



UNIDAD ACADÉMICA:

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

TEMA:

CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN
DEL TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA
2011-2012

Tesis previo a la obtención del título de

Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Línea de Investigación, Innovación y Desarrollo principal:

Calidad, Productividad, Eficiencia y/o Competitividad

Caracterización técnica del trabajo:

Desarrollo

Autor:

Lcda. Lorena del Pilar Ramos Paucar

Director:

Mg. Guillermo Rolando Osorio Zaldumbide

Ambato – Ecuador

Mayo 2015

Cuantificación de la eficacia del Plan Nacional de Capacitación del Talento Humano del Ministerio de Turismo: Caso Tungurahua 2011-2012

Informe de Trabajo de Titulación
presentado ante la
Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Sede Ambato

por

Lcda. Lorena del Pilar Ramos Paucar

En cumplimiento parcial de
los requisitos para el Grado de
Magister en Administración de
Empresas Mención Planeación



Departamento de Investigación y Postgrados
Mayo 2015

Cuantificación de la eficacia del Plan Nacional de Capacitación del Talento Humano del Ministerio de Turismo: Caso Tungurahua 2011-2012

Aprobado por:

Juan Ricardo Mayorga Zambrano, PhD
Presidente del Comité Calificador
Director DIP

Pilar Ramos Cordova, Mg.
Miembro Calificador

Guillermo Osorio Zaldumbide, Mg.
Miembro Calificador
Director de Proyecto

Dr. Hugo Altamirano Villaroel
Secretario General

Luis Cevallos, Mg.
Miembro Calificador

Fecha de aprobación:
Abril 2015

Ficha Técnica

Programa: Magister en Administración de Empresas Mención Planeación

Tema: Cuantificación de la eficacia del Plan Nacional de Capacitación del Talento Humano del Ministerio de Turismo: Caso Tungurahua 2011-2012

Tipo de trabajo: Tesis

Clasificación técnica del trabajo: Desarrollo

Autor: Lcda. Lorena del Pilar Ramos Paucar

Director: Mg. Guillermo Rolando Osorio Zaldumbide

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Calidad, Productividad, Eficiencia y/o Competitividad

Resumen Ejecutivo

En el presente proyecto surge de la inexistencia de información sobre las capacitaciones por tal motivo se crea un programa de capacitación turístico integral para la provincia de Tungurahua, que ayuda al desarrollo del talento humano, teniendo en cuenta que es una herramienta de gestión que establece procesos, con el objetivo de dar solución a la problemática existente; para que la institución mejore su desempeño, y cumpla con la Estrategia de Turismo, y de esta forma brinden capacitaciones que se evidencien, y evalúen para la toma de decisiones por parte de las autoridades. Además la metodología que se empleo es cualitativa, ya que se realizó listas de cotejo y fichas de observación, que dieron como resultado la inexistencia de documentación sobre las capacitaciones; por otro lado está un especialistas quien evaluó las necesidades en cuanto a capacitación que posee el sector turístico y, priorizó la información dando las pautas para generar los componentes que son parte fundamental en la elaboración del programa, con la finalidad de atacar a las necesidades que posee la provincia y satisfacer a los actores de turismo en las diferentes áreas.

Declaración de Originalidad y Responsabilidad

Yo, Lorena del Pilar Ramos Paucar, portador de la cédula de ciudadanía y/o pasaporte No. 180405197-5, declaro que los resultados obtenidos en el proyecto de titulación y presentados en el informe final, previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas, son absolutamente originales y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto, y luego de la redacción de este documento, son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Lorena del Pilar Ramos Paucar

180405197-5

Quiero dedicar esta tesis en memoria de mis abuelitos

paternos quienes han sido mi ejemplo a seguir.

A mi familia mi pilar fundamental, junto con mi abuelita materna

han sabido ser mi apoyo incondicional.

Y de manera muy especial dedico este trabajo a mi novio Alejandro

que ha sabido llenar mi vida de amor y felicidad.

Reconocimientos

Quiero dar gracias en primer lugar a DIOS por haber permitido cumplir con una etapa más en mi vida profesional en segundo lugar a mis padres y familia, quienes me dieron su apoyo incondicional para poder seguir adelante día tras día superando todos los obstáculos que se presentaron durante mi proceso académico.

El desarrollo de esta tesis se pudo realizar gracias al apoyo incondicional de amigos en especial a Silvia Oyaque, y Eleonor Pardo, que con sus consejos me supieron orientar de una mejor manera para la elaboración y culminación de la misma.

Resumen

En el presente proyecto se diseñó un programa de capacitación turístico integral óptimo para la provincia de Tungurahua, que permita el desarrollo del talento humano teniendo en cuenta que es una herramienta de gestión que establece procesos de una forma técnica, con el objetivo de dar solución a la problemática existente y para que la institución mejore su desempeño y cumpla con la estrategia de turismo. De esta forma se brindará capacitaciones de calidad, que puedan ser debidamente evidenciadas y evaluadas para la toma de decisiones. Además la metodología que se empleo es cualitativa, ya que se realizó listas de cotejo y fichas de observación, que dieron como resultado la inexistencia de documentación sobre las capacitaciones; por otro lado está un especialista quien evaluó las necesidades en cuanto a capacitación que posee el sector turístico, y priorizó la información dando las pautas para generar los componentes que son parte fundamental en la elaboración del programa, con la finalidad de atacar a las necesidades que posee la provincia y satisfacer a los actores de turismo en las diferentes áreas.

Palabras clave: programa de capacitación turística, capacitación integral para turismo, capacitación.

Abstract

In this project, an optimal comprehensive tourism training program for the province of Tungurahua was designed, allowing to train the human talent by considering that it is a management tool that provides technical processes that are intended to solve existing problems and improve the organization's performance, complying with the tourism strategy. Therefore, a high level training will be provided, which can be properly evidenced and evaluated for decision making. In addition, a qualitative methodology was applied since the checklists and observation sheets were used, which resulted into the lack of documentation on conducted training. On the other hand, there is a specialist who assessed the needs for training that belong to the tourism sector, prioritizing the information and providing guidelines to develop the components that are essential during the development of the program. Thus, the needs that the province needs will be attended and help the people involved in different areas.

Keywords: tourism training program, integral training for tourism, training.

Tabla de Contenidos

Ficha Técnica	iii
Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo	iii
Resumen Ejecutivo	iii
Declaración de Originalidad y Responsabilidad	iv
Reconocimientos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Tabla de Contenidos	ix
Lista de Tablas	xii
Lista de Figuras	xiv
CAPÍTULOS	
1. Introducción	1
1.1. Presentación del trabajo.....	2
1.2. Descripción del documento	2
2. Planteamiento de la Propuesta de Trabajo	4
2.1. Información técnica básica.....	4
2.2. Descripción del problema.....	4
2.3. Preguntas básicas	5
2.4. Formulación de meta	5
2.5. Objetivos	6
2.6. Delimitación funcional	6
3. Marco Teórico	8
3.1. Definiciones y conceptos.....	8
3.1.1. Gestión	8
3.1.2.1. La gestión como proceso	8
3.1.2.3. Las funciones del proceso de gestión básicas.....	9
3.1.2.3.1. Planificar.....	9
3.1.2.3.2. Organizar	9

3.1.3.	Estandarización de procesos	11
3.1.4.	Planeación	12
3.2.	Estado del Arte	22
4.	Metodología	25
4.1	Diagnóstico	25
4.2.	Método(s) aplicado(s)	25
4.2.1.	Modalidad de la investigación	25
4.2.2.	Técnicas de la investigación.....	26
4.2.2.1.	Observación directa.....	26
4.2.2.2.	Lista de chequeo.....	26
4.3.	Materiales y herramientas.....	26
5.	Resultados	28
5.1	Producto final del proyecto de titulación.....	28
5.1.1.	Análisis FODA.....	28
5.1.2.	Estrategias de los objetivos para realizar un programa de capacitación.....	39
5.1.3.	Planes de acción de un programa de capacitación para cada estrategia.....	44
	Programa de Capacitación Integral Turística para la provincia de Tungurahua.....	52
	Introducción	51
	Procedimientos dentro de una capacitación	53
	Identificación de los componentes de capacitación para turismo en Tungurahua	60
	Líneas de acción.....	61
	Fichas técnicas.....	63
	Perfiles profesionales básicos para las diferentes áreas	87
	Manual de Capacitación para el Facilitador	92
	Introducción	95
	Actividades que se deben realizar antes y durante una capacitación	95
	Verificación del listado de participantes, de materiales y herramientas	96
	Dinámicas de presentación	98
	Perfil del capacitador en formación	98
	Métodos y herramientas de enseñanza	99
	Sentidos y estilos de aprendizaje	99

Contenidos y fuentes de información: presentación la capacitación pertinente	100
Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de la capacitación	100
Hoja de rutina – antes de la capacitación	101
Informándose antes de la capacitación	101
Dónde y cómo voy a realizar la capacitación	102
Posibles arreglos de salón	103
Métodos formales de evaluación	105
Formato para informe final de actividades desarrolladas durante la capacitación	109
Indicadores de Eficacia y Eficiencia	110
5.2. Evaluación preliminar	119
5.3. Análisis de resultados.....	123
6. Conclusiones y Recomendaciones	125
6.1. Conclusiones	125
6.2. Recomendaciones.....	125
Bibliografía.....	127
Anexos.....	130

Lista de Tablas

1. Perfil de Oportunidades y Amenazas del Programa de Capacitación Turística	29
2. Factores más influyentes dentro del POAM.....	30
3. Perfil de Debilidades y Fortalezas del Programa de Capacitación Turística.....	30
4. Factores más influyentes dentro del PCI.....	32
5. Matriz de priorización de Amenazas.....	33
6. Matriz de priorización de Oportunidades.....	34
7. Matriz de priorización de Debilidades	35
8. Matriz de priorización de Fortalezas	37
9. Matriz FODA del Programa de Capacitación Turística	38
10. Diseño de la Matriz de FO-FA-DO-DA.....	39
11. Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 1	40
12. Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 2	41
13. Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 3	42
14. Ficha de resumen de las estrategias	43
15. Plan de acción para el objetivo 1	44
16. Plan de acción para el objetivo 2	45
17. Plan de acción para el objetivo 3	47
18. Matriz de identificación de procesos.....	56
19. identificación de subprocesos/actividades.....	56
20. Componentes priorizados para capacitaciones.....	60
21. Líneas de acción para los componentes.....	60
22. Ficha técnica de capacitación 1	63
23. Ficha técnica de capacitación 2	65
24. Ficha técnica de capacitación 3	67
25. Ficha técnica de capacitación 4	69
26. Ficha técnica de capacitación 5	71
27. Ficha técnica de capacitación 6	73
28. Ficha técnica de capacitación 7	75
29. Ficha técnica de capacitación 8	77
30. Ficha técnica de capacitación 9	79

31. Ficha técnica de capacitación 10	81
32. Ficha técnica de capacitación 11	83
33. Ficha técnica de capacitación 12	85
34. Ficha del perfil profesional área de Guianza.....	88
35. Ficha de perfil profesional del área de Gestión - Administración	89
36. Ficha de perfil profesional del área de Gastronomía	89
37. Ficha de perfil profesional del área de Cultura Turística	90
38. Ficha de perfil profesional del área de Imagen Turística	91
39. Actividades que se deben realizar antes y durante una capacitación	96
40. Lista de participantes.....	97
41. Información del participante.....	97
42. Aspectos básicos para desarrollar la base de la capacitación	100
43. Evaluación del capacitador	106
44. Evaluación de capacitación	107
45. Evaluación a los participantes	109
46. Formato para informe final de actividades desarrolladas durante la capacitación	109
47. Indicador eficiencia de la organización en cuanto a capacitación.....	111
48. Indicador eficiencia de la forma de capacitación.....	112
49. Indicador eficiencia del capacitador	113
50. Indicador eficiencia en la enseñanza.....	114
51. Indicador productividad.....	115
52. indicador eficacia	116
53. Evaluación de las capacitaciones impartidas en Tungurahua 2011 - 2012	118
54. Perfil Profesional del Especialista Evaluador.....	120
55. Lista de Cotejo realizada al especialista.....	120
56. Componentes de un Programa de capacitación para Turismo	121

Lista de Figuras

1. Desagregación de procesos.....	11
2. Proceso de planeación estratégica	13
3. Ciclo de la capacitación	18
4. Proceso de capacitación.....	19
5. Planeación de una capacitación	19
6. El ciclo de la capacitación	20
7. Procesos para una capacitación.....	54
8. Diagrama de flujo de los procesos de capacitación	59
9. Técnicas y métodos de capacitación.....	99
10. Sentidos y Estilos de aprendizaje.....	100
11. Clasificación de los recursos audiovisuales.....	103
12. Arreglo tipo "U"	104
13. Arreglo tipo salón.....	104
14. Arreglo tipo salón de clases o auditorio.....	105
15. Arreglo tipo media luna	105

Capítulo 1

Introducción

El presente trabajo se trata de un Programa de Capacitación Turística Integral el cual permite un direccionamiento definido con bases técnicas en administración, direccionado a las entidades gubernamentales que brindan capacitación dentro de la provincia de Tungurahua para evitar el empirismo dentro de la gestión, y desarrollar de la mejor manera la Estrategia de Turismo de Tungurahua con el componente de capacitación.

La inexistencia de información sobre las capacitaciones realizadas es evidente debido a que no existe información de respaldo, por lo tanto no se puede conocer la eficacia y eficiencia de las capacitaciones, y otro factor importante es el desinterés por parte de las autoridades por conocer la situación sobre las capacitaciones.

Al existir un Programa de Capacitación Nacional el cual no cubre las especificaciones que necesita la provincia, no permite un buen funcionamiento dentro de la gestión administrativa, además la administración del Ministerio de Turismo se la realiza de forma empírica, pues no existen procesos bien implementados.

La metodología cualitativa que se utiliza está basada en las necesidades que se obtuvo a través de una ficha de observación y una lista de cotejo para la recolección de la información, para después dar paso a un análisis FODA que nos permite tener un diagnóstico situacional real que genere planes de acción direccionados a resolver los problemas encontrados. Permitiendo de esta manera generar objetivos a ser cumplidos a cabalidad en las actividades establecidas dentro las estrategias de los planes de acción, con el fin de generar un programa de capacitación que cumpla un proceso administrativo, el cual permita conocer resultados y evidencie el proceso de capacitación dictado en la provincia.

Además se realizó una lluvia de ideas y una lista de cotejo con los técnicos del Turismo del Honorable Consejo Provincial; Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Tungurahua (CONAGOPARE), con el fin de obtener información verídica directo de los principales actores de turismo que forman el Comité de Turismo de Tungurahua. Para que de esta se pueden evidenciar los elementos que debería tener un programa de capacitación turística integral para la provincia. El mismo

que consta de un Proceso para la capacitación, Líneas de acción definidas, Elementos específicos para la capacitación, Manual para el capacitador, Perfiles de capacitadores e Indicadores de gestión, los que permiten que sea un programa completamente estructurado.

1.1. Presentación del trabajo

El presente trabajo de desarrollo se basa en un Programa de Capacitación Turística Integral el cual permite un direccionamiento definido con bases técnicas en administración, el mismo que sirve como una herramienta de gestión, direccionado a las entidades gubernamentales que brindan capacitación dentro de la provincia de Tungurahua para evitar el empirismo en la dirección y desarrollar de la mejor manera la Estrategia de Turismo de Tungurahua con el componente de capacitación.

Al realizar una herramienta de gestión permite que las capacitaciones sean llevadas de la manera más adecuada estandarizando los procedimientos que se centra en la temática de turismo en la provincia de Tungurahua dando respuestas a las necesidades del entorno en cuanto a la formación del talento humano que brinda servicios turísticos.

Es de suma importancia tener procesos bien definidos ya que los rubros destinados para capacitación por parte del gobierno deben ser invertidos de la mejor manera para potencializar el turismo dentro de la provincia con personal capacitado que proporcione la satisfacción de los visitantes.

Por lo tanto el Programa de Capacitación Turística Integral tiene los procesos definidos para que sirva como una herramienta tanto para la institución como para el capacitador dando pautas específicas que permitan evidenciar las capacitaciones permitiendo evaluar sus resultados, y de esta forma tener en cuenta si la inversión realizada rinde los frutos esperados.

1.2. Descripción del documento

El trabajo que se presenta a continuación da a conocer el diseño que se realizó para el Programa de Capacitación Turística Integral que pasa a ser una herramienta de gestión que se ajusta a las necesidades de la provincia y se desarrolló bajo los siguientes lineamientos:

En el capítulo uno se realiza una breve introducción sobre todo el proyecto, que es precedida por la presentación y descripción de lo realizado.

En el capítulo dos encontramos el planteamiento de la propuesta empezando con la información técnica básica de lo que se piensa realizar, seguida de la descripción en donde se identifica el problema y se lo justifica, para responder a las preguntas básicas que nos permita la mejor comprensión de la

temática, continuando con la formulación de la meta que es a donde se quiere llegar, a través del objetivo general y los objetivos específicos los mismos que ayudan a la consecución de los resultados, realizando la delimitación funcional para conocer el alcance en cuanto a lo que puedo o no ser capaz de realizar el proyecto.

En el capítulo tres se realiza el marco teórico en el cual se identifican los principales contenidos en cuanto a conceptos y definiciones que son utilizados dentro del proyecto y que es complementado con el estado del arte sobre temáticas ya realizadas en los diferentes ámbitos.

En el capítulo cuatro se procede a la descripción de la metodología que se va a utilizar, realizando una breve descripción acerca de las técnicas e instrumentos que son necesarios para la recolección de la información como es el caso de la ficha de observación, lista de chequeo, lista de chequeo para un especialista, detallando las herramientas utilizadas.

En el capítulo cinco se detallan los resultados del proyecto, se realiza la descripción de la situación actual de la institución, dando como resultado la propuesta que es la solución al problema, la evaluación preliminar del producto a través de un especialista en las capacitaciones dentro de la provincia, y continuar con el análisis de los resultados.

En el capítulo seis se expresan las conclusiones y recomendaciones que se obtuvo de la realización del proyecto.

Capítulo 2

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

2.1. Información técnica básica

Tema: Cuantificación de la eficacia del Plan Nacional de Capacitación del Talento Humano del Ministerio de Turismo: Caso Tungurahua 2011-2012.

Tipo de trabajo: Tesis

Clasificación técnica del trabajo: Tesis

Líneas de Investigación, Innovación y Desarrollo

Principal: Calidad, Productividad, Eficiencia y/o Competitividad.

Secundaria: No aplica.

2.2. Descripción del problema

La carencia de procesos estándar para controlar los componentes de capacitación dictados por el Ministerio de Turismo de Tungurahua generan resultados diferentes en los distintos grupos que han sido capacitados dependiendo del facilitador, lo que dificulta la evaluación y seguimiento a las capacitaciones.

El desinterés por parte de las autoridades para conocer la eficacia del Plan Nacional Dentro del Plan Nacional de Capacitación Turística es muy notorio y no se da el debido cumplimiento de principales estrategias en los literales d) Aplicación de matriz de planificación, Monitoreo, seguimiento y evaluación para medir los indicadores de gestión; y e) Aplicación de matrices de seguimiento y evaluación para medir los resultados obtenidos en el tiempo (Ministerio de Turismo, 2010), lo que permite entender el por qué? de la inexistencia de la información de las mismas.

Al mantener un control deficiente en las capacitaciones dictadas, no se puede conocer si la inversión hecha por el Estado Ecuatoriano está rindiendo los resultados esperados, o por si el contrario, se están desaprovechando los recursos. Y haciendo énfasis en el decreto que vienen realizando varios presidentes de la República del Ecuador como lo mencionan El Comercio: “El turismo es vital para el Ecuador y declaramos política de Estado su desarrollo” (Sevilla, 2010), evidenciamos la necesidad de conocer la eficacia en la evaluación para la obtención de resultados fehacientes.

Además, el Ministerio de Turismo con su sede en la Provincia de Tungurahua, no posee datos completos sobre los resultados de las capacitaciones impartidas dentro del territorio y carece de información y evidencias de los mismos, lo que nos permite conocer que es necesario e indispensable establecer estándares para el manejo de capacitaciones para un turismo responsable y sostenible.

El Ministerio de Turismo cumpliendo con las exigencias gubernamentales creó el PLANDETUR 2020, en el cual en uno de los objetivos nos dice que busca “Desarrollar un sistema para el desarrollo de las capacidades de recursos humanos para el turismo sostenible, impulsando la certificación por competencias laborales, como base para la capacitación” (Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis, 2007, pág. 339) , es por esta razón que, con los actuales Planes de Capacitación a Nivel Nacional se busca mejorar la calidad de los servicios turísticos, teniendo como base el enfoque en el Talento Humano.

2.3. Preguntas básicas

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

- Inexistencia de evaluación y seguimiento de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Turismo.

¿Por qué se origina?

- Por la inexistencia de procesos estandarizados para las capacitaciones.
- Desinterés de las autoridades por conocer los resultados.
- Lineamientos no definidos.

¿Qué lo origina?

- Conocimientos limitados sobre Administración por parte del personal.
- Desinterés dentro del Ministerio de Turismo.

2.4. Formulación de meta

Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

2.5. Objetivos

Objetivo general.-

Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivos específicos.-

1. Recolectar la información sobre las capacitaciones dictadas.
2. Crear estándares para los procesos de capacitación por parte de la Dirección Provincial de Tungurahua.
3. Generar indicadores de gestión para la evaluación de las capacitaciones.

2.6. Delimitación funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?

- La estandarización los procesos de las capacitaciones por parte del Ministerio de Turismo permitirá obtener resultados más concretos y precisos.
- Al conocer los resultados de las evaluaciones realizadas a las capacitaciones se puede tomar correctivos, con el fin de ingresar en un proceso de mejora continua y llegar a ser un destino de preferencia entre los turistas.
- Al mantener lineamientos bien definidos, los beneficiarios en las capacitaciones podrán contar con estándares de calidad, en la realización de dichos eventos.
- Con la estandarización el proceso de las capacitaciones, la inversión realizada por parte del estado será bien retribuida, debido a que al potencializar las capacidades, habilidades y destrezas del talento humano dentro de la provincia de Tungurahua, apuntamos a brindar un servicio turístico de calidad por parte de los prestadores de servicios.
- Al contar con personal capacitado dentro de la provincia, se brindará un servicio turístico de calidad al turista y se incentivará al crecimiento del negocio del turismo en Tungurahua de una manera responsable.

Pregunta 2. ¿Qué no será capaz de hacer el producto final del trabajo de titulación?

No Aplica

Capítulo 3

Marco Teórico

Este capítulo presenta una gran importancia para el presente trabajo de desarrollo para la cuantificación de la eficacia del Plan de Capacitación del Ministerio de Turismo en la provincia de Tungurahua.

3.1. Definiciones y conceptos

3.1.1. Gestión

“La gestión empresarial se asocia a las prácticas, organización, sistemas y procedimientos que facilitan el flujo de información para la toma de decisiones, el control, la evaluación y la dirección estratégica del negocio” (Sanchez, 2013, pág. 32).

“El proceso emprendido por uno o más individuos para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquiera, trabajando solo, no podría alcanzar”. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, pág. 12).

“Es un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir objetivos” (Barreiro, Diez, Barreiro, Ruzo, & Losada, 2003, pág. 9).

Como se puede notar los conceptos guardan similitud en la idea que buscan transmitir los diferentes autores al lector, dando a entender que los cuatro pasos anteriormente mencionados son fundamentales para comprender las nociones básicas de este término, que busca conseguir objetivos de calidad.

3.1.2.1. La gestión como proceso

Según Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby (1996) establecen que la gestión es un proceso que comprende determinadas funciones y actividades que los gestores deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la empresa.

3.1.2.2. Qué es un proceso

Para entender un concepto de proceso podemos recurrir al siguiente que dice que es la secuencia de actividades que tiene un producto de valor, teniendo en cuenta que valor es “*todo aquello que se*

aprecia o estima” y por actividad entendemos “*el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado*” (Pérez, 2010).

Lo que nos permite comprender que todo funciona como un sistema en el que sus elementos como son: tarea, actividades, procesos trabajan entrelazados para la consecución de objetivos.

3.1.2.3. Las funciones del proceso de gestión básicas

En la siguiente clasificación de los procesos se puede identificar los conceptos básicos del mismo.

3.1.2.3.1. Planificar

Sainz (2012) dice que la planificación permite a las organizaciones participar en la construcción de su propio futuro, mientras que Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby (1996) plantean que las actividades de planificación determinan los objetivos de una organización y establecen las estrategias adecuadas para su consecución. Lo que permite entender que la planificación es una parte fundamental para el correcto funcionamiento de una empresa.

3.1.2.3.2. Organizar

“La función de organizar engloba las tareas identificadas en el proceso de planificación y las asigna a determinados individuos y grupos dentro de la empresa de manera que pueden lograrse los objetivos establecidos en la planificación”. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

Robbins & Decenzo, (2002) dicen que el organizar incluye qué tareas serán llevadas a cabo, cómo se realizarán, quién las ejecutará, cómo estarán agrupadas, quién depende de quién y donde se tomarán las decisiones.

Estos conceptos permiten conocer lo que se debe hacer en la organización para obtener mejores resultados.

3.1.2.3.3. Dirigir y Liderar

“El dirigir incluye motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación y resolver los conflictos que se presentan” (Robbins & Decenzo, 2002, pág. 7).

“La función de liderar, llamada algunas veces función de *dirección* o de *motivación*, supone influir en los miembros de la organización para que actúe de tal modo que puede lograrse los objetivos establecidos”. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

Se puede apreciar en los conceptos una interacción directa que da sentido a los que se debe entender por dirección, y como se encuentra ligada con el término liderar.

3.1.2.3.4. Controlar

Según Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby (1996), nos explica que la función de la gestión que asegura que el rendimiento actual de la organización se ajusta a lo planificado.

Mientras que Robbins & Decenzo (2002) nos explican que, es el proceso de vigilar el desempeño, compararlo con las metas y corregir todas las desviaciones sustantivas.

Además podemos complementar el concepto para tener una idea más clara con el siguiente texto: “La función de control la gestión requiere tres elementos: 1) *normas* definidas del rendimiento, 2) *información* que señale las desviaciones entre el rendimiento real de las normas definidas y 3) *acción* de corrección del rendimiento que no se ajuste a las normas.” (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

3.1.2.3.5. Tipos de procesos

Según Pérez, (2010) existen tres tipos de proceso:

- Unipersonal.
- Funcionales o intradepartamentales.
- Interfuncionales o interdepartamentales.

El cual está dado por el número de participantes existentes dentro del proceso.

3.1.2.3.6. Elementos de los procesos

Según Pérez (2010), todo proceso posee tres elementos:

- Un Input, (entrada principal)
- La secuencia de la actividad
- Un output (salida)

En todo proceso podemos evidenciar los elementos antes mencionados.

3.1.2.3.7. Factores de un proceso

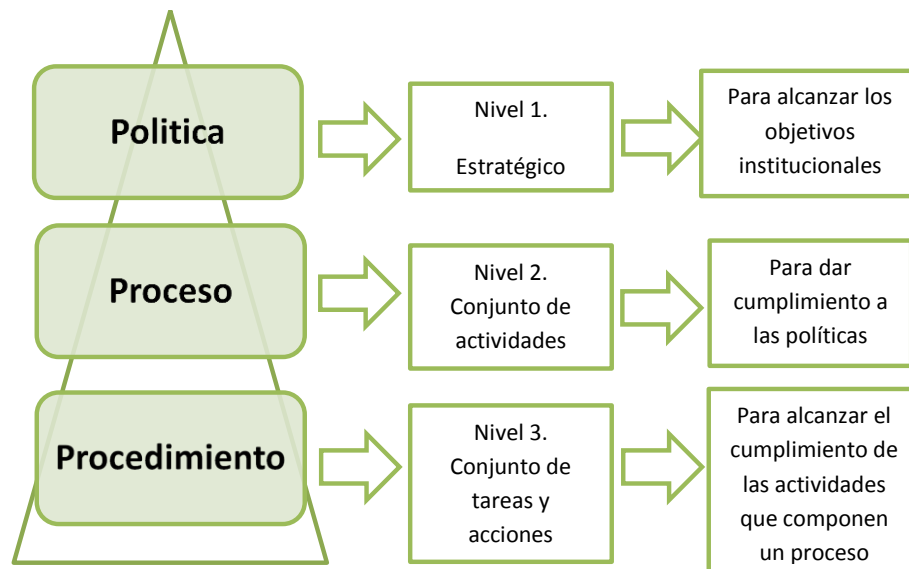
Dentro de los factores que existen en un proceso podemos encontrar los siguientes: 1) personas, 2) materiales, 3) recursos físicos, 4) métodos/planificación de procesos, 5) medio ambiente (Pérez, 2010). Los mismos que son parte fundamental dentro del proceso.

3.1.2.4. Metodología para el análisis y documentación de procesos

Es necesario para la evaluación conocer e identificar los procesos para identificar las falencias y de esta manera se describe a continuación la metodología para el análisis y documentación de los mismos:

- Para analizar y documentar los procedimientos llevados a cabo en cada proceso.
- Describir el procedimiento actual.
- Rediseñar el procedimiento.
- Documentar los procedimientos.

Ilustración 1: Desagregación de procesos



Fuente: (Serna, 2008)
Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

3.1.3. Estandarización de procesos

Con el fin de mejorar la gestión dentro de una empresa se puede decir que la estandarización es siempre un mecanismo de coordinación, que proyectará toda su eficacia principalmente en que los productos finales son repetitivos. (Martínez & Cenegarra, 2014).

3.1.4. Planeación

Un plan es un curso predeterminado de acción; tiene que reunir varias características: debe involucrar el futuro y la acción. Además es una actividad integrada que trata de elevar al máximo la eficacia del sistema. (Ramirez, 2007, pág. 117).

Según Sainz (2012): *Planificación* es hablar de “*decidir hoy lo que se hará en el futuro*”.

La planeación forma parte fundamental dentro de una empresa pues se refiere al plan maestro de una empresa.

3.1.4.1. Tipos de planeación

Según Chiavenato (2010) e Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby (1996) indican que pueden existir tres tipos de planeación:

- Estratégica: Es la más amplia pues abarca.
- Táctica: Se da en cada departamento.
- Operativa: son las actividades específicas.

3.1.4.2. Planificación Estratégica

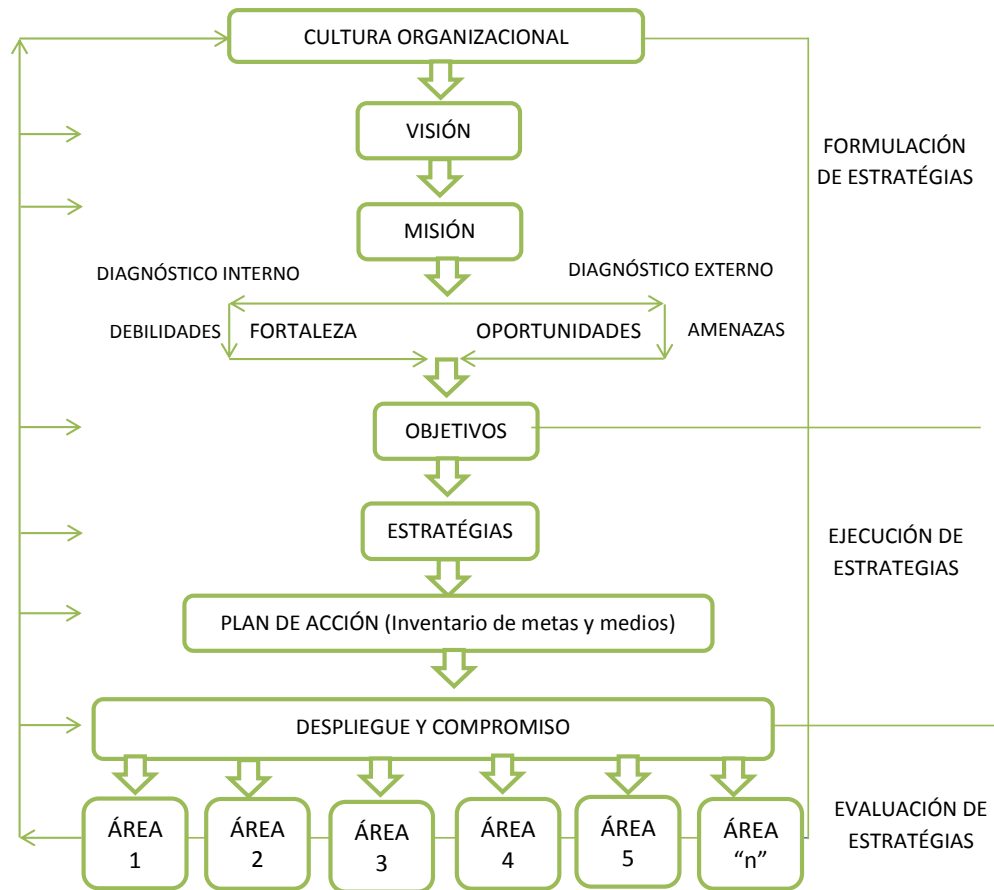
“Es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla según su misión en el contexto en que se encuentre” (Chiavenato, 2010, pág. 25).

“Proceso que consiste en decidir cuáles deben ser los objetivos de organización, los cambios en dichos objetivos y los recursos utilizados para alcanzarlos” (Lexus Editores, 2011, pág. 205).

Por lo tanto se puede decir que la planeación estratégica es uno de los ejes fundamentales para llegar a cumplir los objetivos propuestos, utilizando los recursos de una manera adecuada a través de estrategias que sean redactadas en función a la organización.

Según Chiavenato (2010), dentro de la planificación estratégica existe la planeación de Recursos Humanos, la misma que se encuentra dentro de los planes tácticos en una organización, el cual permite el desarrollo de planes operativos como el de capacitación.

Ilustración 2: Proceso de planeación estratégica



Fuente: (Serna, 2008)
Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

3.1.4.2.1. Direccionamiento estratégico

Según, Serna (2008) nos explica el siguiente concepto:

“Las organizaciones para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico”.

3.1.4.2.1.1. Misión

Para Serna (2008) la misión es, la formulación de los propósitos de una organización, que la distingue de otros negocios en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el talento humano que soporta el logro de estos propósitos.

Por lo tanto la misión busca satisfacer a todos los que conforman la organización, tanto en la parte interna como en la externa.

3.1.4.2.1.2. Visión

Para Chiavenato (2010) la visión es un sueño que la organización acaricia. Es la imagen de cómo se verá en el futuro. Por lo tanto es a donde desea llegar la organización.

3.1.4.2.1.3. Objetivos

Según (2008) explica que son resultados a largo plazo que una organización espera lograr para hacer real la misión y la visión de la empresa o área de negocio.

Para Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby (1996) son especificaciones de las condiciones deseadas para el futuro.

Haciendo énfasis en lo anteriormente señalado podemos complementar con el siguiente concepto:

“Objetivos son las situaciones a las que esperamos llegar, a los resultados que esperamos lograr con la implantación de determinadas acciones que son propias de proceso de gestión dado que consideramos que esas situaciones y resultados son positivos para la organización y/o para quienes la dirigen o integran” (París, 2005).

3.1.4.2.1.4. Definición de metas

Las metas son parte de la empresa pues para realizarlas debe constar de los objetivos y las estrategias de la organización, dependiendo del horizonte planteado para su logro, y estas se dividen en largo corto mediano plazo. (Beltrán, 1998, pág. 77)

3.1.4.2.1.5. Estrategias

Para Serna (2008), son las que nos permiten concretar y ejecutar los proyectos estratégicos.

Además podemos citar a Francés (2006), que menciona que la estrategia se refiere a la combinación de medios a emplear para alcanzar los objetivos, en preferencia de incertidumbre, y representa la mejor apuesta.

3.1.4.2.1.6. Planes de Acción

El autor Borello (1994), que están formados por el conjunto de las actividades que se deberán ejecutar el logro de las metas (específicas y cuantificadas) establecidas con anterioridad.

Y según Serna (2008), nos menciona que son las tareas que deben realizar cada unidad o área para concretar las estrategias en un plan operativo que permita su monitoria, seguimiento y evaluación.

3.1.4.2.1.7. Monitoria estratégica

Este concepto según Serna (2008), es el seguimiento sistemático del proceso estratégico con base en unos índices de desempeño (cuantitativo) y unos índices de gestión que permita medir los resultados del proceso, deben proveer información para la toma de decisiones.

3.1.4.3. Evaluación estratégica

Según Chiavenato (2011), la el proceso de la evaluación de la estrategia comienza por la evaluación sistemática de la consistencia del plan estratégico, los mismos que deben considerar los siguientes pasos:

- Consistencia interna: garantizar las condiciones internas.
- Consistencia externa: garantizar la interacción del plan estratégico en cuanto a los aspectos externos.
- Oportunidades y riesgos involucrados: garantizar las condiciones de la organización para que pueda aprovechar las oportunidades que surjan y neutralizar o evitar las amenazas y los riesgos.
- Horizonte de tiempo: considerar la ejecución estratégica.
- Aplicación de la planeación estratégica: en términos de resultado a largo plazo.

3.1.5. La evaluación del rendimiento

Para apoyar el concepto sobre evaluación tendremos en cuenta que es la revisión sistemática de los puntos fuertes y débiles de cada individuo que tienen relevancia para el trabajo. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, pág. 381).

3.1.6. Indicadores de gestión

Para lograr una gestión eficaz y eficiente es conveniente diseñar un sistema de control de gestión eficaz y eficiente que soporte la administración y el permita evaluar el desempeño de la empresa. (Beltrán, 1998).

3.1.6.1. Establecimiento de indicadores de gestión

Se va a tomar en cuenta los pasos que propone el autor Beltrán (1998) para el establecimiento de indicadores de gestión:

- Identificar áreas críticas de éxito

- Identificar factores críticos de éxito.
- Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito.
- Establecer, para cada indicador, un rango que contenga los valores.
- Determinar fuentes de información, frecuencia de medición, presentación de la información.
- Probar y ajustar el sistema de indicadores de gestión.

3.1.7. Organización y la estructura

Para entender bien este concepto se debe entender que organización es una estructura administrativa y funcional que puede ser tan pequeña como para contar con una sola persona o tan grande que llegue a contar con más de un millón de empleados (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

Para poder ampliar el entendimiento se puede decir que la organización es un ente que brinda a la sociedad logros inalcanzables para las personas (Varo, 1993, pág. 226)

Para poder concebir una idea más clara la estructura organizacional es la estructura formal de una organización y es la forma en que los órganos y cargos están distribuidos en los distintos niveles, la misma que se puede representar gráficamente en un organigrama. (Hernández C. , 2007, pág. 87)

El concepto que une estas dos palabras en un todo es el que menciona que la estructura de la organización es el entramado de puesto de trabajo y de departamentos que orienta la conducta de individuos y grupos hacia la consecución de los objetivos de la organización (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996).

3.1.8. Gestión del recurso humano

Podemos decir que es la suma colectiva de las características, la experiencia de la vida, el conocimiento, la inventiva, la energía y el entusiasmo que el personal desea invertir en su trabajo (Mondy & Noe, 2005, pág. 3).

También se puede indicar que es el proceso destinado a alcanzar los objetivos de la organización mediante la contratación, retención, despido, desarrollo y utilización apropiada de los recursos humanos en una organización (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, pág. 366).

3.1.8.1. Planeación de los recursos humanos

Uno de los conceptos más certeros para el presente proyecto es que el objetivo principal es determinar cómo utilizar del mejor modo posible las cualidades y capacidades disponibles para lograr lo que se cree mejor tanto para el individuo como para la organización. (Ivancevich, Lorenzi, Skinner, & Crosby, 1996, pág. 371).

3.1.8.1.1. Capacitación y desarrollo

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

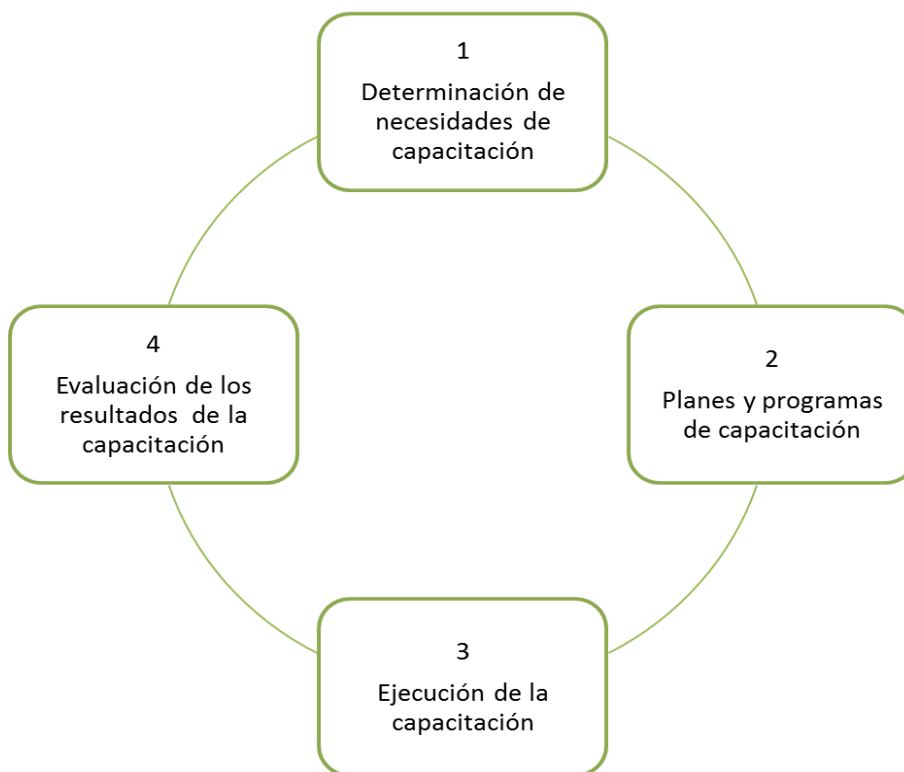
Y es necesario integrar a lo antes mencionado que la capacitación se refiere a la actividad de capacitación planeada, estructurada y que ocurre cuando las personas son requeridas fuera de su lugar de trabajo para participar en ello. (Mondy & Noe, 2005, pág. 203).

3.1.8.1.1.1. Ciclo de capacitación

Para Chiavenato (2011) se divide en cuatro pasos:

- Insumos (entrada o inputs): recursos de la organización, información, conocimientos, etc.
- Proceso u operación (throughputs): procesos de enseñanza, programas de capacitación, aprendizaje individual, etcétera.
- Productos (salida u outputs): personal capacitado, competencias, éxito o eficacia organizacional, etcétera.
- Realimentación (feedback): evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

Ilustración 3: Ciclo de la capacitación



Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

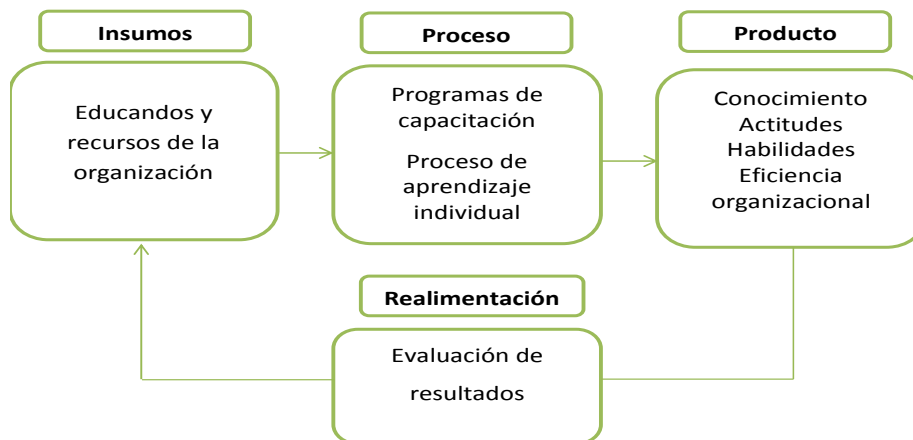
3.1.8.1.1.2. Detección de las necesidades de capacitación

Primero debemos entender lo que es una necesidad de capacitación, pues las carencias de conocimiento, habilidades y actitudes que impiden el desempeño efectivo de una actividad de trabajo. (Reza, 2006, pág. 186).

Y según Chiavenato (2011) se divide en cuatro:

- Detección de necesidades de capacitación. (Diagnóstico de la situación).
- Programa de capacitación (Decisión en cuanto a la estrategia).
- Ejecución de la capacitación (Instrumentación o acción).
- Evaluación de los resultados de la capacitación (Evaluación y control).

Ilustración 4: Proceso de capacitación



Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

3.1.8.1.1.3. Programa de capacitación

El programa se deriva del diagnóstico de las necesidades de capacitación (Chiavenato, 2011). Los puntos a ser tomados en cuenta son los que se observan en la siguiente tabla:

Ilustración 5: Planeación de una capacitación

Quién debe capacitarse	→	Aprendices
Quién va a capacitar	→	Capacitador o instructor
Sobre qué se va a capacitar	→	Asunto o contenido de la capacitación
Dónde será la capacitación	→	Lugar físico, puesto o aula
Cómo será la capacitación	→	Métodos de capacitación y/o recursos necesarios
Cuándo será la capacitación	→	Agenda de la capacitación y horario
Cuánta será la capacitación	→	Tiempo, duración o intensidad
Para qué es la capacitación	→	Objetivo o resultados esperados

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

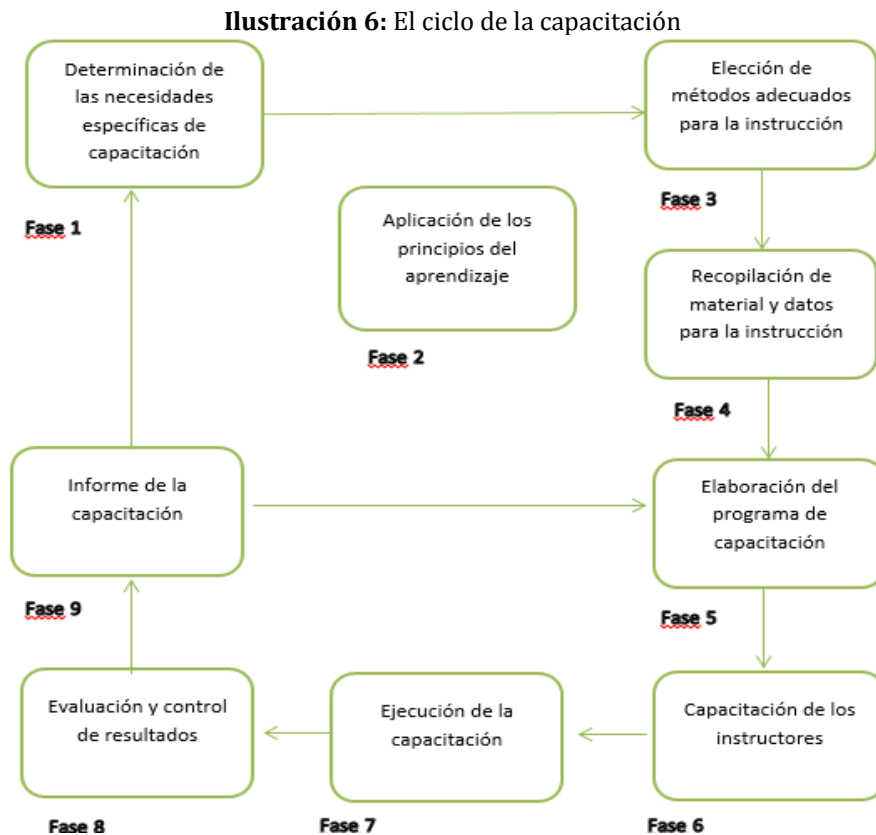
3.1.8.1.1.4. Programa de Ejecución de la capacitación

Según Chiavenato (2011), la ejecución o realización de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz, y depende de los siguientes factores:

1. Adecuación al programa de capacitación a las necesidades de la organización.
2. Calidad del material de capacitación.
3. Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa.
4. Calidad y preparación de los instructores

3.1.8.1.1.5. Evaluación de los resultados de capacitación

En la etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados se debe tomar en cuenta si la capacitación produjo las modificaciones deseadas, además debe tener en cuenta si se consiguieron las metas planteadas, para conocer la eficacia de la capacitación, para constatar si proporciono resultado. (Chiavenato, 2011).



Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

3.1.9. El turismo

Un concepto es muy utilizado por el mundo del turismo:

“Tourism is a social, cultural and economic phenomenon which entails the movement of people to countries or places outside their usual environment for personal or business/professional purposes.” (Organización Mundial de Turismo, 2014).

Además podemos adjuntar la siguiente información según (Cabarcos, 2006), propone que el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos.

3.1.9.1. La actividad turística

Podemos mencionar acotar el siguiente texto para permitir un mejor entendimiento del turismo como una actividad:

“Cuando hablamos de actividad estamos refiriéndonos a una actuación física o mental orientada hacia la consecución de ciertas metas, objetivos o realización de una obra en especial. En el marco de la empresa, el turismo realiza, entre otras, las siguientes actividades:

1. *De producción de tipo perecedero (alimentos, infraestructura, etcétera).*
2. *De servicio (a través de instalaciones puestas a disposición del turista).*
 - *Servicio de hospedaje (alimentación, hoteles, restaurante).*
 - *Servicios de transportes para las personas (tren, avión, etcétera).*
 - *Servicios de diversión (cines, deporte, etcétera).*
 - *Servicios culturales (museos, teatro, arqueología, etcétera).*
 - *Servicios complementarios (información, prensa y radio, televisión, etcétera).*

En todas estas actividades converge una serie de operaciones diferentes que a través de las actividades de la administración conforman la vida económica del sector turístico. (Ramírez, 2007, pág. 13)

3.1.9.2. El turismo como actividad económica

Según el autor Ramírez (2007) nos menciona que permite captar las divisas, además de ser un proceso integral que redistribuye y satisface las necesidades psicoeconómicas debido a la

creación de trabajos, desarrollo de los recursos humanos e inversiones, lo que genera un efecto multiplicador dentro de la economía del sector.

Por tal motivo podemos mejorar el entendimiento de este concepto con la siguiente información, pues el turismo es una actividad multisectorial que requiere varias áreas de productivas como: agrícolas, de construcción, fabricación, etcétera, y de sectores tanto públicos como privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas. (Lexus Editores, 2011, pág. 5)

3.1.9.3. La función socioeconómica del turismo

Según Ramírez (2007), se puede definir como un fenómeno social, que permite las interrelaciones del individuo con el universo, mientras que como fenómeno económico genera divisas y crea la oferta y demanda de diversos servicios.

3.1.10. El Ministerio de Turismo

Ministerio de Turismo fomenta la actividad turística buscando consolidar al Ecuador como líder en el desarrollo turístico sostenible en la región. Dentro de los objetivos estratégicos podemos mencionar los siguientes: 1) Incrementar la oferta de servicios turísticos de calidad a nivel nacional; 2) Incrementar la participación del turismo en la economía nacional; 3) Incrementar la eficiencia operacional del Ministerio de Turismo; 4) Incrementar el desarrollo de Talento Humano del Ministerio de Turismo; 5) Incrementar el uso eficiente del presupuesto del Ministerio de Turismo. Los mismos que buscan la calidad en el servicio turístico. (Ministerio de Turismo, 2015).

3.2. Estado del Arte

Esta Una de las prioridades establecidas por el Gobierno es la de convertir al Ecuador en una potencia turística a nivel internacional aunque todavía debe mejorar sus infraestructuras y la formación de personal, según afirmó el Presidente Rafael Correa (Universo, 2014) es por esa razón, que se viene trabajando estos últimos años en fomentar un turismo responsable dentro del Territorio Nacional, para dar cumplimiento al PLANDETUR 2020.

Según la OMT nos dice que el turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles, (Organización Mundial de Turismo, 2014), la finalidad es dar un buen servicio a los turistas, pero esto solo se logra con la capacitación del talento humano el cual es un proceso educativo

de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2011, pág. 322).

Dentro del Plan Nacional de Capacitación Turística el objetivo general es implementar un programa de capacitación turística integral a nivel nacional dirigido a los actores involucrados en el sector turístico con la finalidad de fortalecer el sector, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, tareas y funciones que realizan en el día a día (Ministerio de Turismo, 2010) ,es por esta razón que se vienen dando las capacitaciones tanto a nivel nacional como provincial, pero la carencia de información sobre los resultados es muy notoria pues no existe información dentro del territorio nacional sobre los resultados de las capacitaciones dictadas.

Según una investigación realizada sobre la importancia de la capacitación podemos destacar que es necesario dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos de modo que puedan adquirir los conocimientos y habilidades para poder desempeñar eficazmente una ocupación, (Aznar, 2003) y en otros trabajos dentro de la misma índole encontramos que las conclusiones acerca de las capacitaciones nos dicen que deben ser realizadas de forma asociativa y en conjunto lo cual permitirá integrar a la población dentro de las actividades turísticas (Almeida, 2010, pág. 66) , además, pudimos constatar en un trabajo de capacitación y evaluación al personal de la empresa Andinamedical S.A. se estableció indicadores de gestión para cada uno de los procesos, con el fin de evaluar y gestionar adecuadamente los mismos, orientándose a la mejora continua de procesos (Gordillo, 2012, pág. 160).

Para la cuantificación de la eficacia en las capacitaciones dictadas se necesita indicadores de gestión, los mismos que son factores para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, objetivos y metas de un determinado proceso (Beltrán, 1998, pág. 36), y el resultado es siempre un valor, que puede ser cuantificable o no según la dimensión captada y el procedimiento utilizado para ello lo (Rodríguez, 2007), el mismo que es necesario para dar cumplimiento al Plan Nacional de Capacitación Turística.

Es por esta razón que se hace indispensable establecer directrices dentro de las capacitaciones mediante una estandarización de los procesos con el fin de controlar a través de indicadores de gestión, la eficacia de los cursos dictados y conocer los resultados por medio de evaluaciones estándar que permitan dar un seguimiento adecuado para que el rubro invertido en capacitación por parte del

gobierno y conocer si es fructífera la inversión tanto en el ámbito económico como en el social, lo cual se debe ser reflejado en la mejora de los servicios turísticos de calidad dentro de la provincia y del país, para así poder llegar a convirtiéndose en una potencia turística.

Capítulo 4

Metodología

4.1 Diagnóstico

Para la realización del diagnóstico se tomó en cuenta una lista de observación y de cotejo para fundamentar los datos que se obtuvieron de la institución, para que de esta forma se pueda contar con información verídica de la situación inicial.

Una vez obtenidos los datos se procede a la elaboración del POAM y PCI con el fin de crear una matriz de priorización y permita el paso a la matriz FODA con cada una de sus estrategias del FO-FA-DO-DA.

4.2. Método aplicado

El enfoque que tiene esta investigación es cualitativo teniendo en cuenta utiliza la recolección de datos sin medición numérica que da paso al proceso de interpretación dentro de una investigación. (Hernández, Fernández, Baptista, & Pilar, 2008, pág. 8).

Además se puede mencionar que según lo expuesto por Bernal (2006), que el método cualitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone deriva de un marco conceptual pertinente a un problema analizado, pero este método tiende a generalizar y normalizar resultados.

Es por tal motivo que para el presente trabajo al ser una evaluación para un Programa de Capacitación Nacional para el talento humano dentro del sector turístico, el utilizar este método permite la incitación para la resolución del problema.

4.2.1. Modalidad de la investigación

La modalidad de investigación utilizada en el presente proyecto es la bibliográfica ya que la mayor parte de la información es recopilada de libros, registros y documentos dentro de la institución para poder realizar la evaluación del Programa de Capacitación.

Otra modalidad a ser utilizadas es la investigación de campo debido a que se debe ir a los lugares donde se generan las capacitaciones que son las instituciones del gobierno.

4.2.2. Técnicas de la investigación

Las técnicas utilizadas para el proyecto son las siguientes:

4.2.2.1. Observación directa

La observación directa como la que se realiza ya sea en el campo, en el aula, en la casa o en el laboratorio, sin que se haga ninguna intervención para que los organismos se comporten de un modo diferente al que usualmente lo hacen. (Castro, 2005).

La observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. (Rodríguez, 2005).

4.2.2.2. Lista de chequeo

Se puede mencionar la calidad de la evaluación depende del grado en que estos elementos están explícitos y la consistencia de su manejo o elaboración (Crowther, 1993, pág. 69).

Es el instrumento usado más frecuentemente para la recolección de datos durante una observación estructurada la misma que permite al evaluador describir un programa con detalle y de manera cuidadosa. (Chopra, Patel, & Sanders, 2007).

4.3. Materiales y herramientas

Los materiales empleados en el presente proyecto son:

Diagnóstico Situacional de la Institución

- Ficha de Observación Directa
- Lista de Chequeo

Recolección: Criterio de un especialista en la gestión turística de la provincia

- Lista de Chequeo

Evaluación Preliminar:

- Lista de Chequeo

Después de la aplicación de los instrumentos utilizados que fueron: la ficha de observación y la lista de cotejo se procede al análisis de la información receptada por parte de la Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua (Ambato) y la Dirección Regional de Turismo de la zona 3 (Riobamba).

Capítulo 5

Resultados

5.1 Producto final del proyecto de titulación

La propuesta que se plantea es la siguiente:

Objetivo General:

Diseñar un programa de capacitación integral turística para el talento humano en la provincia de Tungurahua.

Objetivos específicos:

- Realizar un análisis FODA sobre el programa de capacitación turística dentro de la provincia de Tungurahua.
- Identificar las estrategias principales con cada uno de los objetivos para realizar un programa de capacitación turística.
- Crear el programa de capacitación de acuerdo a las estrategias el programa integral.

Para la realización del presente proyecto de desarrollo se realizó la recolección de información para tener un punto de partida y de esta manera proceder a la elaboración de la matriz FODA, con un análisis interno y externo, además de una tablas de priorización.

Toda la información que se obtuvo anteriormente se la hizo con un trabajo conjunto con técnicos en el área de Turismo de las siguientes entidades: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, Ministerio de Turismo Tungurahua y Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales de Tungurahua (CONAGOPARE), las cuales se crean a través de una lluvia de ideas.

5.1.1. Análisis FODA

Realizar un análisis FODA sobre el programa de capacitación turística dentro de la provincia de Tungurahua.

Análisis Externo: En este punto identifiqué los factores preponderantes dentro del Programa de Capacitación Turística los cuales fueron: político, social y económico, pues es necesario encontrar las oportunidades y amenazas para tener un panorama más completo sobre el entorno en el cual se desenvuelve.

Por tal razón se realiza el perfil de oportunidades y amenazas (POAM).

Tabla 1: Perfil de Oportunidades y Amenazas del Programa de Capacitación Turística

POAM del Plan Nacional de Capacitación Turística dentro de la Provincia de Tungurahua									
Factores	Oportunidad			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<i>Factores Económico</i>									
El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	X						X		
Cambios dentro de la economía del país				X			X		
Política de remuneraciones		X						X	
Reducción del presupuesto				X			X		
Recursos económicos para las capacitación	X						X		
<i>Factores Políticos</i>									
Política del país					X			X	
Imposición de burocracia					X			X	
Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo				X			X		
El turismo es una prioridad del Estado	X						X		
Apoyo del gobierno	X						X		
Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística				X			X		
<i>Factores Sociales y Cultural</i>									
Divulgación de capacitaciones	X						X		
El grado de formación heterogéneo de las personas				X			X		
Estructura socioeconómica						X			X
Conformismo de la gente					X			X	
Incremento del turismo social	X						X		
Está de moda el capacitarse	X						X		

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

En la tabla anterior podemos identificar las tendencias que marcan la diferencia entre las oportunidades y amenazas, para que de esta manera se pueda conocer cuáles son prioritarias, y del cual se desprende la siguiente información para conocer el factor o los factores más influyentes:

Tabla 2: Factores más influyentes dentro del POAM

Calificación	GRADO			GRADO			IMPACTO		
	Oportunidades			Amenazas					
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Factores									
Económicos	X				X		X		
Políticos		X			X			X	
Sociales y Culturales	X				X		X		

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Análisis Interno: En este punto se plantea evaluar la situación presente con el fin de obtener el perfil de capacidad interna que se muestra a continuación:

Tabla 3: Perfil de Debilidades y Fortalezas del Programa de Capacitación Turística

PCI del Plan Nacional de Capacitación Turística dentro de la Provincia de Tungurahua									
Capacidades	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
<i>Capacidad Directiva</i>									
Personal no especializado en la rama de administración					X			X	

Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas				X			X		
Falta de indicadores de gestión que indiquen la eficiencia y eficacia de las capacitaciones dictadas				X			X		
Evaluación de gestión					X			X	
Plan de capacitación para las necesidades de la provincia				X			X		
Deficiente plan de capacitación				X			X		
Administración empírica				X			X		
Inexistencia de un proceso definido para las capacitaciones				X			X		
Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo	X						X		
No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia				X			X		
Formas de contratación a los capacitadores	X								
Capacidad del Talento Humano									
El grado de formación de los capacitadores	X						X		
Experiencia de los capacitadores		X					X		
Compromiso por parte de los capacitadores					X				
Inexistencia de continuación y perfeccionamiento de los capacitadores				X			X		
Cursos de actualización científica para los capacitadores					X			X	
Las capacitaciones no van de acuerdo al perfil del capacitador.				X			X		
Capacidades	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidad Competitiva									
Inexistencia de procesos estandarizados				X					
El personal capacitado mejora la calidad del servicio.	X						X		
Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones	X								

Formación empírica de los trabajadores						X	X		
Infraestructura inadecuada para la realización de las capacitaciones						X			X
Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades	X						X		
Servicios turísticos de calidad atraen a más turistas	X						X		
Necesidades en capacitación turística para la provincia				X			X		

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

En la tabla anterior se puede observar que existen grandes debilidades dentro del Programa de capacitación por lo que se necesita identificar los factores más influyentes:

Tabla 4: Factores más influyentes dentro del PCI

Calificación	GRADO			GRADO			IMPACTO		
	Debilidades			Fortalezas					
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidad									
Directiva	X					X	X		
Talento Humano		X			X		X		
Competitiva	X				X		X		

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Con el cuadro anterior se puede evidenciar que las debilidades son evidentes con un alto grado.

Matrices de priorización

Por lo tanto se procede a realizar matrices de priorización con todos los elementos del FODA.

Matriz de Amenazas: En la presente matriz se puede identificar las amenazas que mayor relevancia tienen dentro del programa de capacitación.

Tabla 5: Matriz de priorización de Amenazas

AMENAZAS	Cambios dentro de la economía del país	Reducción del presupuesto	Política del país	Imposición de burocracia	Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística	El grado de formación de heterogéneo de las personas	Estructura socioeconómica	Conformismo de la gente	Total	Priorización de Amenazas
Cambios dentro de la economía del país	0	1	2	2	2	2	1	1	1	12	5
Reducción del presupuesto	2	0	1	2	2	1	2	1	1	12	4
Política del país	1	2	0	1	2	2	1	1	1	11	
Imposición de burocracia	1	1	2	0	2	1	1	1	1	10	
Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo	1	2	2	1	0	2	2	2	2	14	3
Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística	3	3	2	2	3	0	2	2	2	19	1
El grado de formación de heterogéneo de las personas	2	1	3	2	1	3	0	3	2	17	2
Estructura socioeconómica	1	1	2	1	1	1	2	0	2	11	
Conformismo de la gente	2	1	1	1	1	1	2	2	0	11	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Matriz de Oportunidades: En la siguiente matriz se puede identificar las oportunidades que sobresalen.

Tabla 6: Matriz de priorización de Oportunidades

OPORTUNIDADES	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	Política de remuneraciones	Recursos económicos para las capacitación	El turismo es una prioridad del Estado	Apoyo del gobierno	Divulgación de capacitaciones	Incremento del turismo social	Está de moda el capacitarse	Total	Priorización de Oportunidades
El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	0	1	3	3	3	2	3	3	18	2
Política de remuneraciones	1	0	3	1	1	1	1	1	9	
Recursos económicos para las capacitación	3	3	0	3	2	1	2	2	16	3
El turismo es una prioridad del Estado	3	2	3	0	3	2	3	3	19	1
Apoyo del gobierno	2	1	2	3	0	2	3	1	14	5
Divulgación de capacitaciones	1	1	2	2	2	0	1	3	12	
Incremento del turismo social	3	1	2	3	3	2	0	1	15	4
Está de moda el capacitarse	1	1	2	2	2	2	1	0	11	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Matriz de Debilidades: En la tabla que se muestra a continuación se ubican las debilidades que son prioritarias.

Tabla 7: Matriz de priorización de Debilidades

DEBILIDADES	Personal no especializado en la rama de administración	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas	Falta de indicadores de gestión que indiquen la eficiencia y eficacia de las capacitaciones dictadas	Evaluación de gestión	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	Administración empírica	Inexistencia de un proceso definido para las capacitaciones	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia	Compromiso por parte de los capacitadores	Inexistencia de continuación y perfeccionamiento de los capacitadores	Cursos de actualización científica para los capacitadores	Las capacitaciones no van de acuerdo al perfil del capacitador.	Inexistencia de procesos estandarizados	Formación empírica de los trabajadores	Infraestructura inadecuada para la realización de las capacitaciones	Necesidades en capacitación turística para la provincia	Total	Priorización de Debilidades
	Personal no especializado en la rama de administración	0	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	30
Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	44	3
Falta de indicadores de gestión que indiquen la eficiencia y eficacia de las capacitaciones dictadas	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	40	
Evaluación de gestión	3	3	3	0	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	41	
Deficientes lineamientos base para las capacitaciones en la provincia.	3	3	3	3	0	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	2	3	42	5

Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	3	3	3	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	46	1
Administración empírica	3	3	3	1	3	3	0	3	3	2	2	1	1	3	1	1	2	35	
Inexistencia de un proceso definido para las capacitaciones	3	3	3	3	3	3	3	0	3	1	2	2	3	0	2	1	3	38	
No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	2	2	3	3	3	3	3	44	2
Compromiso por parte de los capacitadores	2	2	1	2	1	1	1	2	2	0	3	3	3	1	2	3	1	30	
Inexistencia de continuación y perfeccionamiento de los capacitadores	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	0	3	3	2	2	2	1	29	
Cursos de actualización científica para los capacitadores	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	3	0	3	1	1	1	1	27	
Las capacitaciones no van de acuerdo al perfil del capacitador.	2	2	1	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	30	
Inexistencia de procesos estandarizados	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	0	2	2	3	42	4
Formación empírica de los trabajadores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	0	1	1	24	
Infraestructura inadecuada para la realización de las capacitaciones	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	17	
Necesidades en capacitación turística para la provincia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	0	35	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Matriz de Fortalezas: A continuación se presenta las fortalezas en las cuales prevalecen las de mayor puntaje.

Tabla 8: Matriz de priorización de Fortalezas

FORTALEZA	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo	El grado de formación de los capacitadores	Experiencia de los capacitadores	El personal capacitado mejora la calidad del servicio.	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades	Servicios turísticos de calidad atraen a más turistas	Formas de contratación a los capacitadores	Total	Priorización de Fortalezas
Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo	0	3	2	3	3	3	3	3	20	3
El grado de formación de los capacitadores	3	0	3	3	3	3	3	3	21	1
Experiencia de los capacitadores	1	1	0	3	3	1	2	3	14	
El personal capacitado mejora la calidad del servicio.	3	1	1	0	3	3	3	1	15	
Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones	3	3	3	3	0	3	3	1	19	4
Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades	3	3	3	3	3	0	3	1	19	5
Servicios turísticos de calidad atraen a más turistas	3	3	2	3	3	3	0	1	18	
Formas de contratación a los capacitadores	3	3	3	3	3	3	3	0	21	2

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Matriz FODA

En la siguiente tabla podemos observar las cinco: Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas; que forman la matriz FODA.

Tabla 9: Matriz FODA del Programa de Capacitación Turística

FORTALEZAS		DEBILIDADES	
F1	El grado de formación de los capacitadores	D1	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia
F2	Formas de contratación a los capacitadores	D2	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia
F3	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo	D3	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas
F4	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones	D4	Inexistencia de procesos estandarizados
F5	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades	D5	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones en la provincia.
OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
O1	El turismo es una prioridad del Estado	A1	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística
O2	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	A2	El grado de formación heterogéneo de las personas
O3	Recursos económicos para las capacitación	A3	Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo
O4	Incremento del turismo social	A4	Reducción del presupuesto
O5	Apoyo del gobierno	A5	Cambios dentro de la economía del país

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 10: Diseño de la Matriz de FO-FA-DO-DA

Ambiente Interno Ambiente Externo	OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
	O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2	A3	A4	A5
FORTALEZAS	FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES ESTRATEGIAS AGRESIVAS (FO) Usar las fortalezas internas para aprovechar las oportunidades del mercado					FORTALEZAS Y AMENAZAS ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (FA) Usar las fortalezas de la institución para para evitar el impacto de las amenazas				
F1										
F2										
F3										
F4										
F5										
DEBILIDADES	DEBILIDADES Y OPORTUNIDADES ESTRATEGIAS CONSERVADORAS (DO) Desaparecer las debilidades tomando ventaja de las oportunidades					DEBILIDADES Y AMENAZAS ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (DA) Reducir las debilidades de la institución y evitar las amenazas				
D1										
D2										
D3										
D4										
D5										

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

La realización del diagnóstico interno y externo del programa de capacitación turística:

- Estrategias Agresivas: Fortalezas y Oportunidades (combinación)
- Estrategias Competitivas: Fortalezas y Amenazas (combinación)
- Estrategias Conservadoras: Debilidades y Oportunidad (fusión)
- Estrategias Defensivas: Debilidades y Amenazas (fundamentadas)

5.1.2. Estrategias de los objetivos para realizar un programa de capacitación

Identificar las estrategias principales con cada uno de los objetivos para realizar un programa de capacitación.

Tabla 11: Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 1

Objetivo 1: Identificar los componentes básicos de la capacitación turística para la provincia de Tungurahua para el diseño de las líneas de acción.											
ESTRATEGIAS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		01	02	03	04	05	A1	A2	A3	A4	A5
		El turismo es una prioridad del Estado	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	Recursos económicos para las capacitación	Incremento del turismo social	Apoyo del gobierno	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística	El grado de formación heterogéneo de las personas	Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo	Reducción del presupuesto	Cambios dentro de la economía del país
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS AGRESIVAS (FO)					ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (FA)				
F1	El grado de formación de los capacitadores	<p>F4. F5. - 02. 1.1 Identificar las áreas interesadas en capacitaciones para potencializar el crecimiento de los negocios que generan fuentes de trabajo.</p>					<p>F5. - A1. A3. 1. Identificar los componentes que se deberían programar dentro de la provincia de Tungurahua para minimizar la dependencia del Plan Nacional.</p>				
F2	Formas de contratación a los capacitadores										
F3	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo										
F4	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones										
F5	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades										
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS CONSERVADORAS (DO)					ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (DA)				
D1	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	<p>D1. D2. D5. - 02. 04. 1. Identificar las líneas de acción más idóneas para la capacitación turística dentro de la provincia.</p>					<p>D1. D2. - A1. A3. A4. 1. Diseñar un plan de capacitación con líneas de acción bien definidas.</p>				
D2	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia										
D3	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas										
D4	Inexistencia de procesos estandarizados										
D5	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones										

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 12: Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 2

Objetivo 2: Diseñar las fichas técnicas para cada uno de los componentes dentro de la capacitación.											
ESTRATEGIAS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		01	02	03	04	05	A1	A2	A3	A4	A5
		El turismo es una prioridad del Estado	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	Recursos económicos para las capacitación	Incremento del turismo social	Apoyo del gobierno	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística	El grado de formación heterogéneo de las capacitaciones	Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo	Reducción del presupuesto	Cambios dentro de la economía del país
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS AGRESIVAS (FO)					ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (FA)				
F1	El grado de formación de los capacitadores	F1. F2. - 01. 03. 05 2. Utilizar de manera adecuada las contrataciones para ocupar los recursos económicos eficientemente.					F3. F4. F5 - A4. A5 2. Desarrollar las capacidades del sector turístico dentro de la provincia de Tungurahua de acuerdo al presupuesto existente.				
F2	Formas de contratación a los capacitadores										
F3	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo										
F4	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones										
F5	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades										
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS CONSERVADORAS (DO)					ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (DA)				
D1	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	D1. D2. - 02. 04. 2. Identificar los lineamientos básicos dentro de las capacitaciones para potenciar el turismo en la provincia.					D3. D4. D5 - A1. A2. A3. A5 2. Realizar fichas técnicas que contengan las líneas base de los contenidos de los componentes de capacitación.				
D2	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia										
D3	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas										
D4	Inexistencia de procesos estandarizados										
D5	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones										

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 13: Diseño de las estrategias para el cumplimiento del Objetivo 3

Objetivo 3: Estandarizar los procesos de las capacitaciones en la Provincia de Tungurahua.											
ESTRATEGIAS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		01	02	03	04	05	A1	A2	A3	A4	A5
		El turismo es una prioridad del Estado	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	Recursos económicos para las capacitación	Incremento del turismo social	Apoyo del gobierno	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación turística	El grado de formación heterogéneo de las personas	Cambios normativos dentro del Ministerio	Reducción del presupuesto	Cambios dentro de la economía del país
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS AGRESIVAS (FO)					ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (FA)				
F1	El grado de formación de los capacitadores	F5. F4 - 03. 04 3. Cuantificar la inversión en recursos económicos destinados a la capacitación.					F1. F2. - A3. A2 3. Determinar los procesos para las capacitaciones con el fin de evitar los cambios en las normativas dentro del Ministerio.				
F2	Formas de contratación a los capacitadores										
F3	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo										
F4	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones										
F5	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades										
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS CONSERVADORAS (DO)					ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (DA)				
D1	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	D3. D4. D5. - 01. 05 3. Estandarizar los procesos de las capacitaciones con el aporte del Ministerio de Turismo ya que el turismo es prioridad.					D1. D4 - A1. A3 3. Diseñar el flujograma de los procesos para la estandarización de las capacitaciones turísticas.				
D2	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia										
D3	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas										
D4	Inexistencia de procesos estandarizados										
D5	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones										

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 14: Ficha de resumen de las estrategias

ESTRATEGIAS		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		01	02	03	04	05	A1	A2	A3	A4	A5
		El turismo es una prioridad del Estado	El sector turístico posee un gran potencial para crear fuentes de trabajo	Recursos económicos para las capacitación	Incremento del turismo Social	Apoyo del gobierno	Dependencia del Plan Nacional de Capacitación Turística	El grado de formación heterogéneo de las personas	Cambios normativos dentro del Ministerio de Turismo	Reducción del presupuesto	Cambios dentro de la economía del país
FORTALEZAS		ESTRATEGIAS AGRESIVAS (FO)					ESTRATEGIAS COMPETITIVAS (FA)				
F1	El grado de formación de los capacitadores	<p>F4. F5. - 02</p> <p>1.1 Identificar las áreas interesadas en capacitaciones para potencializar el crecimiento de los negocios que generan fuentes de trabajo. F1. F2. - 01. 03. 05</p> <p>2.1 Utilizar de manera adecuada las contrataciones para ocupar los recursos económicos eficientemente. F5. F4 - 03. 04</p> <p>3.1. Cuantificar la inversión en recursos económicos destinados a la capacitación.</p>					<p>F5. - A1. A3</p> <p>1.2. Identificar los componentes que se deberían programar dentro de la provincia de Tungurahua para minimizar la dependencia del Plan Nacional. F3. F4. F5 - A4. A5</p> <p>2.2. Desarrollar las capacidades del sector turístico dentro de la provincia de Tungurahua de acuerdo al presupuesto existente. F1. F2. - A3. A2</p> <p>3.2. Determinar los procesos para las capacitaciones con el fin de evitar los cambios en las normativas dentro del Ministerio.</p>				
F2	Formas de contratación a los capacitadores										
F3	Apoyo por parte de los directivos de la coordinación provincial del Ministerio de Turismo										
F4	Personal Capacitado mejora el rendimiento de las organizaciones										
F5	Sectores turísticos interesados en desarrollar sus capacidades										
DEBILIDADES		ESTRATEGIAS CONSERVADORAS (DO)					ESTRATEGIAS DEFENSIVAS (DA)				
D1	Plan de capacitación no direccionado hacia las necesidades de la provincia	<p>D1.D2.D5 - 02. 04</p> <p>1.3. Identificar las líneas de acción más idóneas para la capacitación turística dentro de la provincia. D1. D2. - 02. 04.</p> <p>2.3 Identificar los lineamientos básicos dentro de las capacitaciones para potenciar el turismo en la provincia. D3. D4. D5. - 01. 05</p> <p>3.3. Estandarizar los procesos de las capacitaciones con el aporte del Ministerio de Turismo ya que el turismo es prioridad.</p>					<p>D1. D2. - A1. A3. A4.</p> <p>1.4. Diseñar una matriz con líneas de acción bien definidas para el programa de capacitación. D3. D4. D5 - A1. A2. A3. A5</p> <p>2.4 Realizar fichas técnicas que contengan las líneas base de los contenidos de los componentes de capacitación. D1. D4 - A1. A3</p> <p>3.4 Diseñar el flujograma de los procesos para la estandarización de las capacitaciones turísticas.</p>				
D2	No todas las líneas de acción van conforme a las necesidades de la provincia										
D3	Inexistencia de seguimiento para las capacitaciones dictadas										
D4	Inexistencia de procesos estandarizados										
D5	Deficientes lineamientos base para las capacitaciones										

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

5.1.3. Planes de acción de un programa de capacitación para cada estrategia

Diseñar las líneas de acción con sus respectivas actividades para la creación de un programa de capacitación.

Tabla 15: Plan de acción para el objetivo 1

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.- 1: Diseñar las matrices para cada línea de acción de acuerdo a los componentes de capacitación turística para la provincia de Tungurahua.						
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADO
F4. F5. - O2 1.1 Identificar las áreas interesadas en capacitaciones para potencializar el crecimiento de los negocios que generan fuentes de trabajo.	1.1.1. Identificar las áreas interesadas en capacitaciones turísticas.	Conocer las áreas interesadas en capacitación dentro de la provincia.	Número de áreas interesadas en capacitación turística.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de las áreas interesadas en capacitación.
F5. - A1. A3 1.2. Identificar los componentes que se deberían programar dentro de la provincia de Tungurahua para minimizar la dependencia del Plan Nacional.	1.2.1. Identificar los componentes de capacitación para de la provincia.	Conocer los componentes para la provincia.	Número de componentes dentro de la provincia	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de componentes para las capacitaciones dentro de la provincia.
	1.2.2. Priorizar los componentes de capacitación dentro de la provincia.	Priorizar los componentes de capacitación a ser dictados en la provincia.	Número de componentes prioritarios dentro de la capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de componentes priorizados.
D1.D2.D5 - O2. O4 1.3. Identificar las líneas de acción más idóneas para la capacitación turística dentro de la provincia.	1.3.1. Identificar los elementos con los cuales deberían constar las líneas de acción.	Identificar los elementos para las líneas de acción.	Número de elementos para las líneas de acción	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Elementos para las líneas de acción
	1.3.2. Elaborar líneas de acción para cada uno de los componentes priorizados.	Líneas de acción para los componentes priorizados.	Número de líneas de acción=componentes de capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Líneas de acción para cada componente
D1. D2. - A1. A3. A4. 1.4. Diseñar una matriz con líneas de acción bien definidas para el programa de capacitación.	1.4.1. Diseñar una matriz con las líneas de acción y sus elementos para cada componente priorizado.	Matriz con líneas de acción bien definidas	Número de líneas de acción dentro de la matriz=componentes de capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Matriz con líneas de acción para cada uno de los componentes

Tabla 16: Plan de acción para el objetivo 2

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.- 2: Diseñar las fichas técnicas para cada uno de los componentes dentro de la capacitación.						
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADO
F1.F2. - 01.03.05 2.1 Utilizar de manera adecuada las contrataciones para ocupar los recursos económicos eficientemente.	2.1.1. Identificar el proceso para la contratación de capacitaciones.	Conocer el proceso para la contratación.	Número de pasos para el proceso de contratación de capacitación.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de los pasos para la contratación de capacitaciones.
	2.1.2 Realizar los perfiles para el capacitador de acuerdo a las áreas de capacitación	Realizar los perfiles de capacitadores	Número de perfiles=Número de áreas de capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Perfiles de capacitadores de acuerdo al área.
F3.F4. F5 - A4. A5 2.2. Desarrollar las capacidades del sector turístico dentro de la provincia de Tungurahua de acuerdo al presupuesto existente.	2.2.1. Conocer las competencias mínimas de acuerdo a las normas INEN para desarrollar las capacidades dentro de cada componente de capacitación	Conocer las competencias dentro de los componentes	Número competencias de cada componente	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de competencias mínimas para cada componente.
D1. D2. - 02. 04. 2.3 Identificar los lineamientos básicos dentro de las capacitaciones para potenciar el turismo en la provincia.	2.3.1. Definir los lineamientos básicos basados en las normas INEN para los componentes de capacitación.	Identificar los elementos para las líneas de acción.	Número de elementos para las líneas de acción	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Elementos para las líneas de acción
	2.3.2. Definir la metodología para los componentes de capacitación según los lineamientos básicos.	Definir la metodología utilizada para impartir las capacitaciones en cada componente.	Número de métodos que se aplican	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Metodología que puede ser aplicada en las capacitaciones

	2.3.3. Definir las técnicas para las evaluaciones de cada componente.	Definir las técnicas de evaluación más idóneas para las capacitaciones	Número de técnicas de evaluación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Técnicas para las evaluaciones de las capacitaciones
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADO
D3. D4. D5 - A1. A2. A3. A5 2.4 Realizar fichas técnicas que contengan las líneas base de los contenidos de los componentes de capacitación.	2.4.1. Identificar los elementos que debe tener una ficha técnica de capacitación.	Identificar los elementos para la ficha técnica.	Número de elementos para las fichas técnicas.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Elementos que deben ir en las fichas técnicas
	2.4.2. Diseño de una ficha técnica para cada componente de capacitación.	Diseño de una ficha técnica por componente de capacitación.	Número de fichas técnicas diseñadas para cada componente.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Fichas técnicas diseñadas para cada componente de capacitación dentro.
	2.4.3. Creación de las fichas técnicas con la respectiva información pertinente a cada componente.	Crear fichas técnicas para cada componente.	Número de fichas técnicas creadas por cada componente.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Fichas técnicas creadas para cada componente de capacitación.

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 17: Plan de acción para el objetivo 3

OBJETIVO ESTRATÉGICO N.- 3: Estandarizar los procesos de las capacitaciones en la Provincia de Tungurahua.						
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADO
F5. F4 - O3.O4 3.1. Cuantificar la inversión en recursos económicos destinados a la capacitación.	3.1.1. Crear indicadores de gestión para conocer si los recursos económicos destinados a la capacitación son bien utilizados.	Crear indicadores de gestión	Número de indicadores	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Indicadores para evaluar el estado de las capacitaciones
F1. F2. - A3. A2 3.2. Determinar los procesos para las capacitaciones con el fin de evitar los cambios en las normativas dentro del Ministerio.	3.2.1. Identificar los procesos de capacitación dentro del Ministerio de Turismo en la dirección provincial de Tungurahua	Identificar los procesos de capacitación	Número de procesos dentro de la capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de los procesos de capacitación.
	3.2.2. Estandarizar el proceso de capacitación dentro de la dirección provincial del Ministerio de Turismo.	Estandarizar el proceso de capacitación	Proceso estándar de capacitación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Proceso estandarizado de capacitación dentro de la dirección provincial.
D3. D4. D5. - O1. O5 3.3. Estandarizar los procesos de las capacitaciones con el aporte del Ministerio de Turismo ya que el turismo es prioridad.	3.2.1. Identificar los procesos para la adjudicación de capacitaciones dentro del Ministerio de Turismo en la dirección provincial de Tungurahua.	Identificar el proceso de adjudicación de un contrato de capacitación.	Número de procesos dentro de una adjudicación	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Lista de procesos dentro de una capacitación

	3.3.2. Estandarizar el proceso de adjudicación de un contrato de capacitación.	Estandarizar el proceso de adjudicación de un contrato de capacitación.	Proceso estándar de adjudicación de contrato	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Proceso estandarizado para la adjudicación de contratos
ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	METAS	INDICADORES	RECURSOS	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADO
D1. D4 - A1. A3 3.4 Diseñar el flujograma de los procesos para la estandarización de las capacitaciones turísticas.	2.4.1. Diseñar un flujograma que identifique el proceso para la estandarización de las capacitaciones.	Diseñar un diagrama de flujo para el proceso de capacitación.	Diagrama de flujo para el proceso de capacitación.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Diagramas de flujo del procesos de capacitación
	2.4.2. Diseñar un flujograma que identifique el proceso para la adjudicación para un contrato para capacitación.	Diseñar un diagrama de flujo para el proceso de adjudicación para contratos de capacitación.	Diagrama de flujo para el proceso de adjudicación para un contrato de capacitación.	Económico, Humano, Material	Área Administrativa	Diagramas de flujo del procesos de adjudicación para un contrato de capacitación

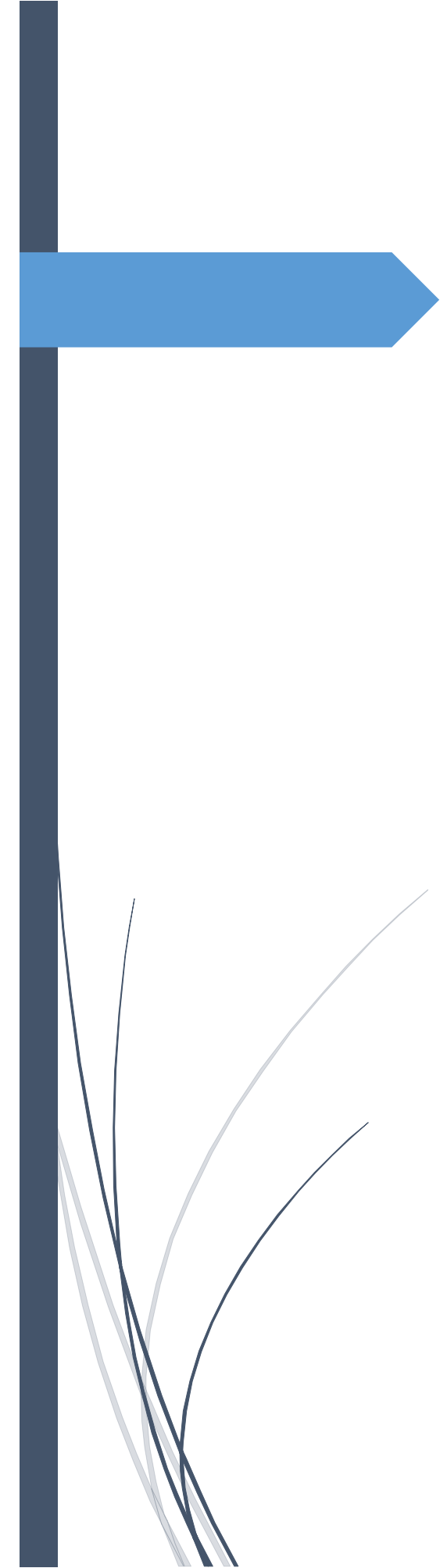
Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Elaboración de un programa de capacitación integral para el talento humano en la provincia de Tungurahua.

El presente programa de capacitación consta de los siguientes puntos que provienen de las líneas de acción de los objetivos y de las estrategias.

Los pasos a ser desarrollados para dar un cumplimiento cabal a los planes de acción:

- Introdutoria
- Estandarización del proceso de capacitación
- Líneas de acción
- Fichas técnicas
- Perfil de los capacitadores
- Manual para el capacitador
- Indicadores de gestión



PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN
INTEGRAL
TURÍSTICA
PARA LA
PROVINCIA DE
TUNGURAHUA

"Lcda. Lorena
<lore_mos22@hotmail.com>

Ramos"

Introducción

Presentación

La inexistencia de un programa de capacitación diseñado para Tungurahua, crea un vacío que no permite realizar una buena gestión, lo que genera un mal direccionamiento de las capacitaciones, debido a que las herramientas actuales que poseen en el sector turístico dentro de la provincia no ayudan para la determinación de la eficiencia de las capacitaciones realizadas.

El presente Programa de capacitación integral fue diseñado en base a las necesidades de la Provincia y con la ayuda de los diferentes actores de turismo como: Honorable Consejo Provincial de Tungurahua, Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE Tungurahua, Ministerio de Turismo MINTUR, y está basado y direccionado directamente con la Estrategia de Turismo que es una herramienta para el mejor funcionamiento de la actividad turística la misma que se encuentra acorde a las normas y leyes vigentes relacionados con turismo, por lo que la convierte en una herramienta eficaz y eficiente que sirve como una guía a seguir durante todo el proceso de capacitación.

Por lo tanto es una ayuda tanto para el capacitador como para la organización que contrate la capacitación. Lo que permite lograr un buen desempeño al momento de impartir las capacitaciones con procesos bien definidos que ayuden al mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de las organizaciones.

Objetivo General:

Creación de un Programa de capacitación integral para el talento humano en la provincia de Tungurahua dentro de los próximos 3 años.

Objetivos Específicos:

- Generar una herramienta de gestión que ayude a mejor administración de procesos.
- Crear un programa conforme a las necesidades de capacitación en el sector turístico de la provincia de Tungurahua.
- Crear una herramienta técnica que ayude al capacitador a mejorar su desempeño.

Misión

La misión es generar una herramienta de gestión para la capacitación en los próximos 3 años, la misma que ayudará a todas los prestadores de servicios turísticos de Tungurahua de acuerdo a las necesidades existentes en el sector, para el desarrollo turístico de la provincia en la formación de personal.

Visión

Potencializar el turismo dentro de la provincia de Tungurahua con procesos bien definidos dentro de las capacitaciones a dictarse para obtener personal competente que satisfaga las necesidades del turista con servicios de calidad.

Procedimientos dentro de una capacitación (Procesos)

La presente documentación de los procedimientos tiene como inicio la identificación de los pasos dentro de una capacitación, la cual da paso a la realización de la descripción del proceso a través de la metodología de narración, que contiene las actividades a llevarse a cabo. La misma que después es detallada en una matriz para un mejor entendimiento, y da paso al diagrama de flujo que evidencia pasos a paso los procesos.

Con esto se plantea un mismo proceso estandarizado que permite una evaluación y seguimiento de la inversión que se realiza el gobierno en potencializar las competencias para el talento humano que se dedica a la actividad turística dentro de la provincia.

Identificación de los procesos

Ilustración 7: Procesos para una capacitación



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Narración de los procedimientos para una capacitación

El proceso de capacitación cuenta de los siguientes pasos comenzado con la solicitud de capacitación según la necesidades del grupo interesado, después se continua con la identificación del componente dentro de las fichas técnicas y se identifica el presupuesto que se tiene para la ejecución de capacitaciones, lo que da paso a la realización de un análisis minucioso para determinar la factibilidad de la capacitación y de esta forma aprobar o no su realización; de ser aprobada se sigue con la firma de responsabilidad de la persona encargada de la organización en el documento escrito que se da paso para llevar a cabo la capacitación, para proceder a dar a conocer en un concurso mediante invitaciones personales la licitación de la misma en el banco de capacitadores de la provincia, y de esta manera buscar a personas capacitadas que cumplan con el perfil requerido, luego de realizar un análisis detallado de todas las propuestas que ingresaron a concurso se selecciona a la mejor calificada para la notificación al capacitador de ganador y proceder a la adjudicación del contrato, y a las firmas de responsabilidad por parte de la organización y de la persona contratada.

La ejecución de la capacitación estará a cargo de la persona que firma el contrato que en este caso vendrá a ser el capacitador, a quien se le entrega la información y documentación acerca de la capacitación a dictarse, para que proceda al desarrollo del material, así como a la identificación de métodos, herramientas y técnicas a ser utilizadas, las mismas que permiten el diseño del plan a seguir para la ejecución del componente, teniendo en cuenta que se debe controlar que se cumplan todos los componentes los mismos que deben mantener un respaldo, además el facilitador debe evaluar la capacitación, a los capacitados, así como registrar la evaluación realizada al capacitador y de esta manera permitir la generación de los informes finales en los formatos anteriormente facilitados, para la entrega respectiva de la documentación de finalización de proceso de capacitación requerido por la organización, añadiendo las firmas de responsabilidad del contratante y contratado, para la recepción de documentos y de esta forma proceder a la cancelación del valor de los honorarios de capacitación. Como último punto se tiene el seguimiento cada 6 meses por parte de la organización para determinar la eficacia y efectividad de la capacitación dictada.

Matriz de identificación de procesos

Tabla 18: Matriz de identificación de procesos

Identificación de procesos				
Política / objetivos institucionales	Macro proceso	Proceso	Responsables	Producto/ servicio
Evidenciar los pasos que cumple el proceso de capacitación dentro de la institución	Ingreso de la necesidad	Solicitud de capacitación.	Personal encargado de la capacitación dentro de la organización	Oficio de capacitación
		Identificación del componente y presupuesto.		Componente identificado y existencia de presupuesto
		Análisis de factibilidad.		Capacitación viable
		Aprobación del componente.		Capacitación aprobada
Evidenciar los pasos que cumple el proceso de capacitación por el capacitador	Proceso de capacitación	Firma de responsabilidad.	El capacitador	Documento firmado
		Concurso para adjudicación		Capacitación adjudicada
		Adjudicación de contrato.		Contratación
		Firma de responsabilidad.		Documento firmado
		Ejecución de la capacitación.		Capacitación ejecutada
		Control y evaluación de la capacitación		Control y evaluación de la capacitación
		Entrega de informes de la capacitación.		Informe de la capacitación
		Firma de responsabilidad.		Liquidación de la capacitación
		Pago por la capacitación.		Documento de responsabilidad
		Seguimiento de la capacitación.		Verificación

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 19: identificación de subprocesos/actividades

Identificación de Subproceso / Actividades

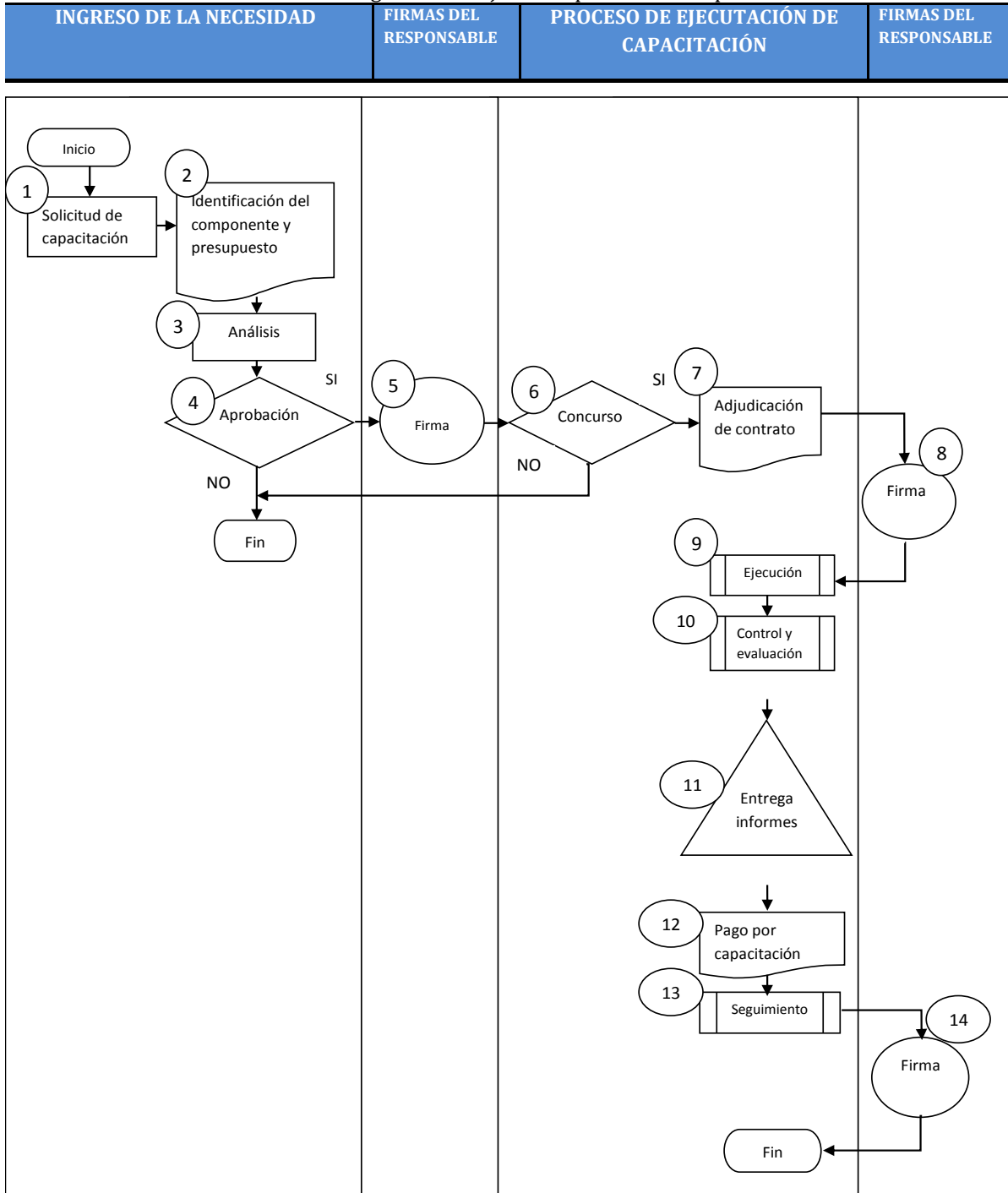
Proceso	Responsable	Principales actividades	Producto/ servicio	Destinatario / Cliente/ Beneficiario	Indicadores
Solicitud de capacitación	Personal encargado de la capacitación dentro de la organización	Recepción de documento.	Oficio de solicitud de capacitación.	Organización que contrata	Número de solicitudes
Identificación del componente y presupuesto		Identificar en el programa de capacitación el componente requerido.	Componente seleccionado.	Organización que contrata	Número de componentes dictados
		Revisión de presupuestos para capacitaciones	Partida presupuestaria para capacitación.	Organización que contrata	Número de revisiones presupuestarias
		Análisis de factibilidad	Analizar si se cuenta con el presupuesto suficiente para la capacitación.	Presupuesto de la capacitación	Organización que contrata
Aprobación del componente		Aprobar la capacitación por parte de las autoridades de la organización.	Capacitación aprobado por el jefe o encargado.	Organización que contrata	Número de capacitaciones aprobadas
Firma de responsabilidad	Personal contratado para la capacitación	Firmar los documentos para avalar la aprobación de la capacitación	Documentos firmados de la aprobación de la capacitación.	Organización que contrata	Número de documentos firmados
Concurso para adjudicación		Enviar las cartas de invitación	Documento de avale la entre de las cartas de invitación.	Organización que contrata	Número de Propuestas
		Receptar las propuesta de capacitación	Propuestas de capacitación	Organización que contrata	Número de propuestas recibidas
		Notificar al ganador	Notificación al ganador	Organización que contrata	Número de notificaciones
Adjudicación de contrato		Calificar las propuestas	Propuestas calificadas con puntajes.	Organización que contrata	Número de propuestas calificadas
		Elegir la propuesta ganadora	Propuesta ganadora.	Organización que contrata	Número de propuestas ganadoras
Firma de responsabilidad		Firmar el contrato con el ganador	Contrato firmado.	Organización que contrata	Número de contratos firmados para las capacitaciones
Ejecución de la capacitación		Entregar la información y documentos al capacitador	Lista de recepción de documentación por parte del capacitador.	Capitador	Número de listas de recepción
		Crear el material a ser utilizado en la capacitación	Módulo de la capacitación.	Capitados/ organización que contrata	Número de módulos
		Identificar los métodos, herramientas	Matrices de metodología de la capacitación.	Capitados/ organización que contrata	Número de matrices

	Personal contratado para la capacitación	y técnicas a ser utilizadas.			
		Diseñar la capacitación con su respectiva planificación.	Material a ser utilizado para llevar a cabo la capacitación	Personas a capacitarse	Número de planificaciones de clase
		Ejecutar la capacitación.	Evidencia de la capacitación.	Organización que contrata	Número de capacitaciones realizadas
Control y evaluación de la capacitación		Controlar la correcta ejecución de capacitación.	Evidenciar el correcto proceso de la capacitación.	Organización que contrata	Número de visitas
		Evaluar la capacitación.	Resultados de la capacitación.	Organización que contrata	Número de resultado de evaluaciones de la capacitación
		Evaluar al capacitador.	Resultados del capacitador.	Capacitador	Número de resultado de evaluaciones del capacitador
		Evaluar al capacitado	Resultados del capacitado.	Personas a capacitarse	Número de resultado de evaluaciones del Capacitado
Entrega de informes de la capacitación		Entregar informes y documentación de la capacitación dictada.	Informe final y documentación de respaldo.	Organización que contrata	Número de informes finales y respaldos
Firma de responsabilidad		Autorizar la cancelación.	Autorización firmada.	Organización que contrata/ Capacitador	Número de autorizaciones firmadas
Pago por la capacitación		Cancelar los honorarios al capacitador.	Factura de la capacitación.	Capacitador/ Organización que contrata	Número de facturas canceladas
Seguimiento de la capacitación	Realizar un seguimiento cada 6 meses sobre la capacitación por un año.	Informes del seguimiento.	Organización que contrata	Número de seguimientos realizados	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Diagrama de flujo del proceso de capacitación

Ilustración 8: Diagrama de flujo de los procesos de capacitación



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Identificación de los componentes de capacitación para turismo en Tungurahua

La identificación de los componentes se realizó en base a una lista de cotejo realizada a las principales autoridades de la provincia como son: Honorable Consejo Provincial de Tungurahua, Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE Tungurahua, Ministerio de Turismo MINTUR, los cuales colaboraron para la priorización de los componente a ser dictados en la provincia de Tungurahua y se presentan en la siguiente matriz.

Tabla 20: Componentes priorizados para capacitaciones

Área	Componentes	Componentes esenciales
Guianza	Turismo de aventura	1
Gastronomía	Innovación alimentaría	2
	Seguridad alimentaria	3
Administración - Gestión	Marketing Básico	4
	Diseño y elaboración de Proyectos turísticos	5
	Administrador de restaurante	6
Cultura Turística	Cultura turística para niños	7
	Inglés turístico	8
	Cultura turística del detalle	9
	Motivación y riso terapia	10
	Deontología turística	11
Imagen Turística	Decoración y adecuación de establecimientos	12

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Al identificar los componentes (como se muestra en la tabla anterior) nos permite establecer líneas de acción para cada uno de ellos como se puede observar en la siguiente tabla:

Líneas de acción

Tabla 21: Líneas de acción para los componentes

Componentes	Líneas de acción para el componente de capacitación	Responsables	Beneficiarios	Recursos necesarios
-------------	-----------------------------------------------------	--------------	---------------	---------------------

1. Turismo de aventura	1.1. Seguir los procesos de capacitación. 1.2. Verificar las fichas técnicas 1.3. Contratar a profesionales con experiencia en el área. 1.4. Utilizar equipos de primera para la realización de las capacitaciones. 1.5. Ubicar los sitios de prácticas idóneos y tomar las medidas de seguridad necesarias. 1.6. Control y Evaluación de la capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Guías dedicados al turismo de aventura: Canoping, Canyoning, Trecking, Rafting, Puenting. Estudiantes en áreas a fines	Presupuestos económicos Número de participantes Lugar para la ejecución de la capacitación Equipos necesarios para la práctica del deporte extremo
2. Administrador de Restaurante	2.1. Seguir los procesos de capacitación. 2.2. Verificar las fichas técnicas 2.3. Utilizar las normas INEN como guía para la realización de este componente. 2.4. Control y Evaluación de la capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Administradores de restaurantes Encargados de restaurantes Cocineros Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
3. Innovación Alimentaria	3.1. Seguir los procesos de capacitación. 3.2. Verificar las fichas técnicas. 3.3. Utilizar los productos de la zona para la elaboración de platos con un sabor distinto. 3.4. Identificar el lugar idóneo a dar la capacitación con los utensilios necesarios. 3.5. Control y Evaluación de la capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Dueños de restaurantes Cocineros Chefs Ayudantes de cocina Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
4. Seguridad Alimentaria	4.1. Seguir los procesos de capacitación. 4.2. Verificar las fichas técnicas. 4.3. Identificar el lugar idóneo a dar la capacitación con los utensilios necesarios. 4.4. Identificar la población objeto para la adecuación de la capacitación. 4.5. Control y Evaluación de la capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Dueños de restaurantes Cocineros Chefs Ayudantes de cocina Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
5. Marketing Básico	5.1. Seguir los procesos de capacitación. 5.2. Verificar las fichas técnicas. 5.3. Contratar a personal profesional en el ámbito administrativo. 5.4. Control y Evaluación de la capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
6. Diseño	6.1. Seguir los procesos de capacitación.			

	6.2. Verificar las fichas técnicas.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
	6.3. Contratar a personal con experiencia en el área.			
	6.4. Apoyar a las iniciativas con más posibilidades de llevarse a cabo.			
	6.5. Control y Evaluación de la capacitación.			
7. Cultura turística para niños	7.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Niños de la provincia	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación Cuadernillos didácticos
	7.2. Verificar las fichas técnicas.			
	7.3. Identificar los sectores más vulnerables.			
	7.4. Entregar el material necesario para la capacitación.			
	7.5. Control y Evaluación de la capacitación.			
8. Inglés Turístico	8.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
	8.2. Verificar las fichas técnicas			
	8.3. Contratar a personal especializado.			
	8.4. Procurar que la capacitación sea práctica y teórica.			
	8.5. Control y Evaluación de la capacitación.			
9. Cultura turística del detalle	9.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
	9.2. Verificar las fichas técnicas			
	9.3. Contratar a profesionales con experiencia en el área.			
	9.4. Control y Evaluación de la capacitación.			
10. Motivación y risoterapia	10.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
	10.2. Verificar las fichas técnicas			
	10.3. Realizar la capacitación en un lugar idóneo para el desarrollo de los ejercicios.			
	10.4. Control y Evaluación de la capacitación.			
11. Deontología turística	11.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del proceso capacitación	Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	Presupuestos económicos Lugar para la ejecución de la capacitación
	11.2. Verificar las fichas técnicas			
	11.3. Contratar a profesionales con experiencia en el área.			
	11.4. Control y Evaluación de la capacitación.			
12. Imagen turística	12.1. Seguir los procesos de capacitación.	Personal encargado del	Dueños de negocios que se dedican a la	Presupuestos económicos Lugar para la
	12.2. Verificar las fichas técnicas			

12.3. Contratar a personal especializado en el área.	proceso capacitación	prestación de servicios.	ejecución de la capacitación
12.4. Procurar que la capacitación sea práctica y teórica.			
12.5. Destinar 2 horas de capacitación para asesoría personalizada a cada uno de los capacitados en sus locales.			
12.5. Control y Evaluación de la capacitación.			

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Fichas técnicas

Una vez realizada las líneas de acción podemos proceder a la realización de fichas técnica de cada uno de los elementos teniendo en cuenta los criterios de los técnicos de turismo, los mismos que fueron obtenidos a través de recolección de datos, que tienen conocimiento sobre las necesidades de turismo que posee la provincia, además se alinea con la Estrategia de Turismo de Tungurahua que es el máximo exponente de turismo realizada por el Comité de Turismo al cual están unidas todas las instituciones relacionadas al área.

Ficha Técnica de Guianza: Componente Turismo de Aventura

Tabla 22: Ficha técnica de capacitación 1

FICHA TÉCNICA 01			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Turismo de Aventura	T.A.-01	Guianza	20
OBJETIVO		META	

<p>Capacitar a guías en la especialización de aventura en las siguientes ramas: 1)Rafting - 2) Puenting - 3)Canyoning - 4)Canoping - 5)Trekking. Con información teórico-práctico específica y personal profesional con experiencia en el campo.</p>	<p>Dictar mínimo 2 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.</p>
DESCRIPCIÓN	
<p>El presente componente está dirigido a las personas que se dedican a la guianza en la especialidad de deportes extremos que posean experiencia en el área. Además este componente ofrece una alternativa a los turistas con personal bien capacitado que maneje normas de seguridad y proponga un servicio de calidad.</p>	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
<p>Guías especilizados en Turismo de Aventura: Canoping, Canyoning, Trecking, Rafting, Puenting. Estudiantes en áreas a fines</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un mínimo de 18 años cumplidos. 2. Contar con experiencia de 2 años mínimo, avalado por una Agencia de Viajes que se encuentre ejerciendo. 3. Título de segundo nivel de educación. 4. Tener una buena condición física y no padecer de ninguna enfermedad grave.
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptualización básica sobre turismo. 2. Normas de seguridad en el deporte extremo a practicar. 3. Normas técnicas para el desarrollo de deportes extremos. 4. Utilización del equipo adecuado. 5. Consejos para la creación de guiones turísticos. 6. Técnicas básicas para una buena práctica turística. 	<p>Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Guianza</p>
METODOLOGÍA	
<p>Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición 6. Evaluación de la práctica <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	

La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.

EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN

La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.

INDICADORES

Para la institución:

1. Eficacia: $\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1: $\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2: $\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad: $\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2})}{2} \times \text{Eficacia}$
100

OBSERVACIONES

El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Gestión y Administración: Componente Administrador de Restaurante

Tabla 23: Ficha técnica de capacitación 2

FICHA TÉCNICA 02			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Administrador de Restaurante	A.R.-02	Gestión y Administración, Alimentos y Bebidas - Gastronomía	100
OBJETIVO		META	

Capacitar a los prestadores de servicio de restaurante en el área administrativa en las categorías de tercera, cuarta y económicos; con nociones básicas de administración para el manejo adecuado del establecimiento.	Realizar por lo menos una capacitación en cada uno de los cantones de Tungurahua para mejorar el servicio dentro de la provincia dentro de los siguientes 3 años.
DESCRIPCIÓN	
Las nociones básicas de administración son indispensables para el manejo adecuado de los recursos dentro de un establecimiento de alimentación, ya que la mayoría son administradores empíricos, por lo tanto este componente proporciona los lineamientos que debe tener un administrador para mejorar su desempeño laboral y por ende su rendimiento, haciéndole al negocio más rentable.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Administradores de restaurantes Encargados de restaurantes Cocineros Estudiantes en áreas afines.	1. Tener un mínimo de experiencia de 1 año en la cocina o estar estudiando en una unidad educativa de nivel superior por lo menos 1 año en las áreas afines. 2. Tener mínimo 18 años. 3. Título de segundo nivel de educación.
CONTENIDO BÁSICOS (INEN)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Procesos sobre liderazgo y gestión de personal. 2. Manejo de problemas 3. Métodos básicos de gestión contable y control contable. 4. Indicadores de gestión para la toma de decisiones. 5. Herramientas gerencial, contable y financiera de control. 6. Sistema básico de producción y control (stock). 7. Principios para la conservación de alimentos y bebidas. 8. Terminología básica sobre alimentos y bebidas. 9. Servicios de restaurante 10. Normas de etiqueta y protocolo 11. Procedimientos básicos en caso de emergencia. 12. Conocimiento de leyes en el sector.	Fichas de perfiles profesionales de un capacitador en el área de Administración y Gestión; Alimentos y bebidas; Gastronomía.
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E., 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	

<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES
<p>La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.</p>
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN
<p>Para la institución:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Eficacia: $\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$ 2. Eficiencia 1: $\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$ 3. Eficiencia 2: $\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$ 4. Efectividad: $\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2})/2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES
<p>El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.</p>

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Gastronomía: Componente Innovación alimentaria

Tabla 24: Ficha técnica de capacitación 3

FICHA TÉCNICA 03			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Innovación alimentaria	I.A.-03	Gastronomía - Alimentos y Bebidas	60
OBJETIVO		META	

Dictar un curso en el cual se creen platos de la zona con los productos que genera el sector con el fin de potencializar la gastronomía y brindarle al turista algo diferente en restaurantes de tercera, cuarta y económicos.	Realizar por lo menos una capacitación en cada uno de los cantones de Tungurahua en los próximos 3 años.
DESCRIPCIÓN	
El curso está realizado para el aprovechamiento de los diferentes productos de la zona dentro de la gastronomía local con la innovación de platillos de toda índole como son: Entradas, Platos fuertes, Sopas, postres, entre otros, así como se busca poder ofrecer desayunos, almuerzos y meriendas con un toque diferente. La idea es ofrecer al turista otra alternativa al momento de degustar las delicias que se ofrecen en los distintos cantones en los restaurantes de tercera, cuarta y económico.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Dueños de restaurantes Cocineros Chefs Ayudantes de cocina Estudiantes en áreas afines.	1. Tener un mínimo de experiencia de 1 año en la cocina o estar estudiando en una unidad educativa de nivel superior por lo menos 1 año en las áreas afines. 2. Tener mínimo 18 años.
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Aspectos fundamentales en la cocina 2. Mise en place en la cocina 3. Preparaciones básicas de cocina 4. Utilización de productos de la zona 5. Presentación de platos 6. Costos de producción	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Gastronomía - Alimentos y Bebidas
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E., 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	

La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.

INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN

Para la institución:

1. Eficacia: $\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1: $\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2: $\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad: $\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2})}{2} \times \text{Eficacia}$
100

OBSERVACIONES

El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Gastronomía: Componente Seguridad Alimentaria

Tabla 25: Ficha técnica de capacitación 4

FICHA TÉCNICA 04			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Seguridad Alimentaria	S.A.-03	Gastronomía - Alimentos y Bebidas	40
OBJETIVO		META	

Identificar las normas de seguridad para la alimentación a ser utilizada en los restaurantes de tercera, cuarta y económicos, con el fin proporcionar un producto de calidad al turista.	Realizar por lo menos 5 capacitaciones en los siguientes 3 años dentro de la provincia.
DESCRIPCIÓN	
El presente componente busca eliminar los peligros que puede darse al no seguir normas para la preparación de alimentos con el debido control sanitario, identificando los procedimientos correctos a seguir para la obtención de un producto de calidad. Con esto se plantea que los restaurantes de la provincia poseen un régimen de seguridad alimentaria en los establecimientos de tercera, cuarta y económico.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Dueños de restaurantes Cocineros Chefs Ayudantes de cocina Estudiantes en áreas afines.	1. Tener un mínimo de experiencia de 1 año en la cocina o estar estudiando en una unidad educativa de nivel superior por lo menos 1 año en las áreas afines. 2. Tener mínimo 18 años.
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Introducción y manipulación de alimentos. 2. Cuidado protección conservación y almacenamiento de alimentos. 3. Normas de salud e higiene. 4. Los alimentos y productos	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Gastronomía - Alimentos y Bebidas
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E., 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.	

INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	
Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2}{100} \times \text{Eficacia}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Gestión y Administración: Componente Marketing Turístico

Tabla 26: Ficha técnica de capacitación 5

FICHA TÉCNICA 05			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Marketing Turístico	M.T.-03	Gestión y Administración	60
OBJETIVO		META	
Promocionar los atractivos y productos turísticos que existen dentro de la provincia potencializando las rutas turísticas.		Realizar por lo menos 3 capacitaciones dentro de la provincia en los 3 siguientes años.	
DESCRIPCIÓN			

<p>La capacitación en marketing turístico es necesario para la provincia debido a que se debe promocionar de una manera idónea los atractivos y productos turísticos que posee la provincia, con el fin de potencializar y dinamizar la actividad turística. Este componente esta direccionado a las personas interesadas en vender de mejor manera sus productos, fundamentados en conocimientos básicos de turismo.</p>	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
<p>Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener vinculación directa con la prestación de servicios turísticos. 2. Tener mínimo 18 años. 3. Título de segundo nivel de educación.
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptualización básica 2. Situación actual (Diagnóstico) 3. Estrategias de Marketing 4. Competencia 5. Mercado 6. Publicidad 	<p>Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Gestión y Administración</p>
METODOLOGÍA	
<p>Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E., 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
<p>La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Gestión y Administración: Diseño y elaboración de proyectos turísticos.

Tabla 27: Ficha técnica de capacitación 6

FICHA TÉCNICA 06			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Diseño y elaboración de proyectos turísticos.	D.E.P.T. -06	Gestión y Administración	60
OBJETIVO		META	

Diseñar y elaborar proyectos que ayuden a la potencialización del turismo dentro de la provincia, con ideas bien logrados y fundamentos teóricos	Dictar mínimo 2 capacitaciones para que se obtengan por lo menos 5 proyectos que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.
DESCRIPCIÓN	
La elaboración de proyectos forma parte para que el desarrollo turístico de la provincia genere nuevas fuentes de empleo con la creación de nuevos proyectos. Además el diseñar proyectos con fundamentos permiten generar productos o servicios de calidad y que de esta manera se dinamice el turismo en el sector. El desarrollo debe contar con pasos muy concretos y sencillos para un fácil entendimiento de los capacitados y que se pueda desarrollar dentro del horario establecido para la capacitación.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	1. Tener mínimo 6 semestres de educación Superior aprobados o título de técnico en áreas afines. 2. Vinculación con el ámbito turístico
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Tema del proyecto 2. Descripción del proyecto 3. Fundamentación o justificación 4. Finalidad del proyecto 5. Objetivos del proyecto 6. Resultados 7. Actividades tareas y metodología 8. Calendario de actividades 9. Recursos 10. Presupuestos 11. responsables y estructura administrativa	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Gestión y Administración.
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	

EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	
<p>Para la institución:</p> <p>1. Eficacia: $\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$</p> <p>2. Eficiencia 1: $\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$</p> <p>3. Eficiencia 2: $\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$</p> <p>4. Efectividad: $\frac{((\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2) \times \text{Eficacia}}{100}$</p>	
OBSERVACIONES	
<p>El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.</p>	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Cultura Turística para niños

Tabla 28: Ficha técnica de capacitación 7

FICHA TÉCNICA 07			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Cultura turística para niños	C.T.N. -07	Cultura Turística	6
OBJETIVO		META	
<p>Crear una cultura en los niños, a través de la enseñanza de los recursos como los atractivos y productos turísticos que posee la parroquia, el cantón y la provincia.</p>		<p>Dictar por lo menos 4 capacitaciones en las escuelas de 4 cantones en los próximos 3 años.</p>	
DESCRIPCIÓN			

Este componente busca crear una cultura en los niños de escuelas, para la apreciación de los recursos turísticos que posee la parroquia, así como los atractivos y productos más relevantes que posee el cantón y la provincia. Además incentiva a los niños a valorar la cultura y ser orgullosos de su parroquia para que de esta manera puedan atender bien al turismo.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Niños de la provincia	1. Ser niño/a de entre 8 a 12 años.
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Introducción al turismo 2. Valores y principios relacionados del turismo 3. Información de los cuadernillos. 4. Buenas prácticas turísticas, 5. Información sobre los principales atractivos turísticos del cantón y la provincia.	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Cultura Turística.
METODOLOGÍA	
Aprendizaje basado en juegos para niños. Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Participación 2. Llenado de la cartilla La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se debe hacer conforme a las necesidades de la capacitación y debe tener en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Inglés Turístico

Tabla 29: Ficha técnica de capacitación 8

FICHA TÉCNICA 08			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Inglés Turístico	I.T. - 08	Cultura Turística	80
OBJETIVO		META	
Capacitar al personal que trabaja en el servicio turístico con conocimientos básicos de inglés turístico para la atención al turista extranjero.		Dictar mínimo 3 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.	
DESCRIPCIÓN			

<p>La capacitación se realiza a los actores de turismo con el fin de que posean conocimientos básicos en inglés para la atención de los turistas extranjeros. Además el componente debe poseer una parte práctica en el campo para el despeje de dudas que se pueden presentar y de esta manera crear guiones con los que se pueda brindar información del área.</p>	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
<p>Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines</p>	<p>1. Vinculación con el ámbito turístico</p>
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
<p>1. Elementos básicos 2. Presentaciones personales 3. Descripción del entorno 4. Creación de un guion para el sector 5. Preguntas más frecuentes</p>	<p>Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Cultura Turística + Título de tercer nivel en idiomas</p>
METODOLOGÍA	
<p>Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E., 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
<p>La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Cultura Turística

Tabla 30: Ficha técnica de capacitación 9

FICHA TÉCNICA 09			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Cultura Turística del Detalle	C.T.D. - 09	Cultura Turística	30
OBJETIVO		META	
Crear una cultura turística en el personal que trabaja brindando servicios basados en el buen trato y la ética profesional.		Dictar mínimo 3 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.	
DESCRIPCIÓN			

<p>La capacitación se realiza a los actores involucrados en el ámbito turístico con el fin de crear una cultura turística en los prestadores de servicio, para generar una oferta de calidad que satisfaga las necesidades de los visitantes. Los elementos que forman este componente en especial son los valores y el buen trato hacia los demás.</p>	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
<p>Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.</p>	<p>1. Vinculación con el ámbito turístico</p>
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
<p>1. Atención al cliente 2. Ética profesional 3. Comunicación efectiva 4. Trabajo en equipo 5. Resolución de problemas 6. Destinos turísticos del sector</p>	<p>Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Cultura Turística.</p>
METODOLOGÍA	
<p>Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
<p>La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2})/2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Motivación y Risoterapia

Tabla 31: Ficha técnica de capacitación 10

FICHA TÉCNICA 10			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Motivación y Risoterapia	M.R. - 10	Cultura Turística	20
OBJETIVO		META	
Motivar al personal que labora en el sector turístico a brindar servicios de calidad y procurar un ambiente amena para el desempeño de sus funciones.		Dictar mínimo 5 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.	
DESCRIPCIÓN			

Este componente busca la motivación personal y mejorar la calidad de vida de los prestadores de servicios turísticos. Está dedicado a combatir la monotonía y el estrés en la vida diaria. Los elementos que se dictan en este componente deben procurar ser muy didácticos para cautivar a la audiencia.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	1. Vinculación con el ámbito turístico
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Ética profesional 2. Liderazgo 3. Conceptualización de terminología sobre motivación. 4. Técnicas de motivación 5. Conceptos de risoterapia 6. Juegos de risoterapia	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Cultura Turística.
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones. Utilizar los diferentes tipos de juegos de para el desarrollo del contenido de risoterapia.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Cultura Turística

Tabla 32: Ficha técnica de capacitación 11

FICHA TÉCNICA 11			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Deontología Turística	D.T. - 11	Cultura Turística	20
OBJETIVO		META	
Crear conciencia en los actores turísticos para actuar con ética profesional dentro de la actividad turística.		Dictar mínimo 3 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.	
DESCRIPCIÓN			

Este componente busca la concienciación de las personas que laboran en el ámbito turístico a trabajar bajo normas éticas y profesionales para poder brindar un servicio integro al turista y de esta manera buscar fidelización de los visitantes. A su vez busca que las personas involucradas en este componente crezcan como personas y profesionales.	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Prestadores de servicios turísticos Estudiantes en áreas afines.	1. Vinculación con el ámbito turístico
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
1. Valores y principios 2. Ética y moral profesional 3. Saberes del ser humano 4. Sociología 5. El turismo y la sociedad 6. Convivir con el entorno	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Cultura Turística.
METODOLOGÍA	
Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes: 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:	
1. Eficacia:	$\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2:	$\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad:	$\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2}) / 2 \times \text{Eficacia}}{100}$
OBSERVACIONES	
El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Ficha Técnica de Cultura Turística: Componente Cultura Turística

Tabla 33: Ficha técnica de capacitación 12

FICHA TÉCNICA 12			
NOMBRE DEL COMPONENTE	CÓDIGO	ÁREA	NÚMERO DE HORAS
Decoración y Adecuación de Establecimientos	D.A.E. - 12	Imagen Turística	20
OBJETIVO		META	
Decorar los establecimientos de prestación turística con temas específicos para mejorar la calidez de los ambientes.		Dictar mínimo de 3 capacitaciones que se ejecuten dentro de la provincia en los próximos 3 años.	
DESCRIPCIÓN			

<p>La decoración de los establecimientos debe realizarse de acuerdo a las necesidades de cada uno, teniendo en cuenta varios factores como son: el espacio, el entorno, la temática. Con el fin de mantener una armonía entre el espacio en donde se ofrece el servicio turístico. Se debe presentar una buena imagen de los establecimientos para brindar una buena impresión al visitante.</p>	
POBLACIÓN OBJETIVO	REQUISITOS DE LOS PARTICIPANTES
Dueños de negocios que se dedican a la prestación de servicios.	1. Vinculación con el ámbito turístico
CONTENIDO BÁSICOS (lineamientos)	PERFIL DEL CAPACITADOR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptualización básica 2. Color y Forma 3. Líneas y Textura 4. Decoración 	Ficha del perfil profesional de un capacitador en el área de Imagen Turística.
METODOLOGÍA	
<p>Los métodos que se recomienda utilizar son: Inductivo, Deductivo, Analógico. Demás se puede utilizar estudio de casos, conversación heurística, aprendizaje basado en problemas (ABP), Aprendizaje basado en proyectos (ABPro) entre otros (Martínez E. , 2015). Además resulta de vital importancia utilizar la forma de aprendizaje "Aprender-Haciendo". Y se recomienda utilizar el aprendizaje lúdico para evitar la monotonía dentro de las capacitaciones.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADOS	
<p>Las formas de evaluaciones que se pueden utilizar son las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pruebas escritas 2. Talleres grupales 3. Tareas de casa 4. Tareas de aula 5. Exposición <p>La evaluación es sobre 10/10 puntos con un mínimo de 8/10 puntos para la aprobación del curso. Además se debe tener en cuenta un mínimo de asistencia del 80% sobre 100%.</p>	
EVALUACIÓN A LOS CAPACITADORES	
<p>La evaluación a los capacitadores se presenta en el manual en los que están tomadas en cuenta las actitudes, aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos de la persona. La misma que permite obtener información sobre el desempeño del capacitador. La evaluación de los capacitadores será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	
<p>La evaluación a la capacitación se realiza con diferentes parámetros como son: coordinación y organización, trascendencia de la temática y eficacia. La misma permite conocer si la capacitación tiene un efecto positivo en los capacitados. La evaluación de la capacitación será realizada sobre 10/10 puntos.</p>	
INDICADORES DE LA CAPACITACIÓN	

Para la institución:

1. Eficacia: $\frac{\text{Número de personas aprobadas}}{\text{Número de personas inscritas}} \times 100$
2. Eficiencia 1: $\frac{\text{Calificación de la evaluación del capacitador}}{\text{Calificación esperada de la evaluación del capacitador}} \times 100$
3. Eficiencia 2: $\frac{\text{Calificación de la evaluación de capacitación}}{\text{Calificación esperada de la evaluación de la capacitación}} \times 100$
4. Efectividad: $\frac{(\text{Eficiencia 1} + \text{Eficiencia 2})/2 \times \text{Eficacia}}{100}$

OBSERVACIONES

El capacitador puede hacer uso del tiempo de la capacitación como fuere necesario siempre y cuando fundamente en que son utilizadas cada una de las horas prácticas y teóricas.

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

En las 12 fichas anteriormente expuestas se puede observar información que sirve como guía tanto para las personas que capacitan y como para las personas que los contratan, pues en cada ficha se expone lo necesario para cada componente con el fin de poseer lineamientos base que ayuden al procesos dentro de las capacitaciones.

Perfiles profesionales básicos para las diferentes áreas

Los perfiles que se pueden evidenciar en las siguientes tablas fueron realizados en base al mercado profesional existente, pueden ser utilizadas como base para conseguir los perfiles profesionales más capacitados en las diferentes áreas con el fin de contar con buenos profesionales.

Área de Guianza

La siguiente ficha destaca las competencias tanto personales como laborales para conseguir un perfil básico en guianza teniendo en cuenta que existe personal sin títulos pero con mucha experiencia profesional adquirida de forma empírica.

Tabla 34: Ficha del perfil profesional área de Guianza

Fichas del Perfil Profesional:		Área de Guianza				
Área	Perfil profesional		Competencias Laborales/Profesionales		Competencias Personales	
	Títulos	Experiencia Laboral	Conocimientos específicos	Habilidades/ Destrezas	Sociales	Personales
Guianza	Título de segundo nivel Título de tercer nivel afin a turismo Título de cuarto nivel afin a turismo	5 años como mínimo	Turismo, actividad turística, conceptos	Habilidad en los deportes extremos	Buenas relaciones interpersonales	Ética personal y profesional
			Idiomas		Trabajo en equipo	Actitud proactiva
			Técnicas de Guianza			Autocontrol
			Primeros auxilios	Saber actuar en situaciones de riesgo	Empatía	Confiable
			Geografía turística			
			Manejo de equipos	Manejo de equipos para la realización de deportes	Fácil socialización	Adaptable
			Creación de guiones			
			Normas seguridad y técnicas para el desarrollo de deportes extremos			
Flora y fauna	Autoconfianza					

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Área de Gestión – Administración

La siguiente ficha destaca las competencias tanto personales como laborales para conseguir un perfil básico en el área de Gestión y Administración pues esta área es muy específica y se debe tener mucho cuidado en la contratación según el componente a dictarse.

Tabla 35: Ficha de perfil profesional del área de Gestión - Administración

Fichas del Perfil Profesional:			Área de Gestión - Administración			
Área	Perfil profesional		Competencias Laborales/Profesionales		Competencias Personales	
	Títulos	Experiencia Laboral	Conocimientos	Habilidades/ Destrezas	Sociales	Personales
Gestión y Administración	Título de cuarto nivel en Administración de Empresas o afines	3 años como mínimo	Gestión de empresas	Facilidad con los números	Buenas relaciones interpersonales	Ética personal y profesional
			Administración de empresas	Manejo de sistemas informáticos	Trabajo en equipo	Actitud proactiva
			Finanzas			Autocontrol
			Gestión de talento humano	Manejo de grupos	Empatía	Confiable
			Mercadeo			
			Planificación	Liderazgo	Fácil socialización	Adaptable
			Marketing			
			Producción	Toma rápida de decisiones	Resolución de problemas	Motivado
Procesos	Autoconfianza					

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Área de Gastronomía

La siguiente ficha destaca las competencias tanto personales como laborales para conseguir un perfil básico en el área Gastronómica con el fin de contratar a un profesional en el arte culinario que pueda impartir las capacitaciones de mejor manera y de forma muy práctica.

Tabla 36: Ficha de perfil profesional del área de Gastronomía

Fichas del Perfil Profesional:	Área Gastronómica
--------------------------------	-------------------

Área	Perfil profesional		Competencias Laborales/Profesionales		Competencias Personales	
	Títulos	Experiencia Laboral	Conocimientos	Habilidades/ Destrezas	Sociales	Personales
Gastronomía	Título de tercer nivel en áreas afines Técnico superior en gastronomía Chef	5 años como mínimo	Cocina nacional e internacional	Manejo de utensilios de cocina	Buenas relaciones interpersonales	Ética personal y profesional
			Seguridad alimentaria	Expresión verbal	Trabajo en equipo	Actitud proactiva
			Seguridad industrial	Liderazgo		Autocontrol
			Atención al cliente			Empatía
			Terminología adecuada	Trabajo en equipo	Fácil socialización	Autoconfianza
			Normas HACCP	Manejo de grupos	Resolución de problemas	Adaptable
			Preparación de platos típicos			Motivado

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Área de Cultura Turística

La siguiente ficha destaca las competencias tanto personales como laborales para conseguir un perfil básico en el área de Cultura Turística el cual debe poseer amplios conocimientos en cultura general, turismo local, prestadores de servicio turístico, además de saber cuáles son los principales atractivos turísticos de la provincia.

Tabla 37: Ficha de perfil profesional del área de Cultura Turística

Fichas del Perfil Profesional:	Área de Cultura Turística
---------------------------------------	----------------------------------

Área	Perfil profesional		Competencias Laborales/Profesionales		Competencias Personales	
	Títulos	Experiencia Laboral	Conocimientos	Habilidades/ Destrezas	Sociales	Personales
Cultura Turística	Título de tercer nivel afín al turismo Título de cuarto nivel afín a turismo	Dentro del área turística 2 años	Ética profesional liderazgo y motivación	Facilidad de palabra	Buenas relaciones interpersonales	Ética personal y profesional
			Geografía turística	Expresión corporal	Trabajo en equipo	Actitud proactiva
			Cultura general			Autocontrol
			Buenas prácticas (turismo sostenible)	Manejo de grupos	Empatía	Confiable
			Relaciones humanas			
			Ética personal y profesional	Liderazgo	Fácil socialización	Adaptable
			Atención al cliente			
			Conceptualización de la actividad turística	Trabajo en equipo	Resolución de problemas	Motivado
Comunicación efectiva	Expresión verbal	Autoconfianza				

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Área de Imagen Turística

La siguiente ficha destaca las competencias tanto personales como laborales para conseguir un perfil básico en el área de Imagen Turística que cuente con conocimientos de decoración de establecimientos para la prestación de servicios como pueden ser restaurantes, hoteles, entre otros.

Tabla 38: Ficha de perfil profesional del área de Imagen Turística

Fichas del Perfil Profesional:		Área Imagen Turística	
Área	Perfil profesional	Competencias Laborales/Profesionales	Competencias Personales


	Títulos	Experiencia Laboral	Conocimientos	Habilidades/ Destrezas	Sociales	Personales
Imagen Turística	Títulos de tercer nivel en Arquitectura Diseñador de espacios arquitectónicos o afines	3 años como mínimo	Arquitectura	Creativo	Buenas relaciones interpersonales	Ética personal y profesional
			Diseño interiores en	Innovador	Trabajo en equipo	Actitud proactiva
			Conocimiento sobre materiales de construcción	Expresión verbal	Empatía	Autocontrol
			Normativas vigentes en construcción	Liderazgo	Fácil socialización	Confiable
			Decoración de espacios arquitectónicos	Trabajo en equipo		Autoconfianza
			Cultura Ecuatoriana	Manejo de grupos	Resolución de problemas	Adaptable
			Motivado			

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Manual de Capacitación para el Facilitador

A continuación se detalla una herramienta para llevar de mejor manera el proceso de capacitación estandarizando todos los documentos para la realización y ejecución de la capacitación.

El mismo cumple con los requerimientos necesarios para una buena documentación del proceso con el fin de poder cuantificar los resultados obtenidos. Además cuenta con matrices de sencillo manejo para su llenado lo cual permite generar una base de información sobre los participantes para realizar el debido procedimiento.



MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FACILITADOR



"Lcda. Lorena
<lore_mos22@hotmail.com>

Ramos"

Introducción

La presente guía surge como una necesidad de los capacitadores a la inexistencia de un manual para la realización de capacitaciones, al no existir una guía durante los procesos de capacitación existían muchas brechas y falencias que dejaban un gran vacío para la determinación la calidad de las capacitaciones.

El manual está destinado para que los capacitadores posean una herramienta de gestión, la cual permita mejorar su desempeño con consejos a ser tomados en cuenta para realizar una capacitación de calidad.

Además podemos mencionar que se presentan ejemplos prácticos para una mejor comprensión del material, que sirven como una referencia para que el capacitador tenga una pauta para realizar el material que va a ser utilizado con los participantes.

Dentro del manual para el capacitador encontramos las actividades que se deben realizar antes y durante una capacitación, también existen herramientas y métodos los cuales pueden ser empleados por el capacitador para un mejor desarrollo de las actividades, se encuentran formatos de evaluación los mismos que ayudaran a determinar la eficiencia tanto de la capacitación como del capacitador y del capacitado por último se tiene el formato del informe que deberá ser entregado luego de haber terminado con la capacitación.

Actividades que se deben realizar antes y durante una capacitación

En el siguiente cuadro se puede encontrar un procedimiento detallado en cuanto a las actividades que deben ser llevadas a cabo antes y durante una capacitación por una hora, pero tener

en cuenta que es solo una guía y el capacitador puede modificarla de acuerdo a las necesidades de la capacitación.

Tabla 39: Actividades que se deben realizar antes y durante una capacitación

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIALES
(Preparación Previa)	Seguir protocolo y listas de chequeo	25 a 30 min. Antes de la hora programada	Materiales para la primera sesión Listas de verificación Listados de participantes
(Recepción de Participantes en el local)	Seguir un protocolo de recepción y bienvenida para luego analizarlo en el taller	10 a 15 min. Antes de la hora programada	Tarjetas identificadoras de participantes que se vaya a utilizar durante el taller.
Bienvenida	Diálogo	5 min,	Formulario de información del participante. Materiales de apoyo: lista de organizaciones, involucradas en la realización del evento y si aplica listado de personalidades que participan en la sesión inaugural, nombre del capacitador en forma visible.
Ambientación	Power Point, Recorte de prensa, Frase de algún participante	5 min.	Power Point o Recorte de prensa.
Presentación de los participantes	Cualquier dinámica que tome en cuenta las expectativas de cada participante	15 min.	Depende de la dinámica de presentación a utilizar
Contenido y Materiales del curso	Presentación	5 min.	Horario y programa de capacitación
“Reglas del juego”	Diálogo	5 min.	Material con las reglas escritas y espacio en blanco para completar.
Expectativas	Síntesis de presentación de participantes y diálogo	10 min.	Ninguno
Introducción a los materiales	Diálogo, revisión de herramientas y materiales	5 min.	Un juego de herramientas y materiales por participantes
Resumen y resolución de dudas	Diálogo	10 min.	Ninguno

Fuente: (USAID, 2009)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tiempo total: 60 min.

Nota: Los tiempos pueden ser flexibles de acuerdo a las necesidades del capacitador.

Verificación del listado de participantes, de materiales y herramientas

La lista de verificación se la debe revisar en cada capacitación. Según las necesidades del capacitador se podrán realizar las modificaciones que vea necesario, los materiales y herramientas que se utilizaran serán según la temática a tratar.

Se deberán revisar los siguientes puntos:

- Información de contactos de los contratantes o el encargado por si surgen contratiempos
- Materiales y herramientas suficientes para los capacitados
- Lista de los participantes
- Fichas para la recolección de información de los participantes
- Suficientes hojas para las evaluaciones.
- Equipos y materiales adecuados de acuerdo con su planificación para dictar la capacitación
 - Proyector, computador, extensiones, adaptadores.
 - Lápices, esferos, marcadores, papelotes, etcétera.
 - Otros materiales y equipos de acuerdo a los requerimientos del facilitador.

Listado de participantes

Tabla 40: Lista de participantes

Nombre de la capacitación						
Fecha: _____						
Lugar de realización: _____						
Organizadores: _____						
Facilitadores: _____						
No.	Nombre	Teléfono convencional y celular	Mail	Cédula	Firma	
1.						
2.						
3.						
4.						

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 41: Información del participante

Información del participante		
Nombre del evento: _____		
Fecha de inicio: _____ Lugar: _____		
Nombre:	Sexo:	Edad:

Fecha de nacimiento:	Nacionalidad:	
C.I.:	Teléfono:	Fax:
Ciudad:	Empresa en la que trabaja:	
Mail:	Dirección:	
Educación:	Profesión:	

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Dinámicas de presentación

El capacitador puede elegir la dinámica que mejor le convenga y de acuerdo a sus necesidades y al grupo a ser capacitado, ya que pueden ser dinámicas individuales o dinámicas grupales.

- Dinámicas individuales

Estas dinámicas son utilizadas generalmente para la presentación o como una introducción de los participantes, y de esta forma pueda el grupo entre en confianza.

- Dinámicas grupales

Son utilizadas para evitar la monotonía durante la capacitación, y que los participantes entren en un ambiente más agradable, para de esta forma asimilar mejor el contenido impartido.

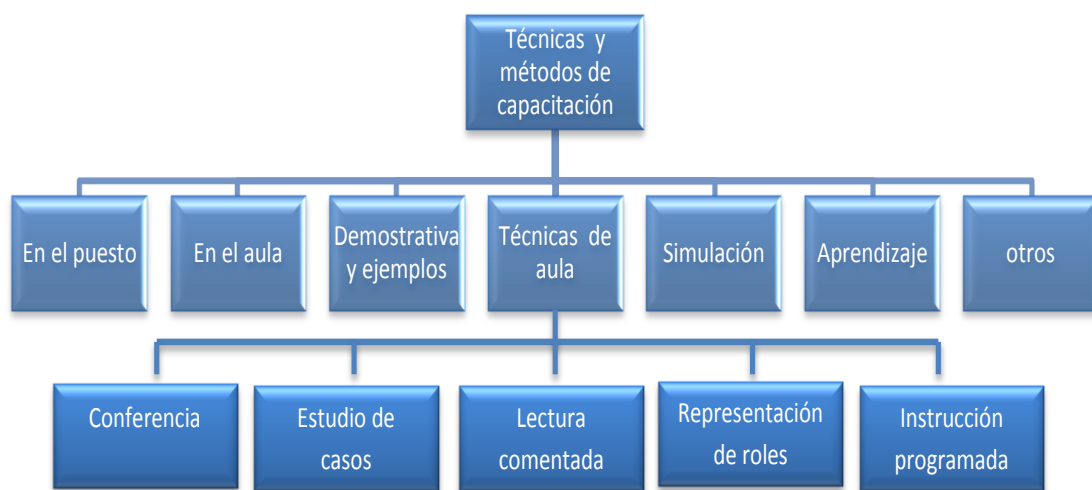
Perfil del capacitador en formación

En esta sección se recomienda mandar el currículum con el que participó para la capacitación, para hacer la presentación de la capacitación y que los participantes conozcan la calidad de facilitador que dicta el componente.

Métodos y herramientas de enseñanza

En la actualidad existe gran variedad de métodos y herramientas para enseñar; por eso es recomendable que los capacitadores combinen los elementos a disposición a conveniencia propia con la finalidad de que los participantes entiendan de mejor manera la capacitación brindada.

Ilustración 9: Técnicas y métodos de capacitación



Fuente: (Chiavenato, 2011)
Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

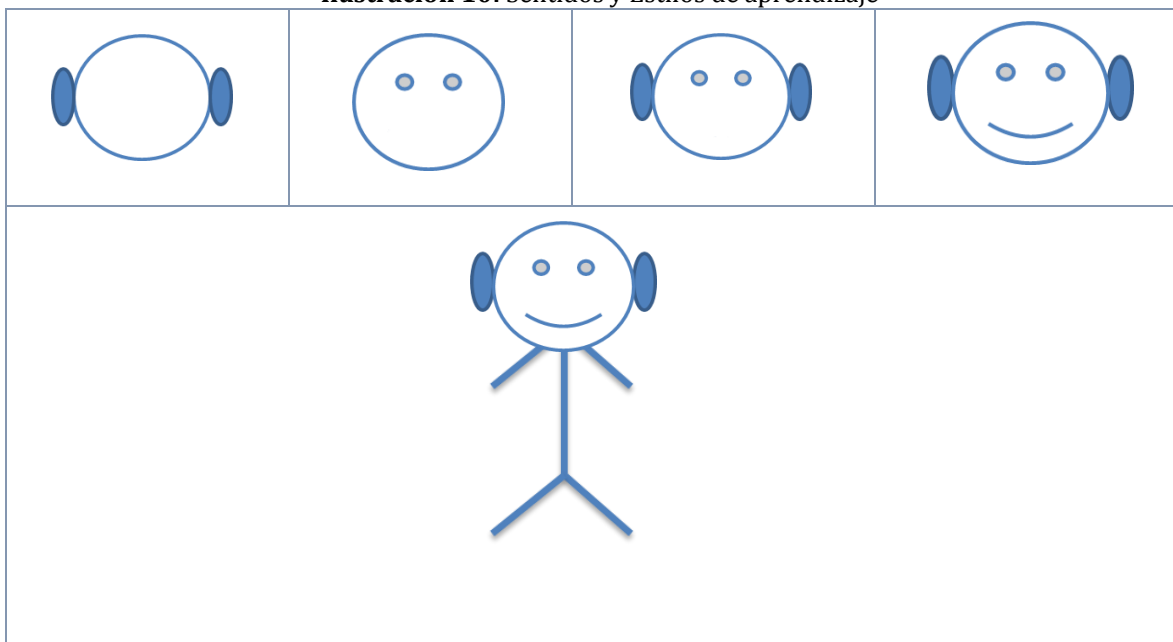
Los métodos y herramientas que se los recomienda a los capacitadores pueden ser los siguientes:

- Recursos audiovisuales
- Conversaciones
- Discusión
- Lluvia de ideas
- Trabajos grupales
- Dramatizaciones
- Demostraciones prácticas
- Organizadores gráficos
- Collage
- Dibujos
- Exposiciones
- Casos problémicos
- Juegos
- Demostraciones en el campo

Sentidos y estilos de aprendizaje

En los siguientes gráficos nos permite determinar los sentidos y los estilos de aprendizaje

Ilustración 10: Sentidos y Estilos de aprendizaje



Fuente: (USAID, 2009)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Contenidos y fuentes de información: presentación la capacitación pertinente

La información que se presente en la capacitación debe ser de fuentes comprobables, verídicas y científicas, para dar fe de la veracidad de la información.

Para la elaboración del folleto de la capacitación se debe tener en cuenta la información básica expuesta en la fichas técnicas, las mismas deben desarrollar los subtemas que el capacitador crea pertinentes de acuerdo a las necesidades de la misma.

Cuadro de aspectos básicos para desarrollar la base de la capacitación

Tabla 42: Aspectos básicos para desarrollar la base de la capacitación

Aspectos básicos para desarrollar de la capacitación

¿Por qué nos interesa la capacitación?

¿Cuáles son los principales impactos de la capacitación?
¿Cuáles son los objetivos de la capacitación?
¿Cuáles son las metas de la capacitación?
¿Cuáles es el área a la que va dirigida la capacitación?
Persona responsable de la capacitación
Lugar de la capacitación

Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Hoja de rutina – antes de la capacitación

- Llegar de 25 a 30 minutos antes de la hora establecida para la capacitación.
- Reconocer el lugar en donde se realizará la capacitación.
- Revisar que todos los equipos que se vayan a utilizar sirvan.
- Organizar el lugar según las necesidades y el criterio del capacitador.
- Buscar a la persona encargada de la logística de la capacitación.
- Si es necesario solicitar ayuda de personal de apoyo.
- Asegurarse de tener todo lo necesario.
- Materiales y herramientas necesarias y suficientes.
- Preparar equipos.

Informándose antes de la capacitación

Antes de la capacitación el capacitador debe responderse a las siguientes preguntas:

- ¿Objetivo de la capacitación?
- ¿Qué se pretende que los participantes aprendan?
- ¿Cuál es el número de personas que recibirán la capacitación?

- ¿Cómo serán los participantes?
- ¿Edad de los participantes?
- ¿Tendrán alguna formación previa los participantes?
- ¿Existirán barreras o algún problema con la información que se les dará a los participantes?
- ¿El lugar es el adecuado para que se dé la capacitación?

Dónde y cómo voy a realizar la capacitación

El capacitador deberá responderse las siguientes preguntas:

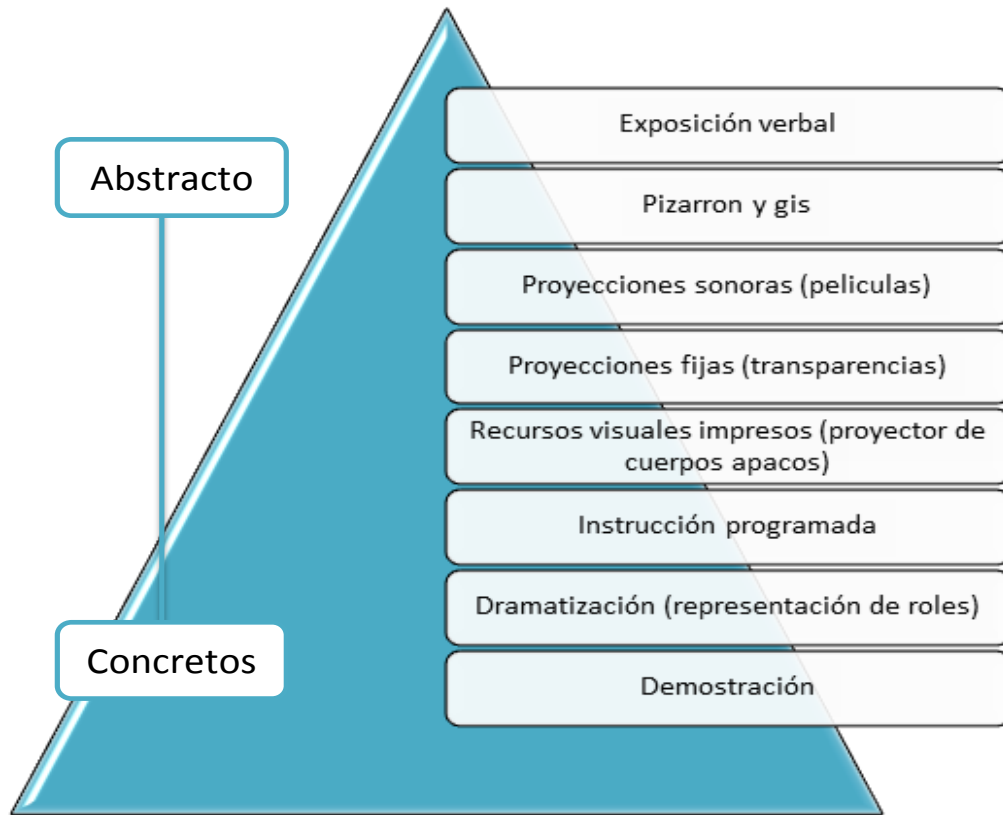
- ¿El tiempo que se tiene para dar la capacitación?
- ¿Cómo será el lugar donde se realizara la capacitación?
- ¿Si el lugar no posee condiciones aptas que se puede hacer? Se debe considerar los aspectos siguientes:
 - Luz ambiental del salón
 - Tamaño del salón donde se dará la capacitación
 - Ventilación del salón donde se dará la capacitación
 - Condiciones del salón donde se dará la capacitación
 - Cómo será la ubicación de los participantes
 - Que tipos de equipos se podrá utilizar para la capacitación.
- ¿Qué tipos de materiales y herramientas serán las apropiadas y aptas para los participantes?
- ¿Cómo tendrá que estar vestido y como se tendrá que comportar el capacitador? Se lo deberá hacer según el tipo de participantes.

Según Chiavenato (2011), nos dice que existen tecnologías educativas de capacitación la cual posee técnicas que están clasificadas según su utilización, tiempo y lugar de aplicación, en las cuales tenemos:

- 1) Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:
 - a) Técnicas de capacitación orientada al contenido
 - b) Técnica de capacitación orientada al proceso
 - c) Técnicas mixtas de capacitación
- 2) Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo
 - a) Capacitación de inducción o de integración a la empresa

- 3) Técnicas después del ingreso al trabajo
 - a) Capacitación en el lugar de trabajo
 - b) Capacitación fuera del trabajo

Ilustración 11: Clasificación de los recursos audiovisuales



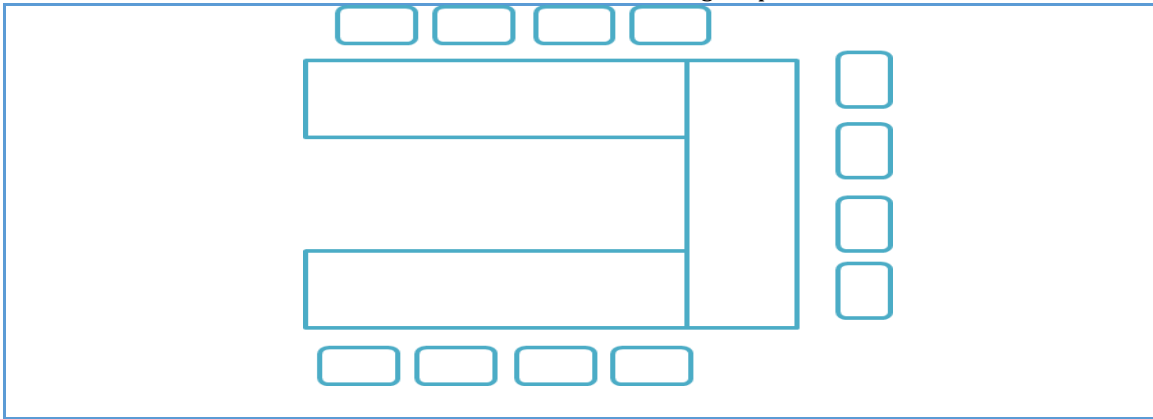
Fuente: (Chiavenato, 2011)

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Posibles arreglos de salón

- Arreglo tipo "U" con pantalla al lado

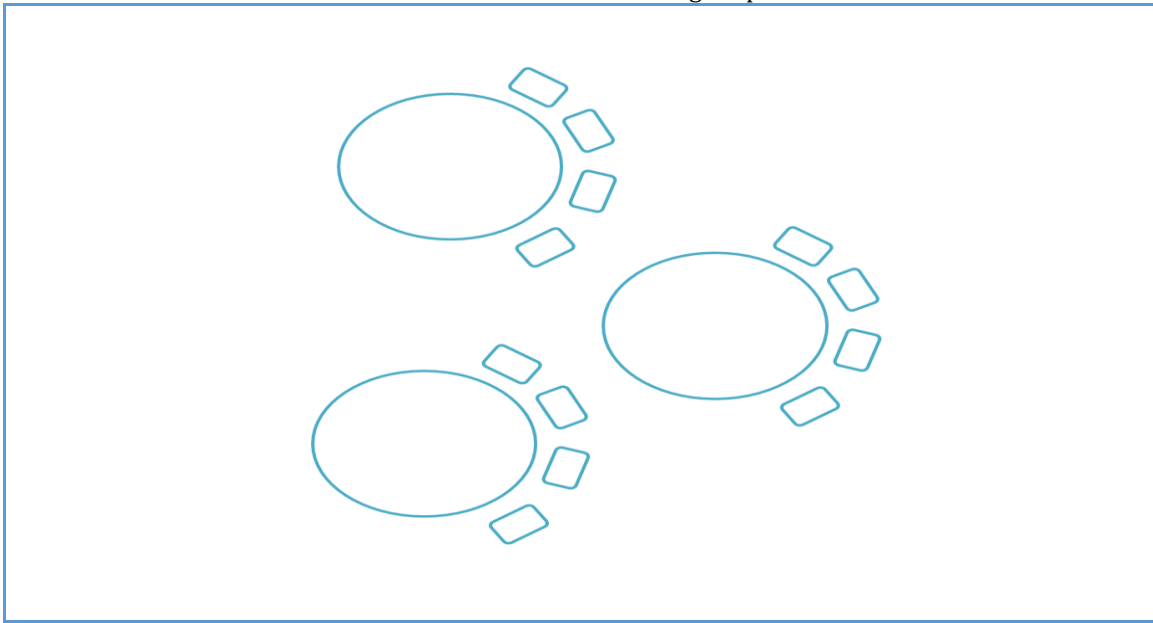
Ilustración 12: Arreglo tipo "U"



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

- Arreglo tipo banquete o grupos de trabajo con pantalla al lado

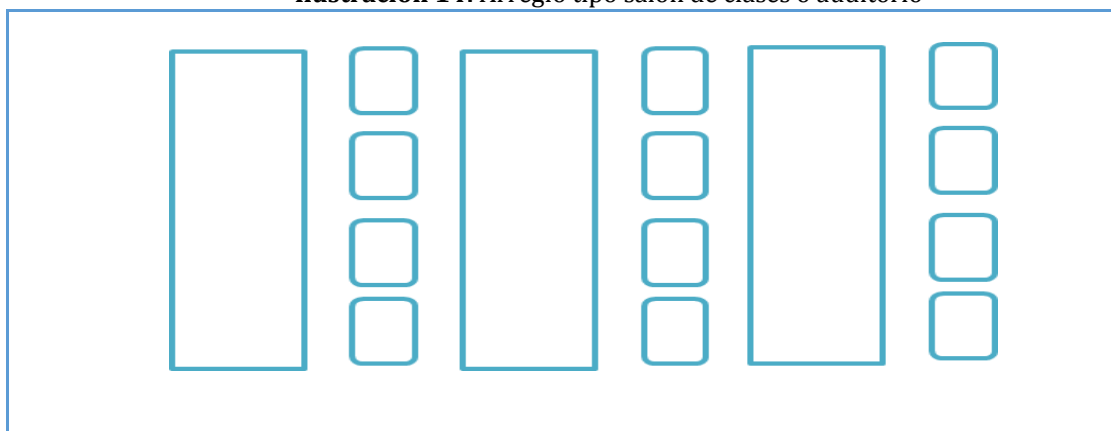
Ilustración 13: Arreglo tipo salón



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

- Arreglo tipo salón de clase o auditorio con pantalla al lado

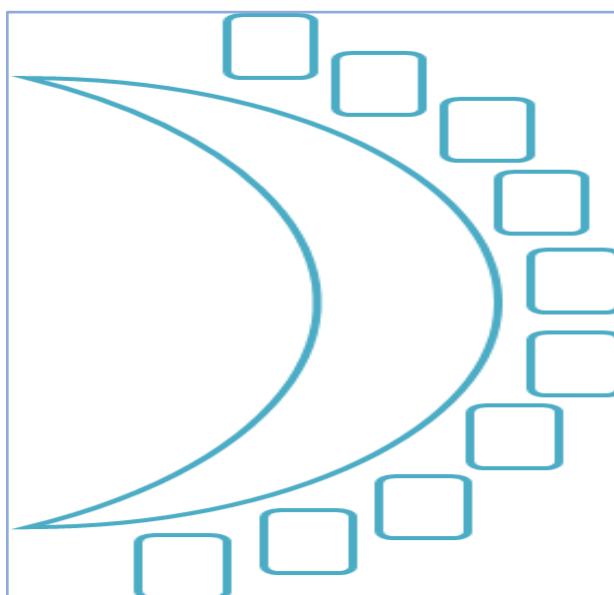
Ilustración 14: Arreglo tipo salón de clases o auditorio



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

- Arreglo tipo media luna con pantalla al lado

Ilustración 15: Arreglo tipo media luna



Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Cualquiera de las formas anteriormente expuestas puede ser utilizada para realizar la exposición de la capacitación.

Depende del facilitador qué técnica va utilizar teniendo en cuenta el lugar y los recursos para el desarrollo de la capacitación.

Métodos formales de evaluación

Con las siguientes formas de evaluación podemos tener un proceso estándar para evidenciar el puntaje obtenido, teniendo en cuenta que los parámetros tomados en cuenta atacan a varios puntos dependiendo a quién se encuentre direccionada y esto facilita la obtención de las calificaciones de la capacitación.

Existen varias formas de evaluación que pueden ser utilizadas pero una de las más recomendadas es la evaluación escrita para poder dejar documentación evidenciada, pero depende del capacitador con que forma evalúa a los capacitados.

A continuación se presentan las evaluaciones a utilizarse para evidenciar el grado de aceptabilidad de la capacitación.

Evaluación del capacitador o facilitador

La siguiente tabla es la forma de evaluación para la capacitación.

Tabla 43: Evaluación del capacitador

Nombre de la institución					
Nombre de la capacitación: _____					
Capitador: _____					
Número de horas: _____			Fecha: _____		
Lugar de desarrollo: _____					
Cantón: _____			Provincia: _____		
Objetivos: _____					
Indicaciones: La presente encuesta busca determinar la calidad de la capacitación, marque con una X en la casilla que represente mejor su respuesta a cada parámetro, siendo:					
Categoría	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Valor	1	2	3	4	5
Evaluación al capacitador o facilitador					
Parámetro de evaluación	Evaluación				
	1	2	3	4	5
Puntualidad					

Amabilidad y respeto hacia los asistentes					
Apariencia personal					
Volumen y entonación de voz adecuada					
Dominio del tema					
Respeto los tiempos establecidos					
Se da a entender de manera clara y precisa					
Resuelve todas las inquietudes de los participantes					
Utiliza un lenguaje adecuado y entendible					
Contacto visual apropiado					
La información y la ayuda visual presentada es adecuada					
Contiene ideas esenciales					
Expresa las ideas esenciales del tema					
Indica y lleva a cabo la metodología de la investigación					
Utiliza todos los materiales de manera adecuada					
Ayuda con ejemplos reales a la mejor comprensión del tema					
Las capacitaciones son participativas y dinámicas					
El capacitador es seguro de sí mismo					
La capacitación lleno sus expectativas					
La coordinación fue adecuada					
Calificación Total 100 puntos					
Firma					

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Como se puede observar en la evaluación los parámetros tomados en cuenta son tanto en el aspecto actitudinal, procedimental y cognoscitivos de forma básica para tener una calificación del facilitador en cuanto a su forma de capacitación.

Evaluación de la capacitación

Tabla 44: Evaluación de capacitación

Nombre de la institución
Nombre de la capacitación: _____

Capacitador: _____					
Número de horas: _____			Fecha: _____		
Lugar de desarrollo: _____					
Cantón: _____			Provincia: _____		
Objetivos: _____					
Indicaciones: La presente encuesta busca determinar la calidad de la capacitación, marque con una X en la casilla que represente mejor su respuesta a cada parámetro, siendo:					
Categoría	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Excelente
Valor	1	2	3	4	5
Evaluación de la capacitación					
Parámetro de evaluación	Evaluación				
	1	2	3	4	5
El tema es acorde a sus necesidades					
El contenido de la capacitación es apropiado					
La capacitación es útil para su negocio					
El evento tuvo una buena organización					
El lugar donde recibió la capacitación fue adecuado					
Los materiales y herramientas para la capacitación fueron óptimos					
Fue el número de horas suficientes					
Se cumplió de manera adecuada el cronograma					
Se cumplieron los objetivos de la capacitación					
La capacitación llenó a sus expectativas					
Calificación total sobre 50 puntos					
Firma					

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Como se puede observar en la evaluación la idea es calificar la organización de la capacitación y conocer el grado de satisfacción según la perspectiva de los capacitados.

Evaluación para los participantes

Lugar de la capacitación	Cantón	Provincia			
Fecha de la capacitación	Nombre del capacitador	No. de Participantes			
Objetivos de la capacitación					
<ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general • Objetivos específicos 					
Resultado de las evaluaciones					
Descripción de metodologías y formas de evaluación utilizadas					
<ul style="list-style-type: none"> • Metodologías aplicadas • Formas de evaluación utilizadas (colocar los formatos de evaluación a ser utilizados) 					
Matriz					
Competencia a desarrollar	Temas y subtemas para cada competencia	Técnica a realizar	Actitudes de los participantes y del capacitador para el tema	Estrategias didácticas a utilizar	Tiempo empleado en el desarrollo de la competencia
1					
Producto a desarrollar en la competencia (evidenciar):					
2					
Producto a desarrollar en la competencia (evidenciar):					
Nota: El número de competencia puede variar de acuerdo al capacitador y a los contenidos de la capacitación.					
Cronograma de ejecución (por horas si fuera el caso o por temática), con el siguiente formato:					
Temáticas tratadas	Actividades desarrolladas	Recursos utilizados	Tiempo de duración		
Anexos					

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Indicadores de Eficacia y Eficiencia


En este componente de la capacitación se va a calificar la gestión realizada dentro de la organización y son de fácil manejo para los técnicos que trabajan en el sector turístico dando datos que ayudarán para la toma de decisiones con resultado fehacientes.

Además los indicadores serán una herramienta útil para las personas que están a cargo de la medición de las capacitaciones, para la presentación de resultados.

Los presentes indicadores son para determinar la eficacia y la eficiencia de las capacitaciones. Teniendo en cuenta que la ventaja de tener indicadores es poder saber con exactitud que pasa dentro de una organización.

Los indicadores que se muestran a continuación son para conocer el desempeño de acuerdo a las necesidades de las organizaciones que podrían utilizarlos como son: Honorable Consejo Provincial de Tungurahua, Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales Rurales del Ecuador CONAGOPARE Tungurahua, Ministerio de Turismo MINTUR.

Tabla 47: Indicador eficiencia de la organización en cuanto a capacitación


Logo de la organización		Cuantificar los resultados de las capacitaciones		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1	
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
DATOS DEL INDICADOR:				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia de la organización	CODIGO:		
OBJETIVO DEL INDICADOR				

Medir la eficacia de la organización que está desarrollando el programa de capacitación			
UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:
Porcentual	Anual	<i>Número de capacitaciones realizadas</i>	Registro de la institución
		DENOMINADOR	FUENTE:
		<i>Número esperado de capacitaciones</i>	Registro de la institución
FÓRMULA DEL CÁLCULO			
$= \frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número esperado de capacitaciones}} * 100$			
DESCRIPCIÓN META			
Se deberá cumplir con un mínimo del 70% de eficacia			
RESTRICCIONES DEL INDICADOR			
Datos para calcular el indicador		Fuente de los datos	
Se tomaran de los registros de la organización		Registros de la organización	
RANGO DE CALIFICACIÓN			
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%	
HISTORICO DEL INDICADOR			
No existe			
OBSERVACIONES			
Tener en cuenta en cuantas el número de capitaciones según las fichas técnicas			
RESPONSABLE DEL INDICADOR		Responsable designado por las autoridades a cargo	
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL ÁREA	

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 48: Indicador eficiencia de la forma de capacitación


Logo de la organización	Cuantificar los resultados de las capacitaciones		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
DATOS DEL INDICADOR:			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia de la forma de capacitación	CODIGO:	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Determinar la eficiencia de la forma llevar el proceso de ejecución de las capacitaciones.			

UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:
Porcentual	Anual	<i>Resultados de la evaluación de la capacitación</i>	Registro de la institución
		DENOMINADOR	FUENTE:
		<i>Resultado esperado de la evaluación de la capacitación</i>	Registro de la institución
FÓRMULA DEL CÁLCULO			
$= \frac{\text{Resultados de la evaluación de la capacitación}}{\text{Resultado esperado de la evaluación de la capacitación}} * 100$			
DESCRIPCIÓN META			
Se deberá cumplir con un mínimo del 70% de eficiencia			
RESTRICCIONES DEL INDICADOR			
Datos para calcular el indicador		Fuente de los datos	
Se tomarán de los registros de la organización		Registros de la organización	
RANGO DE CALIFICACIÓN			
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
0% a 70%	71% a 85%	86% a 100%	
HISTORICO DEL INDICADOR			
No existe			
OBSERVACIONES			
Tomar en cuenta los resultados en los informes entregados por el facilitador			
RESPONSABLE DEL INDICADOR		Responsable designado por las autoridades a cargo.	
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO		DIRECTOR DEL ÁREA

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 49: Indicador eficiencia del capacitador


Logo de la organización	Cuantificar los resultados de las capacitaciones			
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1	
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
DATOS DEL INDICADOR:				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia del capacitador	CODIGO:		
OBJETIVO DEL INDICADOR				
Conocer la eficiencia que han tenido los capacitadores en las capacitaciones con el fin de saber si el personal contratado es el adecuado.				

UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:
Porcentual	Anual	<i>Resultados de la evaluación del capacitador</i>	Registro de la institución
		DENOMINADOR	FUENTE:
		<i>Resultado esperado de la evaluación del capacitador</i>	Registro de la institución
FÓRMULA DEL CÁLCULO			
$= \frac{\text{Resultados de la evaluación del capacitador}}{\text{Resultado esperado de la evaluación del capacitador}} * 100$			
DESCRIPCIÓN META			
Se deberá cumplir con un mínimo del 80% de eficiencia			
RESTRICCIONES DEL INDICADOR			
Datos para calcular el indicador		Fuente de los datos	
Se tomaran de los registros de la organización		Registros de la organización	
RANGO DE CALIFICACIÓN			
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
0% a 80%	81% a 90%	91% a 100%	
HISTORICO DEL INDICADOR			
No existe			
OBSERVACIONES			
RESPONSABLE DEL INDICADOR		Responsable designado por las autoridades a cargo.	
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL ÁREA	

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 50: Indicador eficiencia en la enseñanza


Logo de la organización	Cuantificar los resultados de las capacitaciones		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
DATOS DEL INDICADOR:			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia en la enseñanza	CODIGO:	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Identificar la eficacia de la enseñanza en las capacitaciones a través del conocimiento adquirido por el capacitado.			
UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:

Porcentaje	Anual	Resultados de las evaluaciones de los capacitados	Registro de la institución	
		DENOMINADOR		FUENTE:
		Resultado esperado de las evaluaciones de los capacitados	Registro de la institución	
FÓRMULA DEL CÁLCULO				
$= \frac{\text{Resultados de la evaluación del capacitado}}{\text{Resultado esperado de la evaluación del capacitado}} * 100$				
DESCRIPCIÓN META				
Se deberá cumplir con un mínimo del 70% de eficiencia				
RESTRICCIONES DEL INDICADOR				
Datos para calcular el indicador		Fuente de los datos		
Se tomarán de los registros de la organización		Registros de la organización		
RANGO DE CALIFICACIÓN				
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO		
0% a 80%	81% a 90%	91% a 100%		
HISTORICO DEL INDICADOR				
No existe				
OBSERVACIONES				
RESPONSABLE DEL INDICADOR		Responsable designado por las autoridades a cargo.		
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL ÁREA		

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 51: Indicador productividad


Logo de la organización	Cuantificar los resultados de las capacitaciones		
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR			
DATOS DEL INDICADOR:			
NOMBRE DEL INDICADOR:	Productividad	CODIGO:	
OBJETIVO DEL INDICADOR			
Identificar la productividad de la inversión realizada por parte de las organizaciones			
UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:
Porcentual	Anual	Seguimientos con resultados positivos	Registro de la institución
		DENOMINADOR	FUENTE:

		<i>Seguimientos con resultados negativos</i>	Registro de la institución
FÓRMULA DEL CÁLCULO			
$= \frac{\text{Seguimientos con resultados positivos}}{\text{Seguimientos con resultados negativos}} * 100$			
DESCRIPCIÓN META			
Se deberá cumplir con un mínimo del 70% de eficiencia			
RESTRICCIONES DEL INDICADOR			
Datos para calcular el indicador		Fuente de los datos	
Se tomaran de los registros de la organización		Registros de la organización	
RANGO DE CALIFICACIÓN			
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%	
HISTORICO DEL INDICADOR			
No existe			
OBSERVACIONES			
Tener en consideración que los seguimientos son de acuerdo a cada institución			
RESPONSABLE DEL INDICADOR		Responsable designado por las autoridades a cargo.	
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL ÁREA	

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 52: indicador eficacia

Logo de la organización	Cuantificar los resultados de las capacitaciones			
VERSIÓN: 1	CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	PÁGINA 1 DE 1	
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR				
DATOS DEL INDICADOR:				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia	CODIGO:		
OBJETIVO DEL INDICADOR				
Identificar la eficacia de la organización en cuanto se refiere a capacitaciones.				
UNIDAD DE MEDIDA	FREC. DE MEDIDA	NUMERADOR	FUENTE:	
Porcentaje	Anual	<i>Número de metas cumplidas</i>	Registro de la institución	
		DENOMINADOR	FUENTE:	
		<i>Número esperado de metas</i>	Registro de la institución	
FÓRMULA DEL CÁLCULO				

$= \frac{\text{Número de metas cumplidas}}{\text{Número esperado de metas}} * 100$		
DESCRIPCIÓN META		
Se deberá cumplir con un mínimo del 70% de eficiencia		
RESTRICCIONES DEL INDICADOR		
Datos para calcular el indicador	Fuente de los datos	
Se tomaran de los registros de la organización	Registros de la organización	
RANGO DE CALIFICACIÓN		
VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%
HISTORICO DEL INDICADOR		
No existe		
OBSERVACIONES		
Identificar el número de metas a cumplir en un año según las fichas técnicas.		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Responsable designado por las autoridades a cargo.	
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	DIRECTOR DEL ÁREA

Fuente: (Oyaque, 2015).

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Evaluación a las capacitaciones de la Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua

Como punto final se da cumplimiento al tema del proyecto debido a que al tener un proceso estructurado se puede generar los indicadores para la respectiva evaluación del Plan Nacional de Capacitación Turística dictado por el Ministerio de Turismo arroja los siguientes datos que se muestran en la tabla a continuación:

Tabla 53: Evaluación de las capacitaciones impartidas en Tungurahua 2011 - 2012

NOMBRE DEL INDICADOR:	Fórmula	Resultado	VULNERABLE	ACEPTABLE	SATISFACTORIO
			0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%
Eficacia de la organización	$= \frac{\text{Número de capacitaciones realizadas}}{\text{Número esperado de capacitaciones}} * 100$	50%	0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%
Eficiencia de la forma de capacitación	$= \frac{\text{Resultados de la evaluación de la capacitación}}{\text{Resultado esperado de la evaluación de la capacitación}} * 100$	0%	0% a 70%	71% a 85%	86% a 100%
Eficiencia del capacitador	$= \frac{\text{Resultados de la evaluación del capacitador}}{\text{Resultado esperado de la evaluación del capacitador}} * 100$	0%	0% a 80%	81% a 90%	91% a 100%
Eficacia en la enseñanza	$= \frac{\text{Resultados de la evaluación del capacitado}}{\text{Resultado esperado de la evaluación del capacitado}} * 100$	0%	0% a 80%	81% a 90%	91% a 100%
Productividad	$= \frac{\text{Seguimientos con resultados positivos}}{\text{Seguimientos con resultados negativos}} * 100$	0%	0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%
Eficacia	$= \frac{\text{Número de metas cumplidas}}{\text{Número esperado de metas}} * 100$	0%	0% a 70%	71% a 90%	91% a 100%

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Como se puede observar en el cuadro anterior los resultados son negativos y se encuentran en peligro, esto se debe a que el la Dirección Provincial de Turismo de Tungurahua en el período 2011-2012 no posee ningún registro de capacitaciones, ni la documentación respectiva existe para evidenciar.

Además se pudo evidenciar la inexistencia de procesos definidos, metas establecidas, componentes acorde a las necesidades de la provincia, fichas técnicas entre otros.

5.2. Evaluación preliminar

Un Programa de Capacitación Turístico Integral definido es necesario para tener lineamientos bien establecidos de acuerdo a las necesidades del sector, ya que el diseño esta direccionado a resolver los problemas existentes dentro de la provincia de Tungurahua en cuanto a capacitaciones turísticas para el talento humano se trate, pues está estructurado para que se ajuste a las entidades que gusten aplicarlo.

Un programa de capacitación es de suma importancia pues se necesita lineamientos bien establecidos que mantenga concordancia con la Estrategia de Turismo, el mismo que ayudará al mejor funcionamiento de las capacitaciones dentro de la provincia, estimulando el cumplimiento del componente de capacitación que maneja el Comité de Turismo de Tungurahua.

La metodología utilizada para la evaluación preliminar

El programa de capacitación turística integral que se realizó para el Ministerio de Turismo, que se realizó para el presente proyecto será sujeto al siguiente proceso establecido para su evaluación:

- Seleccionar un profesional especialista en el área de Capacitación Turística.
- Crear una herramienta que permita una evaluación inicial.
- Aplicar la herramienta creada para la evaluación. Lista de Chequeo (Anexo 5)

Objetivos del proceso de evaluación

Objetivo General

Establecer un Programa de Capacitación Turístico Integral con las necesidades de la provincia.

Objetivos Específicos

- Seleccionar en forma objetiva los componentes que deberían formar parte del programa de capacitación.
- Crear una herramienta de Evaluación para los componentes del Programa de Capacitación Turística Integral para la provincia.
- Aplicar la herramienta al especialista que va a evaluar.
- Identificar los principales componentes a ser utilizados de acuerdo a la opinión del especialista.

Especialista evaluador

El Programa de Capacitación Turística que se presenta en este proyecto será expuesto a la evaluación preliminar está a cargo de:

Tabla 54: Perfil Profesional del Especialista Evaluador

Nombre	Arostegui, Danilo
Título	Ingeniero en Ecoturismo Magister en Gestión de Proyectos Turísticos
Experiencia Profesional	10 años
Cargo que desempeña	Director del Departamento de Turismo del Honorable Consejo Provincial Director del Comité de Turismo de la Provincia de Tungurahua

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Herramienta de evaluación

En el presente proyecto de desarrollo se fundamenta toda la base técnica de los componentes que forman parte del programa de capacitación pues posee el criterio de un especialista, el mismo que funciona como una línea base que permite la evaluación que se ajusta a las necesidades de la provincia.

La misma que se presenta para que el especialista aporte con su criterio. (Anexo 5).

Tabla 55: Lista de Cotejo realizada al especialista

Área	Componentes	PRIORIDAD			Componentes esenciales
		Alta	Media	Baja	

Guianza	Guía nativo			X	
	Turismo en Áreas naturales			X	
	Turismo cultural			X	
	Turismo de aventura	X			1
Hospedaje	Administrador de alojamiento		X		
	Recepcionista Polivalente			X	
	Camarrera de pisos			X	
	Hospitalidad		X		
Gastronomía - Alimentos y Bebidas	Mesero Polivalente			X	
	Cocinero Polivalente			X	
	Innovación alimentaria	X			2
	Seguridad alimentaria	X			3
Administración - Gestión	Marketing Básico	X			4
	Administración de recursos turísticos		X		
	Diseño y elaboración de Proyectos turísticos	X			5
	Administrador de restaurante	X			6
Cultura Turística	Cultura turística para niños	X			7
	Inglés turístico	X			8
	Cultura turística del detalle	X			9
	Motivación y riso terapia	X			10
	Deontología turística	X			11
Ambiental	Buenas prácticas ambientales		X		
	Manejo de residuos		X		
	Turismo sostenible en áreas naturales		X		
Imagen Turística	Decoración y adecuación de establecimientos	X			12

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Tabla 56: Componentes de un Programa de capacitación para Turismo

Componentes de un programa de capacitación	Promedio		
	Alta	Medio	Bajo
Misión		X	
Visión		X	

Objetivos	X		
Procesos para las capacitaciones	X		
Identificación de componentes a capacitar	X		
Perfiles profesionales de los capacitadores	X		
Condiciones para las capacitación		X	
Informes de las capacitaciones	X		
Evaluación de las capacitaciones	X		
Evaluación de los capacitadores	X		
Evaluación de los capacitados	X		
Indicadores para medir la eficiencia y eficacia	X		
Metodología para impartir las capacitaciones		X	
Fichas técnicas para los capacitadores	X		
Líneas de acción dentro de la provincia	X		

Elaborado por: Ramos, Lorena. 2015.

Al aplicar esta herramienta damos cumplimiento a las necesidades que tiene la Provincia en cuanto a capacitación dentro del Programa de Capacitación desarrollado en base al criterio del especialista dentro del sector turístico.

Construcción de Criterios en el proceso de evaluación

En el marco de evaluación preliminar para los elementos que deben ser desarrollados en el Programa de Capacitación Turística Integral se puede determinar que generará diferentes beneficios para las instituciones que deseen aplicarlo.

- Mejorar los procesos dentro del programa.
- Atacar a las necesidades que posee la provincia en capacitación.
- Cumplir el lineamiento de la Estrategia de Turismo para Tungurahua.
- Incrementar la eficacia de la organización.
- Identificar perfiles profesionales más definidos.
- Poseer documentación estandarizada para su respaldo.
- Cumplir los objetivos en cuanto a capacitación se trata

Como se puede evidenciar el programa crea un beneficio general a las instituciones que deseen utilizar el presente Programa de Capacitación Turística Integral, ajustándose a las necesidades de la provincia de Tungurahua.

5.3. Análisis de resultados

A continuación se detalla el análisis de los resultados obtenidos después de la presentación de la propuesta:

Recolectar la información sobre las capacitaciones dictadas.

En la recolección de información se determinó un diagnóstico situacional (Anexo1), en el Ministerio de Turismo y se evidenció la inexistencia de información de respaldo de las capacitaciones, pues la administración de la organización se la realiza de forma empírica por parte del personal que labora en la institución, y se torna indispensable realizar una inspección sobre las capacitaciones (Anexo 2), la misma que posee los elementos básicos para un programa de capacitación en el cual se pudo observar que el programa actual de capacitación no mantiene elementos bien establecidos para ser llevado a cabo (Anexo 3). Y de esta manera se procede a la realización del programa de capacitación evidenciando las necesidades de capacitación que posee la provincia.

Crear estándares para los procesos de capacitación por parte de la Dirección Provincial de Tungurahua.

Para el correcto desarrollo del programa de capacitación se evidenció como primer punto una estandarización de procesos, la misma que permite el correcto desarrollo de los elementos del programa teniendo en cuenta los elementos que debería poseer, el mismo que da origen al programa de capacitación que se fundamenta en las necesidades de la provincia basados en los componentes que se deberían dar teniendo en cuenta la apreciación de un especialista en el área (Anexo 4), permitiendo generar un programa de acuerdo a las necesidades de la provincia y permite generar un programa de capacitación que sirve para todas las entidades del gobierno que se dedican a la capacitación.

Generar indicadores de gestión para la evaluación de las capacitaciones.

Como último punto se generan indicadores para atacar a los principales componentes del programa y de esta manera se pueda cuantificar la eficacia y eficiencia del Plan Nacional de Capacitación Turística. Teniendo en cuenta los parámetros que se debía haber tomado en cuenta dentro de una evaluación.

Teniendo en cuenta que los indicadores de gestión buscan esencialmente, “medir todo” con el fin de eliminar la incertidumbre, o por lo menos reducirlo a su mínima expresión, para que de esta forma se pueda tener datos fehacientes que permitan la toma de decisiones. (Beltrán, 1998).

Capítulo 6

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Después de haber terminado con el análisis de lo realizado en el proyecto, se llegó a la construcción de las siguientes conclusiones:

En la dirección provincial del Ministerio de Turismo carecen de información de las capacitaciones dictadas pues en la recolección no se pudo obtener la información necesaria que respalde el gasto realizado por el gobierno en cuanto a formación del talento humano. Teniendo en cuenta la inexistencia de una administración técnica que se encargue del manejo adecuado de la información, pues la administración de este lugar se la realiza de forma empírica sin perseguir objetivos bien planteados.

Además se pudo constatar que los procesos que se llevaban a cabo no eran evidenciados lo cual genera una existencia de documentación de las capacitaciones brindadas dentro del Programa Nacional de capacitación, además se constató que el plan vigente no es el adecuado para la provincia pues es obsoleto y no atiende la realidad, ya que está realizado pensando en el territorio nacional sin percatarse de las necesidades locales.

Por tal motivo se constató que no poseían indicador alguno para poder demostrar si el Programa de Capacitación es eficiente y eficaz, pues al no contar con un Programa de Capacitación con lineamientos y componentes bien definidos se torna casi imposible poder conocer cuál fue el impacto real que tuvo la capacitación, además se puede considerar que en los parámetros evaluados como son: 1) eficacia de la organización, se constató un 50%, debido a que no se conoce la información fehaciente y solo se encontró la información de 7 capacitaciones pero incompletas y se debió haber dado por lo menos 14 capacitaciones; 2) eficiencia de la forma de capacitación, 0%, 3) eficiencia del capacitador, 0%; 4) eficacia en la enseñanza, 0%; 5) productividad, 0%; 6) eficacia, 0%, por lo tanto la información antes expuesta por la carencia de documentación desprendió resultados negativos.

6.2. Recomendaciones

Implementar el Programa de Capacitación Turístico Integral dentro de la Dirección Provincial de Turismo para que de esta forma la institución pueda evidenciar que las capacitaciones realizadas en la

provincia tienen una razón de ser y se las pueda evidenciar y evaluar con el fin de cumplir de presentar informes en los que se evidencie que la capacitación es una inversión y no un gasto.

El Programa de Capacitación es una herramienta de gestión la cual debe ser utilizada de forma correcta para el cumplimiento su buen funcionamiento y de esta forma cumplir con los objetivos que tiene uno de los lineamientos dentro de las Estrategias de Turismo, y de esta forma contar con personal capacitado.

Es de suma importancia conocer el resultado de las capacitaciones dictadas dentro de la provincia para que de esta manera se puedan tomar decisiones a futuro, con el fin de capacitar de una manera adecuada al sector turístico, conforme a las necesidades que posee la provincia en el ámbito turístico.

Bibliografía

- Almeida, G. (Diciembre de 2010). *Repositorio Digital PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/22000/3696/1/T-PUCE-3723.pdf>
- Aznar, I. (2003). *Repositorio Universidad de Granada*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/1861>
- Barreiro, J., Diez, J., Barreiro, B., Ruzo, E., & Losada, F. (2003). *Gestión Científica Empresarial*. Coruña: Netbiblio, S.I.
- Beltrán, J. (1998). *Indicadores de Gestión* (Vol. Segunda Edición). Colombia: 3R Editores.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias sociales*. México: Pearson.
- Borrello, A. (1994). *El plan de negocio*. Madrid: Diaz de Santos.
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y venta de servicios turísticos*. España: Ideaspropias.
- Castro, J. (2005). *La investigación del entorno natural*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.
- Chiavenato, I. (2010). *Planificación Estratégica* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chopra, M., Patel, S., & Sanders, D. (2007). *Mejora de los programas de nutrición: Un instrumento de análisis para la acción*. Roma: Fao.
- Crowther, W. (1993). *Manual de Investigación-Acción para la evaluación científica en el ámbito administrativo*. San José: Euned.
- Equipo Consultor Tourism & Leisure – Europraxis. (26 de septiembre de 2007). *PLANDETUR*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa*. México: Pearson.
- Gordillo, A. (Diciembre de 2012). *Repositorio Digital PUCE*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5502>
- Hernández, C. (2007). *Análisis administrativo técnicas y métodos*. San José: Euned.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, & Pilar. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: The McGran Hill.

- Ivancevich, J., Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1996). *Gestión Calidad y Competitividad* (Vol. 1). Irwin.
- Lexus Editores. (2011). *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Barcelona: Lexus.
- Martínez, A., & Cenegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocios*. Madrid: Ecobook.
- Martínez, E. (28 de Febrero de 2015). <http://www.uhu.es/>. Obtenido de <http://www.uhu.es/cine.educacion/didactica/0031clasificacionmetodos.htm>
- Ministerio de Turismo. (2010). *Plan Nacional de Capacitación*. Quito.
- Ministerio de Turismo. (20 de Marzo de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>
- Ministerio de Turismo. (15 de Marzo de 2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson .
- Organización Mundial de Turismo. (26 de Septiembre de 2014). <http://www2.unwto.org/es>. Obtenido de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Mundial de Turismo. (Febrero de 2014). <http://www2.unwto.org/es/>. Obtenido de <https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/staticunwto/Statistics/Glossary+of+terms.pdf>
- Oyaque, S. (2015). *Modelo de Gestión para la Obra Social Cultural Sopeña Oscus-Ecuador*. Ambato.
- París, F. (2005). *La Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas*. Barcelona: Paidotribo.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (Cuarta ed.). Madrid, España: Esic .
- Ramírez, C. (2007). *Gestión Administrativa para Empresas Turísticas*. México: Trillas.
- Ramírez, C. (2007). *Gestión Administrativa para Empresas Turísticas*. México: Trillas.
- Reza, J. (2006). *Nuevo diagnóstico de necesidades de capacitación y aprendizaje en las organizaciones*. México: Panorama.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración* (Tercera Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rodriguez, L. (2007). *Repositorio de la Universidad de Granada*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10481/1898>
- Sainz, J. (2012). *El plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic.
- Sanchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial*. Palibrio.
- Sánchez, J. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial*. Palibrio.

Serna, H. (2008). *Gerencia Estratégica* (Décima ed.). Bogotá: 3R.

Sevilla, R. (23 de Agosto de 2010). ¿El turismo le importa al Gobierno? *El Comercio*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2014, de <http://www.elcomercio.com.ec/opinion/turismo-importa-al-gobierno.html>

Organización Mundial de Turismo.(Febrero de 2014). <http://www2.unwto.org/>. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/search/node/concepto%20de%20turismo>

Universo, E. (11 de Abril de 2014). Ecuador será una potencia turística, dice Rafael Correa. *El Universo*.

USAID. (01 de Junio de 2009). <http://www.counterpart.org/>. Obtenido de <http://www.counterpart.org/images/uploads/Guia%20del%20lider%20Capacitador%20en%20Buenas%20Practicas.pdf>

Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*. Madrid: Díaz de Santos.

Anexos



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA (Anexo 1)

APOYO RECOLECCION DE DATOS AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA POSTGRADOS

“CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA 2011-
2012”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
PLANEACIÓN

Objetivo general del proyecto: Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la
Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivo del instrumento: Recolectar información para conocer la situación actual del Programa
Nacional de Capacitación Turística.

Nombre del centro: Dirección Provincial del Ministerio de Turismo

Localidad: Ambato

Provincia: Tungurahua

- A) INFORMACION SOBRE EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA.
- B) INFORMACION SOBRE LAS CAPACITACIONES DICTADAS EN EL PERIODO 2011-2012 POR PARTE DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DE TURISMO.
- C) REVISIÓN DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DENTRO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN.
- D) REVISIÓN DE PLANDETUR 2020 PARA LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.

Elaborador por	Revisado por	Fecha
Lorena Ramos	Mag. Guillermo Osorio	Ene/2015



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

FICHA DE OBSERVACIÓN DIRECTA (Anexo 2)

APOYO RECOLECCION DE DATOS AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA POSTGRADOS

**“CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA 2011-
2012”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
PLANEACIÓN

Objetivo general del proyecto: Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivo del instrumento: Recolectar información para conocer la situación actual del Programa Nacional de Capacitación Turística.

Instrucciones Marque con una equis (X) en la opción que concuerde a su criterio.

Nombre del centro: Dirección Provincial del Ministerio de Turismo

Localidad: Ambato

Provincia: Tungurahua

VARIABLE	Administración del programa de capacitación						
INDICADOR	Situación del Programa de Capacitación Turística						
DIMENSIÓN	ELEMENTO	EXISTENCIA		APLICACIÓN		SEGUIMIENTO	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Ciclo de capacitación	Detección de necesidades de capacitación						
	Determinar objetivos y metas						
	Establecer un plan de acción						
	Asignar los recursos						
	Ejecución de la capacitación						
	Evaluación de los resultados de la capacitación						
	Control de los resultados						
DIMENSIÓN	ELEMENTO	EXISTENCIA		APLICACIÓN		SEGUIMIENTO	

		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Programa de capacitación	Antecedentes						
	Diagnósticos						
	Misión						
	Visión						
	Objetivos						
	Componentes						
	Líneas de acción						
	Fichas Técnicas						
	Indicadores						
	Seguimiento						
	Responsables						
	Procesos						

Elaborador por	Revisado por		Fecha
Lorena Ramos	Mag. Guillermo Osorio		Ene/2015



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

LISTA DE CHEQUEO (Anexo 3)

APOYO RECOLECCION DE INFORMACIÓN AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA POSTGRADOS

**“CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA 2011-
2012”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
PLANEACIÓN

Objetivo general del proyecto: Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivo del instrumento: Recolectar información que deben tener las Capacitaciones realizadas en la Dirección Provincial del Ministerio de Turismo Tungurahua.

Instrucciones Marque con una equis (X) en la opción que concuerde a su criterio.

Nombre del centro: Dirección Provincial del Ministerio de Turismo

Localidad: Ambato

Provincia: Tungurahua

ELEMENTOS	CRITERIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Misión			
Visión			
Diagnóstico situacional			
Matriz FODA			
Componentes			
Lineamientos básicos para los componentes			
Indicadores de Gestión			
Líneas de acción			
Fichas técnicas			

Proceso definidos dentro de las capacitaciones			
Metodología para capacitaciones			
Diagramas de flujo de los procesos de capacitaciones			
Herramientas técnicas			
Control por parte de las autoridades			
Seguimiento de las capacitaciones realizadas			
Informes de las capacitaciones realizadas			
Áreas de capacitación			
Informes finales			
Módulos de las capacitaciones			
Presentaciones digitales de las capacitaciones			
Evaluación de la capacitación			
Responsables			
Perfiles de los capacitadores			
Registros de asistencia			
Listas de participantes			
Documentos de respaldo			

Elaborador por	Revisado por	Fecha
Lorena Ramos	Mag. Guillermo Osorio	Ene/2015



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

LISTA DE CHEQUEO – ESPECIALISTA (Anexo 4)

APOYO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA POSTGRADOS

**“CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA 2011-
2012”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
PLANEACIÓN

Objetivo general del proyecto: Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivo del instrumento: Recolectar información por parte de un especialista que tiene conocimiento en el área para fundamentar la información.

Instrucciones:

Marque con una equis (X) en la opción que concuerde a su criterio.

En la casilla de **área** colocar el número que le corresponda según el ámbito

Nombre del profesional: _____

Especialista en: _____

Cargo que desempeña: _____

Institución en la que trabaja: _____

Localidad: Ambato

Provincia: Tungurahua

Identificar los componentes a dictarse dentro de la provincia:

Área	Componentes	PRIORIDAD			Componentes esenciales
		Alta	Media	Baja	
Guianza	Guía nativo				
	Turismo en Áreas naturales				
	Turismo cultural				
	Turismo de aventura				
Hospedaje	Administrador de alojamiento				
	Recepcionista Polivalente				
	Camarera de pisos				
	Hospitalidad				

Gastronomía - Alimentos y Bebidas	Mesero Polivalente				
	Cocinero Polivalente				
	Innovación alimentaria				
	Seguridad alimentaria				
Administración - Gestión	Marketing Básico				
	Administración de recursos turísticos				
	Diseño y elaboración de Proyectos turísticos				
	Administrador de restaurante				
Cultura Turística	Cultura turística para niños				
	Inglés turístico				
	Cultura turística del detalle				
	Motivación y riso terapia				
	Deontología turística				
Ambiental	Buenas prácticas ambientales				
	Manejo de residuos				
	Turismo sostenible en áreas naturales				
Imagen Turística	Decoración y adecuación de establecimientos				

Gracias por su colaboración

Elaborador por	Revisado por		Fecha
Lorena Ramos	Mag. Guillermo Osorio		Ene/2015



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE
AMBATO**

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

LISTA DE CHEQUEO – ESPECIALISTA (Anexo 5)

APOYO RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN AL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA POSTGRADOS

**“CUANTIFICACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL
TALENTO HUMANO DEL MINISTERIO DE TURISMO: CASO TUNGURAHUA 2011-
2012”**

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN
PLANEACIÓN

Objetivo general del proyecto: Cuantificar la eficacia de las capacitaciones dictadas por la Dirección Provincial de Tungurahua del Ministerio de Turismo en el periodo 2011-2012.

Objetivo del instrumento: Establecer un Programa de Capacitación Turístico Integral con las necesidades de la provincia.

Instrucciones:

Marque con una equis (X) en la opción que concuerde a su criterio.

En la casilla de **área** colocar el número que le corresponda según el ámbito

Nombre del profesional: _____

Especialista en: _____

Cargo que desempeña: _____

Institución en la que trabaja: _____

Localidad: Ambato

Provincia: Tungurahua

Componentes de un programa de capacitación	Promedio		
	Alta	Medio	Bajo
Misión			
Visión			
Objetivos			
Procesos para las capacitaciones			
Identificación de componentes a capacitar			
Perfiles profesionales de los capacitadores			
Condiciones para las capacitación			
Informes de las capacitaciones			

Componentes de un programa de capacitación	Alta	Medio	Bajo
Evaluación de las capacitaciones			
Evaluación de los capacitadores			
Evaluación de los capacitados			
Indicadores para medir la eficiencia y eficacia			
Metodología para impartir las capacitaciones			
Fichas técnicas para los capacitadores			
Líneas de acción dentro de la provincia			

Gracias por su colaboración

Elaborador por	Revisado por	Fecha
Lorena Ramos	Mag. Guillermo Osorio	Ene/2015