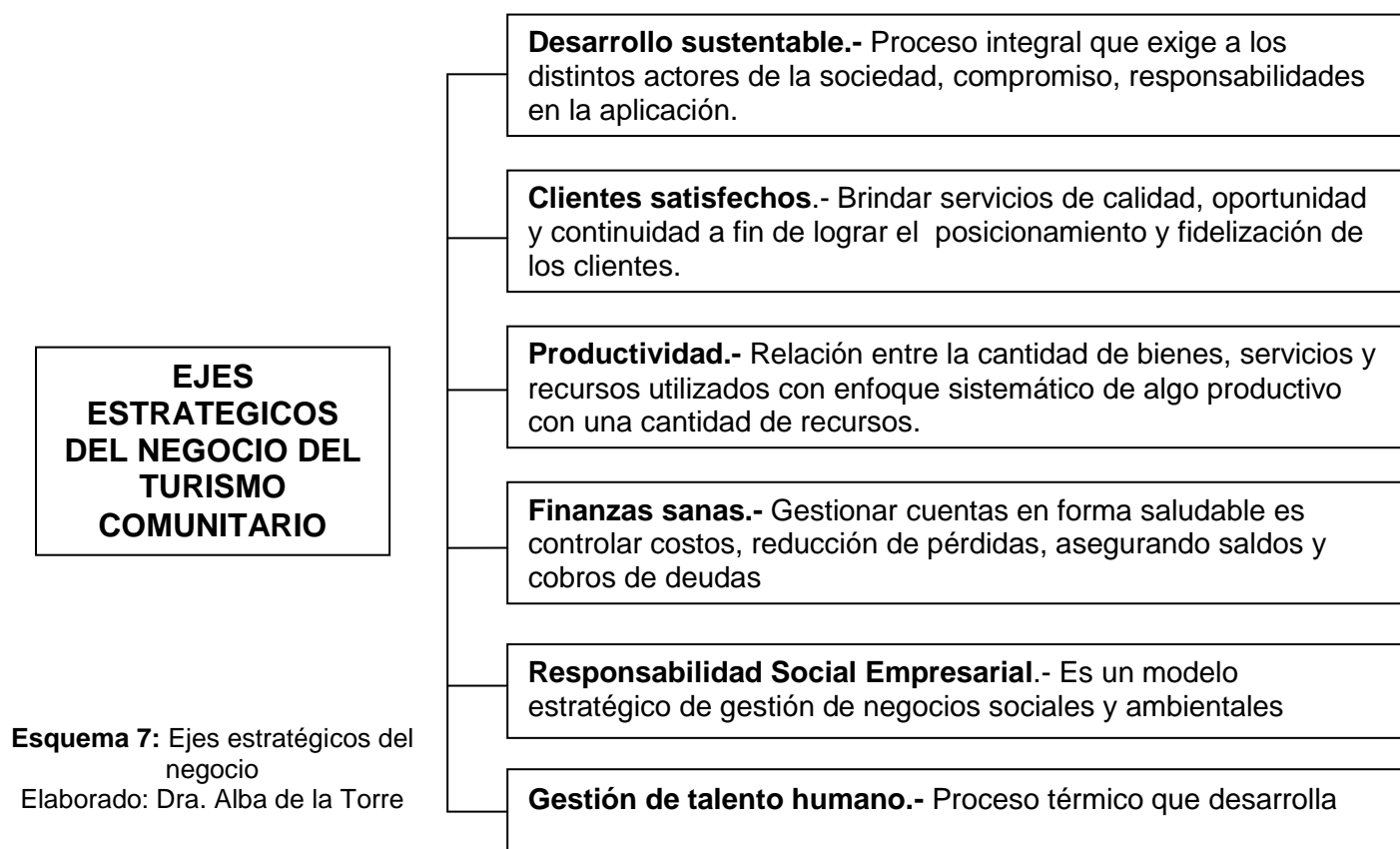


Esquema 5: Proceso para capacitar a los facilitadores
Elaborado: Dra. Alba de la Torre



Esquema 6: Capacitación de facilitador por competencias
Elaborado: Dra. Alba de la Torre

2.1.14. Ejes estratégicos



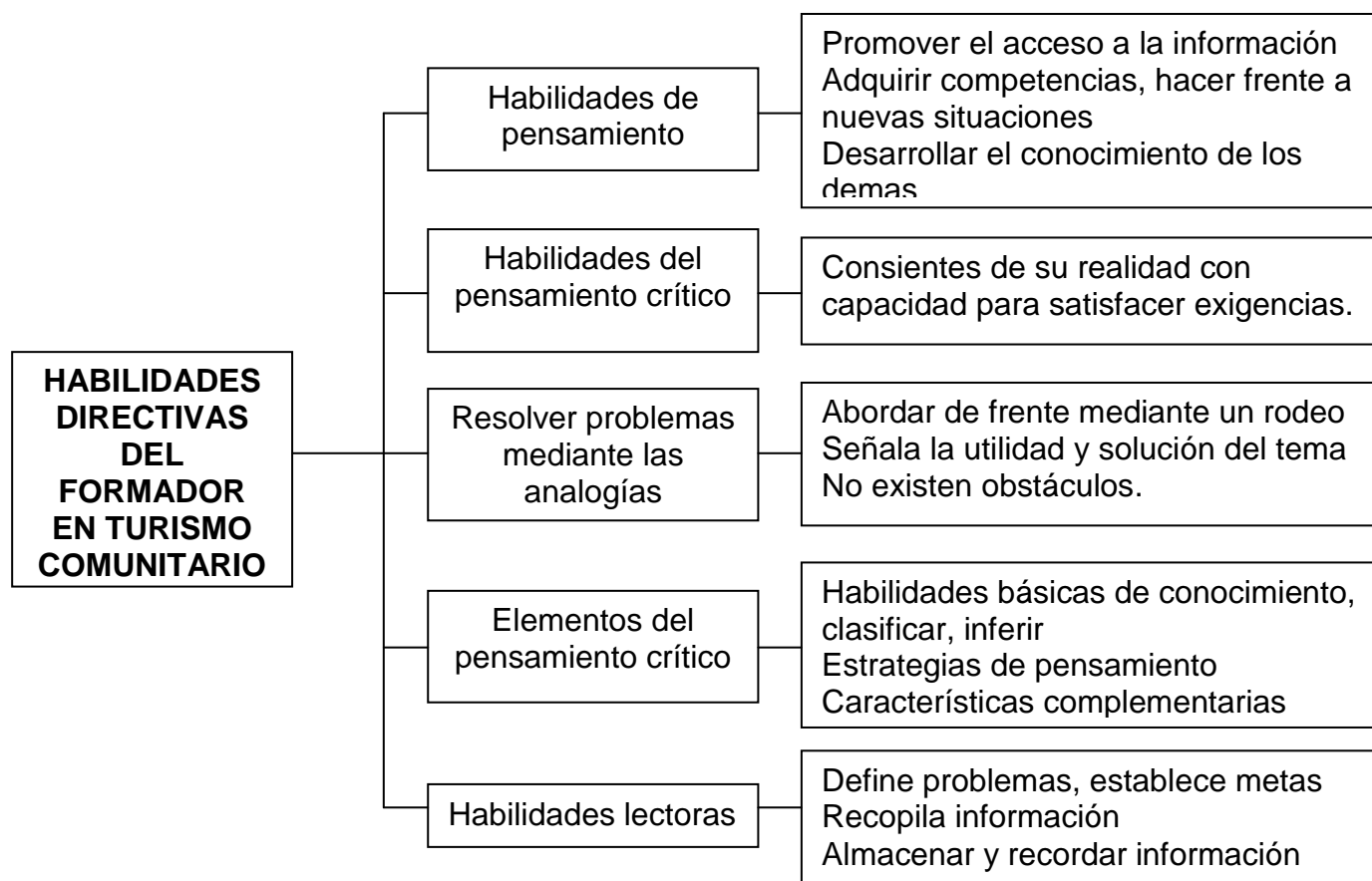
2.1.15. Formador de Turismo Comunitario

La formación de formadores debe estar enmarcada dentro de las competencias y atributos que las organizaciones exitosas demandan.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES	
Gestión de la cadena de valor con orientación a los resultados	Manejo de conflictos y paradojas
Capacidad para trabajar en equipo	Capacidad para ver tendencias
Liderazgo proactivo	Administración del tiempo
Relaciones interpersonales efectivas	Conocimiento sistémico de la realidad externa

Visión holísticas: pensamiento sistémico	Actitud mental positiva, motivación, autoestima
Capacidad para comunicarse	Garra, ambición, habilidad de meter las manos en la masa
Acción emprendedora	
Capacidad para crear, innovar.	Cultura, traducciones y gastronomía.
Habilidad para negociar	
Competencia para la gestión	Dominio de idiomas, inglés, español y otros
Multifuncionalidad	
Visión de procesos	Capacidad de autocrática

Cuadro 9: Competencias organizacionales
Elaborado: Dra. Alba de la Torre



Esquema 8: habilidades directivas del formador en turismo comunitario
Elaborada: Dra. Alba de la Torre

2.1.16. El Coaching

Los 10 mandamientos del coaching

- **⁵Establezca una relación laboral de apoyo:** las investigaciones han demostrado que el buen desempeño de los empleados y su conservación, depende de cómo su superior lo considere. Tómese tiempo para escucharlos y pregúntele si hay que pueda hacer para ayudar a realizar un mejor trabajo
- **Proporciones reconocimiento al desempeño:** algunos gerentes consideran que no es necesario reconocer el buen desempeño. Sin exageración pero tampoco con limitación. Se puede emplear diferentes vías (reconocimiento ante el colectivo, diplomas, placas, trofeos). Los reconocimientos en el colectivo, ayudan a reconocer los logros del individuo, del grupo, fortalece la unidad en el trabajo y potencia la creatividad
- **Evite culpar y avergonzar:** cualquier acción que realice el gerente que haga consciente o inconsciente que el empleado se sienta mal, no ayuda al crecimiento personal de este. Si un trabajador comete un error y se da cuenta no es necesario hacérselo manifiesto. Los líderes transformacionales consideran los errores como experiencias de aprendizajes
- **Concéntrese en el comportamiento** y no en la persona: consiga un comportamiento deseable sin lastimar a la persona. Si un docente, estudiante o trabajador domina la discusión en un tema, no debe decirle,

⁵ CORTIJO, Rene. "Aprendizaje para investigar", Ediciones Klendarios. Quito, 2002

hablar demasiado a los demás la posibilidad de participar, sino, me gustaría escuchar lo que algún otro miembro del grupo tenga que decir

- **Promueva que todos evalúen su propio desempeño.** Se puede combinar la crítica desde la auto evaluación
- **Efectuar retroalimentación específica:** fundamenta sus acciones en hechos no en inferencias
- **Brinda retroalimentación basada** en el coaching: La auto evaluación no siempre funciona bien. Es importante responder de manera positiva a los comportamientos negativos
- **Construya un modelo y eduque al participante:** Direcione con el ejemplo, para capacitar hay que estar preparado y aunque nos parezca muy sencillas las tareas porque la dominamos, pueden resultar complejas para los trabajadores de nueva incorporación. Puede utilizar a otros trabajadores para que realicen la capacitación si está preparado y así garantiza la multiplicación positiva
- **Retroalimentación de manera oportuna,** pero flexible: Una vez que se ha observado un comportamiento adecuado, debe darse la retroalimentación tan pronto como sea posible. La flexibilidad esta en el tiempo que se requiere según la situación, si los ánimos están caldeados es mejor postergarlo
- **No critique:** el consultor en administración, recomienda aplicar solo la retroalimentación positiva, para él no existe la llamada crítica constructiva. Si le corresponde corregir a alguien por algún error, nunca lo haga en el

momento que este se ha cometido. Las personas se pueden poner a la defensiva, se puede sentir mal consigo mismo o percibirlo tanto como la crítica. Espera el momento en que la persona esté a punto de hacer lo mismo y plantéele el reto de hacer una acción más positiva

2.1.17. La búsqueda del mejoramiento continuo:

¿El mejoramiento continuo está dirigido a las personas o a los procesos?

¿Qué relación tiene con la evaluación del desempeño?

Se basa en los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño. Depende su resultado del tipo de liderazgo y como se logre involucrar a todos los miembros de la organización en los objetivos y su cumplimiento. El mejoramiento continuo es por tanto, tarea de todos

2.1.18. El cambio, la diversidad y el mejoramiento continuo

Si no fuera por las modificaciones que se presentan en las personas, las estructuras y la tecnología, el trabajo del gerente sería relativamente fácil. La relación del cambio y el mejoramiento continuo dependerá, de cómo se trabaje el compromiso con la organización, la educación, la implementación, el posicionamiento y la revisión constante del programa

2.1.19. El cambio en las comunidades que aprenden

El cambio es la realidad de todas las comunidades que aprenden, está asociado al ambiente de incertidumbre, los riesgos en la forma de decisiones y las necesidades siempre crecientes de los clientes internos y externos. Por tanto, es parte de la formación integral del gerente y es necesario que este

reconozca el rol que le corresponde como impulsor, animador y entrenador del cambio

El cambio pro activo o reactivo, añadir nuevas ideas al proceso en una condición imperante de las organizaciones contemporáneas, pero estas se deben sustentar en el cambio pro activo o cambio planificado, en caso contrario se corre el riesgo de desviarse de los objetivos de la organización y en el error de las imprevisiones.

Existen fuerzas internas y externas que pueden limitar o impulsar el cambio, ellas provienen de diferentes fuentes: leyes y reglamentos de los gobiernos, la competencia, el desarrollo tecnológico, el uso de las normas de calidad, la cambiante fuerza de trabajo, insatisfacciones de los clientes, entre otras.

2.1.20. Resistencia al cambio de las comunidades

La resistencia al cambio está dada por su propio contenido, asociado a la realidad de las comunidades actuales. Lo conocido es sustituido por la incertidumbre, el temor de perder algo actualmente poseído y la posible incompatibilidad del cambio con las metas y los intereses de la organización

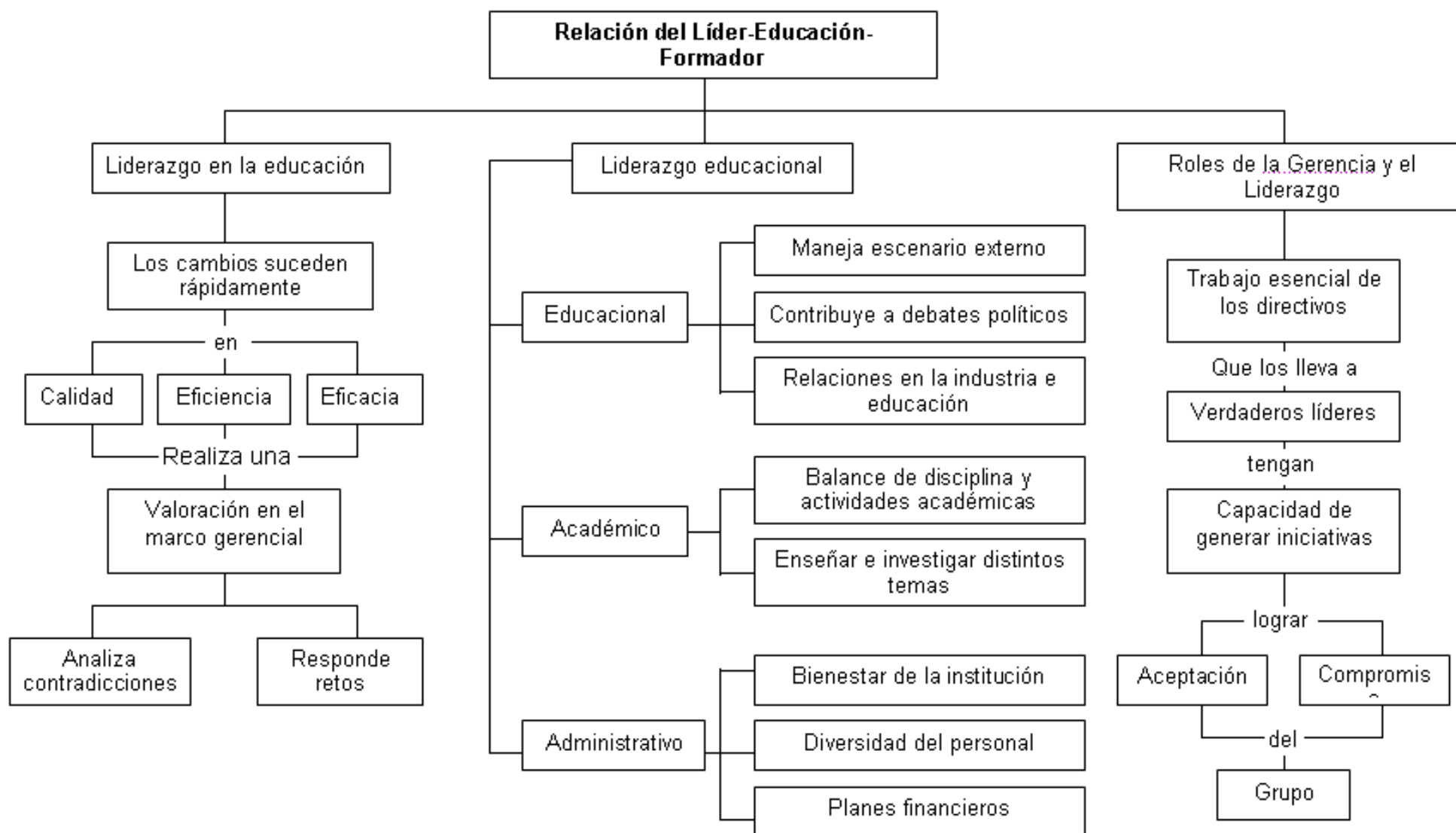
Trabaja la resistencia al cambio, implica, educación y comunicación en un ambiente de confianza mutua y credibilidad, participación real en el cambio, negociación sin manipulación, no coerción

El formador de Turismo Comunitario como agente positivo del cambio puede cambiar los siguientes elementos de la comunidad: la estructura, la tecnología y las personas

Por lo tanto el cambio está asociado al desarrollo de la comunidad y debe formar parte de su cultura. La cultura de una comunidad tarda mucho en formarse y está conformada por características relativamente estables y permanentes. Si con el paso del tiempo, la cultura se torna inadecuada, se

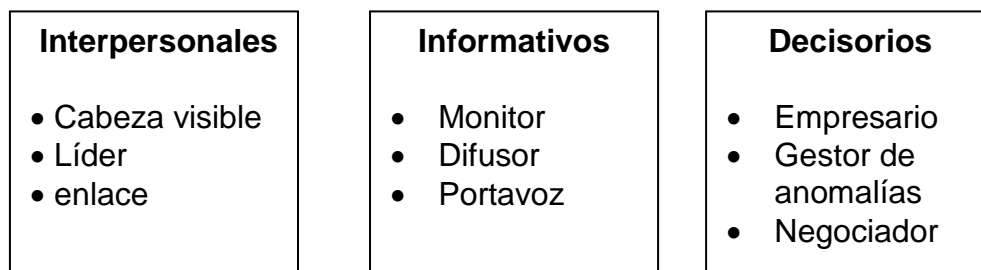
constituye en una carga pesada para el formador pues requiere de tiempo y esfuerzo se cambio. Sin embargo hay factores que la facilitan como por ejemplo, una crisis graves, el cambio del liderazgo, el tiempo de creada, el tamaño y el grado de acuerdo colectivo de los valores.

Un rasgo de alta incidencia en las comunidades, es la diversidad de fuerza de trabajo, reconocida en la literatura especializada como una de las fuerzas internas que puede impulsar el cambio si se maneja correctamente. Para ello, los líderes deben motivar a los trabajos, a que acepten los valores dominantes de la comunidad y también sus diferencias. La diversidad es parte del cambio en las organizaciones que aprenden y facilita el desarrollo organizacional.



Esquema 9: Relación del Líder-Educacional-Formador
 Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

A continuación se muestra el marco conceptual para el estudio de los roles directivos distinguiendo las tres categorías.



Interpersonales

Tres de los roles del formador surgen directamente de la autoridad formal e implica relaciones interpersonales básicas:

- En virtud de su posición, con máximo responsable de una unidad organizativa, todo formador ha de cumplir con deberes de naturaleza ceremonial, generalmente obligaciones de tipo legal o social, dentro de lo que se considera un rol puramente simbólico.
- El formador es responsable del trabajo de las personas de esa comunidad. Algunas de estas acciones implican directamente el tipo de liderazgo. El formador, tiene que motivar y animar a los participantes, intentando reconciliar sus necesidades individuales con los objetivos de la comunidad y de la presta de servicios turísticos.
- El formador mantiene contactos fuera de su cadena vertical de mando. Estimula dichos contactos principalmente, para la obtención de información y el logro de compromisos formales.

Roles Informativos del formador

- ⁶El formador explora continuamente su entorno buscando información, pregunta a sus enlaces, recibiendo incluso información no solicitada, gran parte de ella como resultado de la red de contactos personales que ha desarrollado. Se es como el eje central de la información, tanto externa como interna, que fluye en las comunidades.
- Los líderes-formadores comparten y distribuyen gran parte de la información que reciben, especialmente si se trata de mensajes privilegiados, susceptibles de ser difundida a que favorezca la toma de decisiones eficientes.
- Los líderes-formadores dan a conocer parte de su información a personas externas a sus unidades, bien como medio de informar directamente de resultados o proyectos o bien en un afán señalado de futuras intenciones del formador de Turismo Comunitario.

Roles decisorios

- La información no es un fin en sí mismo, es el input básico para tomar decisiones. Utilizándola como referencia, el formador desempeña el papel principal en el sistema de toma de decisiones. Los roles que describen al directivo en esta función son:
- El formador busca mejorar el nivel de resultado de su unidad adaptarla a las condiciones cambiantes del entorno mediante el desarrollo de proyectos que, bajo su directa supervisión, mejoren la posición competitiva de la organización.

⁶ MADRIGAL, Berta. "Habilidades directivas". Segunda edición, Quito. Ecuador, 2009

- Referencia directa a la labor de los formadores cuando este ha de responder con situaciones correctivas a las presiones que, de forma continua e inesperada, surgen externa e internamente afectado al funcionamiento de las comunidades.
- Asigna recursos, el líder-formador recae la responsabilidad de decidir quien recibirá los medios productivos en la unidad organizativa, La complejidad de esta faceta estriban en gran parte, en la necesidad de que la asignación de recursos se realice manteniendo la coherencia e interrelación entre los diversos proyectos que se estén llevando a cabo.
- **Negociador.** Los formadores deben ser negociadores, haciendo de este rol uno de los más importantes a los que ha de enfrentarse. Siendo esta una cuestión ineludible de su condición de autoridad formal y de poseedor de la información necesaria para la buena marcha de la comunidad.

2.1.21. Roles y capacidades

Entre las capacidades que fundamentalmente son requeridas están:

Aprender a aprender

Se trata de una macro habilidad necesaria en el ejercicio de la gerencia y que actualmente es una exigencia a nivel internacional para cualquier profesional.

Es la capacidad de saber cómo aprender, dividiéndola en cuatro componentes:

- Plantear las preguntas correctas.
- Identificar los componentes esenciales que existen en ideas complejas.

- Encontrar modos informales de medir nuestra comprensión de materiales pertinentes.
- Aplicar estas capacidades a las metas laborales específicas del cargo.

Comunicación y colaboración

La efectividad individual se relaciona con aptitudes bien desarrolladas de comunicación y colaboración. Estas incluyen no solo las capacidades interpersonales tradicionales de escuchar y comunicarse en forma efectiva con los colegas de trabajo, sino también destrezas como saber trabajar en grupos, colaborar con los miembros del equipo con el ánimo de compartir las mejores prácticas en todos los niveles de la organización, y trabajar en red con los consumidores, los proveedores y los miembros claves de la cadena de valor.

Pensamiento creativo y solución de problemas

La búsqueda de lo nuevo necesariamente exige utilizar lo conocido y potenciar otras formas de ver el mismo fenómeno.

Actualmente, se espera que sean los mismos trabajadores los que encuentren la forma de mejorar su trabajo. Esto les exige pensar en forma de analizar, desarrollar la capacidad de resolver problemas y ser capaces de analizar críticamente las situaciones, hacer preguntas, aclarar lo que entienden y sugerir mejorar. Este ambiente de trabajo exige ir más allá de los datos superficiales hasta crear soluciones innovadoras a problemas imprevistos.

Nótese la íntima relación que guarda con la capacidad antes analizada.

Cultura tecnológica

En la actualidad se vive un proceso de acelerados cambios tecnológicos a los cuales el profesional no puede ser ajeno y cuyo desconocimiento atentaría

contra el buen desempeño profesional, mas aun si se considera el papel del formador de una entidad.

La mayor parte de la colaboración que se desarrolla en el siglo XXI demanda utilizar la computadora personal para entrar en red con colegas profesionales en todo el mundo, para compartir las mejores prácticas y para hacer recomendaciones sobre formas de mejorar los procesos de trabajo. Esta es una vía ineludible para el aprendizaje y la innovación.

Cultura global de los negocios

El desempeño de la organización se incrementa cuando todos sus miembros operan a partir de una visión compartida del sector al que pertenece la organización y de los principales actores que en ella participan.

Esta visión del contexto implica desarrollar en las personas u know how específico y práctico sobre la entidad, el sector, los clientes, los proveedores y la posición de la entidad con respecto a sus competidores.

Desarrollo del liderazgo

En el lugar de trabajo del pasado, la aptitud era la administración. De la alta gerencia las directrices y el trabajo se administraban y controlaba, de manera descendente, hasta los niveles más bajos donde se traducían en acción.

Autogestión de la carrera profesional

Las aptitudes de auto desarrollo y autogestión enseñan a los formadores a asumir su carrera profesional y dirigir la gestión de su propio desarrollo. En la medida que las aptitudes necesarias para el lugar de trabajo continúan evolucionando y cambiando, los formadores en todos los niveles deben comprometerse a garantizar que cuenten con las capacidades, conocimientos y aptitudes requeridas para su trabajo actual y futuro.

Actualmente, se considera que la habilidad para manejar la vida profesional de cada uno es una aptitud aprendida, necesaria para desarrollar todas las demás aptitudes requeridas en el lugar de trabajo.

2.1.22. Roles y capacidades de los líderes – formadores

⁷Pese a que el rol de los formadores educacionales se mantuvo, durante mucho tiempo, dentro de la connotación representativa que le asignaban los paradigmas tradicionales de gestión, actualmente es evidente que este se ha ampliado considerable.

A partir de lo presentado por Cohen y March, en donde se plantea que el rol que asumen los formadores, se conforman a partir de expectativas expresadas en un modelo o metáfora de la gestión, la que se ilustra mediante la siguiente matriz de relación entre metáfora y el rol previsto.

Metáforas	Rol previsto
Mercado competitivo	El directivo es una entidad educativa que puede establecer cualquier tipo de organizacional que desee, dentro de las restricciones impuestas por la disposición de los estudiantes, profesores, donantes y legisladores
Administración	El formador de una entidad educativa es designado para lograr los objetivos especificados por su directiva y es evaluado en término del desempeño de la organización con respecto a esos objetivos
Negociación Colectiva	El formador de una entidad educativa hace dos cosas. Primero trata de mediar en las disputas entre interés dentro de la institución y los ayuda a lograr acuerdos mutuamente satisfactorios., En esta actividad, resulta un facilitador del compromiso o la invención. Segundo, supervisa la implementación de los acuerdos, sirviendo a cada uno de los intereses en el grado especifica por los resultados de la negociación
Democracia	El formador de una entidad educativa se ve a sí mismo como un candidato hipotético a la oficina y ofrece propuestas de acción política a cambio de promesas de apoyo. Su objetivo es mantener una coalición de grupos de interés ganadora, a través de la respuesta a sus demandas de políticas educativa
Metáforas	Rol previsto
Consenso	El rol del formador comprende tres actividades principales: el manejo de las agendas de discusión, la solicitud publica de consenso y la implementación de acuerdos
Anarquía	El formador educacional actúa como catalizador. Obtiene su influencia por su comprensión de la operación del sistema y por la invención de soluciones viables que cumplan sus objetivos más que por la selección entre alternativas conflictivas
Juez	No se espera que el formador educacional refleje o se ajuste a las demandas

⁷ <http://www.monografias.com/trabajos76/liderazgo-gestion-militar/liderazgo-gestion-militar2.shtml>

independiente	de un conjunto corriente de actores, consumidores, constituyentes, propietarios o empleados. Más bien se espera que capture las verdaderas históricas de la institución y las refleja durante un breve fideicomiso
Autócrata	El formador es un tomador de decisiones y un organizador de la opinión. Esta consulta o asistencia la utiliza como simple convivencia para él y no se siente obligado a tomar el consejo. El actúa sobre los objetivos como lo interpreta y después, trata de convencer a sus constituyentes a seguir su regla

Cuadro 10: Roles y capacidades de los líderes
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Sobre esta base, puede considerarse como una de las tareas más apremiantes de la gestión educativa el logro de un consenso básico sobre el rol de sus formadores, que si bien debe considerar puntos de partida tales como los roles identificados por Cohen, deben, sobre todo, ser portadores de una orientación proactiva dentro de un marco flexible e integrador, implica dar respuestas a las tres direcciones siguientes.

Definir: modelos de futuro, estrategias, pero sobre los significados ¿Qué somos? ¿Qué queremos? ¿Qué es legítimo aquí? ¿Qué es lo más importante?

Comprometer: socialización de esos significados. Desarrollo de valores compartidos. Manejo cultural. Proceso de dirección.

Apoyar: respaldar las acciones que expresan el compromiso, con lo definido. Incluye aspectos de recursos, pero también apoyo social y psicológico.

El compromiso en las organizaciones: capital intelectual es competencias x compromiso.

Sobre esta base, la identificación de las vías que conducen a un compromiso, así como de los factores que lo sustentan y refuerzan, constituyen temas de alta relevancia para el funcionamiento institucional.

Vías para inducir el compromiso

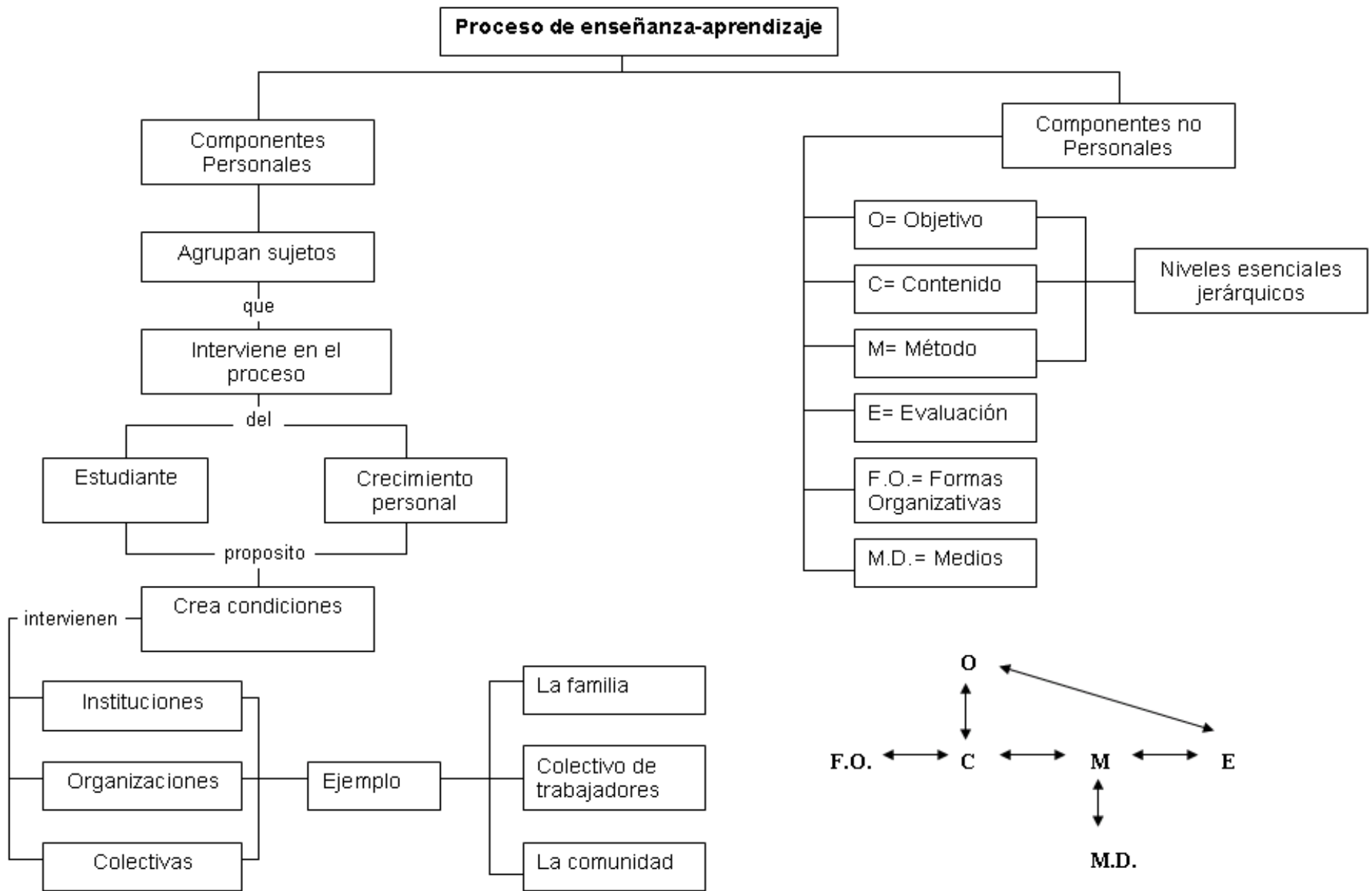
- El pensamiento lógico y su capacidad para discernir la convivencia o no de comprometerse con una organización o curso de acción.
- La identificación con personas o grupos imbuidos en ese compromiso.
- La consistencia entre la acción propuesta y el sistema personal de valores.
- Las experiencias e interacciones asociadas con la participación en una .organización o el desarrollo de un curso de acción

2.1.23. Proceso Enseñanza – Aprendizaje

Una de las actividades más antiguas que existe es la referencia al hecho de transmitir a las nuevas generaciones las experiencias y conocimientos acumulados socialmente, actividad que exige cada día más preparación, debido a la creciente riqueza de información, lo que hace que no todo producto cultural pueda ser incorporado a lo que se va a aprender.

El aprendizaje se perfecciona ininterrumpidamente, buscando la mayor eficiencia, es decir, los mejores resultados en el menor tiempo posible y con el empleo de mínimos recursos. Para ello, es necesaria la capacitación del personal que tiene a su cargo, dentro de la sociedad, la formación y capacitación de las personas.

Todo proceso, donde de laguna forma se planifican aprendizajes, existe dos tipos de componentes a tener en cuenta, el primero grupo se refiere a los componentes personales y el segundo a los no personales.



Esquema 10: Proceso de enseñanza y aprendizaje
Elaborado por: Dra. Alba de la Torre

2.1.24. Normas de calidad

- Se encuentra dentro de uno de los corredores turísticos más importantes del Ecuador y cuenta con un importante inventario de atractivos y recursos turísticos tanto naturales como culturales.
- En la zona rural de Imbabura, la última década ha dado paso al desarrollo de nuevas iniciativas para ofrecer servicios de turismo rural, basadas en organización comunitaria y trabajo solidario.
- El crecimiento y consolidación del turismo como actividad productiva y generadora de fuentes de trabajo en la zona rural, va de la mano con la calidad de los servicios que se prestan.
- Las operaciones turísticas comunitarias en Imbabura, forman parte de una cadena productiva, cuyos elementos se relacionan entre sí como un sistema.
- En la actualidad, el sector público a través del Ministerio de Turismo y los Municipios regulan esta actividad, mediante el cumplimiento de la Ley de Turismo y sus respectivos reglamentos y normas, con mayor énfasis en las zonas urbanas y teniendo en la zona rural injerencia directa a nivel de hosterías, complejos recreativos y establecimientos prestadores de servicios debidamente formalizados.
- En el caso de la zona rural y a nivel de micro empresas familiares, cabañas ecológicas, fincas turísticas y emprendimientos comunitarios, no existe normativa de calidad vigente, razón por la cual se ha desarrollado la presente norma.

El objetivo principal de la norma es: El de contar con una herramienta de seguimiento que permita conocer la situación real de los prestadores de servicios a nivel de Operaciones Turísticas Comunitarias (OTC), a fin de

evaluar cumplimiento de normas de calidad en el servicio, manejo ambiental, manejo social y seguridad. Esta evaluación permitirá a su vez orientar las estrategias de apoyo de seguimiento e inversión por parte del sector público y organizaciones de desarrollo, así como una base para las organizaciones locales, que permitan insertar a todo el sistema en un proceso de mejoramiento continuo.

2.1.25. Organizaciones

⁸El Gobierno Provincial de Imbabura y la UTE, como instancia regional de desarrollo, impulsa proceso de apoyo al fomento de las actividades productivas de la zona rural, entre las que se encuentra el Turismo, como una de sus competencias institucionales según la Leyes vigentes.

- El alcance de aplicación y las actividades inmersas en la cadena del valor del turismo comunitario.
- Guía de aplicación.
- Manual de evaluación
- Tabla de evaluación y sistema de puntaje.
- Los resultados de la evaluación, constituyen información valiosa, que al ser consolidada en un sistema informativo entregara una visión real de la situación de esta cadena de valor.
- La presente norma de calidad ha sido desarrollada partiendo de la practica y de un proceso participativo y de permanente consulta, a fin de que sea aplicable a la realidad local y que al menos la mitad de las Operaciones Turísticas Comunitarias puedan acceder a una certificación de calidad.

⁸ ROBBINS, Stephen P, "Fundamentos de Comportamiento Organizacional" Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Naucalpan de Juárez Edo. De México

2.1.26. Ámbito de la norma de calidad

- La norma de calidad para las operaciones turísticas comunitarias es una herramienta de trabajo que facilita la revisión de diferentes parámetros, para evaluar el cumplimiento de estándares mínimos de calidad, que permitan la satisfacción de los clientes y ofrecer una garantía de servicio, acorde con la realidad de la zona rural de la provincia de Imbabura.
- La norma de calidad, consiste en sistema de acompañamiento de Aprendizajes significativos de inspección, control y evaluación de la situación de cada uno de los prestadores de servicios turísticos y talleres artesanales que reciben visitas turísticas en la zona rural en el contexto provincial.
- El resultado de la evaluación a fin de tener un pleno conocimiento de la realidad de las operaciones turísticas comunitarias, que permita orientar la políticas de intervención y apoyo a las instancias del sector publico e instituciones de cooperación externa, a fin de corregir las falencias existentes en la prestación de servicios, mediante procesos de acompañamiento, asistencia técnica y capacitación.
- Proporciona información a los empresarios turísticos, emprendimientos, organizaciones y grupos de turismo para tener apreciación objetiva de sus fortalezas y de los aspectos que se deben mejorar para impulsar el desarrollo del turismo como una actividad económica y con potencialidades a futuro.

Actividades productivas de la cadena de valor que debe aplicar normas de calidad

Operadores de servicios turísticos

- Guías e interpretación

- Servicios de alimentación
- Servicios de alojamiento colectivo (cabañas, lodges, hoteles, etc.)
- Servicios de alojamiento familiar (albergues familiares en comunidades y fincas)
 - Caminatas y trekkings
 - Paseos a caballo
 - Paseos en bicicleta
 - Deportes de aguas rápidas (rafting y kayak)
 - Deportes de riesgo: Canyoning, Puenting
 - Otros deportes de aventura

Productores artesanales orientados al turismo

- Talleres artesanales demostrativos para recibir grupos de visitantes.
- Servicios de guianza e interpretación para atención a los grupos de turistas.
- Para que las actividades de la cadena de valor que sean consideradas como productivas y los servicios son prestados a cambio de un pago, en sus diferentes formas bajo un esquema de manejo sostenible de los recursos naturales y respecto a la cultura.
- Las operaciones turísticas comunitarias que se encuentran enmarcadas dentro de la presente norma son aquellas que forman parte de la cadena de valor del turismo en la zona rural, entendiendo a las mismas como unidades productivas en sus diversas formas de propiedad
- Asociaciones
- Redes locales y comités de turismo
- Empresas familiares
- Fincas turísticas
- Organizaciones de hecho o de derecho que ofrecen servicios turísticos en comunidades rurales.

- Comunidades rurales y comités de administración de atractivos y servicios turísticos.

Los ámbitos en las normas de calidad son las siguientes:

- Calidad en los servicios
- Calidad ambiental
- Calidad cultural

2.1.27. Alcance de la norma

Los ámbitos de acción de la norma técnica a desarrollar y sobre los cuales se establecerá los estándares básicos son:

- Calidad en los servicios
- Calidad ambiental
- Calidad Social y Cultural

Es una norma técnica a ser aplicada en la provincia de Imbabura, como una herramienta de gestión para el mejoramiento de los estándares de calidad de las Operaciones Turísticas participantes en el proyecto FP-IM-036 y que ha futuro, puedan ser aplicadas como una política del sector público, especialmente del Gobierno Provincial de Imbabura, la oficina regional del Ministerio de Turismo y los Municipios.

- Guía de aplicación de la norma: que comprende la explicación de la norma y detalla una serie de recomendaciones y aspectos que deben ser considerados para lograr las buenas prácticas en las Operaciones Turísticas Comunitarias.
- Manual de evaluación de la norma técnica: Contiene una matriz de aplicación en el que cada OTC encontrara que estándares aplican para su actividad según el tipo de servicio que brinde.

- Contiene un cuestionario con los estándares que se cumplen, dándole una ponderación de acuerdo a la importancia, de manera que el administrador de la OTC lleve un control de sus puntos positivos y negativos y realice autoevaluaciones en su servicio turístico.
- Tabla de evaluación y sistema de puntaje: La tabla de evaluación es la herramienta utilizada para los supervisores del Ministerio de Turismo.
- Además es aplicada de manera anual por el Gobierno Provincial de Imbabura a través de su Dirección de Turismo. Esta tabla es sistematizada en archivos de hoja electrónica relacional que permite automatizar el proceso de evaluación y tener un resultado preciso mediante modelos matemáticos.
- La tabla de evaluación va de la mano con un sistema de puntaje para proceder a la calificación y categorización correspondiente de acuerdo al puntaje alcanzado.
- Su estructura es la misma que el cuestionario que forma parte del manual de evaluación pero está destinada a supervisores y contiene puntaje y ponderaciones; así como recomendaciones para el evaluado.

2.1.28. Ámbitos de aplicación de la norma

Calidad en los servicios

⁹Las operaciones turísticas comunitarias, prestadoras de servicios y/o productoras de bienes (productos artesanales). Por lo tanto, deben poner especial atención al trato que se ofrece a los visitantes así como satisfacción

⁹ ACERENZA, Miguel Ángel. "Administración del Turismo, Planificación y Dirección". Editorial Trillas, México D.F. 1999.

de las necesidades bajo normas mínimas de higiene, adecuación de espacios, amabilidad y seguridad-respeto.

- Es relevante la atención que se debe dar al sistema organizativo.
- La seriedad y puntualidad en los servicios y actividades programadas, así como la parte administrativa.
- Costeo apropiado de los servicios.
- Sistema de registro e información que permitan tener datos cuantitativos.
- Medir los beneficios económicos generales.

Calidad ambiental

- El turismo comunitario se desarrolla en zonas rurales.
- Responsabilidad social en la conservación y buen manejo de los recursos naturales, con especial énfasis en la mitigación de efectos negativos que pueda causar el desarrollo de actividades turísticas, como son: generación de desechos sólidos, contaminación, ruido, alteración de la vida silvestre y manejo inadecuado de los recursos naturales.

Calidad social y cultural

- En las operaciones turísticas comunitarias, se debe privilegiar la relación e intercambio cultural entre visitantes y residentes en las comunidades.
- Fortalecer a las manifestaciones y hechos culturales para el turismo mediante representaciones vivas.
- Elementos interpretativos que pongan en valor la cultura y el empoderamiento de la comunidad.

- La valoración sobre los conocimientos ancestrales y tradiciones, que constituyen el valor agregado más destacado para una positiva experiencia de turismo para el visitante.

2.1.29. Actividades de alcance de la norma de calidad

- ¹⁰**Alojamiento.** Es todo servicio brindado por personas naturales o jurídicas, creado para satisfacer la necesidad de pernoctación de los visitantes. Es un servicio a cambio del cual se recibe un pago de un valor previamente acordado. El alojamiento puede tener el carácter de familiar, colectivo, cabañas ecológicas o fincas turísticas.
- **Alimentación.** Es el servicio de alimentos y bebidas, brindado por personas naturales y jurídicas, quienes reciben un pago a cambio en sus diferentes formas. El mismo es dado a los visitantes para satisfacer una necesidad de alimentarse.
- La norma de calidad se incentivara a las OTCs y familias que dan este servicio.
- Incluye el uso de productos agropecuarios sanos producidos en el sector.
- Preparación de comidas y bebidas tradicionales.
- La reducción de elementos desechables de plástico y vidrio que vienen en envases de bebida y diferentes productos alimenticios.
- Este aspecto constituye valor agregado a la experiencia de visita.

Interpretación y guianza

¹⁰ ERNANDEZ, Edgar. *“Proyectos Turísticos”* Segunda Edición. Editorial Trillas. México D.F. México. 2001.

- Es un servicio que en valor los elementos naturales y manifestaciones culturales para los turistas. Requiere de permanente capacitación y preparación por parte de los prestadores de servicios, tanto para guías locales como para organizadores de grupos.
- Elementos de trabajo interpretativo.- Consiste en incentivar la utilización de elementos que apoyan al trabajo interpretativo como rótulos, paneles informativos, fotografías, cartillas, afiches, croquis, mapas, etc.
- Actividades organizadas de turismo de aventura.- Constituyen servicios que se brindan a grupos organizados, a cambio de un precio pactado previamente entre las partes, con una agenda de actividades al aire libre y/o práctica de deportes de aventura como el ciclismo de montaña, el canyoning, rafting y equitación.
- **La norma de calidad se enfoca** al cumplimiento obligatorio de aspectos que ponen énfasis en la seguridad, prevención de accidentes y uso de equinos y accesorios aptos para la actividad específica.
- Adicionalmente, se pone énfasis en el lado humano de los guías o responsables del manejo de los grupos, dándole una mayor puntuación a las personas que para desempeñar esas funciones, han recibido capacitación y/o acreditaciones específicas.
- Talleres artesanales para visita turística.- Son espacios adecuados para recibir a grupos organizados, con la finalidad de realizar procesos demostrativos de las actividades relacionadas con la producción artesanal de diferente índole.

- Esto como un valor agregado para facilitar la comercialización de productos artesanales terminados, a ser vendidos de manera directa a los turistas.
- Los talleres artesanales demostrativos tienen en consideración el uso de elementos y materiales locales para las herramientas, tratando de poner en valor lo que se dispone en el medio
- Los talleres artesanales, hacen referencia a los procesos productivos para la confección de productos artesanales.
- Además son espacios para la promoción de la cultura local, mediante la explicación de usos y costumbres, tradiciones populares y manifestaciones culturales de diferente índole.
- La decoración y arreglo de los talleres toma consideración el uso de elementos tradicionales del lugar e imágenes de los atractivos del sector.

2.1.30. Marco metodológico de uso y administración de la norma de calidad

¹¹La norma de calidad se desarrolla bajo un esquema de uso de matrices en donde se establecen los principales aspectos a ser evaluados, de acuerdo a las áreas operativas existentes en la OTC; en la misma se desagregan algunas variables como aspectos que se cumplen y que pueden ser mejorados

¹¹ MOLINA, Sergio. "Turismo: Metodología para Planificación". Editorial Trillas. México D.F. México. 2005.

La norma de calidad se aplica en función del servicio ofrecido y de acuerdo al tipo de actividad que se pone a disposición de los visitantes

Flexibilidad para incorporar la norma de calidad de distintos tipos de calidad, en atención a la diversidad de opciones existentes, como puede ser servicios de alojamiento familiar y colectivo, alimentación, actividades recreativas, tours de aventura o visitas a talleres artesanales, entre otras

Aspectos a ser analizados e inspeccionados son:

- Infraestructura y equipamiento
- Operación
- Higiene y limpieza
- Servicio
- Sostenibilidad ambiental
- Normas de seguridad

- **La evaluación y posterior** certificación es un conjunto de acciones que incluyen entrevistas a informantes calificados, inspección visual de los lugares, verificación de condiciones físicas y de registros de documentación.

- **El informe de evaluación** tendrá como principal enfoque los aspectos que requiere atención y que puede mejorarse.

- **Los resultados obtenidos**, se procederá a sistematizar la información mediante hojas electrónicas de cálculo. Con la aplicación de modelos matemáticos se determinara el porcentaje parcial de cumplimiento de la norma por temas generales y sobre la totalidad de la evaluación realizada, tratando de minimizar subjetividades.

- **Sistema de información**, formara parte de una base de datos que deberá ser alimentada constantemente para que forme parte de un sistema de información geográfica, con todas las Operación Turísticas debidamente georeferenciadas y con información comparativa de cumplimiento de indicadores con la base de datos sirven para realizar a futuro análisis multi-temporales.
- **El equipo de trabajo**, para que metodológicamente tengan el alcance requerido es de dos supervisores de campo y un digitados de información, quienes permanentemente compilaran y sistematizaran la información, quienes forman parte del personal de planta del Gobierno Provincial de Imbabura, en la estructura operativa de la dirección del turismo.

2.1.31. Método de evaluación, valoración de resultados y criterios para entrega de certificados de calidad

La valoración de resultados se realizara mediante visitas de campo y entrevistas con informantes calificativos, apoyados en el uso de fichas de campo para la recolección de información.

Posteriormente se realizara trabajo de oficina para el ingreso de los resultados en una hoja de cálculo relacional y la elaboración de un informe con las respectivas conclusiones y recomendaciones sobre los aspectos que se deben mejorar.

El porcentaje de cumplimiento de la norma, debidamente sistematizado será el criterio para una categorización y entrega de un certificado de calidad, con aval del Gobierno Provincial de Imbabura.

Certificado de la norma de calidad, no es una licencia de funcionamiento ni una patente de operaciones. El certificado es un reconocimiento del el prestador de servicios recibe, en base al merito alcanzado por el cumplimiento

de estándares de calidad. Su propósito implementa una mejora cotidiana en la prestación de servicio.

2.1.32. Mecanismo operativo y costo de certificación

- El certificado en las Operaciones Turísticas Comunitarias es una atribución que le corresponde al Gobierno Provincial de Imbabura, como Organismo de desarrollo regional orientado al fomento del desarrollo productivo.
- Los interesados, lo podrán solicitar de manera directa en la institución, mediante pedido formal a través de la Dirección de Turismo. Se realizarán visitas trimestrales a las OTCs que forman parte de este proceso a fin de dar seguimiento a la evolución de los aspectos que deben ser mejorados.
- Los certificados tendrán no tendrá costo para los prestadores de servicios. Por principio es un servicio que brinda el gobierno provincial de Imbabura, a través de la dirección de turismo, asumiendo íntegramente el costo de lo que este proceso implica.

2.1.33. Recursos necesarios para la aplicación y seguimiento al cumplimiento de la norma de calidad

Gestión talento humano

- Dos supervisores, quienes realizarán trabajo permanente de campo para inspección y recolección de información
- Un digitador de información para sistematizar los resultados
- Una análisis de resultados y encargado de elaborar reportes periódicos y análisis compartidos de los resultados

Equipos y materiales

- Un GPS
- Un computador de escritorio, equipado con un elevado nivel de performance para soportar software MS Office y Arcg GIS
- Papelería y fungibles

Apoyo logístico

- Un vehículo preferiblemente camioneta de doble tracción, en atención a que todas las OTCs se encuentran asentadas en la zona rural de la provincia, que por sus características y dispersión son distantes entre si y algunos casos de difícil acceso
- Equipamiento apropiado para los inspectores de campo como botas, impermeables, linternas y algunos artículos de out-door

2.1.34. Guía de aplicación para la norma

Determinar los aspectos claves que deben estar en agenda de trabajo en cada operación de turismo.

2.1.35. Sistema de capacitación

Capacitación

La operación turística, debe tener identificado el conjunto de necesidades y requerimientos de capacitación, como una estrategia de mejoramiento continuo en la calidad de los servicios que se prestan

Programa de eventos de capacitación

Tener en consideración la detención de las necesidades de capacitación y ser líderes en brindar servicios turísticos que se ofrece

- Relaciones humanas
- Servicio al cliente
- Arreglo de habitaciones
- Sanidad e higiene alimentaria
- Cocina
- Técnicas de guiar
- Primeros auxilios
- Conducción de grupos
- Buenas prácticas ambientales

Sensibilización al visitante que llega a las OTCs.

- El visitante durante la permanencia en la Operación Turística Comunitaria, deberá recibir charlas sobre temas culturales y ambientales, esto es función de los requerimientos del tipo de turista o grupos de turistas
- Algunas charlas se deberán hacer de manera general y otras de manera específica según los intereses del grupo
- La sensibilización se realizará utilizando elementos interpretativos de apoyo y en espacios adecuados para esta actividad. Se dará indicaciones iniciales y la bienvenida a los grupos
- Se capacitará a los propietarios de los negocios turísticos, directivos y coordinadores de las organizaciones y personal de planta de los prestadores de servicios

Uso de materiales e insumos

Toda la materia prima, materiales e insumos para las diferentes actividades de la operación, deberán ser manejados aplicando las buenas prácticas ambientales

El adecuado manejo de desechos orgánico e inorgánico, dentro de la operación asegurara la salud ambiental y humana a fin de evitar la generación innecesaria de desechos sólidos

Procesos de compra y adquisición de insumos

- Apoyarse en una persona capacitada en temas ambientales y procesos de compra, inventario
- Dar prioridad a los productos bio-degradables, amigables con el entorno
- Las frutas y verduras deberán proceder de huertos orgánicos
- Preferir la compra de envases grandes que permitan el almacenamiento y fácil recarga de productos
- Limitar la compra de productos perecibles
- Poner atención a las fechas de caducidad de los productos
- El materia de construcción (madera, palma, paja, entre otros) estos deberán provenir de fuentes manejadas de manera sostenible y los materiales utilizados no deberán estar en peligro de extinción
- Preferir el uso de insumos y materiales procedentes de la zona

Uso y reuso de materiales

- Los productos biodegradables deberán ser distribuidos constantemente en baños sociales, baños compartidos, habitaciones, baños de

habitaciones, cocina y en todo lugar donde se necesitan productos de limpieza y aseo personal

- Utilización de pilas recargables para uso cotidiano
- Recipientes de vidrio pueden ser utilizados como recipientes de almacenaje
- Los lugares de la operación que manejen papel de oficina deberán reutilizar el papel y reciclarlo
- Los escombros de los materiales de construcción deberán ser reutilizados en la construcción de caminos, puentes, según la necesidad de la OTC y si no es el caso deberán ser trasladados como basura al centro poblado más cercano que posea recolección pública

2.1.36. Manejo del recurso agua

Es búsqueda de un manejo racional del recurso agua, la norma de calidad considerada pertinente la clasificación de este elemento de acuerdo a su utilización, de la siguiente manera:

Para consumo humano y preparación de alimentos

- Conocer la fuente de agua, a fin de darle el tratamiento que se necesita para ser agua segura y destinar su uso dentro de la operación
- Tratar el agua empleando técnicas poco nocivas al ambiente como ozonificación o filtración
- Si no es posible emplear alguna de las técnicas mencionadas por lo menos deberá utilizarse agua hervida y agua purificada en botellones

Se debe implementar un programa de uso y ahorro de agua, que contenga como mínimo:

- Mecanismos de ahorro
- Identificar los lugares más propensos a fugas o pérdidas de agua
- Identificar los lugares donde se gasta más agua
- Implementar los mecanismos y/o accesorios que permitan el ahorro de agua

Para uso en la operación y/o establecimiento.

- Conocer la fuente de agua, a fin de usarlo dentro de la operación. En el caso que la fuente sea de aguas grises, estas deberán ser filtradas para ser utilizadas en la limpieza de exteriores
- Utilizar productos de limpieza biodegradables.
- Se debe emplear un programa de uso y ahorro de agua.
- La tubería que transporte los desechos de esta agua deberá dirigirse a un pozo séptico técnicamente construido con el fin de evitar la contaminación de suelos y de aguas subterráneas.

Aguas residuales

- Identificar el tipo de aguas residuales.
- La tubería que transporte aguas residuales deberá ser diferente de las tuberías de aguas negras.
- Las aguas residuales no pueden ser vertidas en ríos, lagos, lagunas o mares sin ser tratadas previamente.
- El tratamiento previo puede ser a través de filtros, cajas finales, infiltraciones sobre roca o arcilla.

Buenas prácticas para el uso de Energía

A fin de garantizar un manejo racional de la energía, sea cual fuere su fuente, toda Operación Turística Comunitaria deberá considerar lo siguiente.

Para uso y ahorro de energía

- Identificar los elementos y accesorios que ocasionan fugas o pérdidas de energía.
- Realizar un mantenimiento apropiado del sistema eléctrico, revisando que se encuentren en óptimas condiciones las cajas de revisión, conexiones, interruptores, toma corrientes y otros dispositivos.
- Implementar los mecanismos que permitan lograr los porcentajes de ahorro de energía y mantener la seguridad.

Uso y manejo de suelos

- Desarrollar un programa de reforestación con especies nativas, que contribuyan al control de la erosión.
- Hacer uso de plantas ornamentales y especies arbustivas para mejorar el paisaje y a la vez ayudar a la conservación de los suelos.
- Desarrollar actividades que contrarresten la degradación del bosque ocasionado por el corte y recolección de leña para uso en la operación, en los sectores donde el clima es frío.

Flora y fauna

La flora y fauna en estado silvestre dentro de la zona de operación, son la base del recurso natural y constituyen un elemento importante de imagen y promoción de cualquier Operación Turística.

Con el fin de conservar estos recursos naturales, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones.

- Tener a disposición del visitante la información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área.
- El uso de plantas y animales silvestres de la zona será permitido únicamente si su producción es manejada de manera sostenible.
- Evitar la visita a lugares donde los visitantes pudieran adquirir artesanías, comida y otros elementos elaborados con materiales provenientes de especies tanto animales como vegetales.

2.1.37. Manejo de desechos

¹²Manejo de desechos orgánicos e inorgánicos

- Elaborar un programa de manejo de desechos sólidos.
- Proporcionar de basureros y distribuirlos en la operación, en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.

¹² MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR. "Plan de manejo para el Desarrollo Responsable del Turismo Comunitario". Programa TURCOM. Gerencia Regional Austro. Azuay. Quito. Ecuador. 2006.

- Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en papel, lata, plástico, baterías y otros.
- Limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final.

Desechos líquidos peligrosos

- Separa el desecho de aceites de cocina, disolventes, materiales peligrosos y flamables; y almacenarlos en recipientes herméticamente cerrados o según las recomendaciones del fabricante e identificarlos como material peligroso.
- Bajo ningún concepto se arrojará al río o se verterán en los sifones ya que causan un efecto contaminante altamente nocivo para el medio ambiente.

2.1.38. Calidad en los servicios

Administración

La OTC debe tener muy clara su visión, misión y objetivos, comunicarlos y reflejarlos en la atención y programas ofrecidos, de manera que el visitante satisfaga sus expectativas y conozca claramente lo que va a recibir.

- La administración debe desarrollar un manual interno que contenga.
- Código de Ética.
- Políticas u organizaciones.
- Programa de capacitación sobre temas ambientales y culturales, reciclaje de papel y cartón.

- Técnicas de capacitación de agua.
- Técnica de tratamiento de agua.
- Programa de uso y ahorro de agua.
- Normas de comportamiento del personal hacia el visitante.
- Normas de comportamiento entre el personal.

Descargo de responsabilidad

- Esta ficha de descargo de responsabilidad debe ser entregada al pasajero cuando compra algún programa de aventura ofrecido por alguna OTC.
- Este documento es un acuerdo de las responsabilidades de la OTC y de los deberes del pasajero, en esta declaración deberán incluirse ciertos aspectos.
- Políticas de responsabilidad por cancelaciones, retrasos de servicios propios y subcontratados.
- Detalla algunos riesgos a los que estará expuesto el pasajero durante su estadía.
- Pasajero deberá estar asegurado contra accidentes, en caso de no tener seguro deberá exigir al pasajero que viaje con un seguro personal de vida.

Ficha de Registro de visitante

- La ficha de registro de visitantes deberá ser entregada al pasajero cuando su reservación ha sido confirmada y se proceda al pago o cuando el visitante llegue a la OTC.

- La ficha de registro de visitantes debe contener información del visitante útil para estadísticas y para preparar el programa al grupo.

Ficha del perfil del visitante

- Con el fin de contar con datos estadísticos de posterior uso en la promoción y venta de los servicios de la OTC.
- El visitante deberá llenar la ficha de perfil del visitante durante su estadía o permanencia en el establecimiento u operación de ecoturismo.
- El perfil del visitante proporcionara datos sobre las preferencias de los visitantes, de igual manera detallaran información sobre temas a mejorar.
- Cada OTC deberá llevar un modelo de perfil del visitante que deberá ser elaborado de acuerdo al modelo proporcionado en esta.
- Cantidad de encuestas: para mantener una muestra respectiva, cada operación deberá entregar el formulario de perfil del visitante al menos al 110% de los visitantes durante su estadía en la OTC.

Encuestas de satisfacción del visitante

La OTC deberá desarrollar una encuesta para que cada visitante la llene al momento de finalizar su estadía.

La encuestas debe tener preferentemente preguntas cerradas y ser elaborada en una escala fácil que permita un ingreso ágil de datos y no compliquen al visitante.

Los aspectos de satisfacción que se preguntes harán referencia a servicios infraestructura, transporte, calidad en la atención, puntualidad, quejas. Incluso puede incluirse un apartado en el que pregunte al visitante si desea recibir información periódica sobre la OTC.

2.1.39. Contabilidad

La OTC debe mantener una administración eficiente que le permite conocer el estado de su gestión y las características de sus visitantes con una contabilidad básica de ingresos y egresos.

Estadísticas

- Las estadísticas de visitantes se obtendrá de la ficha de registro.
- Fichas de perfil del visitante.
- Encuestas satisfactorias que deberán ser llenadas por los visitantes antes, durante y al final de su estadía o permanencia en la OTC.

2.1.40. Información

Deberá enmarcarse en los principios de la calidad donde se explican específicamente información para el turista.

Antes de viaje

- El turista antes del viaje deberá informarse a través una página Web o en material promocional escrito.
- Área donde se desarrolla la OTC, transporte, mapa, forma de llegar, rutas.

- Tipo de ropa y equipamiento a traer.
- Profilaxis de enfermedades tropicales que existan en la zona.
- Programas que se ofrecen y nivel de dificultad.
- Cobertura por accidentes.
- Dar a conocer los tipos de etnias, costumbres, fiestas populares.
- Aspectos ambientales y culturales de interés al visitante.

Durante el viaje

- Cronograma de actividades detalladas, exponiendo que se va realizar cada día.
- Acerca de atractivos, naturales, locales, noticias sobre ambientes y culturas en la región.
- Destinar un área específica a la lectura, con libros y material didáctico de posible interés del pasajero.

Después del viaje

Establecer vínculos de amistades para que los visitantes recomienden el futuro uso de los servicios de la OTC. Para mantenerse en contacto, si así lo desea el cliente, hacer uso del portal web, blog de noticias, libro de visitas y uso de redes sociales en Internet.

Información a solicitarse al visitante

Los formularios informativos sobre datos generales del pasajero, sus limitaciones físicas, alimenticias y de salud, disponibilidad de tiempo, principales intereses y actividades que desea realizar; tanto como la ficha de satisfacción, deberán ser firmadas por el pasajero y entregadas al administrador de la OTC, para uso interno.

2.1.41. Agente de viajes-competencias

- Asegurarse que el agente de viajes cuente con información detallada e la región donde se desarrolla la operación y donde se encuentra la OTC.
- Tipo y facilidades de alojamiento y alimentación, lo más detallado posible, acompañado de material como brochures, videos.
- De las diferentes actividades que se pueden realizar en y fuera de la OTC.
- Detalle de los programas que se ofrecen y el nivel de dificultad de cada uno de ellos.
- Sobre el origen,, idioma, costumbres, fiestas y demás características relevantes de la cultura local si como sobre aspectos ambientales y culturales de interés al visitante.

La OTC deberá adjuntar adicionalmente información clara y precisa sobre:

- El detalle de los impuestos.
- El porcentaje de comisión correspondiente al agente de viajes.

- Lo que incluye y no incluye cada paquete, programa, actividades y determinadas servicios y niveles de dificultad.
- Las políticas de reservas, cambios de fecha y cancelación de grupos.
- Cobertura por accidentes y cancelaciones por parte de la OTC.

Seguridad

Seguridad es un elemento de importancia en cualquier empresa de servicios, mucho más cuando se encuentra en juego la integridad de un visitante y el prestigio de la OTC.

Pertenecías del pasajero

Brindar algún tipo de servicios de caja de seguridad, donde cada pasajero pueda guardar objetos de valor.

Dentro del parámetro seguridad se deberá cumplir las siguientes normas

Todo el personal de planta, dirigentes y familiares anfitrionas en las OTCs deben estar capacitados para atender a los visitantes en caso de emergencia y desastres.

Botiquín

- Contar con un botiquín básico de primeros auxilios, como material no expirado, situado en un lugar visible, debidamente identificado y de fácil acceso.
- Estar suficientemente equipado con medicamentos para atender emergencias más comunes, dependiendo del lugar donde se desarrolla la OTC.

- Contar con un guía de primeros auxilios.

2.1.42. Programa de incendios y evacuación

- Analizar las posibles emergencias que pudieran presentarse en la OTC dependiendo del área.
- Tener un programa contra incendios elaborado sobre la base del análisis de suelos, ubicación de la OTC y riesgos naturales.
- Determinar lugares de alto riesgo y designar extintores de incendios a cada lugar.
- Establecer medidas de seguridad y prevención de incendios, sobretodo en el caso del uso y manipulación de combustibles.
- Elaborar y exhibir las medidas de seguridad y prevención de incendios, en áreas sociales, habitaciones, cocina y lugares de almacenamiento de combustibles.

2.1.43. Aspectos Laborables y Gestión del talento Humano

Es necesario que la OTC brinde a su personal un ambiente de trabajo agradable donde se cumplan reglas de conducta que contribuyan al crecimiento de la misma. Además la OTC deberá cumplir con la ley laboral vigente en el Ecuador en cuanto a salarios y beneficios laborales.

Normas de Conducta del Personal de Planta con el Visitante

Elaborar normas de conducta y encargarse de que sean cumplidas e incorporarlas al manual de trabajo.

El personal de planta debe cumplir con los mismos lineamientos ambientales que en esta norma se exigen a los visitantes.

Normas de conducta entre el Personal de Planta

Elaborar su código de ética y normas de conducta entre personal de planta y encargarse de que sean cumplidas.

Operados de servicios

Debe ser tan competente y estar capacitado en las tareas que desempeña y otros temas de importancia en:

- Primeros auxilio.
- Servicios al cliente.
- Relaciones humanas y de compañerismo.
- Normas de seguridad.
- Programas de evacuación, incendios y emergencias.
- Características de las etnias, creencias, tradiciones, fiestas populares, religiosas y artesanías de la comunidad.

Señalética

La Señalética, sea esta externa o interna, debe observar los siguientes lineamientos básicos.

- La señalización debe ser clara y visible.
- Los rotulo de señalización deben ubicarse en lugares estratégicos de la OTC.
- El texto de cada rotulo de señalización deberá ser mínimo y específico.

Interpretación

Es un elemento importante en la prestación de servicios dentro de la OTC y debe contemplar la interpretación ambiental y cultural para lograr una concienciación de respeto por parte del visitante

Senderos

- Deberán estar claramente identificados y delimitados.
- Elaborar y entregar hojas volantes, con toda la información necesaria.
- Los senderos serán guiados por una persona capacitada durante la excursión de los pasajeros.
- Realizar mantenimientos periódicos de la red de senderos que forman parte de la operación.
- El sendero autoguiado deberá ser diseñado de tal manera que permita el retorno del visitante en el momento que él así lo desee.

Guías

- Tener conocimientos generales sobre la cultura, el arte, la historia y el entorno del país y el lugar donde se desarrolla la OTC.
- Mostar destrezas orales y escritas en español y fuera del caso en inglés.
- Antes de iniciar la excursión por los senderos poner especial énfasis en el comportamiento que debe mantener el grupo durante el recorrido.
- El guía llevará un bolso con materiales que le sirvan durante el recorrido.
- Estará capacitado y preparado para atender casos de emergencia.

2.1.44. Mantenimiento y limpieza de las operaciones turísticas comunitarias.

Horarios de limpieza

- La limpieza de habitaciones y baños se debe realizar en horario e los huéspedes por lo general se encuentren fuera de las habitaciones.
- La limpieza de áreas sociales de debe realizar en horarios convenientes y cada vez que sea necesario.
- La limpieza de la cocina se la hace cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicios de alimentos y cada vez que sea necesario.

Disposición de la basura de limpieza

El desecho de los materiales de limpieza utilizados deberá ser clasificado y depositado en los basureros debidamente identificados y cumplir con el programa de manejo de desechos.

2.1.45. Facilidades e infraestructura

Área destinada para recibir a los visitantes

Deberá contar con un área destinada a la recepción de los visitantes que deberá por lo menos proveer asientos para el descanso del visitante.

Baños

Las condiciones de infraestructura que un baño social debe tener son las siguientes:

- Lavamanos con accesorios que permiten el ahorro de agua.
- Inodoros que deberán tener asiento y tapa en buen estado.
- Artículos de aseo personal mínimo.
- Provisión constante de papel higiénico.
- Basureros.
- Toallas de mano desechables, de papel.
- Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección.
- Los baños sociales deben estar claramente señalizados.

Baños de habitaciones para huéspedes

- La ducha puede utilizar cualquier medio para calentar el agua.
- Lavamanos de preferencia con accesorios ahorradores de agua.
- Los inodoros deberán tener asiento y tapa en buen estado.
- Artículos de aseo personal mínimo.
- Tollas de mano de tela.
- Basurero.
- Banco, mesón, repisa o colador para que le visitante coloque sus artículos personales.

Cocina

La cocina deberá seguir normas de seguridad, manipulación de alimentos y limpieza.

Cumplir con las normas de seguridad y el programa contra incendios y debe cumplir con los programas de uso y ahorro de luz eléctrica.

Seguridad

- Debe tener un extintor o los que sean necesarios según su tamaño. Los extintores deberán estar vigentes.

- Controlar el suministro de gas, electricidad o el combustible utilizado, a fin de evitar desabastecimientos.
- Los alimentos deberán almacenarse en lugares frescos y secos alejados de la humedad.
- Llevar un control de rotación de inventario en productos enlatados.

Higiene

- El personal de cocina debe mantenerse uniformado y utilizar gorro y delantal.
- El personal de cocina debe manipular y preparar los alimentos con normas de higiene.
- Diferenciar entre ollas para hervir agua y las de preparación de comidas.
- Los recipientes para desechos orgánicos deberán mantenerse tapados mientras no sean utilizados.
- La cocina debe limpiarse después de cada comida principal del día que el establecimientos ofrezca y cuando sea necesario.

Área del comedor

- Debe ser extremadamente limpia y debidamente organizado.
- Utilizar mantelería de tela e individuales para dar una mejor presentación al visitante.

- Evitar la presencia de olores desagradables, mediante una adecuada ventilación y una limpieza periódica.
- Las ventanas y cristales deben estar totalmente limpios e impecables.
- Las cortinas en las ventanas deben estar limpias y bien arregladas.
- Colocar florero, estos deben ser pequeños y con flores frescas.
- Disponer de accesorios para la mesa, limpios y ordenados, tales como azucarero, salero, ajicero y otros.

Habitaciones

- Las habitaciones de cada alojamiento dependerá de su infraestructura y condiciones del entorno, sin embargo la OTC deberá implementar habitaciones con:
 - Camas con colchones o un lugar destinado para sleeping bag.
 - Ventilación suficiente para el tamaño de la habitación.
 - Agua apta para el consumo humano.
 - Algún tipo de iluminación además de la natural.
 - Silla, mesita y banco.
 - Lugar para equipaje.
 - Basureros.
 - Toldos. (donde sea necesario).
 - Información sobre normas de conducta, normas y horarios de limpieza y otros requeridos por la OTC.
 - Es recomendable que a la llegada del o los visitantes se ofrezca una bebida de cortesía.

2.1.46. Actividades de turismo de aventura

En las OTC que ofrezcan actividades de turismo de aventura, se deberá privilegiar las normas de seguridad, a fin de garantizar una experiencia positiva para los visitantes, minimizar riesgos y garantizar el bienestar de visitantes y guías.

Los aspectos en tener en consideración son:

- Uso obligatorio tanto para los guías como para los pasajeros de accesorios para protección de las partes sensibles del cuerpo como cascos, chalecos salvavidas, cuerdas, arnés, guantes y otros accesorios, dependiendo del tipo de actividad.
- Revisión permanente de las condiciones apropiadas de los accesorios, a fin de garantizar seguridad.
- Mantenimiento constante de los equipos y accesorios que pudieran sufrir desgaste como bicicletas montaÑeras, botes de rafting, cuerdas, etc.
- Para los paseos a caballo se debe disponer animales debidamente amaestrados, para evitar accidentes durante las cabalgatas.
- Disponer de monturas apropiadas para equitación y frenos para caballos, como norma de seguridad obligatoria.
- Los guías deben ser calificados. Deben ser personas experimentadas en sus especialidades, a fin de garantizar buenos resultados. No exponer a los pasajeros con el acompañamiento de guías novatos o sin experiencia.
- Firmar el contrato de servicios entre la OTC y los visitantes, adjuntando las condiciones y descargo de responsabilidades en caso de accidente.
- Disponer de información detallada de los recorridos y actividades a realizar, incluyendo grado de dificultad y esfuerzo físico requerido.

2.1.47. Investigación de campo

La presente investigación está de acuerdo a su profundidad es de tipo explicativo, y desde un punto de vista de la intervención del investigador es de tipo Observacional.

Por el comportamiento de las variables entre sí, es decir la relación que existe entre la variable independiente y dependiente, es correccional y de acuerdo al número de medición es vertical.

2.1.48. Muestra

Este trabajo se llevo a cabo realizando una encuesta a 150 personas y tuvo por objeto conocer características de su universo.

2.1.49. Análisis de datos

Todos los datos recogidos en el proceso investigativo fueron analizados cualitativa y cuantitativamente por medio de los métodos matemáticos, más concretamente estadísticos que faciliten extraer los resultados que nos permitan inferir en conclusiones y recomendaciones.

2.1.50. Tabulación y Graficas de la información

Las tablas de datos y los gráficos que se presentan fueron realizados en Excel, así como la tabulación y posterior análisis de las encuestas.

2.1.51. Diseño y aplicación de encuestas

“La encuesta es un instrumento de investigación que sirve para determinar la oferta y demanda en un producto o servicio a través de la elaboración de preguntas, consultadas a cierto número de personas, según datos

estadísticos y matemáticos para satisfacer de mejor manera las necesidades que presenta el mercado”.

Las encuestas fueron aplicadas por la técnica del muestreo con el fin de recoger información de los grupos representativos de la Ciudad y de las zonas de influencia, tanto en el caso de las encuestas de pobladores como turistas. Para así tener una visión más clara de su vinculación al Diseño de Formación de Formadores, así como los requerimientos de los pobladores para servicio turístico de esta categoría.

De igual manera, haciendo uso de la técnica de muestreo, se llevo a cabo la investigación para turistas extranjeros, específicamente en la ciudad de Quito, ya que esta ciudad es considerada turísticamente un Centro Turístico desde el cual se distribuye el turismo al resto del país.

2.1.52. Encuesta piloto

Para determinar la funcionalidad de las encuestas y la claridad de sus preguntas se ha realizado en primera instancia una encuesta piloto que ha sido aplicada al 10% del total del universo en estudio. Para el caso de la encuesta de los pobladores total 10 encuestas.

Para el caso de las encuestas de los Turistas la aplicación de la encuesta piloto se llevo a cabo las ciudades de Quito y Loreto, 20 en Quito. Total de encuestas aplicadas 38.

Aplicar una encuesta piloto tiene varias ventajas, de las cuales se puede destacar:

- Permitió validar el cuestionario, es decir, facilitó verificar si alguna pregunta(s) estaba causando algún problema, confusión o doble sentido.

- Permitted others to measure the time it took them to answer the questionnaire, with the aim of organizing the work for when the final surveys are applied.

After the pilot survey was applied in each of the cases, some problems were identified. Therefore, some changes were made in the questionnaire.

In the survey directed to the population, it was noted that some questions were not fully understood and others were. It was for this reason that it was proposed to improve some of the questions that are:

- Age range, as it was very high and began to generate discomfort. The range was reduced to a 9-year interval.
- It was decided to include in the general data the occupation, to determine its orientation and at the same time see what market is being managed. Data that were not considered at the beginning.
- Some questions that generated controversy or contradictions, so they were either eliminated or, in their defect, presented separately.
- There were questions that measured more the degree of need and participation in the study and so they were more oriented towards tourists.

2.1.53. Encuesta definitiva

For the obtaining of the results of the pilot survey, and with the necessary corrections, it was decided to restructure the surveys and from this to create two final ones, as planned at the beginning, one directed to the population and another for tourists.

Para la aplicación de las encuestas, a cada encuestado se le explicó previamente las dudas que tenía al respecto de cualquier pregunta de la encuesta.

Dentro del concepto de Turismo Comunitario, se manejaron las características de un producto turístico estructurado que brinda servicios diferentes, servicios brindados por las comunidades, totalmente autóctona, bajo los parámetros legales del funcionamiento del Turismo Comunitario, concepto desarrollado entre la autora y la comunidad. El mismo que se aplicará en el diseño técnico.

- **Identificación:** Aquí se encuentran las preguntas que hacen inferencia a la edad, sexo, nivel de educación, permiten identificar un determinado nivel social de los encuestados.
- **De opción múltiple:** Varias opciones para dar una respuesta o varias.
- **Opción filtro:** Preguntas con fin de facilitar al encuestado ubicarse e involucrarse con el proyecto.
- **Claves:** Permitieron medir la aceptación del proyecto.

2.1.54. Difusión de los resultados

Se llevara a cabo mediante la tesis escrita producto de esta investigación y con la defensa oral que se desarrollara al momento de rendir el Grado Oral ante el Tribunal de Grado.

2.2. Marco conceptual

Estándares: “Conceptualizado como la definición clara de un modelo, criterio, regla de medida o de los requisitos mínimos aceptables para la operación de procesos específicos, con el fin asegurar la calidad en la prestación de los servicios.

Turismo Comunitario: “Alternativa económica de las comunidades rurales, campesinas, indígenas, "mestizas" o afrodescendientes propias de un país, para generar ingresos complementarios a las actividades económicas diarias y defender y revalorizar los recursos culturales y naturales locales.”

Persuasión: “Es el proceso de guiar a la gente y uno hacia la adopción de una idea, actitud, o la acción mediante significados racionales y simbólicos“(http://www.wikipedia.com).

Equidad: “Valor de connotación social que se deriva de lo entendido también como igualdad”.

Esquema: “Es una síntesis que *resume*, de forma estructurada y lógica, el texto previamente subrayado y establece *lazos de dependencia* entre las ideas principales, las secundarias, los detalles, los matices y las puntualizaciones”.

Retroalimentación: “Obtener información del proceso que realiza, o un producto que vende, para saber si necesita mejorar o cambiar el producto, servicio”.

Circunscribe: “Reducir o ceñir algo a ciertos límites o términos”.

Andragogía:” Proceso por el cual obtiene Características sinérgicas por el facilitador del aprendizaje, permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el

propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización.”

Autóctona:”Tiene su origen en el mismo lugar en el que vive o se encuentra”.

Comunidad: “Toda forma de organización empresarial sustentada en la propiedad y la autogestión de los recursos patrimoniales comunitarios, con arreglo o prácticas democráticas y solidarias en el trabajo y en la distribución de los beneficios generados por la prestación de servicios turísticos, con miras a fomentar encuentros interculturales de calidad con los visitantes.”

2.3. Marco temporal y espacial

El trabajo de investigación se llevara a cabo en las Comunidades de Provincia de Imbabura, en el lapso de 9 meses desde la designación del Director de tesis de grado.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Diseño del **Programa de Formación de Formadores de Turismo Comunitario en 10 comunidades de la Provincia de Imbabura**, lo que contribuirá a mejorar la prestación de servicios turísticos en las 10 comunidades de la provincia.

2.5. Variables e indicadores

2.5.1. Variable Dependiente

- Fortalecimiento organizativo

- Territorio y patrimonio natural
- Patrimonio cultural e intercultural
- Aprendizaje significativo y formación

2.5.2. Variable Independiente

- Programa de formación de formadores
- Aprendizajes significativos y técnicas de facilitación
- Turismo comunitario

CAPÍTULO III

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Unidad de Análisis

La unidad de análisis en esta Tesis son habitantes de las 10 comunidades de la Provincia de Imbabura. Dentro del proceso investigativo se analizaron algunas actividades que contribuyen soporte para continuar con el estudio.

- La recolección de información de campo contribuirá a obtener datos auténticos
- La información recogida se procederá a tabular y con los datos obtenidos se realizara un análisis que servirá de sustento para el Diseño del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario

Fuentes para la obtención de datos

- La fuente primaria de datos es la observación directa que posibilita servicios turísticos que prestan las comunidades. Además al ser Directora del Proyecto de Fortalecimiento de la Cadena Productiva de Turismo Comunitario ejecutando en año 2010. Entre la UTE y el consejo Provincial de Imbabura.
- El diseño del Programa de Formación de Formadores fortalecerá las áreas de investigación, innovación, desarrollo de productos y servicios turísticos
- Marketing
- Servicio al cliente

- El desarrollo personal y profesional de los pobladores de las comunidades incidirá en brindar servicios de calidad y fidelizar a los turistas

Se diseñó una encuesta, la misma que tuvo como base la observación directa y las necesidades que existen. La encuesta que fue dirigida a 150 habitantes, esto es 15 habitantes por cada comunidad

3.2. Población

Pobladores de 10 comunidades de la Provincia de Imbabura

Para el cálculo del universo de estudio, para la aplicación de encuestas a los pobladores de las comunidades, se tomó en cuenta el total de pobladores, es decir jefes de familia o representantes que asisten a las reuniones de la zona. La información fue obtenida de los representantes de las 10 comunidades seleccionadas

3.3. Muestra

Para el universo finito, es decir cuando la muestra es menor que 100.000 se ha cogido la siguiente fórmula:

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

Z= Niveles de Confianza, entre mayor es el nivel de confianza.

e= Es la Desconfianza, o nivel de error, para la fórmula se usó el 5 %

P= Responde a favor. Sin muestreo, el óptimo es 50% y el otro 50% va a Q.

Q= Responde en Contra 50%.

N= Es el Total de la Población.

n= Es el Tamaño de la Muestra.

Reemplazo:

Z= 1,95

e= 0,05%

P= 0,50

Q= 0,50

N= 248

n= x

$$n = \frac{(1,95)^2 * 248 * 0,50 * 0,50}{(0,05)^2 * (248 - 1) + (1,95)^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{3,8025 * 62}{0,6175 + 0,950625}$$

$$n = \frac{235,755}{1,568125}$$

$$n = 150 \text{encuestas}$$

150 encuestas representan a los habitantes de las 10 comunidades

3.4. Tipos de Investigación

Así mismo es una investigación social y participativa porque aborda puntos de interés tales como el Diseño de Programa de Formación de Formadores que contribuye en el mejoramiento de calidad de vida de los habitantes de la comunidad.

3.5. Diseño para la prueba de hipótesis

- La hipótesis es las proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados
- La hipótesis es el elemento del enfoque deductivo de esta investigación
- La hipótesis contiene variables; estas son propiedades cuya variación es susceptible a ser medido, observado o inferido

3.6. Métodos de estudio

3.6.1. Métodos Teóricos

Métodos Teóricos de Investigación

Permite la explicación, determinación, detalle y descripción de los hechos motivos de la investigación.

Método Inductivo- Deductivo

Facilita deducir tanto los datos generales, potencialidades y atractivos de la zona, de manera que puedan ser valorados y potencializados dentro del programa.

Se parará de la observación de servicios turísticos y atractivos de la región a una ampliación de datos generales. Pero se dará más énfasis a la deducción de datos que sustenten la investigación.

Método Histórico

Facilitará la comprensión de todo lo que antecede a la investigación, el valor del patrimonio cultural de la comunidad

El avance del mismo a través del tiempo, el estado actual de las comunidades, de su historia, de los datos que anteceden, de una manera lógica contribuirá en el fortalecimiento del conocimiento que en ciertos casos se ignora para mejora la prestación de servicios turísticos

Método Analítico Sintético

Se aplica durante todo el proceso de investigación, en temas y contenidos obtenidos desde las fuentes bibliográficas u otras. Permitirá el uso más efectivo de la información recopilada en la redacción de la investigación

3.7. Técnicas e instrumentos

La entrevista estructurada:

Facilitara obtener información relevante sobre temas relacionados con las potencialidades de la zona y programas de gestión que se enfoquen en turismo comunitario, el interés de desarrollar servicios turísticos de calidad

La Encuesta:

Son utilizadas en la recopilación de datos. Permitirá un enfoque idóneo para obtener información descriptiva mediante el uso de las preguntas directas e indirectas con respuestas de selección múltiple a los pobladores de 10 comunidades de la Provincia de Imbabura

Diseño y aplicación de encuestas

Las encuestas fueron aplicadas por la técnica del muestreo con el fin de recoger información de las comunidades y se aplico a los pobladores de las comunidades

Para la aplicación de la herramienta, le explicó previamente de que se trataba y si tenían dudas se le amplio la información

Se hizo uso del siguiente tipo de preguntas:

- **Abiertas:** permiten romper el hielo esta puede estar determinada por ejemplo a la Ocupación, Domicilio
- **Identificación:** Se encuentran las preguntas que hacen inferencia a la edad, sexo, nivel de educación, permiten identificar un determinado nivel social de los encuestados.
- **Dicotómicas:** Se tiene dos alternativas para responder, puesto que en este caso la pregunta está totalmente definida, al igual que el tema abarca.

- **De opción múltiple:** Varias opciones para dar una respuesta.
- **Opción filtro:** Preguntas con fin de facilitar al encuestado ubicarse e involucrarse con el programa
- **Claves:** Permitieron medir la aceptación del programa

3.8. Fuentes de información

La encuesta se aplicó en 10 comunidades de la Provincia de Imbabura a los pobladores, cuyo fin es informar sobre el alcance de la Investigación e incentivar a la colaboración del programa, utilizando tanto fuentes primarias como secundarias.

Fuentes primarias se encuentra la encuesta que es la herramienta de investigación, también está las entrevistas y la observación que se realizó durante todo el periodo de investigación.

Fuentes se verán reflejados en la consulta que utilizó tanto textos como internet y trabajos relacionados a al tema de investigación.

3.8.1. Tratamiento y análisis de la información

Con la información obtenida se procedió a la organización, análisis e interpretación de los datos, para lo cual se apoyó en técnicas de estadística Inferencial.

Así mismo será un momento de integración lógica de información, en donde la realidad observada y reflejada de los datos serán analizados a través del coeficiente de correlación, que permitirá medir la estrechez del ajuste o no de las variables posteriormente se procederá a la formulación de conclusiones y recomendaciones a elaborar la propuesta del Diseño de un Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario para 10 Comunidades de la Provincia de Imbabura y a formular conclusiones y recomendaciones

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV

4. Resultados y análisis

4.1. Resultados obtenidos en la tabulación de la Encuesta

Pregunta 1

La Edad de los resultados se identifica de:

Edad	Porcentaje
18 a 30 años	23%
31 a 40 años	23%
41 a 54 años	25%
Total	100%

Cuadro 11: Pregunta 1
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta 2

El género de los encuestados es:

Genero	Porcentaje
Femenino	52%
Masculino	48%
Total	100%

Cuadro 12: Pregunta 2
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta 3

¿Comunidad de Residencia?

Los pobladores respondieron favorablemente a la pregunta que rebota los siguientes porcentajes

Comunidad	Porcentaje
Cuicocha	11%
Piñan	5%
Peguche	13%
San Clemente	21%
Chachimbiro	16%
González Suarez	9%
La Esperanza	7%
Junín	11%
García Moreno	4%
Chontal	3%
TOTAL	100%

Cuadro 13: Pregunta 3
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta 4

La ocupación de los encuestados es:

Genero	Porcentaje	Ocupación
Femenino	35%	Amas de casa
Femenino	20%	Tejedora
Masculino	45%	Agricultores
Total	100%	

Cuadro 14: Pregunta 4
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta 5

¿Comunidad donde trabaja?

Los encuestados manifestaron las siguientes respuestas:

Comunidad	Porcentaje
Cuicocha	8%
Piñan	7%
Peguiche	12%
San Clemente	23%
Chachimbiro	19%
González Suarez	7%
La Esperanza	5%
Junín	11%
García Moreno	5%
Chontal	3%
TOTAL	100%

Cuadro 15: Pregunta 5
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta 6

Señala que los encuestados tienen un ingreso de:

Cantidad	Porcentaje
300 Dólares	43%
400 a 600 Dólares	37%
700 a 900 Dólares	9%
1000 a mas Dólares	11%
Total	100%

Cuadro 16: Pregunta 6
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta N° 7

Quiénes sean capacitados como Formadores en Turismo Comunitario, deben recibir:

- Normativa turística del país
- Control de operación de alojamiento, bebidas y alimentación
- Marketing operativo
- Servicio de restaurante
- Servicio al cliente

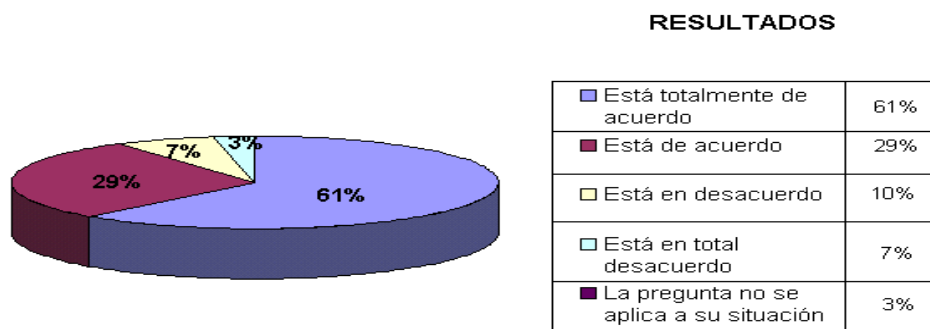


Grafico 1: Pregunta 7
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta N° 8

EL Diseño del Programa de Formacion de Formadores en Turismo Comunitario contribuye a mejorar los estandares de calidad de los presyadores de Servicios de Turismo Comunitario

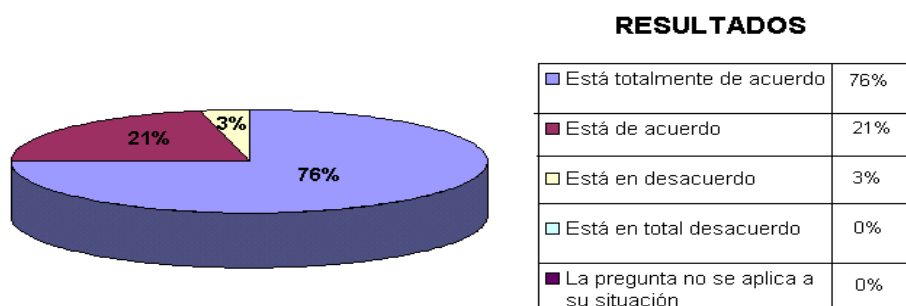


Grafico 2: Pregunta 8
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta Nº 9

¿Considera usted que para ser formador en Turismo Comunitario los conocimientos, habilidades y destrezas deben ser teórico-prácticas?

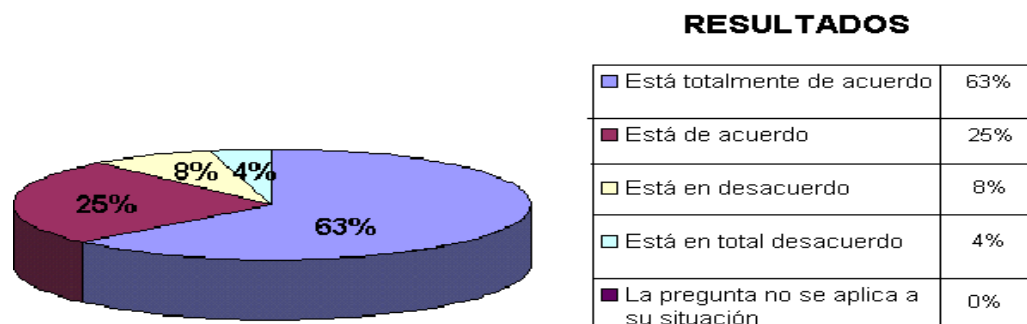


Grafico 3: Pregunta 9
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta Nº 10

¿Está dispuesto a participar en un proceso de selección para ser escogido como Formadores en Turismo Comunitario?

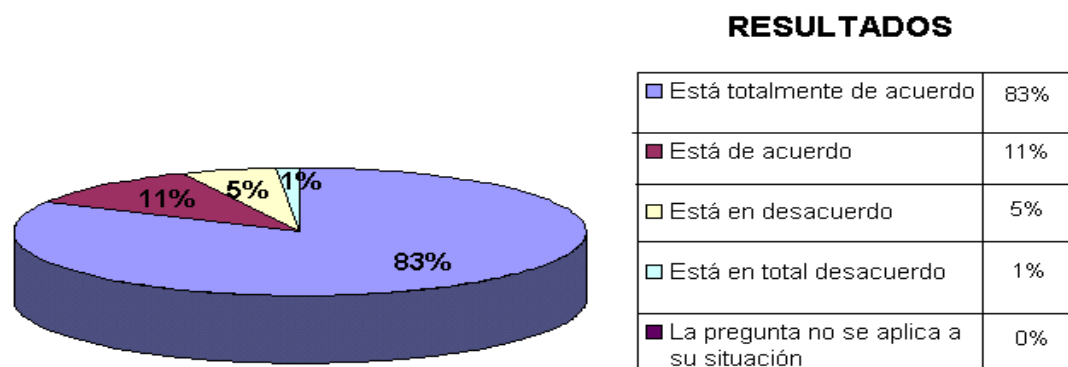


Grafico 4: Pregunta 10
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta N° 11

¿Usted participaría en un programa de desarrollo de Formadores en Turismo Comunitario?

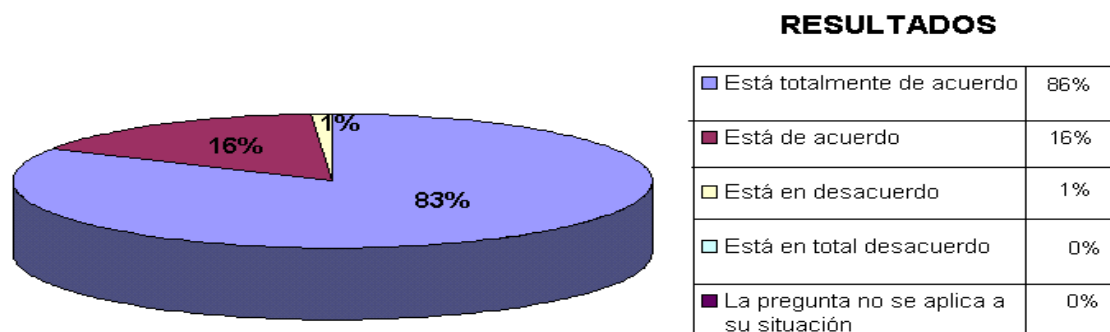


Grafico 5: Pregunta 11
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta N° 12

Señale si el Diseño de un Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario se debe sustentar en el aprendizaje de conocimientos teórico-práctico de la gestión y operación turística

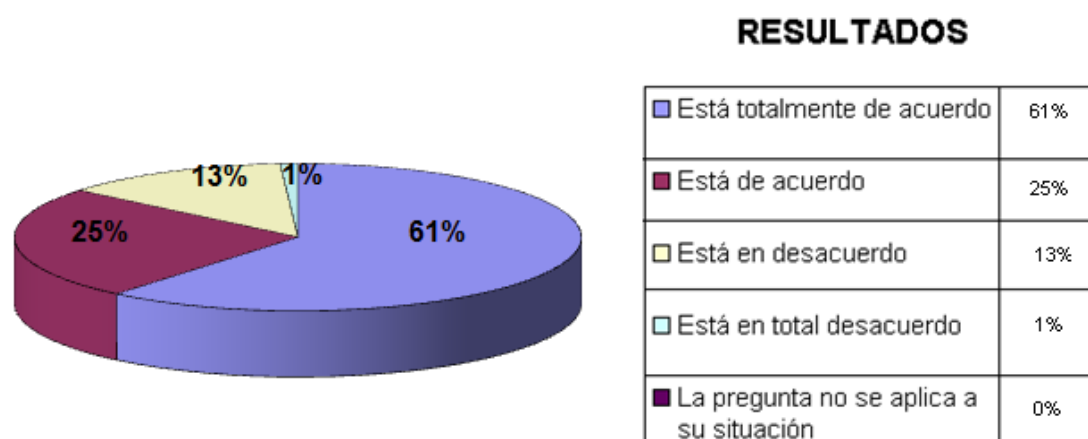


Grafico 6: Pregunta 12
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta Nº 13

Indique usted si el Diseño de un Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario incrementa la ventaja competitiva de la cadena de valores del turismo

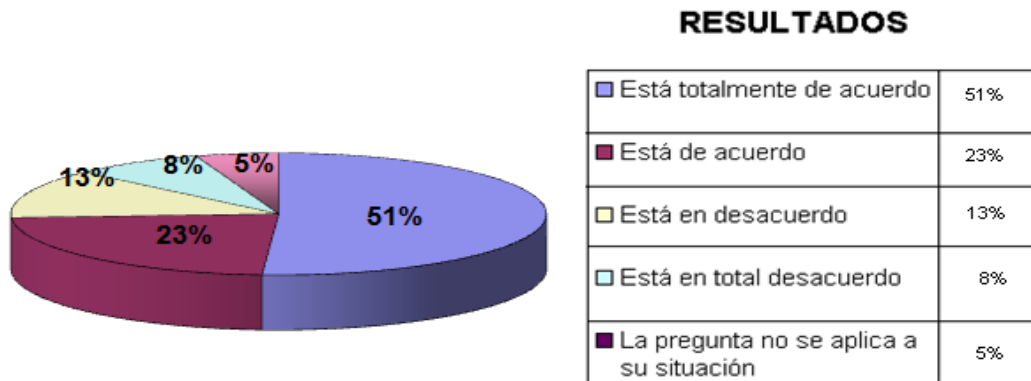


Grafico 7: Pregunta 13
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta Nº 14

Considera usted que el programa orientara las acciones de capacitación de los formadores en cuanto a formular y ejecutar acciones de aprendizajes con altos estándares de calidad que los prestadores de servicios turísticos requieren para gestionar el Turismo Comunitario

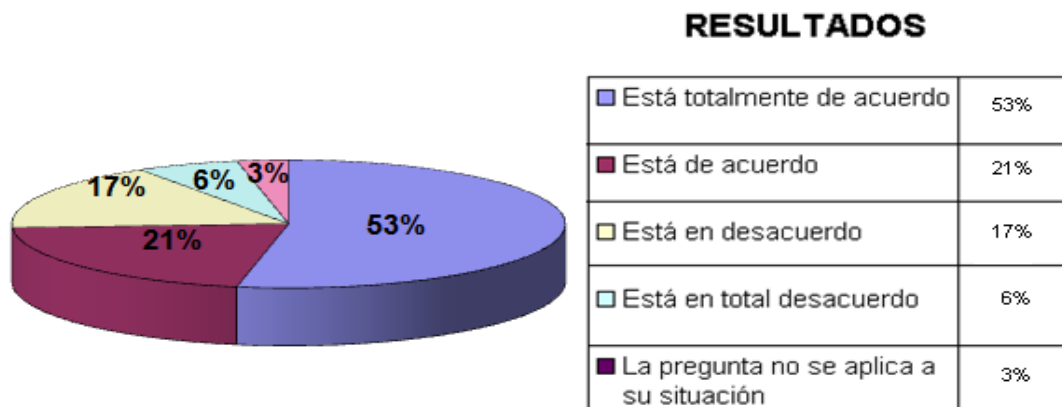


Grafico 8: Pregunta 14
Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

Pregunta N° 15

Señale usted que el Diseño del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario debe contemplar la cosmovisión, construcción de comunidades de aprendizajes, el pape, estilos, habilidades básicas y técnicas de facilitación de aprendizaje significativo

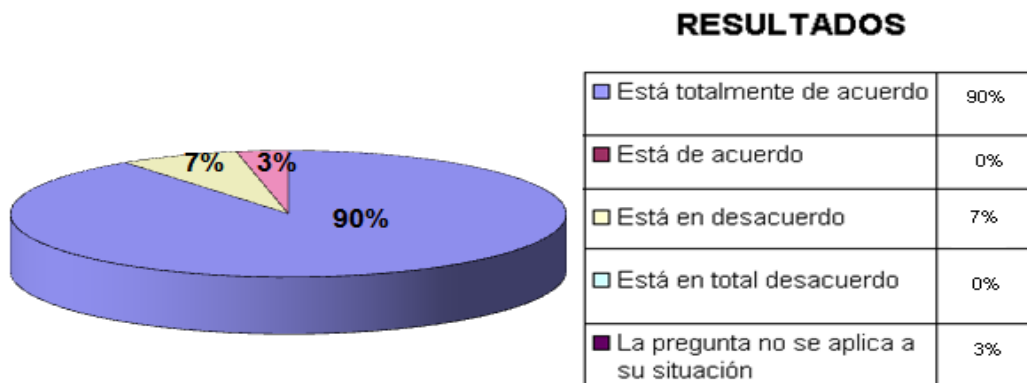


Grafico 9: Pregunta 15

Elaborado: Dra. Alba de la Torre A.

CAPITULO V

CAPITULO V

5. Propuesta del Diseño de un programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario

5.1. Justificación

La agencia de Desarrollo Provincial de Imbabura, está impulsando un proceso de capacitación para prestadores de Turismo Comunitario, mediante el cual se promueve el mejoramiento de la calidad del servicio y manejo profesional del turismo en las zona norte y sur de la provincia (Comunidades: Cuicocha, Piñan, Peguche, San Clemente - Volcán Imbabura, Chachimbiro, González Suarez, la Esperanza, Junín, García Moreno, Chontal), desafío que se podrá asumir mediante la formación de talentos humanos, para satisfacer las demandas de capacitación de los prestadores de servicios

La gestión de los servicios turísticos tiene todas las potencialidades para su fomento y desarrollo en la Provincia, puesto que posee una diversidad natural y cultural, y que presenta las condiciones necesarias para el desarrollo del turismo. Así mismo, la presencia de cascadas y bosques que es de mucho interés para el turismo científico por la posibilidad de observar aves y otras especies en las áreas protegidas; también existe áreas de interés arqueológico de las culturas que poblaron esta región. Estos aspectos determinan el gran potencial turístico de la zona, lo cual constituye el factor que puede impulsar la generación de empleo que contribuirá sustancialmente al mejoramiento de los ingresos de su población

5.2. Propósito

Desarrollar la formación tecnológica/práctica de un grupo de formadores a través de procesos didácticos innovadores que permitan articular, vincular los componentes andragógicos y de comunicación, a la impartición de conocimientos operativos y gerenciales de los turísticos

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo General

Lograra que un grupo de profesionales de la Provincia de Imbabura se convierta en capacitadores mediante el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas para la ejecución del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario

5.3.2. Objetivo General

- Desarrollar las competencias, habilidades y destrezas del grupo de formadores para la capacitación de adultos
- Capacitar al grupo de formadores sobre los conocimientos necesarios para la ejecución de Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario para prestadores de servicio turísticos

5.4. Resultados esperados

Del programa

Ejecutando el programa se obtendrá:

- Diseño curricular del Programa de Formación de Formadores
- Metodología y herramientas
- Presupuesto operativo del programa
- Cronograma de ejecución

5.5. Perfil del participante

El programa de Formación de Formadores está dirigido a personas en el área del turismo que tengan una motivación propia de mejorar sus habilidad4es y

competencias para luego transferir a los prestadores de servicios turísticos de la Provincia de Imbabura

5.5.1. Competencias desarrolladas

- **El individuo como tal, sus actitudes y valores**

- **Debida vocación por su carrera demostrada en su ética profesional**
 - Respeto a valores éticos y morales de la sociedad

 - Incorporación de su vida y trabajo en el contexto local

 - Servicio a su comunidad

 - Actitud de educador

 - Posición ideológica que respalda el ejercicio de su profesión

 - Desarrolla un ambiente de dialogo, discusión y respeto

- **Capacidad técnica**
 - Conocimiento científico y técnico inherente a su profesión en las áreas de servicio turístico en especial

- **El desarrollo de sus habilidades con base a su experiencia y trayectoria profesional**
 - El desarrollo de sus habilidades y destrezas a través de su experiencia laboral en especial, en el área de educación

 - Años de ejercer su profesión

- Años de docencia

5.5.1.1. Profesionales para el área de alojamiento

Educación formal requerida

Nivel de educación formal	Área
Educación media	Alojamiento

Capacitación adicional requerida

Curso/Seminarios/Pasantías	Especifique el número de horas del requerimiento curso/seminarios/pasantías requerido
Pedagogía o andragogía	30
Manejo de programas utilitarios	30
Gerencia de alojamiento	40
Recepción Hotelera	20

5.5.1.2. Alimentos y Bebidas

Educación formal requerida

Nivel de educación formal	Área
Educación media	Capacitación en gastronomía

Capacitación adicional requerida

Curso/Seminarios/Pasantías	Especifique el número de horas del requerimiento curso/seminarios/pasantías requerido
Pedagogía o andragogía	40
Sanitación HACCP	20
Control de operaciones alimentos y bebidas	40
Servicios de restaurantes	20

5.5.1.3. Transporte

Educación formal requerida

Nivel de educación formal	Área
Educación media	Transporte-Turístico

Capacitación adicional requerida

Curso/Seminarios/Pasantías	Especifique el número de horas del requerimiento curso/seminarios/pasantías requerido
Primeros auxilios	20
Elaboración de planes de contingencia	20
Servicio al cliente	20
Normativa Turística del País	20
Información turística	20
Reglamento de tránsito y transporte	20

5.5.1.4. Agenciamiento

Educación formal requerida

Nivel de educación formal	Área
Educación media	Capacitación

Capacitación adicional requerida

Curso/Seminarios/Pasantías	Especifique el número de horas del requerimiento curso/seminarios/pasantías requerido
Pedagogía o Andragogía	20
Manejo de programas utilitarios	20
Marketing operativo	20
Servicio al cliente	20
Normativa Turística del País	20
Programación de tours	20

5.5.2. Perfil de salida

Terminado el programa las/os formadores estarán en capacidad de:

- Alcanzar las competencias y el dominio de las técnicas precisas para la práctica de la capacitación

- Organizar la presentación de eventos de capacitación con altos índices de calidad
- Diseñar y formular documentos técnicos y didácticos que soporten el proceso de capacitación
- Analizar y mejorar sus propias actuaciones como profesionales de la capacitación en los temas y prácticamente la gestión de calidad en la prestación de servicios turísticos
- Sustentar teórica y prácticamente la gestión de calidad en la prestación de servicios turísticos

5.6. Estrategias para la consolidación del grupo de formadores

5.6.1. Conformidad de la red

Introducción

Permanentemente se está viviendo un profundo proceso de transformación de la prestación de los servicios turísticos. Se puede observar cómo se cambia aceleradamente las profesiones, las tecnologías, las manera de organizar el trabajo y, también, el tamaño óptimo y la de establecer relaciones entre las instituciones de capacitación

Es evidente que las personas conocen que cuando unan esfuerzos poseen más fuerzas que cuando no lo están, haciendo posible la consecución de resultados que otra manera no sería posible, o realizable con menor eficacia.

Con este marco de referencia, se ha identificado la necesidad de que los formadores una vez concluido el programa de formación, se mantengan unidos mediante la definición de una red con el propósito de construir un grupo líder que en cuanto a los temas de su experticia contribuya al fortalecimiento de la gestión de los servicios turísticos de la Provincia de Imbabura

Fundamentación

Red es un conjunto sistemático de relaciones entre los formadores y las instituciones que los auspicia para permitir un intercambio de experiencias, formaciones y datos con un determinado fin

La red posibilitara que se comuniquen formadores aunque diseminados por toda la provincia, ya que a través de los medios de comunicación se pueden superar la barrera de la distancia

La red está conformada por los siguientes elementos básicos:

Un objeto común: integra y compromete a los formadores y ellos mismos tengan y definan un objetivo común a seguir

Organismos o entidades que utilice la red: la red debe tener entidades u organismos que demanden los servicios de capacitación, para el efecto se requiere que se aplique una estrategia para la difusión sostenida de la red, con el propósito de garantizar su posicionamiento: universidades locales, instituciones del turismo, cámara de turismo y sus capítulos, gremios, asociaciones de servidores turísticos locales y ONGs

Un medio de comunicación estandarizado con un lenguaje común: Los objetivos de los integrantes de la red deben ser comunes, al igual que la comunicación y el lenguaje que se use en este medio

Igualdad de oportunidades: Es necesario que se establezca unos canales de recepción y distribución de la información debidamente estandarizada

Coordinación de la red: Se requiere conocer a cada uno de los formadores en cuanto a sus competencias, habilidades y destrezas, su desempeño en el territorio, entre otros.

La gestión de la Red de Formadores

En la gestión de la red se deberá tener en cuenta los siguientes principios

- **La transparencia:** es el elemento esencial que debe sustentar el funcionamiento de la red. Cada miembro debe saber lo que la red gestiona y como la gestiona, así como los beneficios que esto le puede proporcionar
- **La colaboración y generación de sinergias:** el objetivo es el aprovechamiento por los miembros de la red, así como de sus usuarios
- **Función de la red:** Estar conscientes de que todos son importantes en la misma
- **Le evaluación de los resultados:** se realizar en función de la calidad y eficiencia de los servicios de capacitación prestados

5.6.2. Estrategias Operativas

- **Sectorización** de la capacitación por demandas concretas y modalidad de turismo en cada zona en particular
- **Admitir acuerdos** con organismos públicos y privados para generar procesos que contribuya a la sostenibilidad de la red y por ende al grupo de formadores
- **Suscribir convenios** con Universidades de otras provincias para generar un proceso permanente de cooperación y de Asistencia técnica
- **Impulsar ejecución** de programas de capacitación basados en las demandas reales del mercado

- **Actualización periódica** del grupo de formadores para mantener estándares académicos elevados
- **Considerar** que una institución de educación superior de la provincia pueda acoger e impulsar desde el marco de su gestión institucional, el funcionamiento de la red, con el provisto de promover si institucionalización, garantizando así, su sostenibilidad en el tiempo

5.7. Metodología de Formación

5.7.1. Referentes Teóricos:

Consciente que los participantes son personas que cuentan con experiencia sobre la temática de manera directa o indirecta, el proceso de formación de formadores se fundamenta en la aplicación de la Andragogía porque aporta una visión integral acerca del proceso de aprendizaje durante toda la vida

La facilitación de aprendizajes como tal, constituye un espacio participativo de intercambio de experiencias educativas, desarrollado a través de talleres teórico/prácticos sobre los métodos y técnicas de aprendizaje experiencia

El propósito de este proceso, se orienta a resignificar la capacitación e incentivar el desarrollo de competencias de facilitación de aprendizajes, en procura de la actualización e innovación de los/as profesionales involucrados.

La finalidad propuesta se logra con el abordaje teórico/práctico de: la conformación y construcción de comunidades de aprendizaje, el papel, estilos, habilidades básicas y técnicas de facilitación; los principios y el ciclo de aprendizaje experiencial, el taller y los medios educativos, como herramientas alternativas para contribuir con el desarrollo de las competencias profesionales requeridas

Los elementos didácticos que se trabajaran, contribuirán al fortalecimiento de la preparación técnica y de la experiencia que ya posee los participantes, lo cual constituye el fundamento para el desarrollo del programa de capacitación técnica y empresarial para prestadores de servicios turísticos

5.7.2. La gestión de Calidad en la prestación de los Servicios Turísticos

La gestión de calidad en los servicios está relacionada con las características los mismos. Algunos enfoques de la calidad deservicios se centran en las necesidades del cliente, lo que es una medida para verificar si el nivel del servicio prestado satisface las expectativas del cliente

Evaluación de la calidad del servicio prestado, que permita se constate a través de la evaluación del mismo y su valoración reiterada por el cliente

Los servicios turísticos son muy competitivos y las exigencias de calidad son cada vez mayores. Es por esto que la búsqueda de la calidad y la consecuente satisfacción del cliente es una clave estratégica para las operaciones del negocio

El programa orientara la capacitación de los formadores en cuanto a formular y ejecutar acciones de capacitación con altos índices de calidad, así como, desarrollar las capacidades (competencias, habilidades y destrezas) que los prestadores de servicios turísticos requieren para prestar servicios de calidad

5.7.3. Principios que se Apliquen en el Diseño del Programa de Formación de Formadores

- **Contextualización:** factores específicos que rodean al formador que participa en el programa. Tipo de contextos:
 - **De innovación:** o ambiente de innovación y preocupación por la mejora de la calidad del formador como parte del grupo de

profesionales vinculados a la temática u otros actores que muestran interés en dicha mejora

- **De demanda:** en base a los resultados del diagnostico ejecutado
- **Práctica:** concreción de las actividades y e las estrategias que deben conocer los formadores para aplicar el Plan de Capacitación
- **Multidimensionalidad:** tendrá un carácter multidimensional, dada su interrelación con las distintas disciplinas pedagógicas y técnicas que requieren conocer un buen capacitador
- **Grupo de formadores:** la capacitación aborda la formación de un grupo interdisciplinario de prestadores de servicios turísticos debidamente motivados que, a corto plazo, resultan las deficiencias más inmediatas y urgentes de la prestación de los servicios turísticos y, a mediano plazo, la confirmación del grupo de formadores que debidamente organizados cuenten con un lugar de encuentro para revisar y profundizar los aspectos más relevantes de su gestión, así como para comunicar experiencias y sobre todo para mantenerse actualizados, a través de una red de apoyo oportunamente institucionalizada
- **Satisfacción:** tendrá en cuenta aquellos factores que generan satisfacción personal y profesional tanto en los tutores como en los estudiantes, con el propósito de crear el ambiente apropiado que la comunidad educativa requiere para desarrollar apropiadamente el proceso de enseñanza aprendizaje
- **Multidisciplinarietàad:** Planteara la ejecución de tareas colaborativas para que los resultados previstos sean enriquecidos con la participación del equipo interdisciplinario a través de actuaciones conjuntas y/o asesoramiento específico

- **Investigación:** se utilizara una metodología que prepare al formador para el ejercicio autónomo de la investigación–acción, reflexión sobre la práctica del área de su competencia
- **Participación motivadora:** otorgara un certificado de participación, para que las respectivas instituciones lo tomen en cuenta para la categorización o mejoramiento de las condiciones laborales de los profesionales que aprueben el programa
- **Institucionalización:** deben institucionalizarse en la instancia y el nivel más pertinente con el propósito de consolidar la red que articule a prestadores de servicios turísticos, mediante la gestión para la asignación de recursos, la motivación y capacitación permanente, que garantice la sostenibilidad del grupo en el tiempo

5.7.4. Estructura de la Ejecución del Programa de Formación de Formadores

La ejecución del Programa está constituida por cinco fases:

- La **fase uno** corresponde a la Fundamentación teórica y práctica de los aspectos andragógicos requeridos, y concierne a los módulos uno, dos y tres
- La **fase dos** denominada de instrumentación contempla el Modulo Cuatro que considera la provisión de los conocimientos para la organización de eventos de capacitación
- La **fase tres** señala como gestión de calidad que corresponde al modulo cinco y se refiere a la capacitación orientada a la calidad total en la prestación de los servicios turísticos. El modulo seis se concentra en la

atención al cliente que es un tema requerido en todas las áreas de servicios turísticos

- La **fase cuatro** es la de Conocimientos Técnicos y Empresariales, que corresponden a los modulos siete, ocho, nueve y diez, donde se desarrollara cada una de las áreas de los servicios turísticos, alojamiento, alimentos y bebidas, transportación y agenciamiento, tratados como actualizaciones de conocimientos, para su aplicación en el Programa de Capacitación
- La **fase cinco** denominada de Aplicación Práctica contempla el modulo once y consiste en la demostración de los conocimientos aprehendidos, a través un ejercicio que se base en el Programa de Formador de Formadores en Turismo Comunitario

5.7.5. Ámbitos de Formación

5.7.5.1. Fase Uno

Fundamentación teórica y práctica

Objetivo General

Dotar a las personas del grupo de formadores, los conocimientos básicos de la andragogía para facilitar la comunicación y transmisión de sus saberes a grupos de adultos, mediante el desarrollo de habilidades para la aplicación de los componentes didácticos en la facilitación de aprendizajes

Objetivos Específicos

Al concluir los módulos, los participantes lograrán:

- **Establecer ambientes** que favorezcan el interés e intercambio de experiencias profesionales
- **Construir una visión** del proceso psicológico de aprendizaje de adultos/as
- **Correlacionar las necesidades de aprendizaje** de los adultos/as y los principios teórico/metodológicos de la Andragogía
- **Identificar y analizar** el papel de facilitación de aprendizajes y el estilo personal de facilitación
- Ejercitar habilidades básicas de facilitación de aprendizajes a través de la aplicación práctica de técnicas de capacitación de conformidad con los principios teórico/metodológicos del Ciclo de Aprendizaje Experiencial

Alcance fase uno

La sociedad demanda de la educación, como la formación de personas creativas, con pensamiento sistémico, flexible, crítico e innovador, seres humanos activos, capaces y competentes para convivir con y en la diversidad, respetuosos y sensibles comprometidos con la vida y sus transformaciones.

Las demandas planteadas, dimensionan las acciones educativas de los adultos/as, tomando gran vigencia la Praxis Andragógica, es decir, el intercambio permanente de saberes y experiencias entre facilitadores/as y participantes, en un ambiente de diálogo, trabajo cooperativo, productividad y continua interacción

Posibilitan la organización y ejecución de programas de capacitación, como vía para la actualización y desarrollo permanente de competencias laborales de los adultos/as dentro del marco del proceso dialéctico del conocimiento y a través de la metodología experiencial participativa

Los módulos a desarrollarse en esta fase son:

Módulo 1	Andragogía y el proceso de facilitación de adultos
Módulo 2	Teoría y práctica de la Facilitación de Facilitadores
Módulo 3	Componentes Didácticos en el Proceso de Facilitación de Aprendizaje

5.7.5.2. Fase dos

Instrumentación

Objetivo General

Generar instrumentos y destrezas para diseñar, organizar, ejecutar y evaluar eventos de capacitación de diferentes tipos

Objetivos Específicos

- Proporcionar los instrumentos técnicos y metodológicos para que, en el futuro, los formadores realicen sus tareas de manera eficiente y autónoma
- Involucrar a los participantes en una experiencia de coparticipación para que luego pueda replicarla
- Sentar las bases para instituir un sistema de capacitación permanente y autónoma

Alcance de la Fase dos

Es un proceso de capacitación de adultos se requiere ejecutar fases cortas con actividades diversas en las que los facilitadores y participantes se

integren en un proceso dinámico de enseñanza-aprendizaje para que los conocimientos se interioricen con facilidad.

En consecuencia, se pondrá a consideración de los participantes una gama de técnicas y procedimientos didácticos adecuados para la enseñanza de adultos que se podrán aplicar tanto en cualquier tipo de evento como dentro de cualquier proceso de capacitación, para lo cual, los participantes deberán asumir acciones de coordinación para garantizar el cumplimiento de los objetivos previstos

En vista de que los participantes de una manera u otra pueden ya haber incursionado en la aplicación de algunas formas de capacitación, es necesario aprovechar dichas experiencias para identificar las diferentes formas de capacitación existentes y sus características. Con base a ello se establecerá las ventajas y desventajas de aplicar dichos eventos

Los aspectos que deben ser tomados en cuenta en un proceso de capacitación son: los técnicos, organizativos y de gestión, que se deben sustentar en los siguientes principios

- **Debe responder a las necesidades concretas**, sus realidades particulares, intereses específicos, tendrá que haber una respuestas diferenciada, creativa que contribuya a objetivos globales
- **Se debe aplicará procesos andragógicos** en atención a que los beneficiarios del Programa de Formadores serán adultos que ya cuentan experiencias por lo que será necesario desarrollar de enseñanza-aprendizaje que desde la fundamentación teórica puedan poner en práctica los conocimientos aprehendidos en sus lugares de trabajo
- **Se deben desarrollar instrumentos y herramientas** que permitan el aprendizaje dinámico y concreto de los participantes

Módulo 4	Técnicas y herramientas para la facilitación de eventos de capacitación
----------	---

5.7.5.3. Fase tres

Gestión de calidad aplicada a la prestación de servicios turísticos

Objetivos generales

- **Establecer los fundamentos** de lo que debe ser la calidad total en un proceso de capacitación y su contribución a la consecución de la calidad total dentro del sector
- **Entender la importancia del buen trato** con el cliente como herramientas que permite alcanzar un alto grado de excelencia en la prestación de los servicios

Objetivos Específicos

- Determinar la calidad total dentro del sector turístico
- Valorara la importancia de la capacitación turística para la consecución de la calidad total
- Entender que la capacitación es una solución al retroceso del empleo y a la baja calidad que ofrece el sector turístico
- Ser conscientes de la importancia que tiene la atención al cliente en las empresas turísticas y de la necesidad de saber gestionarla
- Valorar el concepto de servicio, conocer la naturaleza y comprender las diferencias entre producto y servicio

- Identificar los elementos, que forman parte y son responsables de la atención al cliente, con especial interés en el capital humano de cualquier empresa turística
- Transmitir las vivencias que se suscitan diariamente durante el proceso de atención al cliente y las repercusiones que tiene para la empresa turística y su adecuada gestión

Alcance de la Fase tres

La formación de los talentos humanos es un esencial al momento de establecer las posibilidades reales de que tiene la Provincia de Imbabura y especialmente las poblaciones beneficiarias del Programa de Formación de Formadores para competir como destinos turísticos sostenibles tanto a nivel nacional como internacional

La Organización Mundial del Turismo, establece los siguientes principios:

- **La calidad del sector turístico** está fundamentada, en gran medida en la cualificación y motivación del capital humano, en su capacidad creativa, en su habilidad para introducción de nuevas tecnologías y en el uso de nuevos procesos y formas organizativas
- **La formación de formadores** debe dar a conocer las principales características del sector servicios que está compuesto por pequeños y medianos empresario, donde el alto grado de contacto con el cliente exige una mayor atención a la preparación de ese talento humano; por lo tanto será necesario enfatizar la necesidad de orientar el negocio turístico hacia la calidad total.
- **Se valorara el concepto de servicio** en las empresas turísticas. Además se tratara la diferenciación que se establece entre producto y servicio, su

valor agregado y la forma como resolver situaciones difíciles que se presente

- **Se analiza las estrategias** para dar un servicio de calidad y se identificará los elementos que forman parte y son responsables de la atención al cliente

Modulo 5	La capacitación orientada a la calidad total
Modulo 6	Atención al cliente

5.7.5.4. Fase Cuatro

Conocimientos técnicos empresariales

Objetivo General

Actualizar los conocimientos técnicos de los formadores en las cuatro áreas seleccionadas, alojamiento, alimentos y bebidas, transportación y agenciamiento, según la demanda detectada en el diagnostico.

Objetivos Específicos

- Revisar el alcance y la gestión de los servicios de alojamiento
- Examinar la eficacia y contenido de la gestión de los servicios de alimentación y bebidas
- Reconocer la importancia y lo incluido en la gestión del servicio de transporte turístico
- Estudiar el alcance de la gestión de los servicios de agenciamiento

Alcance de la Fase cuatro

- Esta fase orientada a la actualización de los conocimientos en las áreas específicas de los prestadores de servicios
- Se considera imprescindible que todos los participantes accedan a todos los temas, en vista de la sinergia que entre todos ellos se da la practica
- Se propone realizar cuatro módulos que corresponden a las áreas y definidas en el diagnostico para que todos las personas tengan conocimientos básicos sobre todas ellas

Modulo 7	Actualización de conocimientos sobre los servicios de Alojamiento
Modulo8	Actualización de conocimientos sobre los Servicios de alimentos y Bebidas
Modulo 9	Actualización de conocimientos sobre los Servicios de transporte Turístico
Modulo 10	Actualización de conocimiento sobre los servicios de Agenciamiento

5.7.5.5. Fase cinco

Aplicación Práctica

Objetivo General

Demostrar de manera práctica, el desarrollo de competencias, habilidades y destrezas adquiridas durante el proceso formativo

Objetivos Específicos

- **Familiarizar a los formadores** sobre el alcance y contenido del Programa de Formación de Formadores

- **Adaptar un componente** de cada una de las áreas del Programa a una demostración practica
- **Evaluar el desempeño** de los formadores, a si como el programa de formadores ejecutado

Alcance de la Fase cinco

- Comprende la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos
- Conocer el Programa de Formación de Formadores a ser ejecutado por los participantes formadores
- Se emplazara a los prestadores de servicios a determinar las metodologías a utilizarse en el programa y a la presentación de uno de los componentes del mismo, lo que permitirá una evaluación de los participantes y del proceso de formación como tal

Módulo 11	Aplicación de aprendizajes en el área de especialidad de los formadores
-----------	---

5.7.6. Desarrollo de Metodología y contenidos

5.7.6.1. Metodología

Sistema presencial

La metodología que se aplicara ha sido diseñada para el aprendizaje en el uso de técnicas y herramientas que permita a los participantes por una parte obtener el conocimiento sobre el proceso de aprendizaje de adultos y por

otra, la actualización de los conocimientos técnicos para ejecutar el Programa de Capacitación Técnica y Empresarial.

La metodología es activa y participativa centrada en el participante, quien a través del estudio y la práctica personal del material de estudio, la interacción con sus compañeros tutores y expertos y del desarrollo de actividades especialmente diseñadas, lograra progresivamente la aprehensión de las habilidades, destrezas y competencias, que aplicara en el programa de capacitación

Tutor

Para el desarrollo de ese Programa, los participantes deben contar con el/la tutor(a) experto(a) quien será el responsable de asesorar y orientar en cada uno de los módulos de estudio dinamizando su construcción del aprendizaje. Asimismo, el tutor brindara apoyo permanente para atender los intereses, inquietudes y problemas sobre los diversos temas y actividades extracurriculares

Funciones del tutor

- En el desarrollo de los cursos, los tutores que imparten los modulo, asesoran a los participantes durante la ejecución de cada uno de los módulos, cuya tutoría consistirá en brindar apoyo permanente para atender sus intereses, inquietudes y problemas
- Los tutores pueden apoyar en las actividades extracurriculares a través del correo electrónico o por vía telefónica definiendo tiempos para estos contactos

Actividades académicas que desarrollaran

Foro de discusión

Se desarrollarán foros de discusión, en los cuales se realizaran análisis de temas para fundamentar el desarrollo de casos de estudio entre otros aspectos, así como también servirán para establecer los niveles de progreso de los participantes sobre los temas que se encuentren impartiendo

Trabajos colaborativos

Se propone la elaboración de trabajos colaborativos que permitan la interacción entre los participantes, mediante el desarrollo de tareas en conjunto para aprovechar experiencias y generar sinergias que contribuya a la construcción de la red de formadores a largo plazo

Tareas de aplicación

El trabajo de aplicación será realizado individualmente de acuerdo al área de especialidad, donde se refleja los conocimientos y las experticias desarrolladas a lo largo del curso, mediante la presentación de una guía para el desarrollo de un tema del Programa de Formación de Formadores con todas las herramientas metodologías necesarias, diseñada con:

Mapa conceptual: “Es una técnica usada para la representación gráfica del conocimiento. Como se ve, un mapa conceptual es una red de conceptos. En la red, los nodos representan los conceptos, y los enlaces las relaciones entre los conceptos.” (<http://www.wikipedia.com>)

Rueda de atributos: “Este instrumento provee una representación visual del pensamiento analítico, dado que invita a profundizar en las características de

un objeto determinado”.

(<http://www.dipromepg.efemerides.ec/evaluacion/9.6.htm>)

Cuadro sinóptico: “Es una forma de expresión visual de ideas o textos ampliamente utilizados como recursos instruccionales que comunican la estructura lógica de la información. Son estrategias para organizar el contenido de conocimientos de manera sencilla y condensada.”.
(<http://www.wikipedia.com>)

Mentefacto: “Es una **forma gráfica** que permite representar diferentes modalidades de pensamientos y valores humanos. Los mentefactos definen cómo se representan los instrumentos de conocimiento y sus operaciones intelectuales”. (<http://definicion.de/mentefacto/>)

5.7.6.2. Desarrollo de contenidos

Como se menciona anteriormente la propuesta consta de once definidos de la siguiente manera

Modulo No.	Título
Módulo 1	Andragogía y el proceso de Facilitación de Aprendizajes de Adultos
Módulo 2	Teoría y Práctica de la Facilitación de Facilitadores
Módulo 3	Los componentes didácticos en el proceso de facilitación de aprendizaje
Módulo 4	Organización de Eventos
Módulo 5	La capacitación orientada a la calidad total
Módulo 6	Atención al cliente
Módulo 7	Alojamiento
Módulo 8	Alimentos y bebidas
Módulo 9	Transporte
Módulo 10	Agenciamiento
Módulo 11	Tarea practica

CAPÍTULO VI

CAPÍTULO VI

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

- **El aprendizaje del individuo en los aspectos cognoscitivos y sociales** del comportamiento como en los afectivos, que se relacionan con el ambiente y sus disposiciones internas
- **Sustentar en el aprendizaje y constructivismo** que mantiene que el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humano, que se realiza con los esquemas que ya posee con la que ya construye su relación con el medio que lo rodea
- **El aprendizaje significativo que se construye al relacionar** los conceptos nuevos con los conceptos que ya posee; y otras veces al relacionar los conceptos nuevos con las experiencias que ya tiene. El aprendizaje significativo se da cuando las tareas están relacionadas de manera congruente y el sujeto decide aprenderlas
- **Considerar al aprendizaje como la actividad mental constructiva** del alumno de aplicación de contenidos que ya posee un grado considerable de resultado de un proceso de construcción que se acerque en forma progresiva a lo que significa y representa los contenidos como saberes culturales
- **Aprovechar el aprendizaje significativo** a fin de comprender que el alumno viene armado con una serie de conceptos, concepciones, representaciones y conocimientos adquiridos en el transcurso de sus experiencias, que utiliza como instrumento de lectura e interpretación

que contribuye determinar que informaciones seleccionara como las organizaciones y que tipos de relaciones establecerá entre ellas

6.2.Recomendaciones

- Los prestadores de servicios turísticos que se formaran como formadores, contarán con las competencias, habilidades y destrezas en cuanto a conocimientos técnicos y a la facilitación de procesos de enseñanza-aprendizaje para adultos, lo cual permitirá que estén en capacidad de impartir un Programa de Capacitación para los prestadores de servicios turísticos
- La trascendencia del programa dependerá del nivel de planificación, organización, ejecución de los aprendizajes y las estrategias que se apliquen para consolidar el grupo de formadores garantizando la sostenibilidad de su acción y actualización permanente
- Para el efecto, se requiere fomentar el desarrollo de los talentos humanos, lo cual pueden sustentar procesos sostenidos de capacitación, para generar capacidades locales que consoliden los aprendizajes, el manejo de herramientas y competencias para lograr el mejoramiento de los servicios turísticos en la provincia de Imbabura, y desista la manera contribuir a la gestión responsable del sector privado
- Los profesionales seleccionados deben ser personas de la comunidad, ellos recibirán una actualización de conocimientos en atención a las demandas de capacitación detectadas en las áreas de: alojamiento, alimentos y bebidas, agenciamiento y transporte turístico, ordenamiento de espacio, señalética, marketing y servicio al cliente.
- El diseño del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario promoverá el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos de las comunidades seccionadas

- En el desarrollo de turismo comunitario existe el gran avance en la aplicación de la gestión empresarial. Entonces el compromiso es impartir capacitación técnica a los miembros para ayudarlos a dar ese paso hacia el sector formal.
- La organización que brinda la asistencia técnica y quien lo promueve no siempre es la misma. Según las necesidades identificadas cada comunidad recibe la asistencia técnica por el mismo equipo de fortalecimiento.
- Contar con un sistema de información sobre la calidad de los servicios que evidencie con números los impactos locales. Una evaluación franca y sincera por parte de estos mismos entes, permitirían capitalizar las lecciones aprendidas en estos años. La evaluación y la sistematización son asunto urgente.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALLES, M (2009) “construyendo talento”, Ediciones Granica S.A. Buenos Aires
2. IVANCEVICH, J (2004) “Administración de Recursos Humanos”, Editorial Mc. Graw Hill. Novena Edición. México
3. ROBBINS, Stephen P, “Fundamentos de Comportamiento Organizacional” Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A. Naucalpan de Juárez Edo. De México
4. EDWARDS, Verónica. “El concepto de la Calidad de la Educación.”. Instituto Fronesis. Ediciones Klendarios. Quito 2002
5. CORTIJO, Rene. “Aprendizaje para investigar”, Ediciones Klendarios. Quito, 2002
6. DE LA TORRE, Alba. “Liderazgo y Motivación. El Don del Servicio Turístico”, Centro de Educación Continua UTE, Quito-Ecuador
7. FIGUEREDO, L. Coach Corporativo, “Taller de Desarrollo de Competencias para Facilitadores Internos”
8. **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**
9. FEDERACIÓN PLURINACIONAL DE TURISMO COMUNITARIO. “Guía de Turismo Comunitario”. FEPTCE. Quito. Ecuador. 2007.
10. HERNANDEZ DÍAZ, Edgar. “Proyectos Turísticos, Formulación y Evaluación”. Editorial Trillas. México D.F. México. 2004.

11. LUZURIAGA, Jorge. "Diseño para la Elaboración del Plan de Tesis", Ediciones JL. Quito. Ecuador. 2002
12. MOLINA, Sergio. "Turismo: Metodología para su Planificación". Editorial Trillas. México D.F. México. 2005.
13. Enciclopedia. "www.wikipedia.com", Marco contextual. 6 Mayo 2011
14. WWF International. "Directores para el Desarrollo del Turismo Comunitario". WWF. Ledbury. Inglaterra. 2001.
15. ERNANDEZ, Edgar. "*Proyectos Turísticos*" Segunda Edición. Editorial Trillas. México D.F. México. 2001.
16. ACERENZA, Miguel Ángel. "Administración del Turismo, Planificación y Dirección". Editorial Trillas, México D.F. 1999.
17. BERNAL, César A. "Metodología de la Investigación". Tercera Edición. PEARSON. Prentice Hall.
18. MINISTERIO DED TURISMO DEL ECUADOR. "Plan de manejo para el Desarrollo Responsable del Turismo Comunitario". Programa TURCOM. Gerencia Regional Austro. Azuay. Quito. Ecuador. 2006.
19. MADRIGAL, Berta. "Habilidades directivas". Segunda edición, Quito. Ecuador, 2009
20. <http://www.monografias.com/trabajos76/liderazgo-gestion-militar/liderazgo-gestion-militar2.shtml>

ANEXOS

Anexo 1

ENCUESTA

Le agradecemos muy cordialmente contestar a esta encuesta.

Está dirigida a los pobladores de 10 comunidades de la Provincia de Imbabura, con el objetivo de adquirir información que favorezca el aprendizaje significativo y gestión del turismo comunitario, mediante la formación de formadores de turismo comunitario.

A. INFORMACIÓN GENERAL

- 1. Edad: 18 a 30 31 a 40 41 a 54
- 2. Género: Femenino Masculino
- 3. Comunidad de Residencia: _____
- 4. Ocupación: _____
- 5. Nombre de la comunidad donde trabaja: _____
- 6. Señale niveles de ingresos: ≤300 400 a 600 700 a 900 >1000

B. PREGUNTAS

7. Quiénes sean capacitados como Formadores en Turismo Comunitario, deben recibir:

- Normativa turística del país
- Control de operación de alojamiento, bebidas y alimentación
- Marketing operativo
- Servicio de restaurante
- Servicio al cliente

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en desacuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

8. EL Diseño del Programa de Formacion de Formadores en Turismo Comunitario contribuye a mejorar los estandares de calidad de los presyadores de Servicios de Turismo Comunitario

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en descuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

9. ¿Considera usted que para ser formador en Turismo Comunitario los conocimientos, habilidades y destrezas deben ser teórico-prácticas?

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en descuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

10. ¿Está dispuesto a participar en un proceso de selección para ser escogido como Formadores en Turismo Comunitario?

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en descuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

11. ¿Usted participaría en un programa de desarrollo de Formadores en Turismo Comunitario?

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en descuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

12. Señale si el Diseño de un Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario se debe sustentar en el aprendizaje de conocimientos teórico-práctico de la gestión y operación turística

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en desacuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

13. Indique usted si el Diseño de un Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario incrementa la ventaja competitiva de la cadena de valores del turismo

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en desacuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

14. Considera usted que el programa orientara las acciones de capacitación de los formadores en cuanto a formular y ejecutar acciones de aprendizajes con altos estándares de calidad que los prestadores de servicios turísticos requieren para gestionar el Turismo Comunitario

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en desacuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación

15. Señale usted que el Diseño del Programa de Formación de Formadores en Turismo Comunitario debe contemplar la cosmovisión, construcción de comunidades de aprendizajes, el pape, estilos, habilidades básicas y técnicas de facilitación de aprendizaje significativo

Está totalmente de acuerdo	Está de acuerdo	Está en desacuerdo	Está en total desacuerdo	La pregunta no se aplica a su situación