



PLAN DE CAPACITACIÓN EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO COMUNITARIO PARA LAS COMUNIDADES DEL BIO CORREDOR DEL RÍO PORTOVIEJO

Versión editada para entrega a la comunidad

Adrián Israel Yáñez Zambrano

Manta – Ecuador

2018



Contenido

1. OBJETIVOS	1
1.1. Objetivo general	1
1.2 Objetivos específicos	1
2. RESULTADOS	1
2.1. Descripción General de las Comunas	1
2.2 Diagnóstico para la Capacitación: Necesidades (Procesos), Deseos y Falencias	7
2.3. Redacción de Objetivos	8
2.4. Ejecución	21
2.5. Monitoreo y control de resultados	22
3. CONCLUSIONES	24
4. RECOMENDACIONES	24
5. BIBLIOGRAFÍA	26

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo general

Implementar un plan de capacitación en buenas prácticas de turismo en comunidades seleccionadas de Manabí que incida en la preparación de los gestores lo que incidirá en la satisfacción de los turistas, y de la comunidad en general.

1.2 Objetivos específicos

- 1- Diagnosticar el estado actual del desarrollo de buenas prácticas de turismo comunitario en Las Gilces, Santa Teresa, San Jacinto y San Roque.
- 2- Estructurar un plan de capacitación en buenas prácticas en turismo para las comunidades objeto de estudio.
- 3- Aplicar de forma parcial el plan de capacitación en turismo comunitario.

2. RESULTADOS

En este capítulo se detallan las evidencias que se obtienen en el diagnóstico y junto con los fundamentos teóricos dan las pautas para desarrollar una alternativa que responda a la solución del problema planteado.

2.1. Descripción General de las Comunas

Las comunidades objeto de estudio, se ubican en la provincia de Manabí (figura 14). En particular en la costa oeste a orillas del océano Pacífico. Por el norte y el este, limitan con el cantón Sucre mientras que al sur se encuentra el canton Portoviejo.

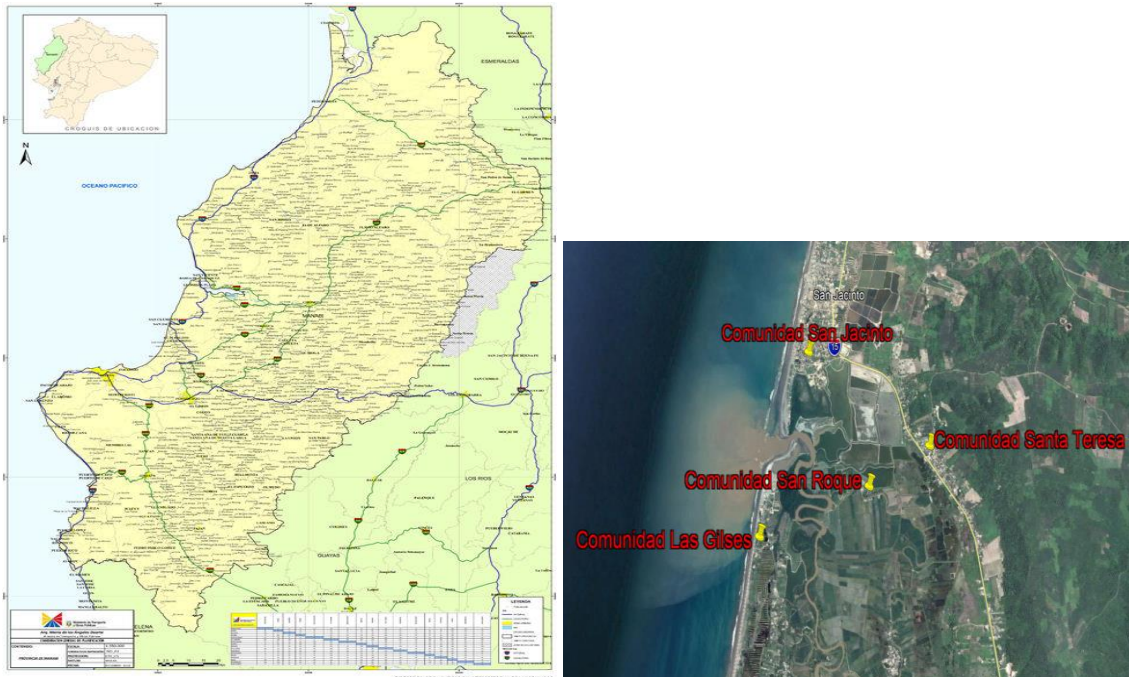


Figura 14: Ubicación geográfica de las comunidades objeto de investigación
Fuente: Ministerio de Obras Públicas, 2010

Las tablas 14, 15, 16 y 17 ofrecen una noción acerca de las características generales de las comunas, respecto a los componentes naturales y socioeconómicos. Algunos detalles de cada comuna se muestran en el anexo 2, a partir de la ficha de observación.

Tabla 14: Características principales de la comunidad Las Gilces

1- Las Gilces	
Ubicación geográfica:	Localizada a 0° 47'54.55" de latitud sur y a 80° 30'49.82 de longitud oeste; a una distancia de 7 km de Crucita y a 45 minutos de Portoviejo.
Geología:	Es variada con presencia de arena negra con abundante hierro, rocas, acantilados con lutitas tobáceas, calcareas, blandas y fracturadas; muchas clases de suelos arcillosos y humedad salinera, con baja materia orgánica.
Relieve:	Se ubica a 6 msnm. Terreno ligeramente irregular acompañado de colinas, escarpados, llanos y ondulados que van desde los 6 a los 12 metros.
Clima:	Clima tropical, temperatura media anual entre los 22 y 26° C, constantes precipitaciones desiguales durante todo el año.
Hidrografía:	El Río Portoviejo es el principal sistema de agua dulce.
Flora:	Predomina una vegetación de bosque seco: algarrobo, moyuyo, higuerilla, palmeras, ovo, mangle, entre otros.
Fauna:	Pelícano, neotropical, fragata, gallareta, garza, ibis, colibrí, perezoso, zarigüeya, iguana, lagartija, sapo, rana, cangrejos, mampara, sastre, camarón, bagre, lisa, robalo, pargo, entre otros.
Paisajes naturales:	Salineras, estuario del Río Portoviejo, manglar la Boca, playa La Boca.
Demografía:	2.848 habitantes, 700 familias, según el último censo comunitario 2016. Promedio de edad: 27 años; 50.6% son mujeres y 49.4% son hombres, su tasa de crecimiento poblacional anual es de 2.65%.
Actividades económicas:	Pesca, agricultura, turismo, ganadería y minería.

Fotografías:	 <p data-bbox="555 618 1321 678">Figura 15: Vista parcial del Centro Turístico Comunitario “Las Gilces” Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>  <p data-bbox="635 1115 1230 1176">Figura 16: Entrada al sendero ecológico "José Alberto" Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>
--------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Chévez (2014); Choez (2015); Mendoza (2015); Mendoza (2016), observación científica y entrevistas a presidentes comunitarios

Tabla 15: Características principales de la comunidad San Jacinto



2- San Jacinto	
Ubicación geográfica:	Se halla en el punto 0°46'55.3" Sur y 80°30'54.5" Oeste; a una distancia de 8 km de Charapotó y a 34 km de Bahía de Caráquez.
Geología:	Es variada con presencia de arena negra con abundante hierro, rocas, acantilados con lutitas tobáselas, calcareas, blandas y fracturadas; muchas clases de suelos arcillosos con presencia de arena, con baja materia orgánica.
Relieve:	Se ubica a 4 msnm. Terreno ligeramnete irregular acompañado de escarpados, llanos y ondulados que van desde los 0 a los 6 metros.
Clima:	Clima tropical, temperatura media anual entre los 23 y 28° C, constantes precipitaciones desiguales durante todo el año.
Hidrografía:	El Río Portoviejo es el principal sistema de agua dulce.
Flora:	Predomina una vegetación de bosque seco y especies introducidas: algarrobo, moyuyo, higierilla, palmeras, ovo, mangle, estre otros.
Fauna:	Pelicano, neotropical, fragata, gallareta, garza, ibis, colibrí, perezoso, zarigüeya, iguana, lagartija, sapo, rana, cangrejos, mampara, sastre, camarón, bagre, lisa, robalo, pargo , entre otros.
Paisajes naturales:	Playa San Jacinto, estuario del Río Portoviejo, manglar la Boca, avistamiento de ballenas jorobadas.
Demografía:	3.600 habitantes, 80 familias, según el ultimo censo comunitario 2016. El 56% son mujeres y 49% son hombres de la poblacion aproximadamente.
Actividades económicas:	Pesca, turismo, agricultura y ganadería.

Fotografías:	 <p>Figura 17: Paseo en bote por el manglar “La Boca”, servicio brindado por el Grupo de Jóvenes de San Jacinto Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>  <p>Figura 18: Vista parcial del estuario del río Portoviejo Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>
--------------	---

Fuente: Elaboración propia a partir de Chévez (2014); Choez (2015); Mendoza (2015); Mendoza (2016), observación científica y entrevistas a presidentes comunitarios

Tabla 16: Características principales de la comunidad San Roque



San Roque	
Ubicación geográfica:	Localizada a 0°48'54.9"S de latitud sur y a 80°30'25.2" de longitud oeste; a una distancia de 5 km de Charapotó y a 36 km de Bahía de Caraquez.
Geología:	Muchas clases de suelos arcillosos y húmíferos con materia orgánica apta para la agricultura.
Relieve:	Se ubica a 10 msnm. Terreno ligeramnete irregular acompañado de colinas, escarpados, llanos y ondulados que van desde los 6 a los 12 metros.
Clima:	Clima tropical, temperatura media anual entre los 24 y 29° C, constantes precipitaciones desiguales durante todo el año.
Hidrografía:	El Río Portoviejo es el principal sistema de agua dulce y otra pequeña cuenca que baña sus sembríos.
Flora:	Predomina una vegetacion de bosque seco y matorral: algarrobo, moyuyo, higerilla, palmeras, ovo, mangle, entre otras especies introducidas: higueron, roble, cedro, balsa.
Fauna:	Pelícano, neotropical, fragata, gallareta, garza, ibis, colibrí, perezoso, zarigueya, iguana, lagartija, sapo, rana, cangrejos, mampara, sastre, camarón, bagre, lisa, robalo, pargo , entre otros.
Paisajes naturales:	Río Portoviejo.
Demografía:	700 habitantes, 150 familias, según el ultimo censo comunitario 2016, 50% son mujeres y 50% son hombres, enuncia su presidente.

Actividades económicas:	Agricultura, pesca y ganadería
Fotografías:	 <p>Figura 19: Vista parcial del río Portoviejo, muelle San Roque Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>  <p>Figura 20: Zona agro turística, nótese la diversidad de sembríos que posee Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Chévez (2014); Choez (2015); Mendoza (2015); Mendoza (2016), observación científica y entrevistas a presidentes comunitarios

Tabla 17: Características principales de la comunidad Santa Teresa

Santa Teresa	
Ubicación geográfica:	Localizada a 0°48'03.9" Sur y 80°30'00.9" Oeste de; a una distancia de 5.5 km de Charapotó y a 33 km de Bahía de Caraquéz .
Población:	1000 habitantes, 244 familias, según el último censo comunitario 2016.
Geología:	Es variada con presencia de arena negra con abundante hierro, rocas, acantilados con lutitas tobáselas, calacareas, blandas y fracturadas; muchas clases de suelos arcillosos y con humedad salinera, con baja materia orgánica.
Relieve:	Se ubica a 10 msnm. Terreno ligeramnete irregular acompañado de colinas, escarpados, llanos y ondulados que van desde los 6 a los 50 metros.
Clima:	Clima tropical, temperatura media anual entre los 23 y 26° C, constantes precipitaciones desiguales durante todo el año.
Hidrografía:	Humedal El Charco y pequeñas cuencas sin importancia.
Flora:	Predomina una vegetación de bosque seco y matorral: algarrobo, moyuyo, higerilla, palmeras, ovo, mangle, laurel, ceibo, caracolillo, entre otros.
Fauna:	Gallareta, garza, tortola, lechuza, colibrí, perezoso, zarigüeya, iguana, lagartija, sapo, rana, entre otros.
Paisajes naturales:	Humedal El Charco, gran Ceibo.

Demografía:	100 habitantes aprox. 244 familias , según el ultimo censo comunitario 2016. Promedio de edad: 27 años; 52% son mujeres y 48% son hombres.
Actividades económicas:	Pesca, agricultura y ganadería.
Fotografías:	 <p>Figura 21: Vista parcial de la "zona arrocera", nótese el amplio espacio destinado para cosechar sus principales productos agrícolas Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>  <p>Figura 22: Vista parcial del humedal "El Charco" Fuente: Fotografía tomada por el autor</p>

Fuente: Elaboración propia a partir de Chévez (2014); Choez (2015); Mendoza (2015); Mendoza (2016), observación científica y entrevistas a presidentes comunitarios

Las comunidades están vinculadas de una u otra forma a actividades turísticas, enfocadas al desarrollo del turismo comunitario y agroturismo, con la participación de los actores, y una gama de productos turísticos para el mercado nacional e internacional, están concedidas de ofertas que se asocian a atractivos naturales como avistamiento de aves, paseo en lancha por el estuario, agroturismo y a atractivos culturales como las festividades y tradiciones culturales entre las que se citan: las fiestas de Santa Teresa de Ávila, las de San Roque, las de San Jacinto, el festival de Manglar La Boca, la gastronomía peculiar de la asociación de comedores “Manglar La Boca” o de “Virgen de Guadalupe”.

2.2 Diagnóstico para la Capacitación: Necesidades (Procesos), Deseos y Falencias

La información principal que muestran la tabla 18 y 19, es el resultado de un taller grupal llevado a cabo en la comunidad de Las Gilces el 24 de abril de 2018. La lista preliminar de estos criterios se detalla en el anexo 3 y contiene las principales debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que los líderes comunitarios consideran importantes. Cabe recalcar que por motivos de proximidad, metas y características similares, sólo se realizó un ejercicio FODA para las cuatro comunidades que aquí se estudian.

Tabla 18: Análisis FODA en las comunidades del Estuario Río Portoviejo

Fortalezas	Oportunidades
<ol style="list-style-type: none"> 1. Variedad de recursos y atractivos turísticos naturales y culturales. 2. Espacio para recibir capacitación (casa comunal). 3. Existen algunos profesionales que viven en las comunidades y están dispuestos a ayudar. 4. El comité intercomunitario está unido. 5. Habitantes trabajadores y honestos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las autoridades de Turismo están comprometidas a ayudar en las capacitaciones (MINTUR, GPM). 2. Apoyo de organismos no gubernamentales (FIDES, FUNDER, Cruz Roja). 3. Múltiples fuentes de financiamiento. 4. Políticas públicas para fortalecer el turismo. 5. Utilización de nuevas técnicas de enseñanza-aprendizaje.
Debilidades	Amenazas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipamiento viejo. 2. Desconocimiento para abordar la calidad de los servicios. 3. Incapacidad para ver errores. 4. Falta de motivación. 5. Falta de visión para diferenciar productos y servicios que ofrecen. 6. Poco involucramiento de los líderes. 7. Escasez de recursos didácticos (proyector, computadoras, entre otros). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crisis económica nacional. 2. Lentitud en los procesos a nivel público nacional. 3. La disponibilidad de las personas, las autoridades y los organismos gubernamentales. 4. Falta de apoyo de los gobiernos parroquiales de (Crucita y Charapotó). 5. Falta de control de las autoridades provinciales.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19: Matriz FODA, comunidades del Estuario Río Portoviejo

		OPORTUNIDADES						AMENAZAS						TG
		O1	O2	O3	O4	O5	T	A1	A2	A3	A4	A5	T	
FORTALEZAS	F1	3	2	2	3	3	13	1	2	2	2	1	8	21
	F2	1	1	2	3	3	10	2	2	2	2	2	10	20
	F3	2	2	1	2	2	9	3	2	1	3	3	12	21
	F4	2	2	1	1	2	8	3	2	1	2	2	10	18
	F5	3	3	2	1	2	11	3	3	1	3	2	12	23
	T	11	10	8	10	12	51	12	11	7	12	10	52	
DEBILIDADES	D1	3	2	2	3	1	11	3	2	1	1	3	10	21
	D2	3	2	2	3	2	12	3	1	1	2	2	9	21
	D3	3	2	3	2	1	11	3	2	1	2	1	9	20
	D4	3	3	3	2	2	13	3	3	1	2	1	10	23
	D5	3	2	3	3	2	13	3	3	1	1	1	9	22
	D6	2	2	3	3	2	12	3	2	2	1	3	11	23
	D7	2	2	3	2	2	11	3	1	2	2	2	10	
	T	19	15	19	18	12	83	21	14	9	11	13	68	
TG		30	25	27	28	24		33	25	16	23	23		

Fuente: Elaboración propia

Estuvieron presentes los 4 presidentes de las comunidades antes mencionadas y el promotor de turismo del comité de gestión intercomunitario. El análisis de la matriz indica que el cuadrante de mayor valor, 83 puntos, es el de las debilidades frente a oportunidades y las estrategias a utilizar deben ser de reorientación; eso quiere decir que se deben superar las debilidades y aprovechar al máximo las oportunidades. Dicho esto, es preciso realzar la cultura turística, resolver la poca unión y organización entre los líderes y comuneros, amenorar la deficiente oferta y comercialización, para aprovechar el potencial turístico de las comunidades.

A lo largo de la actividad, se notó la motivación e interés por participar y dar su punto de vista sobre la capacitación venidera. Los líderes comunitarios reconocieron la falta de integración entre el sector público y privado en la comunidad, además concordaron en la necesidad de agruparse y buscar recursos financieros, para junto a los recursos obtenidos a través de proyectos y programas de ONG en los que participan, proyectar una gestión turística ordenada y participativa con un carácter holístico. Asimismo, surge la necesidad de especializar a sus servidores y eliminar la intervención externa, en un territorio que es suyo por legítima herencia. Ver anexo 4.

2.3. Redacción de Objetivos

Mediante taller grupal con una lluvia de ideas (ver anexo 4), con la presencia del promotor de turismo del comité de gestión intercomunitario, se logra establecer los objetivos que busca cumplir el plan de capacitación:

- Perfeccionar el talento humano y profesional de sus servidores, para incrementar el número de visitantes que poseen las comunidades; y ponerlas al servicio de los turistas nacionales y extranjeros.
- Desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actitudes para conseguir una actuación adecuada en una actividad o conjunto de actividades relacionadas con el turismo comunitario.
- Ampliar en los servidores turísticos sus potencialidades, el mejoramiento del trabajo en equipo y del individual, a través de la innovación en buenas prácticas de turismo comunitario.
- Mitigar las debilidades de los servidores, con miras a incrementar la productividad, la calidad de los servicios y la optimización del capital humano a través de la aplicación de las buenas prácticas en turismo comunitario.

Tabla 20: ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

PROGRAMA	TIPO DE CAPACITACIÓN	COLECTIVO	CONTENIDOS
Administración Y gerencia	Estratégica	Presidentes comunitarios Dueños de empresas turísticas Dirigentes de asociaciones afines al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Identidad comunitaria y empresarial - El ciclo de la administración y su aplicación como buena práctica - Principio de igualdad y de no-discriminación - Ausencia de abuso de poder - Recurso humano local - Plazo razonable en deberes y labores - Motivación - Notificación de las decisiones - Acceso a la información, publicidad y transparencia - Asignación de responsabilidades en función de sus habilidades y conocimientos - Derechos de participación y opinión
Buenas prácticas de turismo comunitario	Específica	Todas las áreas y personas afines al turismo	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la calidad - Gestión del marketing y ventas - Gestión del medio ambiente - Primeros auxilios y salvamento
Alojamiento	Técnica	Personal de establecimientos hoteleros y extrahoteleros	<ul style="list-style-type: none"> - La hospitalidad como buena práctica de todas las actividades de la empresa - Políticas de abastecimiento y selección de proveedores, en base a productos amigables con el ambiente - Reducción del consumo de agua - Mejor uso de la energía eléctrica - Menor producción de desechos - Ahorro en la compra de insumos - Suministros en cadena de sostenibilidad - Equipos de bajo consumo eléctrico - Uso de energías alternativas - Compromiso social, respeto a la cultura y la población local - Condiciones saludables del lugar de trabajo - Seguridad e higiene en las instalaciones - Contribución a la satisfacción del cliente - Cortesía y buen trato

<p>Alimentos y bebidas</p>	<p>Técnica</p>	<p>Personal de establecimientos de alimentos y bebidas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de las instalaciones - Instalaciones sanitarias - Equipos y utensilios - Higiene personal - Buenas prácticas de manufactura (BPM) - Control de materia prima y almacenamiento de alimentos - Las etapas de la elaboración - Definición de precios - Elaboración del menú - Buena atención al cliente - ¿Cómo tomar el pedido? - ¿Cómo implementar el HACCP? - Uso de productos agrícolas propios de la zona - Rescate de la cultura gastronómica local - Manejo adecuado del agua - Manejo eficiente de la energía - Clasificación de los desechos sólidos y cómo manejarlos - Uso del compostaje - Control de plagas
<p>Guianza turística</p>	<p>Técnica</p>	<p>Guías de turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades y deberes de los guías de turismo - Cualidades necesarias en un guía de turismo - La presentación y el inicio del viaje - Las relaciones con el grupo - La llegada, la estancia y la salida de los destinos - Perfil del buen intérprete - ¿Cómo ser excelentes anfitriones? - ¿Cómo hablar y escuchar al visitante? - Elaboración y manejo del programa de interpretación (guion) - Profesionalismo y calidad de servicio turístico - Capacitación constante - Algunas palabras útiles en inglés

Transportación turística	Técnica	Choferes y trasportistas	<ul style="list-style-type: none"> - Viabilidad económica - Contribución a la prosperidad local - Buen trato a los visitantes - Calidad y satisfacción del visitante - Buenas políticas de abastecimiento - Gestión de los recursos medioambientales - Conservación de la biodiversidad - Reducción de la huella de carbono
Ocio y recreación	Técnica	Personal de establecimientos de ocio y esparcimiento Carperos y prestadores de juegos inflables de playa	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión eficiente del agua, de la energía, de los desechos y de las aguas residuales - Contribución al desarrollo de la comunidad - Gestión del espacio ocupado - Mantenimiento y limpieza de las instalaciones - Cortesía y buen trato - Atención al cliente - Seguridad y cuidado de playas

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 21: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
12	Estratégica	Presidentes comunitarios Dueños de empresas turísticas Dirigentes de asociaciones afines al turismo
CAUSAS QUE ORGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento de lo que significa Administración y Gestión de Recursos Humanos. - Falencias en el rol de los líderes comunitarios. - Pocos propietarios de establecimientos afines tiene formación en el área turística. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Dominar los principios básicos de la función directiva y de las habilidades necesarias para su óptimo desempeño. - Facilitar a los líderes comunitarios el conocimiento de las competencias y habilidades básicas para mejorar la interacción con personas; conocer estrategias y técnicas de liderazgo y motivación. - Incentivar en todo momento la igualdad y la equidad de las personas. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar el Liderazgo circunstancial en todos los procesos. - Poseer criterios y técnicas para la gestión del propio tiempo, dentro del marco de la gestión directiva. - Dirigir reuniones de trabajo mediante técnicas para su preparación y desarrollo. - Desarrollar habilidades para analizar problemas y tomar decisiones en el ámbito organizacional. - Identificar cuales el rol de cada uno de los colaboradores. - Colaborar a que la Administración y Gestión de RR.HH se realice en forma ética y profesional. 		
CONTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Identidad comunitaria y empresarial - El ciclo de la administración y su aplicación como buena práctica - Principio de igualdad y de no-discriminación - Ausencia de abuso de poder - Recurso humano local - Plazo razonable en deberes y labores - Motivación - Notificación de las decisiones - Acceso a la información, publicidad y transparencia - Asignación de responsabilidades en función de sus habilidades y conocimientos - Derechos de participación y opinión 		

PRESUPUESTO	CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$180 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30 Otros: \$20 Total: \$255	Sr. Adrián Yáñez

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 22: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO COMUNITARIO

PROGRAMA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO COMUNITARIO		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
24	Específica	Todas las áreas y personas afines al turismo
CAUSAS QUE ORIGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - No existe un modelo a seguir sobre los procesos y la ejecución de actividades turísticas. - Desconocimiento para abordar la calidad de los servicios. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Introducir a los participantes en el conocimiento de la teoría y el uso de las buenas prácticas. - Inducir a los coparticipes a detectar los indicadores para diseñar, desarrollar e implementar un modelo de aplicación de las buenas prácticas. - Mejorar la calidad del servicio percibida por los clientes. - Otorgar las bases necesarias acerca de primeros auxilios y técnicas de salvamento. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer la gestión de las comunidades, sobre la base de sus actividades y estructura organizacional y de las empresas afines. - Facilitar la operatividad y establecimiento de estándares de medición y control de las actividades turísticas en el sector - Mejorar la imagen comunitaria, frente a turistas nacionales e internacionales. 		
CONTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la calidad: Concepto de calidad, principales normas de la calidad, tipos de calidad, el proceso hacia la excelencia. - Gestión del marketing y ventas: Elaboración de propuestas de ventas y atracción de clientes mediante el uso del marketing, las 4 “P” del marketing, la publicidad online, principales herramientas de la mercadotecnia. - Gestión del medio ambiente: Uso adecuado de los desechos, las 4R y otros modelos del manejo de desechos, normas de calidad ambiental, uso del agua. 		

<ul style="list-style-type: none"> – Primeros auxilios y salvamento: Anatomía humana, las enfermedades más comunes y su tratamiento, los signos vitales, emergencias más frecuentes, el botiquín de primeros auxilios, heridas y hemorragias, RCP, 	
PRESUPUESTO	CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructores: \$720 Materiales: \$50 Refrigerios: \$60 Otros: \$80 Total: \$910	<ul style="list-style-type: none"> – – Personal de Cruz Roja Ecuatoriana

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 23: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

PROGRAMA DE ALOJAMIENTO		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
12	Técnica	Personal de establecimientos hoteleros y extrahoteleros
CAUSAS QUE ORIGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> – Falta de visión para diferenciar productos y servicios que ofrecen. – Insuficiente actualización en técnicas de la atención al cliente y de servicio en los establecimientos de alojamiento en las comunidades. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> – Conocer técnicas que permitan mejorar la aptitud frente al cliente. – Lograr que la comunicación hablada hacia el cliente sea excelente. – Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> – Aplicar las técnicas existentes de la comunicación oral y la atención al cliente. – Mejorar el trato personalizado hacia el cliente. – Pulir la imagen empresarial a través de la atención al cliente. – Optimizar los procesos en las actividades de las empresas. 		
CONTENIDOS		

<ul style="list-style-type: none"> - La hospitalidad como buena práctica de todas las actividades de la empresa - Políticas de abastecimiento y selección de proveedores, en base a productos amigables con el ambiente - Reducción del consumo de agua - Mejor uso de la energía eléctrica - Menor producción de desechos - Ahorro en la compra de insumos - Suministros en cadena de sostenibilidad - Equipos de bajo consumo eléctrico - Uso de energías alternativas - Compromiso social, respeto a la cultura y la población local - Condiciones saludables del lugar de trabajo - Seguridad e higiene en las instalaciones - Contribución a la satisfacción del cliente - Cortesía y buen trato 	
PRESUPUESTO	CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$180 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30 Otros: \$20 Total: \$255	- Mg. Bárbara Fernández

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 24: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

PROGRAMA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
12	Técnica	Personal de establecimientos de alimentos y bebidas
CAUSAS QUE ORIGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de visión para diferenciar productos y servicios que ofrecen. - Insuficiente actualización en técnicas de la atención al cliente y de servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas en las comunidades. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer técnicas que permitan mejorar la aptitud frente al cliente. - Lograr que la comunicación hablada hacia el cliente sea excelente. - Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. 		

RESULTADOS ESPERADOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las técnicas existentes de la comunicación oral y la atención al cliente. - Mejorar el trato personalizado hacia el cliente. - Pulir la imagen empresarial a través de la atención al cliente. - Optimizar los procesos en las actividades de las empresas. 	
CONTENIDOS	
<ul style="list-style-type: none"> - Construcción de las instalaciones - Instalaciones sanitarias - Equipos y utensilios - Higiene personal - Buenas prácticas de manufactura (BPM) - Control de materia prima y almacenamiento de alimentos - Las etapas de la elaboración - Definición de precios - Elaboración del menú - Buena atención al cliente - ¿Cómo tomar el pedido? - ¿Cómo implementar el HACCP? - Uso de productos agrícolas propios de la zona - Rescate de la cultura gastronómica local - Manejo adecuado del agua - Manejo eficiente de la energía - Clasificación de los desechos sólidos y cómo manejarlos - Uso del compostaje - Control de plagas 	
PRESUPUESTO	CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$180 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30 Otros: \$20 Total: \$255	- Lic. Emil Viera Manzo

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 25: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA GUÍANZA TURÍSTICA

PROGRAMA DE GUÍANZA TURÍSTICA		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
18	Técnica	Guías de turismo
CAUSAS QUE ORGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Escasa especialización de los guías de turismo en diversos temas de buenas prácticas. - Insuficiente actualización en técnicas de guianza en las comunidades. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Aprender técnicas que permitan perfeccionar las actividades de guianza, senderismo y otras. - Lograr que el mensaje transmitido llegue de buena forma al visitante. - Preparar al personal de guianza en el manejo de grupos. - Proporcionar conocimientos válidos a los guías que sirvan de herramientas ante las inquietudes de los visitantes. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Utilizar las técnicas de guianza existentes para perfeccionar las actividades de guianza turística. - Tomar medidas ante eventos e imprevistos durante las visitas. - Lograr la satisfacción del visitante. 		
CONTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilidades y deberes de los guías de turismo - Cualidades necesarias en un guía de turismo - La presentación y el inicio del viaje - Las relaciones con el grupo - La llegada, la estancia y la salida de los destinos - Perfil del buen intérprete - ¿Cómo ser excelentes anfitriones? - ¿Cómo hablar y escuchar al visitante? - Elaboración y manejo del programa de interpretación (guion) - Profesionalismo y calidad de servicio turístico - Capacitación constante - Algunas palabras útiles en inglés 		
PRESUPUESTO		CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$270 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30		Ing. Diego Guzmán vera

Otros: \$30 Total: \$355	
---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 26: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA

PROGRAMA DE TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
6	Técnica	Choferes y transportistas de turismo
CAUSAS QUE ORGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Falencias en la seguridad de los vehículos y actividades de trasportación. - Mala práctica en la atención de los usuarios. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Preparar al personal de transportación turística en temas de calidad y atencion al cliente. - Otorgar concocimiento sobre la gestión del medio ambiente y contaminacion. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Disminución del impacto ambiental que generan los vehículos - Conservación del medio. 		
CONTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Viabilidad económica - Contribución a la prosperidad local - Buen trato a los visitantes - Calidad y satisfacción del visitante - Buenas políticas de abastecimiento - Gestión de los recursos medioambientales - Conservación de la biodiversidad - Reducción de la huella de carbono 		
PRESUPUESTO		CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$90 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30 Otros: \$10		

Total: \$155	
---------------------	--

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Tabla 27: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OCIO Y RECREACIÓN

PROGRAMA DE OCIO Y RECREACIÓN		
HORAS	TIPO DE FORMACIÓN	COLECTIVO
6	Técnica	Personal de establecimientos de ocio y esparcimiento Carperos y prestadores de juegos inflables de playa
CAUSAS QUE ORGINAN LA CAPACITACIÓN		
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de visión para diferenciar productos y servicios que ofrecen. - Insuficiente actualización en técnicas de la atención al cliente y de servicio. 		
OBJETIVO / COMPETENCIA A GENERAR		
<ul style="list-style-type: none"> - Conocer técnicas que permitan mejorar la actitud frente al cliente. - Lograr que la comunicación hablada hacia el cliente sea excelente. - Mejorar la calidad de servicio percibida por los clientes. - Proveer saberes que permita conocer el cuidado y la seguridad en las playas. 		
RESULTADOS ESPERADOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar las técnicas existentes de la comunicación oral y la atención al cliente. - Mejorar el trato personalizado hacia el cliente. - Mejorar la imagen empresarial a través de la atención al cliente. - Estar preparados ante cualquier imprevisto en las playas. - Tomar medidas preventivas. 		
CONTENIDOS		
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión eficiente del agua, de la energía, de los desechos y de las aguas residuales - Contribución al desarrollo de la comunidad - Gestión del espacio ocupado - Mantenimiento y limpieza de las instalaciones - Cortesía y buen trato - Atención al cliente - Seguridad y cuidado de playas 		

PRESUPUESTO	CAPACITADOR RESPONSABLE
Instructor: \$90 Materiales: \$25 Refrigerios: \$30 Otros: \$10 Total: \$155	

Fuente: Elaboración propia a partir de Villacrés, 2016

Las acciones formativas que se organicen dentro del marco del plan de capacitación tendrán diferentes fuentes de financiamiento, según su requerimiento. El anexo 5, muestra el presupuesto requerido para el desarrollo de los eventos de capacitación. Las fechas tentativas de cumplimiento del plan, están determinadas en el anexo 6; las mismas que son flexibles y pueden ser modificadas de acuerdo a las necesidades y planificación de eventos comunitarios.

2.4. Ejecución

Una vez establecidas las acciones y contenidos del plan de capacitación se procede a la ejecución de los programas a través de talleres con contenidos específicos, objetivo a conseguir, duración en horas y otros aspectos a consideración del autor y a través de consulta a expertos en temas de turismo y hotelería, de acuerdo al cronograma de actividades.

Así se da paso a la primera acción a llevarse a cabo; el PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA; el mismo que tuvo como fecha de ejecución la tercera semana de agosto de 2018, para lo cual fue necesario preparar el escenario, los participantes y las temáticas a ser abordadas. Es importante aclarar que este programa cumple con uno de los objetivos que esta investigación se planteó desde un principio y fue dictado por el mismo autor, el cual expone ejecutar parcialmente el plan de capacitación. La tabla 28 muestra la síntesis del taller realizado en la comunidad de Las Gilces, como parte de la capacitación.

Tabla 28: Síntesis del taller llevado a cabo en la comunidad de Las Gilces, que abarcó el programa para Administración y Gerencia

TALLER	
Objetivos:	<ul style="list-style-type: none"> - Dominar los principios básicos de la función directiva y de las habilidades necesarias para su óptimo desempeño. - Facilitar a los líderes comunitarios el conocimiento de las competencias y habilidades básicas para mejorar la interacción con personas; conocer estrategias y técnicas de liderazgo y motivación. - Incentivar en todo momento la igualdad y la equidad de las personas.
Dirigido a:	<ul style="list-style-type: none"> - Presidentes comunitarios, - Dueños de establecimientos turísticos, - Dirigentes de asociaciones afines al turismo
Ponente:	Sr. Adrián Yáñez
Contenido:	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo - Identidad comunitaria y empresarial - El ciclo de la administración y su aplicación como buena práctica - Principio de igualdad y de no-discriminación - Ausencia de abuso de poder - Recurso humano local - Plazo razonable en deberes y labores - Motivación - Notificación de las decisiones - Acceso a la información, publicidad y transparencia - Asignación de responsabilidades en función de sus habilidades y conocimientos - Derechos de participación y opinión
Metodología:	<ul style="list-style-type: none"> - Instrucción directa. - Clase-exposición mediante diapositivas y videos demostrativos. - Análisis de documentos oficiales. - Taller participativo.
Duración:	12 horas
Recursos necesarios:	<ul style="list-style-type: none"> - Proyector - Ordenador - Espacio – salón - Mesas o pupitres - Sillas - Esfero y libreta de apuntes - Material bibliográfico - Material de apoyo (folletos, diapositivas y videos)

Fuente: Elaboración propia

La ejecución total del plan se llevará a cabo en medida de las disposiciones que estipulen los gestores comunitarios, de acuerdo a la prioridad de sus necesidades y ajustándose a los recursos disponibles.

2.5. Monitoreo y control de resultados

La tabla 29 señala en compendio de la lista de chequeo utilizada para medir el índice de cumplimiento y contenidos; además, determina si el desarrollo del programa para Administración y Gerencia en las comunidades es adecuado (figura 23). Con fecha de

ejecución entre los días del 20 al 23 de agosto de 2018, se desarrolla con normalidad, con la asistencia de 9 personas, entre ellas líderes comunitarios y dueños de establecimientos de servicios turísticos. Una jornada de 3 horas diarias desde las 2:30 pm hasta las 5:30pm, con participación activa y compromiso de todas las partes.

Tabla 29: Lista de chequeo aplicada en la investigación

Requisito o condición	Escala			
	1 Inadecuado	2 Poco adecuado	3 Adecuado	4 Muy adecuado
Responder obligatoriamente todos los Ítems:				
Objetivo	-	1	3	5
Contenido	-	1	3	5
Metodología	-	1	6	2
Duración	-	1	2	6
Recursos necesarios	-	1	3	5
Capacitador	-	-	4	5
Satisfacción	-	-	4	5
Total	0	5	25	33

Fuente: Elaboración propia

Los datos muestran que en la mayoría de los ítems planteados para la evaluación del programa los asistentes respondieron que son adecuados para sus necesidades y falencias como administradores y líderes comunitarios, además de que se sienten satisfechos de la capacitación llevada a cabo por el autor (figura 3.20). Se notó el interés de continuar con la ejecución total del plan en fechas posteriores. Dada estas condiciones actuales es casi imposible poder desarrollar el turismo de la forma en la que lo vienen realizando, porque se crea individualismo y acaparamiento con los turistas que visitan las comunidades.

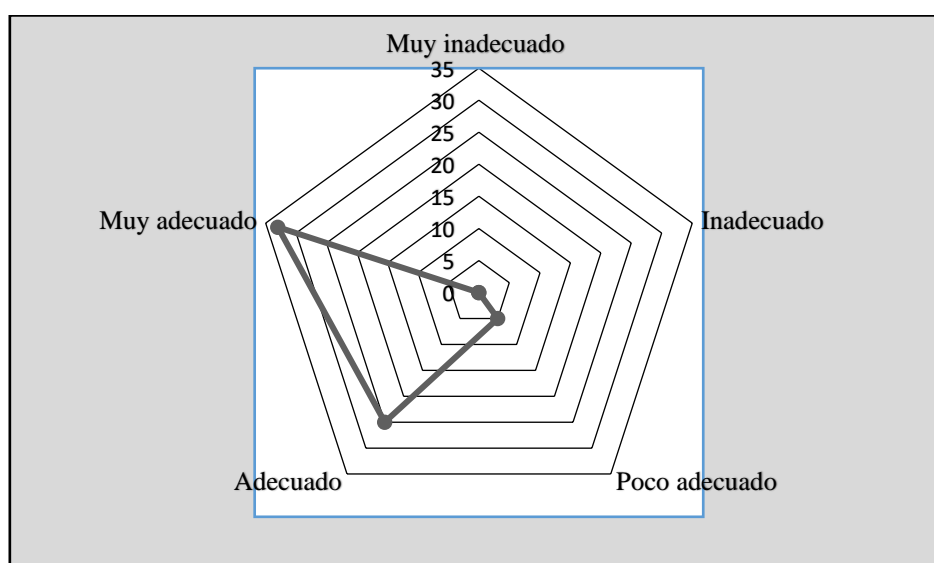


Figura 3.20: Aceptación del taller. Evaluación de los asistentes.
Fuente: Elaboración propia

El programa de capacitación para administración y gerencia responde a las necesidades y deseos expresados por los líderes comunitarios.

3. CONCLUSIONES

Mediante técnicas de investigación como las visitas de campo y observación científica, se pudo constatar que en las comunidades objeto de estudio, existe escaso desarrollo de buenas prácticas en turismo en todas las áreas en donde el turismo se desenvuelve.

Siendo la esencia de la investigación, se constituyó un plan de capacitación en buenas prácticas de turismo comunitario desde un enfoque incluyente y ajustado a las necesidades, deseos y falencias de las comunidades objeto de estudio. Dicho plan consta de diversos programas y actividades específicas que responden a diligencias afines al sector turismo en estas localidades.

Se ejecutó de forma parcial el plan de capacitación con la aplicación del programa para Administración y Gerencia de las comunidades que aquí se plantean, tal acción tuvo lugar la segunda semana de agosto de 2018, con buena aceptación de los participantes y entrega de los conocimientos necesarios en lo que a buenas practicas se refiere.

Estudios como el desarrollado permiten conocer el fondo y traspié que sufren las comunidades de la costa ecuatoriana, en donde la calidad de los servicios es casi nula y la poca formación que poseen no es suficiente para solventar la demanda turística de la región.

4. RECOMENDACIONES

Se debe considerar que las instituciones del Estado y los prestadores de servicios turísticos del sector privado deben llevar a cabo la creación de nuevos productos turísticos, diferenciados en estos sectores, para crear así otras alternativas de bienestar y desarrollo a sus habitantes.

Por otro lado, es conveniente adecuar los atractivos turísticos existentes en temas de señalización, simbología y equipamiento para la prestación de los servicios.

De la misma manera, todas las comunidades que aquí se hace alusión, junto con sus habitantes, deben asumir que el estuario del río Portoviejo es un patrimonio y un bien

colectivo que beneficia a todos y; para ello, se sugiere la ejecución de programas educativos en estas comunidades.

Además, es conveniente que las autoridades con competencia en el área turística deben buscar alternativas para posicionar a las comunidades que bordean el manglar La Boca como destino turístico en la provincia de Manabí.

Finalmente, es meritorio continuar con la implementación de estudios de esta naturaleza, que ayuden a mitigar las debilidades que presenta el turismo en las zonas rurales de la provincia y en especial al de las comunidades que hallan en el turismo una fuente de prosperidad.

5. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. (pp. 46-48). México: Trillas. Disponible en: www.entornoturistico.com/conceptualizacion-origen-y-evolucion-del-turismo-de-miguel-angel-acerenza-pdf/
- Aguilar, M. F. (6 de diciembre de 2011). Cegesti. Recuperado de: www.cegesti.org
- Baque, J. (2018). Diseño de una ruta turística que abarque los atractivos del Bio-Corredor Estuario del río Portoviejo. (Tesis de pregrado). Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta, Ecuador.
- Biosphere. (27 de febrero de 2017). Biospheretourism. Recuperado de: www.biospheretourism.com
- Chávez, T., (2014). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Rural en la Comuna Las Gilces, Parroquia Crucita, Cantón Portoviejo, Provincia Manabí*. (Tesis de maestría). Universidad Agraria del Ecuador, Guayaquil – Ecuador.
- Choez, L., (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia Crucita 2015. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Portoviejo – Ecuador.
- Coral, B. A., Cedeño, Y., Molina, G., & Coral, B. (21 de marzo de 2014). PLAN DE TURISMO COMUNITARIO EN EL ESTUARIO DEL RIO PORTOVIEJO (COMUNAS LAS GILCES, SAN JACINTO, SANTA TERESA Y SAN ROQUE). Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- Fondo Europeo Agrario de Desarrollo Rural. (2011). Ejemplos de crecimiento de proyectos verdes. Recuperado de: enrd.ec.europa.eu/sites/enrd/files/2365C7D2-AD6C-00F4-827F-30032CAEB0AE.pdf
- Font, M., Salas, W., Andrade, Luis., y Peñate, Y. (2016). Alianzas público privadas para el desarrollo turístico local. Visión comparada Cuba- Ecuador. *PODIUM*, 6(1) 62-9. DOI: 10.5585/podium.v6i1.182
- Fundación ACS y Organización Mundial del Turismo. (2014). *Manual sobre turismo accesible para todos: Alianzas público-privadas y buenas prácticas*. Madrid.
- Google Earth. (2018). Google Earth. Recuperado de: www.google.com/maps/@-0.80344,-80.51975,5754m/data=!3m1!1e3

- Martínez, E. y Martínez, F. (2009). *Capacitación por Competencia Principios y Métodos. Santiago de Chile: Universidad de Chile*. Disponible en: www.sence.cl
- Martínez, J. (marzo de 2012). Universidad de la República de Uruguay. Recuperado de: www.capacitacion.edu.uy/files/institucional/planes/plan2012-2013.pdf
- Mendoza, J., (2015). *Inventario Biológico para el Manglar La Boca de las Gilces. Informe preparado para el GAD Municipal de Portoviejo.*
- Mendoza, J., (2016). *Diagnóstico Ambiental del Manglar La Boca. Documento elaborado para el GAD Municipal del Cantón Portoviejo.*
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2010). Gifex. Recuperado de: www.gifex.com/America-del-Sur/Ecuador/Manabi/index.html
- MINTUR. (2009). *PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA*. Recuperado de: blog.espol.edu.ec/ricardomedina/files/2009/12/programa-nacional-de-capacitacion-turistica.pdf
- OMT. (1993). *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects*. Londres: Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible
- ONU. (Julio de 2015). Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. Recuperado de: www.fao.org/documents/es/docreo.jsp
- Padrón, A. (16 de mayo de 2011). Scrib. Recuperado de: es.scribd.com/doc/55506775/DISENO-Y-ELABORACION-DE-UN-PLAN-DE-CAPACITACION
- Rainforest Alliance. (Junio de 2010). *Programa de Turismo Sostenible, Buenas prácticas de manejo en las empresas turísticas: sus beneficios e implicaciones*. Recuperado de: www.rainforest-alliance.org/lang/sites/default/files/publication/pdf/beneficios_e_implicaciones_del_turismo_sostenible.pdf
- Salas, W. y Font, M. (2016). Buenas prácticas en ciencia y tecnología para el desarrollo turístico local. *ECOCIENCIA*, ISSN: 1390- 9320
- Secaira, E. (2012). *Red de Corredores Biológicos de America Latina y el Caribe CoBioRed*. Recuperado de <http://www.biodiversidad.gob.mx>

Síndico de Agravios de Catalunya. (2009). *Código de buenas prácticas administrativas*. Barcelona: Passeig de Lluís Companys.

Subsecretaria de Inclusión Laboral Mex. (9 de diciembre de 2008). SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL. Recuperado de: www.stps.gob.mx

UNESCO. (12 de marzo del 2013). Management of Social Tranformations. Recuperado de: www.mecd.gob.es/dctm/cee/encuentros/buenapRACTICA

Vecino, J. (24 de abril de 2017). Gestipolis. Recuperado de: www.gestipolis.com

Villacrés, B. (2016). Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Recuperado de: https://recursos.esPOCH.edu.ec/load_bin.php?mime=pdf&thumb=0&file=2592.