



**Universidad del Azuay**

**Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la  
Educación**

**Carrera de Ingeniería en Turismo**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA  
ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS  
LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA  
PERTENECIENTES AL CANTÓN BIBLIÁN.**

**Autores:**

**Jessica Cajamarca Yauri; Pablo Zambrano Flores**

**Director:**

**Mgst. Ronal Chaca Espinoza**

**Cuenca – Ecuador**

**2017-2018**

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a las personas más importantes en mi vida, principalmente a los pilares fundamentales que son mi madre Zoila la mujer que me ha enseñado a luchar y ser fuerte ante cualquier adversidad, mi padre Alberto que gracias a su amor y paciencia he cumplido cada meta, a mi abuelita Nieves que doy gracias a Dios que todavía este a mi lado y mi mami Charo que es mi segunda madre y siempre ha sido mi compañera.

Además, a mis hermanos José, Ángelito, María, Alex, Oscar y Amalia que son mi ejemplo a seguir y siempre he deseado ser su orgullo, a mis niños amados Jack, Josué, Daniela y María Valentina que son las personas que me impulsan a mejorar.

A mi familia política Susana, Wilson y Cristina que me han ayudado incondicionalmente en el trayecto de mi desarrollo académico.

Pero sobre todo dedico este trabajo y todo mi esfuerzo a mi hijo Javier Matías que es la persona que más amo en este mundo y por el que lucharé siempre para darle el mejor ejemplo conjuntamente con Paul que gracias a su paciencia y cariño he podido concluir esta etapa de mi vida.

**Jessica Bereniz Cajamarca Yauri**

## **DEDICATORIA**

Desde pequeño me han dicho que debería cambiar el mundo, en aquel momento no comprendí el significado de aquellas palabras, pero a medida que fui creciendo entendí que no debía cambiar todo el mundo; basta con cambiar el mundo de una sola persona, eso era suficiente; así que quiero dedicar este proyecto a todas las personas que han cambiado mi mundo de una u otra manera, en especial a mi familia, mis padres que han sabido tener la paciencia y sabiduría para guiarme, mis hermanos que con sus consejos me han ayudado a ser quien soy, mi compañera de tesis Jessica Cajamarca por su paciencia y amistad; finalmente a mis amigos quienes han estado presentes cuando he necesitado que alguien me escuche.

**Pablo Alejandro Zambrano Flores**

## **AGRADECIMIENTO**

Queremos agradecer principalmente a Dios, que nos ha brindado la sabiduría suficiente para llevar a cabo este programa, de igual forma a todos nuestros familiares y amigos quienes nos han apoyado durante esta etapa de la vida, también a nuestros profesores que nos han guiado en nuestra formación profesional.

Agradecemos de manera especial a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, el GAD de Biblián, GAD de Jerusalén que gracias a su colaboración se ha podido ejecutar de manera exitosa el presente programa, y en especial a nuestro Director de Tesis Master Ronal Chaca que nos ha incentivado y apoyado incondicionalmente en todo momento.

**Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano**

## **RESUMEN**

El programa de capacitación dirigido a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma pertenecientes al cantón Biblián tiene como finalidad transmitir los conocimientos necesarios para que los miembros de la Asociación puedan ejecutar una actividad turística de manera sistemática y organizada.

Durante el proceso del presente programa hemos realizado varias visitas en donde se ha aplicado diversas metodologías como la observación y las entrevistas, estas nos permitieron conocer la realidad de la asociación así como los principales factores en donde se debía trabajar y socializar con los participantes; es por ello que no solo se realizó sesiones teóricas sino que también se llevó a cabo un plan piloto en donde se aplicó todas las sugerencias así como los temas tratados en las sesiones teóricas, el resultado del presente proyecto tuvo dos fines; el primero fue satisfacer las necesidades de los turistas, los cuales se sintieron satisfechos y complacidos con los servicios que la asociación les brindo; y el segundo resultado es que se sentaron las bases para que sigan un modelo de organización, operación y ejecución de futuras excursiones o proyectos de carácter turístico.

Palabras claves: transmisión de conocimientos, observación, entrevistas, satisfacer necesidades, organización.

## ABSTRACT

### ABSTRACT

The training program for the Association of Agricultural Workers "La Esmeralda Chica Cebada Loma" from Biblian aimed to train their members with the necessary knowledge to run a systematic and organized tourism activity. Several visits were made during this process and various methodologies, such as observation and interviews, were applied. These allowed to determine the reality of the association and the main factors to be corrected and socialized with the participants. Theoretical sessions were performed and a pilot plan was carried out where all the suggestions and theoretical topics were applied. The present project had two purposes. The first was to satisfy the needs of tourists, who were pleased with the services that the association offered them. The second was to lay the foundations for a model of organization, operation and execution for future excursions or tourist projects.

Keywords: Transmission of knowledge, observation, interviews, satisfaction of needs, organization.



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paul Arpi".

Translated by

Ing. Paul Arpi

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	13
CAPÍTULO 1 .....	15
1. MARCO CONCEPTUAL.....	15
INTRODUCCIÓN .....	16
1.1 Marco teórico .....	16
1.2 Marco legal.....	27
CONCLUSIÓN .....	34
CAPITULO 2 .....	35
2. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA.....	35
INTRODUCCIÓN .....	36
2.1 Antecedentes Históricos .....	36
2.2 Situación Actual .....	39
2.2.1 Padre – Rumi.....	42
2.2.2 Granja de Burgay .....	43
2.2.3 Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma .....	44
2.3 Macro localización .....	44
2.3.1 Atractivos Turísticos principales de la provincia: .....	48
2.3.1.1 Ruinas de Ingapirca.....	48
2.3.1.2 Tren Tambo – Coyoctor .....	48
2.3.1.3 Complejo Arqueológico Cojitambo .....	49
2.4 Micro localización.....	49
2.4.1 Factores decisivos: .....	51
2.4.2 Factores Importantes: .....	52
2.4.3 Factores Deseables: .....	52
2.4.4 Resultados de los factores de localización .....	53
CONCLUSIÓN .....	54
CAPÍTULO 3 .....	55
3. DISEÑAR UN MANUAL DE CAPACITACIÓN Y DEFINIR LA METODOLOGÍA ADECUADA. ....	55
INTRODUCCION .....	56
3.1 Detección de necesidades de la asociación. ....	56
3.1.1 Stakeholders o involucrados.....	62
3.1.2 Análisis FODA.....	70

3.1.3 Matriz de valoración por pares.....	77
3.2 Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación .....	80
3.2.1 Hoja ruta.....	81
3.2.2 Conceptos.....	83
3.3 Determinar contenidos y definir los alcances.....	100
3.3.1 Tabla de conceptos principios del turismo y empoderamiento local a través del turismo y su alcance .....	100
3.3.2 Tabla de conceptos de técnicas de servicio y atención al cliente y su alcance.....	103
3.3.3 Tabla de conceptos de calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios y su alcance .....	105
3.3.4 Metodología .....	107
3.3.5 Sesión de trabajo .....	108
3.3.6 Desarrollo del programa.....	108
3.4 Elaboración del programa .....	109
3.4.1 Primera sesión .....	111
3.4.2 Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo .....	111
3.4.3 Plan de trabajo.....	111
3.5 Segunda sesión .....	115
3.5.1 Técnicas de servicio y atención al cliente .....	115
3.5.2 Plan de trabajo.....	115
3.6 Tercera sesión.....	117
3.6.1 Calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios. ....	117
3.6.2 Plan de trabajo.....	117
3.7 Cuarta sesión .....	120
3.7.1 Desarrollo de un plan piloto para la aplicación de conocimientos. ....	120
3.7.2 Plan de trabajo.....	120
CONCLUSIÓN .....	122
CAPÍTULO 4.....	123
4. IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA.....	123
INTRODUCCIÓN .....	124
4.1 Definir técnicas y ayudas .....	124
4.2 Establecer el grupo interesado en las capacitaciones .....	126
4.3 Definir fechas y horarios .....	129

4.4 Ejecución del programa y evaluación de los resultados.....	130
4.4.1 Sesiones teóricas .....	138
4.4.2 Sesión practica.....	138
CONCLUSIÓN .....	144
CONCLUSIÓN GENERAL .....	145
BIBLIOGRAFÍA.....	146
ANEXOS.....	150
Convocatoria .....	151
Invitación.....	152
Flayers .....	153
Solicitud .....	155
Prueba de la sesión uno y dos.....	156
Prueba de la sesión tres .....	157
Evidencias Fotográficas .....	158

## Índice de Fotografías

Fotografía 1 Parroquia de Jerusalén .....	39
Fotografía 2 Ruinas Padre Rumi .....	42
Fotografía 3 Granja de Burgay .....	43
Fotografía 4 Visita de los alumnos de turismo de la universidad del Azuay .....	44
Fotografía 5 Ruinas de Ingapirca.....	48
Fotografía 6 Complejo Arqueológico Cojitambo.....	49
Fotografía 7 Pampamesa compartida con los miembros de la asociación .....	57
Fotografía 8 Demostración de la interpretación y planeación de ruta.....	58
Fotografía 9 Entrevista al señor Luis.....	58
Fotografía 10 Distribución de trabajo.....	59
Fotografía 11 Organización de los miembros de la asociación previo a la visita de los estudiantes de la UDA .....	59
Fotografía 12 Visita de los alumnos de la universidad del Azuay .....	60
Fotografía 13 Alumnos de la universidad del Azuay recorriendo el sendero hacia la Laguna de Tushin .....	61
Fotografía 14 Recorrido a la laguna de Tushin .....	61
Fotografía 15 Almuerzo brindado a los estudiantes durante la visita a la asociación ....	62
Fotografía 16 Materiales usados en el proceso de capacitación.....	126
Fotografía 17 Listado de asistencia pág. 1 .....	127
Fotografía 18 Listado de asistencia pág. 2 .....	128
Fotografía 19 Lugar de la capacitación .....	130
Fotografía 20 Danilo Barreto dirigiendo palabras a los presentes.....	131
Fotografía 21 Organización de grupos de trabajo – encargados de la preparación de alimentos.....	139
Fotografía 22 Proceso de guianza en la laguna de Tushin .....	139
Fotografía 23 Interpretación del Sr. Manuel Cruz.....	140
Fotografía 24 Exhibición de los distintos procesos de la fibra de la alpaca.....	141
Fotografía 25 Demostración del uso de telares (Señor Lorenzo Guamán).....	141
Fotografía 26 Puesto de venta de artesanías y prendas de vestir.....	142
Fotografía 27 Turistas admirando el proceso de la fibra de alpaca .....	142
Fotografía 28 Señora Zoila Yauri (turista) realizando proceso de hilado .....	143
Fotografía 29 evidencia prueba uno .....	156
Fotografía 30 Evidencia prueba dos .....	157
Fotografía 31 Miembro de la asociación respondiendo las pruebas.....	158
Fotografía 32 Finalización de las sesiones teóricas.....	159
Fotografía 33 Finalización de las sesiones teóricas.....	159
Fotografía 34 Finalización de la sesión practica .....	160

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Sistema de servucción básico .....	20
Ilustración 2 Turismo de Naturaleza .....	24
Ilustración 3 Línea de Producción .....	31
Ilustración 4 Variante de productos por cada línea de productos.....	31
Ilustración 5 Incidencias y variaciones del IPT por secciones de la CIU .....	46
Ilustración 6 Gráfico de stakeholders .....	69
Ilustración 7 Invitación.....	152
Ilustración 8 Flayer lado A .....	153
Ilustración 9 Flayer lado B .....	154

## Índice de Mapas

Mapa 1 Ubicación de Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma.....	41
Mapa 2 Mapa Político del Ecuador .....	45
Mapa 3 Cantones de la provincia del Cañar .....	47
Mapa 4 Ubicación Geográfica del Cantón Biblián.....	50

## Índice de Tablas

Tabla 1 Ubicación del turismo en las exportaciones no petroleras de enero a junio.....	17
Tabla 2 Entrada de Turistas mensuales al Ecuador; .....	17
Tabla 3 Principales destinos de los ecuatorianos.....	17
Tabla 4 Temas de capacitación.....	19
Tabla 5 Características del servicio .....	22
Tabla 6 Índice poblacional .....	40
Tabla 7 Factores Decisivos.....	51
Tabla 8 Factores Importantes .....	52
Tabla 9 Factores Deseables .....	52
Tabla 10 Resultados de los factores de localización .....	53
Tabla 11 Matriz stakeholders .....	64
Tabla 12 Matriz de caracterización de actores .....	67
Tabla 13 Valoración de involucrados .....	68
Tabla 14 Matriz FODA .....	72
Tabla 15 FODA ponderado .....	74
Tabla 16 Tabla de resultados FODA ponderado .....	75
Tabla 17 Factor de riesgo optimización .....	75
Tabla 18 Matriz de confrontación .....	76
Tabla 19 Cuadro de resultados de la matriz de confrontación .....	76
Tabla 20 Matriz de valoración por pares, Autor: Jesica Cajamarca.....	77
Tabla 21 Matriz de alternativa solución .....	78
Tabla 22 Soluciones .....	79
Tabla 23 Hoja de ruta .....	82
Tabla 24 Manual de Funciones.....	90
Tabla 25 Temas y alcances de la sesión uno .....	102
Tabla 26 Temas y alcances de la sesión dos.....	104
Tabla 27 Temas y alcances de la sesión tres .....	106
Tabla 28 Competencias específicas por Sesiones .....	108
Tabla 29 Competencias específicas de la sesión uno .....	111
Tabla 30 Evaluación correspondiente a las sesiones uno y dos .....	114
Tabla 31 Competencias específicas de la sesión dos.....	115
Tabla 32 Competencias específicas de la sesión tres .....	117
Tabla 33 Evaluación de la sesión tres.....	119
Tabla 34 Competencias específicas de la sesión cuatro .....	120
Tabla 35 Cronograma del proceso de capacitación .....	129
Tabla 36 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión uno.....	132
Tabla 37 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión dos .....	134
Tabla 38 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión tres .....	136
Tabla 39 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión cuatro.....	137

## INTRODUCCIÓN

La provincia del Cañar es poseedor de una riqueza cultural y natural que son reconocidos a nivel nacional, muchos de estos han sido abandonados o deteriorados, esto se debe al poco o nulo conocimiento en el ámbito turístico que poseen los actores involucrados; sin embargo, comunidades como Tushin Burgay cuentan con potencialidad turístico cultural y natural dirigida a la crianza de la alpaca y su aprovechamiento, en la actualidad se encuentra iniciando el emprendimiento, por ello es importante para el inicio de los diferentes proyectos realizar el “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA PERTENECIENTES AL CANTÓN BIBLIÁN”, dando a conocer temas como el servicio turístico, calidad, uso adecuado de instalaciones, operación eficaz, fortalecer las habilidades, conocimientos de los emprendedores del servicio, en especial las buenas prácticas sostenibles y seguridad.

El proyecto, se efectuará con la participación activa de los miembros pertenecientes a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma y entidades del GAD de Biblián, teniendo en cuenta que sean ellos los promotores de la actividad turística y su empoderamiento. Como punto de partida se realizará un análisis legal expuestos en la constitución de la República del Ecuador, Plan Nacional del buen vivir, PLANDETUR 2020, El código ético mundial para el turismo y la Agenda Zonal 6-Austro, a continuación el diagnostico situacional de la Asociación De Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, posteriormente, diseñar un manual de capacitación y definir la metodología adecuada, culminando con la capacitación hacia los

actores involucrados para fortalecer la actividad turística, y de esta manera incentivar a las comunidades a brindar un servicio de calidad.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. MARCO CONCEPTUAL**

## INTRODUCCIÓN

En el primer capítulo se demostrará un análisis integral de dos aspectos importantes para el sustento del programa planteado que son; Marco Teórico y Marco Legal. Dentro del Marco Teórico se determinará la metodología y los procesos a realizar para el cumplimiento del proyecto y sus respectivas revisiones bibliográficas y como segundo punto el Marco Legal se revisará aspectos legales los cuales fundamentarán la exposición del proyecto planteado que es el programa de capacitación dirigido a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma pertenecientes al Cantón Biblián.

### 1.1 Marco teórico

En la actualidad, el turismo en el Ecuador ha ido creciendo y se ha posicionado en el tercer lugar en la economía del país, teniendo como primera posición la exportación de productos como: el Banano y Plátano, posteriormente la industria del camarón y llegamos a la industria del turismo (tabla 1); se ha demostrado con el boletín mensual del Ministerio de turismo que el ingreso de extranjeros al Ecuador los meses de Octubre y Septiembre ha crecido comparado al año anterior (tabla 2), y además teniendo en cuenta que los principales mercados turísticos al Ecuador son países vecinos como Colombia y Perú, sin embargo, se ha visto el crecimiento de turistas provenientes de los Estados Unidos y España (tabla 3). (INEC, 2017)

**Tabla 1***Ubicación del turismo en las exportaciones no petroleras de enero a junio (en millones USD)*

AÑOS	BANANO Y PLATANO	CAMARON	TURISMO	OTROS ELABORADOS	FLORES NATURALES
2017	1.638,90	1.472,10	773,2	586,3	503,2
2016	1.401,40	1.207,50	709,9	459,7	435

**Tabla 1 Ubicación del turismo en las exportaciones no petroleras de enero a junio****Fuente: (ministerio de turismo, boletin mensual, 2017)****Tabla 2***Entrada de Turistas mensuales al Ecuador*

MES	2016	2017
SEPTIEMBRE	98.733	120.234
OCTUBRE	121.028	134.915
SUBTOTAL	219.761	255.149

**Tabla 2 Entrada de Turistas mensuales al Ecuador;****Fuente: (ministerio de turismo, investigacion de la oferta, 2017)****Tabla 3***Principales destinos de los ecuatorianos*

	PAÍS	REGISTROS	PORCENTAJE
1	ESTADOS UNIDOS	55.690	39,60%
2	PERÚ	28.943	20,60%
3	COLOMBIA	14.028	10,00%
4	ESPAÑA	11.529	8,20%
5	PANAMÁ	6.665	4,70%

**Tabla 3 Principales destinos de los ecuatorianos****Fuente: (ministerio de turismo, boletin mensual, 2017)**

Por ello el turismo ha beneficiado a diferentes cantones, ciudades, parroquias y comunidades en los ámbitos sociales, ambientales y económicos, pero ¿Qué es turismo? Se define turismo como ***“Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.”*** (OMT 2016), se considera como un eje para el desarrollo de la comunidad y el empoderamiento de los miembros de la comunidad con sus respectivas actividades y estilo de vida.

Con la importancia del turismo dentro de la economía el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Biblián apoya a diferentes proyectos que impulsen la actividad turística y para ello se desarrollará un programa de capacitación Turística a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, que cuenta con recursos culturales y naturales que pueden ser aprovechados para ellos se deben tener bases en conceptos básicos partiendo desde que es capacitación, la misma que se define como: ***“Capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.”*** (Frigo, 2017), el cual ayudara a que el desarrollo de la actividad turística se ejecute de la mejor manera posible.

Una vez aclarado el concepto de capacitación, es necesario definir los tipos de capacitación que existen, los cuales son: ***“a) Formación profesional: es la educación profesional que prepara al hombre para una profesión. b) Perfeccionamiento o desarrollo profesional: es la educación profesional que perfecciona al hombre par una***

*carrera dentro de una profesión. c) Capacitación: es la educación profesional que adapta al hombre para un cargo o función.” (RR.HH., 2017).*

Las capacitaciones tienen que ser orientadas en base a las necesidades de la comunidad, es por ello que se han escogido tres temas para desarrollar durante el proceso, los cuales son:

**Tabla 4**

*Temas de capacitación:*

<b>•Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo</b>
<b>•Técnicas de servicio y atención al cliente</b>
<b>•Calidad en la prestación de servicio turísticos comunitarios</b>

**Tabla 4 Temas de capacitación**

**Autor: Jessica Cajamarca**

Los temas propuestos para esta capacitación, surgieron en base a un estudio previo, sobre las necesidades de la asociación, debido a que en la actualidad cuentan con una organización poco preparada que quiere explorar nuevas alternativas como el turismo y desarrollar los diferentes proyectos establecidos.

En cuanto al primer tema; principios del turismo, estará enfocado hacia diversos temas, los cuales son: ¿Qué es turismo?, tipos de turismo, como la comunidad se beneficia a través del turismo, y esto permitirá un mayor grado de empoderamiento de los actores involucrados con la comunidad.

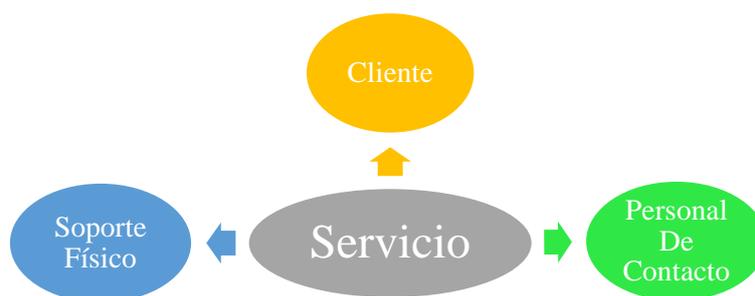
Referirse al empoderamiento según Friedman (1992) argumenta que ***“El empoderamiento está relacionado con el acceso y control de tres tipos de poderes: a) el social, entendido como el acceso a la base de riqueza productiva; b) el político, o acceso de los individuos al proceso de toma de decisiones, sobre todo aquellas que afectan a su propio futuro; y c) el psicológico, entendido en el sentido de potencialidad y capacidad individual”***. (Cabrera, 2015)

Después de tener una base del turismo se procederá a explicar la manera apropiada para prestar un buen servicio y brindar una adecuada atención al cliente, en donde lo primordial es satisfacer las necesidades de los usuarios de una manera eficaz y eficiente.

El termino servicio en el turismo es “servucción” que significa, ***“el proceso de elaboración de un servicio, es decir, toda la organización de los elementos físicos y humanos en la relación cliente-empresa, necesaria para la realización de la prestación de un servicio y cuyas características han sido determinadas desde la idea concebida, hasta la obtención del resultado como tal (el servicio)”***. (salinas, 2000)

### **Ilustración 1**

***Sistema de servucción básico:***



**Ilustración 1 Sistema de servucción básico**

**Autor: Jessica Cajamarca**

Según Richard L. Sandhusen (2016), determina que, *"los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo"*. (GENERACIÓN, 2016)

La definición para Lamb, Hair y McDaniel (2015), *"un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente"*. (MERCADERO, 2015)

Los servicios tienen características únicas que los diferencian fundamentalmente de los productos físicos e implican otras formas de pensar el negocio, es importante analizar cuatro características de fondo que son propias de los servicios:

**Tabla 5**

***Características del servicio:***

<b>Intangibilidad</b>	La intangibilidad se refiere a los servicios que no se puede tocar antes de ser adquirido, son sensaciones que satisfacen al cliente es decir es una experiencia vivencial; en el caso de la asociación consideramos que el producto que está asociado a la intangibilidad son sus prácticas ancestrales, las cuales se mantienen a través del tiempo.
<b>Inseparabilidad</b>	Nos referimos a la interacción entre los usuarios y las personas que ofrecen el servicio; como es el caso de la oferta de un recorrido turístico dentro del territorio perteneciente a la comunidad, en donde existe la interacción de los visitantes con las personas de la comunidad y el servicio se ejecuta y se consume al mismo tiempo.
<b>Heterogeneidad</b>	No se puede dar un servicio heterogéneo debido a que cada prestación de servicios es una experiencia única.
<b>Caducidad</b>	La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma si no prestar servicios turísticos, se podría dar una caducidad de conocimientos, puesto que los actores involucrados olvidaran la forma de organización y el papel que cada persona debe realizar en caso de trabajar con turistas.

**Tabla 5 Características del servicio**

**Autor: Jessica Cajamarca**

Para hablar de servucción es fundamental tener en cuenta el concepto de calidad por lo tanto según Stanton, Etzel y Walker (2007) define calidad *“como la categoría de aceptación o satisfacción que brinda un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente”*, además el Consejo Ejecutivo de la OMT, tiene como definición *"La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural"*. (OMT, Organismo especializado de las naciones unidas, 2016)

Es indispensable hablar de las tipologías del turismo, debido a que La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma se considera turismo comunitario, pero tenemos que saber diferenciar todos los tipos de turismo que están relacionados. El turismo es un fenómeno social que está en constante cambio y evolución se han creado nuevas alternativas para los turistas que tienen otro tipo de intereses, entre ellos está el turismo comunitario, turismo rural, turismo de naturaleza, agroturismo y ecoturismo.

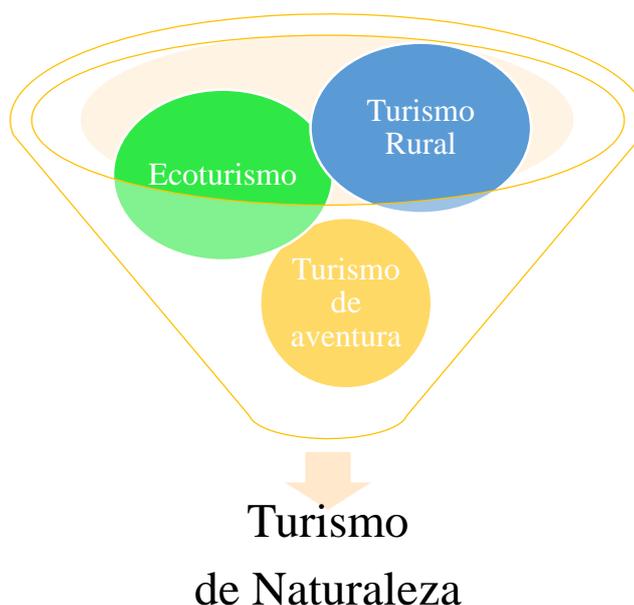
Realizar un análisis de turismo comunitario es hablar de un modelo de gestión, puesto que es una forma de administrar y requiere elementos fundamentales como una organización interna con liderazgo, capacidad de convocatoria con visión de futuro, el cuidado del patrimonio natural, cultural, conservación, sostenibilidad, recursos y atractivos turísticos. Que permita que le brinden un acompañamiento externo, que cuente con apoyo financiero innovador y además contar con una promoción y mercadeo

estratégico tanto a escala nacional y si se permite internacional. Además, Turismo Comunitario significa Turismo Responsable, en el respecto del medio ambiente y de la sensibilidad de la Comunidad.

Dentro del modelo de gestión se encuentra el turismo de naturaleza que es toda actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente promoviendo la conservación de la naturaleza y los ecosistemas existentes realizando actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través de la interacción con la misma. Con el pasar del tiempo el turismo de naturaleza se han dividido nuevas actividades como el ecoturismo, turismo rural y el turismo de aventura.

## **Ilustración 2**

### ***Turismo de Naturaleza***



**Ilustración 2 Turismo de Naturaleza**

**Autor: Jessica Cajamarca**

El ecoturismo es un viaje responsable a áreas naturales donde la principal motivación es la conservación del medio ambiente y mejorar el bienestar de las comunidades locales, en esta tipología del turismo se puede realizar actividades como

talleres de educación ambiental, senderismo, observación de aves, rescate de la flora y fauna.

Turismo rural son las actividades que pueden desarrollarse en el ámbito rural, y que resultan de interés para los habitantes de las ciudades por sus características exóticas, tradicionales, románticas, diferentes del estilo usual de su vida. En esta modalidad del turismo se pueden desarrollar varias actividades como: talleres artesanales, deleite gastronómico, talleres de medicina tradicional, vivencias de nuevas experiencias y agroturismo.

Turismo de aventura son los viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las expresiones culturales que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales

Aplicando a la realidad de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, se practica el ecoturismo en base a una gestión comunitaria, puesto que la asociación busca nuevas estrategias y acciones que les permita generar una mayor rentabilidad, manteniendo un equilibrio en la parte ambiental y social que sea sustentable.

A continuación, se hace necesario especificar otros temas que se relacionan con la comunidad como son: patrimonio, identidad local y territorio; los cuales son de importancia para que este programa pueda desarrollarse de una adecuada manera.

El patrimonio hace referencia a lo recibido del padre, es una herencia patrilínea, es decir en quien recaía la autoridad, el mando y la propiedad, está estrechamente ligado a conceptos como herencia e identidad, memoria y comunidad; la herencia es comprendida como el conjunto de bienes que se transmite de generación en generación y también un conjunto de derechos y obligaciones, mientras que la identidad es un elemento

vivo y dinámico, sujeto a cambios y procesos de transformación, es un aspecto cambiante, también son pertenencias y diferencias, además es un proceso que se da en el tiempo y no es estático sino dinámico y el ser humano al formar parte de una comunidad participa de múltiples instancias de identidad; la memoria se refiere a todo lo que una comunidad ha creado tanto en el ámbito inmaterial como en el material, está ligado al pasado y es traído al presente por medio de la memoria colectiva. Una comunidad es un grupo de personas que viven en un lugar determinado con características similares en cuanto se refiere a idioma, vestimenta, costumbres, etc., que les permite construir una cultura diferente a los demás; y la cultura es todo aquello que hace el hombre, es una herencia que marca los rasgos característicos de cada persona.

Para una gran cantidad de localidades el territorio no representa únicamente la tierra para producir y obtener alimentos, sino también el lugar en donde se encuentran las condiciones naturales y culturales que hacen posible su desarrollo y bienestar. Un elemento importante del territorio es el paisaje, el mismo que se entiende como el valor agregado que posee un lugar gracias a la vista y a los atractivos que se pueden observar.

Un claro ejemplo en el proyecto de capacitación en cuanto a su patrimonio es que está estrechamente ligado a su territorio debido a que ha sido heredado desde épocas cañarís y este fue parte de la identidad de este pueblo y a través del patrimonio que se está creando se está revalorizado el territorio a través de nuevas actividades productivas o económicas como es el caso del tema de la alpaca.

Para que la actividad turística se realice en esta comunidad siempre se debe tratar temas como la sostenibilidad puesto que, es la capacidad de atender las necesidades actuales, sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre lo económico, social y ambiental. Su objetivo

principal es mantenerse en el tiempo, obteniendo rentabilidad económica, protegiendo los recursos naturales y respetando a la población local. La sostenibilidad permite el desarrollo de una comunidad; el cual se evidencia cuando se mejoran las condiciones de vida de una persona o comunidad; el desarrollo local y el turismo son a la vez una estrategia de progreso que están en función del potencial territorial y de las riquezas natural, cultural y social que representa una estrategia diferente para el desarrollo.

## 1.2 Marco legal

El programa de capacitación dirigido a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma pertenecientes al cantón Biblián se realiza con finalidad de beneficiar a la comunidad sin alterar su ambiente por ellos se basa en un sustento legal que se encuentra expuesto en la constitución de la república del Ecuador, objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, PLANDETUR 2020, El Código Ético Mundial para el Turismo y la AGENDA ZONAL ZONA 6 – AUSTRO; PROVINCIAS DE AZUAY, CAÑAR Y MORONA SANTIAGO (2013 - 2017).

Las alternativas políticas, económicas y sociales propuestas en la constitución son impulsadas por el Gobierno Nacional del Ecuador las cuales son un pilar fundamental para el desarrollo de nuestro programa de Capacitación y están vinculadas al artículo 3, el cual indica que son deberes primordiales del Estado Planificar el desarrollo del Sumak Kawsay o vida plena.

El turismo forma parte de un sector estratégico, por su influencia económica, social, política y ambiental, ocupa un lugar importante dentro del desarrollo del País. En los últimos años, el sector turístico se ha convertido en una fuente generadora de empleo cuya actividad brinda importancia dentro de la industria del servicio. El servicio es un

elemento diferenciador esencial para la actividad turística, el cual se ve reflejado en la calidad de atención al cliente como una obligación por parte de los prestadores de servicios turísticos. Esta mención se encuentra estipulada en la constitución del Ecuador dentro de los Artículos 52 y 54 donde señala que **“las personas tienen derecho a disponer de 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”**. Además, se debe recalcar que la ley establece los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores y las sanciones por vulneración de estos derechos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Según el mandato constitucional, los artículos 26, 27, 28 y 29 de la constitución señalan que es un deber del Estado garantizar una sociedad con conocimientos, desarrollo de competencias y capacidad para crear y trabajar.

El plan del buen vivir también se relaciona con el tema de nuestro programa de capacitación, debido a que, cuenta con dos artículos que son de interés para el presente documento pues el artículo 3 nos manifiesta sobre **“una mejor calidad de vida para la población, que, en su acápite relacionado a nuestro tema de estudio, está el impulsar actividades curriculares y extracurriculares, la apertura de espacios que permitan desarrollar y potenciar las habilidades y destrezas de la población”**. Así mismo el artículo 9 que trata de **“garantiza el trabajo digno fomentando la capacitación de los trabajadores y trabajadoras, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad y realización personal”**. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo).

Biblián desea ya no solo ser considerado como un punto de paso para los visitantes que van desde Cuenca hacia Ingapirca, Cañar o hacia las otras ciudades del Ecuador,

aparte de querer formar parte de la oferta complementaria del cantón Cañar, se desea dar a conocer su propio potencial, como es el caso de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma que está localizado en el páramo de Tushin-Burgay; es por ello que se hace indispensable realizar capacitaciones dirigidas a los prestadores de servicios. Actualmente Ecuador ha optado por marcar la diferencia mediante la oferta de un servicio de calidad. Es por ello que dentro del país se exige, mediante la gestión de entidades privadas, que ***“los prestadores de servicios turísticos se hagan acreedores de certificados de calidad. Esta decisión se evidencia en la aplicación del cumplimiento de las normas de calidad contempladas en el reglamento Servicios Ecuatorianos de Normalización INEN, quien planifica, organiza, dirige, controla y evalúa los parámetros de calidad, inocuidad y seguridad de los productos y servicios que se comercializan en el país”***. (INEN, 2013).

En la actualidad el Ministerio de Turismo realiza esfuerzos para fortalecer el turismo como tal mediante capacitaciones, es por ello que se considera que las capacitaciones son fundamentales para mejorar la atención al cliente y genera un desarrollo de la actividad turística.

Por otro lado, el PLANDETUR2020 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:

- ***“Busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad de país”***.

- ***“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 PLANDETUR 2020 contiene proyectos como: ***“desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios administrativos del sector turístico que tiene como propósito potencializar las capacidades y habilidades basadas en competencias laborales”.*** (PLANDETUR2020, s.f.).

El estado ecuatoriano ha dividido sus competencias creando gobiernos autónomos descentralizados, que según el artículo 238 de la constitución, ***“gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiaridad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”.*** Esto ayuda a que el cantón Biblián y sus comunidades puedan desarrollar de mejor manera aspectos políticos, sociales y económicos. (ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008).

De igual manera en el PLANDETUR 2020 se puede encontrar líneas de producto, las cuales son fundamentales debido a que, nos permiten definir de mejor manera el tipo de actividad que la comunidad puede desarrollar, practicar y ofrecer; en Ecuador existen varias tipologías o modalidades de turismo, entre las que destacan: Recreación Touring, Recreación descanso, salud, cultura, naturaleza ecoturismo, gran aventura, deporte, eventos, “casi negocios”; y dentro de cada uno de estos ítems se especifica el tipo de actividades que se desarrolla, esto nos sirve para que enfocar proyectos y que no se dispersen por las distintas tipologías del turismo.

### Ilustración 3

#### Línea de Producción

Recreación Touring	Recreación descanso	Salud	Cultura	Naturaleza Ecoturismo	Gran Aventura	Deporte	Eventos	Casi negocios
-----------------------	------------------------	-------	---------	--------------------------	------------------	---------	---------	------------------

Ilustración 3 Línea de Producción

Fuente: (ministerio de turismo, PLANDETUR 2020, 2017)

### Ilustración 4

#### Variante de productos por cada línea de productos

Recreación Touring	Recreación Descanso	Salud	Cultural	Naturaleza Ecoturismo	Gran Aventura	Deporte	Eventos	"Casi Negocios"
Coche	Playa	Dieta	Ciudades	Ecosistemas	Escalada	Esquí	Culturales	Reuniones
Bus	Campo	Tratamientos	Lugares Arqueológicos	Parques naturales	Rafting	Golf	Religiosos	Congresos
Tren	Montaña	Belleza	Conjuntos Históricos	Lugares geográficos	Senderismo	Pesca	Musicales	Presentaciones
Crucero	Ciudad	Fitness	Monumentos Edificios	Flora singular	Paracaidismo	Caza	Deportivos	Ferías
Pié	Lagos/ríos		Museos	Fauna singular	Deportes de motor	Vela	Fiestas populares	Incentivos
Caballo			Gastronomía	Comunidades indígenas		Buceo		
Bicicleta			Estudios			Cabalgada		
...						Ciclismo		

Ilustración 4 Variante de productos por cada línea de productos

Fuente: (ministerio de turismo, PLANDETUR 2020, 2017)

Según las líneas de productos del PLANDETUR 2020 los productos y las actividades que se pueden ejecutar en La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma son: Recreación Touring (cabalgatas), Recreación Descanso (montaña, lagos y ríos), Cultural (lugares arqueológicos, gastronomía) y Naturaleza Ecoturismo (parques naturales, lugares geográficos, comunidades indígenas).

El Código Ético Mundial para el Turismo también contribuye con el desarrollo de nuestro proyecto, puesto que establece principios sobre el respeto hacia el turista y un trato hospitalario en la actividad. En base a este principio se debe fomentar un servicio de calidad con calidez al momento de ofrecer el mismo y así prestar un servicio eficaz y eficiente.

*“Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continúa adecuada”.* (Organización Mundial del Turismo, 2001).

*“El gobierno para cumplir con el derecho a la capacitación de los ecuatorianos mantiene varias instituciones como SECAP, desde 1966 coordinadas por el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) que tienen como objetivo la capacitación a los sectores más vulnerables, el Consejo Nacional de Capacitación y Formación Profesional, CNCF, desde el 2001; que fue derogado desde el 2011 por un nuevo decreto en donde nace la Secretaría Técnica de Capacitación y Formación Profesional (SETEC) que se creó con la finalidad de que forme parte del Plan Nacional del buen Vivir y que valla adscrita al Ministerio de Industria y Productividad”.* (Ascencio Jordán, 2015).

La agenda zonal 6 contiene 7 objetivos estratégicos institucionales, así como líneas de acción que contribuyen al desarrollo de la zona austral, dentro de los objetivos estratégicos institucionales podemos destacar algunos punto que tiene relación con el presente programa de capacitación, los cuales son: punto 4 *“Incrementar el nivel de posicionamiento en lo internacional del modelo ecuatoriano de planificación nacional y territorial participativo, partiendo del ámbito binacional”*; el punto 6 *“Incrementar el desarrollo del Talento Humano de la Senplades.”* (Desarrollo, 2017)

De igual manera las líneas de acción de la Senplades contienen puntos que son importantes analizar, debido a su capacidad de fortalecer el programa de capacitación, estos puntos son:

- 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 de mayor interés turístico dentro de la Zona 6, como Cuenca, Ingapirca, Gualaceo, Macas, entre otras”.*

- Reducción de brechas y desigualdades socioeconómicas

*“Promover redes sinérgicas y complementarias productivas en el territorio rural, relacionadas con la agroindustria, el turismo comunitario, y los bosques comunitarios, que generen a la población empleo y oportunidades sustentables a largo plazo”.*

- Sustentabilidad patrimonial

*“Promover mecanismos para el desarrollo de actividades productivas sustentables, con responsabilidad social y ambiental, mediante la generación de incentivos económicos y compensaciones por servicios ambientales, en especial en las áreas de influencia de los proyectos estratégicos nacionales, integrando a la población en proyectos de prevención y mitigación de la contaminación ambiental.”*

*“Desarrollar un programa zonal de recuperación del patrimonio cultural, para rescatar la identidad pluricultural y los valores ancestrales”.*

Estos puntos tienen estrecha relación con el presente programa de capacitación, porque lo que se pretende es que al finalizar con las capacitaciones la asociación de trabajadores puedan generar una oferta turística, así como generar nuevas fuentes de empleo para la población y oportunidades sin dejar de lado la parte sustentable, incluyendo también la responsabilidad social y ambiental de esta manera se reforzará temas como el patrimonio cultural, de igual manera se reforzará el tema de la promoción turística, debido a que la promoción turística que se ha hecho hasta el momento es muy escasa.

## CONCLUSIÓN

Después de haber analizado algunos conceptos y de indagar en las leyes que rigen a la sociedad y sus actividades, podemos decir que realizar el programa de capacitación para la Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, es factible, hay algunas leyes que impulsan nuestro proyecto y los conceptos que hemos analizado complementan de mejor manera para que nuestro proyecto sea claro y concreto.

Como lo hemos mencionado anteriormente el presente proyecto no sólo busca impartir conocimientos a los actores involucrados, sino que busca lograr una revalorización de su cultura, patrimonio e identidad, son puntos importantes que si no se tratan llegan a perderse en el tiempo.

Es por ello que se ha hecho un previo análisis de las necesidades que tiene la comunidad para determinar sus falencias en cuanto al turismo y así poder extraer temas que son de utilidad para la comunidad, y sirven para el posterior diseño del manual de capacitación; los temas que resaltan son: principios del turismo, servucción y calidad.

## **CAPITULO 2**

### **2. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA**

## INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo procederemos a realizar un análisis de la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, perteneciente al Cantón Biblián, para ello es indispensable realizar un análisis de los antecedentes históricos de la comunidad, situación actual, macro y micro localización. Para realizar todo esto hemos realizado entrevistas semiestructuradas a los integrantes de la asociación, así como investigación de campo y obtención de información del plan de ordenamiento territorial de Jerusalén. Los antecedentes históricos nos brindan una visión de cómo la asociación inicio y llego a ser lo que es ahora, mientras que la situación actual determina aspectos como las principales actividades económicas, infraestructura y atractivos turísticos del sector. Además, recurrimos al uso de mapas georreferenciados para poder determinar la macro y micro localización.

### 2.1 Antecedentes Históricos

La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma se creó el año de 1990 con una extensión aproximada de mil setenta hectáreas, y una altura de 3.265 msnm; sus integrantes eran parte de la parroquia de Jerusalén, que fue creada el 16 de marzo de 1990 mediante ordenanza y aprobada por el respectivo Ministerio el 31 de marzo del mismo año y conformada por comunidades como: Tushin, Cebada Loma, Burgay, Cachi, Chica Despensa, Hondoturo, Jerusalén rural y la Carmela.

En sus inicios las comunidades de Tushin – Burgay contaba con ganado Bravo que se posicionó con dos reconocimientos y además se dedicaban a la extracción de leche de ganado vacuno que hasta la fecha la población tiene como fuente económica principal, los habitantes de las comunidades de Tushin pertenecían a un proyecto lechero llamado UNURCAP, en sus inicios se conformó la asociación con 50 participantes que tenían

una visión de impulsar económicamente la parroquia conjuntamente con la intervención de los hermanos de la Salle (grupo religioso), se decidieron por formar La Asociación de Trabajadores La Esmeralda Chica Cebada Loma y con ello poder estar organizados y realizar proyectos que requieren una mayor grado de colaboración.

Mediante la propuesta de los hermanos de la Salle se decide adquirir mil cien hectáreas, el costo del terreno en ese tiempo estaba valorado en sucres moneda ecuatoriana y se dividió respectivamente entre los socios y los hermanos de la Salle; el grupo religioso tenía que aportar sesenta y tres millones de sucres, mientras que los socios veinte y cinco millones de sucres, cada socio tuvo que pagar quinientos mil sucres; sin embargo durante el proceso de compra se retiraron aproximadamente veinte socios.

Los socios decidieron vender las cabezas de ganado con las que contaban debido a la falta de recursos económicos, algunos socios decidieron retirarse de la asociación, y con los fondos obtenidos de la venta del ganado pudieron completar el total del costo del terreno, pero al no poseer ganado se dedicaron al trabajo de la tierra, se dedicaron a la extracción del pajonal y al cultivo de la tierra, lo cual les brindó recursos económicos, pero no era suficiente para cubrir dichos proyectos como la instalación de agua potable y luz eléctrica.

Conjuntamente la asociación con los hermanos de la Salle decidieron cambiar e impulsar económicamente la parroquia con nuevas alternativas como es la crianza de la Alpaca y su aprovechamiento en el año 2000, este proyecto fue financiado por entes internacionales como las Naciones Unidas, que aportaron económicamente con cincuenta mil dólares para el proyecto, una vez adquiridas las alpacas la comunidad empezó a aprovechar los beneficios de las alpacas realizando productos artesanales, productos

textiles, y el producto gastronómico, que fue adquirido del país vecino Perú, empezando con una cantidad aproximada de 120 Alpacas.

Una vez que ya contaban con la producción de prendas de vestir hechas con la fibra de la alpaca, se les dio apertura en varios lugares para que puedan vender sus productos, inclusive tuvieron un espacio en la ciudad de Cuenca en el museo Pumapungo, pero debido a problemas de falta de conocimiento de atención al cliente y diseño de producto artesanal se han visto en la obligación de cancelar su participación en ferias.

Por otra parte entre los años 2009-2014 la junta parroquial dirigida como presidenta la Señora Justa Jerez impulsó la construcción del centro de acopio que contaba con tres habitaciones, una cocina y un salón de recepción para la asociación con un capital de treinta y ocho mil dólares e iniciaron con capacitaciones para la elaboración de prendas de vestir con la fibra de alpaca tomando como ejemplo países vecinos como Perú y Bolivia, además contaron con capacitaciones sobre tejido y comercialización.

En la actualidad, la asociación se encuentra organizada con horarios y con un espacio propio, aunque no todos sus miembros participan en la producción de artículos hechos con la fibra de la alpaca, existe un mayor grado de participación de las mujeres en la elaboración de prendas de textiles y los otros miembros se dedican a otros trabajos como la agricultura y la ganadería, los participantes se encuentran motivados para ser un centro turístico reconocido inicialmente por turistas nacionales y posterior llegar a tener un reconocimiento internacional.

## 2.2 Situación Actual



**Fotografía 1 Parroquia de Jerusalén**

**Fuente: (JERUSALÉN, GADPR, 2017)**

La parroquia de Jerusalén, según datos obtenidos en Plan De Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquial está situada en la cuenca del río Burgay y localizada al norte del cantón Biblián a una altura de 2955msnm, cuenta con una población proyectada en el presente año de 1745 habitantes de los cuales 984 son mujeres y 761 son hombres, la población predominante es la mestiza con el 86,88%, predominando el castellano como idioma oficial sin embargo, un porcentaje de la población habla el idioma quecha y cuenta con una extensión territorial aproximada de 63,9 Km<sup>2</sup>. Además, una infraestructura vial adecuada, la cual facilita la conectividad con la parroquia de Nazón y a unos 20 minutos a la ciudad de Biblián mientras que vías de segundo orden conectan la cabecera parroquial con las comunidades circundantes que se encuentran distribuidas por ocho comunidades siendo Jerusalén centro su cabecera parroquial:

**Tabla 6*****Índice poblacional***

<b>Comunidades</b>	<b>Habitantes</b>
<b>Jerusalén centro</b>	245
<b>Burgay el progreso</b>	30
<b>Cachi</b>	207
<b>Chica Despensa</b>	113
<b>Hondoturo</b>	120
<b>Jerusalén rural</b>	598
<b>La Carmela</b>	229
<b>Cebada loma</b>	203
<b>Total</b>	<b>1745 habitantes</b>

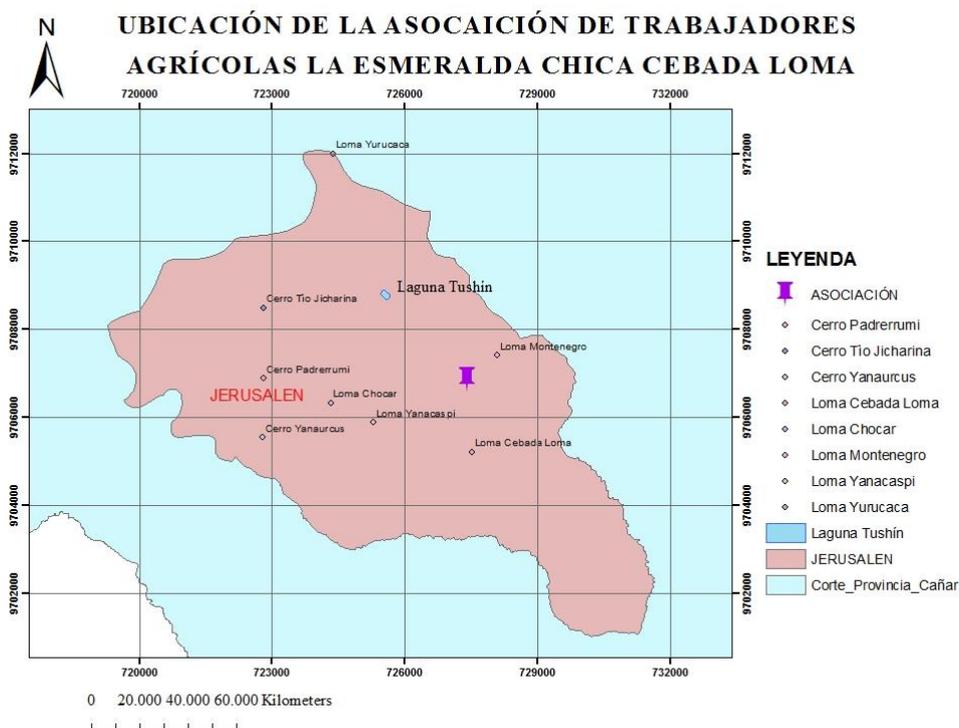
**Tabla 6 Índice poblacional****Autor: Jessica Cajamarca**

En cuanto, a la productividad de la parroquia cuenta con actividades agrícolas; en donde hasta los 3000 msnm de altura de la parroquia es visible cultivos de maíz y frejol ubicados alrededor de las viviendas principalmente, a medida que se asciende disminuye la producción agrícola de papas, ocas, mellocos. Actividad ganadera de la parroquia tiene un carácter extensivo con densidades relativamente bajas, pero en áreas extensas, el campesino introduce el ganado al pajonal o lo quema para quitar la gran cantidad de

material muerto y proveer rebrotes frescos al ganado motivos por lo que las áreas de paramo han disminuido notablemente en contraste con las áreas de pasto cultivado. *“La producción de leche en la parroquia es de 20.000 litros diarios aproximadamente, el precio de comercialización de los productores a los intermediarios es desde 0,42 a 0,45 ctv. De dólar, y actividades forestales, pesca, minería, artesanal, que tienen para autoconsumo y comercialización”*. (JERUSALÉN, GADPR, 2017).

## Mapa 1

### *Ubicación de la Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma*



**Mapa 1 Ubicación de Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma**

**Autor: Pablo Zambrano**

La parroquia de Jerusalén cuenta con una riqueza cultural como sus festividades religiosas, fiestas populares destacando su esencia cultural y además de atractivos

naturales y culturales que pueden ser aprovechados implementando infraestructura, promoción y capacitaciones a la población para su manejo adecuado.

### 2.2.1 Padre – Rumi



**Fotografía 2 Ruinas Padre Rumi**

**Fuente: (JERUSALÉN, GADPR, 2017)**

Las ruinas del “Padre Rumi” *“se encuentra localizada a una altura aproximada de 3800 msnm., son formaciones rocosas que presentan innumerables formas era un centro de adoración de los “manganes” y “burgaymayus” tribus cañarís. En el Padre Rumi podemos divisar formaciones antropomorfas (caras humanas), zoomorfas (caras de animales) como el puma, culebra, de los cuales también se creían descendientes los cañarís. El cóndor que se lo puede admirar en todo el complejo”.* (JERUSALÉN, GADPR, 2017).

### 2.2.2 Granja de Burgay



**Fotografía 3 Granja de Burgay**

**Fuente: (AGN, 2016)**

Este espacio es un centro que demuestra la riqueza de flora y fauna que posee la parroquia como son diversidad de flores que decoran todo el lugar acompañado de pinos y el árbol de papel, cuenta con espacios para la crianza de conejos, cuyes que son importantes para las comunidades, además de edificaciones donde funciona un centro de interpretación y una sala de exposiciones.

### 2.2.3 Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma



**Fotografía 4** Visita de los alumnos de turismo de la universidad del Azuay

**Autor: Pablo Zambrano**

La Asociación se dedica a la crianza de Alpaca, extracción de la fibra de la alpaca y su aprovechamiento artesanal, textil y gastronómico, cuenta con espacios libre para realizar actividades; excursiones, pesca y fotografía.

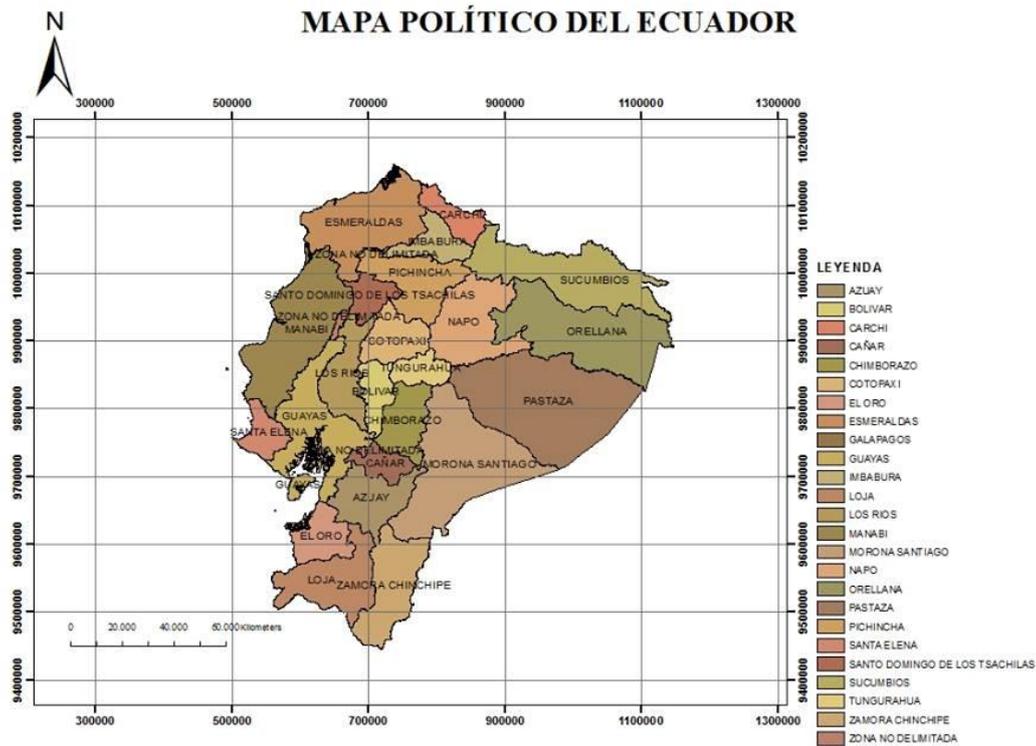
## 2.3 Macro localización

El presente proyecto se localiza en la República del Ecuador, en la provincia del Cañar, cantón Biblián. Ecuador es un país que cubre un área de 270.670 km<sup>2</sup>; su capital es el Distrito Metropolitano de Quito y está delimitado al sur y este con la República de Perú, al oeste con el océano Pacífico y al norte con la República de Colombia. Se encuentra atravesado por la cordillera de los Andes que divide al continente en tres regiones: Costa, Sierra y Oriente, además de la Región Insular o Islas Galápagos a 1000 km de las costas ecuatorianas, dando origen a una gran variedad de pisos climáticos y una orografía singular.

Políticamente se divide en veinticuatro provincias y posee una población de 16.390.000 habitantes aproximadamente, además de contar con catorce nacionalidades con su lengua y cultura propia.

## Mapa 2

### *Mapa político del Ecuador*

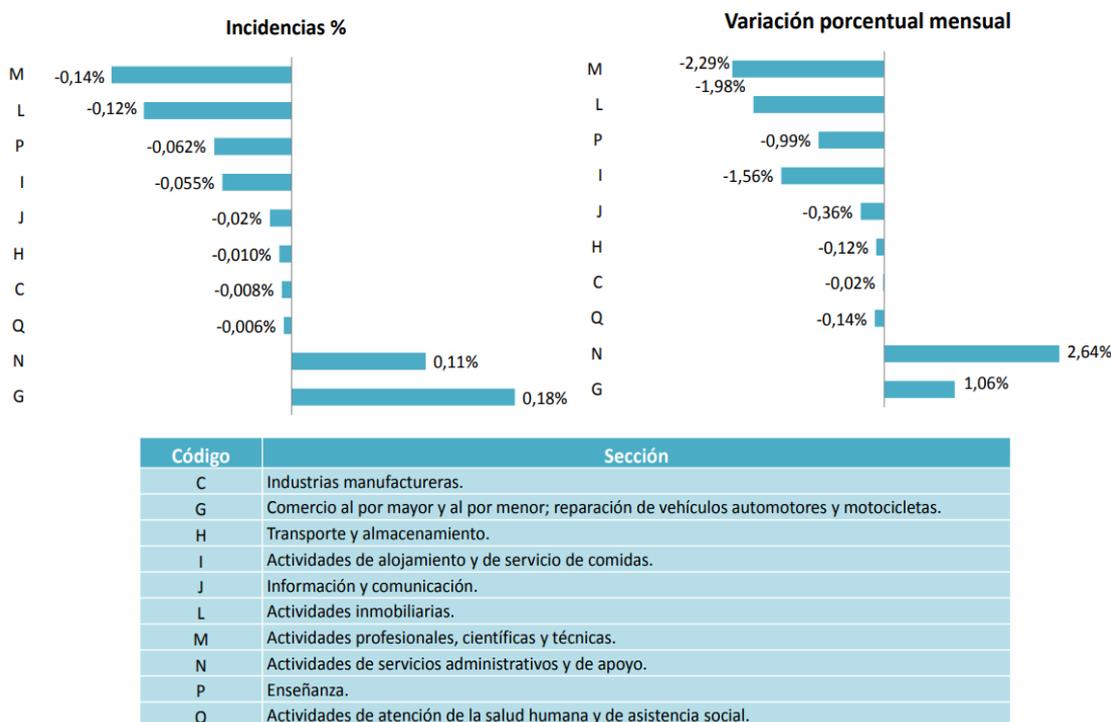


Mapa 2 Mapa Político del Ecuador

Autor: Pablo Zambrano

El estado ecuatoriano se maneja con un movimiento político socialista además de ser un país en vías de desarrollo. El presidente vigente es Lenin Moreno (2017 – 2021) y se rige por una economía social y solidara, teniendo como moneda oficial el dólar americano. Las actividades productivas del país son las siguientes según el Instituto nacional de estadísticas y censo:

## Incidencia y variaciones del IPT por secciones de la CIU Rev. 4.0



**Ilustración 5 Incidencias y variaciones del IPT por secciones de la CIU**

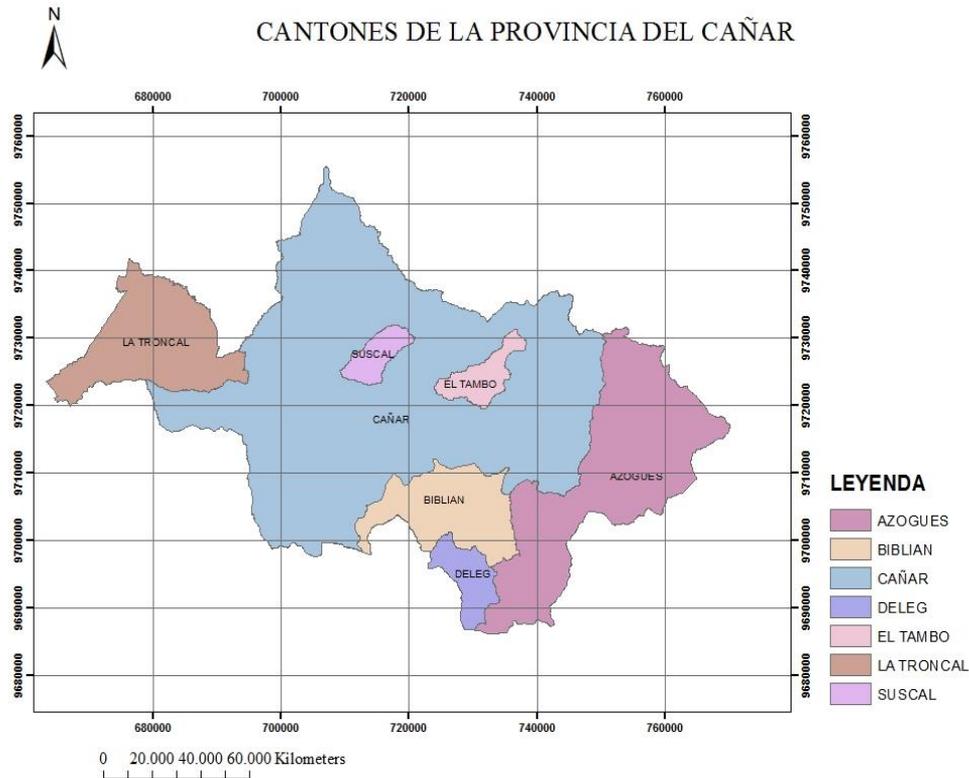
**Fuente: (instituto nacional de estadísticas y censos, 2017)**

Con lo referente al ámbito turístico, esta forma parte importante en la economía del Ecuador, representando el tercer lugar en las exportaciones no petroleras. Por otra parte, según el censo realizado en el país (INEC-2010), *“existen 676.945 personas mayores de quince años en condiciones de analfabetismo, es decir, el 6,80% de la población ecuatoriana”*. (Educación, 2014).

Por otra parte la provincia de Cañar, su capital es Azogues y se encuentra dividida por siete cantones que son: Biblián, Azogues, Cañar, Déleg, El Tambo, La Troncal, y Suscal, se encuentra en la parte centro sur del Ecuador y posee una superficie de 3.147 km2, con una población total de 234.467 habitantes según *“el censo realizado en el año 2010 de los cuales el 53% de las personas vive en zonas rurales, y el 47% en zonas urbanas”* (Ministerio de Coordinación de la producción, 2011).

### Mapa 3

#### *Cantones de la provincia del Cañar*



Mapa 3 Cantones de la provincia del Cañar

Autor: Pablo Zambrano

En la provincia, especialmente las ciudades de Azogues y Biblián, “*son dentro de las veinte ciudades con mayor porcentaje de emigración en relación a su población, un 8,04%, según el estudio 'Ecuador: la migración internacional en cifras', publicado en 2008 por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), sede Quito*”. El país atravesó la mayor crisis económica de la historia por lo cual provoco un incremento en los índices de migración hacia Estados Unidos, por la grave crisis económica y financiera en la que cientos de ecuatorianos perdieron sus ahorros debido a un “feriado bancario”. (Suramerica, 2017)

En la actualidad la población se dedica a actividades como la agricultura, comercio y manufactura, sin embargo, se ha fortalecido el ámbito turístico, puesto que la provincia es reconocida como una provincia arqueológica, cuenta con atractivos tanto culturales como naturales y además sus costumbres, tradiciones y gastronomía.

### **2.3.1 Atractivos Turísticos principales de la provincia:**

#### **2.3.1.1 Ruinas de Ingapirca**



**Fotografía 5 Ruinas de Ingapirca**

**Fuente: (Cañar, 2016)**

Ingapirca es el complejo arqueológico más grande del Ecuador y con un plan de conservación adecuado, destaca la combinación de la ingeniería cañarí con la inca. Además, es considerado el principal atractivo cultural y de preferencia de los visitantes tanto nacionales como extranjeros.

#### **2.3.1.2 Tren Tambo – Coyector**

Este atractivo es moderno, es una ruta en ferroviaria que tiene una extensión de 3.5 km de largo, el recorrido empieza en la Plaza de la estación y termina en las ruinas arqueológicas de Coyector, al final de recorrido se puede apreciar cómo se vuelve a colocar el tren en las vías mediante el uso de un sistema manual de girado del auto ferro.

### 2.3.1.3 Complejo Arqueológico Cojitambo



Fotografía 6 Complejo Arqueológico Cojitambo

Fuente: (ministerio de turismo, 2018)

Se encuentra ubicado a 11 km, al oeste de la ciudad de Azogues, es un complejo de ruinas cañarís e inca y además una estructura de piedra, se puede realizar actividades como; camping, escalada y treking.

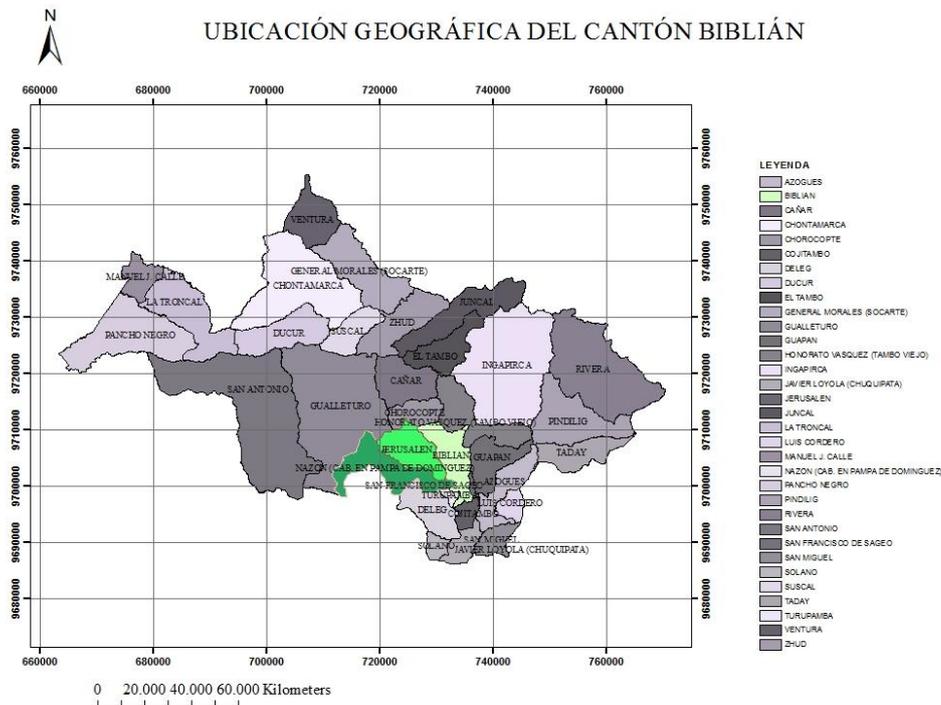
## 2.4 Micro localización

El Cantón Biblián está situado en el centro sur de la provincia del Cañar y atravesado por la vía Panamericana, *“su altura es de 2.608 msnm, actualmente la población según el censo del 2010 cuenta con un total de 20.817 habitantes. Políticamente está integrado por la parroquia central de Biblián y cuatro parroquias rurales: Nazón, Turupamba, Sageo y Jerusalén, con una extensión total de 232 km<sup>2</sup>, y con una altitud desde los 2400 m.s.n.m. hasta los 4200 m.s.n.m.; el cantón limita al norte con el cantón Cañar, al sur con los cantones de Azogues, Cuenca y Déleg, al este con los cantones de Cañar y Azogues y al oeste con el cantón de Cañar”*. El clima de Biblián es templado, oscila entre los 14°C, es decir con conforme avanza a las alturas se

siente el frío de los páramos, constituyendo este aspecto un factor determinante en la agricultura, costumbres y salubridad de la población. (BIBLIAN, 2016)

## Mapa 4

### Ubicación Geografía del cantón Biblián.



Mapa 4 Ubicación Geográfica del Cantón Biblián

Autor: Pablo Zambrano

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián ha impulsado actividades en el ámbito turístico y el comercio en los sectores que no han sido aprovechados como el páramo que por ahora es una fuente de empleo, puesto que 30 miembros se dedican a la crianza de la alpaca. Su objetivo principal es obtener su fibra para elaborar prendas de vestir como bufandas, guantes, ponchos, chompas, gorros que atraen a turistas de todos los sectores y además se comercializan en el sur del Ecuador. Los miembros pertenecen gran parte a las comunidades de Tushin, Burgay y Jerusalén centro, para llegar a la

asociación se debe tomar una carretera de tercer orden y el viaje dura aproximadamente 45 minutos desde la cabecera cantonal. Tienen 110 alpacas dentro de 757 hectáreas de tierras comunales, que pertenecen a la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma.

Estas comunidades cuentan con atractivos naturales que pueden ser aprovechados, con una correcta adecuación de infraestructura y promoción, por ello se analizó los diferentes factores de localización: decisivos (aquellos que son de relevante importancia para la productividad del desarrollo del proyecto), importantes (aquellos que son ideales para facilitar el desarrollo y economización), y deseables (aquellos que permiten un valor agregado).

#### 2.4.1 Factores decisivos:

<b>Factores Decisivos</b>		
<b>Factores Decisivos de localización</b>		<b>Puntuación</b>
<b>1</b>	Existencia de vías de comunicación	3
<b>2</b>	Seguridad de conducción	1
<b>3</b>	Intensidad de tránsito	1
<b>4</b>	Distancia con otros centros urbanos	3
<b>5</b>	Disponibilidad de agua	4
<b>6</b>	Disponibilidad de energía eléctrica	5
<b>7</b>	Disponibilidad de comunicación	2
<b>8</b>	Disponibilidad de terrenos	3
<b>9</b>	Atractivos turísticos	3
<b>10</b>	Condiciones sociales	2
<b>11</b>	Condiciones de salubridad	2
<b>12</b>	Desarrollo circunvecino	3
<b>Total</b>		<b>32/60</b>

**Tabla 7 Factores Decisivos**

**Autor: Jessica Cajamarca**

En la presente tabla se ha procedido a cuantificar los factores decisivos en una escala del uno al cinco, siendo uno la puntuación más baja y cinco la puntuación más alta, dándonos como resultado 32/60.

#### 2.4.2 Factores Importantes:

<b>Factores Importantes</b>		
	<b>Factores Importantes De Localización</b>	<b>Puntuación</b>
<b>1</b>	Proximidad A Vías Publicas	0
<b>2</b>	Costos Del Terreno	5
<b>3</b>	Condiciones Del Subsuelo	3
<b>4</b>	Topografía	3
<b>Total</b>		11/20
<b>Porcentaje</b>		16.50%

**Tabla 8 Factores Importantes**

**Autor: Jessica Cajamarca**

Para los factores importantes se usó la escala del uno al cinco, siendo uno la puntuación más baja y cinco la puntuación más alta, dándonos como resultado 11/20, que representa un porcentaje del 16.50%.

#### 2.4.3 Factores Deseables:

<b>Factores Deseables</b>		
	<b>Factores deseables de localización</b>	<b>Puntuación</b>
<b>1</b>	Disponibilidad De Materiales e Insumos	4
<b>2</b>	Mano De Obra	2
<b>3</b>	Condiciones Meteorológicas	3
<b>4</b>	Manejo De Aguas Servidas	2
<b>Total</b>		11/20
<b>Porcentaje</b>		5.50%

**Tabla 9 Factores Deseables**

**Autor: Pablo Zambrano**

En cuanto a los factores deseables, de igual forma se usa la escala del uno al cinco, siendo uno la puntuación más baja y cinco la puntuación más alta, dándonos como resultado 11/20, representando un porcentaje del 5.50%

#### 2.4.4 Resultados de los factores de localización

Ubicación	Puntuación total
<b>Descartable</b>	De 0 a 15
<b>Malo</b>	De 16 a 35
<b>Regular</b>	De 36 a 55
<b>Bueno</b>	De 56 a 75
<b>Excelente</b>	De 76 a 95
<b>Óptimo</b>	De 96 a 100

**Tabla 10 Resultados de los factores de localización**

**Autor: Jessica Cajamarca**

Al realizar la matriz de factores de localización, concluimos que se obtuvo una puntuación total de 54 puntos, con una ubicación regular, esto se debe que la asociación se encuentra en una fase de iniciación y nos demuestra que es factible la realización del Programa de capacitación dirigido a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma debido a la importancia de bases fundamentales para iniciar un proyecto turístico y de esta manera impulsa la creación de nuevos proyectos.

## CONCLUSIÓN

Una vez analizados todos los antecedentes de la comunidad, la situación actual y georreferenciar el entorno de trabajo, se llega a la conclusión de que el programa de capacitación es indispensable para la comunidad, pues los temas tratados se han enfocado en las necesidades de la asociación, y los conocimientos adquiridos de su historia nos ayudan con este fin. Actualmente los miembros de la comunidad se dedican al trabajo agrícola y ganadero siendo sus principales fuentes de ingresos, así como una aportación de socio bosque, debido a su colaboración con proteger y mantener los ecosistemas del lugar.

Como se ha analizado existe una variada oferta complementaria de atractivos turísticos en la zona, y se ha procedido a analizar a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma; se ha aplicado varias matrices que entre sus resultados nos demuestran que la asociación se encuentra en la fase de iniciación, motivo por el cual se hace indispensable contar con las bases adecuadas.

## **CAPÍTULO 3.**

### **3. DISEÑAR UN MANUAL DE CAPACITACIÓN Y DEFINIR LA METODOLOGÍA ADECUADA.**

## **INTRODUCCION**

Una vez adquiridos los conocimientos sobre la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, nos enfocaremos en las necesidades que tienen y así poder orientar los temas de capacitación para que esté en función de sus requerimientos y sea parte integral para su fortalecimiento y crecimiento en el ámbito turístico.

Es por ello que hemos realizado varias investigaciones previas in-situ, debido a que se nos hizo indispensable conocer su realidad y ver cómo se desempeñan los miembros en su entorno y de esta manera poder interactuar con nuestro público interno y orientar a los involucrados con ejemplos prácticos que se hayan suscitado en su realidad.

Es por ello que se diseñara un manual que permita orientar las distintas cesiones que se llevaran a cabo, en donde constaran las actividades y los contenidos que se van a tratar, así como las actividades y las evaluaciones que se deberán llevar a cabo, todo esto nos será de ayuda para que la asociación pueda emprender actividades turísticas de una manera eficaz y eficiente.

### **3.1 Detección de necesidades de la asociación.**

La Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, se encuentran en su etapa de iniciación en el ámbito turístico, a pesar que ha existido intervención e implementación de planta turística anteriormente y en la actualidad se encuentre en proceso de adecuación de un nuevo centro de acopio como es el hospedaje, restaurante y centro de venta de artesanías. Los miembros son conscientes de la necesidad de adquirir conocimientos, pero este conocimiento debe estar orientado a sus necesidades,

por ello es fundamental aplicar varias matrices que nos ayuden a determinar las mismas y realizar un diagnóstico que evite el intercambio de información errónea con técnicas como entrevistas y observación.

### **Entrevistas**

Las entrevistas consisten en obtener la información a través de un dialogo entre los ejecutores del proyecto y los miembros de la asociación, dichas entrevistas se han realizado desde el mes de septiembre a todos los miembros en especial a los líderes que son el actual presidente Señor Manuel Cruz Palaguachi, la Señora Justa Jerez y miembros fundadores, gracias a esta información se ha podido establecer sus destrezas, habilidades, responsabilidades y lo más importante la técnica a ser utilizada para cubrir las necesidades de la asociación.

En la siguiente imagen se puede evidenciar las entrevistas, las cuales se han realizado en bienestar de la asociación y los ejecutores:



**Fotografía 7 Pampamesa compartida con los miembros de la asociación**

**Autor: Jessica Cajamarca**



Fotografía 8 Demostración de la interpretación y planeación de ruta

Autor: Pablo Zambrano



Fotografía 9 Entrevista al señor Luis

Autor: Pablo Zambrano



**Fotografía 10 Distribución de trabajo**

**Autor: Pablo Zambrano**



**Fotografía 11 Organización de los miembros de la asociación previo a la visita de los estudiantes de la UDA**

**Autor: Pablo Zambrano**

## **Observación**

También se ha aplicado la metodología de la observación como técnica de investigación, de esta manera podemos entender como es el desenvolvimiento de cada una de sus miembros, además se han detectado los aspectos que son necesarios corregir, así como nuevos temas que debemos tratar para mejorar su interacción ante la presencia de visitantes dentro de su entorno.

Esta técnica la hemos implementado el 18 de noviembre de 2017, cuando se incluyó a La Asociación De Trabajadores Agrícolas como un punto de visita dentro del programa de salida de los alumnos del primer ciclo de la Universidad del Azuay.



**Fotografía 12 Visita de los alumnos de la universidad del Azuay**

Foto: Pablo Zambrano



**Fotografía 13** Alumnos de la universidad del Azuay recorriendo el sendero hacia la Laguna de Tushin

Autor: Pablo Zambrano



**Fotografía 14** Recorrido a la laguna de Tushin

Autor: Pablo Zambrano



**Fotografía 15 Almuerzo brindado a los estudiantes durante la visita a la asociación**

Foto: Jessica Cajamarca

### **3.1.1 Stakeholders o involucrados**

La matriz de stakeholders se usa para conocer las personas que muestran algún grado de interés o de afección debido a la ejecución del programa de capacitación, las personas involucradas en el programa no son solo los miembros de la asociación, además se integran entes del sector público y privado:

La universidad del Azuay, que es promotora de convenios que favorecen la vinculación de la comunidad con la universidad además el director de tesis (Mgs. Ronal Chaca), es la persona encargada en guiar el desarrollo del proyecto y la finalidad de este es demostrar que la transmisión de conocimientos se ha realizado de manera satisfactoria y los estudiantes tiene como finalidad demostrar los conocimientos adquiridos en las aulas de clases.

Los turistas tienen como interés la creación de un nuevo atractivo turístico dentro de la zona y proveedores son las personas que colaboran de alguna manera con el presente proyecto, en este caso el proveedor directo será la empresa Caras y Caretas, la que no colaborará con materiales de oficina y equipos tecnológicos.

### 3.1.1.1 Matriz de stakeholders

Matriz de Involucrados								
Actores	Interno	Externo	Directo	Indirecto	Individual	Colectivo	Publico	Privado
<b>Universidad del Azuay</b>		X		X	X			X
<b>Director de tesis: Mgst. Ronal Chaca</b>		X	X		X			X
<b>Estudiantes: Cajamarca Jessica, Zambrano Pablo</b>	X		X			X		X
<b>Clientes: Turistas</b>		X	X			X		X
<b>Proveedores</b>		X		X		X		X
<b>Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma</b>	X		X			X	X	
<b>GAD Biblián</b>	X		X		X		X	
<b>Director de Cultura: Ing. Napoleón Cabrera</b>	X		X		X		X	
<b>Tutor de prácticas: Ing. Escandón</b>		X		X	X			X
<b>Total</b>	4	5	6	3	6	4	4	6

Tabla 11 Matriz stakeholders

Autor: Jessica Cajamarca

Como resultado de la matriz de involucrados o matriz stakeholders, tenemos a la Asociación de trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, es la principal interesada, puesto que son el pilar fundamental en el proyecto y ser reconocido como un centro turístico y se le hace indispensable tener las bases necesarias para cumplir con este fin conjuntamente con GAD Biblián, su interés es fomentar la creación de nuevos puntos de interés para los turistas que visitan este cantón, así como la creación de nuevos atractivos que fomenten el interés de los turistas, y se posicione el cantón como un destino turístico y el director de cultura tiene un nivel alto de interés debido a que se incrementa su campo de acción, mediante el impulso de un nuevo proyecto de carácter turístico y se incentiva al turismo dentro de la zona

### 3.1.1.2 Matriz de caracterización de actores

Matriz de caracterización de actores			
Actores.	Intereses	Problemas Percibidos	Mandatos o Recursos
<b>Universidad del Azuay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vincular a la universidad con la sociedad</li> <li>-Vincular a los estudiantes en el ámbito profesional</li> <li>-Fortalecer el convenio establecido con GAD Biblián</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyectos decadentes</li> <li>-Poca coordinación con la escuela de turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenios interinstitucionales</li> </ul>
<b>Director de tesis: Mgst. Ronal Chaca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vincular la escuela de Turismo con la sociedad</li> <li>-Impartir conocimiento en el ámbito turístico</li> <li>-Vincular a los estudiantes en el ámbito turístico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incumplimiento de proyecto,</li> <li>-Falta de cumplimiento de los actores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo</li> <li>-Conocimientos profesionales en el área de turismo</li> </ul>
<b>Estudiantes: Cajamarca Jessica, Zambrano Pablo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Demostrar la capacidad para aplicar los conocimientos adquiridos como futuras ingenieras en Turismo</li> <li>-Contribuir al desarrollo turístico de la parroquia</li> <li>-Garantizar la preservación y el aprovechamiento de los recursos turísticos de la parroquia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presentar el proyecto en mal estado</li> <li>-Movilización</li> <li>-Falta de apoyo por parte de la comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo</li> <li>-Económico</li> <li>-Responsabilidad</li> </ul>

<b>Cientes: Turistas</b>	-Nueva alternativa de turismo	-Servicio deficiente	-Económico
<b>Proveedores</b>	-Promoción	-Promoción inadecuada	-Económico
<b>Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma</b>	-Promover la cultura de la zona con sus costumbres y tradiciones -Incrementar sus ingresos complementarios por medio de la actividad turística	-Falta de unión y colaboración - Poca experiencia en el ámbito turístico	-Económicos -Empoderamiento
<b>GAD Biblián</b>	-Desarrollo de la comunidad de Tushin Burgay -Resolver problemas en el ámbito turístico que existen en el cantón	-Proyectos en mal estado	-Presupuesto, -Facilidad para levantamiento de información
<b>Director de Cultura: Ing. Napoleón Cabrera</b>	-Nueva alternativa de turismo	-Inversión inadecuada	-Información
<b>Tutor de practicas</b>	-Poner en práctica los conocimientos impartidos	-Los alumnos presenten comportamiento inadecuados	-Tiempo, -Información

**Tabla 12 Matriz de caracterización de actores**

Autor: Jessica Cajamarca

### 3.1.1.3 Cuadro de valoración de involucrado

<b>Cuadro de valoración de involucrados</b>			
<b>Actores</b>	<b>Posición</b>	<b>Poder</b>	<b>Intereses</b>
<b>Universidad del Azuay</b>	+	4	3
<b>Director de tesis</b>	+	3	3
<b>Estudiantes: Cajamarca Jessica, Zambrano Pablo</b>	+	5	5
<b>Clientes: Turistas</b>	+	2	2
<b>Proveedores</b>	+	2	2
<b>Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma</b>	+	4	3
<b>GAD Biblián</b>	+	3	4
<b>Director de Cultura: Ing. Napoleón Cabrera</b>	+	4	3
<b>Tutor de practicas</b>	+	2	2

**Tabla 13 Valoración de involucrados**

Autor: Jessica Cajamarca

### 3.1.1.4 Gráfico de stakeholders

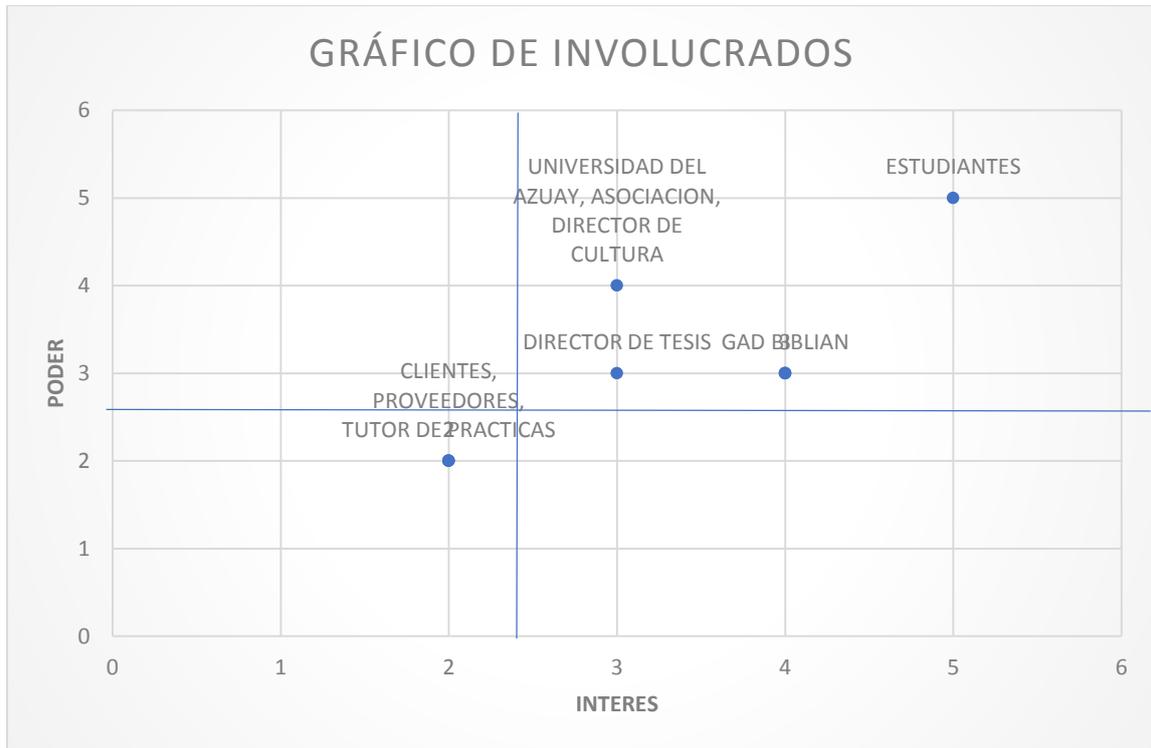


Ilustración 6 Gráfico de stakeholders

Autor: Jessica Cajamarca

De acuerdo a las matrices realizadas, nos presenta que los stakeholders con mayor grado de interés son la Universidad del Azuay, los estudiantes, GAD de Biblián, director de cultura y la Asociación de Trabajadores Agrícola La Esmeralda Chica Cebada Loma, puesto que sin su participación el proyecto tendría problemas y dificultades para su ejecución, sin embargo, los resultados nos dirigen con los miembros y líderes con los que se debe trabajar y contaremos con su apoyo.

### 3.1.2 Análisis FODA

Con el análisis FODA se obtendrá un diagnóstico del proyecto debido a que sus siglas F.O.D.A hace referencia a Fortaleza que la asociación tiene y ayuda a la ejecución del proyecto, Oportunidades son las condiciones externas y competitividad que tenga la asociación, Debilidades son factores desfavorables para la ejecución del proyecto y finalmente las Amenazas lo que perjudica y es un obstáculo para la ejecución. Con su resultado nos permitirá realizar estrategias que ayuden el cumplimiento de dicho proyecto; la información se obtuvo mediante la aplicación de métodos de investigación tales como la entrevista y observación anteriormente mencionadas.

### 3.1.3.1 Matriz FODA

<b>FODA</b>			
<b>Fortalezas</b>	Presencia de recursos culturales (como las artesanías y su tejido) y naturales (como la laguna de Tushin)	<b>Oportunidades</b>	Convenios establecidos con entidades que promueven el desarrollo turístico
	Interés de la administración del GAD de Biblián para el desarrollo turístico a través de proyectos vinculados con temas económicos para el fortalecimiento de la actividad turística en desarrollo de productos comunitarios, desarrollo de actividades culturales, fortalecimiento de actividades como el ecoturismo.		Crecimiento en tendencias turísticas tales como la ciclo rutas, rutas religiosas, centros de esparcimiento a la orilla del río Burgay.
	Cercanía a centros de distribución como Cuenca, Azogues.		Demanda busca nuevas alternativas para realizar turismo como turismo vivencial, turismo de experiencias o turismo creativo.
	Actividades agrícolas y ganaderas como parte del desarrollo de productos de turismo rural o temas de agroturismo.		Alianzas estratégicas con destinos locales cercanos como Azogues, Cañar y Cuenca.
	Implementación de una primera fase de la planta turística para el desarrollo de actividades.		Remesas generadas por la migración invertidas en festividades y atractivos de la parroquia

<b>Debilidades</b>	Desinterés de la población por invertir en la comunidad de Tushin – Burgay.	<b>Amenazas</b>	Falta de transporte público en la parroquia de Jerusalén debido a las condiciones de segundo orden de las carreteras.
	Vías de acceso no asfaltada en la comunidad de Tushin- Burgay		Analfabetismo en adultos mayores.
	Falta de conocimiento en atención al cliente.		Falta de acceso a servicios básicos tales como salud y seguridad en la comunidad de Tushin - Burgay
	Recursos poco conocidos a nivel cantonal y provincial.		Falta de señal ética en la parroquia de Jerusalén.
	Impactos ambientales negativos debido a la tala de bosques y la expansión de la frontera agrícola.		Contaminación que afecta a los recursos turísticos debido a la inexistencia de un sistema de recolección de desechos sólidos.

**Tabla 14 Matriz FODA**

Autor: Jessica Cajamarca

### 3.1.3.1 FODA Ponderado

FODA PONDERADO							
FORTALEZAS		DEBILIDADES		OPORTUNIDADES		AMENAZAS	
Presencia de recursos culturales (como el padre Rumi) y naturales (como la laguna de Tushin)	2	Desinterés de la población por invertir en la comunidad de Tushin – Burgay.	2	Convenios establecidos con entidades que promueven el desarrollo turístico	2	Falta de transporte público en la parroquia de Jerusalén debido a las condiciones de segundo orden de las carreteras.	1
Interés de la administración del GAD de Biblián para el desarrollo turístico a través de proyectos vinculados con temas económicos para el fortalecimiento de la actividad turística en desarrollo de productos comunitarios, desarrollo de actividades culturales, fortalecimiento de actividades como el ecoturismo.	3	Vías de acceso no asfaltada en la comunidad de Tushin-Burgay	2	Crecimiento en tendencias turísticas tales como la ciclo rutas, rutas religiosas, centros de esparcimiento a la orilla del rio Burgay.	2	Analfabetismo en adultos mayores.	2

Cercanía a centros de distribución como Cuenca, Azogues.	2	Falta de conocimiento en atención al cliente.	3	Demanda busca nuevas alternativas para realizar turismo como turismo vivencial, turismo de experiencias o turismo creativo.	2	Falta de acceso a servicios básicos tales como salud y seguridad en la comunidad de Tushin - Burgay	3
Actividades agrícolas y ganaderas como parte del desarrollo de productos de turismo rural o temas de agroturismo.	2	Recursos poco conocidos a nivel cantonal y provincial.	2	Alianzas estratégicas con destinos locales cercanos como Azogues, Cañar y Cuenca.	2	Falta de señal ética en la parroquia de Jerusalén.	2
Implementación de una primera fase de la planta turística para el desarrollo de actividades.	3	Impactos ambientales negativos	2	Remesas generadas por la migración invertidas en festividades y atractivos de la parroquia	3	Contaminación que afecta a los recursos turísticos debido a la inexistencia de un sistema de recolección de desechos sólidos.	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>		<b>11</b>		<b>11</b>		<b>10</b>

**Tabla 15 FODA ponderado**

Autor: Jessica Cajamarca

### 3.1.3.2 Factor de riesgo optimización

FODA PONDERADO							
<b>F1</b>	2	D1	2	O1	2	A1	1
<b>F2</b>	3	D2	2	O2	2	A2	2
<b>F3</b>	2	D3	3	O3	2	A3	3
<b>F4</b>	2	D4	2	O4	2	A4	2
<b>F5</b>	3	D5	2	O5	3	A5	2
<b>Total</b>	<b>12</b>		<b>11</b>		<b>11</b>		<b>10</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>27,27%</b>		<b>25%</b>		<b>25%</b>		<b>22,72%</b>

Tabla 16 Tabla de resultados FODA ponderado

Autor: Jessica Cajamarca

FACTOR DE RIESGO OPTIMIZACION	
<b>FO</b>	52,27%
<b>DA</b>	47,72%

Tabla 17 Factor de riesgo optimización

Autor: Jessica Cajamarca

El presente proyecto se encuentra dentro de un factor de optimización al 4,55%; es decir, a pesar de ser un proyecto viable para su ejecución no hay que olvidar que las debilidades y amenazas aun poseen un porcentaje alto y se debe contrarrestarlos, sin embargo, al ser una capacitación las debilidades y amenazas serán las que ayuden a mejorar el proyecto, será un punto de referencia en lo que se debe trabajar.

### 3.1.3.3 Matriz de confrontación

MATRIZ DE CONFRONTACIÓN														
		FORTALEZAS					total	DEBILIDADES					total	TOTAL
		F1	F2	F3	F4	F5		D1	D2	D3	D4	D5		
OPORTUNIDADES	O1	2	3	2	3	2	12	2	3	2	2	1	10	22
	O2	3	1	2	1	1	8	1	2	1	2	1	7	15
	O3	3	2	2	2	1	10	2	1	2	1	2	8	18
	O4	1	2	1	2	1	7	1	2	1	3	1	8	15
	O5	2	3	3	2	1	11	2	2	1	2	1	8	19
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>48</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>41</b>	
AMENAZAS	A1	2	1	2	1	2	8	2	1	2	2	1	8	16
	A2	2	1	2	2	1	8	1	1	1	2	1	6	14
	A3	3	2	3	2	1	11	3	2	3	3	3	14	25
	A4	2	3	2	1	1	9	1	1	2	1	1	6	15
	A5	3	2	1	1	1	8	1	1	2	1	1	6	14
	<b>total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	
	<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>12</b>		<b>16</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>13</b>		

Tabla 18 Matriz de confrontación

Autor: Jessica Cajamarca

RESULTADO		
<b>FO</b>	<b>48</b>	<b>ESTRATEGIA OFENSIVA</b>
<b>DO</b>	41	ESTRATEGIA REORIENTACIÓN
<b>FA</b>	44	ESTRATEGIA DEFENSIVA
<b>DA</b>	40	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA

Tabla 19 Cuadro de resultados de la matriz de confrontación

Autor: Jessica Cajamarca

Al realizar el análisis FODA, el proyecto se encuentra en el cuadrante “FO” que significa “fuertemente proactivo”, es decir, que tanto sus fortalezas y oportunidades son estrategias claves para el desarrollo del proyecto, debido a que tienen un gran potencial, pero necesitan ser aprovechadas y por ello es factible la ejecución de una capacitación turística.

### 3.1.3 Matriz de valoración por pares

<b>DEBILIDADES</b>	<b>Desinterés de la población por invertir en la comunidad de Tushin – Burgay.</b>	<b>Vías de acceso no asfaltada en la comunidad de Tushin-Burgay</b>	<b>Falta de conocimiento en atención al cliente.</b>	<b>Recursos poco conocidos a nivel cantonal y provincial.</b>	<b>Impactos ambientales negativos debido a la tala de bosques y la expansión de la frontera agrícola.</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Desinterés de la población por invertir en la comunidad de Tushin – Burgay.</b>		0	1	1	1	3
<b>Vías de acceso no asfaltada en la comunidad de Tushin-Burgay</b>	0		0	1	1	2
<b>Falta de conocimiento en atención al cliente.</b>	1	1		1	1	4
<b>Recursos poco conocidos a nivel cantonal y provincial.</b>	1	1	0		1	3
<b>Impactos ambientales negativos debido a la tala de bosques y la expansión de la frontera agrícola.</b>	1	1	1	1		4
<b>TOTAL</b>	3	2	3	4	4	

Tabla 20 Matriz de valoración por pares, Autor: Jesica Cajamarca

### 3.1.3.1 Matriz de alternativa solución

MATRIZ DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN							
MATRIZ DE ALTERNATIVAS.			ALTERNATIVA 1		ALTERNATIVA 2		ALTERNATIVAS 3
CRITERIOS	COEFICIENTE		Empoderar a las personas a que la actividad turística sea parte del cantón y se genere beneficios económicos		Levantar fichas técnicas de los atractivos existentes en la zona urbana del cantón Biblián.		Levantar un catastro turístico actualizado dentro de la zona urbana del cantón Biblián.
TIEMPO	3	4	12	3	9	3	9
COSTOS	4	3	12	3	12	3	12
R.R.H.H	2	4	8	2	4	2	4
SOSTENIBILIDAD	1	3	3	2	2	2	2
TOTAL			35		27		27

Tabla 21 Matriz de alternativa solución

Autor: Jessica Cajamarca

Posterior a la aplicación de la matriz alternativa de solución; se ha obtenido a la alternativa uno (Empoderar a las personas a que la actividad turística sea parte del cantón y se genere beneficios económicos) como la alternativa con mayor puntaje (35); al ser la alternativa mejor puntuada se espera que con la aplicación del programa de capacitación el nivel de empoderamiento aumente.

DEBILIDADES	SOLUCION
<b>Impactos ambientales negativos debido a la tala de bosques y la expansión de la frontera agrícola.</b>	Levantar un catastro turístico actualizado dentro de la zona urbana del cantón Biblián.
<b>Falta de conocimiento en atención al cliente.</b>	Levantar fichas técnicas de los atractivos existentes en la zona urbana del cantón Biblián.
<b>Desinterés de la población por invertir en la comunidad de Tushin – Burgay.</b>	Empoderar a las personas a que la actividad turística sea parte del cantón y se genere beneficios económicos

**Tabla 22 Soluciones**

Autor: Jessica Cajamarca

### **3.2 Clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación**

La clasificación y jerarquización de las necesidades de las capacitaciones dirigidas a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma está enfocada en la realidad de la comunidad, este punto se definió después de realizar una observación in-situ, dicho proceso se ejecutó mediante varias visitas y entrevistas semi-estructuradas a los actores involucrados que tienen un mayor grado de antigüedad, por lo que poseen una perspectiva amplia de las necesidades que los miembros presentan, de igual manera se ha valorado la opinión de todos los miembros que poseen ideas nuevas e innovadoras, conjuntamente mediante matrices como la hoja de ruta que se demuestra posteriormente, se ha detectado los actores involucrados en el eje de acción; si su participación será la planificación, ejecución o finalmente la operación, sus responsabilidades, funciones y el periodo de intervención es decir el tiempo que tomara cada actor en finalizar su contribución.

### 3.2.1 Hoja ruta

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA PERTENECIENTES AL CANTÓN BIBLIÁN.				
Actores	Eje de acción	Funciones y responsabilidades	Entregable	Periodo
Universidad del Azuay	Planificación	Responsable del convenio que nos permite realizar el proyecto	Documentos de titulación	6-8 meses
Director de tesis: Mgst. Ronal Chaca	Planificación y ejecución	Seguimiento de las actividades y supervisión de los temas establecidos en la capacitación	Informes, fichas y el proyecto final	6-8 meses
Estudiantes: Cajamarca Jessica, Zambrano Pablo	Planificación, ejecución y operación	Encuestas, entrevistas e investigación	Proyecto final e implementación de nuestros conocimientos adquiridos en la universidad del Azuay y el manual de funcionamiento	6-8 meses
Clientes: Turistas	Operación	Apreciación de la cultura y valorizar el trabajo de la comunidad	Servicio de calidad y control de visitas	2 años

Proveedores	Ejecución	Entrega de los materiales y equipos necesarios	Facturas de venta	6-8 meses
Asociación de trabajadores agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma	Planificación, ejecución y operación	Trabajo conjunto con los ejecutores del programa	Documento físico y digital del manual de funciones	2 años
GAD Biblián	Planificación y ejecución	Apoyo a la comunidad, información	Informe	2 años
Director de Cultura: Napoleón Cabrera	Planificación y ejecución	Información, facilitar espacios adecuados	Informe	2 años
Tutor de practicas	Planificación	Supervisión de los estudiantes	hoja de control	6-8 meses

**Tabla 23 Hoja de ruta**

Autor: Jessica Cajamarca

### 3.2.2 Conceptos

Los conceptos que se manifiestan a continuación servirán de base para poder abordar los talleres de capacitación, debido a que el desconocimiento de los mismos puede generar inconvenientes al momento de ejecutar las actividades que se han planeado en este proceso de capacitación, cabe mencionar que los conceptos se han elaborado en base a la realidad de la asociación, de esta manera se puede cumplir el proceso de transmisión de información de una manera más efectiva.

Una vez detectada las necesidades de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma se ha clasificado y jerarquizado los conceptos básicos e importantes para el emprendimiento turístico y fortalecer sus conocimientos en dicho ámbito. Es por ello que se ha definido que es necesario realizar cuatro sesiones de trabajo, en cada sesión se trataran diversos temas, pero enfocado a 3 puntos muy importantes que son; Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo, Técnicas de servicio y atención al cliente y finalmente Calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios que abarcaran los siguientes conceptos:

#### **1. ¿Qué es comunidad?**

Una comunidad es un grupo de personas que viven juntos en un lugar determinado, además de ser un tipo de organización social cuyos miembros tienen las mismas necesidades y se unen para lograr objetivos comunes. Podemos definir como comunidad a los miembros que forman la asociación debido a que presentan intereses comunes, tales intereses buscan el progreso económico, social y ambiental, pero al hablar de comunidad se tiene en cuenta los tipos que existen;

Tipos de comunidades

- ❖ *“Comunidades de sangre: La más natural y primitiva, de origen biológico, como la tribu, la familia o el clan).”*
- ❖ *“Comunidades de lugar: Cuyo origen es la vecindad, como las aldeas y asentamientos rurales.”*
- ❖ *“Comunidades de espíritu: Su origen es la amistad, la tradición y la cohesión de espíritu o ideología”.* (EcuRed, 2018)

## 2. ¿Qué es cultura?

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (1982), la cultura puede considerarse actualmente como *“el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales al ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias y que la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones. A través de ella el hombre se expresa, toma conciencia de sí mismo, se reconoce como un proyecto inacabado, pone en cuestión sus propias realizaciones, busca incansablemente nuevas significaciones, y crea obras que lo trascienden.”* (UNESCO, 2017)

## 3. ¿Qué es participación comunitaria?

Participación comunitaria es la base fundamental para que la comunidad crezca de una forma productiva, ordenada y organizada debido a que los miembros pueden tomar decisiones, sobre factores importantes para el desarrollo de nuevos proyectos además de favorecer su condición de vida, establecer las necesidades de cada uno y sobre todo saber

enfrentar los problemas y adversidades que frenan el crecimiento, en la asociación se puede evidenciar esto en las reuniones periódicas que mantienen una vez por mes, de igual forma en las mingas (reunión de personas para ejecutar actividades programadas).

#### **4. Buenas prácticas para facilitar la participación comunitaria y alcanzar el auto desarrollo**

Las buenas prácticas es un factor que impulsa el desarrollo de cualquier proyecto, comunidad o asociación; es por ello que dentro de la asociación se busca que los nuevos proyectos que se van a ejecutar puedan contar con esta característica diferenciadora y que atrae a nuevos segmentos de mercado.

Al realizar los proyectos es necesario la participación de toda la asociación, y para lograr este objetivo se hace indispensable un mayor grado de organización, al lograr este fin se puede conseguir que mayor número de proyectos se desarrollen o se ejecute, así como se logra trabajar de menor manera con agentes externos, en este caso esos agentes pudieran ser los del Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián y Jerusalén, los municipios e instituciones privadas, entre otras.

#### **5. Inventario de los recursos turísticos**

El inventario de recursos turísticos no es más que un listado de los diferentes aspectos con los que cuenta la asociación; es indispensable que exista este documento, de esta manera todos los miembros pueden tener conocimiento sobre sus posesiones y así pueden darles un uso apropiado.

El inventario turístico también se usa para la toma de decisiones, contiene toda la información sobre atractivos que pertenecen a la asociación, y al inventariarlos se puede tener una mejor perspectiva de cada uno de ellos. Hay que recalcar que para inventariar

un atractivo se debe primero ordenar y caracterizar, esto se realiza debido a que no todos los atractivos son iguales y se los caracteriza de manera que se los pueda relacionar con otros atractivos que tengan algún parecido con el atractivo que se está inventariando. Después se procede a evaluar y jerarquizar, esto significa que a cada atractivo se somete a una evaluación en donde se evidencia la situación actual del mismo, mientras que la jerarquización se refiere a darle un valor según su grado de importancia para la comunidad y para el entorno.

Dentro de los territorios de la Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma podemos evidenciar algunos atractivos entre los que destacan: la laguna de Tushin, Ruinas Padre Rumi, la técnica usada en el proceso de obtención de la fibra de la alpaca, la forma de cultivar plantas medicinales, entre otros.

## **6. Filosofía organizacional: misión y visión**

La filosofía organizacional está orientada más a la parte administrativa, nos ayuda a organizar una empresa, negocio o en este caso a la asociación. Mediante el uso de la filosofía organizacional se procede a definir la misión y visión de una organización.

Definir la misión y visión es importante, nos permite orientar hacia dónde vamos a llegar, mediante objetivos a cumplir y que estrategias vamos a tomar para llegar a ese objetivo.

La misión es las estrategias que se van a tomar, así como también la manera de actuar para cumplir con los objetivos propuestos; mientras que la visión son los objetivos que se plantea una organización, estos pueden llegar a ser a corto, mediano o largo plazo.

## **7. Bosque protector**

Un bosque protector no es más que un área que debido a su singularidad se busca proteger, es por ello que se realizan están declaratorias con el fin de conservar estos recursos para el goce y disfrute de las generaciones futuras.

Dentro de la asociación de trabajadores la esmeralda chica cebada loma existe un bosque protector que está siendo conservado por sus miembros y esto también forma parte del valor agregado que posee la asociación.

## **8. ¿Qué es una empresa? (asociación o emprendimiento turístico)**

Una empresa no es más que la organización de personas en busca de un fin en común, por lo general este fin es una remuneración económica, este concepto también se aplica para una asociación o un emprendimiento turístico, solo cambia el fin que cada uno persigue.

La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, tiene como fin posicionarse como una alternativa para turismo comunitario, y que su nivel de visitación turística incremente de manera significativa.

Un emprendimiento turístico no es más que la mezcla de varios factores tales como: espacio geográfico, oferta, demanda y operadores turísticos. Todo este escenario de encuentro se da en un espacio geográfico, es aquí donde se encuentra la oferta y la demanda, la oferta es proporcionada por un operador turístico y no es más que un servicio o producto, mientras que la demanda es la parte interesada en adquirir ese producto o servicio.

## **9. ¿Cuáles son las características de una empresa?**

La empresa al ser una organización está compuesta por varios elementos, tales elementos hacen que la empresa logre alcanzar sus objetivos o metas propuestas. Estos elementos son: talento humano, recursos tecnológicos, recursos financieros, un espacio físico.

El talento humano hace referencia a las personas que forman parte de la empresa o de la organización; los recursos tecnológicos son toda la maquinaria usada dentro de la empresa; el recurso financiero se refiere a la parte económica que posee la empresa, y el espacio físico es el lugar en donde se encuentra ubicada la empresa.

La asociación cuenta con todos estos elementos, es por ello que también se la podría ver como una empresa, ya que el talento humano son todos los miembros que conforman la asociación, cuentan con recursos financieros, los recursos tecnológicos son todas las herramientas que poseen tanto para el trabajo de la tierra como para el trasquilado de las alpacas, y el espacio físico es todo el territorio que posee la asociación.

## **10. Calidad**

La calidad es el objetivo que se busca para La Asociación De Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, esto se puede lograr mediante la aplicación de una secuencia de acciones que han sido planificadas para cumplir con las expectativas de los clientes.

Para lograr que un producto o servicio sea de calidad la asociación debe satisfacer las necesidades de los clientes mediante un precio justo y accesible, así como también cumpliendo normas de seguridad, higiene, transparencia y autenticidad.

## 11. Manual de funciones

Un manual de funciones o cadena de valor no es más que instrumento para conocer sus deberes y responsabilidades, para saber su posición dentro de la empresa, y que miembro están bajo su mando. La asociación no usa este método debido a que todos los miembros tienen igual grado de jerarquización, aunque si existe la función de presidente, secretario y tesorero.

MANUAL DE FUNCIONES						
Descripción y Especificaciones del Cargo						
<b>Fecha:</b>	Febrero 2018					
<b>Elaboración:</b>	Presidente de la Asociación					
<b>Autorización:</b>	Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma					
Identificación del Cargo						
<b>Título del Cargo:</b>	Presidente de la Asociación					
<b>Área Funcional:</b>	Área Administrativa					
<b>Departamento:</b>	Administrativo					
Horario de trabajo						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Rotativo	Rotativo	Rotativo	Rotativo	Rotativo	Rotativo	Rotativo
<b>Relaciones Internas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar tareas con otros departamentos para la gestión y atención al cliente.</li> <li>• Estar al tanto de la información sobre eventos o situaciones que se estén desarrollando en los diferentes ambientes del establecimiento (de la asociación).</li> <li>• Dar soluciones efectivas a conflictos presentados.</li> </ul>					
<b>Habilidades y Capacidades:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible.</li> </ul>					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados</li> <li>• Capacidad de relacionarse con los clientes</li> <li>• Interpretación de lenguaje corporal</li> <li>• Habilidad lingüística</li> </ul>
<b>Funciones Generales:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entregar información sobre las ciudades principales azogues, cuenca y cañar, el establecimiento (la asociación) y sus servicios</li> <li>• Aclarar dudas al huésped (a los turistas) sobre cambios de moneda extranjera</li> <li>• Informar al huésped sobre condiciones de seguridad, precios, tarifas y horarios</li> <li>• Brindar la información sobre transporte y servicio de emergencia médica.</li> </ul>
<b>Materiales a utilizar:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Teléfono</li> <li>• scanner</li> <li>• Fotocopiadora</li> <li>• Calculadora</li> <li>• Papelería</li> </ul>
<b>Obligaciones específicas:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped</li> <li>• Procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social.</li> <li>• Medios de acceso a información de servicio de atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas.</li> <li>• Reglas de etiqueta y protocolo</li> <li>• Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.</li> <li>• Dominio del sistema tarifario.</li> <li>• Servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento.</li> </ul>
<b>Posibles riesgos:</b>	El administrador se encarga de dar información y vender el producto de alojamiento por lo tanto su trabajo no tiene ningún riesgo.
<b>Compromiso</b>	
Yo _____ con número de CI _____ me comprometo a realizar todo lo establecido en los acápites anteriores, de acuerdo a las políticas instituidas por la asociación.	
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>Firma</b>	

**Tabla 24 Manual de Funciones**

**Autor: Jessica Cajamarca**

## 12. Capacidad de carga

La capacidad de carga son fórmulas que nos permiten calcular el número de personas que pueden estar dentro de un espacio físico o visitar un atractivo turístico al mismo tiempo. La asociación de trabajadores la esmeralda chica cebada loma en la actualidad no hace uso de esta opción debido a que sus índices de visitación turística son bajos y no se les hace necesario su uso.

### ❖ **Calculo de la capacidad de carga física**

$$CCF=L/SP*NV$$

CCF= cálculo de la capacidad de carga física

L= longitud del sendero en metros lineales

SP = superficie estimada para cada persona  $1m^2$

NV= número de veces que puede ser visitado el mismo sitio por la misma persona, se obtiene mediante la aplicación de la siguiente formula:

- $NV=HV/TV$
- HV= horario de visita del total de horas al día
- TV= tiempo necesario para visitar el sendero

### ❖ **Calculo de la capacidad de carga real**

$CCR=CCF*(FCSOC*FCERO*FCTEM*FCPRE*FCACC... \text{“demás factores que intervengan”})$

CCR = capacidad de carga real

CCF = capacidad de carga física

FCSOC = factor social

FCERO = factor de erodabilidad

FCTEM = factor de cierre temporal

FCPRE = factor de precipitación

FCACC = factor de accesibilidad

❖ **Calculo del número de grupos**

NG= largo total del sendero / distancia requerida por cada grupo

NG = número de grupos” (entorno turistico, 2018)

### **13. Planificación**

La planificación es una herramienta que permite proyectar el futuro de una empresa, negocio, asociación he incluso de un país. La asociación realiza una reunión cada mes en donde de una manera insipiente se trata de planificar las acciones futuras, pero esta planificación es a corto plazo puesto que esperan a la reunión del próximo mes para continuar con la planificación y no realizan planificaciones a largo o mediano plazo.

### **14. Servicio al cliente**

El servicio al cliente es la capacidad de respuesta ante cualquier suceso que el cliente presente. Los miembros de la asociación son personas que cuentan con una capacidad de respuesta básico, algunos de los miembros son personas con un alto grado de timidez. De igual forma el servicio al cliente hace referencia en cuanto a las instalaciones de un lugar y como estas satisfacen al cliente, en este punto podemos destacar que dentro de las instalaciones de la asociación si ofrecen comodidad a los visitantes, al contar con un ambiente rustico no alteran la armonía con el entorno.

## 15. ¿Qué es turismo?

Según la OMT (2010), *“El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico”*. (Organización Mundial del Turismo, 2017)

## 16. ¿Qué son los turistas?

*“Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación. Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitados. Un visitante (interno, receptor o emisor) se clasifica como turista (o visitante que pernocta), si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista) en caso contrario”*. (Organización Mundial del Turismo, 2017)

## 17. Buenas prácticas para el servicio al cliente

*“Todo cliente merece recibir un buen servicio en todos los aspectos, tanto a nivel de trato como de producto adquirido. Para brindar una correcta atención existen prácticas necesarias durante todo el proceso del producto o el servicio que se ofrece. A lo anterior se le conoce como las buenas prácticas del servicio al cliente, las cuáles son muy variadas y aplican según el servicio y el producto ofrecidos y según el tipo de organización.”* (Aguilar, 2011).

## **18. ¿Qué es servucción?**

Servucción se refiere a la secuencia de pasos que se siguen para ofrecer un producto o servicio a los clientes de manera eficaz, estos pasos involucran la satisfacción de las necesidades de los clientes, atención personalizada, acciones de los miembros de la asociación como guianza, preparación de platos típicos, estar presentes durante todo el proceso de la vista de los turistas, uso de prendas típicas de la zona, etc.; y una constante innovación de sus productos y servicios.

## **19. Sistema financiero y contable**

La parte financiera es indispensable dentro de una organización o dentro de la asociación, se debe destacar que los miembros manejan sus recursos económicos de manera responsable y en cada una de las reuniones que se realizan cada mes se actualiza y se informa a todos los miembros las inversiones, los gastos que se han realizado y resultados de las finanzas de la asociación, pero al contrario de esto al momento de vender una prenda o un producto hace falta un mayor grado de organización pues en el instante de la compra se identifica el miembro dueño de esa prenda y se encarga de la venta; cuando una sola persona debería encargarse de la venta y después se deberían ver los registro de la prendas vendidas y entregar el valor correspondiente al persona que fabrico esa prenda.

## **20. Recursos culturales**

Los recursos culturales son las características que presenta la comunidad, así como sus miembros y los factores que permiten diferenciarlos del resto de personas y de comunidades, esto se evidencia desde la forma de vestir hasta el estilo de vida.

## **21. Recursos naturales**

Los recursos naturales se refieren a ciertos lugares que por sus características hace que ese lugar se diferencie del resto, dentro de los territorios de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, podemos distinguir como atractivos naturales a la laguna de Tushin, el pajonal de zona, Ruinas Padre Rummi, mina de lastre.

## **22. Desarrollo comunitario**

El desarrollo comunitario hace referencia a las estrategias que se toman para que una comunidad o asociación surja, se desarrolle y crezca. La asociación está en busca del desarrollo es por eso que se ha abierto a trabajar con los estudiantes de la universidad del Azuay mediante la ejecución de varios proyectos que les permita abrirse al turismo y así crecer como asociación.

## **23. Impactos negativos del turismo (reducción y mitigación)**

- Destrucción de senderos
- Cambio de la cultura
- Descuido de sus actividades productivas como la extracción de leche
- Timidez de los miembros ante la presencia de turistas
- Control ineficiente en el uso de recursos
- Desorganización al momento de vender un producto

## **24. Impacto positivo del turismo**

- Aumento de ingresos a la asociación
- Inclusión de los miembros de la asociación en otras actividades
- Mejoran las relaciones con agentes externos como el GAD.
- Implementación de mejor infraestructura

- Embellecimiento del lugar
- Propuesta y ejecución de nuevos proyectos como las que realizan los estudiantes de la universidad del Azuay.

## **25. Infraestructura turística**

La infraestructura se refiere a las construcciones que se realizan dentro de la asociación, pero también se refiere a las vías de acceso, a servicios básicos como agua, luz, teléfono, escuelas, hospitales, entre otras. En cuanto al turismo la infraestructura se adapta para este fin, es por ello que dentro de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, la infraestructura que existe está en un proceso de acoplamiento para las exigencias que el turismo presenta, también se están planificando realizar más infraestructuras para que poder satisfacer las necesidades que el turismo presenta. De igual forma se está fortaleciendo la mejora de vías de acceso, señalización y en cuanto al hospedaje.

## **26. Marketing**

El marketing es la manera en que se puede captar más clientes o en el caso de la asociación la forma en que se puede llegar a más visitantes que estén en la zona y sus alrededores, de igual forma fidelizar su retorno a la asociación.

Por otro lado, la forma en que las personas que visitaron la asociación puedan convertirse en los promotores de la misma, es por ello que es recomendable ejecutar y aplicar un plan de marketing a la Asociación De Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma.

## **27. Seguridad de cliente y miembros**

Este punto se refiere a como se pueden evitar los impactos negativos dentro de la asociación durante la visita de turistas, impactos tales como: accidentes, lesiones, robos, situaciones conflictivas, etc., también tener planes de contingencia para posibles desastres naturales o incendios.

Además, se debe brindar seguridad en cuanto a la higiene, al momento de preparar alimentos, al ofrecer bacterias sanitarias y la limpieza de las instalaciones en donde se prestan los servicios turísticos.

## **28. Manejo de lenguaje corporal**

Las personas usamos el lenguaje corporal todo el tiempo, es por ello que se hace indispensable aprender a usar esta herramienta y transmitir la información que deseamos a las demás personas, en cuanto a los miembros de la asociación la timidez es un elemento que les afecta y evita que se transmita el mensaje que ellos quieren transmitir.

## **29. Guianza**

La palabra guianza es un término que no solo se aplica a la dirección de un proyecto, también se refiere al manejo de grupo de personas, en donde una persona imparte información a un grupo de personas que tienen interés en ese tema, la mayoría de los miembros de la asociación tendrán que desempeñarse en esta actividad puesto que a los turistas les agrada entablar conversaciones con varias personas que forman parte de una asociación o comunidad para obtener mayor nivel de información; debido a esto se recomienda que todos los miembros que estén presente durante la visita de turistas puedan expresarse de una manera adecuada y transmitir el mensaje que quieren transmitir.

### **30. Transporte turístico**

El transporte al igual que la infraestructura es un factor que no se desarrolló con un fin turístico, pero se lo ha acoplado para este fin, dentro de la asociación es indispensable que existan espacio para poder estacionar vehículos, debería existir un vehículo que esté disponible para cualquier evento que se suscite durante la visita de turistas.

### **31. Centro de información**

Un centro de información es un lugar destina a impartir algún tipo de información a las personas, dentro de la Asociación no existe ningún centro de información, se recomienda que exista un espacio de información sobre la asociación, los recursos naturales, los recursos culturales, las diferentes actividades que se pueden realizar en este lugar y se debe ofrecer información sobre algún atractivo turístico cercano.

También es recomendable que, en la cabecera cantonal, en el centro de información se agregue información sobre La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, sus actividades, recursos y como llegar.

### **32. Señalética**

La señalética se refiere a letreros informativos, dentro de la asociación, no existe ningún letrero que brinde información, al igual que para poder llegar hasta este lugar no hay la correspondiente señalización y eso hace complicado que las personas o los turistas puedan orientarse, es por ello que se recomienda incorporar señalética tanto dentro del territorio de la asociación, así como en los caminos que conducen hasta el lugar.

- **¿Cuál es la diferencia entre señalética y señalización?**

La principal diferencia es que la señalética tiene un fin turístico, mientras que la señalización tiene otros fines como informativo, preventivo o de advertencia, tal es

el caso de las señales de tránsito que ayudan a los conductores. Dentro de la provincia por lo general la señalética usa el color café en sus letreros, aunque existen letreros que ofrecen información turística y usan el color azul; mientras que los demás letreros de señalización usan otros colores como el amarillo, el rojo o el blanco.

Todos los conceptos que se han analizado son un nivel básico de información previo a la ejecución de proyectos de carácter turístico, se encuentran en función de las necesidades de la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, también está adaptado a la realidad de la misma, y se ha tratado de ejemplificar con sucesos o acontecimientos que hemos observado durante las visitas a la asociación. Estos conceptos no solo están articulados para el presente proceso de capacitación, también pueden ser usados en futuros procesos de capacitación, el análisis de estos conceptos permite fortalecer el presente proyecto.

### 3.3 Determinar contenidos y definir los alcances

#### 3.3.1 Tabla de conceptos principios del turismo y empoderamiento local a través del turismo y su alcance

PRINCIPIOS DEL TURISMO Y EMPODERAMIENTO LOCAL A TRAVÉS DEL TURISMO		
	TEMAS	ALCANCE
1	¿Qué es comunidad?	<ul style="list-style-type: none"><li>-Empoderamiento de sus costumbres y tradiciones tales como la pampamesa (compartir los alimentos en un espacio abierto) y el tejido.</li><li>-Participación: especialmente aquellos que comúnmente no han tenido mucha injerencia.</li><li>-Voz colectiva: trabajo conjunto para solucionar problemas, sociales, económicos y políticos.</li></ul>
2	¿Qué es cultura?	<ul style="list-style-type: none"><li>-Conocimiento de sus rasgos diferenciadores del resto de culturas</li><li>-Identidad, identificarse frente a otras culturas.</li></ul>
3	Inventario turístico	<ul style="list-style-type: none"><li>-Evaluación objetiva es decir Cualitativa y Cuantitativa</li><li>-Identificar recursos culturales</li><li>-Identificar recursos naturales</li></ul>
4	¿Qué es participación comunitaria?	<ul style="list-style-type: none"><li>-Asumir responsabilidades y obligaciones.</li><li>-Trabajo en equipo</li><li>-Aportar nuevas ideas</li></ul>

<b>5</b>	Buenas prácticas para facilitar la participación comunitaria y alcanzar el auto desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Establecer las necesidades de cada miembro</li> <li>-Aprender a escuchar y respetar cada opinión</li> <li>-Mantener canales de comunicación fluidos con las autoridades del GAD de Biblián y GAD de Jerusalén y con la población en general.</li> </ul>
<b>6</b>	Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intercambio de conocimiento</li> <li>-Identificar tipos de turismo y sus actividades.</li> </ul>
<b>7</b>	Turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar a los tipos de clientes.</li> </ul>
<b>8</b>	Recursos culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valorar y desarrollar actividades culturales como la elaboración de prendas de vestir con la fibra de alpaca.</li> <li>-Revalorizar sus manifestaciones culturales</li> <li>-Proteger todos los recursos culturales</li> </ul>
<b>9</b>	Recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Revalorizar sus recursos naturales a través de visitas a los mismos, recursos como la laguna de Tushin o las Ruinas de Padre Rumi.</li> <li>-Proteger los recursos naturales mediante la implementación de planes de conservación</li> </ul>
<b>10</b>	Impactos negativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Destrucción de senderos</li> <li>-A culturización.</li> <li>-Descuido de sus actividades productivas como la extracción de leche</li> <li>-Timidez de los miembros ante la presencia de turistas</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Control ineficiente en el uso de recursos</li> <li>-Desorganización al momento de vender un producto</li> </ul>
<b>11</b>	Impactos positivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumento de ingresos a la asociación</li> <li>-Inclusión de los miembros de la asociación en otras actividades</li> <li>-Mejoran las relaciones es con agentes externos como el GAD.</li> <li>-Implementación de mejor infraestructura</li> <li>-Embelllecimiento del lugar</li> <li>-Propuesta y ejecución de nuevos proyectos como las que realizan los estudiantes de la universidad del Azuay.</li> </ul>
<b>12</b>	Capacidad de cargas	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desarrollo Sustentable mediante la conservación y preservación</li> <li>-Evitar Impactos ambientales negativos y destrucción de los atractivos</li> </ul>

**Tabla 25 Temas y alcances de la sesión uno**

Autor: Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano

### 3.3.2 Tabla de conceptos de técnicas de servicio y atención al cliente y su alcance

TÉCNICAS DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE		
	TEMAS	ALCANCE
1	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar la situación actual de la asociación.</li> <li>-Alcance de objetivos propuestos por los miembros</li> <li>-Prevé el futuro y proteger los recursos naturales y culturales.</li> </ul>
2	¿Qué es cadena de valores o manual de funciones?	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar la jerarquización de los miembros dentro de la asociación</li> <li>-Establecer técnicas que mejoren la organización y participación de los miembros.</li> <li>-Ubicar los puestos del personal dentro de la asociación.</li> </ul>
3	Servucción	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacer las necesidades de los clientes y los miembros de la asociación.</li> <li>-Obtener una atención personalizada</li> <li>-Crear un sentido de competitividad.</li> </ul>
4	Servicio al cliente	-Mejor en la técnica de atención al cliente
5	Buenas prácticas para el servicio al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cumplir con los siguientes factores: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Rapidez en la atención al cliente</li> <li>- Ambiente agradable</li> <li>- Comodidad</li> <li>- Seguridad</li> </ul> </li> </ul>

		- Higiene
<b>6</b>	Manejo de lenguaje corporal	-Evitar errores comunes como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Invasión del espacio íntimo</li> <li>- Postura cerrada</li> <li>- Evitar el contacto visual</li> <li>- Mirar otros objetos</li> <li>- Contacto físico sin firmeza</li> </ul>
<b>7</b>	Transporte turístico	-Implementación de transporte adecuado para turistas. -Contar con un transporte listo en caso de algún evento inesperado -Alianzas estratégicas con medios de transportes como las camionetas.
<b>8</b>	Señalética	- Implementación de señalética en puntos de referencia -Usado adecuado de señalética
<b>9</b>	Guianza	-Correcta transmisión del mensaje -Manejo adecuado de grupos
<b>10</b>	Centro de información	-Correcta transmisión y exhibición de la información.
<b>11</b>	Marketing	-Promoción turística de los recursos turísticos. -Obtener conocimiento de los tipos de marketing directo, relacional y virtual.

**Tabla 26 Temas y alcances de la sesión dos**

Autor: Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano

### 3.3.3 Tabla de conceptos de calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios y su alcance

CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS COMUNITARIOS		
	TEMA	ALCANCE
1	Que es una empresa	-Identificar los componentes principales en el sistema turístico:  - Oferta  - Demanda  - Espacio geográfico  - Operadores turísticos
2	Cuáles son las características de una empresa	-Reconocer las fortalezas y debilidades de su asociación.
3	Filosofía organizacional	-Desarrollar Misión y Visión mediante la planeación de objetivos y la forma que cumplirán.
4	Sistema financiero y contable	-Implementación de un sistema que facilite la distribución de ingresos de forma equitativa entre los miembros.
5	Desarrollo comunitario	-Entender y saber responder:  -Cuáles son las metas de la asociación a corto y a largo plazo  -Cuáles son las debilidades y fortalezas de la Asociación  -Cómo lograr que el trabajo sea agradable para que los miembros de la Asociación participen

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quiénes son los líderes</li> <li>-Cuál es la capacidad de cada miembro</li> </ul>
<b>6</b>	Infraestructura turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejo adecuado de las instalaciones</li> <li>-Mejorar las instalaciones básicas como agua, electricidad, recolección de basura, entre otros.</li> </ul>
<b>7</b>	Seguridad de clientes y miembros	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejo de planes de contingencia</li> <li>-Capacidad de respuesta en caso de accidentes</li> <li>-Capacidad de solución de conflictos</li> </ul>
<b>8</b>	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada de manera eficaz y eficiente</li> <li>-Satisfacción de las necesidades de los clientes</li> </ul>
<b>9</b>	Bosque protector	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Uso adecuado de recursos naturales y culturales</li> <li>-Concientización ambiental, turismo responsable</li> <li>-Mantenimiento del bosque protector</li> </ul>

**Tabla 27 Temas y alcances de la sesión tres**

Autor: Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano

### 3.3.4 Metodología

Para la determinación de las necesidades se ha utilizado varias metodologías como la observación y las entrevistas semi-estructuradas que se aplicó a miembros de la asociación, mediante la aplicación de estas metodologías hemos podido obtener la información sobre las deficiencias que los miembros de la asociación tienen.

Al aplicar la observación como metodología para recabar información, hemos obtenido como resultados algunas deficiencias como: problemas de transmisión de información entre los miembros de la asociación, la atención a los turistas es poco eficiente, desorganización al momento de vender sus productos, desconocimiento de la capacidad de carga, desconocimiento de marketing, servicio al cliente insipiente, manejo del lenguaje corporal poco efectivo, inexistencia de señalética que explique cómo llegar al lugar o dentro del territorio que explique la ubicación de sus atractivos, infraestructura turística en fases de iniciación, la participación de los miembros dentro de la comunidad no se realiza de manera proactiva, son algunos de los resultados que hemos obtenido al aplicar esta metodología.

Mientras que al aplicar las entrevistas semi-estructuradas hemos podido detectar temas tales como: desconocimiento de los atractivos que poseen, falta de un inventario, desconocimiento de la filosofía organizacional y también el manual de funciones o cadena de valor; jerarquización y organización de atractivos, desconocimiento de calidad, falta de manejo de planes de contingencia, desorganización al momento de realizar algunos proyectos, la planificación solo es acorto plazo, entre otros aspectos más.

### 3.3.5 Sesión de trabajo

Para el programa de capacitación se han previsto 4 sesiones, cada sesión tendrá una duración de 4 horas, lo que significa que el programa de capacitación tendrá una duración de 16 horas.

Competencias específicas	Sesiones			
	1	2	3	4
Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo	X			
Técnicas de servicio y atención al cliente		X		
Calidad en la prestación de servicio turísticos comunitarios			X	
Aplicación de plan piloto	X	X	X	X

Tabla 28 Competencias específicas por Sesiones

Autor: Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano

### 3.3.6 Desarrollo del programa

El programa de capacitación se desarrollará mediante la aplicación de varios puntos que se ejecutarán en cada sesión de trabajo, estos puntos son los siguientes:

1. Acontecimientos: se referirá a los temas que se trataran en cada sesión, así como las actividades que se van a realizar y que permitan mantener el interés de los participantes.

2. Desafío, problema, proyecto o actividad: Se ejemplificará algún caso, de preferencia será uno que se ha suscitado antes en la asociación y se buscaran las mejores soluciones para estos casos.
3. Acción de los participantes: los participantes trataran de encontrar la solución a los problemas o ejemplos planteados, y los capacitadores deberán guiar sus pasos para que puedan llegar al mejor resultado.
4. Reflexión, discusión y análisis: a manera de resumen se discuten los temas tratados y se verifica que los temas hayan sido comprendidos.
5. Evaluación: para este apartado se desarrollaron cuestionarios que permite verificar la recepción de conocimientos por parte de miembros capacitados.

El proceso de evaluación estará en función de los temas impartidos, se lo realizará de manera práctica, exponiendo casos a los participantes y analizando las soluciones que ellos propongan para resolver dichos casos. Los procesos de evaluación se llevarán a cabo al fin de cada sesión y se irán realizando las respectivas correcciones en ese momento.

### 3.4 Elaboración del programa

Para la elaboración del programa se ha basado en el libro QUALITUR “Manual del curso de formación de formadores”; debido a que su manejo de matrices hace que el proceso de capacitación sea ordenado y secuencial, así como al ser un modelo dinámico se adapta a la realidad de la asociación, de igual forma a la capacidad de las personas para recibir ciertos conceptos debido a que es un modelo inclusivo.

Al usar el presente formato es necesario definir algunos puntos tales como:

**Competencias a desarrollar:** Son los conocimientos que las personas van a adquirir en base al proceso de capacitación, y posterior a esto ellos van a poder desarrollar actividades turísticas, está compuesto por todos los conceptos básicos que se van a tratar.

**Recursos:** al referirnos a los recursos estamos hablando sobre todos los materiales que nos van a ser de ayuda al momento de realizar actividades o para mejorar la transmisión de conocimientos, estos materiales pueden ser materiales de ofician, o insumos tecnológicos.

**Metodología:** este punto se refiere a las actividades que se desarrollen con los asistentes al proceso de capacitación, estas actividades pueden ser grupales, individuales, o mediante la observación de otros ejemplos o casos prácticos.

**Situación de aprendizaje:** dentro de este apartado se encuentra el orden secuencial del proceso de transmisión de conocimientos, está compuesto por seis puntos los cuales ya se explicaron con anterioridad.

### 3.4.1 Primera sesión

### 3.4.2 Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo

Competencias a desarrollar	Situación de aprendizaje	Recursos	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>¿Qué es comunidad?</b></li> <li>• <b>¿Qué es cultura?</b></li> <li>• <b>Inventario turístico</b></li> <li>• <b>¿Qué es participación comunitaria?</b></li> <li>• <b>Buenas prácticas para facilitar la participación comunitaria</b></li> <li>• <b>Turismo</b></li> <li>• <b>Turistas</b></li> <li>• <b>Recursos culturales y naturales</b></li> <li>• <b>Impactos negativos y positivos</b></li> <li>• <b>Capacidad de carga</b></li> </ul>	Acontecimientos:	Proyector.  Hojas de papel bond  INEN A4.  Marcadores.  Hojas de papel bond  INEN A1.	Material audiovisual  Trabajo en grupos  Ejemplos de otros inventarios turísticos  Trabajos didácticos  videos
	Desafío:		
	Acción de los participantes:		
	Reflexión, discusión y análisis:		
	Síntesis:		
	Evaluación:		

**Tabla 29 Competencias específicas de la sesión uno**

Autor: Modelo tomado del libro QUALITUR “Manual del curso de formación de formadores”

### 3.4.3 Plan de trabajo

#### 1. *Acontecimientos:*

En esta etapa los participantes tendrán que presentarse, para de esta manera lograr un ambiente más agradable y eliminar las tenciones que se presenta al inicio de cada proceso de capacitación. Una vez realizada esta actividad, se procederá a explicar el propósito del proceso de capacitación, los beneficios que este proceso les generará y como les ayudará a desenvolverse de una manera eficaz y eficiente.

## *2. Desafío:*

Los desafíos están orientados a conseguir que las personas realicen actividades o tomen actitudes diferentes, los formadores deberán presentar información relevante acerca de cómo el turismo ayuda al desarrollo de los pueblos, comunidad y sociedades, se mostrarán ejemplos de casos que puedan relacionarse con la realidad de La Asociación De Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma. También se expondrán temas sobre la valoración de la cultura y el valor agregado que posee una comunidad que mantiene y fomenta su cultura.

## *3. Acción de los participantes:*

Los participantes deberán aportar con sus propios criterios, para ello los capacitadores deberán realizar preguntas de manera indistinta a los participantes para conocer su criterio y de esta manera crear un ambiente de participación entre los miembros de la asociación.

## *4. Reflexión, discusión y análisis:*

En este punto algunos asistentes darán sus criterios respecto a los temas que se han tratado durante el proceso de capacitación, se pedirá a otros participantes que defiendan su opinión o que contradigan estos criterios para así poder llegar a una conclusión que esté acorde a los criterios de generales.

## *5. Síntesis:*

En este momento los capacitadores deberán repasar las conclusiones y realizar una breve retroalimentación de lo que se ha realizado en esa sesión, también se deberá repetir las conclusiones asegurándose que todas las dudas de los participantes estén resueltas.

## **6. Evaluación:**

Para el proceso de evaluación se realizarán conversatorios, de igual forma los capacitadores diseñarán una prueba en donde se evaluará los principales puntos tratados en la sesión uno y dos.

Evaluación
Grafique el turismo en su asociación
Grafique un servicio turístico
¿Qué elementos deben formar su inventario?
Grafique o enumere un rasgo de su cultura
Como se debe planificar la venta de un producto
¿Cómo se puede dar a conocer ante el resto de personas?

**Tabla 30 Evaluación correspondiente a las sesiones uno y dos**

Autor: Jessica Cajamarca – Pablo Zambrano

## 3.5 Segunda sesión

### 3.5.1 Técnicas de servicio y atención al cliente

#### 3.5.2 Plan de trabajo

Competencias a desarrollar	Situación de aprendizaje	recursos	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Planificación</b></li> <li>• <b>¿Qué es cadena de valores?</b></li> <li>• <b>Servucción</b></li> <li>• <b>Servicio al cliente</b></li> <li>• <b>Buenas prácticas para el servicio al cliente</b></li> <li>• <b>Manejo de lenguaje corporal</b></li> <li>• <b>Transporte turístico</b></li> <li>• <b>Señalética</b></li> <li>• <b>Guianza</b></li> <li>• <b>Centro de información</b></li> <li>• <b>Marketing</b></li> </ul>	Acontecimientos:	Proyector.	Material audiovisual
	Desafío:	Hojas de papel bond INEN A4.	Trabajo en grupos
	Acción de los participantes:	Marcadores.	Ejemplos de otros inventarios turísticos
	Reflexión, discusión y análisis:	Material informativo.	Trabajos didácticos
	Síntesis:		Videos
	Evaluación:		Dramatización

Tabla 31 Competencias específicas de la sesión dos

Autor: Modelo tomado del libro QUALITUR “manual del curso de formación de formadores”

### *1. Acontecimientos:*

En este punto se procederá a formar conceptos mediante la participación de todos los miembros, encaminando los mismos a una adecuada atención al cliente y ejemplificando algunas técnicas de atención al cliente.

### *2. Desafío:*

El desafío planteado en esta sesión será una ejemplificación mediante la dramatización de un caso concreto, que se haya suscitado antes (ejemplos obtenidos durante la primera de visita de observación de los estudiantes de la universidad del Azuay correspondiente al primer ciclo, estos ejemplos serán tomados de la realidad de la comunidad y facilitaran el mejor desenvolvimiento de los miembros de la asociación.

### *3. Acción de los participantes:*

Los participantes deberán ejemplificar la manera adecuada de realizar actividades según las instrucciones de los capacitadores, para resolver los ejemplos propuestos en el punto anterior; los demás miembros deberán aportar con más ideas y criterios que fortalezcan los puntos tratados.

### *4. Reflexión, discusión y análisis:*

Una vez analizados los casos los participantes deberán aportar con otros posibles escenarios que se pueden presentar y se deberá analizar y resolver, de ser necesario también se los ejemplificará para que sea de mejor comprensión para todos los presentes y su solución sea más fácil.

### *5. Síntesis:*

En este momento los capacitadores deberán repasar las conclusiones y realizar una breve retroalimentación de lo que se ha realizado en esa sesión, también se deberá repetir las conclusiones asegurándose que todas las dudas de los participantes estén resueltas.

## 6. Evaluación:

Para el proceso de evaluación se realizarán conversatorios, además se realizará una evaluación que se resumirá en una prueba, la misma que se redacta en conjunto con la evaluación de la sesión uno.

### 3.6 Tercera sesión

#### 3.6.1 Calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios.

#### 3.6.2 Plan de trabajo

Competencias a desarrollar	Situación de aprendizaje	Recursos	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Que es una empresa</b></li> <li>• <b>Cuáles son las características de una empresa</b></li> <li>• <b>Filosofía organizacional</b></li> <li>• <b>Sistema financiero y contable</b></li> <li>• <b>Desarrollo comunitario</b></li> <li>• <b>Infraestructura turística</b></li> <li>• <b>Seguridad de clientes y miembros</b></li> <li>• <b>Calidad</b></li> <li>• <b>Bosque protector</b></li> </ul>	Acontecimientos	Proyector	Material audiovisual  Trabajo en grupos  Trabajos didácticos  videos
	Desafío:	Hojas de papel bond	
	Acción de los participantes:	INEN A4. Hojas de papel bond	
	Reflexión, discusión y análisis:	INEN A1.	
	Síntesis:	Marcador es.	
	Evaluación		

Tabla 32 Competencias específicas de la sesión tres

Autor: Modelo tomado del libro QUALITUR “Manual del curso de formación de formadores”

### ***1. Acontecimientos:***

Se deberá tratar conceptos básicos como calidad, empresa, organización empresarial, filosofía organizacional, desarrollo comunitario, infraestructura turística, seguridad de clientes y miembros; entre otros.

### ***2. Desafío:***

Será indispensable el análisis de su organización, se procederá a analizar la manera en que está organizada la asociación, se darán pautas para que mejore su organización, se procederá a definir toda la filosofía organizacional de la asociación.

### ***3. Acción de los participantes:***

Los participantes aportaran con criterios para definir la misión y visión de la asociación

### ***4. Reflexión, discusión y análisis:***

Ya definitiva la filosofía organizacional, se procederá a exponer ejemplos sobre la infraestructura turística se definirá junto con los participantes como puede mejorar la infraestructura de la asociación, también las maneras en que se debe mantener y conservar la misma, por último, se toca temas sobre el bosque protector y como este beneficia a la asociación.

### ***5. Síntesis:***

En este momento los capacitadores deberán repasar las conclusiones y realizar una breve retroalimentación de lo que se ha realizado en la sesión, también se deberá repetir las conclusiones asegurándose que todas las dudas de los participantes estén resueltas.

### ***6. Evaluación:***

Para el proceso de evaluación se realizarán conversatorios, También se realizara una pequeña prueba en donde se evalúa los principales puntos tratados en la sesión tres.

Evaluación
Como debe estar organizada su asociación
Como se puede mejorar la participación de los miembros
Grafique el trabajo en equipo
Escriba la misión de la asociación
Escriba la visión de la asociación
Describa o grafique el punto que más le llamo la atención de los temas de los temas tratados durante el proceso de capacitación

**Tabla 33 Evaluación de la sesión tres**

Autor: Pablo Zambrano

### 3.7 Cuarta sesión

#### 3.7.1 Desarrollo de un plan piloto para la aplicación de conocimientos.

#### 3.7.2 Plan de trabajo

Competencias a desarrollar	Situación de aprendizaje	Recursos	Metodología
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Visita de varios turistas a la comunidad, en donde se pueda poner en práctica la aplicación de los conocimientos adquiridos durante el proceso de capacitación</b></li> </ul>	Acontecimientos:	Turistas (familiares y amigos de los capacitadores)	Presentación de artesanías
	Desafío:		Demostración gastronómica
	Acción de los participantes:		Guianza
	Reflexión, discusión y análisis:		Presentación de productos textiles
	Síntesis:		Trabajos en grupos
	Evaluación:		

Tabla 34 Competencias específicas de la sesión cuatro

Autor: Modelo tomado del libro QUALITUR “manual del curso de formación de formadores”

#### 1. *Acontecimientos:*

Llegado a este punto se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de capacitación, y se podrá observar el desenvolvimiento de los miembros de la asociación frente a la presencia de turistas.

## ***2. Desafío:***

Desarrollo y ejecución de todas las obras planeadas durante la permanencia de los turistas.

## ***3. Acción de los participantes:***

Los participantes tendrán que ser capaces de transmitir información de manera eficaz y eficiente, también deberán realizar un correcto manejo de grupos y exhibir los recursos que sean disponibles para el turismo.

## ***4. Reflexión, discusión y análisis:***

Este punto se llevara a cabo con los miembros de la asociación y los capacitadores; se realizara un análisis al final de la ejecución de las diferentes actividades propuestas a realizar.

La síntesis se llevará a cabo una vez concluida todas las actividades previstas, y se lo realizara en presencia de todos los miembros de la asociación, en donde se deberá resaltar todo los sucesos y acontecimientos que se susciten durante la visita de los turistas.

## ***5. Evaluación:***

El proceso de evaluación tendrá lugar al finalizar todas las actividades, este se desarrollará ante la presencia de todos los miembros de la asociación, los capacitadores y todos los demás asistentes, en donde se podrá abrir un espacio para que se hagan sugerencias o se realice cualquier comentario sobre las actividades o el proceso de capacitación a los miembros de La Asociación De Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma.

## CONCLUSIÓN

El presente capítulo está enfocado en la determinación de las necesidades de capacitación y la elaboración del manual para los miembros de la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, el mismo que se lo definió en base a las necesidades y la realidad de la asociación. Para ello fue necesario realizar varias visitas a la asociación, así como realizar entrevistas a los diferentes miembros, el programa está planificado para que durante tres sesiones teóricas en donde se imparta conocimientos, se analicen casos, se ejemplifique posibles situaciones que se pueden presentar entre otras actividades y finalmente se da una cuarta sesión que será práctica y tendrá lugar en los territorios de la asociación y se desarrolla con la presencia de turistas, los mismo que podrán comprobar los resultados del proceso de capacitación que se ha impartido a los miembros.

La aplicación de este formato es la mejor opción para transmitir conocimientos, todos los procesos están previstos para ser inclusivos, se adaptan a sus miembros y las actividades que se desarrollan están enfocados para que los miembros capten de la mejor forma el punto que se desea tratar, además que existe una secuencia ordenada y articulada de pasos que siguen para lograr el fin deseado. De igual forma se ha realizado un glosario de términos básicos que creemos son indispensables para poder sentar bases y marcar un punto de inicio antes del emprendimiento o ejecución de alguna actividad turística, al realizar actividades y emprendimientos de la manera en la que La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma han venido desarrollando nos les ha brindado los resultados esperados, todo esto se debe a que no se sigue una secuencia ordenada de pasos para lograr sus objetivos, es por ello que este glosario se hace indispensable.

## **CAPÍTULO 4.**

### **4. IMPLEMENTAR EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DE LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA**

## INTRODUCCIÓN

En la implementación del programa de capacitación se procederán analizar los resultados posteriores, se tratan temas como las técnicas y ayudas, las fechas y horarios al igual que los interesados que formaron parte de este programa y las conclusiones a las que llegaron los participantes después de las sesiones teóricas y la sesión práctica.

Los involucrados en el programa de capacitación son personas que forman parte de asociación y los estudiantes de la universidad del Azuay; cabe recalcar que las fechas y horario se definieron en conjunto con la directiva y los demás miembros de la asociación.

Para tal efecto se desarrollan sesiones teóricas y una sesión práctica, dentro de las sesiones teóricas se trata todos los conceptos que se han definido en el capítulo tres; en donde se determinó sus necesidades; las necesidades se evidenciaran a continuación y en cuanto a la sesión practica se evidenciara fotografías que demuestren tanto la participación de los miembros de la asociación como la de los turistas que asistieron el día de la ejecución del plan piloto.

### 4.1 Definir técnicas y ayudas

Las técnicas usadas en el proceso de capacitación serán metodologías que faciliten la transmisión de conocimientos, es por ello que se adaptó todo el contenido para que se aplique a la realidad de la asociación, todos los ejemplos y casos prácticos son el resultado del proceso de observación que se ha realizado en el periodo septiembre 2017- febrero 2018, en cada reunión con los miembros de la asociación.

Las técnicas y ayudas desarrollar son:

Paso 1 selección de los contenidos a ser impartidos

- Diseño del “Manual de Capacitación dirigido a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma”.
- Definir metodología a desarrollar.
- Uso apropiado de material didáctico y acorde a la educación de los participantes.

Paso 2 Determinación de colaboradores.

- Universidad del Azuay
- Facultad de Filosofía Letras y Ciencias de la Educación
- Escuela de turismo
- Director tesis; Master Ronal Chaca
- Miembro de la Junta Académica; Master Santiago Malo
- Director de prácticas; Master Ricardo Escandón
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Jerusalén
- Miembros de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma.

Paso 3 Definir materiales de oficina y equipo tecnológico.

En el transcurso del proceso de capacitación nos hemos ayudado usando varios elementos de oficina tales como: lápices, Proyector, hojas de papel bond INEN A1, esferos gráficos, hojas de papel bond INEN A4 y marcadores.



**Fotografía 16 Materiales usados en el proceso de capacitación**

**Foto: Pablo Zambrano**

#### **4.2 Establecer el grupo interesado en las capacitaciones**

El grupo de interesados son las personas que conforman la asociación, debido a que son ellos quienes se están desarrollando en el ámbito del turismo y para ello es indispensable tener las bases adecuadas para poder emprender o ejecutar cualquier actividad turística.

Debido a eventos secundarios no se contó con la presencia del cien por ciento de los miembros, pero los días de ejecución día de la capacitación como para el día de ejecución del plan piloto se tuvo gran acogida por parte de los miembros de la asociación.

Los miembros que asistieron a estos eventos firmaron una hoja de registro, la misma que nos permite evidenciar la presencia de los miembros durante todo este proceso.

LISTADO DE ASISTENCIA AL PROGRAMA DE CAPACITACIONES DIRIGIDO A LA COMUNIDAD AGRICOLA LA ESMERALDA CHICA CEBADA LOMA

AREVALO AREVALO JESSICA SILVANA	
CASTRO VISHNET MARIA LUISINA	
DUTAN CHIMBO MARIA ESTHER	
EDRYS SANCIA MARIA JANA	
GUAMAN CALLE MARIA	
GUAMAN PALAGUACHI MANUEL JESUS	<i>[Signature]</i>
GUAMAN TACURI JOSE LORENDO	<i>[Signature]</i>
GUAMAN TACURI JOSE MARIA	<i>[Signature]</i>
HUMALA ZHININ SEGUNDO ZUIN	<i>[Signature]</i>
IREZ PALAGUACHI BLANCA AZUCENA	<i>[Signature]</i>
LANDI CASTRO JOSE ENRIQUE	<i>[Signature]</i>
LANDI CASTRO JOSE VICENTE	
LANDI PALAGUACHI MARIA EDELINA	<i>[Signature]</i>
MOROCHO CASTRO WALTER EFRAIN	<i>[Signature]</i>
PALAGUACHI GUAMAN MERCEDES	<i>[Signature]</i>
PALAGUACHI SALTO MARIA HORTENCIA	<i>[Signature]</i>
PALAGUACHI AGUAYZA JUAN VICENTE	
PALAGUACHI GUAMAN CARMEN ELIANA	
PALAGUACHI GUAMAN JUAN VICENTE	
PALAGUACHI GUAMAN JUAN VICENTE	<i>[Signature]</i>
PALAGUACHI GUAMAN JUAN VICENTE	<i>[Signature]</i>

Fotografía 17 Listado de asistencia pág. 1

Autor: Pablo Zambrano

EMILIOURBAY MARIA MACLOVA	
OLIVIERO LEMAY ARGANDARA MARIA A.	<i>[Signature]</i>
SALTO PALAQUACHO MARIA MERCEDIS	
SOLENCIA FUMALA MARIANA DE JESUS	<i>[Signature]</i>
TENECELA MONTERO MARIA MERCEDIS	<i>[Signature]</i>
TENECELA TENECELA ROSA JUANITA	<i>[Signature]</i>
TENECELA LARA MAYRA JAVIERA	

*Pablo Zambrano Flores* *[Signature]*  
*José Antonio Yano*  
*Capitular de la Universidad*  
*[Signature]*

Fotografía 18 Listado de asistencia pág. 2

Autor: Pablo Zambrano

### 4.3 Definir fechas y horarios

En cuanto a los días y horarios para la ejecución del programa de capacitación se llegó a un consenso con los miembros de la asociación en una de sus reuniones mensuales, asistimos a la reunión y durante el transcurso de la misma solicitamos se nos colabore con su participación.

Conjuntamente con el apoyo del GAD de Biblián, el Ing. Danilo Barreto se hizo posible coordinar las capacitaciones para el día miércoles 21 de febrero, y de igual forma la capacitación y ejecución del plan piloto para el día 22 de febrero.

<b>Tema</b>	<b>Sesión</b>	<b>Día</b>	<b>Hora</b>
<b>Principios del turismo y Empoderamiento local a través del turismo</b>	1	Miércoles 21 de febrero de 2018	08:00 am 12:00 pm
<b>Técnicas de servicio y atención al cliente</b>	2	Miércoles 21 de febrero de 2018	13:00 pm - 17:00 pm
<b>Calidad en la prestación de servicios turísticos comunitarios</b>	3	Jueves 22 de febrero de 2018	09:00 am 11:00 am
<b>Visita de turistas</b>	4	Jueves 22 de febrero de 2018	11:00 am 17:00 pm

Tabla 35 Cronograma del proceso de capacitación

Foto: Pablo Zambrano

#### 4.4 Ejecución del programa y evaluación de los resultados.

El programa de capacitación se ejecutó el día miércoles 21 de febrero del 2018 y el día jueves 22 de febrero del 2018; el primer día se realizaron actividades desde las 08:00 am hasta 12:00 pm después se continuaron las actividades el mismo día desde las 13:00 pm 17:00 pm; mientras que el segundo día se inició con las actividades a las 9:00 am; se realizó un resumen de lo tratado el día anterior y se les explico pequeños detalles para los acontecimientos que se suscitaron ese días, de igual forma se realizó el plan piloto, el mismo que inicio a 11:00 am con la llegada de los turistas al territorio de la asociación y que se ejecutó durante todo el día hasta las 17:00 pm.



**Fotografía 19 Lugar de la capacitación**

**Foto: Pablo Zambrano**

Se contó con la presencia del Ing. Danilo Barreto, Coordinador del Patrimonio y Cultura de Biblián, quienes pudieron ser parte de las exhibiciones del uso y tejido de la fibra de la alpaca, y demás actividades que se llevaron a cabo ese día.



**Fotografía 20 Danilo Barreto dirigiendo palabras a los presentes**

**Foto: Pablo Zambrano**

Uno de los resultados del proceso de evaluación fue la elaboración de la misión y visión de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma; la misión y visión que se armó entre todos es la siguiente:

Misión: “La misión de la organización es conservar el páramo y proteger las fuentes hídricas, con la implantación de la alpaca y fortalecer el turismo”.

Visión: “la visión de la asociación es atraer el turismo con el aprovechamiento de la fibra de alpaca, elaboración de prendas y en un periodo de 5 años ser posicionados como una de las mejores opciones de turismo comunitario dentro de la provincia del cañar y a nivel nacional”.

En las tablas que se muestran a continuación se evidencia las actividades que más se destacaron entre los temas tratados en el proceso de capacitación, así como las actividades que más resaltaron y los resultados que hemos obtenido al ejecutar estas actividades.

#	Actividades	Resultados	Observación	Recomendación
<b>1</b>	Auto identificación y empoderamiento de su cultura	Revalorización de su patrimonio tanto cultural como natural	Valorar su cultura.	Tratar temas de recursos humanos
	Ejemplificación de un inventario turístico	Conocimiento de sus diferentes atractivos mediante dibujos y listados realizados por los asistentes	Tienen conocimientos básicos para realizar un inventario.	Actualizar su inventario general y realizar un inventario turístico
	Análisis de impactos turísticos	Identificación de las fortalezas y aprovechamiento de las mismas	Cuidan los páramos y fuentes hídricas.	Establecer un convenio con entes públicas para mejorar el cuidado de los páramos y fuentes hídricas
	Explicación de conceptos básicos de turismo	Bases para la ejecución de cualquier actividad turística	Aprovechar los talleres	Auto educación y fortalecer los conocimientos en turismo.

**Tabla 36 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión uno**

**Autor: Pablo Zambrano**

#	Actividades	Resultados	Observaciones	Recomendación
2	Uso de la planificación en sus programas y proyectos	Seguir una secuencia ordenada de pasos para ejecutar un programa o proyecto	Planificar las actividades y proyectos ya están en ejecución	Realizar grupos de trabajo para cumplir con todas las actividades y proyectos que ya están en ejecución.
	Manejo del lenguaje corporal	Evitar la timidez al momento de tener la presencia de turistas	Todos los miembros deben realizar prácticas periódicas	Realizar actualizaciones periódicas de la información impartida por los guías.
	Guianza	Organización al momento de realizar recorridos, así como la información que se debe dar y la distribución de tiempos	Mapa del recorrido hacia la laguna, participación de varios miembros	Realizar cursos de guías para los miembros interesados en realizar esta actividad

Bases en marketing	Promoción del lugar así como planeación de alianzas estratégicas para la promoción del lugar	Se debería realizar alianzas estratégicas con posibles auspiciantes para mejorar la promoción del lugar.	Desarrollar un plan de marketing
--------------------	--	--	----------------------------------

**Tabla 37 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión dos**

**Autor: Pablo Zambrano**

#	Actividades	Resultados	Observaciones	Recomendaciones
3	Filosofía organizacional	Desarrollo de la misión y la visión para La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma	Desarrollar planes a mediano y largo plazo.	Cumplir con los objetivos y las metas planteadas
	Sistema financiero	Organización al momento de la venta de artesanías así como también al momento de cobrar un valor por los servicios prestados	Llevar una contabilidad periódica que satisfaga a todos los miembros de la asociación.	Designar a una o dos personas para que se encargue de la venta de las artesanías y prendas de vestir
	Seguridad de clientes y miembros	Como reaccionar ante un evento desafortunado que se presente durante la presencia de turistas.	No cuenta con un botiquín de primeros auxilios	Realizar planes de contingencia para situaciones como desastres naturales o accidentes

Calidad	Manejo de temas como eficaz y eficiente, así como también y atención personalizada	Como proyecto a futuro deberían acreditar a certificaciones de calidad.	Capacitar en temas de protocolo y etiqueta
Infraestructura turística	Adecuación de las instalaciones con fines turísticos	Se debería realizar un plan de mantenimiento de las instalaciones con las que ya cuentan así como de las que están en construcción.	Adecuación de sus instalaciones para mantener la temperatura ideal dentro de las mismas.

**Tabla 38 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión tres**

**Autor: Pablo Zambrano**

#	Actividades	Resultados	Observaciones	Recomendaciones
4	Visita de turistas a La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma	Los miembros de La Asociación ponen en práctica todo lo aprendido en el programa de capacitación	El plan piloto fue un éxito ya que cumplió con las expectativas de los turistas	Ejecución de más programas pilotos para que los miembros de la asociación continúen aplicando los conocimientos adquiridos y no olviden los temas tratados en este proceso.

**Tabla 39 Actividades, recomendaciones y observaciones de la sesión cuatro**

**Autor: Pablo Zambrano**

Las tablas evidencian las principales actividades realizadas con los participantes del proceso de capacitación, las cuales se ejecutaron durante las sesiones de teoría, así como en la ejecución del plan piloto que se realizó, en donde se pudo evidenciar los resultados del proceso que se ha llevado a cabo.

#### **4.4.1 Sesiones teóricas**

Durante las sesiones teóricas el tema en el que más se trabajó fue en las relaciones interpersonales, la organización y el trabajo en equipo, puesto que al momento la comunidad se encuentra atravesando por una época de cambios y trabajar en estos aspectos es indispensable para ellos; ellos identifican estas como sus mayores debilidades y desean superarlas.

Dentro de las actividades ejecutadas está la manera en que deben organizarse y formar grupos de trabajo para realizar las diversas actividades, en el caso de este proyecto se ha enfocado en la organización previa al plan piloto que se preparó, se han tratado los principales puntos que hemos notado necesario reforzar, estos puntos se dieron cuando se realizó la primera visita de los estudiantes de primer ciclo de la carrera de Turismo de la Universidad del Azuay.

#### **4.4.2 Sesión práctica**

Al realizar el plan piloto también se pudieron realizar correcciones durante la marcha, todo esto llevó al éxito del programa de capacitación, así como la satisfacción de los turistas que visitaron este lugar. La organización es un factor decisivo que puede determinar el éxito o el fracaso de un proyecto, y en el caso del presente programa los resultados fueron positivos debido a que previamente se realizaron distribuciones de trabajos según las capacidades y habilidades de cada uno de los miembros participantes.



**Fotografía 21 Organización de grupos de trabajo – encargados de la preparación de alimentos**

**Foto: Pablo Zambrano**

Se puede evidenciar en la imagen, los miembros que participaron en el plan piloto se pudieron organizar de mejor manera y se distribuyó las actividades de acuerdo a sus competencias y habilidades, tanto para la preparación de alimentos, la guianza, la demostración de los procesos de obtención, preparación y tejido de la fibra de la alpaca, interpretación y venta de artesanías y prendas de vestir.



**Fotografía 22 Proceso de guianza en la laguna de Tushin**

**Autor; Pablo Zambrano**



**Fotografía 23 Interpretación del Sr. Manuel Cruz**

**Foto: Pablo Zambrano**

Inclusive para el proceso de guianza se pudo evidenciar la organización, y la distribución de grupos de trabajo, debido a que todos tuvieron establecidas sus responsabilidades y aprovecharon sus habilidades y capacidades como por ejemplo en el momento de realizar el recorrido y brindar toda la información necesaria para el interés de los turistas; los encargados de la guianza fueron: el Señor Manuel cruz, Manuel Palaguachi, Señor José Tenecela y la señora Rosa Lema.

De igual forma al momento de realizar la demostración, exhibición y venta de los productos de la fibra de la alpaca, las personas se organizaron para que todos puedan participar y dividir las tareas de forma equitativa, así pues, contamos con el apoyo de la Señora Ángeles Humala, Señor Lorenzo Guamán, las Señorita Mariana Siguencia y demás personas que colaboraron para que todo resulte según lo planificado.



**Fotografía 24** Exhibición de los distintos procesos de la fibra de la alpaca

**Foto:** Jessica Cajamarca



**Fotografía 25** Demostración del uso de telares (Señor Lorenzo Guamán)

**Autor:** Jessica Cajamarca



**Fotografía 26** Puesto de venta de artesanías y prendas de vestir

**Autor:** Jessica Cajamarca



**Fotografía 27** Turistas admirando el proceso de la fibra de alpaca

**Autor:** Jessica Cajamarca



**Fotografía 28 Señora Zoila Yauri (turista) realizando proceso de hilado**

**Autor: Jessica Cajamarca**

## CONCLUSIÓN

Dentro de este capítulo se evidencia los resultados de la aplicación del programa de capacitación, tanto de las sesiones teóricas como de la sesión práctica, al igual que capítulos anteriores, también se manejan tablas en donde se explica de forma clara y sencilla los temas tratados y se ha redactado unas recomendaciones al igual que sugerencias que ayudaran a que la asociación y a sus miembros

Del mismo modo los horarios y fechas de aplicación del presente programa al igual que los miembros involucrados se detallan en este capítulo, en donde se evidencia mediante el uso de fotografías la asistencia, la participación al igual que la organización durante la ejecución del plan piloto en los territorios de la asociación.

## CONCLUSIÓN GENERAL

El lugar de ejecución del presente programa de capacitación es una asociación formada en el año 1990, ubicada en el páramo de Tushin – Burgay, los miembros de la asociación son personas que viven en el sector y actualmente obtienen ganancias financieras con la actividad ganadera; en cuanto al turismo es una actividad que se encuentra en fase de iniciación y se debe potencializar.

El programa de capacitación dirigido a los miembros de La Asociación de Trabajadores Agrícolas La Esmeralda Chica Cebada Loma, se ejecutó y desarrollo de manera exitosa, los objetivos planteados en el diseño de tesis se cumplieron a cabalidad, y los resultados finales fueron la satisfacción del grupo de turistas que fueron partícipes del plan piloto que se desarrolló en los territorios de la asociación.

# BIBLIOGRAFÍA

- AGN. (6 de AGOSTO de 2016). *EL MERCURIO*. Obtenido de <https://www.elmercurio.com.ec/547159-la-granja-del-burgay-una-alternativa-para-hacer-turismo/>
- Aguilar, M. F. (2011). *cegesti*. Obtenido de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_172\\_051211\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_172_051211_es.pdf)
- ASAMBLEA NACIONAL REPÚBLICA DEL ECUADOR. (20 de 10 de 2008). *constitución\_de\_bolsillo.pdf*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Ascencio Jordán, E. d.-N. (02 de 2015). *eumed.net*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de **IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL ECUADOR:** <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2015/capacitacion.html>
- BIBLIAN, G. M. (2016). *GAD BIBLIAN*. Obtenido de <http://www.biblian.gob.ec/biblian/index.php/como-llegar/ubicacion-geografica>
- Cabrera, J. (2015). *El empoderamiento de enfermería y las organizaciones inteligentes*. Obtenido de <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v30n1/art4.pdf>
- Cañar, G. d. (2016). *Lugares Turísticos de la Provincia*. Obtenido de <http://gobnacioncanar.gob.ec/lugares-turisticos-de-la-provincia/>
- CONSULTORES CCF. (2015). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL GAD JERUSALEN*. BIBLIÁN.
- Desarrollo, S. N. (2017). *Objetivos Estratégicos Institucionales*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/objetivos/>
- EcuRed. (30 de Enero de 2018). *EcuRed Conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de <https://www.ecured.cu/Comunidad>
- Educación, M. d. (2014). *Alfabetización*. Obtenido de <http://educacion.gob.ec/alfabetizacion/>
- EFEMERIDES. (2016). *INFORMACIÓN GENERAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de <http://www.efemerides.ec/1/mayo/ecuador.htm>
- entorno turístico. (2018). *entornoturistico*. Obtenido de <http://www.entornoturistico.com/la-capacidad-carga-turistica/>
- GENERACIÓN, E. P. (2016). *ECONOMÍA PARA LA GENERACIÓN*. Obtenido de <http://adtandreinatorres.blogspot.com/2016/>
- INEC. (2017). *ANUARIOS DE MIGRACION INTERNACIONAL*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>

- INEN. (2013). *INEN Servicio Ecuatoriano de Normalización* . Recuperado el 19 de 10 de 2017, de <http://www.normalizacion.gob.ec/programas-y-servicios/direccion-tecnica-de-reglamentacion/direccion-tecnica-de-reglamentacion/gestion-tecnica-de-normalizacion/>
- instituto nacional de estadísticas y censos. (julio de 2017). *INEC*. Obtenido de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Economicas/IPT-IH-IR/2017/Julio/DECON\\_GIE\\_SIPRO\\_IPT-IH-IR\\_PRESENTACION\\_RESULTADOS\\_2017\\_07.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/IPT-IH-IR/2017/Julio/DECON_GIE_SIPRO_IPT-IH-IR_PRESENTACION_RESULTADOS_2017_07.pdf)
- JERUSALÉN, GADPR. (2017). *GADPR JERUSALÉN*. Obtenido de <http://www.jerusalen.gob.ec/>
- MERCADEO, F. D. (2015). *FUNDAMENTOS DEL MERCADEO*. Obtenido de <http://fmercadeusb.blogspot.com/2015/02/dimensiones-del-servicio-la-calidad-de.html>
- Ministerio de Coordinación de la producción, e. y. (2011). *Agendas para la Transformación Productiva Territorial*:. Obtenido de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-CA%C3%91AR.pdf>
- Ministerio de turismo. (9 de 11 de 2017). *boletin mensual*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>
- Ministerio de turismo. (9 de 11 de 2017). *boletin mensual*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/boletin-mensual/95>
- Ministerio de turismo. (9 de 11 de 2017). *investigacion de la oferta*. Obtenido de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/movimientos-migratorios-del-ecuador/2>
- Ministerio de turismo. (2017). *PLANDETUR 2020*. cuenca.
- Ministerio de turismo. (enero de 2018). Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/visita-canar-un-magico-rincon-del-austro-ecuadoriano/>
- Navas, S. S. (2008). *participacion Comunitaria y diagnostico de necesidades*. Obtenido de [http://www.madrimasd.org/blogs/salud\\_publica/2008/11/17/107090](http://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/11/17/107090)
- Organización Mundial del Turismo. (2001). *Organización Mundial del Turismo*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de *Ética y responsabilidad social*: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- Organizacion Mundial del Turismo. (2017). *Glosario Básico*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- PLANDETUR2020. (s.f.). *PLANDETUR2020*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de Ministerio de Turismo: <http://www.undp.org.ec/odm/planes/plandetur.pdf>
- Salinas, a. o. (2000). *servuccion y procesos de elaboracion de servicio*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/servuccion-procesos-elaboracion-servicio/>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (s.f.). *buen vivir plan nacional 2013-2017*. Recuperado el 19 de 10 de 2017, de <http://www.buenvivir.gob.ec/versiones-plan-nacional>

Suramerica, A. P. (2017). *Cañar, un paisaje ecuatoriano de tristeza y desarraigo marcado por la migración*. Obtenido de <http://www.andes.info.ec/es/noticias/canar-paisaje-ecuatoriano-tristeza-desarraigo-marcado-migracion.html>

Turismo, M. d. (2016). *Visita Cañar, un mágico rincón del Austro ecuatoriano*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/visita-canar-un-magico-rincon-del-austro-ecuatoriano/>

UNESCO. (2017). *UNESCO*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/es/mexico/work-areas/culture/>

# ANEXOS



UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY  
50 AÑOS



## CONVOCATORIA

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Biblián, en cooperación con el Gobierno Autónomo descentralizado de la parroquia de Jerusalén y la Universidad del Azuay, convocan al programa de capacitación dirigido a los miembros de la Asociación de Trabajadores Agrícolas la Esmeralda Chica Cebada Loma, a celebrarse el día **miércoles 21** de febrero del 2018 de 08:00 am a 12:00 pm y de 14:00 pm a 18:00 pm y el día **jueves 22** de febrero del año 2018 de 08:00 am a 12:00 pm y de 14:00 pm a 18:00 pm; evento que tendrá lugar en la salas de usos múltiples del GAD de Jerusalén.

Biblián, 15 de febrero de 2018

## Invitación



**Ilustración 7 Invitación**

Autor: Jessica Cajamarca

## Flayers



Ilustración 8 Flayer lado A

Autor: Jessica Cajamarca

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN  
DIRIGIDO A LA ASOCIACIÓN DE  
TRABAJADORES AGRÍCOLAS LA  
ESMERALDA CHICA CEBADA  
LOMA PERTENECIENTES AL  
CANTÓN BIBLIÁN.



ARTESANÍAS



LUGAR

Turismo de Naturaleza se debe desarrollar sin alterar el equilibrio del medio ambiente promoviendo la conservación de la naturaleza

SITIOS

Ruinas Arqueológicas Padre Rumi  
Laguna de Tushin  
Cranga de Burgay

ACTIVIDADES

Senderismo  
Fotografía  
Avistamiento de aves  
Turismo vivencial /ALPACAS  
Artesanías

EQUIPO ADECUADO

Ropa Adecuada  
Zapatos cómodos  
Botella de agua

LAGUNA DE TUSHIN



SENDERISMO




TURISMO VIVENCIAL

**Ilustración 9 Flayer lado B**

Autor: Jessica Cajamarca

## Solicitud

Cuenca, 15 de febrero de 2018

Sra.

Tecnóloga

Diana Jerez

De mis consideraciones:

Por la presente es grato dirigirme a usted, deseándole éxitos en sus actividades cotidianas, al mismo tiempo aprovecho en manifestarle mi petición:

Los alumnos de la universidad del Azuay, Jessica Cajamarca y Pablo Zambrano solicitamos de la manera más comedida se nos facilite las instalaciones del GAD de Jerusalén, específicamente el salón de usos múltiples, para llevar a cabo el programa de capacitación dirigido a los miembros de la Asociación Agrícola la Esmeralda chica Cebada Loma, el mismo que se celebrará el día miércoles 21 de febrero del 2018, el evento se desarrollará desde las 08:00 am a 12:00 pm y de 14:00 pm hasta las 18:00 pm.

En espera de una respuesta favorable, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente:

.....

Jessica Cajamarca

.....

Pablo Zambrano

Prueba de la sesión uno y dos

Evaluación
Grafique el turismo en su asociación El turismo o lo logramos materializar la participación de alpacas y guanaco
Grafique un servicio turístico Pluimbrar y guiraca
¿Qué elementos deben formar su inventario? tejidos con la fibra
Grafique o enumere un rasgo de su cultura tejidos con la fibra de alpaca, elaborados a mano tanto al hilo como al tejido, y en ganchos como la preparación de la puma de alpaca.
Como se debe planificar la venta de un producto primero valorar cada uno del producto luego dirigirse a una persona para la venta con la intención de negociar dicho producto.
¿Cómo se pueden dar a conocer ante el resto de personas? con un estilo de información en las áreas de recepción con promoción en los medios de comunicación

Fotografía 29 evidencia prueba uno

Autor: Pablo Zambrano

Prueba de la sesión tres

Evaluación
Grafique el turismo en su asociación <i>El turismo o lo negocio material turístico la recepción de alpacas y gastronomía</i>
Grafique un servicio turístico <i>Planificación y guía</i>
¿Qué elementos deben formar su inventario? <i>Tejidos con la fibra</i>
Grafique o enumere un rasgo de su cultura <i>tejidos con la fibra de alpaca, elaborada a mano, tanto el hilo como el tejido, y la gastronomía la preparación de la carne de alpaca.</i>
Como se debe planificar la venta de un producto <i>primero valorar cada uno del producto luego dirigirse a una persona para la venta con la finalidad de negociar dicho producto.</i>
¿Cómo se pueden dar a conocer ante el resto de personas? <i>con un centro de información en las áreas respectivas con promoción en los medios de comunicación</i>

Fotografía 30 Evidencia prueba dos

Autor: Pablo Zambrano

## Evidencias Fotográficas



Fotografía 31 Miembro de la asociación respondiendo las pruebas.

Autor: Jessica Cajamarca



**Fotografía 32 Finalización de las sesiones teóricas**

Autor: Pablo Zambrano



**Fotografía 33 Finalización de las sesiones teóricas**

Autor: Jessica Cajamarca



**Fotografía 34 Finalización de la sesión practica**

Autor: Jessica Cajamarca