

LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DE PLANES DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA, CASO DE ESTUDIO: CANTÓN GENERAL VILLAMIL

GUIDELINES FOR THE DESIGN OF TOURIST TRAINING PLANS: THE CASE OF GENERAL VILLAMIL PLAYAS

Julio Enrique Gavilanes Valle

Escuela Superior Politécnica del Litoral, ESPOL, Facultad de Ingeniería Marítima Ciencias Biológicas Oceánicas y Recursos Naturales-Carrera de Turismo, Campus Gustavo Galindo Km 30.5 Vía Perimetral, P.O. Box 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador

Contacto: julengav@espol.edu.ec

RESUMEN

General Villamil Playas es un municipio costero de la provincia del Guayas, su economía está basada principalmente en la pesca siendo esta una actividad ancestral, no así el turismo que es relativamente joven en el cantón. Precisamente por estas circunstancias, algunas instituciones gubernamentales y privadas han dictado capacitaciones a los prestadores de servicios. El objetivo de esta investigación es el de generar lineamientos para el diseño articulado de nuevos programas de capacitación basada en las experiencias previas de capacitaciones realizadas en el cantón. Los instrumentos de investigación utilizados para este trabajo incluyeron el diseño y aplicación de entrevistas y encuestas a los diversos actores sociales que se convirtieron en informantes clave para el desarrollo del trabajo. Los resultados obtenidos muestran que las capacitaciones no han sido articuladas en un solo programa por tal motivo suele existir repetición u omisión de temas claves para el desarrollo del turismo en el cantón. Como conclusión se muestra la necesidad de crear lineamientos para el desarrollo de nuevos programas de capacitación, cuyo diseño este basado en la recolección de información estratégica sobre la comunidad y sus prioridades en materia formativa.

Palabras clave: Turismo, cantón, personal capacitado.

ABSTRACT

General Villamil Playas is a coastal municipality in the Guayas Province. Its economy is mainly based on the fishing sector, which has been an ancient activity, in contrast to tourism, which is relatively new in the area. Due to this reason, some governmental and private institutions have introduced training programs for service providers. The objective of this study was to create guidelines for the articulated design of new training programs based on previous experiences from past trainings at the same location. We used interviews and surveys as research instruments for the acquisition of information from diverse social actors, who became key informers in this study. Our results showed that the existing training programs have not yet been articulated within a single main program. It is for this reason that repetition and omission of certain key issues related to tourism was found to be highly frequent. We concluded that it is necessary to create guidelines for the development of new training programs, whose design should be based on the collection of strategic information about the priorities in the community.

Keywords: Tourism, municipality, trained personnel.



Recibido: 27 de febrero del 2015

Aceptado: 31 de julio del 2015

ESPAMCIENCIA 6(E): 57-66/2015

INTRODUCCIÓN

Algunos países de Latinoamérica se han enfocado en desarrollar el turismo como una alternativa económica de desarrollo para su población. Concretamente el Ecuador, según el INEC (2012a), en su publicación del análisis sectorial sobre el turismo, reconoce a esta actividad, como el tercer rubro de ingreso en la balanza de pagos de la economía nacional, precediéndole el petróleo y la producción bananera. Así mismo es el primer rubro de ingresos no extractivo. Por otra parte, el turismo es considerado como una actividad de producción terciaria o de servicios. Según el Plandetur 2020 del MINTUR (2008) el turismo que se recibe en el país se reparte en comunidades principalmente naturales o rurales, de las cuatro regiones del Ecuador.

Por otra parte, datos del Censo de Población y Vivienda del Ecuador INEC (2012b) indican que una tercera parte de la población vive en comunidades rurales, al mismo tiempo este documento resalta que estas zonas poseen las tasas más altas de analfabetismo y de baja escolaridad, si se lo compara con las áreas urbanas.

Al momento, Ecuador está en un proceso de transformación productiva, impulsado desde las más altas esferas del gobierno nacional, información que es sintetizada por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador, en la publicación titulada Transformación de la Matriz Productiva. Este documento indica que el gobierno central ha considerado fortalecer a la industria turística, por ello la ha declarado como actividad priorizada número 14 del país.

A pesar de los esfuerzos del gobierno por desarrollar la actividad turística en el país, el problema surge en las comunidades pequeñas donde existen mayores índices de analfabetismo, pues el turismo requiere de un manejo profesional y técnico que muchas veces no está presente en estas comunidades, debido a la falta de formación especializada.

En vista de estas circunstancias y dada la necesidad de fortalecer la capacidad comunitaria de manejo del turismo, algunos organismos de los tres niveles de gobierno: nacional, provincial y local han desarrollado programas de educación no formal que mejoren las competencias locales de la población para incursionar en el turismo. Así mismo instituciones privadas y no gubernamentales han actuado en igual sentido.

Tradicionalmente la agenda de formación para fortalecer a las comunidades ha sido amplia, incluyendo mu-

chas horas de dedicación y una cantidad de recursos monetarios para lograrlo. Sin embargo estos procesos de capacitación han aparecido aislados unos de otros.

Ashley y Garland (1994); Chaskin (2001) y Moscardo (2008) definen la capacidad de manejo de las comunidades como la habilidad de gestionar los asuntos comunitarios por parte de los mismos pobladores. Esto quiere decir que la población local es completamente responsable de lograr de forma efectiva el manejo de sus actividades productivas dentro de su territorio, para lo cual existe un conocimiento interno que permite que todos los actores involucrados generen actividades productivas, armónicas y de calidad.

Los actores involucrados en la planificación de actividades formativas deben tener en cuenta las propias fortalezas de la comunidad, al respecto algunos autores como Foster-Fishman *et al.* (2001) sugieren que los interventores deben informarse previamente de las fortalezas y necesidades que tienen los pobladores de una comunidad antes de cualquier implementación de programas de fortalecimiento comunitario, caso contrario estos podrían no tener el éxito deseado.

Foster-Fishman *et al.* (2001) y Harun *et al.* (2012) estiman que la capacidad de manejo comunitario es la suma de las habilidades y conocimientos individuales; así mismo como la actitud de los pobladores para aprender nuevos conocimientos que permitan mejorar sus ya conocidas destrezas.

En vista de estos factores los organismos oficiales de los diferentes niveles de gobierno y algunas organizaciones privadas y no gubernamentales, conscientes de la necesidad de fortalecer a la población para que sea autosuficiente en el manejo de sus propios asuntos han desarrollado programas de formación. Foster-Fishman *et al.* (2001); Harun *et al.* (2012) y Colton (2012) y sugirieron que para maximizar las destrezas comunitarias resulta importante trabajar con los pobladores en la generación de necesidades de conocimiento, incluyendo temas específicos, así como de empoderamiento local, liderazgo, estructura organizativa, redes de trabajo, entre otros.

Por otra parte, el seguimiento para conocer el éxito de los programas de intervención comunitaria no debería estar separado de dichas intervenciones, es decir debe ser una fase más del mismo programa (Goodman *et al.*, 1998). En suma, es necesario establecer procesos de formación que incluyan varias etapas: Primero, se debería hacer una fase de investigación previa sobre fortalezas y necesidades de capacitación de la comunidad; Segundo, se debería implementar un programa de formación

holístico; y finalmente se debe hacer una medición de éxito del programa, en los años subsiguientes al programa de formación. Para que estas etapas se cumplan, deberían existir lineamientos estandarizados para diseñar programas de capacitación que incluyan el seguimiento respectivo.

El objetivo general de esa investigación es el de presentar los lineamientos que deben tomarse en cuenta para elaborar un programa de formación holístico en una localidad, teniendo como base las experiencias previas en esta materia, así como las necesidades y expectativas de la comunidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se utilizó algunas herramientas ya consolidadas de las ciencias sociales (Bryman, 2012), algunos de estos métodos incluyen la revisión bibliográfica, la técnica de la observación, entrevistas y encuestas, el enfoque de esta investigación es cualitativo y se describe conforme se presentan las herramientas utilizadas para recoger la información de la investigación.

Primero se utilizó la investigación bibliográfica y digital para encontrar información sobre los principales actores que intervienen en el territorio. Mediante esta revisión se determinó las organizaciones gubernamentales, gremios, asociaciones, ONGS y otros entes que tienen

injerencia en el territorio del cantón General Villamil Playas. Así mismo mediante la revisión de la literatura se determinaron los conceptos claves que soportan el marco teórico de este trabajo.

Ya en el campo, se empleó la técnica de observación, para realizar una revisión territorial-etnográfica en la que se identificó la siguiente información: A nivel macro, se observaron las actividades productivas que tienen lugar en el cantón, destacándose la gran importancia que tiene el turismo en el territorio. De igual forma se pudo observar los subsectores del turismo del cantón, destacándose el de restauración y la hotelería.

A nivel geográfico, se pudo observar cuales son las zonas con mayor presencia de turistas, en las que además se pudo determinar que existe una amplia cobertura de servicios de restauración, principalmente en el área del malecón en la cabecera cantonal; de alojamiento en la vía a Data y en el recinto de Puerto Engabao. En este último sitio, el alojamiento es de tipo comunitario.

Para registrar la información observada fue necesario usar notas de campo, que permitieron establecer un inventario de lo observado. El cantón fue dividido en 4 zonas: Malecón, Zona Contigua a la Playa, Zona Periférica Urbana y Zona Periférica Rural, correspondiendo esta última categoría únicamente al Recinto Puerto Engabao. La ficha usada para registrar la información por cada zona del cantón se muestra en el cuadro 1.

Cuadro 1. Modelo de ficha utilizada para el registro de actividades por zona

Zona	Malecón:	Zona contigua a la playa:	Zona periféricas urbanas:	Zona periférica rural:
Tipo de actividad presente por zona:	Pesca: Si_ No_	Comercio: Si_ No_	Turismo: Si_ No_	Otro detallar:
Clasificación de negocios turísticos presentes por zona (Cuantificación aproximada de establecimientos):	Restaurantes:	Hoteles:	Venta de artesanías y souvenirs:	Otros:
Conteo aproximado de visitantes realizando actividades lúdicas y recreativas en zonas de playa y mar:	Mas de 1000 personas:	Entre 100 y 999:	Entre 1 y 99:	Ninguno:
Descripción del entorno:				

La técnica de la entrevista a profundidad sirvió principalmente para determinar la situación de las capacitaciones dictadas en el cantón en los últimos años. Tuvo un enfoque cualitativo con el cual se pretendió obtener información de primera mano, sobre el conocimiento de los actores sobre detalles de las capacitaciones. Se usó un cuestionario abierto que incluía preguntas útiles para determinar nombres de capacitaciones dictadas, horas, temas, organizadores y principales destinatarios por cada

área temática. Los informantes claves fueron obtenidos mediante el método de bola de nieve. El punto de partida fue el municipio local, una vez terminada esta entrevista se procedió a entrevistar a otros referidos por personeros de la dirección de turismo del Municipio de Playas. Se logró entrevistar a representantes de cámaras, asociaciones, gremios, otros niveles de gobierno, organizaciones no gubernamentales, entre otros. En total fueron entrevistados representantes de ocho entidades distintas.

Con esta información se construyó un inventario preliminar de capacitaciones ocurridas en el cantón, entre el 2008 y el 2013. Para poder hacer este trabajo fue necesario además recurrir a las memorias de estos eventos, en algunos casos no estaban disponibles y hubo que recurrir a las instituciones o empresas que fueron contratadas para dictar las capacitaciones, pues en algunos casos quienes financiaban los programas formativos no eran quienes dictaban los cursos. Los organismos entrevistados fueron:

- A nivel del Gobierno Nacional: la Coordinación Zonal 5 del MINTUR y representantes del Ministerio de Medio Ambiente.
- A nivel del Gobierno Provincial: la Dirección de Turismo de la Prefectura del Guayas.
- A nivel del Gobierno Local: la Dirección de Turismo del Municipio.
- A nivel del Gobierno Comunitario: los Directivos

del Comité Pro Mejoras del recinto de Puerto Engabao.

En lo que respecta a los entes de asociatividad se entrevistó a directivos de Gremios y Asociaciones, que incluyen:

- Cámara de Turismo de Playas
- Asociación de Hoteleros de Playas

Así mismo, a nivel de Organización No Gubernamental o también llamada ONG, se entrevistó a la Fundación NOBIS que apoyó el desarrollo del alojamiento comunitario en el recinto Puerto Engabao.

Con estas entrevistas se evidenció la falta de registro de las capacitaciones y la desarticulación existente entre ellas. Sin embargo con la información obtenida se pudo generar un inventario de capacitaciones de los últimos cinco años. El cuadro 2 mues-

Cuadro 2. Resumen de inventario de apacitaciones del cantón Playas, desde el 2008 al 2013

Instituciones	Tipo	Origen de los fondos	Ámbito de acción	Sede en el municipio	Áreas de los cursos dictados
Ministerio de Turismo del Ecuador	Gubernamental	Públicos	Nacional	No	Hotelería y restauración
Gobierno Provincial del Guayas	Gubernamental	Públicos	Provincial	No	Hotelería y restauración
Gobierno Municipal de Playas	Gubernamental	Públicos	Local	Si	Restauración
Cámara de Turismo de Playas	Gremial	Privados	Local	Si	Hotelería y restauración
Asociación de Hoteleros de Playas	Asociación	Privados	Local	Si	Hotelería y restauración
Fundación Nobis	Organización no Gubernamental	Privados/ Internacionales	Nacional	No	Hotelería, restauración y gobernanza
Escuela Superior Politécnica del Litoral	Universidad	Públicos	Nacional	No	Gobernanza
Universidad Península de Santa Elena	Universidad	Públicos	Nacional	Si	Gobernanza

Producto del inventario se determinó que 504 personas fueron las capacitadas. Con este universo se obtuvo el tamaño de la muestra (59 personas) a quienes se aplicó la encuesta, la fórmula usada tuvo 1,64 de confiabilidad y 0,10 de margen de error. Las preguntas utilizadas en la encuesta, pretendieron medir información sobre la calidad de los contenidos, relevancia de cursos, temáticas no cubiertas, y horas de prácticas versus horas teóricas. Debido a la falta de registros de los participantes en las capacitaciones, el método que se usó para encuestar fue el de bola de nieve, donde se seleccionó aleatoriamente entre los prestadores de servicios a varios participantes hasta encontrar alguno que conteste afirmativamente a la pregunta ¿Participó por lo menos en una capacitación?. Una vez encontrado al individuo que contestó

afirmativo a esta pregunta, se le aplicó la encuesta y éste a su vez refirió a otros, hasta llegar a 59 encuestas.

Es importante mencionar que las encuestas fueron aplicadas a trabajadores de diferentes áreas, fue así que el mayor número de encuestas se aplicó, a personas que trabajan en el sector de restauración, luego al de hoteleros y finalmente al de gobernanza. Esta distribución correspondió a la cantidad de participantes que registró cada área según el inventario de capacitaciones elaborado en las fases anteriores. En resultados y discusión se podrá observar datos exactos sobre porcentajes de horas dictadas por área, por institución, así como por número de participantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En general se determinó mediante las entrevistas y elaboración del inventario de capacitaciones, que el gobierno provincial fue la institución que dictó un mayor porcentaje de horas, de las más de 1800 que se dictaron en los últimos cinco años. Las horas de capacitación incluyen temas de las áreas de hospitalidad, restauración y gobernanza. El gobierno provincial y nacional dictaron el 58 y 19 por ciento, respectivamente, lo cual representa los porcentajes más altos de las horas dictadas. En contraste, el gobierno local y las universidades, dictaron el 4 y 2 por ciento respectivamente, que son los valores más bajos (Gráfico 1).

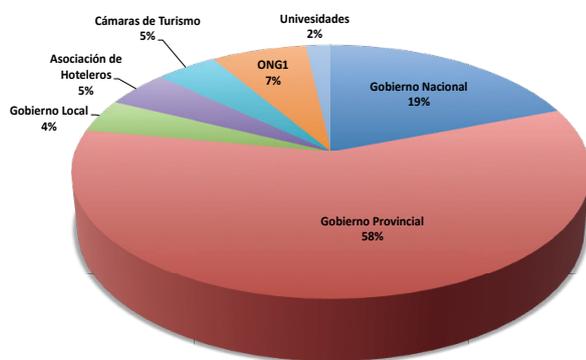


Gráfico 1. Porcentaje de horas dictadas por institución

Así mismo se determinó que la única ONG que interviene en el territorio, fue la que capacitó a un mayor porcentaje de personas. Incluso superando al Gobierno Provincial que fue el que dictó el mayor número de capacitaciones. Al parecer su proyecto de desarrollo de hospedaje comunitario y la oportunidad de emprender negocios propios, habría sido de interés de los participantes por cursar dicho programa. La ONG capacitó a un 38% de los participantes, seguida del gobierno provincial con un 19% y finalmente el gobierno nacional con un 18% (Gráfico 2)

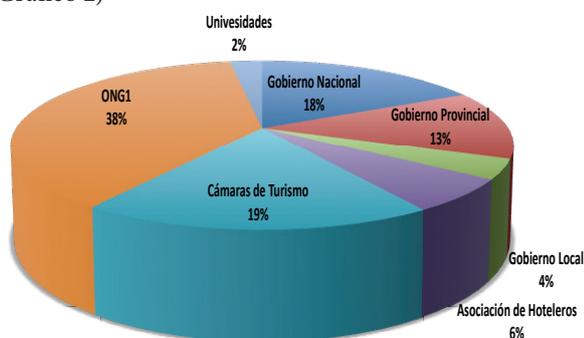


Gráfico 2. Distribución porcentual de personas capacitadas por institución

Gavilanes J.

En cuanto a la distribución porcentual por área temática, se determinó que la mayor cantidad de horas dictadas fue en el área de gastronomía, seguido por la de hotelería y en menor proporción en gobernanza (Gráfico 3).

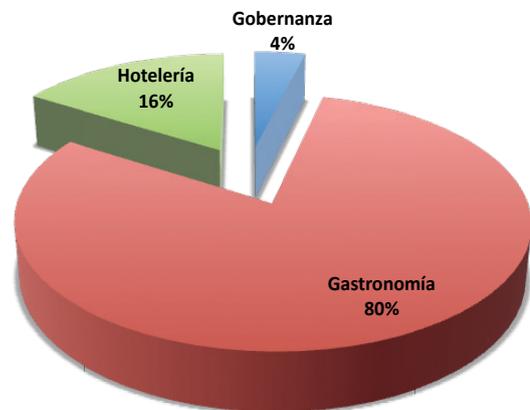


Gráfico 3. Distribución porcentual en horas por área temática de las capacitaciones

El 53% de personas se capacitó en temas de restauración, correspondiéndose con el gráfico anterior que mostró que se destinó un mayor número de horas a las capacitaciones en temas de gastronomía. También se evidenció que en el área de hotelería se capacitó un 36% de participantes. Finalmente en temas de gobernanza sólo se capacitó un 11%, que respesenta la menor área por porcentaje de personas capacitadas. El gráfico 4 muestra el número de capacitaciones por eje temático.

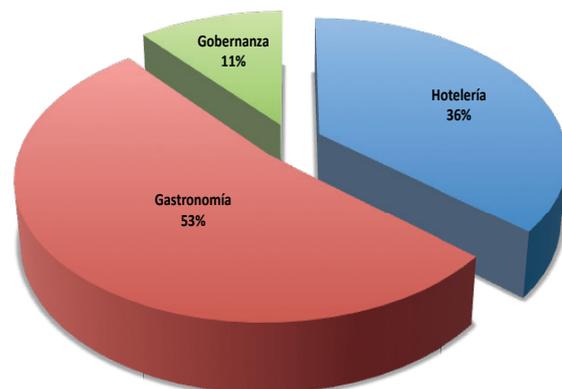


Gráfico 4. Distribución porcentual de participantes por área temática

Así mismo las encuestas arrojaron otros resultados importantes, que fueron manifestados por los participantes a través de los instrumentos antes mencionados, siendo los principales:

1. La calidad de las capacitaciones recibidas fue aceptable. Un porcentaje superior al 90% estuvo de acuerdo con la calidad de las capacitaciones dictadas en los tres ejes temáticos.
2. Las áreas específicas con menor dedicación horaria fueron las que incluyen temas de gobernanza. Determinándose que fue este eje el de menor dedicación en cuanto a número de cursos ofertados y en el que debió haberse dictado un mayor número de horas por la complejidad del tema.
3. El nivel de practicidad de las capacitaciones, que en este caso concreto arrojó como resultado que el 100% de horas fueron teóricas y no prácticas.

Con los resultados antes mencionados se estableció los lineamientos necesarios para establecer programas de capacitación basados en fases sincronizadas, de tal forma que éstas tengan su fundamento en situaciones históricas, necesidades actuales y expectativas de la comunidad, así mismo que estos lineamientos incluyan indicadores que permitan hacer seguimiento de las actividades formativas a realizarse en el cantón.

Con base en los resultados y experiencia obtenida, se presentan a continuación los lineamientos a manera de propuesta, para el diseño de programas de capacitación. Estos lineamientos son en sí mismos resultados de la investigación porque surgen de los hallazgos y necesidades encontradas:

Fase 1: Inventario de capacitaciones

Basados en la experiencia de esta investigación para realizar un inventario de capacitaciones, se hace necesario seguir una metodología que utilice métodos consolidados de investigación, como por ejemplo:

- a) Revisión Digital.- Es de utilidad para levantar información de los actores y capacitaciones que consten en medios como periódicos, páginas web, portales de instituciones públicas, entre otros.
- b) Observación.- Se usa para constatar *in situ* la existencia de los actores locales, pues puede ocurrir que la revisión digital haya aportado información desactualizada acerca de organismos y entes que no estén inmersos actualmente en el territorio estudiado.
- c) Entrevista.- Sirve para obtener información a profundidad de los actores locales identificados en las dos etapas previas, sobretodo en lo referente a las capacitaciones recibidas y a las necesidades formativas.

Fase 2.- Análisis del inventario

En esta fase se determinó información relevante a las capacitaciones dictadas en los últimos cinco años, para lo cual se prestó especial atención a detalles técnicos encontrados en las fase 1, sobre los procesos formativos y actores involucrados, la información encontrada fue la siguiente:

- a) Nombres de los organismos públicos, privados y no gubernamentales que fueron proveedores de capacitaciones.
- b) Número total de capacitaciones.
- c) Número total de capacitaciones distribuido por tipo de proveedor, siendo éstos públicos, privados u ONGs
- d) Número de horas totales de formación académica.
- e) Áreas principales en las que se capacitó, ejemplo: gastronomía, hotelería, restauración, etc.
- f) Número de personas capacitadas.
- g) Nombre de las personas capacitadas, incluyendo datos de contacto.
- h) Principales contenidos de las capacitaciones.

Con la obtención de estos datos resulta conveniente obtener porcentajes sobre número de capacitaciones, horas dictadas por ejes temáticos, personas capacitadas por áreas, entre otros, que permitan el análisis de las mismas y faciliten el resto de las fases.

Fase 3: Levantamiento de las necesidades de formación

Se realizó el levantamiento de necesidades de formación para esto se tuvo como prioridad los contenidos dictados previamente en las anteriores capacitaciones en las tres áreas, destacándose que el 80% de los temas fueron en áreas de restauración. Posteriormente se aplicó 59 encuestas, que fue el tamaño de la muestra del universo de personas capacitadas, cuyo número total fue de 504 personas. Las encuestas sirvieron para determinar información sobre la calidad de las capacitaciones y sobre necesidades de formación no cubiertas, los participantes enfatizaron la necesidad de capacitarse en temas de gobernanza, a pesar que les suena complejo el tema. Para poder obtener la información deseada se elaboró un modelo de cuestionario que usó el formato de preguntas

cerradas y semi-abiertas. El tipo de respuesta de las preguntas cerradas debe valorar la opinión del participante utilizando principalmente escalas como las siguientes:

- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Las preguntas semi-abiertas incluyeron las siguientes interrogantes:

- a) Número de capacitación en las que participó el encuestado.
- b) Opinión sobre la pertinencia del tema para la actividad profesional o práctica en la que se desempeña el participante.
- c) Opinión sobre el conocimiento de los profesores o instructores sobre los temas dictados.
- d) Opinión sobre la metodología de enseñanza en los cursos.
- e) El balance entre teoría y práctica.
- f) El tiempo dedicado a cada uno de los contenidos.
- g) La calidad de los materiales didácticos utilizados.
- h) Los temas importantes para la actividad del encuestado que no fueron cubiertos total o parcialmente por las capacitaciones.
- i) Otros temas relevantes para la práctica profesional que los propios prestadores de servicios quisieran aprender.

Con esta información se podría determinar los nuevos programas de formación que se pudiesen programar en el municipio.

Fase 4: Diseño de los cursos de capacitación

El diseño de los cursos se realizó tomando en cuenta las fases anteriores, además es importante no únicamente diseñar el contenido de los cursos, sino también elaborar un programa en el que se incluya, a más de los tópicos especializados a dictarse, otros temas que permitan a la población mejorar su capacidad de automanejo comunitario, como liderazgo, gobernanza, entre otros. A continuación se muestran las consideraciones necesarias para elaborar un programa de capacitación:

- a) Nombre de los cursos.
- b) Principales contenidos de los cursos.
- c) Perfil de los instructores.
- d) Objetivos del curso.
- e) Número de horas por cada uno de los cursos.
- f) Número de horas por cada tema del curso.
- g) Metodología a utilizar.
- h) Materiales didácticos necesarios.
- i) Número mínimo y máximo de participantes por curso.
- j) Textos de soporte.
- k) Puntajes y formas de evaluación.
- l) Criterios de aprobación del curso.

Fase 5: Implementación del programa

A la hora de implementar el programa se debe tomar en cuenta los horarios de los participantes, pues por responsabilidad y ética profesional, la programación de los cursos no debería ser en los días o fechas en que los prestadores de servicios perciben mayor cantidad de ingresos. También se debe considerar la realización de varias ediciones de cada uno de los cursos, según la demanda existente y la necesidad de prestadores por cada área, para lo cual ha de entrevistarse a los gremios y asociaciones sobre el tamaño de la fuerza laboral especializada en turismo que se necesita en el municipio para hacer operativa la actividad.

fase 6: Elaboración de un portal de registro de capacitaciones

Es importante realizar un registro de los participantes, el cual permitiría llevar un control de los temas impartidos y las destrezas desarrolladas por cada persona, la información que debería contener este portal sería: nombre del participante, cédula de ciudadanía, nombre del curso realizado, destreza desarrollada, número de horas de capacitación, entre otros.

Esta información puede servir para facilitar la contratación de personal, con base en las competencias que cada participante haya desarrollado. Por otra parte con la fi-

nalidad de llevar un control de los cursos dictados, es importante así mismo llevar un inventario de cada curso, pues en esta investigación lo que más trabajo costó fue inventariar los programas formativos de los últimos años. Por esto a continuación se muestra un ejemplo de ficha electrónica con la información que debería contener el portal web (Cuadro 3).

Cuadro 3. Información para portal público sobre los cursos dictados

Nombre del curso	
Número de horas	
Nombre del instructor/a	
Nombre de la entidad organizadora	
Nombre de la entidad/universidad que dicta el curso	(Sólo si fuese distinta a la que organiza)
Nombre del programa al que pertenece	(Detallar que otros cursos se dictan junto con este)
Número de horas	
Nombre y número de participantes	(Detallar el número de participantes que asistió y que finalmente aprobó)
Principales contenidos	

La programación de esta base de datos debería ser hecha por profesionales de las tecnologías de la información y administrada preferentemente por el gobierno local, con ayuda o responsabilidad compartida con la cámara local de turismo. La ejecución de esta base de datos le sirve al gobierno municipal para programar nuevos cursos en su municipio y a la cámara de turismo le facilita el registro de la fuerza laboral capacitada que en determinado momento puede servir para contratar personal requerido por los diferentes sectores.

Es así que cuando se diseñen los cursos de gobernanza, debe dictarse un módulo para la gestión de esta base de datos por los entes mencionados anteriormente.

Fase 7: Establecimiento de indicadores de éxito

Posterior a la realización del curso y para medir el impacto en los capacitados es necesario establecer indicadores que sirvan para realizar una evaluación sobre los resultados de aprendizaje que los capacitados han obtenido con la realización del programa de capacitación. El impacto, si lo hubiese sirve para medir la incidencia de las capacitaciones en la vida profesional y personal de

los capacitados. A continuación se muestran los lineamientos que deben incluir los indicadores para realizar las evaluaciones de impacto que midan el nivel de éxito o fracaso de las capacitaciones:

- a) Mejora en la práctica de la actividad como resultado de las capacitaciones, por parte de cada capacitado.
- b) Incremento en el número de clientes como resultado de los nuevos conocimientos adquiridos, en el caso de los microempresarios.
- c) Incremento de los ingresos como producto de los nuevos conocimientos.
- d) Incremento en el acceso a nuevos conocimientos como resultado de las capacitaciones recibidas.
- e) Incremento en la capacidad de manejo de la práctica turística a nivel colectivo del cantón.
- f) Mejora en la competitividad del destino como producto de las capacitaciones.

Estos indicadores a su vez deberían contrastarse con datos económicos que se levanten en los censos económicos, por parte del INEC. Si las respuestas de los capacitados coinciden con los datos de mejora o disminución de ingresos en las actividades turísticas del cantón, la información estaría validada y serviría para planificar nuevos programas de capacitación, o a su vez tomar correctivos en la planificación de la agenda de formación del cantón.

Fase 8: Seguimiento y control

Esta fase es la final y se produce mucho después de finalizadas las capacitaciones. Para esto deben compararse los indicadores con los datos económicos del cantón, establecerse las áreas en las que hubo aumento de la productividad en el sector turístico y hacer un énfasis en las áreas rezagadas.

El uso de estos lineamientos sirven para diseñar programas de capacitación y además solventar los inconvenientes más comunes encontrados en destinos donde varias instituciones están capacitando simultáneamente. Al mismo tiempo, de acuerdo a los resultados de la investigación, estos lineamientos se constituyen en una forma ordenada de proponer nuevos programas de capacitación. Pues la información existente en el destino fue dispersa.

CONCLUSIONES

No existe una metodología integrada para la programación de cursos de capacitación que surjan desde una entidad pública o privada; por ende, en la mayoría de los casos no se dispone de información sobre las experiencias previas en el cantón General Villamil materia de programas de capacitación.

En algunos casos los temas de capacitación son repetitivos, ya que han sido dictados previamente. Esta repetición se debe a que no existe un sistema estructurado de registro de programas de capacitación, con lo cual se crea una sobreoferta de cursos en unas pocas áreas, como es el caso de los temas gastronómicos, tratados en esta investigación.

Los gremios y asociaciones tampoco disponen de una base de datos actualizada sobre los cursos que han impartido en el territorio, por lo que resulta difícil cuantificar la fuerza laboral especializada en temas de turismo.

Los actores del territorio participan limitadamente en la selección de los temas y áreas a ser capacitados. Existen áreas que son consideradas importantes por los actores capacitados pero que no han sido consideradas previamente en las capacitaciones dictadas, por lo que existen vacíos sobre algunos temas, en este caso concreto, los temas de gobernanza comunitaria han sido dejados a un

lado, siendo los mismos, de acuerdo a la literatura los que fortalecerían la capacidad de manejo del cantón.

Los cursos dictados, en su mayoría han usado metodologías de aprendizaje teórica, sin dejar espacio para el aprendizaje práctico, pues han sido dictados en salones o aulas de clase y no en los lugares de trabajo o en talleres especializados.

Desde el mismo GAD del cantón no dispone de información sobre los procesos de capacitación emprendidos por otros entes públicos o privados por cuanto han sido propuestas individuales del gobierno nacional, provincial o local.

Al empresario privado le resulta difícil conocer la fuerza laboral especializada en materia turística, por no existir un registro previo de los programas de capacitación dictados.

Finalmente al no haberse aplicado una metodología organizada para planificar los cursos dictados en los últimos cinco años, existe una desarticulación entre cada programa y la entidad que los dicta, sobretodo a la hora de diseñar nuevos programas formativos, por lo que el uso de lineamientos como los propuestos en esta investigación podrían articular las capacitaciones futuras, fortalecer a la comunidad y su capacidad de manejo en temas turísticos.

LITERATURA CITADA

- Ashley C., Garland E. 1994. Promoting Community-Based Tourism Development, Why, What And How? Research Discussion Paper Number 4. Windhoek.
- Bryman A. 2012. Social Research Methods. Nueva York: Oxford University Press.
- Chaskin, R. J. 2001. Building community capacity. Transaction Publishers. (Ed).
- Colton, J. 2012. Building Community Capacity for Indigenous Sustainable Tourism Development. CCLRIO. Edmonton, Canada.
- Foster-Fishman, P. G., Berkowitz, S. L., Lounsbury, D. W., Jacobson, S. y Allen, N. A. 2001. Building collaborative capacity in community coalitions: A review and integrative framework. American journal of community psychology. 29(2):241-261.
- Goodman, R. M., Speers, M. A., McLeroy, K., Fawcett, S., Kegler, M., Parker, E., y Wallerstein, N. 1998. Identifying and defining the dimensions of community capacity to provide a basis for measurement. Health Education & Behavior. 25(3): 258-278.
- Harun, H., Hassan, R., Razzaq, A., Rasid, A., & Mustafa, M. Z. 2012. Building local capacities towards sustaining community based tourism development (CBET): experience from Miso Walal Homestay, Kinabatangan Sabah, Malaysia.

- INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). 2012a. Análisis Sectorial, Actividades turísticas mantienen un crecimiento firme en todo el mundo. Quito: INEC. 5. p. 1-6.
- INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos). 2012b. Ecuador :Censo de Población y Vivienda 2010. Quito: INEC.
- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). 2008. Plan estratégico de Desarrollo Sostenible del Ecuador, Plandetur 2020. BID No. ATN-FG-9903-EC, p. 1-106. Quito.
- Moscardo, G. 2008. Building Community Capacity for Tourism Development. Wallingford: CABI.

AGRADECIMIENTO

A las entidades gubernamentales que han facilitado la investigación en todas sus etapas. A los directivos de ONGs presentes en el cantón. A los directivos de cámaras y asociaciones del cantón General Villamil Playas. A los directivos del Comité Pro-mejoras del Recinto Puerto Engabao. A los prestadores de servicios del cantón General Villamil que colaboraron con su valiosa información. A los estudiantes de la Licenciatura en Turismo de ESPOL: Mayra Menéndez Macías y Hersbert Vera De La Cruz. A la Escuela Superior Politécnica del Litoral.