



INSTITUTO TECNOLÓGICO
"CORDILLERA"

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A
LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE
CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE,
PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA
CALIDAD DE SERVICIO”

Proyecto de investigación previo a la obtención de título de Tecnólogo en

Administración Turística y Hotelera

Autor: Carlos Federico Churuchumbi Tarabata

Tutor: Ing. Viviana Gangotena

Quito, 2017

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

Carlos Federico Churuchumbi Tarabata

CC 172646728-3

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Carlos Churuchumbi Tarabata alumno de la Escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación a favor del Instituto Tecnológico Superior "Cordillera".

Carlos Federico Churuchumbi Tarabata

CC 172646728-3

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **Carlos Federico Churuchumbi Tarabata** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No 1726467283 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA _____

NOMBRE **Carlos Federico Churuchumbi Tarabata**

CEDULA 172 6467283

Quito, a los Marzo del 2017

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, a mis padres, a toda mi familia y amigos por el valioso aporte profesional, técnico y humano brindado en el transcurso de este semestre en favor de la culminación de esta retadora carrera que después de mucho sacrificio voy a culminar.

Gracias a todo el personal docente, mis queridos maestros que al fin verán los frutos de sus enseñanzas.

DEDICATORIA

A mis padres por su apoyo incondicional

A mi hermana que desde el cielo derramas bendiciones.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-------------|
| DECLARATORIA | ii |
| CESIÓN DE DERECHOS | iii |
| AGRADECIMIENTO | v |
| DEDICATORIA | vi |
| ÍNDICE GENERAL | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN EJECUTIVO | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| INTRODUCCIÓN | xiv |
| CAPITULO I | 1 |
| 1.01 Antecedentes | 1 |
| 1.02 Contexto | 4 |
| 1.02 Justificación | 6 |
| 1.03 Definición del problema central (Matriz T) | 7 |
| CAPITULO II | 10 |
| 2.00. Análisis de involucrados. | 10 |
| 2.01. Mapeos de involucrados. | 10 |
| 2.02 Análisis de involucrados | 11 |
| CAPÍTULO III | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 3.00. Problemas y Objetivos..... | 15 |
| 3.01 Árbol de problemas | 15 |
| 3.02. Árbol de objetivos | 17 |
| CAPÍTULO IV | 19 |
| 4.00 Análisis de alternativas..... | 19 |
| 4.01 Matriz de análisis de alternativas | 20 |
| 4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos. | 22 |
| 4.03 Diagrama de estrategias..... | 24 |
| 4.04 Matriz de marco lógico..... | 25 |
| CAPITULO V..... | 27 |
| 5.00 Propuesta | 27 |
| 5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución) | 27 |
| 5.01.01 Análisis FODA | 46 |
| 5.01.02 Investigación de mercado | 47 |
| 5.01.03 Instrumentos de la investigación..... | 48 |
| 5.01.04 Población y Muestra | 49 |
| 5.01.05 Análisis de la información | 52 |
| 5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución) | 63 |
| 5.03 Formulación (del proceso de la aplicación de la propuesta) | 67 |
| CAPITULO VI..... | 70 |

| | |
|---|-----------|
| 6.00 Aspectos Administrativos..... | 70 |
| 6.01 Recursos | 70 |
| 6.01.01 Talento humano | 70 |
| 6.01.02 Recursos materiales | 71 |
| 6.01.03 Recursos tecnológicos..... | 71 |
| 6.01.04 Recursos económicos..... | 71 |
| 6.01.05 Recurso tiempo | 71 |
| 6.02 Presupuesto..... | 72 |
| 6.03 Cronograma | 73 |
| CAPITULO VII..... | 74 |
| 7.00 Conclusiones y Recomendaciones | 74 |
| 7.01 Conclusiones | 74 |
| 7.02 Recomendaciones | 76 |
| Bibliografía | 77 |
| Anexos | 79 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla No. 1 Escala..... | 7 |
| Tabla No. 2 Análisis de fuerza T | 7 |
| Tabla No. 3 Análisis de involucrados | 11 |
| Tabla No. 4 Matriz de análisis de involucrados..... | 13 |
| Tabla No. 5 Categorías..... | 19 |
| Tabla No. 6 Matriz de análisis de alternativas | 20 |
| Tabla No. 7 Matriz de análisis de impactos de objetivos. | 22 |
| Tabla No. 8 Matriz de marco lógico | 25 |
| Tabla No. 9 FODA | 46 |
| Tabla No. 10 Población..... | 49 |
| Tabla No. 11 Datos estadísticos | 52 |
| Tabla No. 12 Datos estadísticos | 53 |
| Tabla No. 13 Personas que conocen comunidades que ofertan turismo comunitario | 54 |
| Tabla No. 14: Motivación principal..... | 55 |
| Tabla No. 15 Oferta Ecoturismo..... | 56 |
| Tabla No. 16 Fortalecer sus competencias..... | 57 |
| Tabla No. 17 Aspectos indispensables requeridos por los visitantes..... | 59 |
| Tabla No. 18 Nivel de satisfacción..... | 61 |
| Tabla No. 19 Descripción de la herramienta..... | 65 |
| Tabla No. 20 Estrategias | 68 |
| Tabla No. 21 Talento humano..... | 70 |
| Tabla No. 22 Presupuestos | 72 |
| Tabla No. 23 Cronograma | 73 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura No. 1 Mapeo de involucrados | 10 |
| Figura No. 2 Árbol de problemas | 15 |
| Figura No. 3 Árbol de objetivos | 17 |
| Figura No. 4 Diagrama de estrategias | 24 |
| Figura No. 5 Fuente: Modelo de gestión Cariyacu | 33 |
| Figura No. 6 Proceso de Actividad Turística | 39 |
| Figura No. 7 Operatividad de los procesos | 40 |
| Figura No. 8 Modelo de gestión Cariyacu | 41 |
| Figura No. 9 Proceso de apoyo | 43 |
| Figura No. 10 Fuente: Modelo de gestión Cariyacu | 45 |
| Figura No. 11 Personas encuestadas | 52 |
| Figura No. 12 Pregunta N° 1 Lugares turísticos visitados en Cayambe | 53 |
| Figura No. 13: Pregunta N° 2 Personas que conocen comunidades rurales que ofertan turismo comunitario | 54 |
| Figura No. 14 Pregunta N° 3 Motivación principal para el desplazamiento a un complejo | 55 |
| Figura No. 15 Pregunta N° 4 Personas que han visitado Cariyacu | 56 |
| Figura No. 16 Pregunta N°5 Necesitan fortalecer sus capacidades administrativas en el complejo | 57 |
| Figura No. 17 Pregunta N° 6 Aspectos indispensables requeridos por los visitantes | 59 |
| Figura No. 18 Pregunta N°7 Nivel de satisfacción actual con el servicio recibido | 61 |

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de este proyecto es generar conciencia en las personas del complejo para ofrecer un servicio de calidad al turista durante su visita, el servicio no es malo pero se puede profesionalizar y tratar al turista de una forma más técnica, actualmente se maneja un método poco profesional, como informar al turista tuteándolo, silbándolo para captar su atención y con desánimo o mala gana al momento de aclarar una duda, para esto se llevara a cabo una capacitación en donde mediante temas como: servicio al cliente, la importancia del turismo, valores, respeto entre otros, se mejorara la relación con el turista, además poco a poco irá mejorando la reputación del establecimiento, se conseguirá una mejor rentabilidad a la vez que los ingresos mejoraran por la mayor afluencia de visitantes. Antes de realizar la capacitación se buscará los errores que cometen los colaboradores del lugar al momento de tratar a un turista, luego se resumirá los errores con el fin de comprender cuales son de mayor gravedad y en lo posterior corregirlos, una vez detectadas las falencias que cometen los colaboradores definir los objetivos que se obtendrá después de la charla, luego se elaborará el cronograma de capacitación asignándole fecha, horario y tiempo determinado, en lo posterior se ejecutara el proyecto, una vez culminado el mismo se evaluara los resultados, se tendrá que realizar un informe de la capacitación por parte de los colaboradores para verificar su aprendizaje, además se evaluará lo aprendido al momento que el complejo reciba visitantes. El material usado en la capacitación será proyectores, carteles, videos, documentos con terminología turística, en conclusión los colaboradores estarán capacitados para ofrecer un servicio de calidad. (Pallo, 2016)

ABSTRACT

The objective of this project is to raise awareness in the people of the complex to offer a quality service to the tourist during their visit, the service is not bad but you can professionalize and treat the tourist in a more technical way, currently a little method is handled Professional, such as informing the tourist by tweaking it, whistling it to capture their attention and with discouragement or bad luck at the moment of clarifying a doubt, for this will be carried out a training in where through subjects such as: customer service, importance of tourism, values , Respect among others, will improve the relationship with the tourist, will also gradually improve the reputation of the establishment, will achieve better profitability while revenues improve by the increased influx of visitors. Before conducting the training, the mistakes made by the collaborators of the place when dealing with a tourist will be searched, then the errors will be summarized in order to understand which ones are of greater severity and then correct them, once detected the shortcomings that The collaborators commit to define the objectives that will be obtained after the lecture, then the training schedule will be elaborated assigning a date, schedule and a certain time, in the later one will execute the project, once completed the same will be evaluated the results, will have to To make a report of the training by the collaborators to verify their learning, in addition will be evaluated the learned when the complex receives visitors. The material used in the training will be projectors, posters, videos, documents with tourist terminology, in conclusion the collaborators will be able to offer a quality service. (Pallo, 2016)

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de titulación se basa en generar conciencia a los colaboradores del complejo turístico cascadas de Cariyacu para que ofrezcan un servicio de calidad cuando los turistas lleguen al conocer el sector, tomando en cuenta que una buena imagen del establecimiento atraerá a más turista es una cadena de secuencias cuando el turista recibe un buen servicio recomienda a terceros para que visiten el atractivo caso contrario darán malas ideologías del lugar. (Pallo, 2016)

Es la razón por la cual se crea el plan de capacitación en la cual mediante varias metodologías se detectara las falencias de los colaboradores y administradores del complejo que impiden un excelente servicio a los visitantes. (Pallo, 2016)

“En todo este proceso los colaboradores darán su punto de vista en cuanto a los conocimientos técnicos que tienen y las falencias que poseen para interactuar con los visitantes y tomando en cuenta que esto afecta al complejo por la poca visitas al lugar o si el establecimiento carece de mantenimiento y adecuaciones para el uso de los visitantes tomando en cuenta que un buen servicio parte de una buena infraestructura e instalaciones estos temas y más se pondrán en consideración con las directivas de la comunidad una vez detectados los temas secarán pro formas de capacitación y buscar una adecuada empresa que brinde sus servicios de calidad para capacitar a los colaboradores del complejo después se pretende terminar el proceso de titulación con un cronograma y número de personas a capacitarse el lugar, fechas y días para las capacitaciones se llevara una nómina de asistencia para registrar la asistencia de los colaboradores número de cedula nombre y firma” (Pallo, 2016)

CAPITULO I

1.01 Antecedentes

“Plan de capacitación sobre técnicas de servicio dirigido a los colaboradores del complejo turístico “cascadas de Cariyacu” ubicado en la parroquia ayora, cantón Cayambe, provincia de pichincha; con la finalidad de mejorar la calidad de servicio

Tema: Programa de capacitación dirigido a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas.

Autor: Amnabelli Alexandra Álava Álvarez

Institución: Universidad Estatal Península de Santa Elena extensión Playas.

Año: 2013

Conclusión: La información revisada en este documento será útil en el proyecto de titulación porque describe de una manera global a la capacitación, por lo cual se obtiene nuevas ideas sobre la misma.

Tema: Buenas prácticas de turismo sostenible

Autor: Dirección de gestión de apoyo a la producción

Institución: Prefectura de Pichincha

Año: 2015

Conclusión: este material contribuye con información de turismo sostenible para lo cual he utilizado la información para mi desarrollo de proyecto.

Tema: PLANDETUR 2020

Autor: Ministerio de Turismo

Institución: Ministerio de Turismo

Año: 2012

Conclusión: la información del presente texto bibliográfico sirve de apoyo al proyecto grado porque contiene información de las estadísticas de ingresos de turistas a los atractivos turísticos ya tienes como objetivo para el desarrollo del proyecto.

Tema: Análisis sectorial de turismo

Autor: PRO Ecuador

Institución: Ministerio de relaciones exteriores comercio e integración

Año: 2012

Conclusión: El presente documento me ayudará con la información al desarrollo de mi tesis ya que el documento contiene información relacionado con mi proyecto donde habla de turismo y las estadísticas de los sectores turísticos.

Tema: PROGRAMA RUTAS: La apuesta por un turismo inclusivo en Latinoamérica

Autor: Fundación CODESPA

Institución: Fundación CODESPA

Año: 2013

Conclusión: contiene información acerca del turismo comunitario el cual tiene un enfoque al desarrollo del turismo comunitario ya que esta información me aportará al desarrollo de mi proyecto y los datos que contenga el presente documento serán utilizados para el desarrollo de la tesis.

1.02 Contexto

El turismo comunitario en el Ecuador está en una etapa de desarrollo sobre los proyectos de inversión a los que podrían acceder para la generación y el desarrollo de esta iniciativa, para lo cual el MINTUR colaborará con el levantamiento de una línea base y geo referencia de las comunidades rurales de Ecuador. (Ministerio de Turismo, 2015)

En la provincia de Pichincha se está desarrollando proyectos y capacitaciones acerca del turismo comunitario para la generación y el desarrollo de los proyectos ya que esto generaría empleo e ingresos económicos a las comunidades rurales.

“El cantón Cayambe tiene diversos lugares de atracción turísticos y comunidades rurales que poseen diversos atractivos turísticos Su inconmensurable acervo cultural, histórico y natural lo convierten en un lugar formidable para la práctica del turismo científico, comunitario y de aventura. Cayambe posee el único nevado en el planeta que se encuentra ubicado justamente en la mitad del mundo de esta manera, hacer que el turismo se convierta en una de las actividades económicas y estratégicas de desarrollo local” (Ministerio de Turismo, 2014)

COMUNIDAD CARIACU

La Comunidad de Cariaku significa “Kari = hombre - Yaku = Agua ; Agua de varón” La Comunidad de Cariaku perteneciente a la Parroquia de Ayora, Cantón Cayambe ofrece a los visitantes atractivos turísticos, naturales, culturales, es una comunidad de 250 personas ubicada a 2 888 m de altura, esconde un sendero que lleva a 16 cascadas. El poblado andino de casas pequeñas, algunas de ellas de adobe y con tejas, está a 10 km de Cayambe por la vía que conduce también a

“Paquiestancia, La Chimba y otras poblaciones del cantón pichinchano. A 2 km de la casa comunal hay un sendero que sorprende desde los primeros pasos. Desde la carretera de tierra, a la que es preferible acudir con un vehículo alto, no se observan ni las cascadas ni el río. Parece que el lugar fuera un enorme escenario de pastizales y sembríos de distintos tonos verduzcos. Sin embargo, en medio de montañas que están junto al nevado Cayambe, la vegetación empieza a cambiar por la presencia del agua que baja del glaciar” (El Comercio, 2015)

UBICACIÓN:

La comunidad de Cariacu está ubicada en la parroquia Ayora, a una altura de 2.800 msnm y con un clima de 16 °C, se encuentra a una distancia de 10 km de la ciudad de Cayambe.

1.02 Justificación

La capacitación es un conjunto de medios con el principal objetivo de lograr que una o varias personas adquieran el conocimiento necesario para poder ejecutar varias tareas o desenvolverse en alguna acción específica, además es muy útil para reforzar conocimientos inconclusos o cuando estos se los aplican de una manera errónea. El complejo tiene como aspecto negativo la baja calidad de servicio que se ofrece a los visitantes, lo que genera que el personal se decepcione por no saber cómo ejecutar su labor y opte por renunciar al trabajo que está realizando, razón por la cual se elaborará un plan de capacitación para los colaboradores del complejo. Lo anterior, garantizará que las personas que acuden al lugar se sientan satisfechos con el servicio prestado, decidirán volver a visitarlo y recomendarán a terceras personas para que disfruten de este maravilloso lugar, por otra parte la economía del lugar aumentará lo que permitirá incentivos o comisiones monetarias a los colaboradores, además de contar con presupuesto para futuras capacitaciones y remodelaciones del complejo, también al contar con una mayor afluencia de visitantes se verán beneficiadas ciertas personas y locales del sector, como la tienda y el restaurante que podrán aumentar sus ventas si aumenta la cantidad de turistas, el complejo solicitará más productos a sus proveedores si reciben más personas, y posiblemente al contar con buena acogida de turistas y excelentes ingresos en los posterior se podría contratar nuevo personal y poder ofrecer plazas de trabajo. Una capacitación no es un gasto innecesario al contrario es una inversión, porque con colaboradores competentes las probabilidades de que el establecimiento sea competente en el mercado es muy alta.

1.03 Definición del problema central (Matriz T)

El complejo turístico “Cascadas de Cariyacu”, está ubicado en la provincia de Pichincha, cantón Cayambe, Parroquia Ayora. Es un complejo recreativo y educativo en el que se puede encontrar exhibiciones de zoología, flora y fauna propio del lugar caminatas, camping, paisajes, etc. El problema principal que aquí se encuentra es la baja calidad servicio al visitante, empezando desde las reservaciones, la única forma de reservar es mediante llamada telefónicas y no se utiliza el servicio de correos electrónicos, al momento que el cliente llega se puede percibir la poca profesionalidad de los colaboradores al momento de tratar con los turistas.

Tabla No. 1 Escala

| | |
|---|------------|
| 1 | BAJO |
| 2 | MEDIO BAJO |
| 3 | MEDIO |
| 4 | MEDIO ALTO |
| 5 | ALTO |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis de tabla

En la tabla se encuentra representado el valor o escala mediante el cual se procederá a calificar la intensidad y potencial de cambio en la matriz de fuerzas “T”, haciendo referencia a las fuerzas impulsadoras y bloqueadoras a las que se califica en un rango de 1 Bajo y 5 Alto.

Tabla No. 2 Análisis de fuerza T

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

| Situación Empeoradora. | Situación Actual. | | | | Situación mejorada. |
|--|---|----|---|----|--|
| Pérdidas económicas por mal servicio en el complejo. | Escaso conocimiento sobre técnicas de servicio. | | | | Colaboradores capacitados e instalaciones aptas para brindar un buen servicio. |
| Fuerzas Impulsadoras | I | PC | I | PC | Fuerzas Bloqueadoras |
| Constantes capacitaciones a los colaboradores. | 4 | 3 | 4 | 3 | Desinterés por parte de los colaboradores. |
| Apoyo de las autoridades de la comunidad. | 3 | 5 | 3 | 4 | Desconocimiento de las autoridades de la comunidad. |
| Apoyo por parte del GADIP. | 4 | 5 | 4 | 3 | Desinterés por parte del GADIP. |
| Inversión en equipos tecnológicos que faciliten el trabajo del personal de planta. | 4 | 5 | 4 | 5 | Limitada inversión en equipos tecnológicos para el registro de los visitantes. |
| Cambio en el manejo de personal y procesos en general. | 3 | 4 | 3 | 4 | Ineficiencia administrativa de inventarios y procesos. |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

En la tabla se encuentra representado el valor o escala mediante el cual se procederá a calificar la intensidad y potencial de cambio en la matriz de fuerzas "T", las fuerzas impulsadoras y fuerzas bloqueadoras están calificadas de acuerdo a mi punto de vista y al problema principal. A base del problema central del tema de investigación se tomó en cuenta los aspectos más relevantes que afectan al buen servicio del turista, a continuación se analiza los parámetros de la Tabla N° 1.

En la parte superior central de la tabla se encuentra la Situación Actual en donde se encuentra el problema principal, en la parte superior izquierda se encuentra la Situación Empeorada que describe la de una manera negativa el problema principal, y en la parte superior derecha se encuentra la situación mejorada la misma que de una manera positiva mejora el estado del problema actual. En lado izquierdo en la Fuerza Impulsadora se toman encuentra los aspectos en positivo que puede mejorar la situación empeorada para poder llegar a la situación actual, por el contrario en el lado derecho encontramos la fuerza bloqueadora en donde se encuentran los mismos aspectos de la Fuerza Impulsadora pero en negativo para que empeoren la situación mejorada y llegar así a la situación actual. Los rangos de calificación son "I" Intensidad y "PC" Potencial de Cambio, estos se toman en una escala de 1 a 5, según la importancia de intensidad y cambio que se analice en cada fuerza registrada, como se muestra en la Tabla. N° 1.

CAPITULO II

2.00. Análisis de involucrados.

2.01. Mapeos de involucrados.

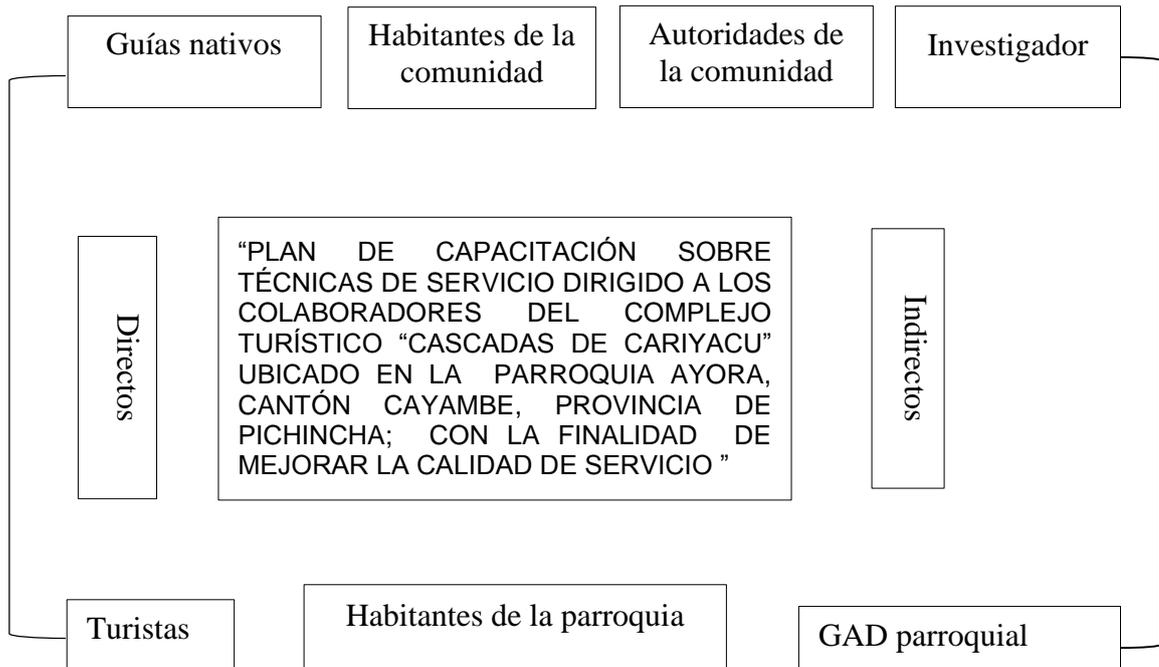


Figura No. 1 Mapeo de involucrados

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En esta figura de mapeo de involucrados se encuentran los beneficiarios directos e indirectos los cuales tienen una participación en el desarrollo del proyecto ya que con su participación y aporte a la información del lugar para llevar a cabo con el desarrollo del proyecto.

2.02 Análisis de involucrados

Tabla No. 3 Análisis de involucrados

| Beneficiarios | Directos | Indirectos | % |
|-----------------------------|----------|--------------------|------|
| Guías nativos | X | | 20 |
| Habitantes de la comunidad | X | | 10 |
| Investigador | X | | 20 |
| Autoridades de la comunidad | X | | 20 |
| Turistas | | X | 20 |
| GAD parroquial | | X | 5 |
| Habitantes de la parroquia | | X | 5 |
| | | | |
| | | Suma de porcentaje | 100% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En la tabla se encuentra representado el valor en porcentajes mediante el cual se procederá a definir a los beneficiarios directos e indirectos de mapeo de involucrados esta calificadas de acuerdo a mi criterio y al problema principal.

Los guías nativos son los principales beneficiarios del proyecto ya que serán capacitados en diferentes temas sobre técnicas de servicio.

El habitante de la comunidad será un beneficiario indirecto ya que sus productos serán comercializados dentro del complejo para los visitantes.

El GAD Parroquial será el facilitador de los recursos materiales para la mejora del complejo e implementación de nueva infraestructura para un mejor servicio a los visitantes.

Los turista o visitantes serán los beneficiarios directos ya que con la mejora del establecimiento complejo cascadas de Cariyaku, los visitantes tendrán un ambiente sano de esparcimiento sano y de naturaleza de un ambiente sin contaminación.

Autoridades de la comunidad son los encargados de la sostenibilidad atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla a los colaboradores del complejo y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento. Por lo tanto, es indispensable proteger el medio ambiente del complejo cascadas de Cariyaku Comprender que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre el dinero, el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran el complejo (Rainforest Alliance, 2015)

Tabla No. 4 Matriz de análisis de involucrados

| Actores involucrados | Interés sobre el problema central | Problemas percibidos | Recursos, mandatos y capacidades | Interés sobre el proyecto | Conflictos potenciales |
|----------------------------------|---|--|---|---|---|
| Guías nativos | Aportar con ideas para poder formar de mejor manera sus conocimientos | Pocas horas de práctica y falta de conocimientos | Falta de recursos materiales para la formación de sus conocimientos | Desean adquirir nuevos conocimientos y desenvolverse laboralmente con métodos técnicos | Reducción de horario de trabajo |
| Habitantes de la comunidad | Facilitar recursos a los capacitadores para la charla | Poco conocimiento sobre técnicas de servicio | Recurso humano capacitado para impartir cursos, insuficiente | Buscar entidades que los apoyen con capacitaciones | No hay apoyo por parte de la comunidad |
| Investigador | Conocer la realidad turística y plantear solución | Desconocimiento de la realidad turística | Recurso material y humano capacitado insuficiente | Capacitar al personal del complejo para ofrecer un servicio de calidad | Falta de apoyo por parte de autoridades |
| Autoridades comunidad | Desean adquirir nuevos conocimientos | Desconocimiento sobre entidades que faciliten capacitaciones | Talento humano insuficiente | Plantear nuevas formas de capacitación | Perdidas por poca visitas de turistas |
| Turistas | Visitar el lugar para conocerlo | Inconformidad con el servicio prestado | Colaboradores con poca experiencia en atención al turista | Ofrecer un buen servicio en todos sus aspectos | No recomendar el lugar a los demás turistas |
| GAD parroquial | Buscar solución para que se mantenga en funcionamiento el complejo. | El GAD parroquial no se interesa por el turismo en la localidad. | Talento humano, financieros insuficientes para el desarrollo turístico. | Desean que haya mayor afluencia de turistas al sector. | No desea invertir en el complejo turístico. |
| Habitantes dela parroquia | Buscar soluciones para que se mantenga funcionando el complejo. | La comunidad no se interesa por el turismo en la localidad. | Materiales, humanos y financieros innecesarios para que inicien con su propia actividad turística | Desean que haya mayor afluencia de visitantes para poder invertir en un negocio cerca del complejo. | No desean invertir en negocios por la poca afluencia de turistas al complejo. |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi



En esta tabla se analizó los aspectos en las cuales cada involucrado se verá afectado y cuáles serán los intereses para llevar a dar una solución al problema principal.

CAPÍTULO III

3.00. Problemas y Objetivos

3.01 Árbol de problemas

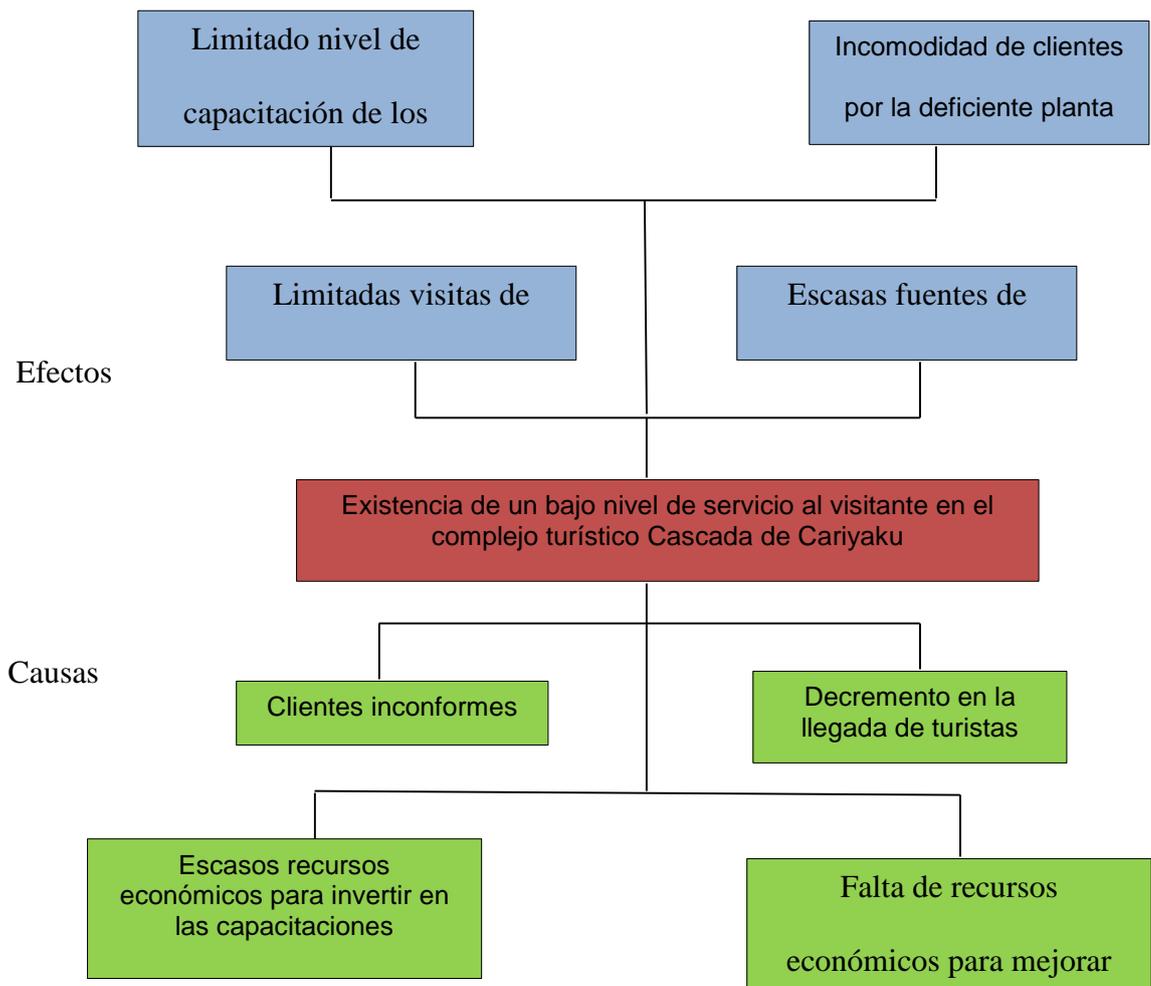


Figura No. 2 Árbol de problemas

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En esta figura de árbol de problemas detallamos causas y efectos del problema encontrado en el desarrollo del proyecto complejo turístico Cascadas de Cariyacu para lo cual desarrollamos los aspectos fundamentales en los cuales se toma un punto de énfasis para dar la solución al problema encontrado. Existencia de un bajo nivel de servicio al visitante en el complejo turístico cascadas de Cariyaku.

El complejo tiene un limitado nivel de capacitación de los colaboradores ya que cuenta con escasos recursos económicos para invertir en las capacitaciones de sus colaboradores y esto conlleva a limitadas visitas de clientes al complejo y visitantes inconformes.

Incomodidad de los clientes por la deficiente planta turística ya que el complejo es autónomo y la falta de recursos económicos para mejorar las facilidades de la planta turística en el complejo y esto lleva a escasas fuentes de trabajo ya que se puede observar decremento en la llegada de turistas al complejo cascadas de Cariyaku y no genera empleo ni ingresos económicos para el complejo y los pequeños negocios de la comunidad en general ya que los establecimientos de alimentos y bebidas al no acudir los visitantes al lugar se ven en la obligación de cerrar sus negocios y no generar empleo en la localidad.

3.02. Árbol de objetivos

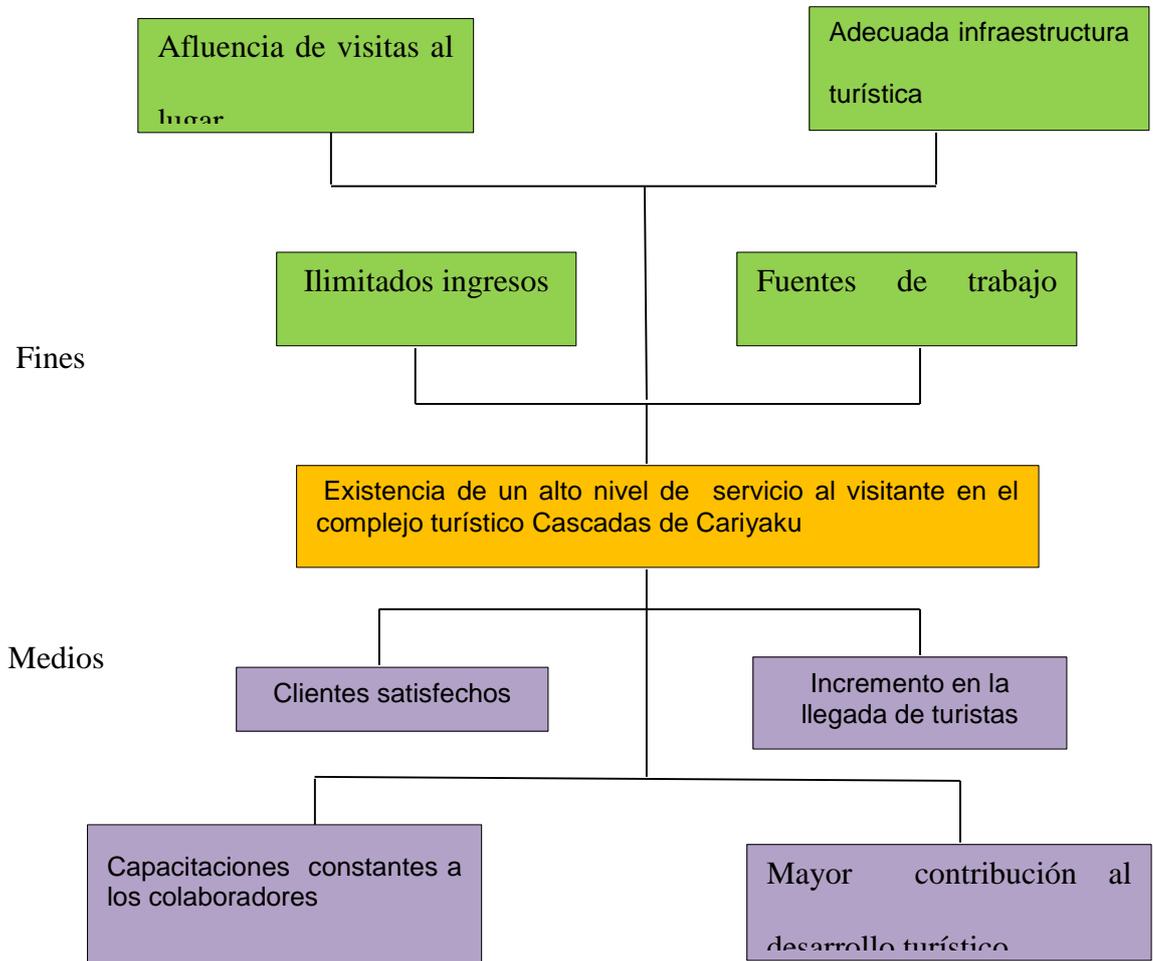


Figura No. 3 Árbol de objetivos

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En esta figura detallamos los fines y medios que se va a conseguir mediante el desarrollo del proyecto y los beneficiarios directos e indirectos del proyecto ya que el complejo es el beneficiario principal del plan de capacitación sobre técnicas de servicio los productos y servicios turísticos del complejo tiene una visión integral y ajustada a las necesidades del complejo en un proceso de retroalimentación constituido por los aportes del plan de capacitación.

La importancia de la labor conjunta y de hacer valer el derecho que todo colaborador tiene a la capacitación para transformarse y transformar al complejo a través de una gestión con vocación de servicio y colaboración.

Los recursos económicos para invertir en las capacitaciones de los colaboradores y así generar un nivel alto de capacitaciones a los colaboradores y con esto conseguir un mayor número de visitas al lugar y clientes satisfechos por servicios recibidos una buena planta turística lleva a que los visitantes tengan una mayor comodidad durante su estadía al tener un mayor afluencia de turistas al complejo esto generara fuentes de empleo e ingresos económicos a la localidad y así se mejorar la planta turística para la estadía de los visitantes al lugar.

CAPÍTULO IV

4.00 Análisis de alternativas

Tabla No. 5 Categorías

| | |
|--------|------------|
| 1 -5 | Baja |
| 6 -11 | Medio bajo |
| 12 -17 | Media alta |
| 18 - ? | Alta |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En la tabla se encuentra representado el valor o escala mediante el cual se procederá a calificar la intensidad y potencial de cambio en la matriz de análisis de alternativas para lo cual tiene una calificación de 1-5 baja, 6-11 Medio baja, 12-17 Media alta, 18 ? alta lo cual será utilizado en el proyecto para la calificación del mismo.

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Tabla No. 6 Matriz de análisis de alternativas

| Objetivos. | Impacto sobre el propósito. | Factibilidad técnica. | Factibilidad financiera. | Factibilidad social. | Factibilidad política. | Total. | Categorías. |
|--|-----------------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|------------|-------------|
| Capacitación a los colaboradores para una calidad servicio al turista. | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Recomendación del lugar por su buena atención. | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 19 | Alta |
| Mayor afluencia de visitantes al lugar. | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 19 | Alta |
| Amplios ingresos económicos. | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 | Alta |
| Mayor potencial turístico en el mercado. | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | Media alta |
| Mayores fuentes de trabajo. | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 17 | Media alta |
| Información correcta y amplia. | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 17 | Media alta |
| | 34 | 24 | 22 | 25 | 21 | 126 | |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis En la tabla intervinieron las categorías el árbol de objetivos donde se procede a calificar para los objetivos que se quiere alcanzar en el proyecto los cuales tienen una categoría para medio bajo y media alta y se puede observar que el proyecto es factible.

En la matriz de análisis de alternativas se hace énfasis en el impacto sobre el propósito, factibilidad técnica, factibilidad financiera, factibilidad social, factibilidad política, y los objetivos a alcanzar con el plan de capacitación los cuales son calificados de acuerdo a mi criterio para el desarrollo de la tabla se calificara del 1 al 5 siendo el 1 el más bajo y 5 el más alto.

Y se realizara la suma en forma horizontal y vertical para la calificación de cada objetivo y el total de la suma será 1-5 Bajo, 6-11 Medio bajo, 12-17 Medio alto, 18 Alto y se sumara de forma horizontal y vertical la totalidad de la tabla que la suma da un total de 126 puntos y así se verifica que el proyecto es factible.

4.02 Matriz de análisis de impactos de objetivos.

Tabla No. 7 Matriz de análisis de impactos de objetivos.

| | Factibilidad de lograrse. Alto-Medio-Bajo <u>4</u> - 2 - 1 | Impacto en género Alto-Medio-Bajo <u>4</u> - 2 - 1 | Importancia ambiental Alto-Medio-Bajo 4 - 2 - <u>1</u> | Relevancia Alto-Medio-Bajo 4 - <u>2</u> - 1 | Sostenibilidad Alto-Medio-Bajo 4 - <u>2</u> - 1 | Total |
|-----------|---|--|--|---|---|------------------------|
| Objetivos | Ofrecer capacitaciones a los colaboradores | El proyecto beneficia a visitantes mujeres de toda edad. | Destrucción de la flora en el sector | Relevancia ambiental al conservar la flora y fauna | Permite a personas del sector trabajar en el campo | 22 a 32 Baja |
| | Dar un buen mantenimiento a la infraestructura | El proyecto beneficia a visitantes hombres de toda edad | Alteración de la fauna en la localidad | Interés profesional al ofrecer un buen servicio | Conservación medioambiental | 33 a 44 Medi a baja |
| | Información correcta y amplia | El proyecto beneficia a colaboradores hombres | Contaminación del aire | Importancia económica al recibir ingresos monetarios | Incentivar a cuidar la naturaleza | 45 a 66 Medi a alta |
| | Ofrecer promociones para atraer turistas | El proyecto beneficia a colaboradores mujeres | Aplicación del método de reciclaje | Importancia política al cumplir con las normas del MINTUR | Fomentar el turismo ecológico en el sector | 67 a 88 Alta |
| | Mejorar la imagen del establecimiento al ofrecer un buen servicio | El proyecto beneficia a la comunidad | Contaminación de agua | Interés tecnológico al usar nuevos métodos de reserva. | Respetar costumbres y tradiciones del sector | |
| | Total | 20 | 20 | 5 | 10 | 10 |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En la presente tabla se analizan los objetivos en diferentes aspectos, su calificación varía entre 4, 2,1, debemos sumarlo horizontalmente y categorizarlo de “baja” a “alta” según el resultado obtenido.

La calificación se realiza según mi criterio la factibilidad de lograrse se califica de un rango de 4 siendo mal alto y 1 más bajo y luego se multiplica por los cuadros de cada columna y se saca el resultado.

Impacto en género se califica de un rango de 4 siendo mal alto y 1 más bajo y luego se multiplica por los cuadros de cada columna y se saca el resultado. Impacto ambiental, Relevancia, Sostenibilidad y se realiza la suma de los totales horizontal y vertical y se calificará de acuerdo a los resultados de la primera suma 22 a 32 Baja, 33 a 44 Media baja, 45 a 66 Media alta, 67 a 88 Alta

En la suma de la tabla se dio un total de 65 que la calificación es Media alta el proyecto es factible según la calificación de acuerdo a mi criterio.

4.03 Diagrama de estrategias

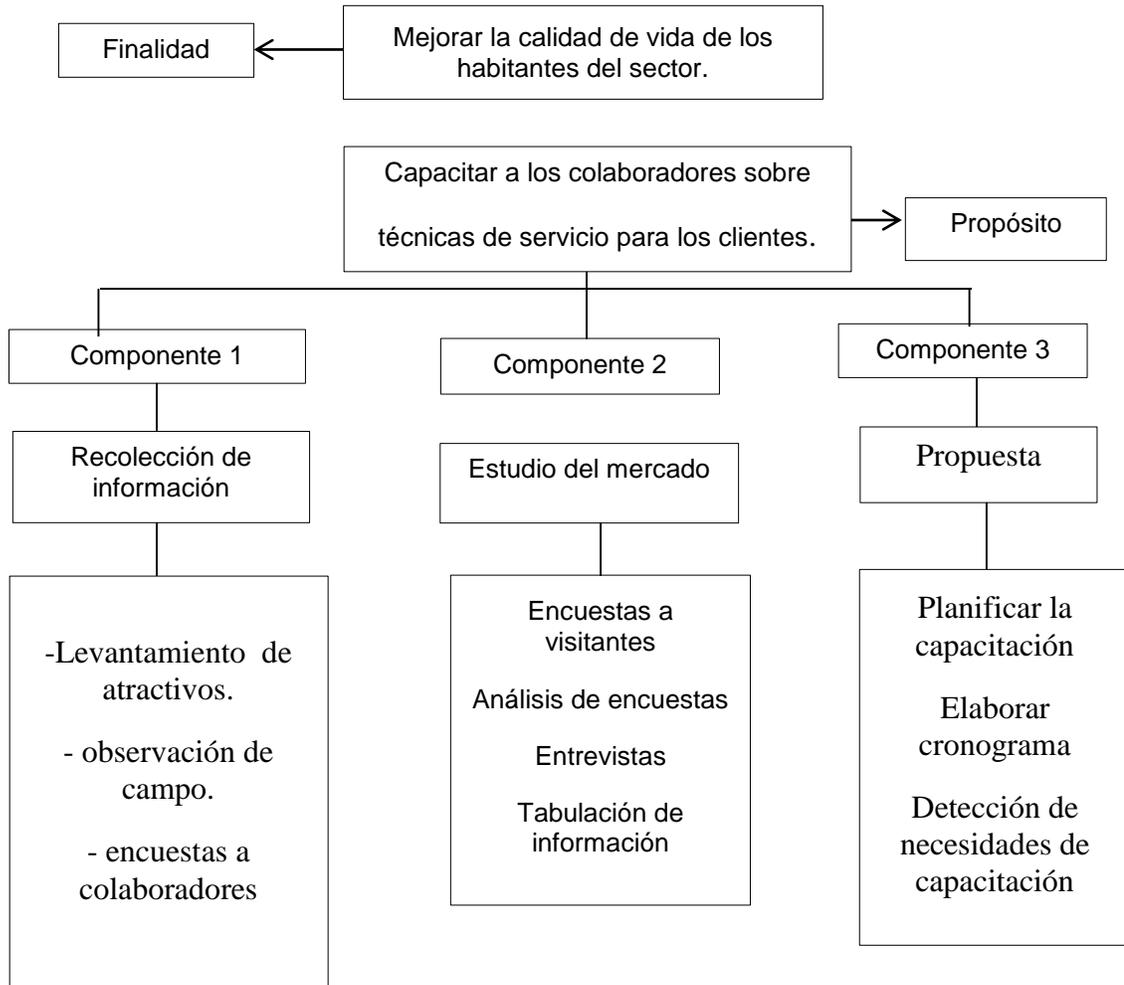


Figura No. 4 Diagrama de estrategias

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En la presente figura de diagrama de estrategias se muestra el propósito y la finalidad a lo que se quiere llegar y por otra parte tenemos los componentes para el desarrollo del proyecto con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los habitantes, y así que el complejo turístico tenga mayor acogida de visitantes.

4.04 Matriz de marco lógico.

Tabla No. 8 Matriz de marco lógico

| Objetivo | Indicadores | Medio de verificación | Supuestos |
|---|--|--|---|
| <p>Finalidad</p> <p>1 Mejorar la calidad de vida de los habitantes.</p> <p>2 Recibir mayor cantidad de turistas.</p> <p>3 Constantes capacitaciones.</p> | <p>Incrementar la demanda de turistas para el 2017 en un porcentaje de---- %</p> | <p>Proyección de la demanda futura.</p> | <p>1 Mayores ingresos económicos.</p> <p>2 Mejorar la infraestructura.</p> <p>3 Inversión privada.</p> |
| <p>Propósito</p> <p>1 Mejorar la calidad del servicio prestado a los visitantes del complejo</p> | <p>Generar un sistema de medición del clima organizacional</p> <p>Medir el nivel de satisfacción del cliente</p> | <p>Encuestas de satisfacción del cliente.</p> | <p>1 Establecimiento mejor organizado</p> <p>Optimización de la calidad de servicio al cliente.</p> |
| <p>Componentes</p> <p>1 Estudio de mercado.</p> <p>2 Capacitaciones continuas.</p> <p>3 Cronograma de capacitación</p> | <p>El 100% de los colaboradores recibirán un plan de capacitación que en lo posterior se aplicará en las actividades del complejo.</p> | <p>Propuesta dentro del proyecto de grado.</p> | <p>1 Contar con el personal capacitado para la encuesta.</p> <p>2 descuentos para grupos.</p> <p>3 Se realizará capacitaciones adicionales.</p> |

| Actividades | Presupuesto | Presupuesto | |
|--------------------------------|-------------------|-------------|--|
| 1 Levantamiento de atractivos. | Transporte \$ 30 | Facturas | 1 Fichas de levantamiento de atractivos. |
| 2 observaciones de campo. | Impresiones \$ 20 | Proformas | Personas colaboran con las entrevistas y encuestas. |
| 3 encuestas a la población | Esferos \$ 2 | Recibos | 2 Análisis de encuestas |
| Entrevista a colaboradores | Internet \$ 5.90 | | 3 Uno de los errores graves en los colaboradores es no tener el conocimiento suficiente para ofrecer un buen servicio. |
| | Folletos \$ | | |
| | Copias \$ 4.50 | | |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En la matriz de marco lógico se explica cada una de las actividades que se realizar en base a los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos, encontrando a cada una de ellas su actividad, componente, propósito y finalidad. El objetivo y supuestos se los llena de abajo hacia arriba de manera cruzada, indicadores y medios de comprobación se llena de arriba hacia abajo.

CAPITULO V

5.00 Propuesta

5.01 Antecedentes (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Capacitación

Capacitación es el conjunto de actividades que se realiza para impartir conocimientos, desarrollar nuevas habilidades, mejorar actitudes del personal en todas la áreas y mejorar el desempeño laboral. (Pallo, 2016)

Capacitar es la actividad que se realiza dentro de una organización, provocando un cambio positivo en la actitud mental, conocimientos y habilidades del personal. (Pallo, 2016)

Beneficios organizacionales:

- Mejora los ingresos económicos.
- Mejora el conocimiento del personal en su área.
- Eleva la autoestima en el trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la imagen del establecimiento.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas. (Pallo, 2016)

Beneficios para el personal que favorecen a la organización:

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

- Ayuda al personal para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto
- Permite el logro de metas individuales
- Elimina los temores a la incompetencia o a la ignorancia. (Pallo, 2016)

Beneficios en las relaciones humanas:

- Mejora la comunicación entre el personal.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados
- Convierte a la empresa de un entorno de mejor calidad para trabajar.
(Pallo, 2016)

Existen dos tipos de capacitación: la capacitación formal que se refiere a los programas de capacitación planeados de acuerdo a las necesidades específicas de la empresa, pueden durar desde un día hasta varios meses, y la capacitación informal que está relacionada conjunto de funciones que se dan sobre la labor diaria, por ejemplo un contador enseña su auxiliar a manejar registros de facturas. (Pallo, 2016)

Recomendaciones para quienes asisten a una capacitación:

1. Escucha con atención. Permitirá recordar en un 60% la información impartida.
2. Toma apuntes. Permitirá recordar en un 70% la información impartida.
3. Sé positivo. Permitirá aprender de una mejor manera en caso de sentirse desorientado.
4. Sé paciente. No se trata de rapidez o lentitud, lo importante es entender la información recibida.
5. Participa. Ayudará a entender mejor la información recibida.

6. Sintetiza. Cernir la información y captar lo más relevante o importante.
7. Pregunta. Despejara posibles dudas.
8. Aplica. Utilizar la información recibida en un área determinada, por ejemplo el trabajo, la escuela, etc.
9. Colores. Resaltar en color azul lo que pueda ayudar a mejorar en un ámbito personal, y en rojo lo que ayude a mejorar en el desarrollo profesional. (Pallo, 2016)

¿Qué es calidad de servicio?

Calidad de servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa, y no solo a las que tratan personalmente a los clientes o a las que se comunican con ellos por medio del teléfono, fax, carta o de cualquier otra forma (Pallo, 2016)

¿Qué es servicio?

Es vender, almacenar, comprar instruir al personal, etc. En todas las actividades que realiza el personal de una empresa existe un elemento de servicio, cada una de ellas es importante, porque repercutirán en un nivel real de calidad o serán percibidas en los productos que adquieran los clientes (Pallo, 2016)

Funciones de la calidad de servicio:

- Retener clientes
- Preocupación y consideración por el cliente
- Confiabilidad
- Disposición para ayudar
- Eficiencia
- Conocimientos
- Profesionalismo

(Pallo, 2016)

Capacitación sobre un buen servicio

Una capacitación enfocada al buen servicio garantiza la satisfacción del cliente, además de aportar con conocimientos y técnicas nuevas a los colaboradores del establecimiento, de cambiar su modo de analizar las cosas y de tomar decisiones acertadas cuando un inconveniente se presente y no este un supervisor para poder resolverlo (Pallo, 2016)

Una capacitación se vuelve necesaria cuando existe incompetencia laboral, lo que impide alcanzar metas y objetivos personales, también a nivel empresarial existen inconvenientes, tomando en cuenta que no solo un establecimiento de la misma clase funciona en el mercado, existe mucha competencia, por lo tanto las consecuencias de personal no apto para una determinada gestión, provoca elevadas pérdidas económicas y de clientes, generando que haya una mala imagen del establecimiento (Pallo, 2016)

En el complejo turístico “Cascadas de Cariyacu” se debería capacitar también en las áreas de Guianza, gastronomía y hospedaje sobre técnicas de un buen servicio con la finalidad que los colaboradores brinde un buen servicio a los visitantes y de esta manera realicen su labor con eficacia, de esta manera los colaboradores se sientan motivados y comprometidos con su trabajo, al vez que mejore la imagen del complejo, aumentaran las visitas y se mejore los ingresos económicos al sector. (Pallo, 2016)

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA DEL COMPLEJO

Modelo de gestión y su estructura organizativa

El propósito del área organizacional para la operación del CTC Cariyacu tiene la finalidad de orientar las acciones y estrategias necesarias que esta deberá asumir para alcanzar su fortalecimiento y sostenibilidad operativa, social y de servicio al visitante que accedan a sus servicios. Se ha tomado este horizonte de tiempo a diez años porque en ese lapso el proyecto se posesionará y consolidará en el mercado turístico y la comunidad estarán capacitadas para su gestión y administración sin la injerencia de terceros. (GADIP Cayambe, 2014)

Además, tiene el objetivo de cumplir con las leyes y normas que la constitución, los ministerios y Gobiernos Municipales imponen para el desarrollo normal de sus actividades, y buscar la calidad en los diferentes productos y servicios turísticos identificados, concientizando tanto a la comunidad como a los turistas sobre la importancia de la conservación y respeto a la naturaleza. (GADIP Cayambe, 2014)

ALCANCES DEL MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

En función de la información ya revisada, se busca impulsar el desarrollo comunitario y el posicionamiento a nivel nacional e internacional del complejo turístico Cariyacu respetando leyes y normas constitucionales, municipales, de turismo y sobre todo protección del ambiente en su entorno geográfico para determinar las potenciales oportunidades de desarrollo comunitario, desarrollo económico, difusión de la cultura y atracción de turistas interesados en el conocimiento de las actividades, el ambiente natural que forman parte viva de la comunidad de Cariyacu (GADIP Cayambe, 2014).

ORGANIGRAMA, DESCRIPCIÓN DE CARGOS.

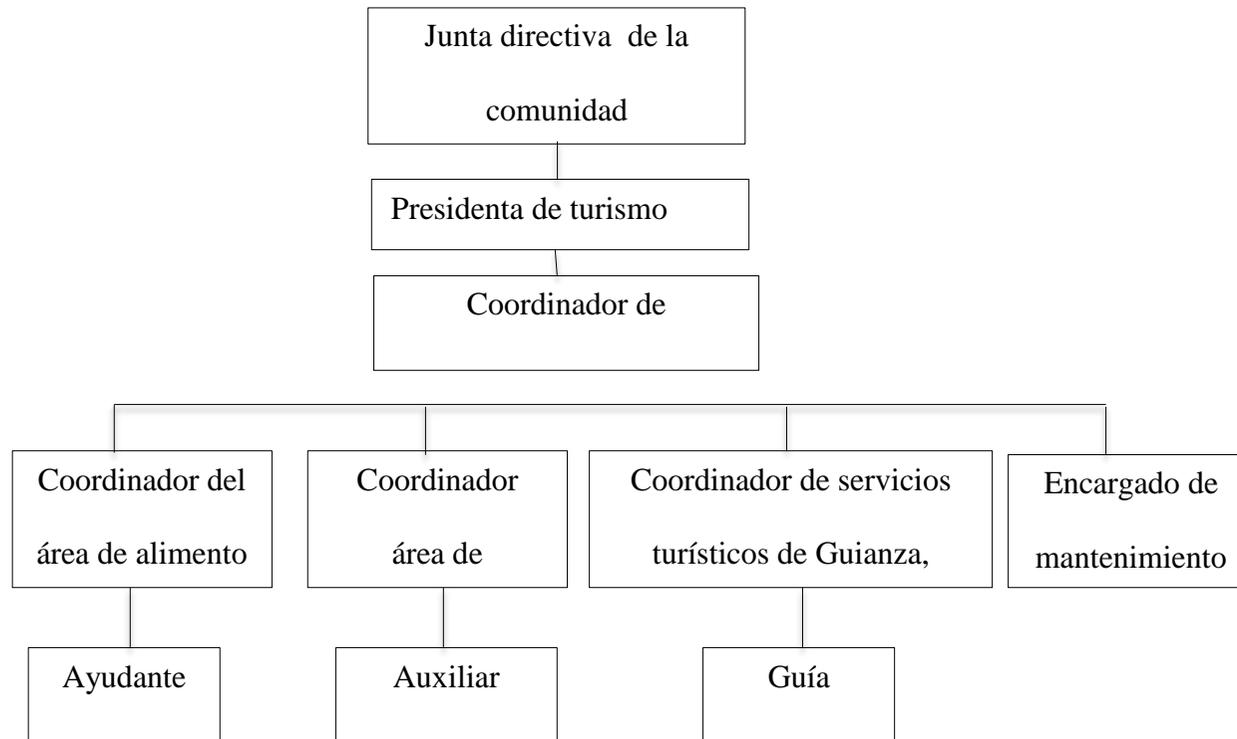


Figura No. 5 Fuente: Modelo de gestión Cariyacu

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

ADMINISTRADOR

Responsabilidades

Responsabilidad en la toma de decisiones administrativas y económicas.

Responsabilidad en el manejo de fondos y bienes de la comunidad.

Funciones

Coordinar

- La operación de tours, con el equipo del Complejo.
- Actividades de capacitación.
- La comercialización del producto turístico.
- Actividades vinculadas a la difusión y comercialización turística.
- La actualización periódica de medios de publicidad de los productos.
- Herramientas administrativas necesarias para mejorar la gestión del Complejo. (Zaldumbide Martínez, 2014)

Elaborar

- Estrategias para el cumplimiento de los objetivos del Complejo con la máxima eficacia.
- Políticas para la realización de reservaciones.
- Cotizaciones de tours.
- Nómina y archivos personales de los integrantes del equipo.
- Lista de proveedores.
- Políticas de promoción, precios, ventas, etc. (Zaldumbide Martínez, 2014)

Controlar

- Llevar el libro de actas de reuniones con el comité de centro comunitario.
- Evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los miembros del equipo con los huéspedes. (Zaldumbide Martínez, 2014)

Promover y orientar

- El cumplimiento de lo dispuesto expresamente en los estatutos y reglamentos de la organización a la cual pertenece el Complejo.
- Promover el cumplimiento del reglamento interno.
- Orientar el trabajo del personal que conforma el equipo de trabajo.
(Zaldumbide Martínez, 2014)

Atender la oficina de información,

- Recibir, registrar, emitir y archivar la correspondencia y documentación del Complejo.
- Recibir y registrar llamadas.
- Dar una información amplia de los servicios que presta el CTC a los visitantes.
- Realizar reservaciones y cotizaciones.

(Grupo Consultor Vroom, 2014)

Área de Contabilidad

Funciones

- Programar, Organizar, dirigir y controlar las actividades contables de la Institución.
- Colaborar con el administrador en la ejecución y control Contable.

- Elaborar informes completos y presentar en asambleas de la comunidad.
- Realizar los pagos de materia prima, personal, insumos y otras obligaciones (Zaldumbide Martínez, 2014)

Área Alimentos y bebidas

Funciones

- Preparar los alimentos requeridos para los turistas del Complejo.
- Mantener la higiene y las buenas prácticas en la preparación de alimentos y bebidas.
- Utilizar alimentos frescos y de calidad.
- Mantener en buen estado los instrumentos de cocina.
- Llevar un inventario de los instrumentos de cocina y de servicio de alimentos.
- Limpiar y desinfectar el área de cocina y de comedor.
- Elaborar menús y realizar reuniones con el administrador para el presupuesto de compra de insumos.
- Realizar las compras junto con el Administrador.
- Almacenar y cuidar el estado de los insumos alimenticios.

(Publicaciones Vertice, 2008)

Área de alojamiento

Funciones:

- Entregar las llaves de las habitaciones a los huéspedes de la casa

Comunitaria

- Dirigir a los huéspedes a sus habitaciones.
- Mantener diariamente la limpieza de las habitaciones.
- Limpiar y desinfectar constantemente los baños de la Casa Comunitaria.
- Lavar y planchar toallas, mantelería y lencería de las camas y del comedor.
- Proporcionar de mantelería a la aérea de cocina.
- Suministrar de champú y jabón en los baños de la Casa Comunitaria.
- Inspeccionar las habitaciones antes y después del servicio de alojamiento.
- Enseñar el uso de los calefactores de las habitaciones a los visitantes.

(Vigo, 2004)

Área de Guianza

Funciones

- Los guías o ayudantes deben dormir en áreas separadas de los turistas.
- Conducir a los turistas a los diferentes atractivos de su comunidad.
- Cuidar de la seguridad del turista.
- Velar por la protección y respeto del medio ambiente.
- El guía está prohibido de usar drogas y alcohol.
- El guía no debe implicarse en relaciones sentimentales o sexuales con los
- El guía debe estar con predisposición para el trabajo.
- El guía debe tener todo lo necesario para la realización del tour como la comida.

(Grupo Consultor Vroom, 2014)

Área de mantenimiento

Funciones

- Inspeccionar el buen funcionamiento de los equipos e infraestructura de la casa.
 - Llevar un inventario de los equipos y herramientas de la casa Comunitaria.
 - Suministrar los implementos de limpieza a la aérea de cocina y de alojamiento.
 - Atender cualquier desperfecto de las instalaciones como problemas eléctricos.
 - Cuidar y velar por el buen estado de los senderos turísticos.
 - Ayudar con la limpieza de las instalaciones del Complejo.
- (Grupo Consultor Vroom, 2014)

Modelo de procesos Actividad Turística

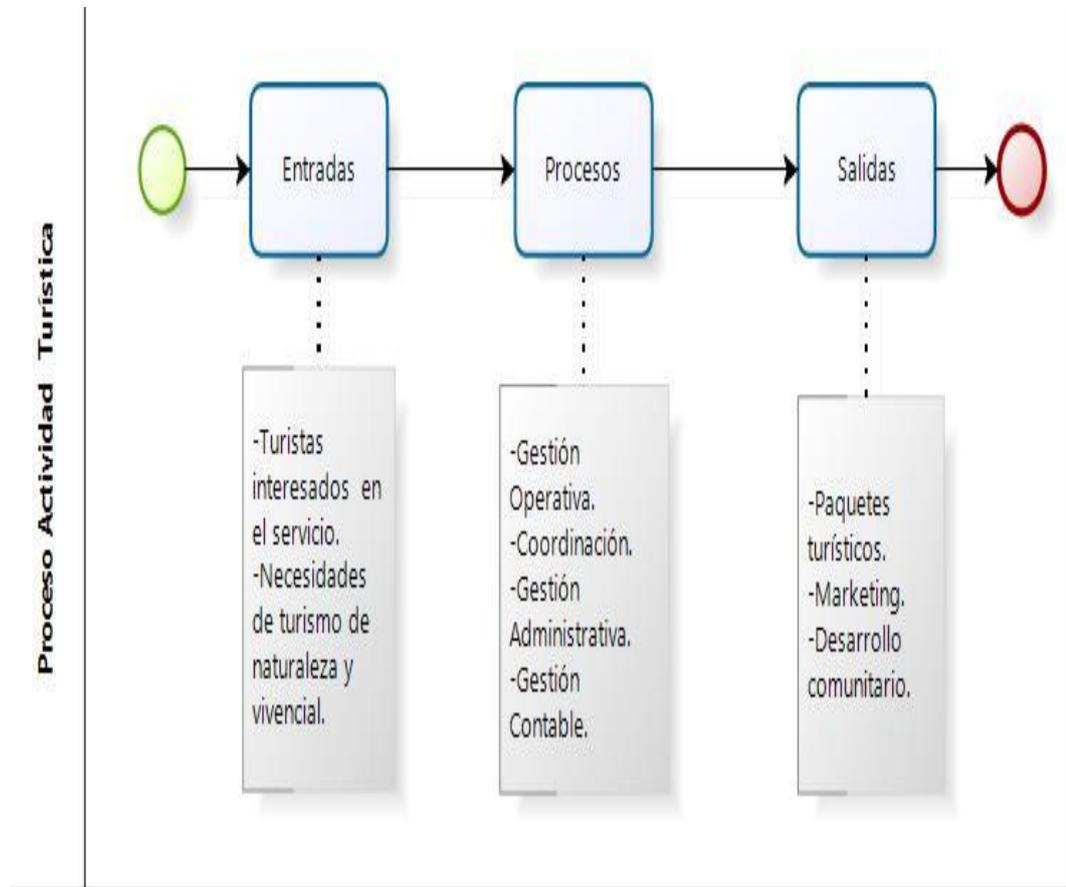


Figura No. 6 Proceso de Actividad Turística

Fuente: Modelo de gestión Cariyacu

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Son procesos que definen y controlan las metas de la organización. En este esquema se han podido identificar los procesos que corresponden a la toma de decisiones, principalmente en lo referente a planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar. (Grupo Consultor Vroom, 2014)

OPERATIVIDAD DE LOS PROCESOS

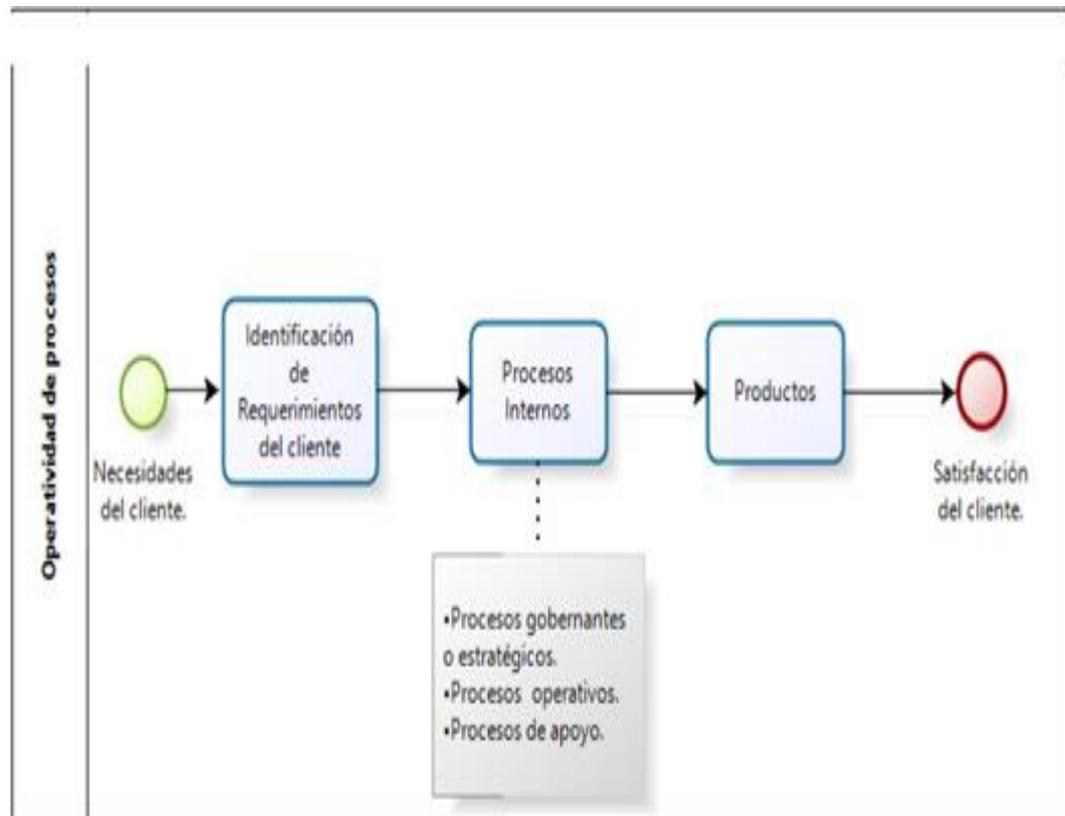


Figura No. 7 Operatividad de los procesos

Fuente: Modelo de gestión Cariyacu

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Son procesos que definen y controlan las metas de la organización. En este esquema se han podido identificar los procesos que corresponden a la toma de decisiones, principalmente en lo referente a planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar. (Grupo Consultor Vroom, 2014)

PROCESOS OPERATIVOS



Figura No. 8 Modelo de gestión Cariyacu

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Proceso de captación de clientes.

Principalmente este proceso tiene que ver con las actividades necesarias para la captación de los clientes. Se refiere a los visitantes interesados en conocer la comunidad y la región, este proceso será posible gracias a la promoción de la página web y Facebook, también con la colaboración de agencias turísticas aliadas y la Dirección de Turismo de Cayambe.

Proceso de gestión de operaciones de los productos.

Este proceso fundamentalmente se refiere a la gestión de los productos que va a consumir el turista dentro del Complejo cascadas de Cariyacu , el manejo de las diferentes actividades, el hospedaje, la alimentación, actividades, instalaciones y el manejo de cada uno de ellos. (GADIP Cayambe, 2014)

Proceso de planificación y diseño de rutas.

El proceso está dirigido a la planificación de las actividades turísticas, las actividades de ocio, tiempos de estadía en cada lugar de visita. Es la planificación en la elaboración de los paquetes turísticos que los clientes van a adquirir. (GADIP Cayambe, 2014)

Proceso de mercadeo y servicio post venta.

El proceso de mercadeo son los mecanismos a utilizar para ofertar los paquetes turísticos diseñados y la imagen que oferta el Complejo cascadas de Cariyacu, para que los turistas se sientan atraídos a la visita y uso de servicios. El servicio post venta se refiere a la evaluación final del servicio y medición del nivel de satisfacción de los turistas al finalizar el servicio turístico adquirido por ellos.

(Grupo Consultor Vroom, 2014)

PROCESOS DE APOYO

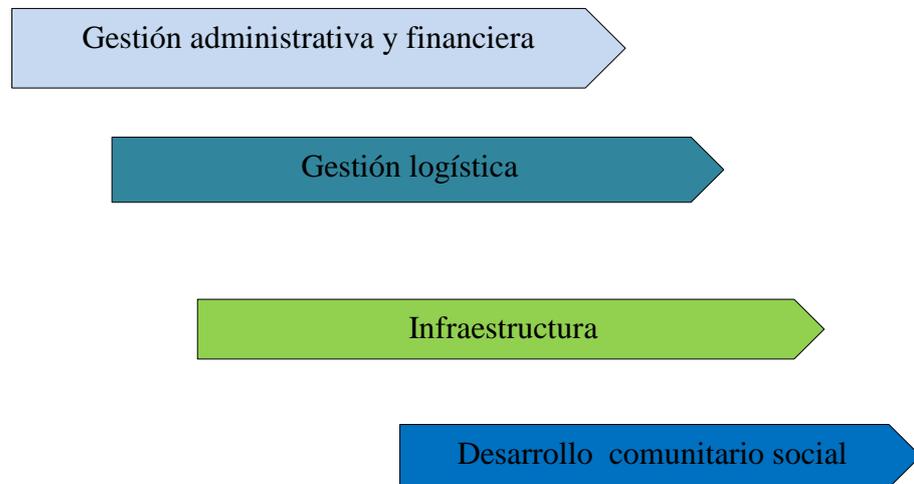


Figura No. 9 Proceso de apoyo
Fuente: Modelo de gestión Cariyacu
Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Proceso de Gestión Administrativa, Logística y Financiera.

En estas áreas se coordinan todas las actividades de logística para el cumplimiento de metas establecidas por Complejo Cascadas de Cariyacu. Se encarga de la implementación, planificación, ejecución y coordinación de los subsistemas de recursos humanos y del cumplimiento operativo de las políticas establecidas. (Zaldumbide Martínez, 2014)

Además se ocupa de la gestión financiera, de acuerdo a políticas generales del manejo financiero y contable registrando en forma sistemática la información financiera de acuerdo a las normas de contabilidad generalmente aceptadas. Lo importante respecto a este proceso, será que se lleve en forma descentralizada. (Zaldumbide Martínez, 2014)

En este proceso se genera reportes financieros que son utilizados para la toma de decisiones, y envío de información financiera a los organismos de control.

Esta área es responsable documentación que respalda los registros contables de la entidad y coordina la información que requiere con todos los procesos. (Zaldumbide Martínez, 2014)

Proceso Infraestructura

El objetivo de este proceso es mantener operables las diferentes instalaciones propias del Complejo cascadas de Cariyacu. Esta área se preocupa por la funcionalidad de los medios de transporte y la operatividad de los sistemas de software y hardware de acuerdo a las necesidades exigidas. Se encarga del manejo del sistema integrado del C.T.C. y la centralización de la información en forma efectiva. Es responsable de conservar los respaldos magnéticos de la información contable, turística y administrativa. Brinda apoyo en el diseño y ejecución de los productos y servicios turísticos propios del circuito (Grupo Consultor Vroom, 2014).

MAPA DE PROCESOS PARA EL COMPLEJO CASCADAS DE CARIYACU

Mapa de procesos para el complejo cascadas de Cariyacu

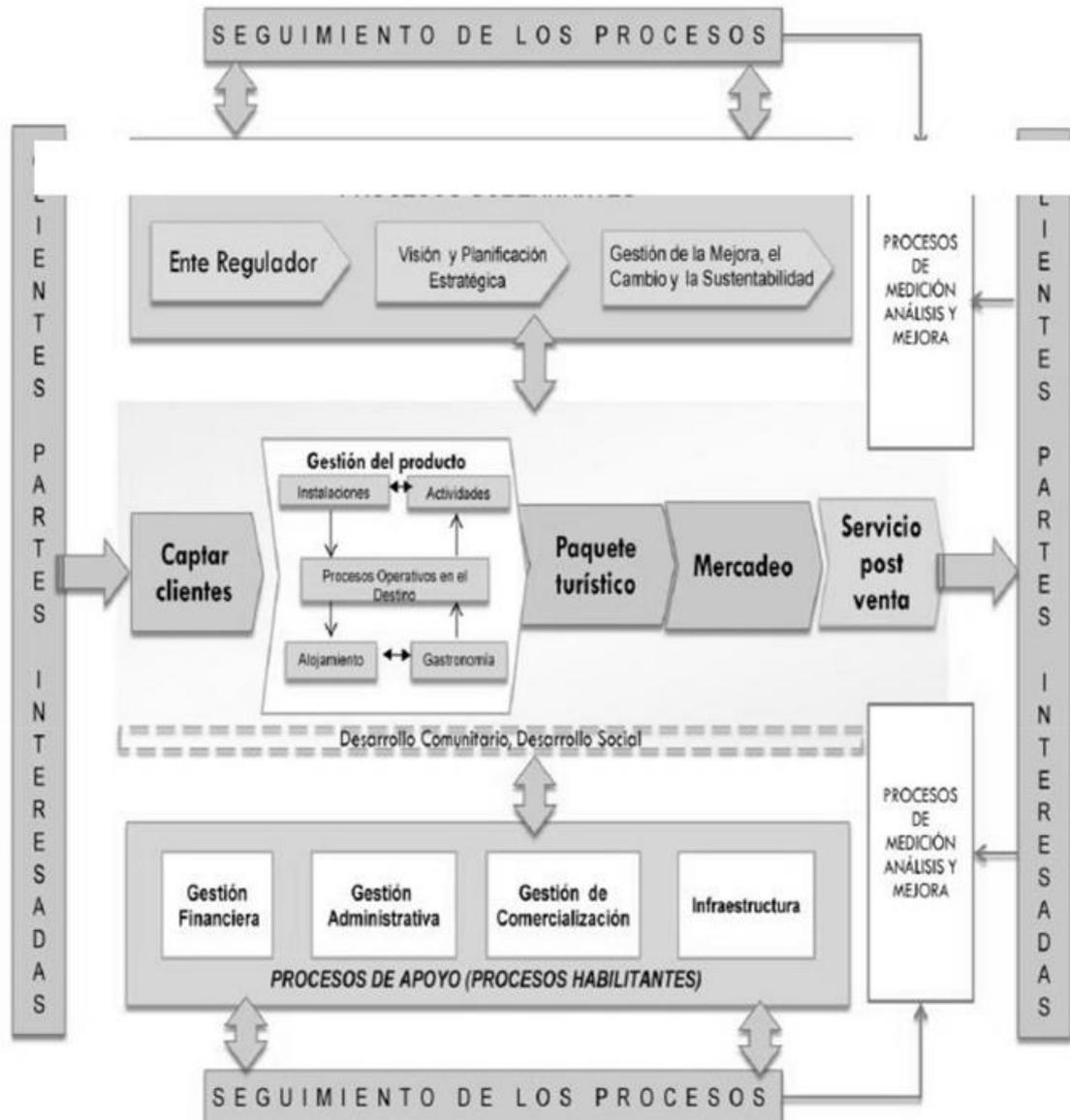


Figura No. 10 Fuente: Modelo de gestión Cariyacu

Elaborado por: Consultoría especializada de servicios técnicos

5.01.01 Análisis FODA

Tabla No. 9 FODA

| Factor | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|--|---|
| Factor interno | | |
| Factor Externo | Colaboradores aceptan plan de capacitación para mejorar sus funciones en el ámbito laboral. | Los pobladores tienen escasos recursos económicos para la capacitación. |
| Oportunidades | Estrategias (FO) | Estrategias (DO) |
| Contar con la tecnología para la capacitación. | Realizar la capacitación de acuerdo a estándares internacionales. | Poca infraestructura y tecnología para la capacitación. |
| Amenazas | Estrategias (FA) | Estrategias (DA) |
| Colaboradores no asisten a las capacitaciones en las fechas establecidas. | Realizar las capacitaciones dentro de las horas de trabajo y en grupos para mayor comodidad. | Realizar las capacitaciones en un solo grupo para culminarlo en dos días. |

Elaborado por Carlos Churuchumbi

Análisis

En la tabla analizamos el FODA los cuales nos permite saber las fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades que tiene el proyecto para el desarrollo del mismo una vez realizado el análisis FODA el proyecto toma una dirección de viable los cuales nos permite tomar énfasis en los distintos puntos del proyecto para su ejecución y desarrollo del mismo.

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

5.01.02 Investigación de mercado

Es la recopilación y análisis de la información en el mundo empresarial y de mercado realizado de forma sistemática para poder tomar decisiones dentro del campo del marketing, es una herramienta que debe permitir a una empresa, obtener información necesaria para establecer políticas, objetivos, planes y estrategias más adecuadas a su interés. (Pallo, 2016)

En el complejo turístico se aplicará la investigación con el fin de recopilar información verídica de cómo se maneja las operaciones de servicio al cliente, en donde podremos averiguar si los colaboradores sienten que tienen la técnica de para realizar su trabajo, o requieren de capacitaciones continuas para ejercer de mejor manera su labor, por otra parte se consultará a colaboradores sobre los métodos de servicio que se están aplicando en el complejo, para conocer cuáles son los principales errores que se cometen los colaboradores, por último se aplicará una investigación a los turistas que visitan este establecimiento, es importante saber que piensan los clientes del servicio que se ofrece en este lugar, solicitar que den su punto de vista de la atención que reciben de los colaboradores, tomando en cuenta que cada persona tiene una manera de pensar muy distinta, existirá clientes que les parezca excelente el servicio y otras personas que piensen que deberían mejorar mucho, a todo esto se les solicitará una recomendación la cual será la base para saber cuáles son los temas prioritarios a tratar, una vez confirmados los temas se averiguará posibles costos de las charlas en distintos lugares, se manifestará a los colaboradores para las posibles capacitaciones dentro del complejo. (Pallo, 2016)

5.01.03 Instrumentos de la investigación.

Los instrumentos son recursos que le sirven al investigador para acercarse a los fenómenos y recoger información. Los instrumentos pueden ser, fichas de observación, cuestionarios de entrevistas, cuestionarios de encuestas, fichas, test mental, etc (Pallo, 2016)

Los instrumentos de investigación que se aplicará en el complejo cascada de Cariyacu serán cuestionarios de encuesta, se elaborara una encuesta para los clientes en las cuales las principales preguntas se enfocaran en las técnicas de servicio que reciben durante su estadía en el lugar, de la organización del complejo, calidad de servicio hacia los visitantes en el complejo el comportamiento de los colaboradores y la manera de actuar ante cualquier necesidad petición del cliente de igual manera con la rapidez que resuelve el tipo de inconveniencias o duda que se pueda presentar durante el trayecto de la visita al complejo turístico cascadas de Cariyacu. (Pallo, 2016)

Para los colaboradores se realizará capacitaciones en temas de atención al cliente, manipulación de alimentos, técnicas de Guianza. (Pallo, 2016)

Los colaboradores del complejo tendrán una capacitación durante tres meses en los cuales se dictarán temas enfocándose a técnicas de servicio que tendrá una duración de una semana por módulo de cada tema. (Pallo, 2016)

El módulo de manipulación de alimentos será la capacitación práctica y teórica para un mejor aprendizaje de los colaboradores y si ellos pondrían en práctica todo lo adquirido. (Pallo, 2016)

5.01.04 Población y Muestra

Población:

Se denomina población al conjunto completo de elementos, con alguna característica común, que es el objeto de nuestro estudio. Esta definición incluye, por ejemplo, a todos los sucesos en que podría concretarse un fenómeno o experimento cualesquiera. Una población puede ser finita o infinita. (Pallo, 2016)

Tabla No. 10 Población

| | | |
|---|-----------------|------------|
| Se utilizara como muestra 2 parroquias urbanas del cantón. | | |
| P.E.A de las dos Parroquias urbanas del cantón. 12,160 (P.E.A) | | |
| Hombres y mujeres | Total | Porcentaje |
| | 12,160 (P.E.A) | 100% |

Fuente: INEC, Censo 2010
Elaborado por Carlos Churuchumbi

Análisis

En esta tabla están representados los datos estadísticos del censo de población y vivienda que se realizó en el año 2010 del cantón Cayambe la población económicamente activa entre hombres y mujeres a las que se realizara las encuestas para el presente proyecto y los números de encuestados que se realizara para llevar a cabo el proyecto en cantón.

Muestra

Los investigadores quieren averiguar algo sobre una población, pero no tienen tiempo o dinero para estudiar a todos los individuos que la conforman, por lo tanto seleccionan una cantidad pequeña de unidades muestrales de la población (esto se llama una muestra), estudian esas unidades, generalmente individuos, y utilizan esa información para sacar conclusiones sobre toda de la población (Pallo, 2016)

Fórmula población finita

Si la población es finita, es decir conocemos el total de la población y deseásemos saber cuántos del total tendremos que estudiar la fórmula sería.

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot (Z)^2}{(N-1)(e)^2 + Pq \cdot (Z)^2}$$

En donde

n= Tamaño de la muestra

N = Población o universo

Z= Base al nivel de confianza 95%=(1.95)

p = Probabilidad de éxito (en este caso 50%)

q = Probabilidad de fracaso

e = Margen de error 5%

(Pérez, 2005).

Muestra de la población en el cantón Cayambe

$$n = \frac{N * P * q (Z)^2}{(N - 1)(e)^2 + P * q (Z)^2}$$

$$n = \frac{12.160 * 0.50 * 0.50 (1.95)^2}{(12.160 - 1)(0.05)^2 + 0.50 * 0.50 (1.95)^2}$$

$$n = \frac{12.160 * 0.25 * 3.8025}{11.160 * 0.0025 + 0.25 * 3.8025}$$

$$n = \frac{115596}{0.978525}$$

$$n = 118$$

Análisis

En la resolución de la fórmula de población y muestra se consideró la población del cantón Cayambe porque las y los Cayambeños son la personas que más visitas realizan al complejo turístico, la población del cantón en general es de 12,160 de habitantes y en la resolución de la muestra como resultado final se dio un número de 118 personas a las que se realizara en las cuestas para el desarrollo del proyecto en el complejo.

5.01.05 Análisis de la información

Resultados de las encuestas realizadas

Resultados de la encuesta realizado en el cantón Cayambe

Tabla No. 11 Datos estadísticos

| Género | Cantidad | Porcentaje |
|---------|----------|------------|
| Hombres | 81 | 68.64% |
| Mujeres | 37 | 31.36% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi



Figura No. 11 Personas encuestadas

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

En las encuestas realizadas a la P.E.A. del cantón Cayambe sobre la calidad de servicio recibido en el complejo turístico Cascadas de Cariyacu se refleja un porcentaje de 68.64% en hombres y en mujeres un 31.36 % encuestados para poder llevar a cabo el proyecto del plan de capacitación sobre técnicas de servicio.

1 ¿Qué lugares turísticos dentro del cantón visita usted con frecuencia. ?

Tabla No. 12 Datos estadísticos

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-----------------------|---------|------------|
| Hacienda Guachalá | 39 | 33% |
| Laguna San Marcos | 11 | 9% |
| Reloj solar Quitsa-to | 6 | 5% |
| Hacienda de Pesillo | 1 | 1% |
| cascadas de Cariyacu | 51 | 43% |
| No recuerdan | 10 | 8% |
| Total | 118 | 100% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

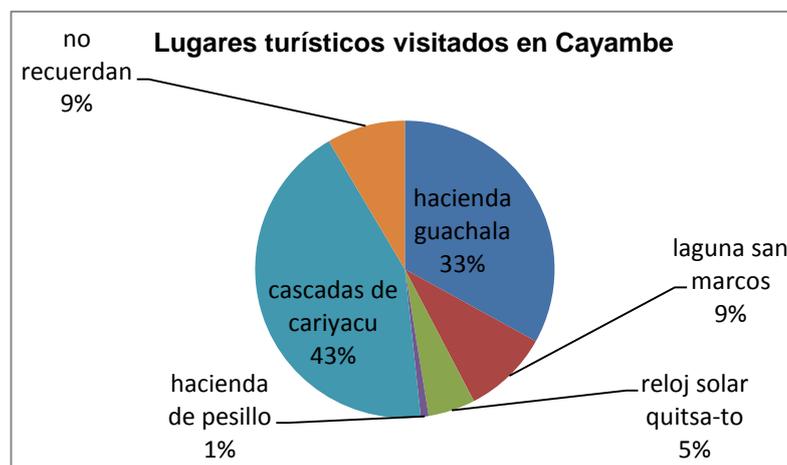


Figura No. 12 Pregunta N° 1 Lugares turísticos visitados en Cayambe
Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Se ha determinado que de las ciento dieciocho encuestas realizadas a la población del cantón de cada ciento dieciocho personas encuestadas ha visitado el complejo turístico cascadas de Cariyacu, cuyo porcentaje corresponde al 43 % de visitas realizadas al complejo, el resto de la población ha visitado los distintos lugares turísticos del cantón para el esparcimiento familiar buscan diferentes alternativas ya sean como haciendas donde ofertan la gastronomía del lugar la hacienda Guachalá acoge visitantes un 33 %, mientras tanto laguna San Marcos recibe un 9 % el lugar turístico de la misión geodésica reciben un 5% de los turistas que acuden a visitar los diferentes lugares turísticos del cantón Cayambe

2 ¿En el cantón Cayambe conoce comunidades rurales que oferten turismo comunitario con diversas actividades recreativas?

Tabla No. 13 Personas que conocen comunidades que ofertan turismo comunitario

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-------|---------|------------|
| Si | 74 | 62.71% |
| No | 44 | 37.29% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

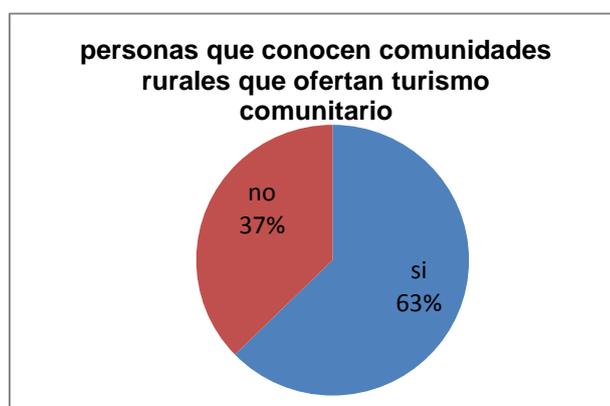


Figura No. 13: Pregunta N° 2 Personas que conocen comunidades rurales que ofertan turismo comunitario

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Según la encuesta realizada a la población sobre si conocen comunidades rurales que oferten turismo comunitario con diversas actividades recreativas de los ciento dieciocho encuestados en el cantón un setenta y cuatro si conocen de comunidades que ofertan turismo comunitario que esto representa un 63 % de la población que si conoce el 37 % de las personas encuestadas no conocen que comunidades ofertan turismo comunitario.

3 ¿Cuál es la motivación principal para desplazarse a un complejo turístico comunitario cercano?

Tabla No. 14: Motivación principal

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-----------------------------|---------|------------|
| Contacto con la naturaleza | 76 | 64.41% |
| Relaciones sociales | 20 | 16.95% |
| Ocio y relax | 18 | 15.25% |
| Contacto con otras culturas | 4 | 3.39% |
| Total | 118 | 100% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

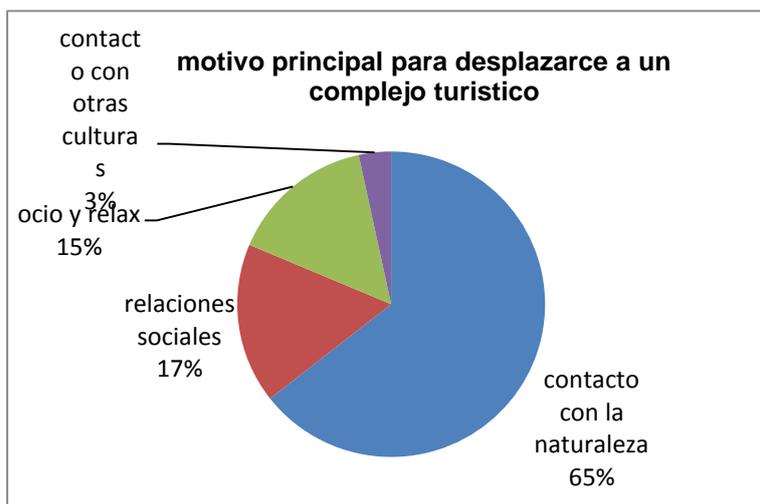


Figura No. 14 Pregunta N° 3 Motivación principal para el desplazamiento a un complejo

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

De los encuestados el motivo principal para el desplazamiento a un complejo turístico comunitario cercano es el contacto con la naturaleza que da un porcentaje de 65 % mientras le sigue relaciones sociales con un 17 % , ocio y relax un 15 % y el contacto con otras culturas el 3 %

- 4 ¿Ha visitado usted la comunidad rural de Cariyaku en Cayambe donde ofertan actividades cómo: Ecoturismo, Turismo comunitario, Camping?

Tabla No. 15 Oferta Ecoturismo

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-------|---------|------------|
| Si | 62 | 52.54% |
| No | 56 | 47.46% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi



Figura No. 15 Pregunta N° 4 Personas que han visitado Cariyaku
Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Según la encuesta realizada a la población sobre si han visitado comunidad de Cariyaku que oferta turismo comunitario con diversas actividades recreativas de los ciento dieciocho encuestados en el cantón un sesenta y dos encuestados si han visitado la comunidad que es un porcentaje de 53% y un cincuenta y seis no han visitado la comunidad que da un porcentaje de 47%

5 ¿Si usted ha visitado este lugar en que considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades la comunidad que administra el complejo Cascadas de Cariyaku?

Tabla No. 16 Fortalecer sus competencias

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-------------------------------|---------|------------|
| Calidad de servicio a la mesa | 30 | 25.42% |
| Atención al cliente | 0 | 0.00% |
| Manipulación de alimentos | 22 | 18.64% |
| Animación turística | 5 | 4.24% |
| Guianza | 3 | 2.54% |
| Idiomas | 2 | 1.69% |
| Ninguna | 56 | 47.47% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

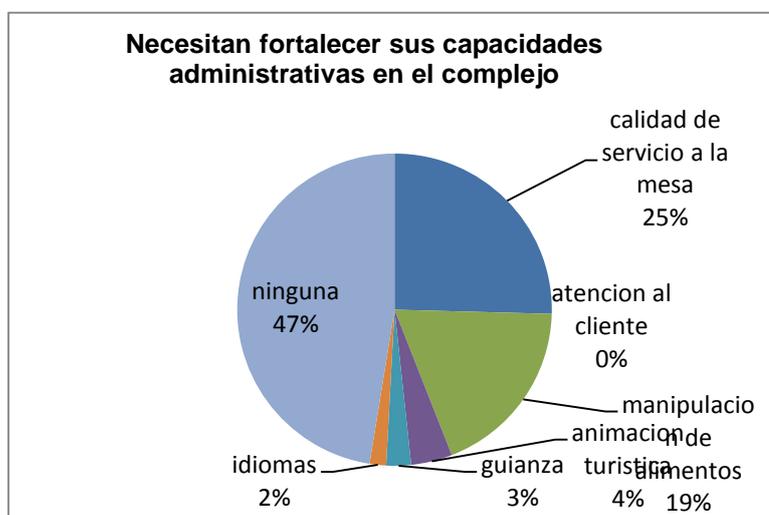


Figura No. 16 Pregunta N°5 Necesitan fortalecer sus capacidades administrativas en el complejo

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Según la encuesta realizada a la población sobre si han visitado el complejo turístico cascadas de Cariyacu que administra la comunidades donde ofertan turismo comunitario con diversas actividades recreativas de los ciento dieciocho encuestados en el cantón un treinta encuestados no están satisfechos con la calidad del servicio a la mesa que da un porcentaje de 25 %, un total de veinte y dos encuestados se refiere a la manipulación de alimentos que da un porcentaje de 19 %, la animación turística comunitario que esto representa un 4 % de la población que se tome énfasis en el tema u un 2 % de las personas encuestadas requieren idiomas para poder interactuar con los visitantes que acuden al lugar en busca de un turismo de aventura y contacto con la naturaleza.

6 ¿Cuáles serían los aspectos indispensables requeridos por los visitantes al momento de participar del turismo comunitario?

Tabla No. 17 Aspectos indispensables requeridos por los visitantes

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|---|---------|------------|
| Mayor organización por parte de la comunidad | 10 | 8.47% |
| Visitas o excursiones a los alrededores de la comunidad | 27 | 22.88% |
| Actividades dentro de la comunidad | 35 | 29.66% |
| Implementación de normas de higiene | 32 | 27.12% |
| Servicio de calidad del cliente | 14 | 11.87% |
| Otros | 0 | 0.00% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi



Figura No. 17 Pregunta N° 6 Aspectos indispensables requeridos por los visitantes

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Los aspectos indispensables requeridos por los visitantes al momento de participar del turismo comunitario según la encuesta generan los siguientes datos mayor organización por parte de la comunidad de los ciento dieciocho encuestados, diez hace énfasis en la organización por parte de la comunidad que es un 8 % , veinte y siete sugieren realizar visitas o excursiones a los alrededores de la comunidad esto equivale a un 23 % , treinta y cinco encuestados sugieren realizar actividades dentro de la comunidad esto equivale a un 30 % , treinta y dos encuestados sugieren implementación de normas de higiene que da un 27% , catorce encuestados requiere servicios de calidad al cliente que da un 12% por ciento estos son los aspectos indispensable requeridos por los visitantes al lugar.

7 ¿SOLO si Ud. ha visitado el Complejo, califique del 1-5, siendo 5 el más alto y 1 el más bajo del nivel de satisfacción actual con el servicio recibido?

Tabla No. 18 Nivel de satisfacción

| Datos | Muestra | Porcentaje |
|-----------|---------|------------|
| Excelente | 0 | 0.00% |
| Muy bueno | 4 | 3.39% |
| Buena | 0 | 0.00% |
| Regular | 53 | 44.92% |
| Malo | 0 | 0.00% |
| Ningunos | 61 | 51.69% |
| Total | 118 | 100.00% |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

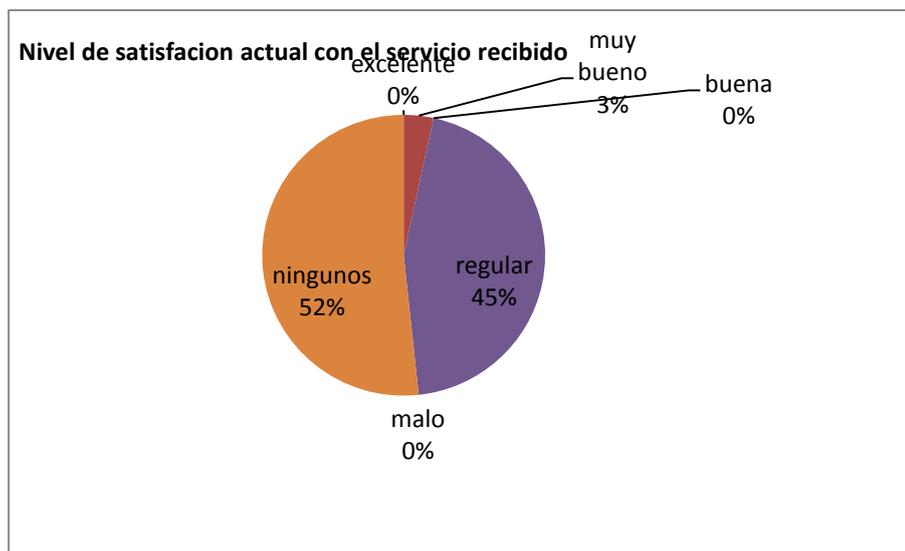


Figura No. 18 Pregunta N°7 Nivel de satisfacción actual con el servicio recibido
Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

De total de los encuestados que han visitado el complejo han calificado de acuerdo a su criterio y servicio recibido, la calificación está en un rango del uno al cinco, siendo el cinco como excelente, cuatro como muy buena, tres como buena, dos como regular y uno como malo, de los servicio que prestan a los visitantes durante su estadía en el complejo turístico cascadas de Cariyacu los visitantes calificaron de la siguiente manera los servicios prestados en el lugar como excelente 0 % , como muy buena cuatro de los ciento dieciocho encuestados dicen haber recibido un servicio muy buena que da como 3.39 % , buena no hay calificación y como regular de los ciento dieciocho encuestados cincuenta y tres personas lo calificaron de regular los servicio recibidos en el complejo que da como 44.92 % de los datos estadísticos , el servicio como malo no tiene calificación el resto de los encuestados afirman no haber visitado el complejo turístico que da como sesenta y un encuestados de los ciento dieciocho que da como resultado en un porcentaje de 51.69 % personas que no visitan el complejo cascadas de Cariyacu.

5.02 Descripción (de la herramienta o metodología que propone como solución)

Ver anexos (2, 3, 4)

Una vez analizado el complejo turístico cascadas de Cariyacu y tomando en cuenta el error del servicio al visitante, se llegó a la conclusión de que se debía buscar una solución a este problema para lo cual se consideró ofrecer un plan de capacitación a los colaboradores del complejo para posteriormente poderlo ejecutarlo se aplicó un encuesta dirigida a los posible visitantes al complejo que sería ciento dieciocho personas de la población encuestas realizadas en el cantón Cayambe, esto para conocer sus opiniones sobre el servicio que ofrece el lugar. (Pallo, 2016)

Una vez analizadas las encuestas se llega a una conclusión general que el complejo está perdiendo visitantes por el servicio regular que están ofreciendo y las personas que por primera vez acuden al complejo no están conformes con la calidad de los servicio recibidos se presume que ya no regresaran al complejo ni recomendaran a terceras personas para que lo visiten. (Pallo, 2016)

Los colaboradores del complejo están conscientes que anteriormente no se les impartió ninguna capacitación y consideran que el plan de capacitación es una buena alternativa para mejorar sus competencias, por lo tanto se realizará tomando en cuenta los temas que los colaboradores sugirieron tratar en el plan de capacitación para poder reforzar sus competencias y así brindar un mejor servicio de calidad a los visitantes, para ello se solicitó personalmente, vía telefónica y mediante correo electrónico proformas de los cursos a tratar en el plan de capacitación a diferentes establecimientos de capacitación. (Pallo, 2016)

Con la información requerida se procede a elaborar el cronograma de actividades y periodo en que se va a realizar las capacitaciones con un período de nueve meses empezando en el mes de junio y culminado en el mes de febrero en cada tema se detalla los meses y horas que se dictarán las capacitaciones y la empresa que ofrece el servicio. (Pallo, 2016)

Todos los colaboradores serán capacitados en los temas del plan de capacitación con el fin que los colaboradores estén aptos para brindar un mejor servicio de calidad a los visitantes. (Pallo, 2016)

El tema estratégico enfocado en el servicio al cliente servirá de mucha ayuda a todos los colaboradores del complejo para un mejor servicio a todos los visitantes ya que el complejo impulsara al desarrollo y fortalecimiento del turismo comunitario y la sostenibilidad del complejo este tipo de actividad turística, se ha convertido en una actividad estratégica para el desarrollo integral y solidario de la comunidad y representa la integración y organización de los pobladores para su propia autogestión y desarrollo económico sustentable. (Pallo, 2016)

Uno de sus aportes de este complejo es que se ha convertido en una herramienta principal para economía y desarrollo de la comunidad.

Con el plan de capacitación se busca la calidad de la experiencia turística ya que considera dos áreas de intervención en cuanto a calidad: la calidad del bien vivir del habitante de la comunidad y calidad en la experiencia del visitante. (Pallo, 2016)

Tabla No. 19 Descripción de la herramienta

| | |
|---|---|
| "Plan de capacitación sobre técnicas de servicio dirigido a los colaboradores del complejo turístico "cascadas de Cariyacu" ubicado en la parroquia ayora, cantón Cayambe, provincia de pichincha; con la finalidad de mejorar la calidad de servicio " | |
| Duración de la capacitación: 9 meses | |
| Mayo | Tema: Estrategias enfocadas al servicio al cliente |
| Duración | 12 Horas |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> • El servicio al cliente • Elementos del servicio • Calidad en la atención • Cadena de servicio |
| Capacitador | Sr: Carlos Churuchumbi |
| Junio | Tema : Calidad de servicio a la mesa |
| Duración | 12 horas |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> • Servicio a la francesa • Servicio emplatado o Americano • Servicio de fuente a plato o a la Inglesa • Servicio con mesa auxiliar o la Rusa • Autoservicio |
| Capacitador | Sr: Carlos Churuchumbi |
| Julio | Tema : Manipulación de alimentos |
| Duración | 20 horas |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la seguridad alimentaria • Normas BPM • Buenos hábitos de higiene • Buenas prácticas de manipulación |

"PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO "CASCADAS DE CARIYACU" UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO "

| | |
|-------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Temperatura de cocción |
| Capacitador | Sr: Carlos Churuchumbi |
| Agosto | Tema : Guianza |
| Duración | 20 horas |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> • Presentación ante el público • Utilización del silencio, palabra, tiempo y corrección de muletillas. Interpretación de atractivos turísticos. • Improvisación, exposición, narración, lenguaje textual y corporal. |
| Capacitador | Sr: Carlos Churuchumbi |
| Septiembre | Tema : Animación turística (Guianza) |
| Duración | 12 Horas |
| Contenido | <ul style="list-style-type: none"> • Animación cultural • Animación infantil • Animación de tercera edad |
| Capacitador | Magister :Oswaldo Echeverría (Docente de la Universidad UTN) |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

5.03 Formulación (del proceso de la aplicación de la propuesta)

Misión

Ofrecer un servicio de calidad a los visitantes mediante los colaboradores que trabajen con eficiencia y altamente capacitados y fomentar al turismo comunitario sostenible y sustentable. (Pallo, 2016)

Visión

Ser un sitio de recreación y esparcimiento familiar que ofrezca a sus visitantes la oportunidad de un sano esparcimiento, compartir experiencias únicas con la comunidad además de ser competentes ante otros establecimientos y crear un nivel alto de satisfacción a los visitantes. (Pallo, 2016)

Valores

- Honestidad
- Amabilidad
- Responsabilidad
- Humildad
- Generosidad
- Innovación

Estrategias

Tabla No. 20 Estrategias

| Actividad | Junio | | | | Julio – Agosto | | | | Septiembre – Octubre | | | | Noviembre – Diciembre | | | | Enero – febrero | | | |
|---|------------------------|---|---|---|----------------|---|---|---|----------------------|---|---|---|-------------------------------------|---|---|---|-----------------|---|---|---|
| | 10 horas | | | | 30 horas | | | | 30 horas | | | | 20 horas | | | | 10 horas | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Estrategias enfocadas al servicio del cliente | x | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Calidad de servicio a la mesa | | | | x | X | x | | | | | | | | | | | | | | |
| Manipulación de alimentos | | | | | | | | | x | X | X | | | | | | | | | |
| Guianza | | | | | | | | | | | | | x | x | | | | | | |
| Animación turística | | | | | | | | | | | | | | | | | x | x | | |
| Responsable | Sr. Carlos Churuchumbi | | | | | | | | | | | | Duración de la capacitación 9 meses | | | | | | | |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Para garantizar un buen aprendizaje de los colaboradores del complejo se realizará una capacitación IN –SITU es decir en las áreas del complejo turísticos la preparación de materiales didácticos, folletos informativos, manuales, insumos para talleres material, equipo tecnológico y la presencia continua de instructores para coordinar los esfuerzos del personal en el campo que participa en este plan de capacitación todo este material servirá para que los colaboradores puedan tener una manera fácil y práctica de aprender los tema que se van a tratar en la capacitación.

La dramatización es una buena alternativa porque permite corregir errores durante un simulacro, con el fin de no volver a cometer los mismos errores otra vez durante su labor en el complejo.

Evaluaciones después de cada tema impartido esto permitirá controlar el aprendizaje de los colaboradores en capacitación y así los instructores podrán reforzar los temas impartidos. De esta manera los colaboradores reforzaran sus conocimientos y cumplir metas a nivel profesional y personal.

Los videos, documentales explicativos son de gran ayuda porque se puede observar las técnicas que se usan al momento de realizar una gestión laboral.

En el tema de etiqueta y protocolo empresarial se tratara los tema como organización, paciencia, prudencia, buen gusto, puntualidad, respeto etc. Demostrar que se es una persona organizada, muy seguramente beneficiará su quehacer diario y le permitirá entregar cumplidamente las labores que se le hayan asignado.

CAPITULO VI

6.00 Aspectos Administrativos

6.01 Recursos

Son medios o elementos para satisfacer una necesidad o llevar a cabo los objetivos de una empresa (Pallo, 2016)

6.01.01 Talento humano

Tabla No. 21 Talento humano

| | |
|------------------------|--|
| Investigador | Carlos Churuchumbi |
| Tutor | Ing.: Viviana Gangotena |
| Lector | Ing.: Diego Jarrín |
| Colaboradores | Comunidad de Cariyacu |
| Visitantes / población | Comunidad de Cariyacu |
| Capacitadores | Magister: Oswaldo Echeverría. Sr: Carlos Churuchumbi. |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

El talento humano que apoyo a la elaboración del proyecto de titulación los colaboradores, tutor, lector la población que apporto con información real de la situación del servicio actual del complejo las empresas capacitadoras facilitan información sobre los temas.

6.01.02 Recursos materiales

Los recursos materiales o insumos de oficina que se utilizara para el proyecto están compuestos de:

- Copias
- Anillado
- Empastado
- Cd del proyecto
- Resma de papel
- Esferos, lápiz, borrador

6.01.03 Recursos tecnológicos

Los recursos tecnológicos utilizados en el proyecto está compuesto de:

- Laptop
- Impresora
- Servicio de internet
- Teléfonos, celulares
- Movilización

6.01.04 Recursos económicos

Presupuesto para la elaboración de la tesis y aplicación de la propuesta \$ 1000

6.01.05 Recurso tiempo

Es el tiempo utilizado para la elaboración de la tesis y la aplicación de la propuesta tiene una duración de 12 meses.

6.02 Presupuesto

El presupuesto es el cómputo o cálculo anticipado de la estimación de los gastos de una actividad económica, puede ser personal, familiar, negocio, empresarial, etc (Pallo, 2016)

Tabla No. 22 Presupuestos

| Presupuesto de la elaboración de tesis | | | |
|---|-----------------|-----------------------------------|------------------|
| Detalle | Cantidad | Valor unitario | Total |
| Impresión blanco / negro | 118 | 0.05 | \$ 5.90 |
| Movilización | 30 | 5.50 | \$ 165 |
| Servicios internet | 20 horas | 0.80 | \$ 16 |
| Anillados | 2 | 4 | \$ 8.00 |
| Empastado de la tesis | 1 | 55 | \$ 55.00 |
| Copias | 100 | 0.05 | \$ 5.00 |
| Minutos saldo | 2 | 5 | \$10.00 |
| CD del proyecto | 2 | 0.80 | \$1.60 |
| Subtotal de la elaboración | | | \$266.50 |
| Detalle | Cantidad | Valor unitario de folletos | Total |
| Tema de la capacitación :Estrategias enfocados al servicio al cliente | 10 | 4.00 | \$ 40.00 |
| Tema de la capacitación: Calidad de servicio a la mesa | 10 | 0.36 | \$ 3.60 |
| Tema de capacitación: Manipulación de alimentos | 10 | 3.00 | \$ 30.00 |
| Tema de capacitación: Guianza | 10 | 3.50 | \$35.00 |
| Tema de capacitación: animación turística | 10 | 3.50 | \$ 35.00 |
| Subtotal de la aplicación | | | \$ 143.60 |
| Total | | | \$ 410.10 |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

6.03 Cronograma

Proporciona una base para supervisar y controlar el desarrollo de todas y cada una de las actividades que componen el proyecto. (Pallo, 2016)

Tabla No. 23 Cronograma

| Actividades | Octubre | Noviembre | Diciembre | Enero | Febrero | Marzo | Abril |
|---------------------------|---------|-----------|-----------|-------|---------|-------|-------|
| Presentación del tema | X | | | | | | |
| Aprobación del tema | | X | | | | | |
| Capítulo I | | X | X | | | | |
| Capítulo II | | | X | | | | |
| Capítulo III | | | X | | | | |
| Capítulo IV | | | | X | X | | |
| Capítulo V | | | | X | X | | |
| Capítulo VI | | | | | | X | |
| Capítulo VII | | | | | | X | |
| Sustentación del proyecto | | | | | | | X |

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis

Son las fechas establecidas para la entrega de los capítulos avanzados durante el período de tutorías para la elaboración del proyecto y sustentación de la misma.

CAPITULO VII

7.00 Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

A través de la investigación y desarrollo del proyecto se análisis los factores internos y externos que ayudará a identificar mejor los obstáculos y las oportunidades que se presentan para el complejo y con la correcta información que ayuda en la toma de decisiones frente a los factores que benefician y perjudican al complejo.

Con la información recolectada de la investigación de campo se procedió a la elaboración de estrategias que ayudarán al crecimiento dentro del mercado turístico.

La falta de una capacitación en un establecimiento tiene como consecuencia unos colaboradores con poco profesionalismo y habilidades y esto con lleva a que los visitantes no estén conformes con los servicios recibidos por parte del complejo.

Al realizar un levantamiento de información mediante encuesta realizadas a los visitantes del complejo se pudo constatar los temas prioritarios en los cuales los colaboradores deben ser capacitados.

Las capacitaciones son una manera de incentivar a los colaboradores para reforzar sus competencias laborales y brindar un servicio de calidad a los visitantes.

Al desarrollar la capacitación en el complejo se busca que la calidad de servicio mejore y así poder incrementar las visitas al complejo.

Al realizar la inversión en la capacitación que cubra las necesidades de los colaboradores se garantiza el retorno de la inversión porque un personal altamente

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

capacitado es capaz de dar un servicio de calidad a los visitantes y así asegurar futuros clientes y una mayor acogida de visitantes al complejo turístico cascadas de Cariyacu.

7.02 Recomendaciones

Se recomienda a las autoridades de la comunidad realizar capacitaciones periódicas para los colaboradores del complejo.

Se recomienda a las autoridades evaluar los resultados de la capacitación una que los módulos terminen.

Se recomienda a las autoridades trabajar conjuntamente con los colaboradores en diferentes temas para el desarrollo del complejo y realizar capacitaciones periódicas y de acuerdo a las necesidades de la organización.

Se recomienda a los colaboradores del complejo hacer uso de las tecnologías para su desarrollo profesional como la internet, plataformas virtuales, videos conferencias etc.

Se recomienda a los colaboradores y autoridades trabajar en un turismo comunitario sostenible y sustentable para conservar los sitios naturales en su forma nativa.

Se recomienda a los colaboradores concientizar a los visitantes de la importancia de los páramos andinos, bosques nativos en la región.

BIBLIOGRAFÍA

Anónimo. (2000). *Oceano uno color diccionario enciclopedico*. Grupo Editorial Oceano.

Bernardo, J., & Carlderón, J. (2000). *Aprendo a investigar en educación*. Rialp.

Cruz, K. (2015). *Desarrollo de personal y capacitación para un desempeño efectivo*.

Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos25/desarrollo-y-capacitacion/desarrollo-y-capacitacion.shtml>

El Comercio. (17 de abril de 2015). *El Comercio*. Obtenido de En Cayambe se esconden poderosas cascadas: <http://www.elcomercio.com/deportes/ecuador-cayambe-deporte-aventura-turismo.html>

GADIP Cayambe. (2014). *Implementación de modelos de gestión de los centros de Turismo comunitario en las comunidades de Paquiestancia y Cariacu*. Cayambe.

Giarratana, M. (26 de noviembre de 2008). *Educación gerencial*. Obtenido de http://www.degerencia.com/articulo/como_capacitar_a_su_personal

Grados, J. (2009). *Capacitaciones y desarrollo de personal*. Trillas.

Grupo Consultor Vroom. (2014). *Informe Final Consultoría comunidad Cariacu*. Cayambe.

Kemasky, D. (2009). *Estadística para todos*. Artes gráficas.

Ministerio de Turismo. (2014). *Guía de Oro Ecuador*. Quito: PubliGerencia.

Ministerio de Turismo. (2015). *Desarrollo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/>

Municipio Cayambe. (2016). *Gadip Cayambe*. Obtenido de
<http://municipiocayambe.gob.ec/>

Muñiz, R. (2008). *Marketing en el siglo XXI*. Rustica.

Pain, A. (2004). *Capacitación laboral*. Edición novedades.

Pallo, E. (2016). *Plan de capacitación sobre técnicas de servicio, dirigido a colaboradores del campamento ilaló adventure ubicado en la Provincia de Pichincha Cantón Quito con la fin de mejorar la calidad de servicio*. Quito.

Publicaciones Vertice. (2008). *Gestión de Hoteles*. Málaga: Vertice.

Rainforest Alliance. (2015). *Rainforest Alliance*. Obtenido de Naturaleza sin Contaminación: <http://www.rainforest-alliance.org/lang/es>

Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo personal*. Limusa.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente*. Pax México.

Vigo. (2004). *Limpieza y puesta a punto de Habitaciones*. Ideas Propias.

Zaldumbide Martínez, A. P. (2014). *Estudio de la gestión de los recursos turísticos en la comunidad de Paquiestancia del cantón Cayambe año 2014 y su incidencia en el desarrollo del turismo comunitario proyectado al 2017*. Quito.

ANEXOS

Anexos N° 1 carta de auspicio

“PLAN DE CAPACITACIÓN SOBRE TÉCNICAS DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DEL COMPLEJO TURÍSTICO “CASCADAS DE CARIYACU” UBICADO EN LA PARROQUIA AYORA, CANTÓN CAYAMBE, PROVINCIA DE PICHINCHA; CON LA FINALIDAD DE MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO ”

Anexos N° 2 formatos de encuestas visitantes

ENCUESTA DE TURISMO COMUNITARIO DE LA COMUNIDAD DE CARIYAKU, PARROQUIA AYORA, CANTON CAYAMBE.

Con el objetivo de recopilar información acerca de las necesidades que los visitantes presentan al momento de visitar el complejo Turismo Comunitario Cascadas de Cariyaku.

Por favor conteste de la forma más sincera posible.

Género:

Hombre

Mujer

Edad: -----

Email: -----

1 ¿Qué lugares turísticos dentro del cantón visita usted con frecuencia. ?

Hacienda Guachalá.

Reloj solar Quitsa-tó.

Cascadas de Cariyaku.

Laguna San Marcos

Hacienda de Pesillo

2 ¿En el cantón Cayambe conoce comunidades rurales que oferten turismo comunitario con diversas actividades recreativas?

SI NO

¿Cuáles?

Especifique.....

3 ¿Cuál es la motivación principal para desplazarse a un complejo turístico comunitario cercano?

Contacto con la naturaleza.

Ocio y relax.

Relaciones sociales

Contacto con otras culturas

4 ¿Ha visitado usted la comunidad rural de Cariyaku en Cayambe donde ofertan actividades cómo: Ecoturismo, Turismo comunitario, Camping, ?

SI

NO

Si su respuesta es NO pase a la pregunta N° 6

5 ¿Si usted ha visitado este lugar en que considera usted que necesitan fortalecer sus capacidades la comunidad que administra el complejo Cascadas de Cariyaku?

- | | | | |
|--------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Calidad de servicio a la mesa. | <input type="checkbox"/> | Atención al cliente. | <input type="checkbox"/> |
| Manipulación de alimentos. | <input type="checkbox"/> | Animación turística. | <input type="checkbox"/> |
| Guianza. | <input type="checkbox"/> | Idiomas. | <input type="checkbox"/> |
| Otros (especifique)..... | <input type="checkbox"/> | | |

6 ¿Cuáles serían los aspectos indispensables requeridos por los visitantes al momento de participar del turismo comunitario?

- | | |
|--|--------------------------|
| Mayor organización por parte de la comunidad. | <input type="checkbox"/> |
| Visitas o excursiones a los alrededores de la comunidad. | <input type="checkbox"/> |
| Actividades dentro de la comunidad. | <input type="checkbox"/> |
| Implementación de normas de higiene. | <input type="checkbox"/> |
| Servicio de calidad al cliente. | <input type="checkbox"/> |
| Otros (especifique)..... | |

7 ¿SOLO si ud. ha visitado el Complejo, califique del 1-5, siendo 5 el más alto y 1 el más bajo del nivel de satisfacción actual con el servicio recibido?

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> |
| Técnicas de servicio. | <input type="checkbox"/> |
| Brinda un buen servicio a todos los visitantes. | <input type="checkbox"/> |
| Guianza. | <input type="checkbox"/> |
| Información del complejo. | <input type="checkbox"/> |

¡Gracias por su colaboración!

¡Tenga un buen día!

Anexos N° 3 formato de medición de satisfacción cliente externo

Tus comentarios y sugerencias son importantes para nosotros. Al llenar este formulario nos ayudaras a brindarte un mejor servicio.

Fecha: _____

Hora: _____

¿Acompañado de? Amigos Familia compañeros de trabajo

Calidad del producto

¿Cuál es el producto sobre el que te gustaría emitir comentarios y evaluarlo? _____

Califícalo colocando una x en las siguientes casillas:

| | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Presentación | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sabor | <input type="checkbox"/> |
| 3. Tamaño | <input type="checkbox"/> |
| 4. Precio | <input type="checkbox"/> |

Calidad de servicio

Nombre de la persona que te atendió.

Califícalo colocando una x en las siguientes casillas:

| | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Calidad de la atención | <input type="checkbox"/> |
| 2. Agilidad del servicio | <input type="checkbox"/> |
| 3. Presentación del personal | <input type="checkbox"/> |

Calidad de ambiente

Califica nuestras instalaciones con una x en las siguientes casillas

| | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Limpieza del local | <input type="checkbox"/> |
| 2. Ambiente del local | <input type="checkbox"/> |

Sugerencias y comentarios

Déjanos tus datos para seguimientos de tus comentarios

Nombre:.....

Teléfono:.....

E- mail:.....

Anexo N° 4 Encuesta a los colaboradores del complejo cascadas de Cariyacu

Tema de capacitación:..... Fecha:.....

Nombre:..... Cargo:..... Área:.....

Las preguntas adjuntas le permiten expresar su opinión con relación a la aplicación de los conocimientos adquiridos en esta capacitación.

Lea cada punto cuidadosamente y responda con toda sinceridad ya que esto permite obtener la información adecuada para mejorar futuras capacitaciones o cursos de formación.

Marque con una X la opción que crea conveniente.

CUESTIONARIO

| | | | |
|---|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1. Antes de esta capacitación, mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era. | | | |
| Malo | Regular | Bueno | Excelente |
| | | | |
| 2. Después de esta capacitación mi nivel de conocimientos o competencias para el objetivo de este curso era. | | | |
| Malo | Regular | Bueno | Excelente |
| | | | |
| 3. Estime que porcentaje de lo aprendido en esta capacitación que podrá aplicar en su trabajo. | | | |
| 25% | 50% | 75% | 100% |
| | | | |
| Si su respuesta es menor del 50% explique si las razones para ello están relacionadas con factores de la capacitación o con el ambiente de trabajo. | | | |
| | | | |
| 4. Seleccione el nivel de importancia del contenido de la capacitación en relación con su trabajo actual. | | | |
| Bajo | Medio | Medio alto | Alto |
| | | | |
| 5. Que tan satisfecho se encuentra con las herramientas brindadas por la capacitación para el desarrollo de su trabajo. | | | |
| Insatisfecho | Poco Satisfecho | Satisfecho | Muy Satisfecho |
| | | | |
| 6. Escriba: Para mejorar futuras capacitaciones indique los temas a los cuales se les podría | | | |
| Adicionar | Dar Más énfasis | Dar Menos énfasis | Suprimir |
| | | | |

Anexo N° 5 fotografías del complejo turístico



Figura N° 19 Complejo cascadas de Cariyacu.
Fuente: Isabel Farinango.
Elaborado por: Carlos Churuchumbi.

Análisis la hostería del complejo cascadas de Cariyacu donde se recibe a los visitantes que desea hospedarse en el lugar.



Figura N° 20 Plato típico de la localidad.

Fuente: Isabel Farinango.

Elaborado por: Carlos Churuchumbi.

Análisis Es la gastronomía del lugar el plato típico de la comunidad de Cariyacu consta de habas, choclo, queso, tomate de riñón, trucha, oca, melloco.

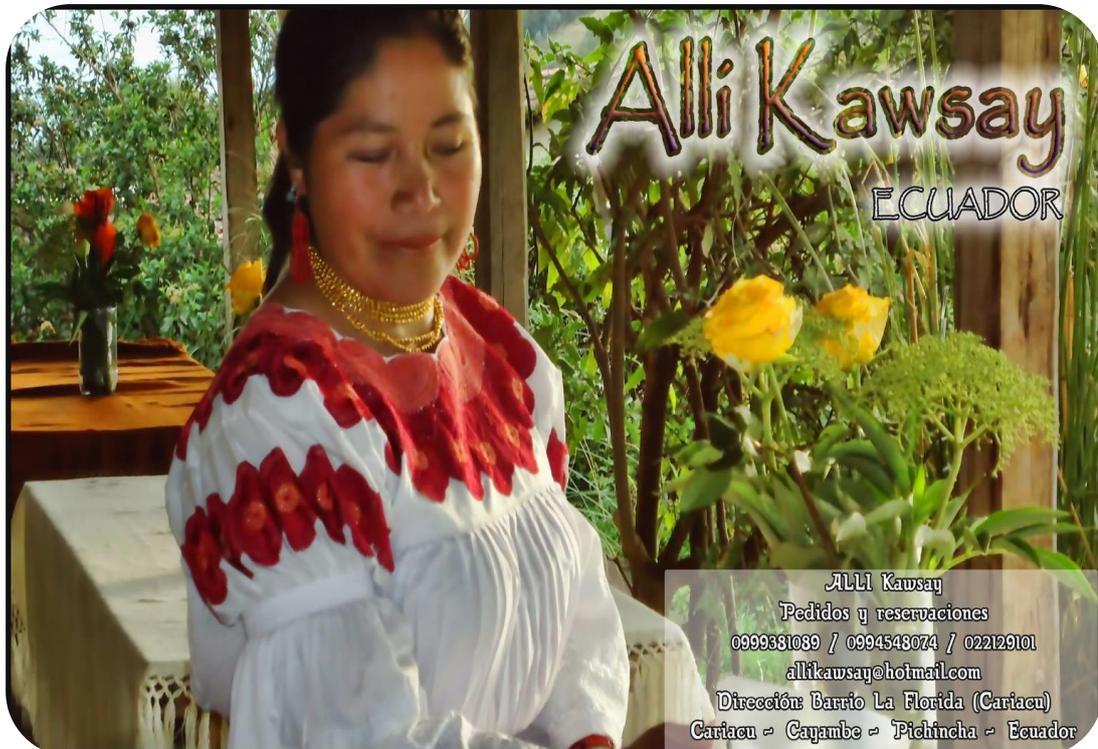


Figura N° 21 Colaboradora del restaurante allí kawsay

Fuente: Isabel Farinango

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis es la colaboradora del restaurante del complejo y la encargada de la preparación de los alimentos para los visitantes que acuden al complejo turístico.



Figura N° 22 turista Europeo

Fotografiado por: Carlos Churuchumbi

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis turista Europeo realizando convivencia con los habitantes de la comunidad de Cariyacu realizando el tradicional caldo de gallina.



Figura N° 23 cascada kuchi kama

Fuente: Isabel Farinango

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis en el recorrido del sendero se aprecia la primera cascada y continúa por otras dos cascadas, de menor tamaño, que llegan a 3 150 y a 3 162 metros de altura. Estas son menos caudalosas, pero igual de atractivas y una espesa vegetación del lugar y fauna.



Figura N° 24 cascada de la fertilidad

Fuente: Isabel Farinango

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis los pobladores de la zona y experto en turismo, cuenta que la cascada tiene energía femenina. “Se dice que los hombres que se bañan se quedan sin mujer o sin mujeres”



Figura N° 24 visitantes recorriendo los senderos

Fuente: Isabel Farinango

Elaborado por: Carlos Churuchumbi

Análisis Los visitantes realizando recorridos por los senderos ecológicos del complejo y esparcimiento con la familia y en busca de la cascada.

