Universidad del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación

Escuela de Turismo

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN

Trabajo de Graduación previo a la Obtención del Título de Ingenieras en Turismo

Autoras:

Viviana Andrade Cercado; Andrea Reyes Reyes

Director:

Mtr. Ronal Chaca Espinoza

Cuenca – Ecuador

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi padre amado, Dios, que jamás me ha abandonado y en cada paso que doy él está junto a mí; y por haberme puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

También quiero dedicar a mi madre querida Jannet Cercado, por amarme mucho, y porque jamás dejaste de creer en mi a pesar de todo los inconvenientes. Mamá gracias por ser un ejemplo de persistencia y carácter que me ha permitido ser una persona de bien; gracias por darme una carrera para mi futuro, gran parte de esto te lo debo a ti.

A mi papa querido Euro Andrade, por apoyarme siempre, y sobre todo creer en mí, porque siempre estás dispuesto a escucharme y ayudarme en cualquier momento, porque con tus palabras de aliento me motivaban a continuar, a pesar de nuestra distancia física ciento que estás conmigo siempre, esto también se lo debo a usted.

A mi hijo Lían Melgar quien ha sido mi fortaleza para seguir en este camino quien con sus travesuras alegran cada día de mi vida; te dedico esta meta para que veas en mí un ejemplo a seguir

A todos mis familiares que siempre me están apoyando, en especial a mi hermano Roger, tía Carmen, tía Teresa, a mis primos Tommy, Marlito por apoyarme en esta meta y siempre estar conmigo, los quiero.

A todos mis amigos por compartir momentos increíbles tantos buenos como malos, en especial a mi mejor amiga Andrea Mora gracias por todos estos años de amistad y por ser más que una amiga, mi hermana.

Finalmente a los profesores que marcaron cada etapa en mi camino universitario, a mi director de tesis Ronald Chaca por ayudarme con asesorías e impartir sus conocimientos, además de su tiempo aportado.

Viviana Valeria Andrade Cercado

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a Dios y a la virgen María, mi fortaleza para seguir adelante permitiéndome la oportunidad de cumplir una de mis metas. A mis queridos padres Jhonny y Esthela por el constante esmero y esfuerzo que me supieron ofrecer durante mi carrera universitaria, haciendo posible este logro. Para mis hermanos Elizabeth y Alonzito su ternura y convivencia son mi energía de progreso. Y De manera especial a mi abuelita Bersabeth, que supo ser mi inspiración, con su sabiduría intervenida, dulzura, cariño y compresión estuvo presente a lo largo de mi vida y sé que estaría feliz de verme culminar una de mis metas.

Andrea Estefanía Reyes Reyes

AGRADECIMIENTO

Un atento y cordial agradecimiento a todos los que forman el GAD parroquial de San Joaquín por el apoyo brindado para el desarrollo del programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay, al abogado Wellington Berrezueta, Presidente del GAD San Joaquín y al vocal de turismo Hernán Baculima por su permanente colaboración y constancia en el proceso.

Queremos agradecer a todos los propietarios de los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay que con su presencia ayudaron a que el proceso de capacitación se haya realizado éxito.

Además el profundo agradecimiento a nuestro director de tesis, Ronald Chaca por el apoyo brindado desde el comienzo de este programa; por impartir sus conocimientos, y porque supo cómo dirigirnos para que se realice con triunfo este trabajo de titulación.

Viviana Andrade Cercado; Andrea Reyes Reyes

RESUMEN

El presente proyecto de tesis denominado “Programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la parroquia San Joaquín” tiene como finalidad capacitar a los actores locales que se encuentran ubicados en el Biocorredor, en temas de sistemas de calidad, buenas practicas sostenibles y sobre el turismo. Es un proyecto multidisciplinario e integrador donde abarca diferentes disciplinas en el estudio y análisis, debido que los prestadores turísticos, carecen de conocimientos en el servicio de operación y atención al cliente, partiendo de algunas investigaciones previamente realizadas.

Es por esta razón que se ha desarrollado un trabajo metodológico basado en una investigación exploratoria y descriptiva; se realizó un diagnostico situacional de la parroquia de San Joaquín y a su vez del Biocorredor Yanuncay investigando la problemática que presenta, mediante matrices y la metodología adecuada para obtener los resultados y lograr tener un panorama amplio sobre la realidad del sector.

Palabras claves: paisaje, formación, turismo rural, desarrollo local, talento humano

ABSTRACT

ABSTRACT

This research project entitled "*Programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la parroquia San Joaquín*", a training program for the tourist providers of the *Yanuncay* Bio-corridor of *San Joaquín* parish, aims to train the local participants located in the Bio-corridor in matters of quality systems, good sustainable practices and tourism. This is a multidisciplinary and integrative project that covers different disciplines in the study and analysis based on some research previously performed. This investigation was carried out to provide knowledge in the operation and customer service. Consequently, this study developed a methodological work based on an exploratory and descriptive research. A situational diagnosis of *San Joaquín* parish and of the *Yanuncay* Bio-corridor were carried out to investigate their problems through matrices and the appropriate methodology so as to obtain outcomes and get a broad view on the reality of the sector.

Keywords: landscape, training, rural tourism, local development, human talent.

Dpto. Idiomas

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ÍNDICE DE MAPAS

INDICE DE FOTOGRAFIAS

INDICE DE ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Ecuador un país único con tanta riqueza cultural y una biodiversidad codiciada, inmerso en un país que se encuentra en vías de desarrollo; mediante causas como las malas decisiones políticas, y el mal manejo de la administración pública y privada, no han permitido que el país logre su desarrollo dentro del campo turístico. Los progresos tecnológicos van evolucionando de la mano con el talento humano, permitiendo que la mayoría de personas accedan a los conocimientos, a la innovación y la capacitación continua. El talento humano juega un papel importante ya que el trabajo en equipo, capacitación, motivación y desarrollo, incentivan a las personas a lograr metas o ser exitosos; Es decir, las personas crecen la empresa también lo hace, si el empleado es exitoso la empresa también lo será.

San Joaquín es una parroquia que marca un referente en cuanto a desarrollo de productos gastronómicos sumados a un sin número de atractivos, hermosos paisajes que la rodean y una gran cantidad de restaurantes y servicios de alojamiento; razón por la cual, en los últimos años ha ido creciendo en el campo turístico. Los prestadores de servicios que conforman la parroquia requieren capacitación en atención a turistas, en donde puedan divulgar los atractivos de la zona así como también ofrecer un servicio de calidad con un buen manejo sobre prácticas sostenibles.

Para llevar a cabo este trabajo se parte de una revisión literaria, donde integra un marco teórico y marco legal. Posteriormente, se realiza un diagnostico situacional de la parroquia y del Biocorredor, involucrando antecedentes históricos, y como se encuentra en la actualidad. Luego, se diseña la implementación y la ejecución de la capacitación, tomando en cuenta la metodología adecuada para las comunidades, buscando las mejores acciones para impartir los talleres; además de la creación del manual como material de apoyo para los participantes: el manual describe un proceso metodológico, para desarrollar competencias, y situaciones de aprendizaje en cada una de las unidades didácticas, lo que permite adaptar los conocimientos aprendidos a situaciones de carácter personal y colectivo de la comunidad. Para concluir, se realiza una socialización del programa de capacitación.

Este trabajo, se efectúa con la participación activa de las comunidades que integran el Biocorredor y entidades del GAD parroquial, quienes conjuntamente hemos buscado el bien común de las dos partes.

CAPITULO 1

1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Introducción

En este capítulo se pretende realizar un análisis del contexto de nuestra investigación, que abarca diferentes análisis en el estudio, como son: Marco Teórico y Marco Legal. En el Marco Teórico se determinara la metodología y proceso a seguir. Además de realizar revisiones bibliográficas sobre cada aspecto a desarrollarse dentro de lo propuesto. Finalmente, dentro del Marco Legal se determinara que leyes, planes, objetivos y facultades que se encuentran dentro de la Constitución República del Ecuador que darán un sustento legal al proyecto planteado.

1.1Marco Teórico

San Joaquín es una parroquia rural, está ubicada a 7 kilómetros al noroeste de la ciudad de Cuenca. Esta es muy concurrida por turistas nacionales y extranjeros atraídos especialmente por el "Biocorredor Turístico Yanuncay"; un corredor que cuenta con hermosos paisajes que la rodean con espacios de esparcimiento y planta turística; razón por la cual, en los últimos años ha ido creciendo en el campo turístico, mediante emprendimientos, aunque, vale reconocer, este proceso se ha dado en forma muy lenta. Uno de los intereses de la Fundación Municipal Turismo de Cuenca y el GAD parroquial de San Joaquín es generar mayores ingresos de turistas pero que al mismo tiempo se sientan beneficiados por la calidez de sus personas y la calidad de sus productos.

Debido a lo mencionado anteriormente, es necesario entender la terminología sobre lo que conlleva realizar una capacitación y la calidad del mismo.

Una de las principales herramientas que se utiliza para medir la calidad es usar un modelo base sobre el servicio, en donde el primer protagonista es el cliente y sus expectativas, en este proceso intervienen cuatro factores, el primero la comunicación boca a boca, las necesidades personales del cliente, sus experiencias previas y por ultimo las comunicaciones externas. El modelo asume que la diferencia entre las expectativas de cliente y la percepción del servicio es el resultado de cuatro interrupciones en lo que se somete la cadena interna cliente – proveedor y son las siguientes:

- Falta de investigación sobre el mercado, falta de interacción entre la dirección y los clientes, canales de comunicación inadecuados, o probablemente haya demasiado niveles directivos.
- La diferencia entre la percepción de la dirección sobre las expectativas del cliente y las especificaciones de la calidad del servicio, están causadas por una elección inadecuada, por falta de compromiso por parte de la dirección de calidad con el servicio, o por no marcar objetivos de la empresa.
- La falta de trabajo en equipo, la supervisión inadecuada, el poco encaje entre la tecnología y el puesto de trabajo son conflictos entre funciones que se debe tener en vigilancia.
- Una comunicación interna incorrecta como es la promoción y operaciones entre vendedores y operaciones de dirección.

Este modelo aporta una moldura para el estudio de las operaciones dentro de una organización destinado a identificar las causas principales entre las expectativas de los clientes y su percepción de servicio. (Beech, La calidad y gestión del rendimiento de las empresas turísticas, 2006)

Según Philip B. Crosby desarrolló el tema de la calidad donde enfocan en prevenir y evitar la inspección, se busca que el cliente salga satisfecho al cumplir ciertos requisitos desde la primera vez y todas las veces que el cliente realice transacciones con una empresa, se basan en la creencia de que la calidad puede ser medida y utilizada para mejorar los resultados empresariales, por esto se le considera una herramienta muy útil para competir en un mercado cada vez más globalizado. (Crosby, 2009)

El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado y que el camino a seguir es mediante la calidad. Para conseguir buenos resultados, se debe mejorar los productos y la readecuación del prestador de servicio obteniendo así clientes satisfechos.

Es por eso que las investigadoras en este programa, buscan que la calidad este ligada al servicio, la calidad debe contemplar un proceso continuo que involucre una comunicación efectiva entre el personal tanto interno como externo, logrando que la empresa pueda obtener una ventaja competitiva. Por ende en esta capacitación se enfocará

en la calidad en el servicio; las capacitaciones son un recurso en el cual permite mejorar el servicio de los establecimientos. (Crosby, 2009)

En el sector turístico las organizaciones desarrollan un producto de servicio que luego se ofrece y se consume por parte de los clientes de la organización, que reciben tanto un resultado tangible como una experiencia intangible, pues la función de operaciones dentro de las organizaciones turísticas incluye todo el espectro de actividades que se combinan para cubrir las necesidades tanto tangibles como intangibles.

Consecuentemente en la operación directiva actual es fundamental centrarse en atender a los requisitos planteados de los clientes, ya que ayuda a conseguir altos niveles de satisfacción de los clientes o turistas. Buscando cumplir con las exigencias del cliente y el producto entregado (ISO, 2000ª). Es por esta razón que es fundamental cumplir las exigencias de los clientes externos y de los internos para conseguir un producto de alta calidad que se pueda ofrecer para el consumo y esto revela que el servicio de calidad es el resultado de que todos los miembros de la organización tengan en cuenta a los clientes externos e internos y de que se aseguren de que se cumplan todas sus exigencias.

La orientación de la dirección de operaciones hacia a una mejora de calidad, señala la importancia de incorporar la calidad dentro del servicio en todas las fases de su desarrollo, desde el momento en que se obtienen los *inputs* necesarios como son los materiales, procedimientos, información, requisitos técnicos, competencias, conocimientos, formación, y a lo largo de todos los procesos internos que convierten estos *outputs* en resultados. Y según esta orientación, la atención de la dirección ya no se centra en detectar los incumplimientos, mediante la evaluación de la calidad del servicio prestado, si no en evitar que sucedan mediante la organización eficiente de los *inputs* y la supervisión de los procesos, permitiendo obtener altos niveles de desempeño y la satisfacción de los clientes con el servicio. (Chadwick, 2006)

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) la demanda turística se define como: "*el conjunto de turistas que, de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos con el objetivo de cubrir sus necesidades".* (Organición Mundial del Turismo, 1998)

La demanda cada día es más exigente con la oferta, esto obliga a que los establecimientos mejoren la calidad en el servicio que brindan al turista, es por esto que se ve la necesidad de mejorar la calidad en el servicio ya que el nuevo consumidor

turístico esta a su vez mas informado, más formado y es más experimentado. Los turistas perciben el servicio a través de los siguientes factores: puntualidad en el servicio, apatía con el cliente, capacidad de resolver problemas, higiene en el producto, algunos de estos factores se ven implícitos en la parroquia de San Joaquín.

Estos factores pueden ser de índole cualitativo o cuantitativo, la técnica cualitativa es analizar la información suministrada por personas o grupo de personas seleccionadas así como la recopilación y comparación de los datos obtenidos, son los estudios sobre las intenciones de los clientes, están basadas en opiniones y se utilizan para delinear previsiones sobre el mejor y peor panorama que son las grandes proporciones que se contempla desde un mirador u otro punto de observación. Y la técnica de índole cuantitativa es un análisis matemático que consiste en distinguir y separar las partes de un individuo para llegar a conocer sus elementos y principios y se utiliza como base para la predicción es decir para detectar y asimilar información de los niveles de la demanda turística. (Beech, 2006)

Principalmente la manipulación de la demanda turística, es la gestión de capacidad que es utilizada para operar mediante iniciativas de marketing. Pero por otra parte existe la capacidad de las organizaciones para predecir de forma exacta de los niveles de demanda de toda su gama de clientes y para introducir estrategias de precios variables que aumenten al máximo los ingresos y el rendimiento neto mediante le previsión de asignación de la capacidad disponible a segmentos preestablecidos del mercado a un precio que resulte preciso u óptimo. (Beech, 2006)

El ser humano cuando tiene una necesidad, tiene el deseo de satisfacerle, y la satisfacción provoca en la persona bienestar y motivación, y la motivación está relacionada a necesidades como es el poder, la pertenencia y el logro. El consumidor tiene una serie de factores que determinan la motivación de su compra:

- Factores motivacionales.- Son los de primera necesidad para el ser humano como la alimentación, seguridad y psicogénicos tiene un carácter psicológico como el afecto, el respeto, deseo.
- Factores Perceptivos.- Son estímulos a través de nuestros cinco sentidos reconociendo esta información y acrecentando un determinado significado que tiene el ser humano y determina la dirección de una conducta.

Es decir el marketing es quien nos va a guiar y con el que debemos trabajar porque es el responsable de los estímulos que provocan con las acciones y que sean dentro del ámbito aplicado, del público objetivo al que se va destinada nuestra capacitación. (Novas, 2011).

Cristian Cerda manifestó la necesidad de búsqueda de nuevas vías de capacitación, constituye una de las bases primordiales para la prestación de servicios, de ese modo, la prestación de servicios dentro del ámbito turístico resultan apropiados para enfrentar las necesidades de la población. Ya que, la capacitación comienza con la existencia de un problema o situación real que conduce a la identificación de necesidades de aprendizaje que generen las soluciones correspondientes. Así surgen los procesos de aprendizaje para la prestación de servicios durante la vida laboral del trabajador turístico. Es decir que el objetivo se centra en la participación activa y consciente de los servidores turísticos que brindan un alto grado de motivación y compromiso en la elevación de la calidad de las actividades turísticas dirigidas hacia los turistas. (Cerda, 2012)

De ese modo, el talento humano constituye el principal mecanismo para el desarrollo del sector turístico y el desarrollo sostenible de los destinos turísticos. Este elemento es esencial para abordar un tema en la calidad de servicios. Como citamos anteriormente se utiliza una metodología cualitativa y cuantitativa, apoyada en las estrategias de grupos focales y en entrevistas en profundidad y encuesta, para entender las percepciones de los actores vinculados al turismo desde los ángulos de la capacitación.

Es por esta razón que la competitividad en el sector turístico se reduce esencialmente a tres factores: calidad, satisfacción y fidelidad, que se encuentran ligados entre sí. (Cerda, 2012)

Por eso es importante promover un ambiente que fomente el diálogo, la observación, la imitación, la práctica y la experimentación desde la alta gerencia hacia abajo de la pirámide organizacional con comportamientos que se conviertan en modelo para todos, desde los mismos líderes. (Cerda, 2012)

La capacitación se ha convertido en un elemento estratégico para el desarrollo del turismo en el Ecuador. En la actualidad el Ministerio de Turismo realiza el programa Nacional de Capacitación Turística, (PNCT) que busca "*Fortalecer el sector turístico mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones que realizan en el*

día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector". (Ministerio de Turismo, 2014)

La enseñanza de la capacitación es reforzar conocimientos y fortalecer la formación de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en el ejercicio de los oficios. Lo principal de todo es evaluar el entorno y de ahí tomar las medidas necesarias para analizar el conjunto de problemas que involucra. Segundo es tener en cuenta que una formación inicial no agota la transmisión de los saberes necesarios para la enseñanza, lo importante es captar la atención y se emprende del reconocimiento de la enseñanza como una práctica, ya que la enseñanza mediante la capacitación es un objeto de numerosos esfuerzos de conceptualización antes ya a lo largo del desarrollo de las actividades que rindan conocimientos y den una mejora. (Birgin, 2012)

Uno de los factores a ser tomados en cuenta cuando las empresas escogen sus programas de capacitación es el tipo de la misma. Según Chiavenato, la educación o capacitación puede ser:

a) *Formación profesional que significa preparar personas para una profesión.*
b) *Perfeccionamiento que significa actualizar a una persona en una profesión*
c) *Capacitación que significa adaptar a una persona para una función*.(Chiavenato, s.f.)

"La capacitación más que una obligación es un derecho, una persona capacitada tendrá mejores oportunidades profesionales y a las necesidades de capacitación son las carencias profesionales de información, conocimientos, habilidades y actitudes detectadas en las personas cuando no alcanzan los niveles de competencia mínimo exigidos para el desempeño eficiente en una ocupación o puesto de trabajo". (Serpe., 2006)

Al comprender cuales son los tipos de capacitación y las necesidades de las mismas entendemos que un pilar fundamental para el desarrollo turístico es la capacitación, de allí que para dar respuesta a esta necesidad se propone la capacitación para los prestadores de servicios turísticos.

En nuestra investigación encontramos los atributos que corresponden al perfil general de un capacitador o formador son las siguientes:

Todo capacitador debe ser capaz de suscitar y causar cambios en las apreciaciones, juicios, actitudes y comportamientos de los individuos y grupos con los que se trabaja en este caso la parroquia de San Joaquín. Y capaz de comprender, analizar y valorar las condiciones de vida de los grupos con los que se desempeñan, así como la naturaleza de las relaciones entre estos y otros grupos. (UNESCO, 1984)

Tener las condiciones psicológicas de una persona que se vinculan con sus capacidades y posibilidades en el ámbito del aprendizaje y conocimientos que los habiliten para participar en el trabajo interdisciplinario. Buscando junto a otros, soluciones a problemas específicos que se presenten dentro de la parroquia. Y poseer actitudes y aptitudes para ejercer un rol integrador de voluntades y esfuerzos dentro de la parroquia y con sus compañeros de labores y el ser capaz de valorar y aprovechar como elementos educativos, las formas de vida las tradiciones costumbres, conocimientos que posee la comunidad. (UNESCO, 1984)

Y por último ser hábil para comunicar y generar procesos participativos con la parroquia, orientados a identificar, analizar y priorizar problemas, así como para definir alternativas de solución y colaborar todos en su ejecución. Y ser conocedor de los fundamentos de disciplina y de los métodos de participación para impulsar el desarrollo integral de las personas, de formas de programación, ejecución y evaluación de las acciones sociales que contribuyen a desarrollo integral. Generando compromiso con la solución de las carencias turísticas de la parroquia. (UNESCO, 1984)

Para conseguir una preferencia competitiva en un mercado cada vez más reñido, el éxito de cada organización o de cada destino turístico depende de la aportación y del compromiso de sus empleados. Pues la participación de los trabajadores y a su compromiso con los objetivos de la organización ha hecho que pase a ser como un objetivo personal.

Los empleados constituyen el activo más importante de las organizaciones turísticas y que son clave para el éxito de las empresas del sector de servicios, debido a su papel primordial en la interacción y a los elementos que posibilitan el desarrollo de la actividad turística con el cliente y la responsabilidad de que se preste un servicio de alta calidad depende del personal en contacto directo con el cliente. Por ende los empleados

deben entender los objetivos de calidad de servicio y estar comprometidos con ello; además de poseer las competencias, conocimientos, actitud, autoridad y capacidades de acceder a la información precisos para poder prestar un servicio de alta calidad que se adapté a las necesidades específicas de cada cliente. (Haven-Tag, 2006)

Las capacitaciones para el Biocorredor Turístico Yanuncay están directamente relacionadas con la calidad en el servicio, las capacitaciones son un recurso el cual permite mejorar el servicio de los establecimientos. Por eso esta capacitación se beneficiara directamente el turista y la comunidad. Al suministrar apoyo y cooperación entre los empleados de una empresa o un negocio, donde se pueda desarrollar al máximo su potencial y animar a cada miembro del equipo a aportar ideas a la empresa a ser más efectiva. Tener sensibilidad a las necesidades de los demás y construir un clima laboral que anime a la estabilidad de la satisfacción del trabajo y sobre todo comprender a los clientes, proporcionando a los clientes un producto o servicio turístico con un alto nivel de excelencia y destacado valor de calidad y la satisfacción del cliente. (Beech, 2006)

1.2Marco Legal

El programa de capacitación a servidores turísticos en el Biocorredor Yanuncay se basa en un sustento legal expuesto en:

Tabla 1.- ***Sustento legal***

a) Constitución de la República del Ecuador	b)Ley de Turismo	c) Facultades y Atribuciones de los GADs	d) Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir
e) PLANDETUR 2020	f) Agenda Zonal 6	g) Codigo Etico Mundial	

Tabla #1 Sustento Legal

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de la investigación

Autor: Viviana Andrade

a) Constitución de la República del Ecuador:

Ecuador un país único con tanta riqueza cultural y una biodiversidad codiciada, inmerso en un país que se encuentra en vías de desarrollo; mediante causas como las malas decisiones políticas, y el mal manejo de la administración pública y privada, no han permitido que el país logre su desarrollo dentro del campo turístico. En la actualidad se está realizando un nuevo plan estratégico para conseguir cambiar la matriz productiva, tratando así de mejorar esta conceptualización y fortaleciendo así el talento humano. (Peñaherrera, 2007)

El turismo forma parte de un sector estratégico, por su influencia económica, social, política y ambiental, ocupa un espacio importante dentro del desarrollo del país. En los últimos tiempos, el sector turístico se ha convertido en una fuente generadora de empleo cuya actividad brinda importancia dentro de la industria del servicio; por ejemplo se ve expresado en la calidad de atención al cliente convirtiéndose en una obligación para los prestadores de servicios turísticos en ofrecer un producto de calidad. (Organición Mundial del Turismo, 1998)

Según el artículo 26 y 27 de la constitución del Ecuador, *"la educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado, es un derecho de todas las personas participar en una sociedad en busca de mejorar su capacidad intelectual para crear y trabajar, además con el desarrollo de sus competencias*". (República del Ecuador, 2008)

En el artículo 52 se menciona que los consumidores tienen derecho a recibir bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. El estado establecerá los mecanismos de control de calidad y los correspondientes procedimientos de defensa de los consumidores; y además las respectivas sanciones al no cumplir con la ley, la indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios. En el artículo 54 de la Constitución República del Ecuador indica que toda persona o entidad que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la prestación de servicios, además que ponga en riesgo la integridad o vida de las personas. (República del Ecuador, 2008)

Una de las preocupaciones de las organizaciones ecuatorianas es obtener un personal calificado y productivo que pueda apoyarse en los fundamentos de la empresa

(Misión, Visión y objetivos); por ende la capacitación es una necesidad que permitirá ser más competitivos en el mercado y contribuir a desarrollo de la persona. (Ascensio & Navarro, s.f.)

El Gobierno Nacional tiene como objetivo principal capacitar al talento humano para lograr el desarrollo del país en las estructuras productivas, económicas y sociales y poder afrontar con éxito las exigencias de los mercados nacionales e internacionales que hoy en día se han vuelto más exigentes con certificaciones y acreditaciones de los procesos en diferentes niveles de la producción. Con el propósito del gobierno entra en función el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional (SECAP) con su política de calidad:

Con el compromiso de atención a las y los servidores y trabajadores promueve la mejora continua de los servicios de perfeccionamiento, capacitación y certificación de personas por competencias laborales, con personal altamente capacitado, dirigido a: cumplir con la normativa vigente a sus procesos y servicios; mejorar entornos de trabajo y fortalecer la inserción del Talento Humano en el Sistema Laboral. (SECAP, s.f.)

b) Ley de Turismo

En el artículo 1 de la Ley de Turismo señala que el Estado debe determinar el marco legal que regirá para la promoción y la regulación del sector turístico sobre las obligaciones y derechos de los prestadores de servicios turísticos. Una de las bases elementales a tomarse en cuenta para la elaboración de este proyecto es la Ley de Turismo, regida por el Ministerio de Turismo de la República del Ecuador; cuyo objeto consiste en *determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios*, establecido en el Art 1 de la Ley de Turismo.

Además en el artículo 3 literal b) menciona sobre "*la participación del gobierno provincial y cantonal donde deben impulsar el desarrollo turístico dentro del marco de la descentralización*". También podemos analizar que el articulo 4 literal b) una de las políticas estatal en concordancia con el turismo tiene como cargo cumplir la capacitación continua de quienes ejercen legalmente la actividad turística. (LEY DE TURISMO, 2008)

Finalmente, en el artículo 5 se habla acerca de las actividades turísticas y de quienes las ejercen, consideradas como tal, las desarrolladas por personas naturales o jurídicas

que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento;

b. Servicio de alimentos y bebidas;

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

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

e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones (Ministerio de Turismo, 2008)

c) Facultades y Atribuciones de los GADs

Para lograr un mejor equilibrio, organización, y planificación dentro del territorio el estado divide sus competencias creando gobiernos autónomos descentralizados que según el artículo 267 de la constitución dice "*gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana*". (República del Ecuador, 2008)

Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales tienen autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por los órganos previstos en este Código para el ejercicio de las competencias que les corresponden según el artículo 63. Entre las funciones de los GADS parroquiales, articulo 64:

- b*) Diseñar e impulsar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.*
- f) *Vigilar la ejecución de obras y la calidad de los servicios públicos y propiciar la organización de la ciudadanía en la parroquial.*
- g) *Fomentar la inversión y el desarrollo económico especialmente de la economía popular y solidaria, en sectores como la agricultura, ganadería, artesanía y turismo, entre otros, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados*. (República del Ecuador, 2008)

d) Plan Nacional del Buen Vivir

El estado tiene como obligación la formación continua de sus servidores y en los cuales se encuentra en relación directa con los objetivos 3, 4, 9, 10 del Plan Nacional del Buen Vivir. El objetivo 3 nos manifiesta sobre el mejoramiento de la calidad de vida en la población, que de acuerdo a su contenido tiene relación a nuestro tema de estudio que se encuentra el de impulsar la generación de actividades curriculares y extracurriculares la apertura de espacios que permitan desarrollar y potenciar las habilidades y destrezas de la población. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

El objetivo 4 presenta sobre cómo fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía, al mismo tiempo permite el acceso al conocimiento, fortaleciendo los acopios de datos, la información científica y los saberes diversos en todos sus formatos, desde espacios físicos y virtuales de libre acceso, reproducción y circulación en red, que favorezcan el aprendizaje y el intercambio de conocimiento donde personas jóvenes y niños puedan acceder a los conocimientos.

- Literal 4.9.b nos indica sobre "*promover el aprendizaje, la profesionalización y la capacitación en actividades artesanales tradicionales y oficios enfocados en la diversificación productiva*". Entendiendo que Plan Nacional de Buen Vivir busca que las personas estén en constante aprendizaje. Por eso es tan importante seguir con el aprendizaje y fortaleciendo las capacidades del talento humano y convertirnos en agentes activos dentro de la sociedad.

El objetivo 9 garantiza el trabajo digno en todas sus formas, fomentando la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal. Además dentro de este objetivo se encuentra el incluir instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento, y transferencias de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas, y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

El objetivo 10 manifiesta como impulsar la formación de la matriz productiva, entre ese objetivo encontramos:

- Literal 10.3b que debe generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios y que se debe fomentar la generación de

capacidades técnicas y de gestión en los servicios, para mejorar su prestación y contribuir a la transformación productiva.

- Literal 10.3f Fortalecer el marco institucional y regulatorio que permita una gestión de calidad y de control de poder de mercado en la prestación de servicios, para garantizar los derechos de los proveedores y de los consumidores.
- Literal 10.3g Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera.
- Literal 10.3h Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollar un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente.
- Literal 10.4c Impulsar la experimentación local, el desarrollo y acceso al conocimiento, el intercambio de técnicas y tecnologías, la capacidad de innovación social, la sistematización de experiencias e interaprendizaje, para mejorar los procesos productivos, especialmente de la agricultura familiar campesina, de la Economía Popular y Solidaria y las Mipymes en el sector rural. (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013)

Estos Objetivos tienen una gran relación con nuestro tema de estudio que se encuentra impulsar a los servidores turísticos a prestar servicios de calidad y mejorar los mismos para convertirse en agentes de cambio para transformar la matriz productiva. Además de formar sectores de competitividad, sostenibles, sustentables, logrando obtener una ventaja competitiva en el mercado. La mayor ventaja comparativa que tiene la Parroquia de San Joaquín es su biodiversidad y su mayor ventaja competitiva que podría tener es saber aprovecharla, a través de su conservación. Es por eso que buscamos que los servidores tengan conocimientos eco turístico comunitario. (SENPLADES, 2009)

e) PLANDETUR2020

PLANDETUR 2020 es un instrumento basado en una planificación estratégica de la gestión del desarrollo del turismo sostenible dentro del país, dando prioridad a la actuación activa de los pueblos y comunidades, garantizando un buen manejo de los recursos; es parte de la planificación nacional del Ecuador que busca marcar un cambio en la matriz productiva. Dentro de sus objetivos estratégicos que están alineados a nuestro tema de investigación son:

- Objetivo 1) *Busca mejorar la calidad de vida de su población y a satisfacción de la demanda turística aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país.*
- Objetivo 4) *Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, junto con la innovación tecnológica aplicada a los componentes de infraestructuras, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes nacionales e internacionales.*
- Objetivo 9) *Busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.*

El PLANDETUR2020 propone un programa de desarrollo de capacidades de los Recursos Humanos para el turismo sostenible. Este programa tiene proyectos como: desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos y complemento a la educación formal para personal técnico y administrativo del sector turístico que tiene como propósito potencializar las capacidades y habilidades basadas en las competencias laborales. (PLANDETUR 2020, 2007)

f) Agenda Zonal 6

La Agenda Zonal 6 corresponde a las provincias del Azuay, Cañar y Morona Santiago. En el ámbito turístico, encontramos diferentes líneas de acción establecidas para un correcto desarrollo de la zona, en el apartado 2.1.- Transformación de la matriz productiva: *generar una oferta turística de calidad con inclusión social, reforzando la promoción turística y fortaleciendo la gestión de las entidades relacionadas con esta actividad en las zonas con mayor interés turístico dentro de la zona 6, como Cuenca, Ingapirca, Gualaceo, Macas, entre otras.* Cabe mencionar que en el Biocorredor aún queda mucho por trabajar y es necesaria la intervención en zonas que no se han desarrollado turísticamente pero son poseedoras de un gran potencial, contribuyendo al involucramiento y beneficio de comunidades.

g) Código Ético Mundial del Turismo

En el Código Ético Mundial para el Turismo se establecen principios sobre el respeto hacia el turista y busca un desarrollo adecuado del turismo por parte de quienes ofrecen este servicio. De acuerdo a esto se debe orientar a los prestadores que en el

servicio exista calidez y calidad para una mejor promoción turística de la parroquia. (OMT, s.f.)

Conclusión:

En conclusión, se pudo constatar que el Biocorredor Yanuncay cuenta con un gran potencial turístico; en los últimos años ha ido creciendo en el campo turístico, mediante emprendimientos, aunque, se ha dado en forma muy lenta. Gracias a la problemática que se presenta se pudo investigar una revisión bibliográfica que sustentará el desarrollo del mismo. Por otro lado, ningún proyecto debe desarrollarse sin tener un sustento del marco legal; porque es la base para el desarrollo del programa de capacitación para los servidores turísticos en el Biocorredor Yanuncay en la parroquia der San Joaquín.

CAPITULO 2

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN Y EL BIOCORREDOR YANUNCAY

Introducción

En el siguiente capítulo se desarrollara una descripción del diagnóstico situacional de la parroquia de San Joaquín y a su vez del Biocorredor Yanuncay, investigando la problemática que presenta, mediante matrices y la metodología adecuada para obtener los resultados y lograr tener un panorama de la realidad del sector. Parte de las metodologías aplicada al proceso de investigación fueron: encuestas, entrevistas, registro fotográfico, y matrices como la de involucrados y de prospectiva que ayudaran a obtener resultados sobre la parroquia.

2.1 Antecedentes Históricos

La historia de la parroquia data desde el año 1902, conformada por dos grandes haciendas llamadas “Campana Huayco” y “San José”, fruto de dividendos españoles que dieron origen el San Joaquín de hoy, pero en su tiempo la parroquia formaba parte de otras parroquias como: Baños, Chaucha, Sayausi, San Sebastián y Sucre.

- El 14 de marzo de 1893, la labor educacional y misional salesiana llega a la ciudad de Cuenca, siendo el padre Joaquín Spinelli
- En el año 1902 se inicia la construcción de la capilla dedicada a María Auxiliadora
- La Hacienda San José, propiedad del General Antonio Farfán, fue un eje importante en la parroquia porque esta servía como templo para las celebraciones eucarísticas
- Por el año de 1880 el Sr. Vicente Arriaga era propietario de territorios que es el actual sector Soldados, comprendía desde el sitio llamado el Capulí, en la parte baja, hasta Cuscungos en la parte alta.
- Entre los años 1910 y 1915 que se empieza a construir las primeras casas, de lo que actualmente se conoce como Soldados.

- En el año de 1912 el Obispo Manuel María Pólit Lasso, declara a San Joaquín como Parroquia Eclesiástica
- En 1927 se inició la construcción del segundo templo en forma de cruz construcción que fue realizada con la ayuda de los pobladores, a través de mingas por toda la comunidad.
- Emiten la Ordenanza que crea la parroquia rural de "San Joaquín" en el cantón Cuenca. Creación que realizada el 28 de diciembre de 1944, se le anexan territorios de la parroquia urbana San Sebastián y de las parroquias rurales Baños, Chaucha y Sayausí.
- Antes del año 1945, eclesiásticamente San Joaquín era un caserío perteneciente a San Roque, donde todavía existían grandes haciendas como la "Hacienda del Carmen", que era de propiedad de las monjas del Convento del Carmen.

De esta forma nos permite determinar de manera cercana y profunda la riqueza histórica, el arraigo de sus tradiciones, y la práctica de la solidaridad que se mantiene y que es reflejada en la productividad de sus tierras, las mismas que han marcado dentro del territorio de San Joaquín como la principal actividad económica dentro de la parroquia. (GAD SAN JOAQUÍN, 2010)

2.2 Situación actual

Fotografía 1.- ***Cabecera parroquial San Joaquín***

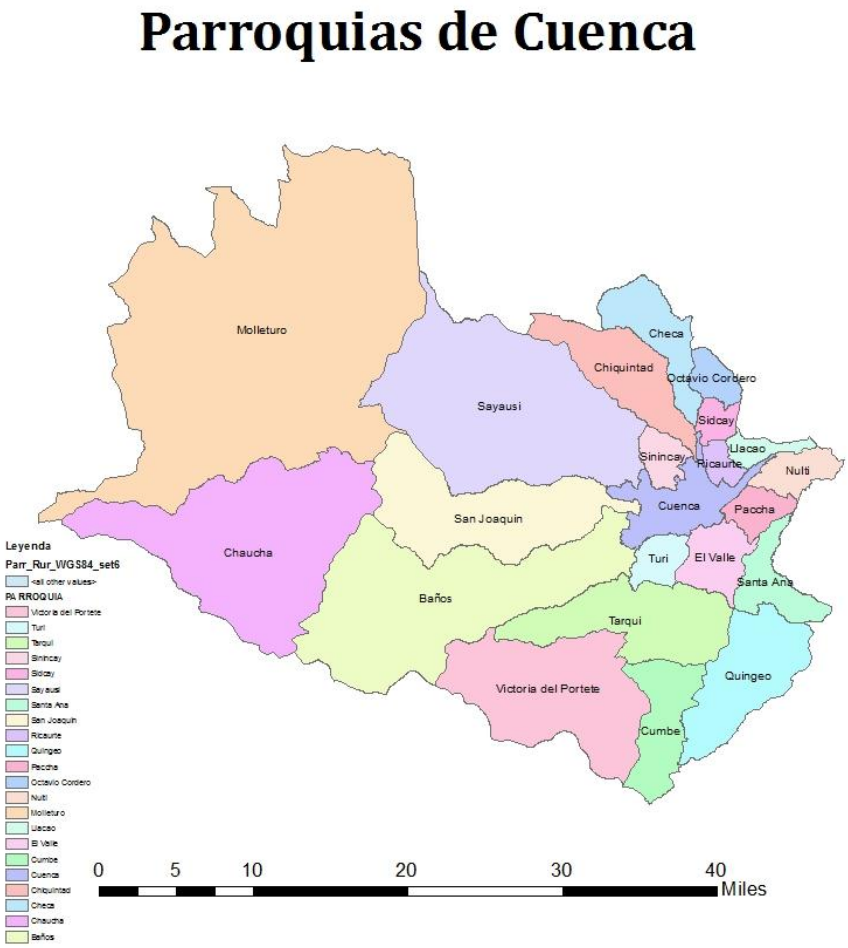
Fotografía: 1

Fuente: Diario El Tiempo Cuenca

2.2.1 Ubicación

San Joaquín es una parroquia rural del cantón Cuenca, la parroquia rural de San Joaquín es uno de los sectores más agrícolas, está ubicada a 7 kilómetros al noroeste de la ciudad de Cuenca. Limita al norte con la parroquia Sayausi, al sur con la parroquia Baños, al este con la ciudad de Cuenca, y al oeste con las parroquias de Chaucha y Molleturo. (Avilés, 2016) Ver Mapa1.

Mapa 1.- *Parroquias de Cuenca*



Mapa: 1

Fuente: Elaborado en base a la Información de la Cartografía temática de Cuenca, Programa Arc Gis

Autor: Viviana Andrade

2.2.2 Población

Según el censo de Población y vivienda del 2010 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC), San Joaquín cuenta con una población cercana a 7.455 habitantes. Tiene una extensión aproximada de 190 kilómetros cuadrados. Se encuentra a una altura de 2600 metros sobre el nivel del mar. (Censo, 2010)

2.2.3 Festividades

Entre las Fiestas Populares que se celebran más a menudo en la parroquia San Joaquín tenemos:

Tabla 2.- *Festividades*

TIPO	EVENTO	FECHA
Social	Fiesta de Año Viejo	Diciembre 31
Civil	Fiesta de Parroquialización	Febrero 07
Social	Carnaval	Calendario
Religioso	Procesión del Viacrucis	Vienes Santo
Religioso	Jubileo	Ene- Feb.
Religioso	Fiesta en Honor a María Auxiliadora	Mayo 24
Religioso	Fiesta de San Joaquín	Julio 26
Religioso	Navidad – Pase del Niño	Dic. – Ene.

Tabla #2 Festividades

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

2.2.4 Autoridades Parroquiales

Tabla 3.- *Autoridades Parroquiales*

NOMBRE	CARGO
Abg. Wellington Martin Berrezueta Bojorque	PRESIDENTE
Sra. Olga Piedad Vásquez Quezada	VICEPRESIDENTA
Ing. Jorge Hernán Baculima Alvarracín	1°. VOCAL Comisión de Turismo y Producción
Sr. José Humberto Mejía Sánchez	2°. VOCAL Comisión de Asentamientos Humanos
Arq. Pablo Burbano Serrano	3° VOCAL Comisión de Medio Ambiente
Arq. Edgar Naranjo Naranjo	Técnico Infraestructura
Abg. Víctor Marcelo Vélez Hurtado	Asesor Legal
Ing. Elva Cecilia Suárez Contreras	Secretaria Tesorera
Srta. María Belén Vélez Chazi	Auxiliar Contable
Sra. María Martínez Bermeo	Auxiliar de Secretaría
Sr. Vicente Gómez Macías	Auxiliar de Servicios en General
Sr. Jorge Bautista Alvarez	Conserje

Tabla #3 Autoridades Parroquiales

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

2.2.5 Barrios y Comunidades

San Joaquín está dividido políticamente en los siguientes barrios:

Tabla 4.- *Comunidades*

• Balzay Alto
• Balzay Bajo
• Barabón Chico Alto
• Barabón Chico Bajo
• Barabón La Inmaculada
• Cañaro
• Chugchuguzo
• Cristo del Consuelo
• Cruz Verde
• Florestal
• Medio Ejido
• La Florida
• Liguiña
• Pinchizana
• San Joaquín Centro
• Santa Teresita - San Joaquín Rural
• San José
• Sustag
• Soldados
• Turupamba

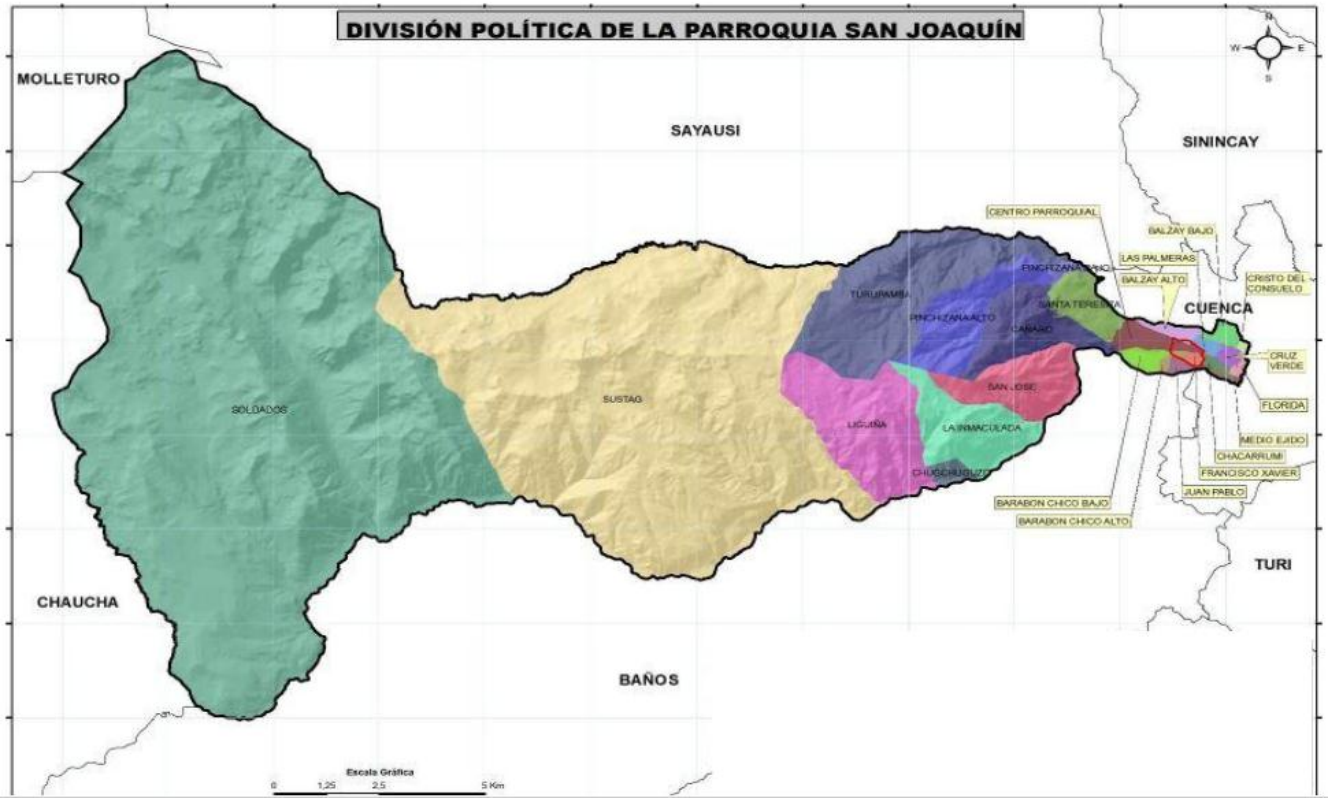
Tabla #4 Comunidades

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

Estos barrios y comunidades se pueden observar en el Mapa 2.

Mapa 2.- *División Política de la parroquia de San Joaquín*



Mapa# 2 División Política de la parroquia de San Joaquín

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado San Joaquín

2.2.6 Leyenda Campana Huayco

Cuentan que a fines de la década del 80, iba un negrito con una campana en la mano y su burrito cargado de plata, cuando pasaba por una peña desagradable, una gran laguna lo tragó, la que luego de un tiempo se secó pudiéndose observar sobre la roca una curiosa entrada en la cual había quedado dibujado el rostro del negrito en uno de los lados, en el centro se observaba colgada la campana a la que se escuchaba sonar a las 12 del día y las 12 de la noche convirtiéndose en un peligroso lugar que los mayores; decían que está encantado.

Alrededor de la laguna lugar habían pastos hermosos, los mejores de San Joaquín, a mediados del siglo anterior existieron dos valientes hombres, Víctor y Simón Sánchez, su amigo, pastaban su rebaño cerca de la campana, nunca vieron nada extraño hasta que un buen día, Simón mientras esperaba a Víctor, decide irse solo, llegado en el pasto , legra divisar a lo lejos a una encantadora mujer con el rostro precioso, una rubia cabellera cubría su cuerpo desnudo, se acercó para ver de qué se trataba,. Ella se alejaba con dirección a la campana, cuando estaba cerca de la entrada, ¡desapareció.

Simón se quedó perplejo ante tal situación, y parecía ser un sueño, cuando de pronto dieron las doce del mediodía, sonaron las campanas y surgió el encanto, él se sintió atraído hacia la entrada, entró en la cueva donde encontró aromáticas flores, de diversos colores, cubiertas todas por una brillante luz, se respiraba aire fresco, tranquilidad, se veía un verdadero paraíso.

Él se encontraba en un estrecho celestial y a la vez diabólico camino, quería arrancar una de las delicadas flores, pero al tocarlas se le desvanecían entre sus toscas manos. Paso a paso el feliz hombre continuaba su camino impresionado. Se encontró con una verdadera ciudad con antiguos palacios; la gente trabajaba, llevaban una curiosa vestimenta, los hombres lucían un encantador terno negro cubierto con una larga capa de terciopelo oscuro, las mujeres tenían grandes vestidos de luces adornados, en la cabeza llevaban un gran sombrero de flores perfumadas.

Esta vez encontró un fosforescente letrero que decía “época de frutas, flores y abundantes verduras”, continuó su camino efectivamente encontró rosas de todo color que se iban alternando con ilusiones y claveles. A continuación se encontraban árboles frutales muy apetitosos y verduras y hortalizas, es decir todo lo que la tierra de San Joaquín pudiere producir, no araban con yuntas de toros como era lo norma, sino con tractores, pequeños

después se acercó un caballero rubio, con sus zapatos algo ridículos y que terminaban en punta. Y le ordeno que salga del lugar.

Al salir de aquí, no cuentes a nadie nada de lo que has visto ni oído, eres el único humano que ha visto mi secreto, y en señal de amistad le regalo maíz, y le indico no lo comas, lo sembrarás, te darán frutos abundantes y riquezas sin igual pero le sugirió que no cuente a nadie porque tendrá un severo castigo. Al salir Simón se encontró con una montaña que no conocía, empezó a buscar el camino hacia su casa, encontró a una dulce viejecita que peinaba su blanco cabello, la cual le indicó que esta en Surocucho. Hay que desdicha, se decía pero empezó a tener hambre, no sabía ni en qué día se encontraba.

Mientras tanto en su bello pueblo de San Joaquín, la gente inventaba hipótesis acerca del paradero de Simón: como

- Le llevó el diablo, decían unos
- Tal vez le tragó la montaña decían otros.
- Todos rezaban el rosario. Su familia angustiada lo buscaba sin parar, hasta que lo dieron por muerto y se iban olvidando de él.

Una mañana, lo vieron pasar, se asustó muchísimo la gente y gritaban, luego de un momento vieron que no hacía nada a nadie, se calmaron, terminaron los sustos, comenzó a desencadenarse la curiosidad por saber en dónde estuvo, y Simón no contestaba palabra, sembró lo que trajo.

Por varios días mantuvo el secreto, por tanta insistencia que le atormentaba contó todo y con el mínimo detalle, y Simón sintió algo extraño en su pierna, casi no podía caminar, estaba cojo, fue hasta el sembrío del maíz, se convirtieron en mariposas amarillas con puntos negros

Esa misma noche se acercó a la cueva para pedir perdón y sanarse de su pierna,, sonaron las campanas, pues eran las doce de la noche, se escuchaban aullidos, salió de la cueva un gigante, con una capa de terciopelo negro, tenía colmillos salientes de más de un metro, mientras volaba con dirección a Surocuch, mientras se volvió invisible y, mientras el pobre Simón agonizaba con una rara enfermedad.

En donde fueron los llanos, es ahora un bosque peligroso, cada cierto tiempo aparece la huaca (esposa del demonio), peinándose con una peinilla de oro y mirando su rostro en las aguas del río Yanuncay que antes era laguna. (GAD SAN JOAQUÍN, 2010)

2.2.7 Turismo y Gastronomía

La parroquia San Joaquín cuenta con un gran potencial turístico, sus hermosos lugares turísticos hacen que el turista se sienta en armonía con la naturaleza y pueda llevarse gratos momentos de descanso y esparcimiento. Además cuenta con una planta turística que ofrecen al turista nacional e internacional, la oportunidad de degustar una deliciosa comida típica preparada por la localidad; entre sus platos típicos tenemos cuy con papas, habas tiernas con queso, y chancho a la Barbosa con su respetiva yapingacho. (GAD SAN JOAQUÍN, 2010)

2.3 Biocorredor

El Programa de pequeñas donaciones, (PPD) define a los Biocorredores para el Buen Vivir como: *"Espacios del territorio en los que se recupera la conectividad ecológica por medio de la articulación de hábitats fragmentados, las incorporación en el paisaje de actividades productivas sustentables y propiciando la asociatividad*". (Programa de pequeñas donaciones, 1994)

El Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM), el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), el Banco Mundial (BM) y la Oficina de Naciones Unidas de Servicios para Proyectos (UNOPS) fundo en 1992 el programa de pequeñas donaciones PPD; este programa surgió como uno de los resultados de la Cumbre de la Tierra llevada a cabo en Río de Janeiro. Su intención es conseguir el bienestar del medio ambiente, a través de iniciativas y acciones comunitarias, enfocándose en seis áreas prioritarias: conservación de la biodiversidad, mitigación del cambio climático, protección de aguas internacionales, prevención de la degradación de la tierra, la eliminación de contaminantes orgánicos persistentes y el programa operativo de área focal múltiple. (Programa de pequeñas donaciones, 1994)

En Ecuador comenzó en el año de 1994 ha trabajar con PPD financiando 320 proyectos, que se encuentran distribuidos en todo el país, en la Sierra se ejecutaron 142, en la Costa 81, en la Amazonía 73 y en otras regiones 18; Además ha beneficiado 26,764

familias directamente e indirectamente más de 50,000. (Programa de pequeñas donaciones, 1994)

El Programa de pequeñas donaciones PPD consta de varias fases operativas, Ecuador paso por la primera en el año de 1997 y 1999 fase donde se demostró la viabilidad del programa. Y entre 1999 y 2005 la segunda fase, donde empezó la consolidación del programa a escala mundial. Entre 2005 y 2007 se desarrolló la tercera fase operativa en la cual se ejecutaron 40 proyectos, destacando las buenas prácticas ambientales y la formación de capacidades. Desde el 2007 al 2011 se ejecutó la cuarta fase en donde se apoyó a 59 proyectos, buscando así la conservación de la biodiversidad y el manejo en zonas de amortiguamiento del Sistema de Áreas Protegidas Nacionales, el manejo de suelos en los páramos y en los bosques secos. (Programa de pequeñas donaciones, 1994)

Por el momento Ecuador se encuentra en la Quinta Fase 2011 al 2015, denominada "Biocorredores para el Buen Vivir", que busca la conectividad ecológica, diseñar paisajes productivos y la asociatividad entre comunidades y gobiernos locales. Para establecer esta fase el PPD se basó en las políticas públicas locales y nacionales en concordancia con la Constitución del Ecuador (2008), el PNBV, el Plan Nacional Ambiental y la estrategia del FMAM) (Programa de pequeñas donaciones, 1994).

En la FO5 deja de trabajar en proyectos individuales para trabajar en proyectos integradores articulados, en donde se identifican 16 biocorredores que son impulsados a través de 44 proyectos asociativos a nivel nacional, entrando en dos fases, la primera es una fase de planificación participativa, su objetivo es identificar líneas estratégicas y sinergias socio ambientales en dichos territorios en donde se logró firmar en cada territorio convenios de ASOCIATE que son acuerdos socio ambiental territorial. La propuesta de la FO5 en el territorio coordinó con las instituciones públicas, en especial de los GAD (Gobiernos Autónomos Descentralizados), Ministerios como: el MAE (Ministerio de Ambiente), MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca), MINTUR (Ministerio de Turismo), al tener como dinámica de trabajo la articulación entre sus ejes temáticos con los instrumentos de planificación existentes en el territorio tales como: el Plan Nacional del Buen Vivir y los PDOT (Planes de Ordenamiento Territorial). (Programa de pequeñas donaciones, 1994)

2.3.1 Biocorredores

Costa:

1. Estuario del Rio Chone: Isla Corazón y Fragatas, Humedal la Segua
2. Estuario Rio Portoviejo y Cordillera el Bálsamo
3. Bosque Protector Sancán Cantagallo
4. Territorio Chongon Colonche
5. Agroforestal Café Cacao

Sierra Norte

6. Zona de Amortiguamiento Reserva Cayambe Coca
7. Pisque, Laguna Mojanda, San Pablo
8. Zona de Amortiguamiento de la Reserva Cotacachi Cayapas, ZARECC

Sierra Centro Sur

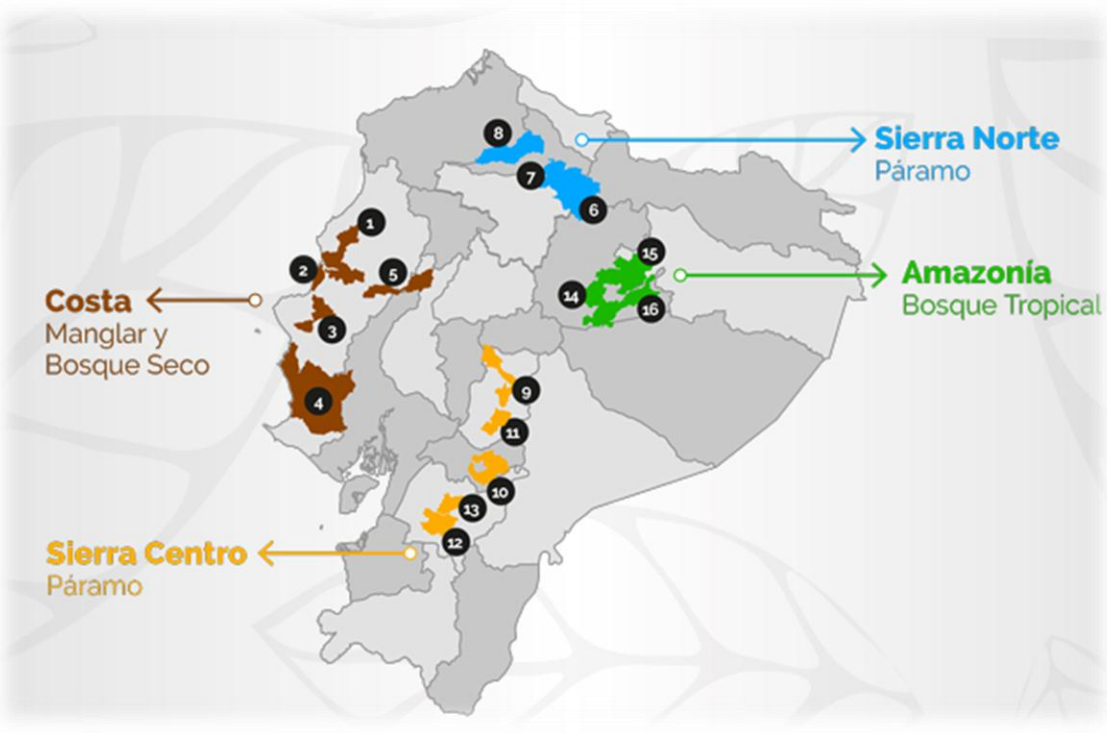
9. Chimborazo
10. Condor Chuquirahua Cañar
11. Sangay Chimborazo
12. Mesarrumi, Jeco, El Chorro
13. Yanuncay

Amazonia

14. Kamanwi
15. YakuSamay
16. Akklak Sacha

A continuación se puede observar en el mapa 3 como están localizados los biocorredores según el mapa de PPD.

Mapa 3.- *Biocorredores en el Programa de pequeñas donaciones*



Mapa # 3 Localización de los diferentes Biocorredores

Fuente: PPD Programa de pequeñas Donaciones

2.4 Biocorredor Yanuncay

2.4.1 Historia

Antes de que el Biocorredor sea llamado Biocorredor turístico, se formó a partir de algunas familias quien con la motivación del Padre Fernando Vega impulso a los habitantes de la comunidad a vender algún producto para el turista, según Mercedes Saguay más conocida como Mama Michi (moradora de la comunidad de San José), indica que al comienzo era muy difícil emprender que la mayoría de familias no querían participar pero que poco a poco surgieron y fueron emprendiendo. (Saguay, 2016)

Al comienzo comenzaron a vender a orillas del rio, utilizaban las propias rocas y ladrillos como asadero, para asar el famoso cuy, pollo asado y elaboraban también empanadas. Estaban ubicadas cerca de la comunidad la Inmaculada, nos manifiesta que ellos fueron los pioneros en vender comida en ese sector, además de que hubo gran

acogida por los habitantes de la zona y por una gran cantidad de personas que llegaban a lavar la ropa en el río Yanuncay.

Estuvieron casi dos años en el mismo lugar hasta que pudieron comprar un terreno y formar su restaurante; poco a poco empezaron a recurrir la gente de diferentes partes de Cuenca, a la comunidad de la inmaculada para comprar la comida típica de la gente de San José.

La popularidad de la comida típica fue creciendo rápidamente, entonces los pobladores de la comunidad san José, decidieron crear locales de comida típica en su propia comunidad. La pionera fue Mama Michí, una mujer muy estimada por la comunidad siempre brinda un apoyo constante en el emprendimiento de los negocios de comida típica, y fomenta el turismo en la comunidad con su gran amabilidad. (Saguay, 2016)

En el 2005 se conforma la Asociación de Turismo Yanuncay (ASOTURY) con el proyecto de "Plan eco turístico para el manejo y gestión del bio-corredor turístico de la cuenca alta y media del río Yanuncay". Uno de los objetivos del ASOTURY fue impulsar la capacitación a los moradores del Biocorredor mediante entidades públicas como el MINTUR. En el año 2007 ASOTURY deja de funcionar convirtiéndose en APAY porque varios integrantes de esta asociación tuvieron una nueva visión específicamente en el campo de la agricultura, constituyendo la "Asociación de Productores Agroecológicos del Yanuncay" (APAY). (Saguay, 2016)

2.4.2 Situación Actual

El Biocorredor Yanuncay cuenta con un enorme recurso natural en flora y fauna; Esta ubicado en la provincia del Azuay al noroccidente del cantón Cuenca, pertenece a la parroquia rural de San Joaquín, que a su vez está situada al oeste de la ciudad de Cuenca, a una distancia de 8 km (veinte minutos) del centro histórico; tiene una extensión aproximada de 37 km, empieza río abajo en la comunidad de Soldados a una altura de 3.200 msnm y termina en la entrada del Tenis Golf Club a una altura de 2.600 msnm. (GAD SAN JOAQUÍN, 2010)

Fotografía 2.- *Entorno del Biocorredor*

Fotografía: 2 Entorno del Biocorredor Yanuncay

Autor: Viviana Andrade

2.4.3 Comunidades

El Biocorredor Yanuncay está conformado por los caseríos de Barabón Bajo y Alto, San José, la Inmaculada, Sustag y Soldados, con coordenadas correspondientes a: una longitud que va desde 9679695 hasta 9673723 y una latitud que va desde 0714979 hasta 0696220. Para objeto de estudio se tomará como referencia la extensión aproximada de 20 km del Biocorredor Yanuncay (desde el Tenis y Golf Club hasta el control del Parque

Nacional el Cajas), establecida por el Ministerio de Turismo en la ficha de Inventario de Atractivos Turísticos de la zona. (Dominguez & Guayllas, 2016)

2.4.4 Principales actividades económicas locales

Las principales actividades que se realizan en el Biocorredor Yanuncay son:

- La elaboración de artesanías en cestería.
- Su deliciosa gastronomía
- La agricultura y ganadería

La cestería es elaborada principalmente con una fibra natural llamada duda, concebida como una actividad artesanal que ha sido parte de la tradición inmaterial de San Joaquín. Pero en la actualidad existen pocos artesanos dedicados a este trabajo y por consiguiente esta artesanía se encuentra en peligro de desaparecer.

La oferta gastronómica en la zona ha crecido notablemente, hoy en día el visitante cuenta con una amplia gama de restaurantes típicos que preparan, entre otras especialidades las siguientes: carnes asadas, mote pillo, papas con cuero, cuy, borrego y cerdo a la barbosa, trucha frita, habas con queso, mote sucio, etc.

Una de las actividades económicas principales es la agricultura que siempre ha sido vocación de la población local, no es raro encontrar en todo el Biocorrredor, casas con sus pequeñas huertas. Además de la ganadería, que se genera más desde la comunidad Inmaculada hasta Soldados.

Fotografía 3.- *Gastronomía (Cuy asando al carbón*)

Fotografía: 3 Gastronomía Cuy asado

Autor: Viviana Andrade

Fotografía 4.- *Ganadería en Soldados*

Fotografía: 4 Ganadería en Soldados

Autor: Viviana Andrade

Fotografía 5.- ***Cestería***

Fotografía #5 Cestería

Fuente: Revista el Arte de la cestería

Fotografía de: Magda Guamán Armijos

2.4.5 Infraestructura -Accesibilidad

La red vial del Biocorredor Yanuncay está dividida en dos tramos la primera se encuentra en primer orden desde la vía San Joaquín hasta la comunidad Liguiña y el otro tramo desde Liguiña a Soldados está en segundo orden y se encuentra en malas condiciones, pese a que se realiza mantenimiento por el GAD parroquial, la principal causa de este problema se debe al clima de la zona.

Fotografía 6.- *Accesibilidad -Vías en primer orden*

Fotografía #6 Accesibilidad-Vías en primer orden

Autor: Viviana Andrade

Fotografía 7.- *Accesibilidad -Vías en segundo orden*

Fotografía #7 Accesibilidad-Vías en segundo orden

Autor: Viviana Andrade

2.4.6 Accesibilidad Transporte

Desde el centro de distribución (Cuenca) podemos acceder en los buses inter parroquiales OCCIDENTAL, su estación está ubicada en la Feria Libre; los mismos que tienen una frecuencia de una hora de lunes a sábado desde las 07h00 hasta las 17h00 y los domingos desde las 07h00 hasta las 16h00, llegando hasta la comunidad de Sustag, a excepción del día miércoles en el primer turno que llega hasta la población de Soldados.

Los accesos principales son las carreteras

- Cuenca - Cristo del Consuelo - San Joaquín
- Avenida Ordoñez Lazo y Circunvalación, continúa por la carretera Sayausí y cruza el puente sobre el río Yanuncay y recorre 4,2 kilómetros hasta el centro parroquial
- La carretera Cuenca Medio Ejido - Sayausí que a su vez se comunica con la vía Cuenca Molleturo Naranjal; siendo ésta última una de las más utilizadas para comunicar Cuenca con Guayaquil.

2.4.7 Servicios Básicos

Segunda parroquia rural mejor dotada, tiene una cobertura del 68,14% de agua potable, 47,44% de telefonía convencional, 97,40% de luz eléctrica, 80,59% recolección de desechos, 41,43% red de alcantarillado e internet 9,06%. (Dominguez & Guayllas, 2016)

Como se aprecia en la información exhibida, San Joaquín demuestra ser una de las mejores parroquias rurales dotadas del cantón Cuenca, asimismo los servicios que se ofrecen son mayormente aprovechados por los pobladores locales.

2.4.8 Comunidades

Las comunidades que conforman el Biocorredor Yanuncay son:

1. El Cáñaro

2. San José

3. La Inmaculada

4. Chugchuguzo

5. Liguiña

6. Sustag

7. Soldados

2.4.9 Turismo

El BiocorredorYanuncay constituye una agradable alternativa para disfrutar del entorno natural y los hermosos paisajes que contiene. El recorrido de este espacio geográfico ofrece al visitante la oportunidad de ver tanto flora como fauna en un entorno mágico. Al caminar por el Biocorredor se puede observar viejos puentes de madera que complementan el paisaje rural. Algo muy característico de este Biocorredor es que existen varios ejemplos de arquitectura vernácula, a pesar de la migración que normalmente trae consigo la transformación pero se han podido mantener en gran medida.

Fotografía 8.- *Puente de madera en el Biocorredor Yanuncay*

Fotografía #8 Puente de Madera en el Biocorredor Yanuncay

Autor: Viviana Andrade

Fotografía 9.- *Inmueble Tradicional*

Fotografía #9 Inmueble Tradicional

Autor: Viviana Andrade

2.4.10 Atractivos Turísticos

A continuación se darán a conocer los principales atractivos turísticos de las comunidades de El Cáñaro, San José, La Inmaculada, Sustag y Soldados, estos fueron identificados en la "Guía de San Joaquín", realizada por el GAD parroquial y complementada mediante técnica de observación, a falta de un inventario de atractivos turísticos de la parroquia del mismo nombre.

Cañaro

Tabla 5.- *Atractivos El Cañaro*

El Cañaro		
INFORMACIÓN Es la primera comunidad del Biocorredor Yanuncay. Se encuentra ubicada desde el Tenis y Golf Club. Las principales actividades económicas que se desarrollan son: -Agricultura	**ACTRACTIVOS TURÍSTICOS** • Paisaje natural: se destaca el río Yanuncay, en cuyo margen se puede encontrar espacios verdes, aptos para la recreación. • Gastronomía típica: los platos tradicionales de la zona son: el cuy con papas y el pollo asado.	

Tabla #5 Atractivos Cañaro

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor y fotografía: Viviana Andrade

Tabla 6.- *Atractivos San José de Barabón*

San José		
INFORMACIÓN Es la segunda comunidad del Biocorredor Yanuncay. Las principales actividades económicas que se desarrollan en la zona son: -Agricultura -Cestería -Ganadería.	**ATRACTIVOS TURÍSTICOS** • Paisaje natural • Cestería: es una de las tradiciones más importantes de este sector • Huertos orgánicos: cada vivienda cuenta con su pequeño huerto es una costumbre que ha sido conservada con el pasar de los años. • Gastronomía típica: el cuy con papas y el pollo asado son los platos tradicionales que se ofertan en la comunidad.	

Tabla #6 Atractivos San José

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor y fotografía: Viviana Andrade

Tabla 7.- *Atractivos La Inmaculada*

Inmaculada		
INFORMACIÓN Es la tercera comunidad del Biocorredor Yanuncay. Las principales actividades económicas que se desarrollan en la zona son: -Agricultura --Ganadería.	**ATRACTIVOS TURÍSTICOS** • Paisaje natural • Cestería: Los artesanos estan abandonando la actividad. • Huertos orgánicos: se realizan recorridos de turismo rural para conocer el proceso de cultivar. • Gastronomía típica: el cuy con papas y el pollo asado son los platos tradicionales que se ofertan en la comunidad. • Ecomuseo del Yanuncay: Es un pequeño Museo con aquí se artesanías elaboradas con madera reciclada, proveniente del río tales como: llaveros, aretes, sillas e	

Tabla #7 Atractivos Inmaculada

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor y fotografía: Viviana Andrade

Tabla 8.- *Atractivos Sustag*

Sustag		
INFORMACIÓN Es la cuarta comunidad del Biocorredor Yanuncay. Las principales actividades económicas que se desarrollan en la zona son: -Agricultura --Ganadería. Se encuentra Planta de Potabilización.	**ATRACTIVOS TURÍSTICOS** • Paisaje natural • Huertos orgánicos: Vivero Comunitario Sustag •Cascadas de Huilguin •Piscícola: pequeñas piscinas en las que se crían truchas, las mismas que son ofertadas a propios y extraños.	

Tabla #8 Atractivos Sustag

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor y fotografía: Viviana Andrade

Tabla 9.- *Atractivos Soldados*

Soldados		
INFORMACIÓN	**ATRACTIVOS TURÍSTICOS**	
Es la ultima comunidad del Biocorredor Yanuncay. Las principales actividades económicas que se desarrollan en la zona es: ---Ganadería. se encuentra ubicado el control de acceso al Parque Nacional Cajas, los visitantes pueden ingresar desde las 9h00 hasta las 16h30.	• Paisaje natural: al ser un bosque de páramo la vegetación predominante es de polilepis, también se puede observar ganado vacuno y equino. • Gastronomia Tipica: La deliciosa Trucha Frita •Piscícola Aguas termales Pumamaqui: son dos piscinas debidamente acondicionadas para realizar actividad turística.	

Tabla #9 Atractivos Soldados

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor y fotografía: Viviana Andrade

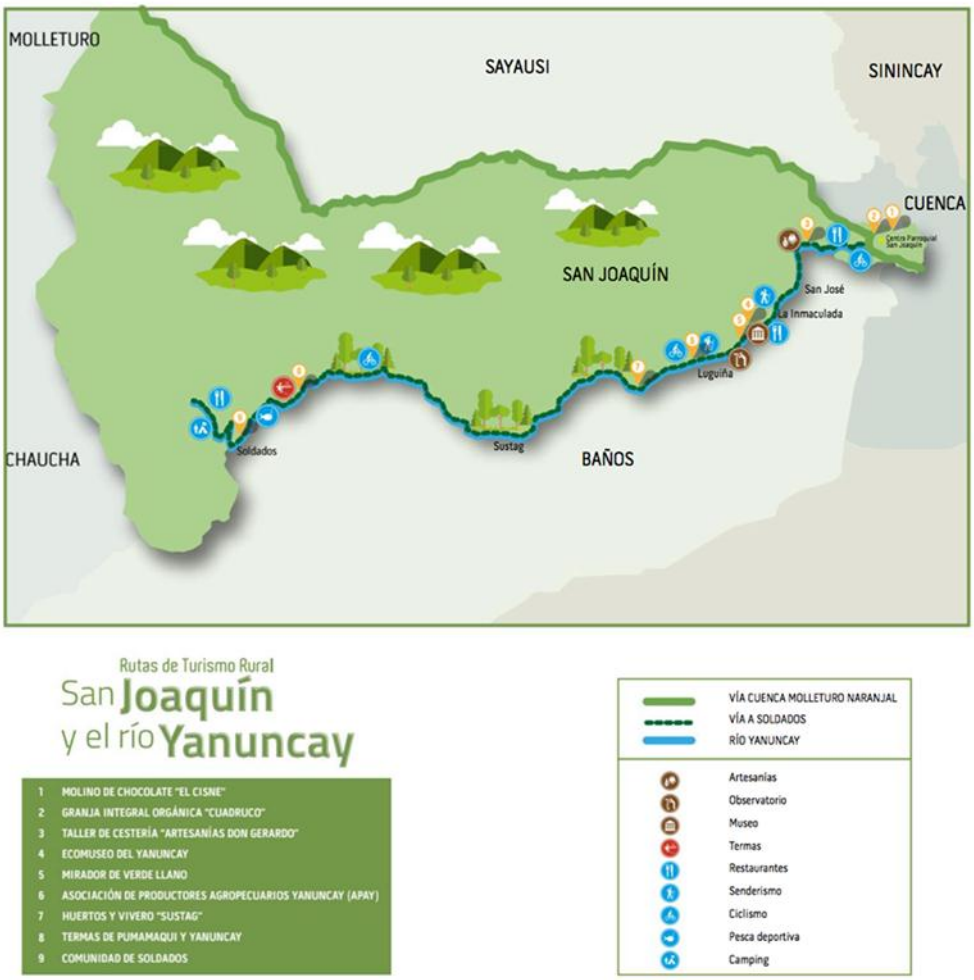
Todo el Biocorredor es apto para llevar a cabo actividades de deporte y aventura, siempre y cuando sean compatibles con la conservación del medio ambiente, entre las actividades tenemos: ciclismo, senderismo, cabalgatas, cayac, pesca deportiva, etc.

Mapa 4.- *Mapa Turístico de la Parroquia de San Joaquín*

Mapa#4 Mapa Turístico San Joaquín

Fuente: GAD San Joaquín

Mapa 5.- *Ruta Turismo Rural San Joaquín*



Mapa # 5 Ruta Turismo Rural San Joaquín

Fuente: Fundación Municipal Turismo Cuenca

2.5 Diagnóstico de la situación actual del Biocorredor Yanuncay

Para el diagnóstico de la situación turística del proyecto se utilizarán distintas matrices de pre factibilidad, permitiéndonos valorar las condiciones actuales del Biocorredor Yanuncay, y de esta manera trabajar en los puntos más relevantes; dichas matrices al ser una herramienta de soporte y ayuda, tienen la función de brindar información concreta sobre varios aspectos como lo son: factores medio ambientales, ventaja competitiva, beneficiarios del proyecto, potencialidades, limitaciones, involucrados, entre otros. Ofreciendo de esta manera información suficiente para la posterior capacitación a los servidores turísticos.

2.5.1 Matriz de Involucrados

Según Licha Isabel, dice que permite analizar el comportamiento de los actores que tengan interés o papel o que sean afectados por las políticas y programas sociales para explorar la viabilidad socio-política de las mismas. Sirve de apoyo al diseño de estrategias factibles. (Licha, 2009)

Entonces identificamos a los actores principales que estén involucrados directamente e indirectamente al proyecto o afectados. En tal sentido en el estudio de esta matriz se realizaron entrevistas y encuestas a los prestadores de servicios turísticos, trabajo de campo y otros datos de fuente secundaria para obtener la información.

Tabla 10.- *Matriz de involucrados*

GRUPO	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS/ MANDATOS	INTERES EN UNA ESTRATEGIA-REACCIÒN	CONFLICTOS POTENCIALES
BENEFICIARIOS DIRECTOS Prestadores de servicios turísticos	Fortalecer la oferta turística. Económicos Mejorar la calidad	Desconocimiento sobre normas de atención al cliente. Salubridad Profesionalización en el servicio	Nuevas tendencias en el mercado. Recursos Humanos	Aumentar sus ingresos. Calidad en sus servicios	Falta de Motivación para capacitarse.
Capacitadores	Reconocimiento Mejorar las habilidades Académicos	No terminar a tiempo las capacitaciones	Participación activa con la comunidad Equipos tecnológicos Material Bibliográfico	Mejorar la calidad	Falta de Recursos

Comunidades	Interés en aplicar los conocimientos adquiridos.	Falta de Tiempo	Participación activa de la comunidad. Predisposición al cambio Mejoramiento Personal y familiar.	Que los conocimientos adquiridos se apliquen. Incentivar el desarrollo de la parroquia.	Oposición de Grupos contrarios a la comunidad.
BENEFICIARIOS INDIRECTOS GAD Municipal	Fomentar el turismo en la parroquia y generar ingresos. Promocionar turísticamente a San Joaquín Mejorar la Calidad del servicio.	Financiamiento Seguimiento de las capacitaciones.	Recursos Económicos Nuevas competencias y obligaciones	Facilitar el proceso. Socializar la iniciativa	Falta de Inversión

Turistas	Nuevas alternativas de Turismo	Desconocen los atractivos de la parroquia	Aprovechar adecuadamente los atractivos naturales y culturales.	Conozcan los atractivos naturales, culturales y su gastronomía.	Los servidores turísticos no presten servicios adecuados para la atención al turista
EXCLUIDOS/OTRAS FACULTADES Agricultores Transportistas	Elaborar el proyecto Tener fuentes de Empleo e ingresos.	Desconocimiento de normas sobre organización, gestión de microempresas. Comercialización de los miembros de la comunidad.	Recursos: humanos, materiales y económicos.	En un Futuro brindarles capacitación.	Falta de tiempo para organizarse y asistir a las capacitaciones
PERJUDICADOS • Universidades cercanas a la Parroquia	Investigación. Fracase el proyecto	No se percibe ningún problema	Transparencia en los procesos, utilizar bien los espacios.	Poder realizar sus investigaciones	Demanden iniciativas similares

Tabla# 10 Matriz Involucrados de la Parroquia San Joaquín

Fuente: Elaboración propia a partir de observaciones de Campo realizado en la parroquia de San Joaquín

Autores: Viviana Andrade, Andrea Reyes

Los principales involucrados en nuestra capacitación son los prestadores de servicios los cuales detallaremos a continuación.

2.5.2 Planta Turística

La planta turística del Biocorredor Yanuncay no se encuentra debidamente cualificada para la prestación de servicios; con la implementación de las estrategias previas, se busca hacer del Biocorredor un destino apto para la recreación y disfrute del turista. A continuación detallaremos con los establecimientos que cuenta el Biocorredor.

Tabla 11.- *Planta Turística Restaurantes*

• **Restaurante Yanuncay**
Se encuentra ubicado en el sector Soldados vía a Chaucha.
• **Comedor Soldados**
Sector Soldados vía a Chaucha.
• **Restaurante el Arroyo**
Sector Liguiña, Barabon vía a Soldados
• **Restaurante El Manantial**
Sector Chugchuguzo, Barabon vía a Soldados
• **Asadero Restaurante La Delicia**
Sector la Inmaculada, Barabon vía a Soldados
• **Restaurante la Inmaculada**
Sector la Inmaculada Barabon vía a Soldados
• **Asadero Restaurante La Inmaculada**
Sector la Inmaculada, Barabon vía a Soldados
• **Asadero Pircon**
Sector la Inmaculada, Barabon vía a Soldados
• **Asadero Vista al Río**
Sector San José de Barabon
• **Restaurante Doña Carmen**
Sector San José de Barabon
• **Restaurante los puentes del Yanuncay**
Sector San José de Barabon
• **Mary´s Asador**
Sector San José

• **La Olla de Barro**
Sector San Jose de Barabon
• **Restaurante Doña Anita**
Sector San José de Barabon
• **Asadero Típico Mayrita**
Sector San José de Barabon
• **Asador típico Doña Rosita**
Sector San José de Barabon
• **Restaurante Tipico Café Tacuva**
Sector San José de Barabon
• **Restaurante Mama Michi**
Sector Cañaro
• **Asadero Campana Huayco**
Sector Cañaro

Tabla # 11 Planta Turística- Restauración

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

Tabla 12.- *Planta Turística - ALOJAMIENTO*

Hostal Jácome
Sector Soldados vía a Chaucha
Posada Soldados
Sector Soldados vía a Chaucha
Alojamiento de Norma Pillco
Sector Santa Teresita vía a la cooperativa Balcón del Azuay

Tabla # 12 Planta Turística- Alojamiento

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

Tabla 13 .-*Planta Turística -Termas y Balnearios*

Aguas Termales Yanuncay
Sector Pumamaqui vía a Chaucha
Termas Pumamaqui
Sector Pumamaqui vía a Chaucha

Tabla # 13 Planta Turística- Balnearios

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del GAD parroquial San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

2.5.3 Servicios Turísticos Alimentos y Bebidas

En base al análisis realizado, se pudo constatar la inexistencia de planificación e investigación turística, no cuentan con un recurso humano capaz de prestar servicios de calidad y lamentablemente dentro de la Gestión sectorial, la oferta de los servidores turísticos se le analiza como insuficiente.

Un pilar fundamental para el desarrollo turístico es la capacitación, de allí que para dar respuesta a esta necesidad se propone un programa de capacitación el cual tiene como objetivo capacitar a los prestadores de servicios turísticos del Biocorredor Turístico Yanuncay en la parroquia San Joaquín, mejorando las destrezas, habilidades, conocimientos técnicos y humano para el desarrollo eficiente de las actividades, que las personas realizan día a día mediante el conocimiento adquirido a través de las generaciones pasadas que fueron transmitidas, contando con la ventaja que aún son preservadas.

2.5.4 Matriz de la prospectiva

Para conocer cuál es el estado real de la parroquia se ha realizado una matriz de prospectiva la misma que nos ayudara a tener un panorama amplio y una proyección de los que se va a realizar en la parroquia.

Tabla 14.- *MATRIZ DE LAS PROSPECTIVAS*

CRITERIOS:	LO QUE EXISTE:	PROYECCIÒN:	COMO Y QUE SE NECESITA:
SERVICIO PRESTADO **RESTAURACIÓN ALOJAMIENTO**		Capacitación a los prestadores de servicios turísticos Buenas prácticas de atención al cliente Turista	Se necesitara la participación de los servidores turísticos
CALIDAD ENTORNO		Programa de higiene y Decoración en sus alrededores.	Para realizar los siguientes módulos de capacitación se necesitara del talento humano
CALIDAD DE LOS RESTAURANTES		Buenas Prácticas de Manufactura. Servicio de calidad	Se necesitara encontrar restaurantes modelo en buenas practicas
CLIENTE INTERNO		Higiene de Personal Reconocer los aspectos básicos de la atención al cliente y su impacto en el Turismo local. Demostrar excelencia en las relaciones interpersonales	Se necesitara encontrar métodos en el cual se desarrolle el empoderamiento en el lugar de trabajo

MEDIO AMBIENTE		Lograr un buen manejo de prácticas sostenibles. Incentivar a practicar las buenas practicas sostenibles según e entorno Políticas sostenibles	Se necesitara de un estudio previo del entorno y el acceso los lugares turísticos

Tabla # 14 Análisis de la prospectiva de la Parroquia San Joaquín

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada de la parroquia San Joaquín.

Autor: Andrea Reyes

2.6 Competidores de la Zona

A continuación detallaremos los principales competidores del Biocorredor Yanuncay y la ventaja competitiva que poseen; esto, con el fin de dar a conocer la competitividad existente, sus características y grado de desarrollo. Factores que serán considerados en la formulación del proyecto con el objetivo de superar a la competencia.

2.6.1 Estudio de la Oferta

Desde el punto de vista de la oferta: Cuenca esta con una sobre promoción como un destino cultural, histórico y arquitectónico, en el cual su principal atractivo son las catedrales, iglesias y museos así como Gualaceo y Chordeleg por ejemplo:

- **Corredor Turístico Santa Bárbara**

Se encuentra ubicado en la zona del río Santa Bárbara (Gualaceo, Chordeleg, Sígsig). La ventaja competitiva de este corredor es que se encuentra posicionado a nivel local y regional y es muy conocido por su gastronomía, cultura y diferentes atractivos. Además que cuenta con condiciones climáticas y una gran promoción turística.

- **Granja Orgánica Ferbola**

Se encuentra ubicado en Susudel. La ventaja competitiva de esta granja es que tiene ya posicionamiento y cuenta con una marca propia, y sus abastos son generados en la granja por él y su familia. La ventaja competitiva que poseen sus adversarios principalmente es el posicionamiento en el mercado y en la mente de los consumidores.

Por lo tanto se ve en la necesidad de trabajar en estos aspectos de forma que pueda generarse la suficiente afinidad hacia el Biocorredor Yanuncay, además de brindar un valor agregado en la calidad de los servicios prestados.

En Cuenca los días sábados por la tarde y domingos, en los cuales ya no se encuentran prácticamente lugares que visitar e incluso lugares donde comer que estén atendiendo con regularidad al turista. Frente a esta realidad los destinos como Gualaceo y Chordeleg han sido la alternativa al igual que algunas hosterías privadas en el sector del Cajas. Frente a esta realidad las parroquias rurales de Cuenca pueden tomar un papel protagónico como alternativas turísticas para el fin de semana teniendo además la ventaja de encontrarse situadas a una cómoda distancia del centro de Cuenca.

2.6.2 Estudio de la demanda

Desde el punto de vista de la demanda: los estudios realizados muestran que el producto cultural basado en la gastronomía ya tiene un mercado cautivo de familias cuencanas que acuden a servirse las especialidades típicas del sector y de disfrutar el paisaje natural del Biocorredor. Sin embargo existe un segmento de jóvenes que visitan el biocorredor esporádicamente buscando aventuras y deportes pero la falta de infraestructura no cuenta aún para satisfacer a esa demanda.

Fotografía 10.- *Familia Cuencana disfrutando del entorno natural*

Fotografía #10 *Familia Cuencana disfrutando del entorno natural*

Autor: Viviana Andrade

2.7 Análisis de las actividades turísticas restauración

Mediante investigación, observaciones de campo y entrevista se puso constatar la inexistencia de gestión empresarial, enfocados en la calidad. Las personas que prestan servicios turísticos no conocen las consecuencias que podrían generar al no relacionar con el ámbito social y ambiental, su única meta es obtener mayores ingresos que su competencia.

Las comunidades del Cañaro y San José tiene mayor establecimientos de restauración, solo en estas dos podemos encontrar 16 de 22 restaurantes establecidos a lo largo del Biocorredor Yanuncay. Además las personas no se dedican solo a la actividad de restauración sino a actividades como cestería, huertos orgánicos provocando una falta de pertenencia en la prestación de servicios para el turista.

2.7.1 Metodología en General

Para la elaboración del estudio se ha llevado a cabo un análisis sobre los prestadores de servicios turísticos, para esto se ha realizado encuestas basándonos en las diferentes visitas realizadas al Biocorredor y en las diferentes cátedras que hemos recibido en lo largo de la carrera además como guion nos basamos en la Guía de Buenas Prácticas en Empresas de Alimentos y Bebidas del RAINFOREST ALLIANCE. (Alliance, 2005)

Una vez terminada el trabajo de campo se realizó un seguimiento de las preguntas y la respectiva tabulación para obtener la información adecuada mediante el programa de Excel.

En las encuestas se ha considerado realizar el siguiente tipo de preguntas:

a. Cerradas: este tipo de preguntas son de sí y no, en las cuales el total refleja el número de encuestas realizadas**.**

b. Opción múltiple: en este tipo de preguntas el encuestado puede elegir más de una opción.

c. Abiertas: con este tipo de preguntas el encuestado puede expresarse libremente, al final se cuantificará según el número de coincidencias en los criterios.

Durante una de las visitas de campo se constató que a lo largo del Biocorredor Yanuncay están establecidos 22 restaurantes, que están distribuidos de la siguiente manera:

- 3 restaurantes en la comunidad de Soldados
- 3 restaurantes en la comunidad de La Inmaculada
- 14 restaurantes en la comunidad de San José
- 2 restaurantes en la comunidad del Cañaro

2.7.2 Metodología especifica

El cuestionario consta de dieciocho preguntas, distribuidas en datos generales y pilares de la sostenibilidad: económico, socio-cultural y ambiental.

Dentro de datos generales se encuentra: comunidad, año de apertura y días de trabajo. En el pilar económico está: gestión empresarial, servicio al cliente, seguridad, salubridad y capacitación; en el pilar socio-cultural se consideró el apoyo a la comunidad; finalmente en el ambiental se analiza: energía, agua y manejo de desechos.

Las encuestas se aplicaron en el mes de enero del año 2017 según disponibilidad de los propietarios. El tiempo estimado para completar cada encuesta fue de quince minutos.

Para el análisis se ha realizado la encuesta a 20 de los 22 propietarios de los restaurantes, el mismo que corresponde a un 55%. Se encontraron inconvenientes por los horarios de trabajo de los establecimientos que tiene apertura solo fines de semana razón por la cual la encuesta no se pudo aplicar a todos los establecimientos.

2.7.3 **Resultados de tabulación**

RESULTADOS

Tabla 15.- *Tabla de datos generales comunidades*

TABLA 15.1	COMUNIDADES
El Cañaro	1
San José	11
La Inmaculada	5
Soldados	3
Total	20

Ilustración 1.- *Comunidades*

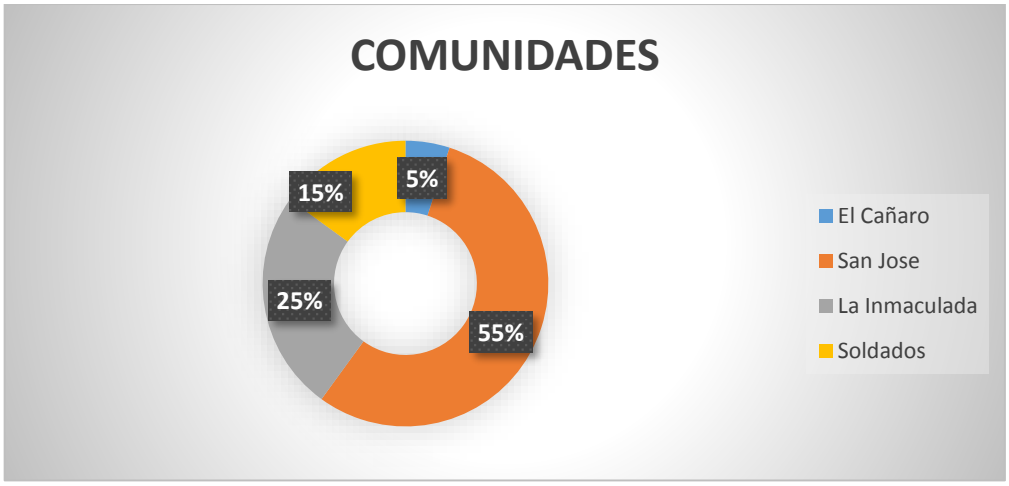


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación Tabla y grafico Según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la comunidad que se encuentran trabajando en el área de restauración son el 55% localizado en la comunidad de San José de Barabon, el 25% en la comunidad de la Inmaculada, el 15% en la comunidad de Soldados y el 5% en el Cañaro.

Tabla 16.- *Tabulación días de trabajo*

TABLA #2	Restauración
Días de Trabajo	
Lunes	0
Martes	0
Miércoles	0
Jueves	0
Viernes	6
Sábado	12
Domingo	4
Bajo pedido	11
Feriado	3

Ilustración 2.- *Restauración*

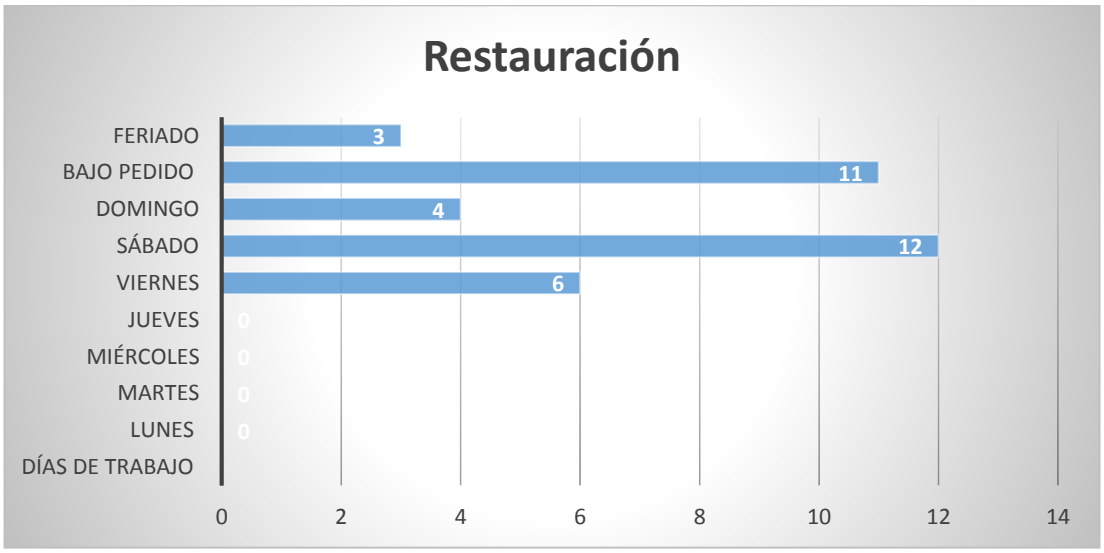


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade;Andrea Reyes

Tabla y grafico De todas las respuestas obtenidas el 100% que corresponde al total de restaurantes atienden el día Sábado, donde existe mayor afluencia de visitantes al Biocorredor Yanuncay, el 91,60% cualquier día de la semana bajo pedido

Ámbito Económico

Tabla 17.- *Tabulación Gestión Empresarial*

GESTION EMPRESARIAL	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
a. Misión y Vision	3	17	15,0	85,0
b. Normas y reglas especificas para cada puesto de trabajo	3	17	15,0	85,0
c. Normas y reglas especificas para cada proceso y procedimiento	3	11	15,0	55,0
d. Procedimientos de auto evaluación servicio al cliente	4	16	20,0	80,0
e. Revisión periódica de las instalaciones maquinas y equipos	11	9	55,0	45,0

Ilustración 3.- *Gestión empresarial*

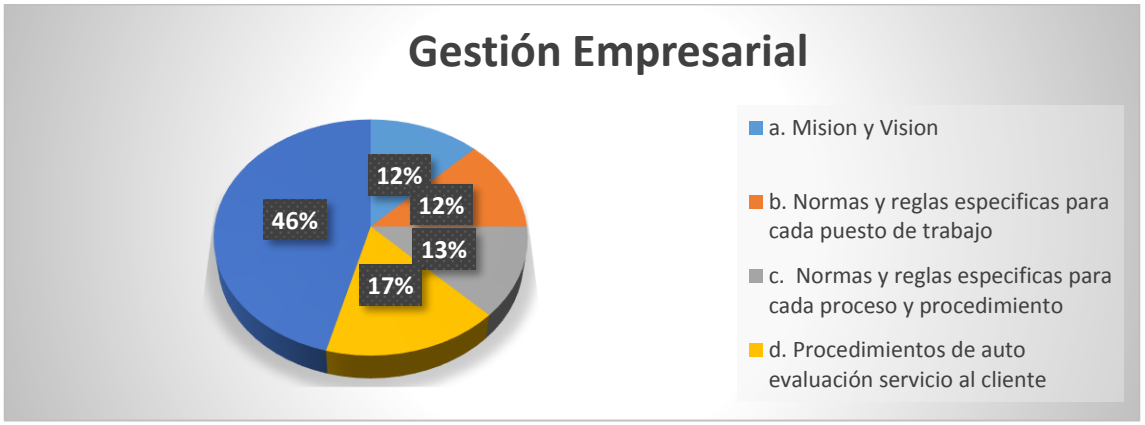


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay dentro de la gestión empresarial el 15% de los restaurantes cuenta con misión y visión, el 55% se preocupa por la revisión periódica de las instalaciones máquinas y equipos, el 15% cuenta con normas y reglas específicas para cada puesto de trabajo, y con normas y reglas específicas para cada proceso y procedimiento y el 20% procedimiento de autoevaluación en servicio al cliente esto nos ayuda a comprender la ineficiencia en el área administrativa

Tabla 18.- *Servicio al cliente*

TABLA # 18	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
SERVICIO AL CLIENTE				
f. menú para entregar al cliente	7	13	35,0	65,0
g. proceso para tomar el pedido(anota el pedido del cliente)	15	5	75,0	25,0
h. protocolo para servir la comida(colocar correctamente los cubiertos	14	6	70,0	30,0
i. el personal del servicio cuenta con uniforme	3	17	15,0	85,0
j. el personal da la bienvenida a los clientes	16	4	80,0	20,0

Ilustración 4.- *Servicio al Cliente*

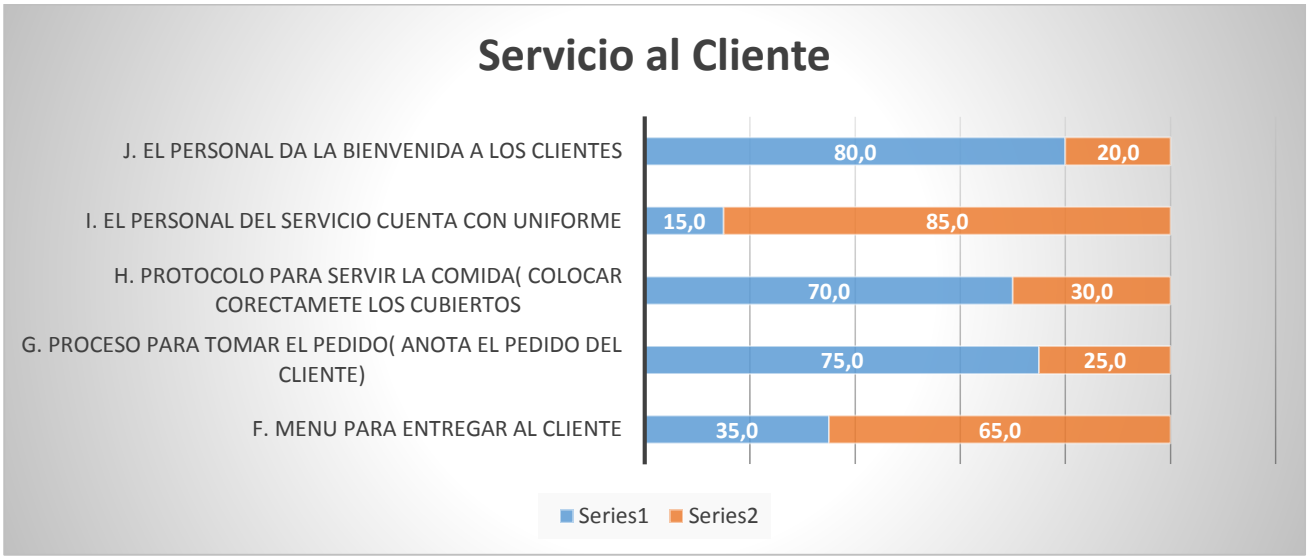


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: Brindar una buena atención genera confianza y el cliente siempre regresara; en el 20% de los restaurantes del Biocorredor Yanuncay da la bienvenida a los clientes, el 15% se preocupa por la presentación del personal dotándolos de uniformes y el 75% siguen un proceso para tomar pedidos; estos resultados muestran que aún falta técnicas sobre el manejo de servicio para brindar un buen servicio.

Tabla 19.- *Seguridad*

TABLA #19	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
SEGURIDAD			0,0	0,0
k. espacios de peligro establecidos (cocina, asadores, etc)	3	17	15,0	85,0
l. problemas de seguridad identificados (cortes, quemaduras, caídas etc)	3	17	15,0	85,0
m. plan de seguridad para garantizar la integridad física de clientes y trabajadores	0	20	0,0	100,0
n. botiquín de primeros auxilios	8	12	40,0	60,0
o. extintor	10	10	50,0	50,0
p. letreros informativos (baños, pisos , escaleras resbalosas)	0	20	0,0	100,0

Ilustración 5.- *Seguridad*

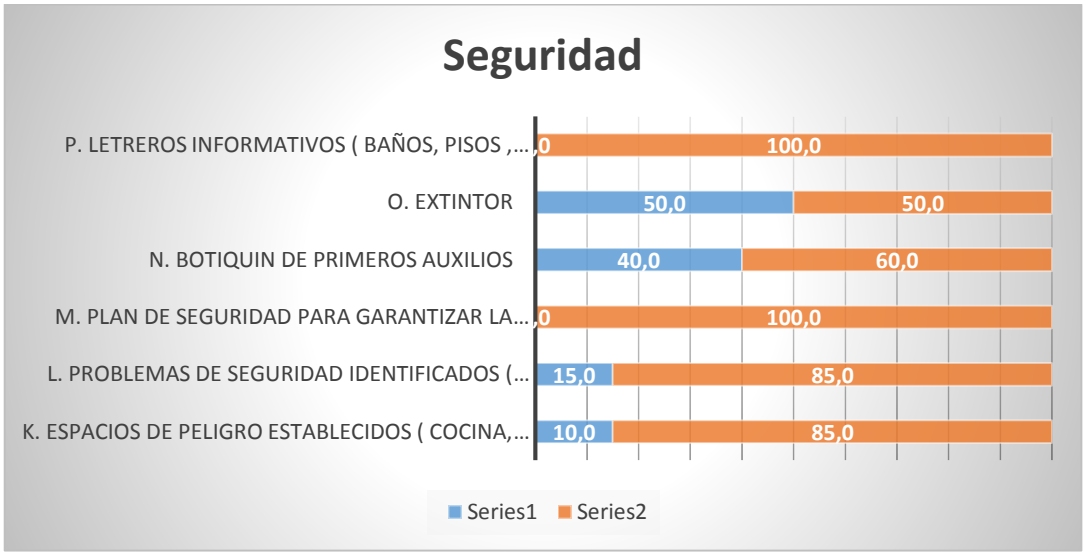


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: La seguridad dentro de un restaurante es una ventaja competitiva porque si un cliente no se siente seguro en el lugar que visita su nivel de satisfacción y fidelidad se reduce. En el Biocorredor Yanuncay los restaurantes según las encuestas no brindan seguridad a sus clientes, los pocos restaurantes que cuentan botiquín de primeros auxilios (40 %), extintor (50%), espacios de seguridad establecidos y letreros informativos (10%); sin embargo ningún establecimiento ha identificado problemas de seguridad ni desarrollado un plan para garantizar la integridad física de los clientes y trabajadores.

Tabla 20.- *Salubridad*

TABLA# 20	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
SALUBRIDAD			0,0	0
q. manejo de forma higiénica de vajillas y enseres	11	9	55,0	45,0
r.procedemiento de higiene en la manipulación de enseres	11	9	55,0	45,0
s. proceso de control de plagas	0	20	0,0	100

Ilustración 6.- *Salubridad*

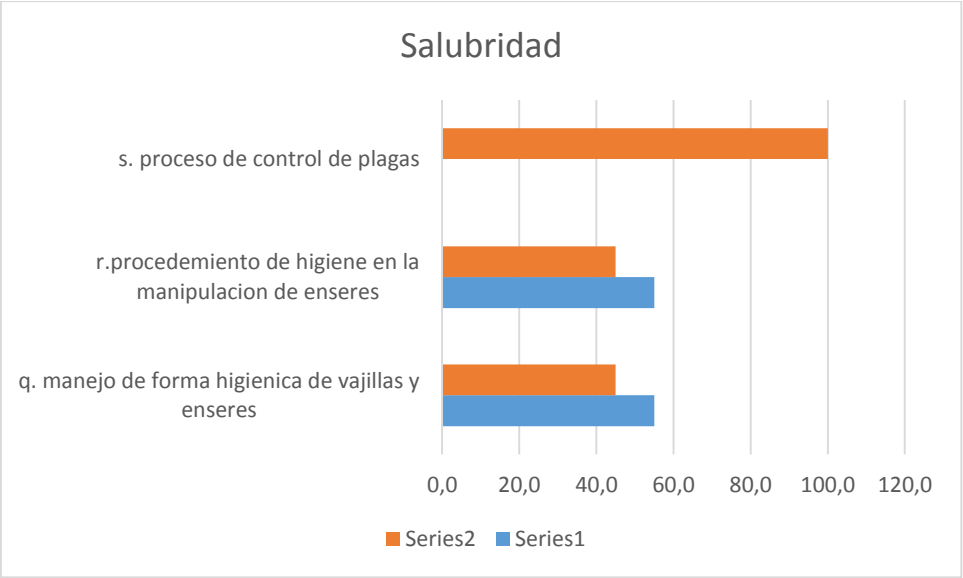


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay dentro de salubridad el 55,0% de los restaurantes tienen un manejo de forma higiénica de vajillas y enseres, y en igual porcentaje el procedimiento de higiene en la manipulación de enseres en el 55,0% y el 0% proceso de control de plagas.

Tabla 21- *Capacitación*

TABLA #21	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje NO
CAPACITACÓN			0	0
v. capacitación en atención al cliente	13	7	65,0	35,0
w. capacitación en proceso de elaboración y manipulación de alimentos	11	9	55,0	45,0
x. capacitación en primeros auxilios	0	20	0,0	100,0
y. capacitación en manejo de desechos	1	19	5,0	95,0
z. capacitación en forma de reducción de consumo de agua y energía eléctrica	1	19	5,0	95,0

Ilustración 7.- *Capacitación*

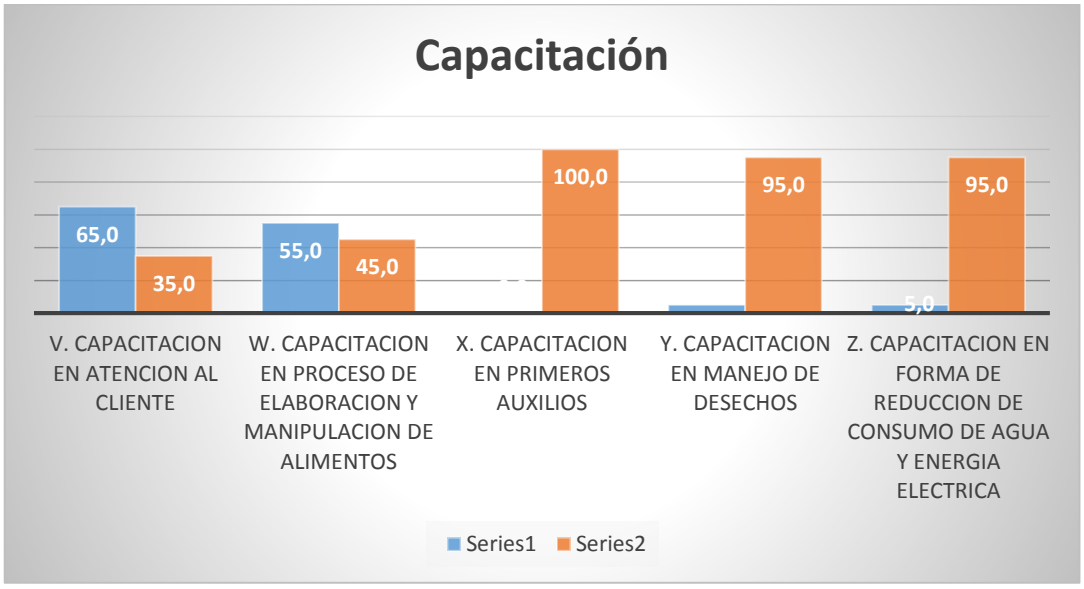


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

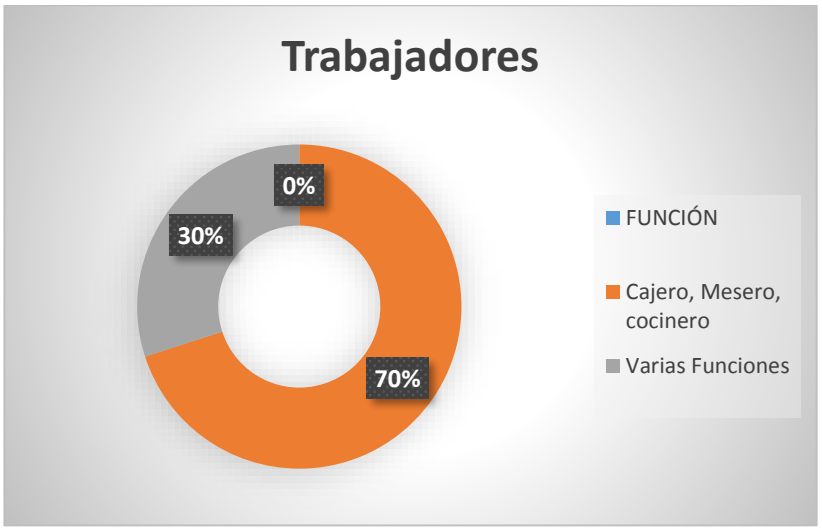
Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: La constante preparación del personal contribuye a mantener la seguridad, mejorar la atención al cliente, y minimiza gastos. El personal del 65% de los restaurantes se encuentra capacitado en atención al cliente, el 5% ha recibido capacitación en manejo de desechos, solo el 55% está capacitado en procesos de elaboración y manipulación de alimentos; existe un bajo porcentaje en cuanto a capacitación en formas de reducción de consumo de agua y energía eléctrica (5,5%) y en primeros auxilios (0%), lo cual se convierte en una debilidad.

Tabla 22.- *Trabajadores*

TABLA # 22	Columna1
TRABAJADORES	
FUNCIÓN	
Cajero, Mesero, cocinero	14
Varias Funciones	6
Total	20

Ilustración 8.- *Trabajadores*

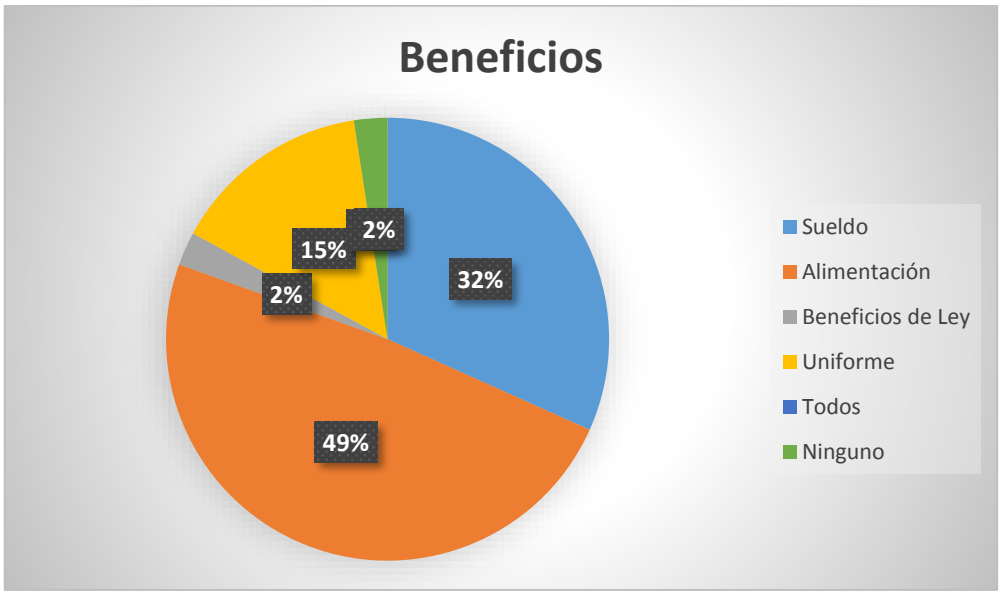


Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay el 70% trabajan en funciones de cajero, mesero y cocinero, y el 30% de los trabajadores tiene varias funciones.

Tabla 23.- *Beneficios que reciben los trabajadores*

TABLA #23	
BENEFICIOS	
Sueldo	13
Alimentación	20
Beneficios de Ley	1
Uniforme	6
Todos	0
Ninguno	1
Total	

Ilustración 9.- *Beneficios que perciben los trabajadores*



Interpretación: Según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay dentro de los beneficios que se otorga a un trabajador el 49% alimentación el 15% uniforme el 32% sueldos el 4% beneficios de ley y el otro 2% ninguno. Destacando que el personal de los establecimientos son familiares de los dueños o propietarios.

Tabla 24.- *Medios de difusión*

TABLA # 24	Columna1
MEDIOS DE DIFUSIÓN	
Radio	1
Tarjetas de presentación	7
Gúia Turística de San Joaquín	19
Redes Sociales	5
Otros bolantes	2
Total	23

Ilustración 10.- *Medios de difusión*

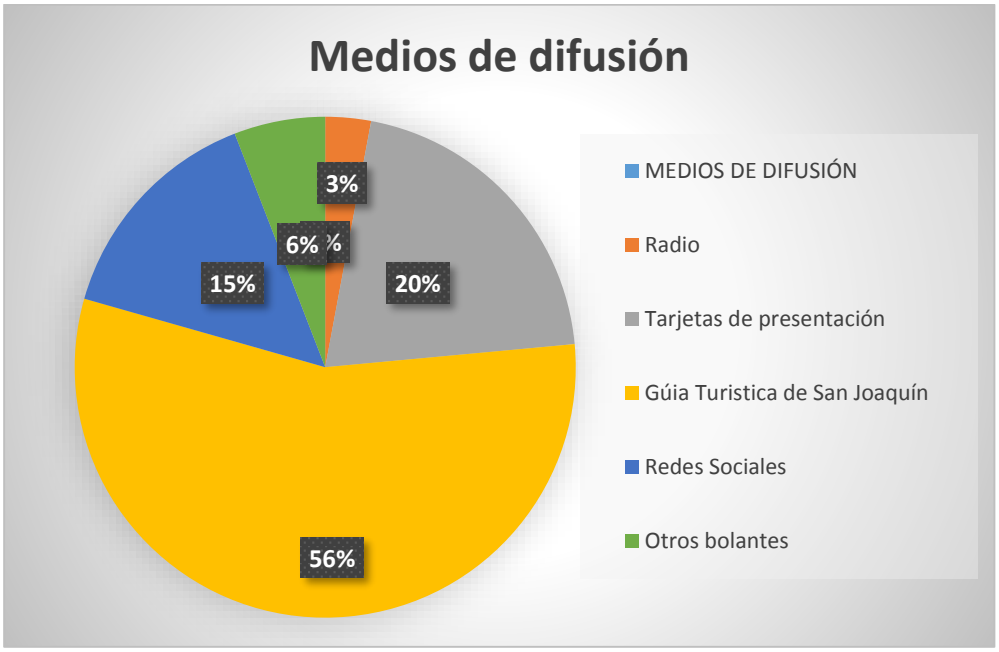


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: El GAD parroquial de San Joaquín ha publicado una guía en la que se indican la mayoría de actividades económicas que se desarrollan a nivel parroquial, el 56% de los restaurantes constan en esta guía y otro medio de difusión muy utilizado son las tarjeta de presentación con un 15%, el 6% otros volantes, el 3% radio y el otro 15% redes sociales; estos resultados demuestran la falta de promoción e interés en promocionar su establecimiento.

Tabla 25.- *Actividad Económica*

TABLA #25	Columna1	Columna2
Actividad Económica	SI	NO
El restaurante es su principal fuente de ingreso económico	5	15
TOTAL		
Otras actividades		
Agricultura, cestería y crianza de animales	13	
Bus, Parqueadero	1	
Cosntrucción	1	
TOTAL	20	

Ilustración 11.- *Actividad Económica*

Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: En el Ámbito Económico según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay el 25% de los propietarios de los restaurantes cuenta como su principal fuente de ingreso económico y el 75% tiene otras fuentes de ingresos como la agricultura, en la construcción etc

AMBITO SOCIAL

Tabla 26.- *Ámbito Social*

TABLA #12	Columna1	Columna2
AMBITO SOCIAL	SI	NO
Su establecimiento apoya o colabora con la comunidad	18	2
Formas de apoyo		
Donando comida	14	
Incentivos economicos	5	
Mingas	11	
Total		20

Ilustración 12.- *Ámbito Social*

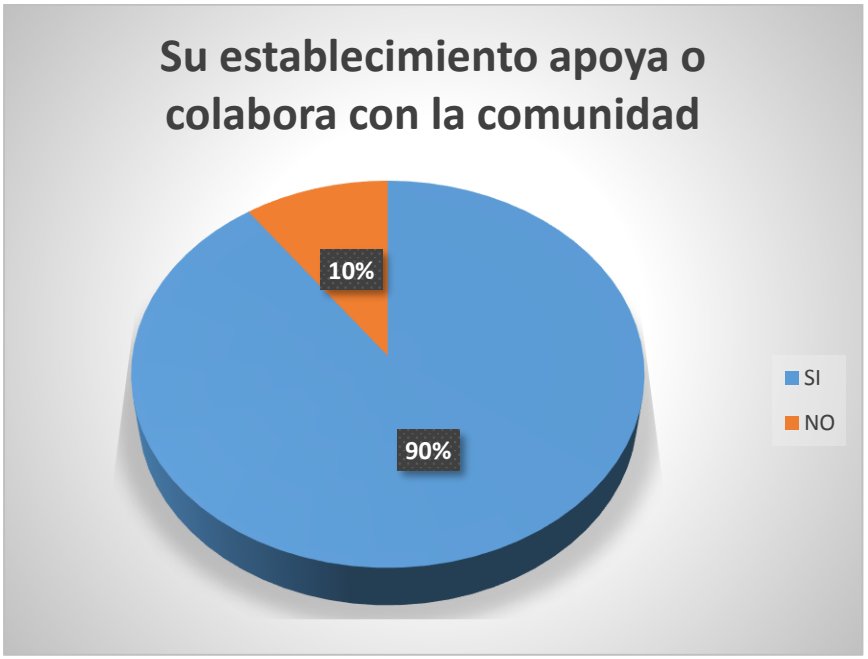


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: En el Ámbito Social según las encuestas aplicadas a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay apoyan o colabora con la comunidad el 90% realiza incentivos económicos, mingas comunitarias, en ocasiones donando regalos en forma de comida típica para rifas.

Tabla 27.- *Promoción de atractivos*

TABLA#27	Columna1
Promoción de Atractivos	SI
Visita al EcoMuseo Yanuncay	12
Visita a los huertos orgánicos	9
Visita a las aguas termales	6
Visita a otras comunidades	2
Artesanias en cesterias	1
Todos	1
Ninguno	5
Otros	0
TOTAL	

Ilustración 13.- *Promoción de atractivos*

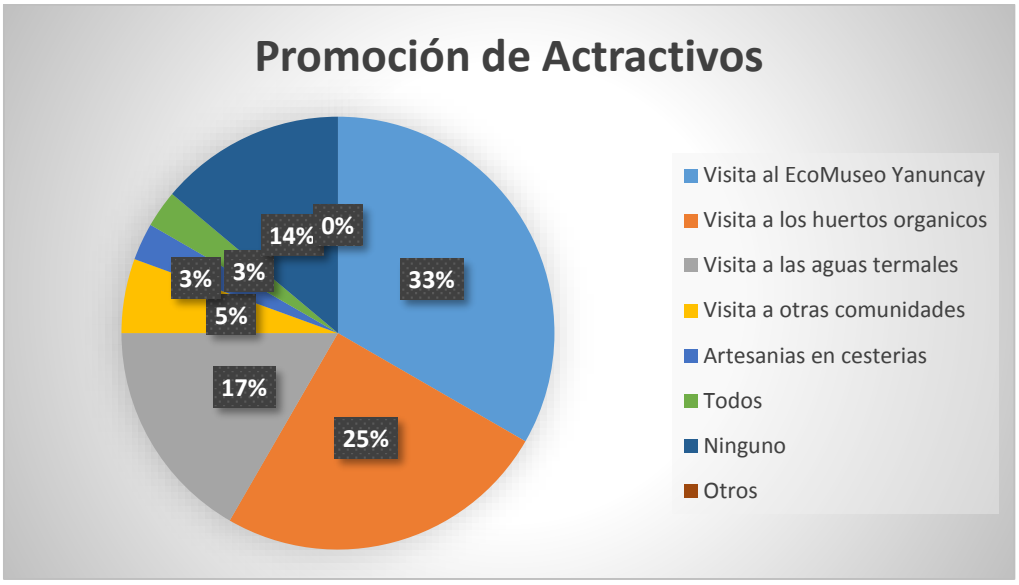


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: Dentro del ámbito social las personas de los establecimientos turísticos apoyan con la promoción de atractivos el 33% artesanías en cesterías, el 14% visita al Eco Museo Yanuncay, 17% visita a las aguas termales, el 25% visita a los huertos orgánicos, el 5% visita a otras comunidades, el 3% todos, el 3% ninguno y 0% otros. A pesar de la rivalidad de los establecimientos se puede constatar que existe un ámbito social en la mayoría de los restaurantes apoyando a otros atractivos lamentablemente dan la información pero no verídica sobre los mismos.

AMBITO AMBIENTAL

Tabla 28.- *Ámbito Ambiental*

TABLA# 28	Columna1	Columna2
AMBITO AMBIENTAL	**SI**	**NO**
Energía		
Controla la cantidad de energia que consume su establecimiento.	16	4
Lleva un registro de pago de enegía	18	2
Revisa periódicamente el correcto funcionamiento de los aparatos eléctricos	12	8
Cuenca con focos ahorradores	17	3
Comunica a sus clientes formas de ahorrar energía	6	14
Agua		
Controla la cantidad de agua que consume su establecimiento.	15	5
Controla la calidad del agua. (Hierve antes de usarla)	19	1
Revisa periódicamente el correcto funcionamiento de las tuberías	12	8
Comunica a sus clientes formas de ahorrar agua	2	18
Desechos Solidos		
Conoce el tipo de residuos que producen	15	5
Comunica a sus clientes la importancia de clasificar adecuadamente los residuos	0	20
Biodiversidad		
Informa al personal y a sus clientes sobre el cuidado del entorno tanto de la flora y fauna	12	8
Ayuda a la conservación de plantas o arboles propios del lugar	10	10

Ilustración 14.- Ambito Ambiental- Energía

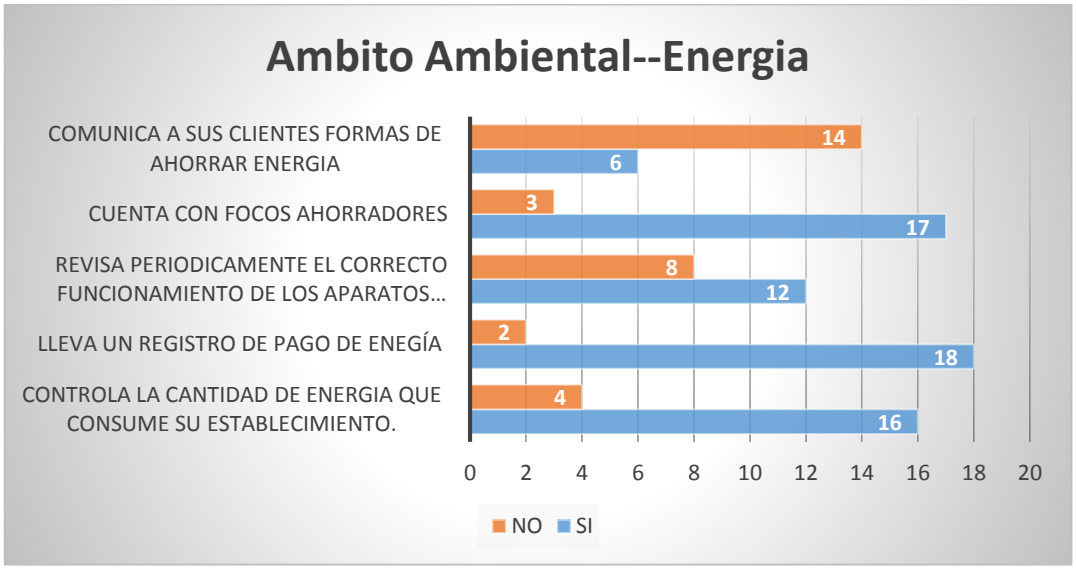


Ilustración 15.- *Ambito Ambiental- Agua*

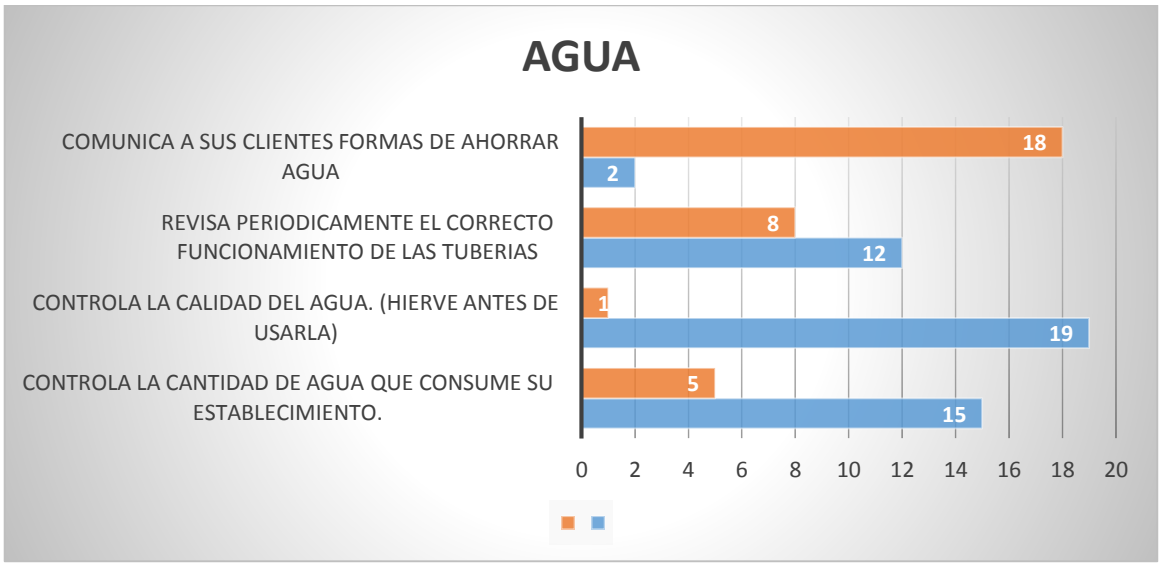


Ilustración 16.- *Ambito Ambiental- Desechos*

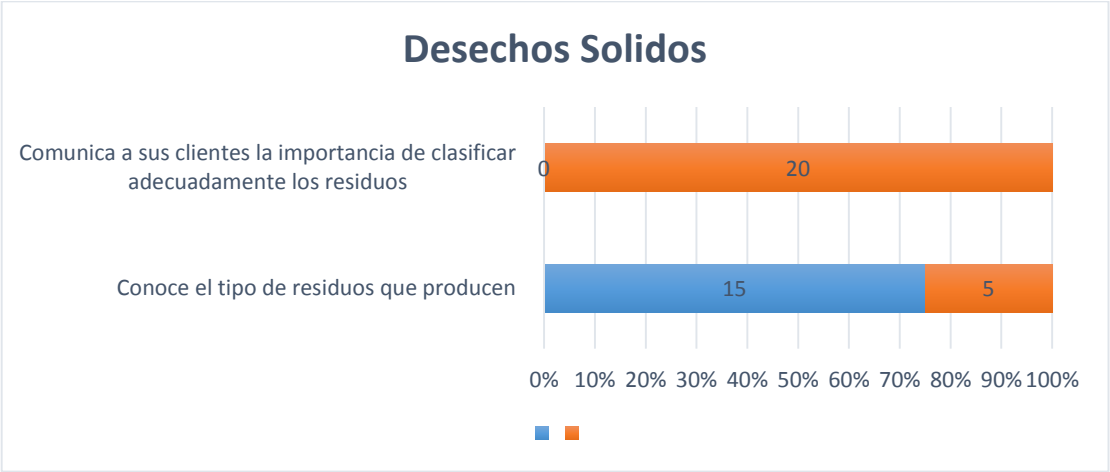


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: Ámbito medio ambiental Es importante siempre buscar la protección y conservación del medio ambiente y esto debería ser prioritario para todas las personas.

Para registrar si los establecimientos de alimentos y bebidas cumplen con aspectos básicos de cuidado ambiental, se ha considerado lo siguiente: **Energía:** de acuerdo al

control en consumo de energía, el 66,63% revisa el correcto funcionamiento de los artefactos eléctricos para que estos no consuman energía innecesaria, el 84,61% de personas lleva un registro de pago de energía, esto ayuda a racionar el consumo y consecuentemente reduce el monto de pago, el 100% controla el consumo de energía mediante el uso de dispositivos ahorradores (focos ahorradores) finalmente, ningún restaurante informa a sus clientes sobre las diferentes prácticas para ahorrar energía.

Agua: El 92,3% controla el buen estado de las tuberías para evitar fugas; el 100% hierve el agua antes de utilizarla; el 69,23% controla el consumo de agua en su establecimiento. Ningún restaurante cuenta con dispositivos ahorradores de agua, además no comunican a sus clientes formas de ahorrar agua.

Desechos sólidos: el correcto manejo de los desechos contribuye a la conservación del medio ambiente, 61,5% de los propietarios de los restaurantes conocen la cantidad y el tipo de residuos que se producen en su establecimiento; pero ninguno informa s sus clientes como manejar los desechos. La mayoría no usa la clasificación de desechos en las diferentes fundas.

Biodiversidad: cuidar la biodiversidad de la zona ayuda a conservar y proteger la naturaleza. En el Biocorredor Yanuncay el 61,58% ayuda a la conservación de la vegetación de la zona El 76,9% informa a su personal y a sus clientes sobre el cuidado de las plantas y los animales de la zona.

Tabla 29.- *Sostenibilidad*

TABLA #29	SI	NO	Porcentaje SI	Porcentaje No
SOSTENIBILIDAD				
Aplica las 3 R(reusasr- reutilizar- reciclar)	4	16	30,8	69,2
Total				

Ilustración 17.- *Sosteniblidad*

Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: El conocer los posibles impactos ya sean estos, económicos, sociales o medioambientales, que puede causar cierta actividad ayuda a tomar mejores decisiones. Una forma de cuidar el medioambiente es realizando las siguientes prácticas: Reducir, Reciclar y Reutilizar (3 Rs), en el Biocorredor Yanuncay el 31% de los propietarios ponen en práctica este principio.

Tabla 30.- *Basureros que cuenta el establecimiento*

TABLA #30	SI	NO
Basureros que cuenta el establecimiento		
a. Funda negra, desechos orgánicos(restos de comida , servilletas)	10	0
b. funda celeste, desechos inorgánicos	3	0
c. otros	0	7
d. ninguno	0	0

Ilustración 18.- *Fundas de Basura*

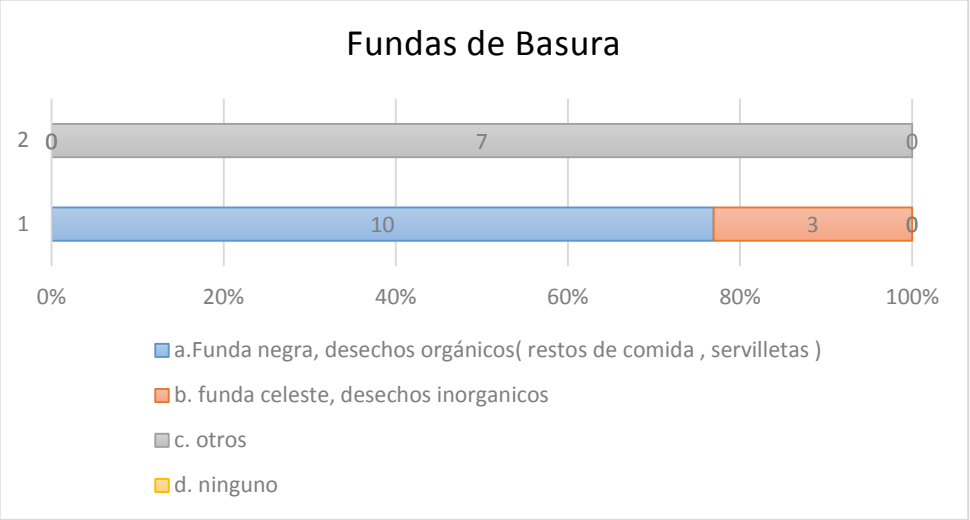


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: en los establecimientos el 80% de los propietarios utilizan la funda negra para los desechos orgánicos y el 20% utiliza la funda celeste de los desechos inorgánicos.

Tabla 31.- *Desechos orgánicos e inorgánicos*

TABLA # 31	Restauracion
DESECHOS QUE GENERA	
Organicos	
utiliza como abono	7
utiliza como alimento para animales	6
bota al rio	0
desecha en la funda negra	2
Inorganicos	
quema	0
bota en la huerta o rio	0
bota en la funda celeste	4
otros(saco, funda negra)	1
Total	**20**

Ilustración 19.- *Desechos orgánicos e inorgánicos*

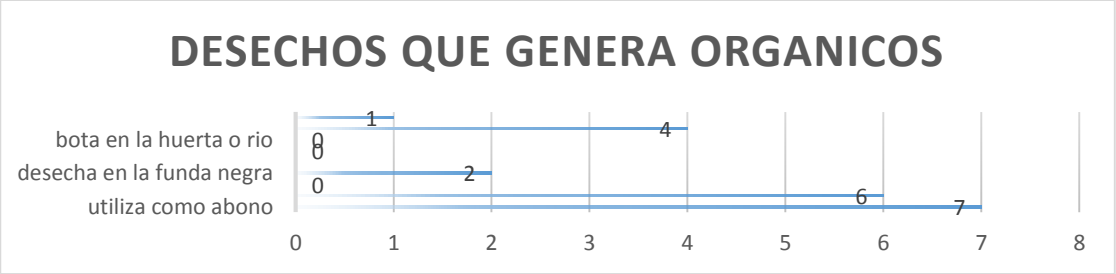


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Interpretación: En el Biocorredor Yanuncay todos los establecimientos gastronómicos deberían contar mínimo con 2 clases de basureros, un basurero para los desechos orgánicos y otro para los inorgánicos, funda negra y funda celeste respectivamente. Del total de las respuestas el 27,0% hace referencia a los basureros para desechos orgánicos, es decir que, no todos los restaurantes cuentan por lo menos con esta clase de basurero. El tratamiento de desechos tanto orgánicos como inorgánicos contribuye a reducir la contaminación del medioambiente.

En los restaurantes del Biocorredor Yanuncay el 66,66% corresponde al uso de los desechos orgánicos como alimento para animales y abono para los huertos, respectivamente. Con respecto a los desechos inorgánicos el 7,61% de propietarios conoce sobre los desechos orgánicos y estos utilizan un saco para recolectar toda la basura.

Tabla 32.- *Sostenibilidad en el Biocorredor*

SOSTENIBILIDAD	SI	NO	Restauracion
Ha escuchado en algún medio sobre la sostenibilidad	11	9	
Total			20

Ilustración 20.- *Sostenibilidad en el Biocorredor*

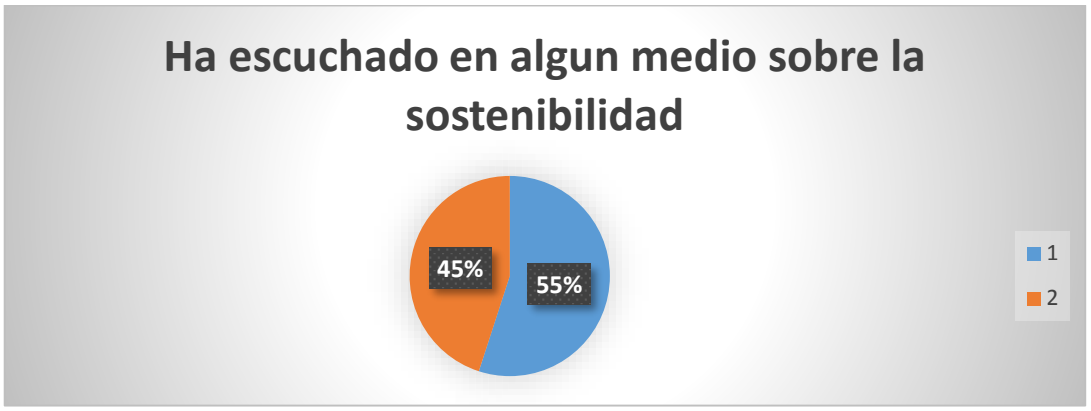


Tabla y grafico sobre las encuestas realizada en el Biocorredor

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada del Biocorredor

Autoras: Viviana Andrade; Andrea Reyes

Existen personas que realizan prácticas sostenibles dentro de su restaurante pero no conocen la relación de estas con el término “sostenibilidad”. Únicamente el 55% afirma que ha escuchado o leído sobre sostenibilidad y la describen como un medio para obtener beneficios económicos, y se trata de cuidar el medio ambiente.

CAPITULO 3

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICA DEL MEJORAMIENTO DE CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE E INTERPRETACION Y CONOCIMIENTO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN BASE A LA SOSTENIBILIDAD

3.1 (CAPTUR YANUNCAY) Capacitación Turística en el Biocorredor Turístico Yanuncay

Es una herramienta de gestión de rápida implementación para el mejoramiento de la calidad en los diferentes establecimientos de restauración del Biocorredor Turístico Yanuncay. Se pretende la adopción de sistemas de gestión empresarial y ambiental con el fin de satisfacer necesidades de sus clientes externos e internos y así alcanzar una mayor competitividad en el mercado.

Para la siguiente investigación las investigadoras han realizado varias visitas de observación de campo en la parroquia de San Joaquín donde se pudo constatar que los habitantes de la zona poseen un gran empoderamiento de sus recursos y sensibilización con el entorno.

El proceso de desarrollo turístico se ha venido desarrollando desde años atrás, mencionado anteriormente en el capítulo II. La mayoría de emprendedores cuenta con restaurantes que brindan atención al cliente pero no de la forma correcta.

Una ventaja de la capacitación es que en la mayoría de las comunidades rurales, los vecinos tienden a conocerse, los une el anhelo de seguir progresando y están dispuesto a seguir mejorando, para el desarrollo de la comunidad.

Se ha realizado entrevistas con cada uno de los propietarios y todos están dispuestos a recibir la capacitación y aceptar el reto que conlleva el mismo.

Es preciso señalar también que las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado han llevado adelante importantes procesos de investigación sobre las

potencialidades de la parroquia y trabajan arduamente por las comunidades, por eso es importante rescatar esta labor del equipo que conforma el GAD San Joaquín.

A través de la implementación y ejecución de CAPTUR YANUNCAY, se desarrollaran varias competencias en torno a la operación de su negocio. Donde la población local podrá desarrollar las condiciones necesarias para impulsar su negocio y mantenerse en el nivel de competitividad. Además de poder resolver problemas operativos, favorecer la integración y evitar el desperdicio.

Durante la implementación de CAPTUR YANUNCAY se realizara sesiones de capacitación, se realizarán trabajos en grupos e individuales y la población contara con distintos materiales de apoyo con el fin de implementar un sistema de gestión de la calidad en el negocio.

Finalmente, luego de la evaluación de los resultados alcanzados, las personas recibirán el manual de capacitación turística realizado por estudiantes de ingeniería en turismo de la Universidad del Azuay; esto servirá como material de apoyo para que logren la adopción de conocimientos exitosa.

3.2 Imagen diferenciadora para los prestadores de servicios turísticos que recibieron la capacitación

Los mercados turísticos son cada vez más complejos, cada día los turistas buscan nuevas expectativas y son cada vez más exigentes por eso los nuevos mercados tienen un poder adquisitivo alto.

Por eso hemos generado un logotipo para nuestra capacitación y a la ves ser una imagen diferenciadora para quien haya recibido la capacitación, sientan que tiene una diferenciación del resto de las empresas, demostrando que son personas que estudian para brindar un mejor servicio a sus clientes. Comprobando que son personas que están comprometidas con la conservación del medio ambiente y preocupadas por brindar un servicio de calidad.

A continuación se presenta el Logotipo propuesto:

El presente logotipo tiene como objetivo recoger elementos de identidad y fortaleza visual. Se basa en los elementos del Biocorredor Yanuncay mediante nuestra conceptualización

- Riqueza Natural: San Joaquín está rodeado de pureza, gente amable y muy sencilla, tiene varios afluentes que deberían ser observados por los visitantes, rico en artesanías, campos abiertos y formas dadas por la

naturaleza, sin duda un lugar que no se a descubierto del todo, y que debería tener su importancia.

- Río Yanuncay: Es el segundo más importante y atraviesa la ciudad de Cuenca. Nace al sur del parque Nacional El Cajas y en su transcurso se une al río Tarqui. Como afluyente final desemboca en el río Tomebamba. Su transcurso acelerado por distintas zonas contempla recorrido y trayectoria, a su paso, encierra lugares que necesitan ser descubiertos y admirados.
- Es la abreviación que se le da a CAPTUR: Es tomada del nombre: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN, es un programa de capacitación previo a obtener el título de Ingenieras Turísticas, donde los puntos importantes del proyecto son precisamente capacitar a los servidores de dicho lugar a brindar una mejor atención y facilitar su interacción con los turistas.

Las investigadoras se basaron en los diferentes valores para la creación de nuestro logotipo, entre los cuales tenemos los siguientes:

- Esfuerzo: Un triunfador, lo es, por el tiempo que dedico formarse, la hazaña de su llegada se debió al recorrido entre el punto de salida y su cariño por resolver bien las cosas.
- Amabilidad: La atención frente a una persona es primordial pura y agradecida, conviene volver hablar con la misma, y favorece el sentimiento receptivo.
- Cultura: Preservar la tradición e identidad res un poder ineludible e intangible se siente con el corazón y no con la razón.

3.2.1 Componentes principales

16x

13x

Movimiento, dejamos lo estático; representa el esfuerzo que se ha hecho para contribuir a la continuación del proyecto.

Biocorredor, el camino guía hacia la capacitación, la profundidad sistemática del aprendizaje y el valor natural fortalecido.

Todo proyecto tiene un porque, y la respuesta es la cultura de San Joaquín, la identificación con sus pobladores y la tierra donde ellos pisan orgullosamente.

CAPTUR YANUNCAY Capacitación Turística

3.3 Estructura del Sistema Inicial de los módulos

Tabla 33.- *Sistema Inicial de los módulos*

MODULOS CONTENIDOS	***COMPETENCIAS A DESARROLLAR***	***METODOLOGÍA***
MODULO 1		
GESTIÓN EMPRESARIAL		
Calidad	Mejorar la atención y servicio al cliente por medio de estrategias de operación en los establecimientos.	Material Audiovisual
Que es calidad?		Material Didáctico sobre calidad
Aspectos básicos de calidad		
Como mejorar la Calidad		
Clientes		Dramatización Atención a un cliente insatisfecho
Tipos de Clientes		
Cliente Satisfecho- Cliente insatisfecho		Trabajo en grupo
Fidelidad de los clientes		Practica de atención al cliente
Expectativa y percepción.	Mejorar la higiene y el uso correcto de los alimentos en los establecimientos de restauración	
Atención al Cliente		Trabajos grupales
Presentación e higiene del personal		Material Videos Trabajo Didáctico

Preparación para recibir al cliente		
Recepción de clientes		Material Audio Visual
Toma de pedido		Trabajo grupal Dramatización
Servicio a la mesa		
Salubridad y Seguridad		
Programa de Seguridad		
Análisis de riesgos e indicadores		
Seguridad al personal		
Primeros Auxilios		Material Audio Visual
Sistema de Higiene y Manipulación de Alimentos.		
MODULO 2		Trabajo en Grupo
BUENAS PRACTICAS SOSTENIBLES		
Turismo Sostenible	Promover y fomentar el desarrollo económico, ambiental y sociocultural de la parroquia	
Ejes de sostenibilidad		
Económico		Material Didáctico
Ambiental		
Sociocultural		

Principales características del turismo sostenible ***Importancia de la sostenibilidad en la parroquia*** *Beneficios del turismo sostenible* *Turismo y educación ambiental* ***Prácticas de sostenibilidad aplicadas a los establecimientos*** ***Impactos de turismo*** *Recomendaciones para un turismo sustentable*	Promover el conocimiento ambiental y facilitar cambios en la actitud y conducta Promover un turismo responsable	Material Didáctico y auto visual Trabajos grupales Análisis de casos Dinámicas material didáctico, fotografías
MODULO 3 ***TURISMO Y SUS ATRACTIVOS BY*** ***Introducción al Turismo*** *Que es el turismo.* *Importancia del Turismo* ***Tipos de Turismo*** *Turismo de masas* *Turismo Social* *Turismo Alternativo*	Valorar la importancia del Turismo dentro de la actividad económica de la comunidad.	Evaluación mediante un mapa de ubicación sobre los diferentes atractivos de la parroquia.

Motivación de los Turistas	material de trabajo en grupo
Descanso	Compartir conocimientos
Esparcimiento	Evaluación
Salud	
Religión y Negocios	
Familiares	
Historia de San Joaquín	
Comienzos del Turismo en el Biocorredor Yanuncay	
San Joaquín Como Potencial Turístico	
Atractivos Turísticos del Biocorredor Turístico Yanuncay.	
Promoción de los diferentes atractivos	

Tabla # 15 Estructura del sistema inicial de los módulos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada de la parroquia San Joaquín.

Autores: Viviana Andrade, Andrea Reyes

3.4 Implementación

La implementación de los 3 módulos tiene una duración de 3 semanas; dictada durante 3 días a la semana (Lunes-Martes-Miércoles) de 18h30 a 21h30, cumpliendo un total de 30 horas. A continuación detallaremos el proceso de Implementación

Tabla 34.- *Modelo de Implementación*

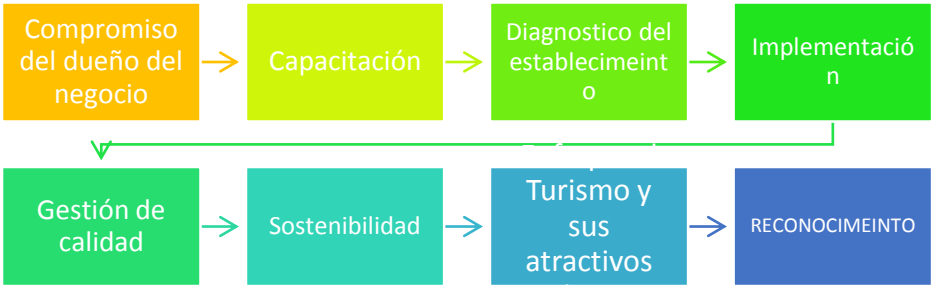


Tabla # 16 Modelo de implementación de los módulos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada de la parroquia San Joaquín.

Autor: Viviana Andrade

3.5 Sesiones de Trabajo

Tabla 35.- ***Sesiones***

A continuación se detallara las sesiones de trabajo estimadas para cada modulo

SEMANAS	*1*	*2*	*3*
ACTIVIDADES	Presentación y Evaluación acerca de la capacitación. Módulo 1	Módulo 2 Evaluación	Módulo 3 Evaluación

Tabla #17 Sesiones de trabajo

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recolectada de la parroquia San Joaquín.

Autores: Viviana Andrade, Andrea Reyes

3.6 Acciones a Implementar

A continuación se detallara las acciones a implementar

UNIDAD 1

Enfoque a la calidad, atención al cliente, salubridad, seguridad y manipulación de alimentos

1. Capacitar y evaluar a los colaboradores en todos los aspectos vinculados al módulo 1 en caso de que exista un instructor para dictar la capacitación.

2. Elaborar la información necesaria para responder las necesidades de los futuros capacitados.

3. Definir, documentar y dar a conocer el tema de cómo mejorar la calidad en sus establecimientos.

4. Elaborar trabajos didácticos, materiales audiovisuales y evaluaciones

5. Establecer el procedimiento de dramatizaciones a fin de que las personas no solo aprendan de manera teórico sino de convivencia.

UNIDAD 2

BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES

Introducción al turismo Sostenible, Ejes de sostenibilidad, turismo sostenible, Practicas de sostenibilidad aplicadas a los establecimientos, impactos de turismo.

1. Capacitar y evaluar a los colaboradores en todos los aspectos vinculados a la unidad 2 en caso de que exista un instructor para dictar la capacitación.

2. Dictar unidad 2

3. Elaborar la información necesaria para responder las necesidades en el turismo sustentable.

4. Elaborar trabajos didácticos, materiales audiovisuales y evaluaciones

5. Establecer el procedimiento de dramatizaciones a fin de que las personas no solo aprendan de manera teórico sino de convivencia.

6. Elaborar mapas conceptuales de las ventajas al aplicar la sostenibilidad como un medio de garantía en la parroquia.

MODULO 3

TURISMO Y SUS ATRACTIVOS

Introducción al Turismo, tipos de turismo, motivación de los turistas

1. Capacitar y evaluar a los colaboradores en todos los aspectos vinculados al módulo 3 en caso de que exista un instructor para dictar la capacitación.

2. Elaborar la información necesaria para responder las necesidades de los futuros capacitados.

3. Definir, documentar y dar a conocer el tema de porque el Turismo es importante

4. Elaborar trabajos didácticos, materiales audiovisuales y evaluaciones

5. Establecer el procedimiento de dramatizaciones a fin de que las personas no solo aprendan de manera teórico sino de convivencia.

6. Alquilar un bus para el recorrido de los diferentes atractivos del Biocorredor turístico de San Joaquín

7. Visita a un Restaurante sorpresa para autoevaluación de los participantes.

8. Preparar última evaluación con los participantes sobre la atención del restaurante.

3.7 Material de Apoyo para Implementar la capacitación

Para que los propietarios puedan implementar la capacitación reciben junto a las sesiones de capacitación y asesorías técnicas, el material de apoyo necesario presentado en un manual y en talleres didácticos.

A continuación se detallan ambos materiales:

1. Manual

El Manual de Implementación presenta todos los temas importantes que deben conocer y comprender los propietarios, con el fin de que su negocio se desempeñe con estándares de calidad que incidan en la competitividad además de generar mayores ingresos a su establecimiento.

A continuación se exponen las unidades fundamentales

Unidad 1: Gestión de Calidad y enfoque en el Cliente

Unidad 2: Buenas Prácticas Sostenibles

Unidad 3: Turismo y sus atractivos Biocorredor Turístico Yanuncay

2. Material Didáctico

Se realizaran ejercicios didácticos para todos los capacitadores en donde puedan comprender y transmitir a su personal y obtener una mayor eficiencia por parte del mismo.

3.8 UNIDADES DIDACTICAS

PRIMERA UNIDAD DIDÁCTICA

CALIDAD

"*Preocúpate por la calidad, mucha gente no está preparada para un entorno donde la excelencia es lo que se espera*". Steve Jobs

COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN EL MODULO I

- Brindar un servicio de calidad al cliente o turista.
- Mejorar la atención y servicio al cliente mediante una comunicación efectiva
- Informar sobre la importancia de desarrollar "CALIDAD", no solo como establecimiento sino como parte de una sociedad.

Tabla 36.- ***PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA UNIDAD I***

COMPETENCIAS	METODOLOGIA	MATERIALES	TIEMPO

Definir qué se entiende por calidad y como mejorar la calidad. Mejorar la atención y servicio al cliente por medio de estrategias de operación en los establecimientos.	**Suceso de aprendizaje.** SERVICIO TURÍSTICO	Hojas papel bond INEN A4 y marcadores, cartulinas, esferos. El material a comprar deberá ser al menos para 25 personas, el tiempo para realizar la compra será de dos días.	20 minutos 20 minutos
Preservar procedimientos ancestrales, mediante salubridad y seguridad	**Reto a los propietarios de los establecimientos.** Planteamiento de una dinámica sobre la calidad en el servicio turístico.	Material Didáctico: Estudio y reflexión del caso planteado.	20 minutos
	Desarrollo de actividades: Desarrollo de los desafíos planteados basados en el aprendizaje continuo.	Hoja de actividades sobre el cliente	45 minutos

	Como brindar un servicio de calidad?		
	Receso	Sándwich de queso y café. Se elaborará para 25 personas.	15 minutos
	Análisis del caso. Planteamiento crítico de los participantes a través de la presentación de trabajos grupales y análisis, sobre el papel que cumple la seguridad del personal como del turista.	Material desarrollado por los capacitadores o capacitadoras.	1 hora
	Resumen de la unidad: Establecer conclusiones más relevantes del tema tratado. E Identificar los aportes más desatacados de los asistentes sobre el	Información desarrollada por parte del formador.	15 minutos

	tema de "hospitalidad y su importancia		
	Evaluación: Autoevaluación sobre ejemplos planteados en la clase.	Cuestionario impreso para el desarrollo de la evaluación correspondiente.	15 minutos.

Tabla # 14 Modelo de implementación de los módulos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Qualitur.

Autor: Viviana Andrade

1.-SUCESO DE APRENDIZAJE

Querido Participante:

Bienvenido a la unidad didáctica número uno de Gestión Empresarial, es un honor tenerlo como participante en el desarrollo del módulo I. Con el fin de que está información te permita la concentración de tu potencial como ser humano, buscando hacer realidad tu visión personal y en equipo. Este curso es creado para ti y te permitirá desarrollar tu habilidad y reflexionar sobre la importancia de la calidad en la prestación del servicio turístico, a cada participante se le entregará una hoja en la cual detalle aquellos elementos que consideran como calidad en el servicio turístico, con la particularidad de que esta actividad se la realiza en la comunidad. Se realizara una visita a los establecimientos que ofrezcan servicios de alimentación y alojamiento para poder constatar la realidad de la comunidad y cómo podemos cambiar este triste escenario.

2.-RETO

Una vez resuelto el análisis del caso presentado y se ha dado respuesta al problema planteado, es necesario que resuelvan el siguiente desafío (DRAMATIZACIÓN) relacionado con los clientes y los tipos de clientes y su relación con el concepto de cómo conseguir la fidelidad del cliente. En caso de existir, para dicha actividad los participantes darán respuestas a las siguientes interrogantes formuladas en el siguiente desafío:

Se armaran parejas, identificando uno como el propietario y el otro como un turista. En la primera parte de la dramatización se enfocaran en un cliente insatisfecho donde el turista no le gustara el trato, ni la comida, y es una persona agresiva.

En la segunda parte los propietarios son personas desordenadas, no tienen comunicación visual ni verbal con el turista, y le da igual ofrecerle el producto. El turista se quejara del mal servicio y se propone a dar una mala comunicación no solo del restaurante sino de todo el Biocorredor turístico Yanuncay.

En la tercera parte y ultima, las parejas faltantes, el propietario mostrara como brindar un servicio de calidad y el turista será un cliente satisfecho.

Finalmente analizaremos cada reto y evaluaremos que esta correcto y que esta incorrecto, contestando preguntas sobre el trato de los clientes y porque es tan importante. ¿Cuáles son los aportes que genera la actividad turística en el desarrollo de una comunidad?

3. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Para el desarrollo de actividades se conformara equipos de trabajo compuesto por cinco personas. Los grupos planteados elegirán un líder, quien será el encargado de dar las respuestas a las interrogantes planteadas.

El material a emplearse durante la sesión de trabajo será el siguiente: cada grupo tendrá a su disposición hojas de papel tamaño INEN A4 para anotar las ideas más relevantes, hojas de papel periódico y marcadores de color rojo y negro, para que el líder escriba las conclusiones que serán presentadas en el aula de estudio.

4. ANALISIS DEL CASO

En este momento se brindará el espacio necesario para que cada grupo, analice las repuestas presentadas y obtengan las conclusiones del trabajo realizado en el interior de cada uno de los grupos conformados.

Durante la plenaria, la guía del facilitador será fundamental para la activa participación de los asistentes a la capacitación, priorizando la participación de aquellas personas que se encuentren distantes para que puedan dar a conocer su criterio.

5.-RESUMEN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Con los participantes, se establecerán las conclusiones tanto de los trabajos expuestos de cada grupo, para lo cual se efectuará las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas donde se desatacara la importancia de ofrecer un producto de calidad.
- Resumen del contenido expuesto por parte del capacitador.

6- EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

¿Realice un dibujo donde usted represente lo que es Calidad?

¿Cómo puede mejorar su calidad dentro de su establecimiento?

……

……

……

¿Por qué es importante conocer a los clientes? Dibuje 3 tipos de clientes

……

¿Por qué es importante la capacitación continua?

……

…….

¿Cuáles son los puntos clave de Seguridad y Salubridad?

……

……

……

SEGUNDA UNIDAD DIDÁCTICA

BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES

"Responderemos a la amenaza del cambio climático, sabiendo que si no lo hacemos estaremos traicionando a nuestros hijos y a generaciones futuras"**- Barack Obama**

COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN EL TURISMO COMUNITARIO

- Definir e implementar buenas prácticas en el manejo del turismo comunitario
- Entender la sostenibilidad como un concepto aplicable a cualquier forma de turismo.
- Sentar las bases éticas para el desarrollo sostenible

PROGRAMA DE ACTIVIDADES

(La estructura metodológica se fundamenta en el QUALITUR)

Tabla 37.- ***Programa de Actividades unidad 2***

COMPETENCIAS	METODOLOGÍA	MATERIALES	TIEMPO
Definir e implementar buenas prácticas en el manejo del turismo comunitario. Entender la sostenibilidad como un concepto aplicable a cualquier forma de turismo.	**Suceso de aprendizaje:** "La sostenibilidad como forma de vida"	Hojas papel bond INEN A4 y marcadores, cartulinas. El material a comprar deberá ser al menos para 25 personas, el tiempo para realizar la compra será de dos días.	20 minutos.

Sentar las bases éticas para el desarrollo sostenible			
	Reto de la comunidad: Planteamiento de un caso de observación para conocer el entorno en el que se desarrolla la comunidad.	Material Didáctico: Estudio y reflexión del caso planteado.	20 minutos.
	Desarrollo de actividades. Los participantes analizarán si su comunidad tiene vinculación con el concepto de sostenibilidad y que acciones se está tomando para alcanzar dicho concepto.	Hoja de ruta con las instrucciones detalladas	45 minutos
	Receso	Empanadas de queso con te de horchata	15 minutos
	Análisis del caso: Presentación de trabajos grupales y análisis de la situación en la que se encuentra la comunidad	Material desarrollado por los participantes y análisis preparado por el formador.	1 hora

	en relación al concepto de sostenibilidad.		
	Resumen de la unidad didáctica: Desarrollo de ideas que permitan conocer la importancia del al sostenibilidad dentro de la comunidad.	Información desarrollada por parte del formador	15 minutos
	Evaluación: Autoevaluación sobre ejemplos planteados en la clase.	Cuestionario impreso para el desarrollo de la evaluación correspondiente	15 minutos

Tabla # 19 Modelo de implementación de los módulos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Qualitur.

Autor: Viviana Andrade

1.-SUCESO DE APRENDIZAJE.

Bienvenido a la unidad didáctica número dos, en este momento, los participantes conjuntamente con el capacitador, indagaran sobre cuál es la relación del turismo y la sostenibilidad y porque es tan importante la sostenibilidad en la comunidad. Además del aprovechamiento de los recursos naturales y culturales que posee la comunidad.

2.-RETO DE LA COMUNIDAD.

Este desafío comienza con una pequeña evaluación sobre el entorno de la comunidad, y donde los habitantes puedan reconocer si su competencia realiza practicas sostenibles y como esto puede beneficiar a la comunidad. En la última semana de capacitación se realizara una salida piloto para verificar las respuestas y puedan reconocer ciertas prácticas sostenibles.

3.-DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

Para desarrollar esta actividad se realizara en un espacio abierto, distinto al lugar de la capacitación. Los participantes contará con pliegos de papel periódico en los donde dibujaran las buenas practicas sostenibles que pudieron observar en su comunidad.

4. ANÁLISIS DEL CASO.

En este momento se brindará el espacio necesario para que cada grupo, analice las repuestas presentadas y obtengan las conclusiones del trabajo realizado por los grupos de trabajo. Es necesario que las exposiciones estén enfocadas en despertar el interés por implementar las buenas prácticas sostenibles en la comunidad como una forma más de vida.

Finalmente el capacitador desarrollará un tema la sostenibilidad en espacios comunitarios, y sus beneficios en el ámbito turístico-comunitario, dicha presentación se realizara a través de videos y testimonios.

5.-RESUMEN DE LA UNIDAD DIDACTICA.

Se presentará las conclusiones de los trabajos realizados por cada grupo, resaltando la importancia de incorporar las bunas prácticas sostenibles dentro de la comunidad para lo cual se efectuara las siguientes actividades:

- Lectura de las conclusiones realizadas para cada grupo.
- Síntesis del contenido por parte del Formado sobre los beneficios de la sostenibilidad.

6.-EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

¿Con un gráfico explique qué es sostenibilidad?

Mediante un dibujo cuál es la relación que existe entre turismo y el concepto de sostenibilidad?

¿En su comunidad cómo están aplicando bunas prácticas sostenibles?

……
……
……
……

Escriba 3 diferencias en cada dibujo sobre el turismo masivo, sostenible y ecoturismo.

- - -

- -

-

TERCERA UNIDAD DIDÁCTICA

TURISMO Y SUS ACTRACTIVOS TURÍSTICOS

"El mejor regalo que podemos darle a otra persona es nuestra atención íntegra."

COMPETENCIAS A DESARROLLAR EN EL TURISMO COMUNITARIO

- Definir el turismo dentro de la comunidad.
- Desarrollar una vocación de servicio.
- Fomentar actividades tradicionales para el desarrollo del turismo.
- Promover atractivos turísticos de la ZONA

PROGRAMA DE ACTIVIDADES.

Tabla 38.- *Programa de actividades unidad 3*

COMPETENCIAS	METODOLOGÍA	RECURSOS	TIEMPO
Definir y conocer como el turismo dentro de la comunidad. Desarrollar una vocación de servicio. Fomentar actividades tradicionales para el desarrollo del turismo.	**Suceso de aprendizaje:** Análisis "La comunidad y el turismo"	Hojas papel bond INEN A4 y marcadores. El material a comprar deberá ser al menos para 25 personas, el tiempo para realizar la compra será de dos días.	20 minutos.

Promover atractivos turísticos de la ZONA			
	Reto de la comunidad: Planteamiento de un caso práctico para comprender la importancia del manejo de grupos en la actividad turística.	Material Didáctico: Estudio del caso descrito.	20 minutos.
	Desarrollo de actividades: Los participantes demostraran sus habilidades para resolver los desafíos planteados.	Una lámina conteniendo instrucciones para el desarrollo del trabajo, hojas de papel bond y periódico con marcadores.	45 minutos
	Receso	Sándwich de atún con cola	15 minutos
	Análisis del caso: Presentación de trabajos en grupo y discusión plenaria.	Material desarrollado por los participantes y análisis preparado por el formador.	1 hora

	Resumen de la unidad didáctica: Explicación detallada de los conceptos referente al tema de asistencia a grupos.	Información contenida en los materiales de trabajo de los participantes y del formador.	15 minutos
	Evaluación: Auto evaluación escrita.	Cuestionario impreso para el desarrollo de la evaluación correspondiente	15 minutos

Tabla # 20 Modelo de implementación de los módulos

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de Qualitur.

Autor: Viviana Andrade

1.-SUCESO DE APRENDIZAJE

Bienvenidos a la tercera unidad didáctica, antes de analizar, la próxima situación de aprendizaje será que cada participante comente que significa para cada uno realizar turismo comunitario, tratando así de formar un concepto por los participantes.

2.-RETO DE LA COMUNIDAD.

Se plantea el siguiente desafío, se pide a los participantes que se organicen en grupo de 3 personas, los mismos que tendrán que dramatizar a un grupo de turistas, que visitan la comunidad, y cada uno de ellos pedirá información específica sobre los atractivos de la zona. Uno de los grupos dará respuestas equivocadas a los turistas y al finalizar, con los diferentes grupos se buscara las soluciones adecuadas.

3.-DESARROLLO DE ACTIVIDADES.

Para llevar a cabo esta actividad, se dotara a cada grupo hojas tamaño INEN A 4 para que puedan anotar lo más importante y hojas de papel periódico y marcadores para que cada representante pueda exponer las conclusiones a las que llegaron en la sesión plenaria. Cada grupo tendrá q dibujar los atractivos cercanos de su comunidad. Adema se les entregara un mapa donde tendrá que ubicar a cada atractivo de su zona.

4. ANALISIS DEL CASO.

En este momento el capacitador genera un espacio con el propósito de analizar y obtener conclusiones de los grupos de trabajo y establecer una aproximación de lo que es turismo comunitario, y como podemos brindar una asistencia de calidad para la prestación de servicios turísticos a grupos.

5.-RESUMEN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA.

A partir de este momento entre el facilitador y los participantes se establecerán las conclusiones de las actividades realizadas por cada grupo en base a la experiencia que pudieron lograr a partir del reto planteado en un inicio.

6.-EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

¿Para usted cual es el recurso más importante en el Biocorredor Yanuncay?

……
……
……
……

¿Cómo podemos lograr que los servicios turísticos sean sostenibles?

……
……
……
……

Que entiende por esta imagen, explique?

……..
……
……

¿Por qué es importante dar a conocer los atractivos de la comunidad?

……
……
……
……
……

3.9 Ejecución o implementación de la capacitación

El proceso comienza el 16 de noviembre del 2016 con la aprobación del diseño de trabajo de gado intitulado "PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN". Además se obtuvo la aprobación del GAD de San Joaquín para realizar la investigación, desde el 18 de octubre del 2016. Ver anexo I

3.9.1 Estrategias de Ejecución

La junta parroquial de San Joaquín, la Fundación Municipal de Turismo para Cuenca, Gestión Ambiental ETAPA, y la Universidad del Azuay son instituciones que apoyaron a la ejecución de este programa.

Convenio entre el GAD de San Joaquín

El gobierno autónomo descentralizado de San Joaquín ha aportado con el presupuesto de la impresión de los manuales. La investigación bibliográfica, la diagramación y fotografías fueron realizadas por Viviana Andrade y Andrea Reyes.

Se realizó un cronograma de visitas con el ingeniero Hernán Baculima vocal de turismo del GAD, quien nos ayudó con el financiamiento y la propuesta al presidente del GAD de San Joaquín. Cabe recalcar que el ingeniero realizo un gran aporte en correcciones para que el manual sea todo un éxito.

Al principio se pretendió en el mes de noviembre y diciembre con la creación de 3 módulos mencionados anteriormente en el capítulo III, pero con el paso del tiempo se llegó a la conclusión de la unión de los 3 módulos formándose uno solo; Se crea un manual para el fácil manejo de los participantes y a la vez utilizando menos papel, desde ahí enseñando la mejor forma de realizar una buena práctica sostenible.

Se realizaron aproximadamente 10 reuniones, cada reunión tuvo una duración de dos horas, logrando la viabilidad del programa.

Se realizó la impresión de 200 manuales que fueron entregados a cada propietario que ofrece un servicio al cliente o turista. Ver anexo II

3.9.2 Programación de Reuniones con el Vocal de Turismo

- **Primera Reunión**

La primera reunión con el vocal de turismo el Ingeniero Hernán Baculima fue el 2 de febrero del 2017 en el GAD de san Joaquín a las 15h00 para concordar temas, horarios y fechas con el programa de la capacitación turística para los prestadores de los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay.

- **Segunda reunión**

La segunda reunión se realizó el día 7 de febrero del 2017 alas 15h00 para detallar la forma de reunir a los servidores turísticos e informarles del programa de capacitación, mediante afiches, y a través dela creación de una invitación

- **Tercera reunión**

La tercera reunión se realizó el día 11 de febrero del 2017 a las 11h30 para tratar los temas de los módulos de capacitación pues tuvimos la acogida de 15 servidores turísticos la mayoría del área de restauración.

- **Cuarta reunión:**

La cuarta reunión se realizó el día 13 de febrero del 2017 a las 16h00 en la junta parroquial de san Joaquín Para el desarrollo de los módulos: llegando al acuerdo del primer modulo: calidad del servicio turístico el segundo módulo: buenas prácticas sostenibles y el tercer módulo turismo y sus atractivos.

- **Quinta reunión**

La quinta reunión se realizó el día 17 de febrero del 2017 a las 10h00 en restaurante El Campo, donde se realizó la revisión del segundo módulo de las buenas prácticas sostenibles.

- **Sexta reunión**

La sexta reunión se realizó el día 02 de marzo del 2017 a las 9h00 en el restaurante El campo, para la corrección del módulo 3 del turismo y sus atractivos.

- **Séptima reunión**

La séptima reunión se realizó el día 04 de marzo del 2017 a las 8h00 en el restaurante El Campo, para plantear el desarrollar un manual de capacitación donde abraquen todos los temas de los módulos, de una manera resumida y práctica para reforzar los conocimientos de los participantes de la capacitación.

- **Octava reunión**

La octava reunión se realizó el día 06 de marzo del 2017 a las 11h00 en el restaurante El Campo, para concordar los temas del manual de capacitación para la parroquia de San Joaquín.

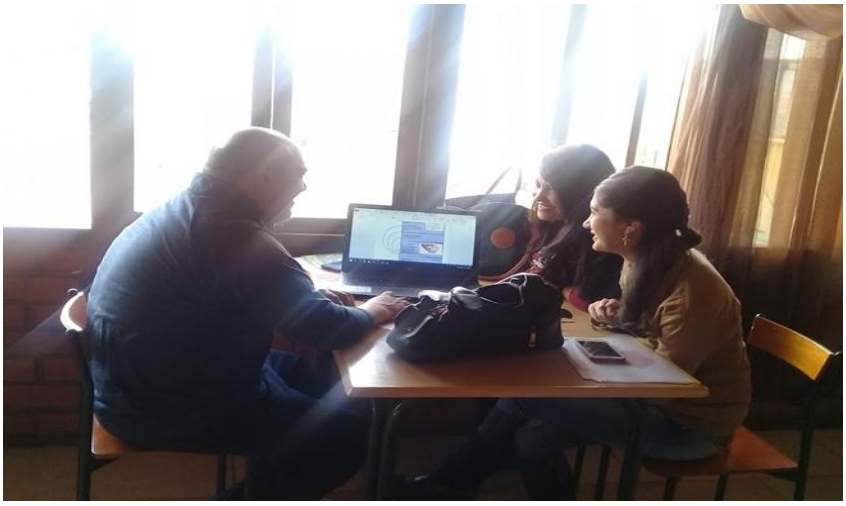
- **Novena reunion**

La novena reunión se realizó el día 09 marzo del 2017 a las 11h00 en el restaurante El Campo, para entrega los agradecimientos escritos para el manual de capacitación.

- **Décima reunión**

La novena reunión se realizó el día 10 marzo del 2017 a las 11h00 en el restaurante El Campo, para corrección del manual de capacitación.

Fotografía 11.- *Reunión con el vocal de turismo*



Fotografia#11 Reunión con el Ingeniero Hernán Baculima sobre los temas del manual

Fotografía de:: Andrea Mora

Convenio Fundación Municipal de Turismo para Cuenca

Estamos conscientes del compromiso que tiene la Fundación Municipal de Turismo para cuenca con el desarrollo integral del cantón. Uno de sus metas fue la creación de la ruta de turismo rural San Joaquín y el río Yanuncay convirtiéndose en la nueva oferta turística que se pone a disposición de las operadoras y de quienes nos visitan. La Ruta servirá para promocionar las diversas actividades productivas que se generan desde la población.

En nuestra capacitación resaltaremos con esta ruta ya formada para que los pobladores conozcan más sobre sus propios atractivos. Se detallara información sobre esta ruta y se entregara un pequeño manual realizado por la fundación.

La Fundación Municipal nos entregaron 22 manuales sobre la ruta, para la capacitación y entrega a los participantes para que puedan descubrir que el Biocorredor se está formando poco a poco como producto turístico y que se sientan orgullosos de sus atractivos. Ver Anexo III

Convenio con Gestión Ambiental de ETAPA EP

Como se sabe Etapa es una identidad institucional y uno de sus principios es la prevención y concienciación sobre el manejo responsable de los recursos naturales, esta entidad lleva a cabo programas para evitar la contaminación, especialmente del recurso agua, como es el Programa de Gestión de Desechos Peligrosos, cuya tarea principal es la recolección de aceites usados y pilas. También realizan programas de Educación Ambiental "Agua Vida" y "Agua para Tod@s" han capacitado a 1.645 niños, 800 padres de familia y 66 profesores de escuelas urbanas y rurales del cantón, en temas relacionados con el ahorro y buenas prácticas de gestión del agua, la importancia de la conservación de los bosques, el desarrollo de huertos escolares agroecológicos, etc. (Gestión Ambiental, 2017)

Entonces solicitamos un capacitador para que hable sobre temas de desechos y sobre las buenas prácticas de gestión del agua, cumpliendo así con uno de los temas que se va a tratar en la unidad 3. Además nos entregaron publicidad sobre el cuidado del agua y el ahorro de energía. Sin embargo el capacitador se nos ofreció una semana después de haber concluido las capacitaciones.

3.9.3 Convocatorias realizadas con la parroquia

- **Primera convocatoria**

La primera convocatoria emitida fue el 8 de febrero del 2017 a todos los establecimientos que prestan servicios turísticos a partir de las 19h00 en la casa comunal La Inmaculada para concordar horarios y fechas para las capacitaciones. Ver Anexo V

Las investigadoras tuvieron una acogida de 15 establecimientos la mayoría en planta turística de RESTAURACIÓN. Con los mismos propietarios acordamos con un horario de 18h30 a 21h30, con una duración de 3 horas por día.

La primera unidad se dictó el 14, 15, y 16 de febrero sobre Sistemas de Calidad y atención al cliente.

Fotografía 12.- *Convocatoria emitida a las comunidades del Biocorredor Yanuncay*

Fotografía #12 Convocatoria emitida a las comunidades del Biocorredor Yanuncay

Fotografía de: Andrea Reyes

- **Segunda convocatoria**

La segunda convocatoria se realizó el día 5 de marzo del 2017 para dictar la segunda unidad didáctica en la Iglesia La Inmaculada después de la misa de las 18h00. La segunda unidad se dictó el 6, 7, 8 de marzo del 2017 sobre atención al cliente y el turismo.

- **Tercera Convocatoria**

La última convocatoria se realizó el día 11 de marzo del 2017 en la casa comunal San José. La última unidad de buenas prácticas sostenibles se dictó el 14, 15, 16 de Marzo del 2017.

Fotografía 13.- ***Entregando última convocatoria a los participantes del Biocorredor Yanuncay***

Fotografía #13 Convocatoria emitida a las comunidades del Biocorredor Yanuncay

Autor: Viviana Andrade

3.9.4 Capacitadores

Las principales capacitadores fueron las autoras del presente documento que se encargaron de dictar las charlas establecidas.

Fotografía 14.- *Dictando las charlas de la capacitación sobre el Turismo*

Fotografía #14 *Dictando las charlas de la capacitación*

Autor: Xavier

Fotografía 15.- *Dictando las charlas de la capacitación sobre El cliente*

Fotografía # *15 Dictando las charlas de la capacitación*

Autor: Xavier

3.9.5 Fecha y Lugar de las capacitaciones

Tabla 39.- *Fecha de las capacitaciones*

Tabla# 21 Fecha de las capacitaciones

Fuente: Elaborado propio a partir de las diferentes convocatorias emitidas a las comunidades

Autor: Viviana Andrade

Tuvieron lugar en el salón comunal ubicado en la iglesia de San José de Barabón, con una duración de 3 horas diarias a partir de las 18h30, en modalidad presencial. En toda capacitación se establece un total de 40 horas para el taller de Servicio al cliente e interpretación para un correcto manejo de los atractivos turísticos y buenos practicas sostenibles; sin embargo la carga horaria de los talleres realizados fue de 30 horas debido a que fue una actividad para el trabajo de graduación.

3.9.6 Material

El material pedagógico se elaboró en base a conocimientos adquiridos en el aula de clases, se utilizó la herramienta digital Power Point para realizar la presentación. A continuación se muestran capturas de pantalla de la exposición. Ver anexo fotos

La metodología empleada para los talleres se basó en horas de trabajo de unidades didácticas con la ayuda de herramientas digitales para facilitar el proceso de aprendizaje mediante dinámicas y videos; espacio creado para el intercambio de conocimientos y planteamientos para solucionar posibles problemas existentes.

Fotografía 16.- *Materiales de la capacitación*

Fotografia#16 Materiales para la capacitación

Elaboración de material de apoyo para los participantes

Autoras Viviana Andrade; Andrea Reyes

3.10 Presupuesto

Tabla 40.- *Presupuesto Operativo del Proyecto*

		Presupuesto del Proyecto				
Item	Unidad	Costo Por unidad	Número de unidades	Costo total	Donante	Contraparte
Servicios personales						
transporte publico	semestre	60,00	1,00	60,00		X
Director	semestre	560,00	1,00	560,00		X
Total de serv. Pers				**620,00**		**620,00**
Equipo						
Computadora	Pieza	500.00	1,00	500.00	X	
Videocámara	Pieza	650.00	1,00	650.00	X	
Pizarra	Pieza	100.00	1,00	100.00	X	
Proyector	Pieza	250.00	1,00	250.00	X	
Impresora	Pieza	180.00	1,00	180.00	X	
Total de Equipo				**1680.00**	**1680.00**	
Materiales						
Hojas descriptivas	Ejemplar	0.25	20,00	5.00		X
Encuestas	Ejemplar	0.50	2,00	1,00		X
Cds	Ejemplar	0.5	7,00	3.50		X
Hojas convocatorias	Ejemplar	0.50	12,00	6.00		X
Certificados	Ejemplar	0.40	16,00	6.40		X
Informes	Ejemplar	0.30	5,00	1.50		X
Evaluaciones	Ejemplar	0.15	32,00	4.80		X
Sumario	Ejemplar	1.00	5,00	5,00		X
Afiches de publicidad	Ejemplar	0.50	4,00	2.00		X
lista de los participantes	Ejemplar	0.30	7,00	2.10		X
Cartelografos	Ejemplar	1,25	2,00	2.50		X
carta de compromiso	Ejemplar	1.25	1,00	1.25		X
hojas volantes	Ejemplar	0.20	15,00	3.00		X
Flayers	Ejemplar	0.50	15,00	7.50		X
Trípticos	Ejemplar	4,50	200,00	900,00	X	
manual de capacitación	Ejemplar	0.50	16,00	8.00		X
Fichas	Ejemplar	0.30	6,00	1.80		X
Total de los materiales				**961,35**	**900,00**	**61,35**
Administración						
Oficina	Mes	100.00	6,00	600,00	X	
mterial de escritorio	Mes	30.00	6,00	30,00		X
material didactico	Dia	5.00	12,00	60.00		X

Refrigerios	Dia	5,00	12,00	60,00		X
Total de Adm.				**750,00**	**600,00**	**150,00**
Insumos						
Fotocopias	Unidad	0.10	20,00	2.00		X
Impresiones	Unidad	0.15	45,00	6,75		X
copias modulos	Unidad	2,50	3,00	7,50		X
Tota de insumos				**16,25**		**16,25**
TOTAL GENERAL						
Otros gastos						
clausura capacitación						
cena	Plato	8,00	18,00	144,00		X
buseta turística	Unidad	30,00	1,00	30,00		X
Total otros gastos				**174,00**		**174,00**
COSTO TOTAL				**4201,60**		
DONANTE					**3180,00**	
CONTRAPARTE						**1021,60**

Tabla#16 Presupuesto operativo del proyecto

Autor: Andrea Reyes

3.11 Evaluación de la capacitación y la entrega del Manual

Como parte del proyecto se evaluara cada una de las unidades presentados y se verificará mediante un plan piloto. Ver anexo

Se realizó una salida técnica de observación en el cual se pudo percibir los procesos de servicio de calidad y atención al cliente que constaban en el módulo de la capacitación. Esta salida tuvo lugar en el Restaurante “EL TEQUILAZO” ubicado en la parroquia de San Joaquín en el Cristo del Consuelo. A las 19h00 se convocó a los participantes en la Casa Comunal San José. Se contrató un bus para poder movilizarlos desde el Biocorredor hasta el Cristo del Consuelo; Como parte de las actividades en el restaurante se degusto un plato típico cuencano, seguido de una intervención sobre el turismo y como cada uno fue emprendiendo (Anécdotas ancestrales). Al finalizar, se hizo una autoevaluación por parte de los prestadores de servicios turísticos con la finalidad de que comparen y crean nuevas soluciones para obtener nuevos beneficios en su establecimiento.

Esta experiencia ha sido muy enriquecedora para los prestadores de servicios turísticos ya que percibieron en la visita, todos los temas tratados en la capacitación. Uno de esos temas fue el tema de la atención de los clientes, un claro ejemplo de estar en los zapatos del cliente lo que permitió identificar cuáles son las falencias que el restaurante el tequilazo tenia y que soluciones se podrían mejorar.

Al concluir, tuvimos la grata presencia del presidente del GAD Parroquial San Joaquín, Abogado Wellington Berrezueta y el Ingeniero Hernan Baculima vocal de turismo, conjuntamente agradecieron a los participantes y se les otorgo el manual de capacitación; motivando que lo lean y disfruten para que sigan en el proceso dela capacitación porque es el pilar fundamental para el desarrollo de todos y que fruto de ese esfuerzo se está encaminado a incrementar un mayor flujo de turistas y de paso incrementar su rentabilidad.

Fotografía 17.- *Clausura de la capacitación*

Fotografía #17 Clausura de la Capacitación

Autor: Xavi

Fotografía 18.- *Charla sobre sus emprendimientos*

Fotografía #18*Charla sobre sus emprendimientos*

Autor: Xavi

Fotografía 19.- *Cena Comida Típica Cuencana*

Fotografía 19.- Cena Comida Típica Cuencana

Autor: Viviana Andrade

CAPITULO 4
SOCIALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El manual está destinado para los propietarios y ayudantes de los establecimientos turísticos del Biocorredor Turístico Yanuncay. El manual describe un proceso metodológico, para desarrollar competencias, y situaciones de aprendizaje en cada una de las unidades didácticas, lo que permite adaptar los conocimientos aprendidos a situaciones de carácter personal y colectivo de la comunidad.

4.1 Socialización del programa

Conocimientos basados en la experiencia del turismo rural.

- Conceptos básicos, de calidad, sostenibilidad e introducción al turismo.
- Métodos y procesos de aprendizaje a través de desarrollo de competencias y actividades prácticas.
- Métodos de trabajo en grupo para identificar personas con liderazgo que colaboren para orientar el trabajo de la comunidad.
- Técnicas de motivación a los participantes, para que sean capaces de asumir responsabilidades y cumplir reto.

Habilidades para el desarrollo de la capacitación

- Aplicar dinámicas grupales para la integración de los participantes.
- Fomentar la motivación grupal e individual, el trabajo en equipo es el primer paso para desarrollar un modelo integral de participación comunitaria.
- Evaluación sobre los desafíos planteados, ser objetivos a la hora de plantearnos metas en el proceso de capacitación.

Actitudes del capacitador o capacitadora

- Comprender las necesidades de los prestadores de servicios turísticos.
- Solidaridad entre los habitantes de la comunidad, para lograr la participación conjunta de los habitantes.
- Creatividad, y generación de ideas para la realización de desafíos conjuntamente con los habitantes de la comunidad.

- Respeto al diferente comportamiento de las personas y la búsqueda de los principios morales de los cuales se rige una comunidad.

4.2 Referencias metodológicas

La metodología que se pretende usar va acorde con los habitantes de las diferentes comunidades de la parroquia de San Joaquín, desarrollando siempre la capacidad de aprender mientras adquiere conocimientos, mediante desafíos planteados en cada unidad buscando la motivación y la participación de cada miembro. Buscamos lograr un objetivo común en donde se busca satisfacer las necesidades de las comunidades mediante dinámicas de aprendizaje y visitas de campo donde puedan constatar la realidad y se puedan crear soluciones.

Por eso es importante que exista entre los participantes el intercambio de ideas, criterios sobre problemas que enfrentan la comunidad. Y a su vez el desarrollo de objetivos claros desarrollados por los mismos miembros de la comunidad pues ellos conoce su entorno en que se desarrollan.

Creemos que con la motivación de integrar y formar equipos ayuda a los participantes a ser más unidos y como dice la frase donde existe unión nace la fuerza y la parroquia de San Joaquín se consolidaría mejor.

4.3 Desarrollo del programa

El desarrollo de programa se lo llevará a cabo en 3 unidades didácticas descritas anteriormente, en las cuales se analizan situaciones de aprendizaje a ser estudiadas por los miembros de la comunidad y con la colaboración del formador o capacitador.

Cada situación de aprendizaje contiene los siguientes elementos a ser analizados:

a. **Suceso de aprendizaje.-** El suceso permite despertar el interés de los participantes. Este es un espacio primordial por que se crea el contacto entre el capacitador y el participante.

b. **Reto de la comunidad.-** Se buscara la metodología más adecuada que involucre a todos los participantes en donde puedan estimular el conocimiento práctico y no teórico. El objetivo es lograr resolver el reto planteado y buscar las medidas necesarias para cambiarlo.

c. **Desarrollo de las actividades.-** Aborda que los participantes puedan utilizar su creatividad mediante trabajos en equipo. La observación del entorno, el planteamiento de interrogantes por parte de los asistentes constituirá un aprendizaje proactivo, en el cual los miembros de la comunidad sean quienes puedan dar respuesta a los retos planteados.

d. **Análisis de los resultados.**

– Al finalizar las respuestas de las interrogantes sobre las actividades realizadas, sobre los desafíos planteados, a que conclusiones llegaron y que aprendieron durante el proceso de aprendizaje, en este punto hay que resaltar la participación de los miembros de la comunidad, es en este espacio donde la personas dan a conocer sus puntos de vista, los grupos de trabajo empiezan a desarrollar criterios en base a la realidad, el formador tomas las respuestas más cercanas a la realidad planteada y desarrolla el análisis correspondiente.

e. **Evaluación.-** Una vez que los participantes han terminado el módulo de aprendizaje, y han cumplido con las actividades planteadas, es necesario preguntar a los asistentes sobre la competencia si esta fue desarrollada o no, con lo cual el formador se lograra tener una visión general acerca del proceso de capacitación y si la metodología empleada es la adecuada.

Se podría clasificar de la siguiente manera:

→ Nada desarrollada

→ Poco de**sarrollada**

→ Mediadamente desarrollada

→ Muy desarrollada

4.4 Proceso de evaluación

a. Evaluación por observación: Una herramienta muy factible para apreciar el grado de compromiso y liderazgo a la hora de cumplir un desafío.

b. **Evaluación por conocimientos.** Al concluir con la unidad didáctica se realizará una evaluación para conocer si el conocimiento fue impartido de la manera clara y precisa. Al ser escrita debemos ser pacientes con las personas de tercera edad que por lo general hay que explicar por varias veces el contenido de la pregunta.

c. Finalmente se efectuará una **evaluación final** del programa de capacitación, la misma que consistirá en un caso práctico de conocimientos, habilidades y actitudes desarrolladas por los participantes. Un caso muy eficaz es la preparación de una salida piloto en donde nos enfocaremos en los 3 módulos dictados, donde los habitantes podrán disfrutar de una salida técnica y conocer sus atractivos propios de la zona, además de la vista de uno de los restaurantes para poder observar si su compañera logro captar los conocimientos y logró poner en práctica lo aprendido.

4.5 Como tratar con participantes difíciles en las comunidades

Siempre habrá personas con carácter difícil, que puedan dificultar el aprendizaje desde el mismo hecho de considerarse superior al resto de los participantes, o por tener más experiencia en temas turísticos. Son personas que pueden generar rigidez entre los participantes. Y se deben establecer las estrategias necesarias para evitar posibles conflictos. Uno de los objetivos es integrar a la persona conflictiva como miembro más del equipo.

A continuación ponemos a consideración algunos de los tipos de "participantes difíciles".

a. El tímido.- Este participante está en silencio la mayor parte del tiempo casi siempre se encuentra en cualquier grupo y lo primordial es hacerlo participar, debido a que la capacitación es un medio para que la gente crezca y se desarrolle. Ay que llamar su atención de vez en cuando, haciéndole preguntas sencillas y que estés seguro que te responderá bien.

b. El hablador.- Es la persona que constantemente interrumpe, ya sea charlando son sus compañeros o distrae a sus compañeros. Hay que limitarlo con el tiempo y tratar con el tacto pero al mismo tiempo debe hacerle notar que existe reglas de participación en la cual todos merecen la atención necesaria para exponer sus criterios.

c. El sabelotodo.- Es una persona que pone a discusión el conocimiento del capacitador y trata de intimidar al capacitador, por lo cual el

formador debe asumir una actitud paciente y demostrarle con hechos que existe criterios tanto o más relevantes que el vertido por dicho asistente.

d. El negativo.- intenta comprobar que algo no sirve o no funciona antes de que haya sido probado. El moderador tiene que recibir el aporte negativo, y pedir soluciones la problemática planteada.

e. El positivo.- es el tipo de participante que la mayor parte de moderadores desearían tener. Trabajo con dedicación y está abierto a nuevas ideas y criterios, sin embargo para participantes que no poseen la misma actitud pueden etiquetarlo como "servil" si el moderador lo destaca más de lo permitido.

4.6 Técnicas para la formación de grupos de trabajo en comunidades

4.5.1 ¿Cuándo deberían formarse en lo posible grupos pequeños?

- Cuando cada participante pueda colaborar ideas, sugerencias o comentarios de un determinado temas relacionado al turismo y su actividad.
- Cuando los participantes recién se conocen y es bueno fomentar el compañerismo entre habitantes de una comunidad.

4.5.2 ¿Cuándo debería formarse grupos más grandes?

- Cuando se busca recoger más ideas y por ende gestionar la participación colectiva de los asistentes.
- Para integrar a más participantes y que puedan formar diferentes grupos de trabajo.

4.7 Dinámicas en Grupos

Dinámicas de grupo.- La dinámica en grupo es todo lo que existe dentro de un grupo; el ambiente, los conflictos, expresiones, antipatías. Se entiende por dinámicas de grupo las formas de controlar los factores que influencia los comportamientos de un grupo, en el caso del turismo son fundamentales para poder identificar los perfiles de los participantes y con ello formar grupos de trabajo para lograr objetivos comunes.

4.8.1Tipos de dinámicas.- Para trabajar con comunidades, en temas de índole turístico se recomienda utilizar distintos tipos de dinámicas que permitan interactuar a los participantes con el formador a continuación detallamos algunas de ellas.

- → Dinámicas de presentación
- → Dinámicas de rompehielos
- → Desarrollo creativo
- → Concentración
- → Debates
- → Cooperación

a. Rompehielos.- Antes de iniciar la presentación de las actividades, es recomendable empezar con la presentación de los participantes, para que puedan conocerse entre sí, y que puedan habituarse a hablar frente a sus compañeros y así evitar los nervios que se puedan presentar, este primer contacto resulta muy interesante porque le formador tendrá una imagen de cada uno de los asistentes.

b. Presentación por parejas.- Generalmente se solicita a los integrantes del grupo que elijan una persona para trabajar en parejas, con la condición que sean del sexo opuesto, o un desconocido. Los participantes conocerán a su pareja por el lapso de 3 a 5 minutos, conocerán el nombre, comida favorita, edad, etc. Posteriormente en una sesión plenaria con todos los participantes y cada uno deberá presentar a su pareja con toda la información requerida.

c. Presentaciones individuales.- Se solicita a los participantes del grupo, que se presenten y que den a conocer sus expectativas del taller, y datos generales de la persona, adicionalmente cada participante se describirá en base a sus intereses, pasatiempos y su forma de ser frente a los demás compañeros.

d. Etiquetas Personales.- El facilitador coloca etiquetas a cada participante con el respectivo nombre para poder identificarlo es recomendable

que el mismo participante con un marcador de colores lo haga, esto permite crear un vínculo de confianza y respeto entre el facilitador y los asistentes,

e. **Concentración y Relajación.-** Cuando los asistentes se encuentran cansados o distraídos, el facilitador dará más importancia al grupo, a través de dinámicas que permitan captar el interés al tema expuesto, mediante dinámicas grupales o un receso prudencial de uno diez minutos para evitar el cansancio mental de los asistentes.

Conclusión

Una herramienta importante que nos permite desarrollar y presentar la correlación entre los objetivos del proyecto es la elaboración de una matriz de resultados para demostrar los hechos cumplidos con los objetivos propuestos. Además se puede verificar la validez y la actualidad de la matriz de resultados.
A continuación se puede observar:

Tabla 41.- Matriz de Resultados

MATRIZ DE RESULTADOS					
Objetivo general	**Objetivos específicos**	**Actividades**	**Indicador de cumplimiento**	**Medio de verificación**	**Supuestos**
Programa de capacitación para los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay en la parroquia san Joaquín	Diseñar el Marco teórico y marco legal del programa de capacitación turística	Investigación y revisión Bibliográfica Consulta en libros, revistas, documentos legales. Detalle con la disertación de campo, de la situación turística del Biocorredor.	Referencias de la clasificación de las fuentes de información	Informe final del programa de capacitación turística.	Se contará con colaboración de las autoridades de la junta parroquial
	Realizar el diagnóstico situacional de la parroquia de San Joaquín y del Biocorredor Yanuncay	Trabajo de campo y Observación Convivencia directa con la parroquia. Análisis contextual de la parroquia. Un estudio de campo de las actividades turísticas de la parroquia	Fomentar el turismo y la identidad dentro de la comunidad local	Encuestas para medir la calidad del servicio brindado para los turistas y observar el grado de aceptación por parte de la comunidad. Filmaciones de las entrevistas realizadas a la gente de la Comunidad. Gráficos estadísticos	Las condiciones climáticas y la accesibilidad a los recursos visitados.
	Desarrollar los manuales de capacitación e Implementar el programa de capacitación a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay.	Ejecución de módulos y materiales para la formación y conocimientos para los servidores turísticos Diseñar la metodología a	De un total de 100% de participantes que conforman el biocorredor de San Joaquín el 69 % fueron capacita citados en temas	Manual de capacitación turística dirigida al biocorredor yanuncay y a la parroquia San Joaquín. Convocatorias para la participación de la capacitación	Disponibilidad de recursos económicos por parte de las autoridades locales. Compromiso por parte de los actores

		emplearse en la programa de capacitación	relacionados al turismo	Fotografías Del programa de capacitación. Nómina de los participantes con sus respectivas firmas	locales en el proceso de formación. Nivel de educación básica por parte de los capacitados
	Socializar programa de capacitación turística	Participación de la comunidad en el programa de clausura Visita de los atractivos turísticos del biocorredor y sus al redores Invitación a cena, para reconocer el servicio de calidad otorgado. Intervención en las misas y programas de Parroquialización	Alianzas de los servidores turísticos en el área de restauración. Para comercializar más sus productos.	Imagen diferenciadora del programa de capacitación Turística CAPTUR	Condiciones políticas

Tabla # 41 Matriz de resultados

Fuente: Elaboración propia a partir de la información realizada en el programa

Autor: Andrea Reyes

CONCLUSIONES GENERALES

Durante el programa de capacitación turística desarrollado en la parroquia de San Joaquín, se obtuvo una gran acogida por parte de los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay especialmente en el área de restauración. Debido a que los servidores turísticos de restaurantes comenzaron con la venta de los platos típicos de una menara muy precaria, cuando todavía no existía una infraestructura adecuada, y el lugar no era muy visitado.

Pero el valor de progresar por parte de la gente de la comunidad de San José de Barabon, fue más grande y no les afectaba realizar grandes sacrificios como el tener que madrugar todo los fines de semana a las 4 de la mañana, después de realizar todas las actividades agrícolas que tenía en su comunidad, para salir a promocionar los productos de su cultivo y a la vez los animales que originaban en sus familia. Estos servidores turísticos conocen de toda la abnegación y sacrificio que debieron realizar para que ahora el Biocorrredor Yanuncay estar ahora posesionado y ser un lugar muy conocido por el mercado turístico.

El Biocorredor Yanuncay cuenta con un gran potencial turístico, y estamos muy seguras que en un futuro va a estar posesionado en el mercado y será uno de los principales atractivos de la ciudad de Cuenca. Pero su conservación no solo dependerá de un correcto manejo de la actividad turística, sino también del trabajo que se realice en conjunto con los pobladores locales, motivando así el cuidado y conservación de este destino.

El Biocorredor Yanuncay ha sufrido cambios increíbles, antiguamente no contaba con alumbrado, ni sus calles estaban asfaltadas, pero ahora en la actualidad se pueden observar las mejoras. Es por eso que en los últimos años la rentabilidad de los restaurantes ha aumentado y con una gran acogida de turistas nacionales e internacionales. En nuestra opinión mediante observación de campo podríamos decir que San Joaquín es una de las parroquias mejor dotadas en cuanto a infraestructura y servicios básicos, pero aún carecen de infraestructura turística.

La aplicación de programas de capacitación turística, incorpora las 3 unidades mencionadas anteriormente Sistemas de calidad, Turismo y buenas prácticas sostenibles

y su vinculación con el rescate de valores y al respeto a las diferentes formas de convivencia para lograr un ambiente de armonía y tolerancia entre comunidades.

Al realizar la capacitación mediante las evaluaciones realizadas se pudo constatar que la población local posee un nivel medio de conocimientos con respecto a la calidad de los servicios prestados, atención al cliente y en temas de buenas prácticas sostenibles. Como dato adicional, se obtuvo un número de 15 asistentes en proporción a la totalidad de involucrados, lo que muestra cierto nivel de motivación por seguir adelante.

La utilización de una herramienta metodológica es esencial para poder desarrollar competencias dentro del sector comunitario, pues esta permite que el participante demostrar el grado de comprensión de los contenidos impartidos. La capacitación continua siempre será la principal herramienta para el desarrollo y para el crecimiento tanto de la empresa como de la persona.

RECOMENDACIONES

Al realizar las capacitaciones con la población, se demostró un gran interés por aprender temas de calidad y buenas prácticas sostenibles. Se solicitó seguir impartiendo clases a los participantes en temas relacionados, además de enseñarles la catedra de inglés básica para entender y comprender a las personas extranjeras.

Se debe fortalecer las relaciones entre pobladores y autoridades, generando de esta manera lazos productivos que ayuden al desarrollo de la parroquia.

Todo proceso que se realice, convendrá contar con altos estándares de calidad, orientados a un bien común, el GAD debe realizar un seguimiento en los procesos de calidad para las personas que asistieron al taller de capacitación.

Regular la actividad gastronómica que se desarrolla en el Biocorredor Yanuncay para evitar emprendimientos temporales

BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de Turismo. (07 de 09 de 2014). *Rieles del Tren Tambo-Coyoctor "rugen y traen recuerdos"*. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/rieles-del-tren-tambo-coyoctor-rugen-y-traen-recuerdos/

2020, P. D. (s.f.).

Alliance, R. (2005). *Guía de buenas practicas para un turismo sostenible*. Obtenido de http://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Ascensio, E., & Navarro, J. (s.f.). *IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL ECUADOR*. Obtenido de Observatorio Economía Latinoamericana. ISSN: 1696-8352 : http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html

Avilés, G. A. (2016). Guía San Joaquín. Cuenca: Soluciones Publicitarias.

Beech, J. (2006). *La calidad y gestión del rendimiento de las empresas turísticas.* España: Sintesis.

Beech, J. (2006). Modernización y calidad en la admisnitración del turismo. En J. Beech. España: Sintesis.

Birgin, A. (2012). Manual del capacitador. Pitman, Argentina.

Censo, I. N. (2010). *Censo de Población y Vivienda*. Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/

Cerda, C. S. (2012). Aprendizaje autodirigido y aprendizaje autoregulado: dos conceptos diferentes. *Revista medica de Chile*.

Chadwick, J. B. (2006). *Modernización y calidad en la administración del turismo.* España: Sintesis.

Chiavenato, I. (s.f.). *Gestión del talento humano*. Obtenido de https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf

Crosby, P. (2009). *La calidad como filosofía de gestión*. Obtenido de http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp106/

Dominguez, D. I., & Guayllas, E. I. (2016). *Análisis de las actividades turísticas que se desarrollan en el Biocorredor.* Obtenido de Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de la Hospitalidad: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24603/1/Tesis.pdf

GAD SAN JOAQUÍN, .. (2010). *Historia de San Joaquín*. Obtenido de http://www.gadsanjoaquin.gob.ec/san-joaquin/historia

Gestión Ambiental, E. (2017). *Gestión Ambiental* . Obtenido de http://www.etapa.net.ec/Gestion-ambiental/Proteccion-fuentes/Informacion-General

Haven-Tag, C. (2006). Gestión de recursos humanos en empresas turísticas . Sintesis.

LEY DE TURISMO, .. (2008). *Ley de Turismo*. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf

Licha, I. (2009). *Herramientas para la formación de políticas. El análisis de los actores*. Obtenido de http://www.ceppia.com.co/Herramientas/Herramientas/Licha-%202009.pdf

Ministerio de Turismo. (2008). *MINTUR.* Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf

Ministerio de Turismo, .. (14 de Octubre de 2014). *Ministerio de Turismo zonal 6*. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/mintur-convoca-a-inscribirse-en-el-plan-nacional-de-capacitacion-en-excelencia-turistica/

Novas, N. C. (2011). Admnistración de servicios turísticos. Bogota: Ideas propias.

OMT, .. (s.f.). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Obtenido de http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo

Organición Mundial del Turismo, O. (1998). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico

Peñaherrera, C. R. (2007). *Administración Pública Ecuatoriana*. Obtenido de http://www.fes-ecuador.org/fileadmin/user_upload/pdf/341%20ADMPUB1987_0106.pdf

Plan Nacional del Buen Vivir, .. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Obtenido de http://www.buenvivir.gob.ec/

PLANDETUR 2020, .. (2007). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO*. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf

Programa de pequeñas donaciones, .. (1994). *Respuestas locales a desafios ambientales globales*. Obtenido de https://ppd-ecuador.org/conocenos/

República del Ecuador, C. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf

Saguay, M. (Octubre de 2016). Historia del Biocorredor Yanuncay. (V. Andrade, Entrevistador)

SECAP. (s.f.). *Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional*. Obtenido de http://www.secap.gob.ec/

SENPLADES. (2009).

Serpe. (2006). Metodología para detectar necesidades de capacitación y determinar problemas. Panama.

UNESCO. (1984). Capacitación en servicio. Colombia: Litográficas Calidad.

Vivir, P. N. (2013-2017). *Buen Vivir Plan Nacional.* Obtenido de http://www.buenvivir.gob.ec/agendas-zonales

ANEXOS

Anexo I: OFICIO DE APERTURA DEL GAD DE SAN JOAQUÍN

GAD San Joaquín

Creando tierra de oportunidades

Telefax: 4177695 correo electrónico: info@gadsanjoaquin.gob.ec
Dirección página Web: www.gadsanjoaquin.gob.ec

OFICIO Nº 295-2016 GADSJ
San Joaquín, octubre 18 de 2016

Master
Ronal Chaca Espinoza
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE TURISMO DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.
Su Despacho.

De mi consideración:

Permítame presentarle un cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de San Joaquín.

Por medio del presente, en atención a su oficio S/N receptado en nuestra dependencia con fecha 17 de octubre del presente, debo manifestar que el GAD Parroquial da la apertura respectiva para que las estudiantes: Srta. Andrea Reyes y Srta. Viviana Andrade puedan realizar su proyecto de tesis en nuestra Parroquia.

Particular que pongo a su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

GAD San Joaquín

Dr. Wellington Berrezueta Bojorque
PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE SAN JOAQUÍN

Anexo II: ESPECIES REPRESENTATIVAS DE LA FLORA

	ESPECIES REPRESENTATIVAS FLORA		
Tipo	**Nombre Vulgar**	**Nombre científico**	**Usos**
	Almiscle	Clethrafimbriata	Leña, materiales
	Higo de pava	Simplocusfuscata	Leña
	Arrayan	Myrcianthesrhopaloides	
ARBOLES	Nogal	Juglansneotropica	Madera
	Cedro	Cedrelamontana	Madera
	Pumamaqui	Oreopanaxandreanum	Artesanías: Cucharas de palo
	Yuzur	Weinmanniafagaroides	Construcción, Leña
	Aliso	Alnusacuminata	Construcción

	Cucharillo	Oreocallisgrandiflora	Medicinal: riñones
	Cucharillochico	Lomatiahyrsuta	Leña
	Laurel	Myricaparviflora	Medicinal: aires
	Achupalla	Puya spp.	Medicinal: vinagre
ARBUSTOS	Quishuar	Gynoxysbuxifolia	leña
	Chocho	Pernettyapostrata	Frutos comestibles
	Salapa	Cavendishiabracteata	Fruto comestible
	Mote pelado	Gaultheria erecta	Fruto comestible
	Mataperro	Solanum sp.	
	Sarza	Smilax benthamiana	Medicinal: purificar la sangre
	Culen	Otolobium	Medicinal: Diarrea

	Pinito de altura	Hypericumlaricifolium	Escobas
	Paja	Calamagrostisintemedia	Techos
	Huicundos	Guzmaniasp.	
	Ñache	Bidensandicola	
	Santa María	Dorobaeapimpinifolia	
	Begonia	Begonia sp.	Ornamental
HIERBAS	Salvia verrucosa	Lycopodiumclavatum	Arreglos navideños
	Oreja de conejo	Gnaphaliumelegans	
	Sacha congona	Peperomia blanda	Aguas aromáticas
	Moradilla	Alternatheraporrigens	Medicinal
	Calaguala	Polipodium calaguala	Medicinal:Inflamacion de los riñones
	Zapatito	Calceolaria perfoliata	
	Yuruza	Paspalumdepauperatum	Forraje
	Poleo	Mintostachysmollis	Medicinal: aires

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de San Joaquín

Elaborado propio a partir de la información del GAD

Autor: Viviana Andrade

Anexo III: ESPECIES REPRESENTATIVAS DE LA FAUNA

ESPECIES REPRESENTATIVAS FAUNA		
Tipo	**Nombre Vulgar**	**Nombre científico**
	Perdiz	Nothocercusjulius
	Qulilico	Falco sparverius
	Gavilán	Buteomagnirostris
	Colibríes	Ensiferasp.
	Paloma	Columba fasciata
AVES	Torcaza	Columbina cruziana
	Mirlo	Tardusandinus
	Lechuza	Pulsatrixperspicillata
	Carpintero	Piculussp.
	Garrapatero	Crottophagasolcirostris
	Chugo Amarillo	Pheucticuschrysopeplus
	Conejo	Silvagusbrasiliensis
	Venado	Odoicelusvirginianus
MAMIFEROS	Yamala	Mazama Rufina
	Chontillo	Pudumephistophiles
	Ratón	Mus musculus
	Raposa	Pseudalopexculpaeus

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de San Joaquín

Elaborado propio a partir de la información del GAD

Autor: Viviana Andrade

Anexo IV: MODELO DE ENCUESTA PARA PRESTADORES DE SERVICIOS

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
FACULTAD DE TURISMO
CARRERA DE INGENIERIA EN TURISMO

ANALISIS DE LOS SERVICIOS TURISTICOS DE LA PARROQUIA DE SAN JOAQUIN EN EL BIOCORREDOR YANUNCAY
ENERO 2017

DATOS GENERALES

Nombre:					
Comunidad			Propietario		
Años de Apertura			Capacidad		
Días de trabajo	Lunes	Martes	miércoles	jueves	día ordinario
	viernes	sábados	domingo	feriados	bajo pedido

AMBITO ECONÓMICO

1. **Del siguiente listado indique los siguientes ítems con los que cuenta su establecimiento:**

Gestión empresarial	SI	NO
a. Mission y Vision		
b. normas y reglas específicas para cada puesto de trabajo		
c. normas y reglas específicas para cada proceso y procedimiento		
d. procedimientos de auto evaluación (servicio al cliente Elaboración de la comida, presentación del local etc.)		
e. Revisión periódica d las instalaciones máquinas y equipos		
Servicio al cliente		
f. menú para entregar al cliente		
g. proceso para tomar el pedido(anota el pedido del cliente)		
h. protocolo para servir la comida(colocar correctamente los cubiertos No tocar los bordes de los platos etc.)		
i. el personal del servicio cuenta con uniforme		
j. el personal da la bienvenida a los clientes		
Seguridad		
k. espacios de peligro establecidos (cocina, asadores, etc)		
l. problemas de seguridad identificados (cortes, quemaduras, caídas etc)		
m. plan de seguridad para garantizar la integridad física de clientes y trabajadores		
n. botiquín de primeros auxilios		
o. extintor		
q. manejo de forma higiénica de vajillas y enseres		
r. procedemiento de higiene en la manipulación de enseres		
s. proceso de control de plagas		

t. alacena para almacenar específicamente alimentos		
u. bodega para almacenar artículos de limpieza		

10. Señale los tipos de energía que utiliza su restaurante

a. eléctrica	☐
b. gas	☐
c. solar	☐
d. carbon	☐
e. todos	☐

11. Conoce los impactos ambientales que causan la actividad que se dedica?

SI ☐ NO ☐

Cuáles?

Positivos	Negativos

12. Aplicar Las 3 R (reutilizar- reciclar- reducir) en su establecimiento:

Si ☐ NO ☐

13. Señale con cuál de los basureros cuenta su establecimiento:

a) Funda negra, desechos orgánicos(restos de comida , servilletas y papel higiénico) ☐
b) Funda celeste desechos inorgánicos (papel, plástico, vidrio, etc.) ☐
c) Ninguno ☐
d) otros ☐

14. Que se hace con los desechos que se genera su establecimiento:

Orgánicos	
utiliza como abono	
utiliza como alimento para animales	
bota al rio	
desecha en la funda negra	
Inorganicos	
quema	
bota en la huerta o rio	
bota en la funda celeste	
otros(saco, funda negra)	

15.	**Ha escuchado sobre la sostenibilidad en algún medio de comunicación**		
a.	Si	☐	
b.	No	☐	
	Que ha escuchado o leído: _____		

16.	**Como cree usted que puede contribuir la sostenibilidad con la actividad que se dedica**	
	_____	
	_____	
17.	**Con cuales de estos permisos o requisitos cuenta su establecimiento**	
a.	Permisos de Salud	☐
b.	Permiso de Bomberos	☐
c.	Ruc	☐
d.	Ninguno	☐
e.	Otros	☐

ENCUESTADORAS

VIVIANA ANDRADE ANDREA REYES

Anexo V: MEMORIA FOTOGRAFICA DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

Fotografía 20.- Aplicación de Encuestas

Fotografía 20.- Aplicando encuestas a los propietarios del BY

Fotografía de: Andre Reyes

Fotografía 21.- Aplicando encuestas

Fotografía 21.- Aplicando encuestas a los propietarios del BY

Fotografía de: Viviana Andrade

Anexo VI: CONVENIO CON LA FUNDACIÓN DE TURISMO- PUBLICIDAD

PEDIDO DE FOLLETOS DE LA " RUTA TURISMO RURAL SAN JOAQUÍN Y EL RÍO YANUNCAY" Recibidos x

Viviana Andrade <viviana.andrade.cercado@gmail.com> 31 ene.
para acomunicacion

Lcda.
María Esperanza Alvear

ASESORA DE COMUNICACIÓN

ASUNTO: PEDIDO DE FOLLETOS DE LA RUTA TURISMO RURAL SAN JOAQUÍN Y EL RÍO YANUNCAY

Estimada Licda. Maria Esperanza Alvear, por medio del presente tengo a bien solicitarle 22 folletos de información turística sobre la Ruta de Turismo Rural San Joaquín. Razón por la cual en una semana comienzo a dar una capacitación sobre el turismo en la parroquia antes dicha. Los folletos serán entregados para los propietarios de los establecimientos turísticos. Cumpliendo así una parte de mi proyecto de tesis.

Sin más por el momento, propicio la ocasión para enviarle un cordial saludo.
Viviana Andrade
Estudiante de Ingeniería en Turismo Universidad del Azuay
0984047079

Comunicación FMTPC <acomunicacion@cuenca.com.ec> 1 feb.
para Itur, mí

Estimada Viviana:

Me parece que no hay inconveniente en la entrega de 20 folletos. Copio este mail a mis compañeros de ITUR quienes manejan en su oficina la entrega del material, para que pueda acercarse y que ellos puedan a su vez disponer de dichos folletos para la entrega.

De: Viviana Andrade [mailto:viviana.andrade.cercado@gmail.com]
Enviado el: martes, 31 de enero de 2017 23:23
Para: acomunicacion@cuenca.com.ec
Asunto: PEDIDO DE FOLLETOS DE LA " RUTA TURISMO RURAL SAN JOAQUÍN Y EL RÍO YANUNCAY"

Itur <itur@cuenca.com.ec> 1 feb.
para Comunicación, mí

Estimada Srta. Andrade,

Con mucho gusto atenderemos su solicitud. Puede pasar a retirar el material de la oficina iTur centro, ubicada en la calle Sucre s/n entre Luis Cordero y Benigno Malo en horas de oficina.

Cordialmente,

Lcda. Fabiola Jadán Piedra
Oficina iTur Centro

Fundación Municipal Turismo para Cuenca
Bolívar 8-44 y Luis Cordero
Tlf. (593) (7) 2821 035.
Cuenca – Ecuador

www.cuencaecuador.com.ec

@Visit_CuencaEc

Fotografía 22.- Mesa de materiales con el manual de turismo rural de San Joaquín

Fotografía 23.- Mesa de materiales con el manual de turismo rural de San Joaquín

Fotografía de: Vivi Andrade

Anexo VII: Oficio ETAPA, Gestión Ambiental y Publicidad

Cuenca, 21 de febrero del 2017

Ing.

Paul Vintimilla

SUBGERENTE DE GESTIÓN AMBIENTAL ETAPA

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Es un gran honor dirigirnos a usted, para presentarle un atento y cordial saludo, estudiantes de Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay (VIVIANA ANDRADE Y ANDREA REYES), nos encontramos desarrollando nuestra tesis en base a un Programa de Capacitación a servidores turísticos en el Biocorredor turístico Yanuncay en la parroquia San Joaquín, uno de los módulos que será dictado en la capacitación es sobre las buenas practicas sostenibles, el mismo que nos ayuda a fortalecer el conocimiento de las diferentes cátedras que hemos recibido en el transcurso de nuestra carrera, motivo por el cual me permito solicitar de la manera más comedida se nos brinde un capacitador sobre los temas de **CONSERVACIÓN DEL AGUA Y SOBRE LOS TIPOS DE DESECHOS,** la cual será dictada a todos los participantes de las diferentes comunidades del Cañaro hasta Soldados. La misma que se llevara a efecto el martes 14 de marzo, a las 19h00.

Para la coordinación de su asistencia comunicarse a los números telefónicos 0984047079, 0994124589

Hago propia la oportunidad para renovar nuestro saludo y especial consideración.

Atentamente,

Viviana Andrade Andrea Reyes

Anexo VIII: PUBLICIDAD ETAPA, Gestión Ambiental Cuidado del Agua

Fotografía 24.- PUBLICIDAD DE AHORRAR ENERGÍA

PUBLICIDAD SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA ETAPA Gestión Ambiental

Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 25.- PUBLICIDAD DE CUIDAR EL AGUA

PUBLICIDAD SOBRE EL CUIDADO DEL AGUA ETAPA Gestión Ambiental

Fotografía de: Vivi Andrade

Anexo IX: MEMORIA FOTOGRAFICA ENTREGA DE CONVOCATORIAS

Fotografía 26.- *Entrega de Convocatorias a la comunidad para la capacitación*

Entrega de Convocatorias a la comunidad para la capacitación

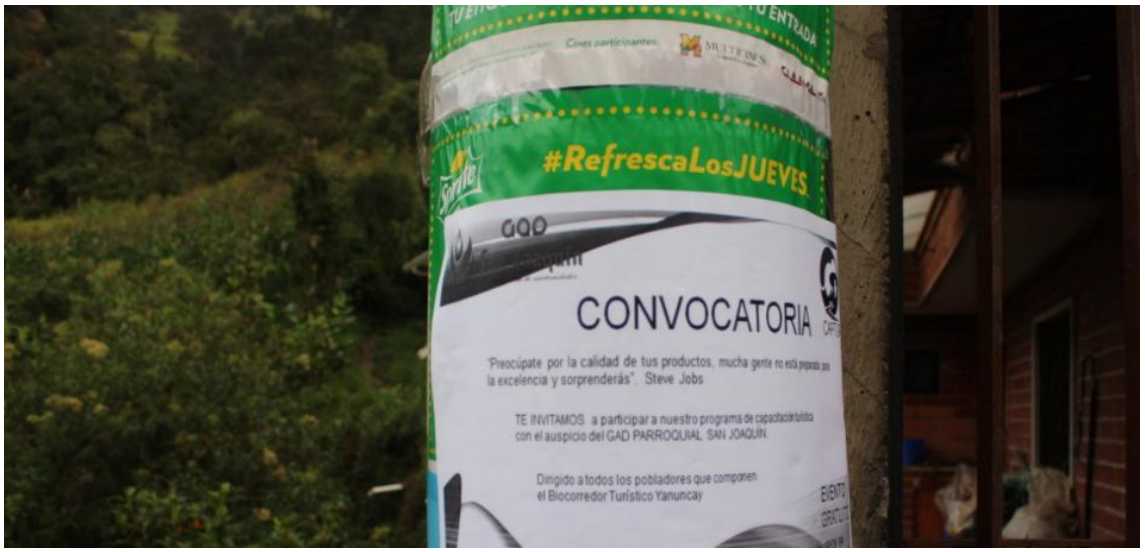
Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 27.- *Invitando a las personas a la capacitación*

Entrega de Convocatorias a la comunidad para la capacitación

Fotografía de: Andre Reyes

Fotografía 28.- *Publicidad en todo el Biocorredor*



Publicidad de Capacitación

Fotografía de: Vivi Andrade

Anexo X: MEMORIA FOTOGRAFICA ASISTENCIA DE CONVOCATORIAS

Fotografía 29.- *Asistencia de las comunidades; Convocatorias para la capacitación*

Asistencia de las comunidades para la capacitación

Fotografía de: Andre Reyes

Fotografía 30.- *Participantes a la convocatoria para la capacitación*

Asistencia de las comunidades para la capacitación

Fotografía de: Vivi Andrade

Anexo XI: NÓMINA DE ASISTENCIA PARA LA CAPCITACIÓN

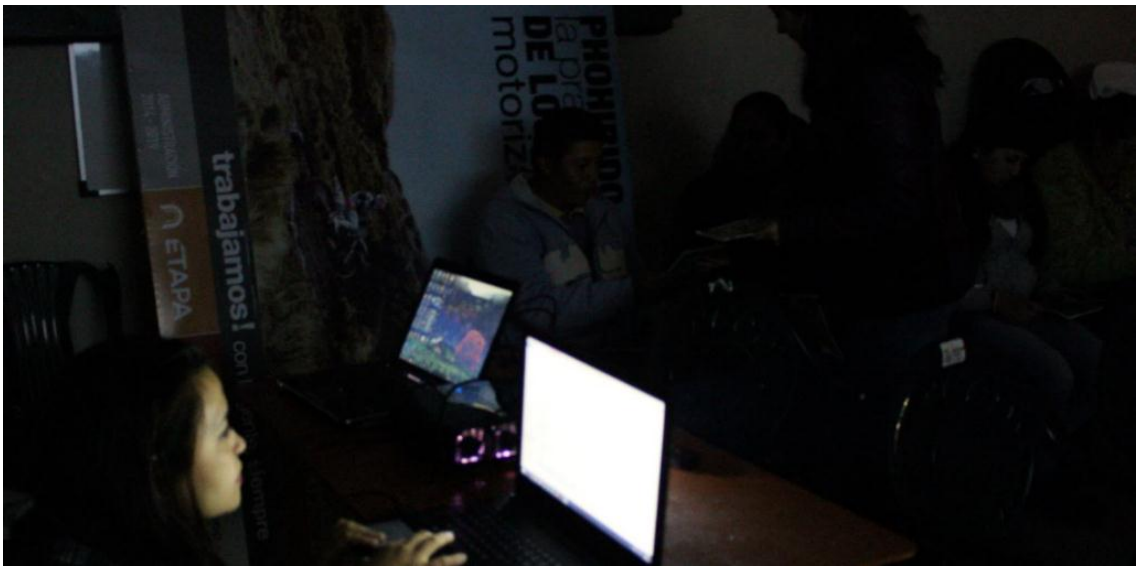
CAPTUR	GAD San Joaquín Creando tierra de oportunidades	CAPTUR
YANUNCAY		YANUNCAY
	CAPACITACIÓN	
FECHA 14 Febrero- 2017		
ASISTENTES (Nombres y Apellidos)	NÚMERO DE CEDULA	FIRMA
Rosa Delia Rivera Morocho	010347460-7	
María del Carmen Jango	0103589978-4	
Ana Lucia Morocho	0103493052	
Alejandro Huerta	0103256533-3	
Mercedes Arpi	0103469292	
Liliana Espinoza	0105861207	
Angelica Quezada	010720883-7	
Darwin Cárdenas	0105915570-6	
Alexandra Ortega	0106214197-6	
Tomasito Albarracín	0102400670	
Marcelo Arpi	0104483629	
Rosa Arpi	0103127270	
COORDINADORAS	VIVIANA ANDRADE	
	ANDREA REYES	

CAPTUR	GAD San Joaquín Creando tierra de oportunidades	CAPTUR
YANUNCAY		YANUNCAY
	CAPACITACIÓN	
FECHA 6 de Marzo-2017		
ASISTENTES (Nombres y Apellidos)	NÚMERO DE CEDULA	FIRMA
Rosa Delia Rivera Morocho	010347460-7	
Maria del Carmen Largo	0103589784	
Ana Lucia Morocho	0103493052	
Alejandro Huertal	0103256533	
Mercedes Arpi	0103468292	
Liliana Espinoza	0105861207	
Angelica Quezada	010720883-7	
Darwin Cardenas	0105915706	
Alexandra Ortega	010621497-6	
Fernando Albarracín	0102404670	
Lorena Arpi	0104483649	
Rosa Arpi	0103727270	E.A.M.
COORDINADORAS	VIVIANA ANDRADE	
	ANDREA REYES	

CAPTUR	GAD San Joaquín Creando tierra de oportunidades	CAPTUR
YANUNCAY		YANUNCAY
	CAPACITACIÓN	
FECHA 14 de Marzo-2017		
ASISTENTES (Nombres y Apellidos)	NÚMERO DE CEDULA	FIRMA
Rosa Delia Rivera Morocho	010347460-7	
Maria del Carmen Largo	010358978-4	
Ana Lucia Morocho	0103493052	
Alejandro Huerta	010325653-3	
Mercedes Arpi	0103469292	
Luliana Espinoza	0105861207	
Angelica Ouezada	010720883-7	
Darwin Cordenas	010591570-6	
Alexandra Ortega	010621497-6	
Narciso Arpi	0104483649	
Rosa Arpi	0103127270	
COORDINADORAS	VIVIANA ANDRADE	
	ANDREA REYES	

Anexo XII: MEMORIA FOTOGRAFICA METODOLOGÍA EMPLEADA

Fotografía 31.- *Videos Proyectados motivacionales de Youtube "TED"*



Asistencia de las comunidades para la capacitación

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 32.- *Interactuando con los participantes después de cada charla*

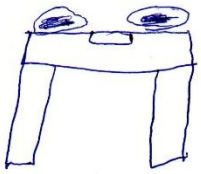
Fotografía 33.- *Interactuando con los participantes después de cada charla*

Fotografía de: Xavi Coronel

Anexo XIII: Evaluación final del proceso unidad I

EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

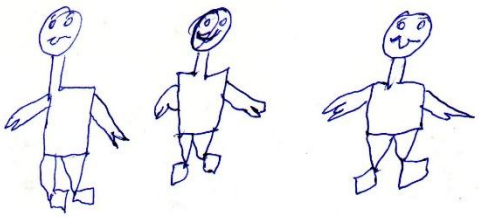
¿Realice un dibujo donde usted represente lo que es Calidad?



¿Cómo puede mejorar su calidad dentro de su establecimiento?

Atendiendo bien Mejorando la Calidad de Comida encontrado con una buena Sonrisa

¿Por qué es importante conocer a los clientes? Dibuje 3 tipos de clientes



¿Por qué es importante la capacitación continua?

Sigan viniendo Para la capasitacion es buena

EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

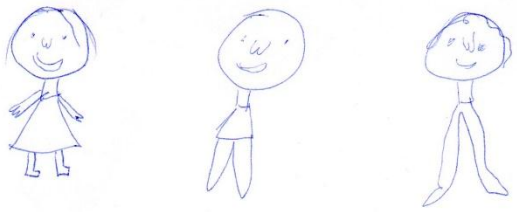
¿Realice un dibujo donde usted represente lo que es Calidad?

¿Cómo puede mejorar su calidad dentro de su establecimiento?

siendo vien asiado y ordenados que todas las cosa muy ~~tipi~~ límpias

¿Por qué es importante conocer a los clientes? Dibuje 3 tipos de clientes

bravas incomodes amables



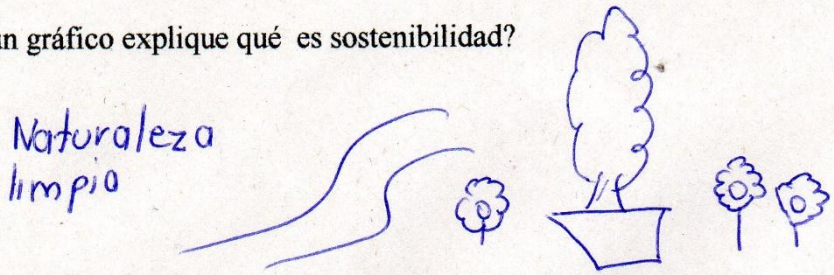
¿Por qué es importante la capacitación continua?

Es importante para aprender muchas casa vuenas seigir en adelante

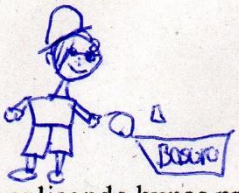
Anexo XIV: Evaluación final del proceso unidad II

6.-EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

¿Con un gráfico explique qué es sostenibilidad?



Mediante un dibujo cuál es la relación que existe entre turismo y el concepto de sostenibilidad?



¿En su comunidad cómo están aplicando bunas prácticas sostenibles?

Sí, en mi comunidad si hay sostenibilidad la gente coloca la basura en cada lugar sí sabe reciclar y los restaurantes ya no queman la basura.

Escriba 3 diferencias en cada dibujo sobre el turismo masivo, sostenible y ecoturismo.

Compran

Visita a la comunidad

Agricultura

Anexo XV: Evaluación final del proceso unidad III

6.-EVALUACIÓN FINAL DEL PROCESO.

¿Para usted cual es el recurso más importante en el Biocorredor Yanuncay?

Para mí, es la agua muy importante
Debemos cuidar el río.

¿Cómo podemos lograr que los servicios turísticos sean sostenibles?

Sí, nosotros reciclamos la basura en fundas
negras y los vidrios en funda celeste.

Que entiende por esta imagen, explique?

Sostenible y viajar

¿Por qué es importante dar a conocer los atractivos de la comunidad?

Para tener más turistas, más ventas
en nuestra comida tradicional.

Anexo XVI: MEMORIA FOTOGRAFICA REALIZANDO EVALUACIONES

Fotografía 34.- *Realizando evaluaciones*

Realizando evaluaciones

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 35.- *Dinámica DAME UNA MANO en evaluaciones*

Realizando evaluaciones

Fotografía de: Xavi Coronel

Anexo XVII: MEMORIA FOTOGRAFICA CLAUSURA DEL PROGRAMA

Fotografía 36.- *Contratación de una buseta para el traslado desde la Comunidad San José hasta el restaurante El Tequilazo*

Contratación de una buseta para el traslado desde la Comunidad San José hasta el restaurante El Tequilazo

Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 37.- *Caminando al Restaurante El Tequilazo*

Asistentes a la participación

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 38.- *Participantes en la clausura*

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 39.- *Clausura*

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 40.- *Charla sobre el proceso de capacitación*

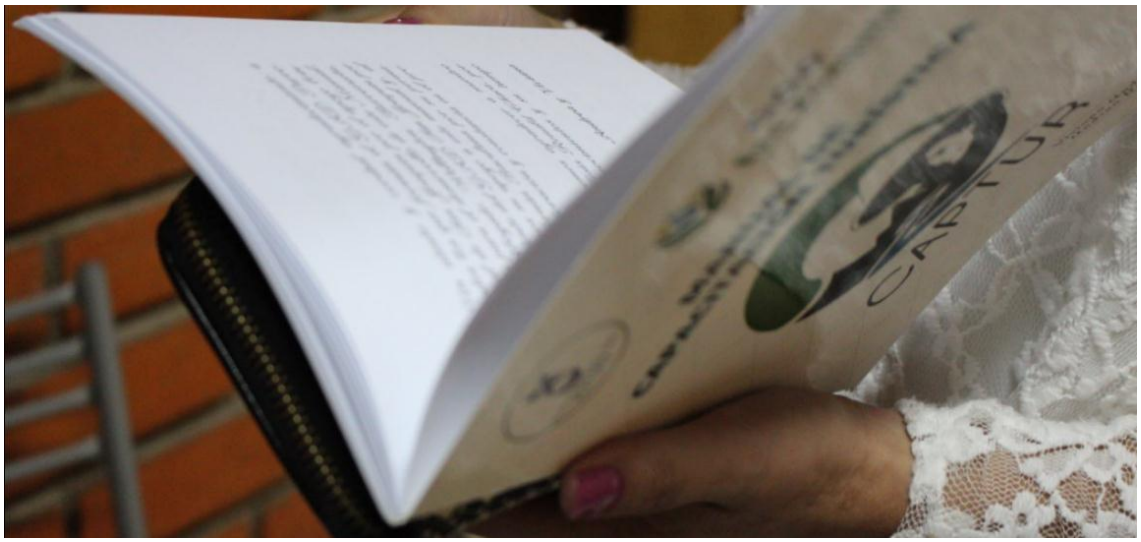
Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 41.- *Cena típica para los participantes*

Fotografía de: Xavi Coronel

Anexo XVIII: MEMORIA FOTOGRAFICA ENTTREGA DE LOS MANUALES

Fotografía 42.- *Manual de Capacitación Turística*



Manual de capacitación turística

Fotografía de: Viví Andrade

Fotografía 43.- *Presidente del GAD SAN JOAQUÍN revisando el manual de capacitación*

Abogado Wellington Berrezueta

Presidente del GAD de San Joaquín

Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 44.- *200 manuales de Capacitación Turística*

Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 45.- *Presencia del presidente del GAD San Joaquín y Vocal de Turismo*

Fotografía de: Vivi Andrade

Fotografía 46.- *Palabras de agradecimiento por parte del Ing. Hernán Baculima en la clausura*

Fotografía de: Xavi Coronel

Fotografía 47.- *Palabras de agradecimiento por parte del Abogado Wellington Berrezueta*

Fotografía de: Xavi Coronel

Anexo XIX: Oficio Agradecimiento del GAD Parroquial San Joaquín

GAD San Joaquín

Creando tierra de oportunidades

Telefax: 4177695 correo electrónico: info@gadsanjoaquin.gob.ec
Dirección página Web: www.gadsanjoaquin.gob.ec

De parte del GADSJ quiero felicitar y a la vez agradecer a las señoritas Andrea Reyes y Viviana Andrade, estudiantes de la carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad del Azuay, por su contribución a través del programa de capacitación a los servidores turísticos del Biocorredor Yanuncay.

Atentamente,

GAD San Joaquín

Dr. Wellington Berrezueta Bojorque
PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE SAN JOAQUIN

Anexo XX: FACTURA IMPRESIÓN DE 200 MANUALES

impresiones
rolandgraphic
IMPRENTA •• OFFSET

FACTURA

SERIE 001-001- Nº 0010107

Doc. Categorizado: NO
Calificación Artesanal # 34381
IMPRESIONES ROLAND GRAPHIC
Viri Landi Elvia Margarita

R.U.C.: **0101531937001**
AUT. DEL S.R.I. No. **1120170296**

Dir.: Av. Abelardo J. Andrade 2-66 y Av. del Chofer • **Cuenca** -Ecuador

Teléfono: **07 4081400**
Cel.: **099 420 96 56**

imprentarolan@hotmail.es

Sírvase cancelar con cheque cruzado a la orden de **ROLAND GRAPHIC**

Nota: Las retenciones se recibirán máximo los primeros cinco días de cada mes.

EFECTIVO ☐ DINERO ELECTRÓNICO ☐
OTROS ☐ TARJ. CRÉDITO / DÉBITO ☐

CLIENTE: GAD PARROQUIAL DE SAN JOAQUIN
DIRECCIÓN: AV. CARLOS ARIZAGA VEGA
R.U.C./ C.I.: 0160026070001
FECHA: 23/ MARZO /2017
CIUDAD: CUENCA
TELF.: 0 10107
F. PAGO: contado ☐ crédito ☐ CONTADO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	V. UNIT.	V. TOTAL
200	LIBROS TAMAÑO 1/2 OFICIO IMPRESOS A FULL COLOR DE 72 PAGINAS PASTA EN COUCHE DE 300 GR HOJAS INTERIOR EN BOND DE 75 GR CORTADOS PLASTIFICADO BRILLANTE GRAPADOS INCLUYE DISEÑO Y DIAGRAMACION	4,475	895,00

SON:OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO CON 00/100

SUBTOTAL	$895,00
I.V.A. 0 %	$895,00
I.V.A. %	$ ***
TOTAL	$895,00

impresiones rolandgraphic IMPRENTA •• OFFSET
Entregado
C.I.: RUC 0101531937001

Recibí Conforme
C.I.:

Adquirente: Blanco • Emisor: Celeste • Archivo: Amarillo

Viri Landi Elvia Margarita-(IMP. ROLAND GRAPHIC) - Telefax:4081400 - RUC: 0101531937001 - AUT. 2199 - Emis. 0010001 Al. 0011000 - Fec. Autorización: 30 / Enero / 2017 - Fec.Caducidad: 30 / Enero / 2018.

Anexo XXI: MANUAL IMAGEN DIFERENCIADORA DE LA CAPACITACIÓN CAPTUR YANUNCAY

CAPTUR

CAPACITACIÓN TURÍSTICA

11/ENERO/2017

CAPTUR

Capacitación Turística

Presentación

El presente manual tiene como objetivo recoger elementos de identidad y fortaleza visual.

Su nacimiento se debe a un proyecto de Tesis interactivo con fortaleza local y turística. Iniciativa puesta en marcha en el Biocorredor Yanuncay.

En este módulo se indicarán conceptos y labores propios de diseño, basados exclusivamente en un proceso de geometrización.

Daremos a conocer todo lo relacionado al proceso de diseño, como también los usos correctos e incorrectos de la marca.

CAPTUR

Capacitación Turística Yanunc

1 Ideación

Biocorredor

Riqueza Natural

San Joaquín está rodeado de pureza, gente amable y muy sencilla, tiene varios afluentes que deberían ser observados por los visitantes, rico en artesanías, campos abiertos y formas dadas por la naturaleza, sin duda un lugar que no se a descubierto del todo, y que debería tener su importancia.

Río Yanuncay

Es el segundo más importante y atraviesa la ciudad de Cuenca. Nace al sur del parque Nacional El Cajas y en su transcurso se une al río Tarqui. Como afluyente final desemboca en el río Tomebamba. Su transcurso acelerado por distintas zonas contempla recorrido y trayectoria, a su paso, encierra lugares que necesitan ser descubiertos y admirados.

CAPTUR

Es la abreviación que se le da a Capacitación Turística tomada del nombre: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL BIOCORREDOR YANUNCAY EN LA PARROQUIA SAN JOAQUÍN, es un programa de capacitación previo a obtener el título de Ingenieras Turísticas, donde los puntos importantes del proyecto son precisamente capacitar a los servidores de dicho lugar a brindar una mejor atención y facilitar su interacción con los turistas.

CAPTUR Capacitación Turística

2 Conceptualizació

Biomimética

Es una ciencia que estudia modelos, sistemas, procesos y elementos naturales; intentas imitarlos para encontrar soluciones a las necesidades humanas.

VALORES

Esfuerzo

Un triunfador, lo es, por el tiempo que dedicó en formarse, la hazaña de su llegada se debió al recorrido entre el punto de salida y su cariño por resolver bien las cosas.

Amabilidad

La atención frente a una persona es primordial, pura y agradecida, conviene volver a hablar con la misma, y favorece el sentimiento receptivo.

Cultura

Preservar la tradición e identidad es un poder ineludible e intangible, se siente con el corazón más no con la razón.

Capacitar es recorrer una cultura consolidada en el bien natural y el bienestar común

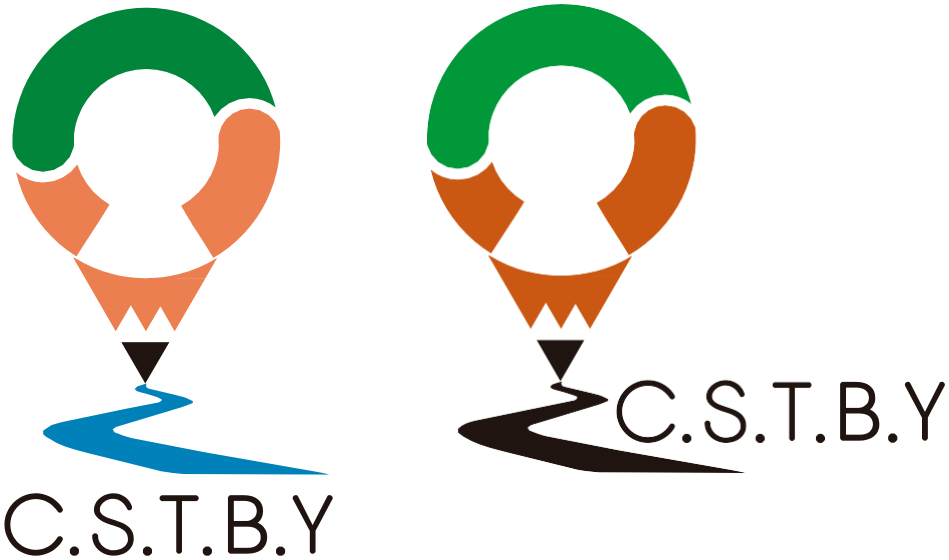
La adaptación del esfuerzo convive con la gente, nos acerca a un camino direccional.

CAPTUR

Capacitación Turística

3

Bocetación digit


C.S.T.B.Y
C.S.T.B.Y

CAPTUR

Capacitación Turística

4

Concreción fin

Características Generales

Tipografía

Formación secuencial de círculos

Reproducción de ovalados

CAPTUR

OPIFICIO

A B C D E F G H I J K L M N O P Q
R S T U V W X Y Z

a b c d e f g h i j k l m n o p q r
s t u v w x y z

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

CAPTUR

Capacitación Turística

5 simplificació

Componentes Principales

16x

13x

Movimiento, dejamos lo estático; representa el esfuerzo que se ha hecho para contribuir a la continuación del proyecto.

Biocorredor, el camino guía hacia la capacitación, la profundidad sistemática del aprendizaje y el valor natural fortalecido.

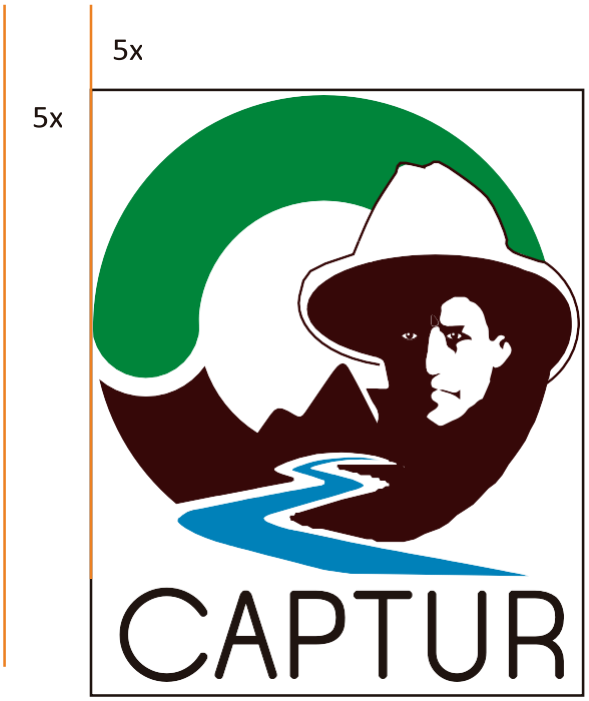
Todo proyecto tiene un porque, y la respuesta es la cultura de San Joaquín, la identificacón con sus pobladores y la tierra donde ellos pisas orgullosamente.

CAPTUR

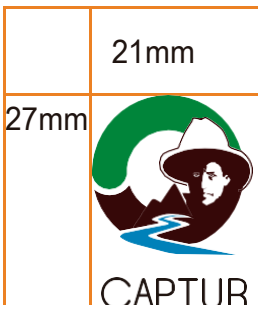
Capacitación Turística Yanuncay

CAPTUR Capacitación Turísti

6 Zona de



Se entiende como zona de seguridad al espacio que debe existir alrededor del logotipo o marca sin que ningún otro elemento lo rebase o interfiera, consiguiendo así una correcta visualización del mismo.



Positivo

Negativo

CAPTUR Capacitación Turística

6 Usos correcto y cromátic

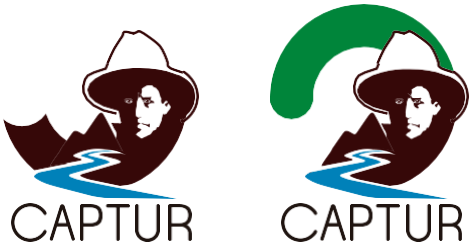
Correcto

Incorrecto

No estirar a lo alto o ancho

Correcto

Puede funcionar solo el isotipo sin necesidad del logotipo.



Incorrecto

No quitar elementos, porque pierde su significado.

R 0 G 133 B 58

R 97% G 18% B 100% K 0%

Código 00853A

R 54 G 8 B 8

R 66% G 94% B 86% K 65%

Código: 360808