

TEMA CENTRAL

Educación y Economía del Conocimiento: Aliados del Turismo Comunitario en el Circuito Turístico Zumbahua - Chugchilán

*Education and Knowledge Economy: Allies of the
Community Tourism in the Zumbahua – Chugchilán
Tourist Circuit.*

Cristina Nasimba – Angélica González – Ismael Guanoluisa

Artículo recibido el 28 de Abril, 2015; aprobado 24 de Julio, 2015.

Cristina Nasimba es Magíster en Liderazgo Educativo de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. Ingeniera en Administración De Empresas Hoteleras de la Universidad de Especialidades Turísticas. Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. Investigadora del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Asesora e Investigadora en áreas de Hotelería y Turismo.

Angélica González es Magíster en Márketing Turístico y Hotelero de la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. Magíster en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales de la universidad Tecnológica Equinoccial. Ingeniera en Empresas Turística y Áreas Naturales de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. Investigadora del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Asesora e Investigadora en áreas de Hotelería y Turismo.

Ismael Guanoluisa es Administrador Gastronómico de la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ecuador. Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. Investigador del Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio. Asesor e Investigador en áreas de Gastronomía y Hotelería.

Educación y Economía del Conocimiento: Aliados del Turismo Comunitario en el Circuito Turístico Zumbahua - Chugchilán

*Nasimba, C. *; González, A. *; Guanoluisa, I. **

**Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE, Carrera de Ingeniería en Turismo y Hotelería, Latacunga, Ecuador
e-mail: cmnasimba@espe.edu.ec
e-mail: amgonzalez@espe.edu.ec
e-mail: jguanoluisa@espe.edu.ec*

RESUMEN:

El artículo pretende abordar las bases teóricas conceptuales de la Educación y la Economía del Conocimiento como aliados del Turismo Comunitario en el Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán; con el objetivo de valorar la participación que tiene los integrantes de las comunidades al momento de adquirir nuevos conocimientos con mira a mejorar el servicio que brindan al turista a través de la adecuada gestión y desarrollo de sus habilidades y competencias. Analizando ¿En qué medida los centros de turismo comunitario se interesan por participar en capacitaciones de temas turísticos con el fin de mejorar el servicio?. De esta manera los autores basan su investigación en un método cuantitativo a través de un estudio de caso; resaltando la participación de los investigadores en una capacitación llevada a cabo en el circuito en mención por parte del Ministerio de Turismo a través de la Coordinación Zonal N. 3 y la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en el año 2011.

PALABRAS CLAVE:

Conocimiento, capacitación, economía del conocimiento, educación, turismo, turismo comunitario

ABSTRACT:

The article aims to address the conceptual theoretical basis of Education and the Knowledge Economy as allies of Community Tourism in the Tourist Circuit Zumbahua - Chugchilán; with the objective of evaluating the participation that has the community members when acquiring new knowledge looks at improving the service offered to tourists through proper management and development of their skills and competencies. Analyzing what extent community tourism centers interested in participating in training of tourism issues in order to improve the service. Thus the authors based their research on a quantitative method through a case study; highlighting the involvement of researchers in training conducted in the circuit in question by the Ministry of Tourism through the Zonal Coordination N. 3 and the University of the Armed Forces ESPE in 2011 .

KEYWORDS:

Knowledge, training, knowledge economy, education, tourism, community tourism

1. INTRODUCCIÓN

El Turismo Comunitario constituye una forma de actividad turística poco explorada científicamente. (Ballesteros y Veintimilla 2009); no así la economía como ciencia que estudia la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos que tienen usos alternativos y la educación desde una perspectiva que busca motivar la transformación de conciencias y actitudes, para sostener y recrear nuevas experiencias de economía alternativa, construcción de saberes, desarrollo de habilidades en busca de una comunidad justa, humana y sostenible.

El Ministerio de Turismo ha venido trabajando en la capacitación y formación integral en turismo sostenible, tanto a nivel de sensibilización de la sociedad civil en general como en la adquisición de conocimientos técnicos profesionales y competencias laborales del turismo; no obstante a partir del Plan de Competitividad se diagnosticó el bajo nivel de capacitación en el sector turístico, tanto de profesionales dedicados a la actividad como de funcionarios de migración y otros servicios públicos en contacto con el turista. (Plandetur 2020, 2007)

Es evidente que el Ministerio de Turismo y las instituciones educativas del Ecuador se preocupan por vincularse y aportar con el turismo así como también con las comunidades. En este orden de ideas la investigación tiene como objeto valorar el interés que tienen los integrantes de las comunidades del Circuito Turístico Zumbahua - Chugchilán al momento de adquirir nuevos conocimientos a través de capacitaciones con mira a mejorar el servicio que brindan al turista a través de la adecuada gestión y desarrollo de sus habilidades y competencias.

Dadas las condiciones que anteceden en el cuerpo del documento se hace énfasis en el tema del turismo comunitario así como también de la educación y capacitación, llevada a

cabo en el circuito en mención por parte del Ministerio de Turismo y la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE en el año 2011; misma que deberá ser pertinente en el tiempo y en el espacio que se imparta, considerando términos y temáticas de actividades relacionadas con la hospitalidad, alojamiento, alimentos y bebidas, gestión del turismo comunitario, guianza turística, operaciones, revalorización cultural entre otros.

2. METODOLOGÍA

Considerando la naturaleza de la información que se recoge para responder al problema de investigación, el método para la elaboración de este artículo es cuantitativo a través de la observación y un estudio de caso denominado "Programa de capacitación destino Quilotoa zona de influencia (Chugchilán – Zumbahua) y el uso de instrumentos tales como fichas técnicas de capacitación e informes de los capacitadores.

El esquema que se ofrece mediante sub-puntos, tiene la siguiente lógica: primeramente, es necesario dar una mirada sobre la definición de turismo comunitario, así como un breve análisis del turismo comunitario en el Ecuador y en el Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán. Seguidamente, se trata sobre la economía del conocimiento la educación y capacitación, siendo esta la parte fundamental del artículo. Ante la situación planteada los autores precisan analizar las variables turismo comunitario y educación; en la variable educación se analiza la dimensión de capacitación teniendo como indicadores: la temática, participantes inscritos, participantes que asistieron, participantes que acreditaron, reprobados y participantes que no asistieron.

También se considera oportuno indagar fuentes idóneas que permitirán conocer el sustento teórico y su relación con la realidad de las variables. Resaltando inicialmente la importancia que ha tenido el turismo comunitario en los últimos tiempos, la

influencia de la economía del conocimiento y la importancia de la educación y capacitación en miras de un desarrollo.

En consecuencia, la investigación pretende definir un marco referencial a través de una documentación sustentada en bibliografías científicas, artículos, informes especializados y la experiencia vivencial de los autores con respecto al Turismo comunitario.

3. TURISMO COMUNITARIO

El turismo comunitario o socialmente responsable es una forma de integración de los excluidos en espacios para asegurar un turismo alternativo, que evite la explotación irracional de los recursos naturales, la degradación de sitios históricos, así como el empobrecimiento de los productos culturales. (Guevara y Campos 2011)

De la misma manera los autores consideran que el turismo comunitario es un modelo de gestión turístico que se caracteriza porque las comunidades rurales (indígenas o mestizas) intervienen de manera activa en la prestación de servicios a través de la participación mancomunada en miras de un beneficio común.

Como referentes del Turismo Comunitario se resalta la actividad turística desarrollada por el CTC Quilotoa y el CTC Shalalá, evidenciándose en la fotografía 1 a la laguna del Quilotoa y en las fotografías 2 y 3 representantes de la comunidad de Shalalá.



Fotografía N. 1: Laguna del Quilotoa
Fuente: Nasimba, C (2011)

En este contexto esta actividad ha sido propuesta como una alternativa económica que podría frenar la deforestación y otras formas de sobre-explotación de recursos en las comunidades, contribuyendo además al rescate de las culturas locales.

3.1 El Turismo Comunitario en el Ecuador

El Turismo en el Ecuador empezó a desarrollarse en la década de los 80s y ha tenido un crecimiento relativamente constante hasta constituirse en una de las actividades económicas más importantes del país. En sus inicios, la mayor parte del turismo podía calificarse como “convencional” en el sentido de que sus programas y actividades eran diseñados, operados y promocionados por empresas privadas de turismo.



Fotografía N. 2: Comunidad de Shalalá
Fuente: Nasimba, C (2011)

Sin embargo, a finales de esa misma década (los 80s) algunas comunidades empezaron a incursionar en la actividad turística desarrollando una nueva propuesta: el turismo comunitario. FEPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador 2010)

El turismo en el Ecuador constituye uno de los principales componentes de desarrollo económico sin considerar las exportaciones petroleras; la potencialidad del turismo se debe a que Ecuador cuenta con un patrimonio basado en la biodiversidad, las bondades de su

clima y sus variadas regiones biogeográficas, así como todo el acervo histórico cultural de sus habitantes, que favorecen la oferta del producto turístico, fomentando un desarrollo económico de las localidades así como también las relaciones comerciales y sociales, tanto en el ámbito nacional, binacional y en general en el plano global.



Fotografía N. 3: Comunidad de Shalalá
Fuente: Nasimba, C (2011)

De hecho, el Ministerio del Turismo del Ecuador, ha establecido como visión “...Convertir a Ecuador en potencia turística. Un destino único que desarrolle su patrimonio natural – cultural y sea reconocido por la excelencia en la calidad de los servicios”. (Ministerio de Turismo del Ecuador 2015)

Tal visión en un país con potencialidades turísticas, solo es posible, desde las opciones de sostén económico de esta industria, y en correspondencia el gobierno la acoge dentro del presupuesto estatal y otras instituciones financieras, para la creación y desarrollo de toda la actividad del ramo, situación refrendada en un artículo del periódico digital ANDES del 19 de septiembre del 2013, cuando se expresa:

“19 sep (Andes).- El gobierno de Ecuador se está tomando muy en serio el desarrollo turístico por ese motivo el gobierno del presidente Rafael Correa ha cuadruplicado el presupuesto para

ese sector.

En el 2012, el presupuesto para el Ministerio de Turismo fue de 40 millones de dólares, desde este año y hasta el 2017 se incrementará a 150 millones anuales” (Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica ANDES 2013)

Hoy por hoy, en el Ecuador se ha catalogado al eje turístico como una oportunidad importante de dinamización para la economía del país, es así que en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, establece que el turismo es uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no desplace las iniciativas locales y en concordancia con la Constitución de la República se establezcan propuestas que reconozcan los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible. (Ministerio de Turismo del Ecuador 2015)



Fotografía N. 4: Comunidad de Jataló en el Programa de Capacitación
Fuente: Nasimba. C (2011)

El turismo comunitario debe estar en igualdad de condiciones que cualquier otro prestador de servicio turístico, pues es un modelo de gestión”, afirmó la autoridad del MINTUR, quien manifestó que la Ley de Turismo y el Plan Nacional del Buen Vivir contemplan esta actividad como eje de desarrollo económico y social. (El Ciudadano Medio Oficial de la

Revolución Ciudadana 2014).

A través de la representación de la FEPTCE las comunidades motivan a las autoridades a poner atención en los temas orientados hacia la inclusión de la participación comunitaria y de la economía popular y solidaria, como eje transversal de la normativa; la democratización real de los medios y factores del turismo como actividad económica productiva; el reconocimiento del turismo comunitario como una actividad de gestión comunitaria, colectiva y organizada.

Considerando la importancia del Turismo Comunitario como aporte a la economía, el Gobierno actualmente propone programas de capacitación con el objetivo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios turísticos. En este sentido los autores referencian el trabajo por parte del Ministerio de Turismo a través de la Regional Sierra Centro y la Universidad de las Fuerzas Armadas en el 2011 a través del Programa de Capacitación en Servicios Turísticos en el corredor Turístico Zumbahua – Chugchilán “Destino Priorizado Quilotoa”, la fotografía N. 4 evidencia a la Comunidad de Jataló en Zumbahua.

3.1.1 Circuito Turístico Zumbahua Chugchilán



Fotografía N. 5: Laguna del Quilotoa desde el mirador de Shalalá
Fuente: Nasimba, C. (2015)

El circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán, enlaza los atractivos y ofertas de servicios de las comunidades que residen alrededor del volcán Quilotoa. “El recorrido lleva por hermosos parajes andinos que conectan Zumbahua - Quilotoa- Chugchilán entre, montañas, planicies, cañones y miradores

naturales. Cada una de sus paradas y lugares de visita denota un acervo natural-paisajístico y cultural muy rico y diverso llena de historia, costumbres, y tradiciones de la cosmovisión andina ecuatoriana”. (Consortio MCCH-CESA 2014)

En el trayecto del circuito se puede apreciar a Zumbahua rodeada por la belleza del páramo andino y de grandiosos picos, con su principal atracción turística en las hábiles manos de sus artesanos como: talladores, pintores, tejedores y en su colorida feria sabatina que se convierte en la vitrina perfecta para revelar su cultura y costumbres. Siguiendo el circuito se destaca al cráter y Laguna del Quilotoa que se observa en la figura N. 5, este complejo lacustre de formación volcánica de color azul verdoso, con aproximadamente 3 km de diámetro se ha convertido en el principal atractivo turístico de la zona y de la Reserva Ecológica Illinizas, en donde se encuentra iniciativas de turismo comunitario en las comunidades Ponce Quilotoa y Shalalá. También se destaca tres rutas principales que se evidencian en la fotografía N.6 y se menciona a continuación:

- Ruta 1: Quilotoa
- Ruta 2: Quilotoa – Chinaló Bajo
- Ruta 3: Shalalá– Chugchilán



Fotografía N. 6: Mapa del Circuito Turístico Zumbahua - Chugchilán
Fuente: Nasimba, C. (2015)

Por su parte el ex Ministro de Turismo, Freddy Ehlers mencionó “En el caso de ustedes, la Pacha Mama les ha dado a las comunidades del Quilotoa, un gran regalo, porque ustedes cuidaron esa Laguna que se está convirtiendo en un gran apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de los niños y niñas que residen en este lugar”, al intervenir durante el diálogo que se cumplió en la casa comunal de Quilotoa, el domingo 13 de marzo. (Viajando 2011)

En este mismo orden de ideas, en el año 2011 delegados de los ministerios de Turismo, Desarrollo Urbano y Vivienda; Agricultura, Ganadería, Acuicultura y Pesca; Ambiente; junto con el Gobierno Provincial de Cotopaxi, la Fundación Maquita Cushunchic, asociaciones y comunidades residentes en los alrededores del volcán Quilotoa, en la provincia de Cotopaxi, mantuvieron reuniones de diálogo con cientos de actores interesados en fomentar turismo comunitario, que residen en Zumbahua, Yanashpa, Shalalá, Quilotoa, Guayama San Pedro, Chugchilán, Itoaló, Chinaló Alto y Sigchos; dichas instituciones en aquella fecha se comprometieron a trabajar por el Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán. (Ritzor Hotel 2011)

Como estrategias para el desarrollo del turismo en el destino Quilotoa, el señor presidente Rafael Correa (que vivió un año en Zumbahua), el 11 de octubre de 2012 crea el Compromiso Presidencial ‘Rutas de Escalada’, que busca identificar el potencial turístico para fortalecer las actividades de escalada en el Ecuador e instó al Ministerio de Turismo a atender y coordinar acciones necesarias a nivel nacional y contempla ejecutar un proyecto de este tipo en el destino Quilotoa, como alternativa de turismo de aventura ‘Escalada en roca’. (La Gaceta 2014)

4. ECONOMÍA DEL CONOCIMIENTO

Primero se define la palabra economía

relacionada al turismo como actividad económica, siendo lógico que esta sea una de las perspectivas que se abordan, y el tema está en el primer lugar de prioridad de un gestor turístico. Economía es la ciencia que estudia la conducta humana como una relación entre fines y medios escasos que tienen usos alternativos.” (Robbins 1932) citado por (Ballesteros y Veintimilla 2009)

La investigación de (Beech 2006) destaca que el impacto Económico del Turismo puede suponer una gran aportación a los ingresos y a la prosperidad de un país. Entre sus impactos económicos principales se incluyen los que tienen sobre el gasto, los ingresos y el empleo....(Archer, 1996; Wagner, 1997; Mules, 2001). En correspondencia el Turismo al ser una actividad productiva esta aporta a la macro y microeconomía; de esta manera la gestión del turismo comunitario no se escapa de la perspectiva económica, si bien esta tiene un giro diferente, pues toma la forma de Economía Solidaria.

Sin embargo es importante destacar el término economía del conocimiento que fue acuñado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en 1996, para el conjunto de países industrializados en los que se reconoció al conocimiento como el factor clave del crecimiento económico. Su significado es más amplio que el de alta tecnología o nueva economía, que están estrechamente ligados a Internet, e incluso más amplio que el utilizado a menudo sociedad de la información. Los fundamentos de la economía del conocimiento son la creación, difusión y uso del conocimiento. (Sanchez y Ríos 2011)

Ante la situación planteada, una economía del conocimiento es aquella en la que el conocimiento es un activo más importante que los bienes de capital y mano de obra, y donde la cantidad y sofisticación del conocimiento que permea en las actividades económicas y sociales, llega a niveles muy altos.

En los marcos de las observaciones anteriores, el sustento económico sería una pérdida de tiempo y dinero, si no se apoya en la formación de profesionales capacitados para su ejecución y gestión, siendo significativo que en el contexto de la misión del Ministerio de Turismo, se establezca “Que el Turismo sea un instrumento clave para el desarrollo social y económico en el largo plazo. Trascender y convertir al sector en una fuente de riqueza intergeneracional para el país” (Ministerio del Turismo. Gobierno del Ecuador, 2015)

El sector turístico requiere su adecuación al nuevo sistema de economía, de gestión y autogestión, y en correspondencia alcanzar el máximo rendimiento en la presentación como producto turístico de los recursos naturales y socioculturales del país, cuestión solo posible con una formación técnica, en valores y conocimientos, desde la propia idiosincrasia ecuatoriana y su juventud.

4.1 Educación

Sólo desde una perspectiva educativa se podrá lograr transformar conciencias y actitudes, sostener y recrear nuevas experiencias de economía alternativa, construir un mundo en manos de las personas, más justas, humanas y sostenibles. Un mundo que responda a la necesidad de todos los pueblos y personas de vivir digna y felizmente. (Beech 2006)

De la misma manera el conocimiento ha ocupado siempre el lugar central del crecimiento económico y de la elevación progresiva del bienestar social. La capacidad de inventar e innovar, es decir, de crear nuevos conocimientos y nuevas ideas que se materializan luego en productos, procedimientos y organizaciones, ha alimentado históricamente al desarrollo. (David y Foray 2002)

Los grandes cambios de actitud de los pueblos, se puede dar en el largo plazo, a través de revolucionar y cambiar los sistemas de

educación. (Ballesteros y Veintimilla 2009), el hacer del Turismo Comunitario en el Ecuador dependerá muchísimo de la educación a pesar de ser un proceso a largo plazo.

En la fotografía N. 7 se observa la participación de la comunidad de Jataló en el curso de cocinero Polivalente.



Fotografía N.7: Participación de la comunidad de Jataló Quilotoa en el Curso de Cocinero Polivalente, Taller de cortes y preparaciones básicas.

Fuente: Guanoluisa, I (2011)

4.2 Capacitación

Capacitar es hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. (Real Academia Española 2015), por consiguiente la capacitación es un proceso de más corto plazo, precisamente a más de que en el turismo comunitario se den procesos educativos de largo aliento, mediante la capacitación se puede transmitir algunas destrezas y habilidades precisas para el trabajo operativo en turismo.

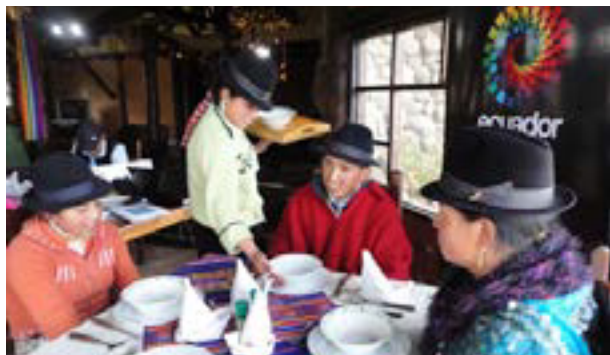
“El estado debería desempeñar un papel fundamental en la financiación de la educación y formación adecuada, en la investigación y desarrollo” (Beech 2006). En relación a dicha afirmación con el fin de mejorar la calidad de servicios que se ofrecen en los destinos turísticos del país, el Ministerio de Turismo impulsa un Programa Nacional de Capacitación Turística.

Actualmente la Ministra Sandra Naranjo informó que para este año la meta es ofrecer 8.000 capacitaciones presenciales en once competencias laborales: administración de empresas de alojamiento y restaurantes, gerencia de operaciones turísticas, hospitalidad, seguridad alimentaria, meseros, cocineros, camarera de piso, agentes de ventas, recepcionistas y conductores de transporte turístico terrestre. (Ministerio de Turismo 2015)

4.2.1 Capacitación en el Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán

Con el fin de mejorar la calidad de servicios que se ofrecen en el circuito turístico Zumbahua – Chugchilán, el Ministerio de Turismo a través de la Regional Sierra Centro impulso en el año 2011 en los meses de agosto, septiembre y octubre una capacitación denominada “Programa de capacitación destino Quilotoa zona de influencia (Chugchilán – Zumbahua)”, a través de la Universidad de las fuerzas Armadas ESPE

Para lo cual, se invitó a los actores operativos y complementarios del sector turístico de la zona de influencia destocándose entre estos los moradores de las comunidades de Macapungo Shalalá, Jataló, Guayama San Pedro y Chugchilán. También se capacitó a actores complementarios como propietarios de transporte, taxistas, entre otros.



Fotografía N. 8: Comunidad de Jataló
Fuente: Nasimba, C (2011)



Figura N. 1: Programas de Capacitación

Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluisa, I.

La capacitación turística se realizó en diferentes competencias laborales a partir de 6 programas: manejo de pisos, manejo de restaurante y comedor, transportación turística, turismo comunitario, gestión de destinos e informadores turísticos culturales. En la figura No 1, 2 y 3 se evidencian los programas y las competencias laborales.

La tabla N. 1 esquematiza las temáticas abordadas en el programa de manejo de pisos, así como también en la fotografía N. 9 se observa la imagen de una camarera de pisos del Centro de Turismo Comunitario sector Jataló.

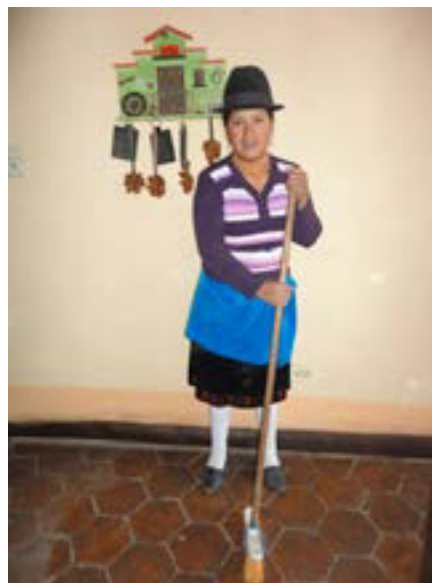
Competencia Laboral	Temáticas
Administrador de Empresas de Alojamiento	Sistemas de planificación y manejo de pequeños establecimientos. Estrategias de comercialización y acciones de mercadeo. Procesos de control y cumplimiento de metas. Procesos básicos de liderazgo y gestión del personal.
Recepcionista Polivalente	Ingreso y salida (Check in) Acomodación y atención al cliente. Salida y facturación (Check out) Imagen y manejo administrativo.
Camarera de pisos	Adecuación de habitaciones. Inspección y control. Conducta y apariencia personal.

Tabla N. 1: Programa de Manejo de Pisos
Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluisa, I.

En el programa de manejo de restaurante se detalla las competencias laborales y sus respectivas temáticas evidenciadas en la tabla N. 2.; En la fotografía N. 10 se observa una práctica en el curso de cocinero polivalente.

Competencia Laboral	Temáticas
Administrador de Restaurante	Sistema de masaje y plan de trabajo. Organización y coordinación de servicios. Composición de menús. Atención, supervisión y ventas. Procedimientos de higiene y seguridad. Imagen y liderazgo.
Mesero Polivalente	Atención al cliente. Muebles, mantelería y menaje. Montaje y distribución de mesas. Tipos y técnicas de servicio. Imagen. Manejo de menú y carta.
Cocinero polivalente	Elaboración de menú o carta. Equipo de cocina. Cortes y preparación. Cocciones. Administración de existencias y control de consumos.
Seguridad e higiene para manejo de alimentos	Higiene y seguridad en la preparación de alimentos

Tabla N. 2: Programa de Manejo de Restaurante
Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluisa, I.



Fotografía N. 9: Curso de Camarera de Pisos
Fuente: Nasimba, C (2011)



Fotografía N. 10: Participación de la Comunidad de Jataló en el Curso de Cocinero Polivalente
Fuente: Guanoluisa, I (2011)

En el programa de transportación turística, turismo comunitario, gestión de destinos e informadores turísticos culturales se abordaron las siguientes competencias y temáticas:

Competencia Laboral	Temáticas
Conductor de transporte turístico	Normas de control y registro. Asistencia y guianza Servicios y buenas prácticas turísticas.
Inglés turístico	Bases de usos turísticos.
Negocios turísticos productivos	Plan de negocios turísticos.
Hospitalidad	Atención y servicio.
Planificación estratégica de turismo	Planes locales. Organización y fortalecimiento local.

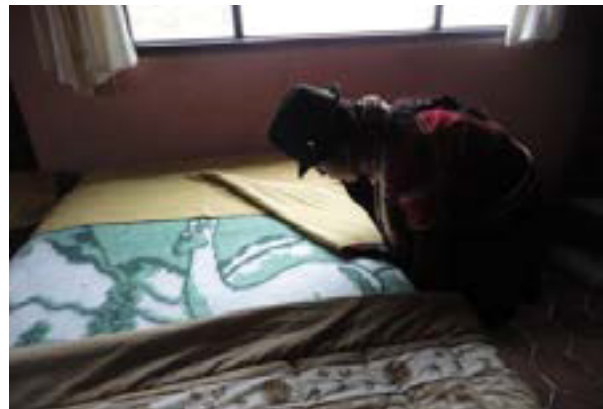
Tabla N. 3: Otros programas de capacitación
Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluisa, I

Los actores turísticos que participaron en este programa tenían conocimientos básicos y en algunos casos no sabían al respecto, sin embargo a través de la capacitación los participantes desarrollaban sus competencias (conocimientos, habilidades y actitudes). En la fotografía N. 11, 12 y 13 se evidencia que los participantes aplican técnicas en diferentes procesos. Siendo la práctica un pilar fundamental al momento de desarrollar las habilidades y destrezas de los participantes



Fotografía N. 11: Refiere la participación de la comunidad de Jataló. Curso de Cocinero Polivalente.
Fuente: Guanoluisa, I (2011).

Una vez finalizada la capacitación los participantes recibieron un certificado de aprobación o participación avalado por el Ministerio de Turismo y la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.



Fotografía N. 12: Adecuación de una habitación
Fuente: Nasimba, C (2011)



Fotografía N. 13: Curso de Administrador de Restaurante
Fuente: Nasimba, C (2011)

4.2.2 Resultados de la capacitación en el Circuito turístico Zumbahua – Chugchilán.

A continuación se realiza un análisis cuantitativo sobre la dimensión capacitación, tomando en cuenta como muestra a los participantes que fueron inscritos en los cursos de camarera de pisos, recepcionista polivalente, mesero polivalente y administrador de restaurante; considerando que en estos sectores había mayor número de participantes.

En la dimensión de capacitación se analiza los siguientes indicadores: lugar de capacitación, temática, participantes inscritos, participantes que asistieron, participantes que acreditaron, participantes que reprobaron y no asistieron.

Sector	Temática de la Capacitación	Inscritos	Asisten	Acreditados	Participación	Reprobada	No asiste
Shalalá Macapungo	Camarera de Pisos	24	17	11	6	0	7
Shalalá Macapungo	Mesero Polivalente	27	13	9	4	0	14
Jatalo	Camarera de Pisos	32	18	16	0	2	14
Jatalo	Mesero Polivalente	33	23	15	4	4	10
Jatalo	Recepcionista Polivalente	34	15	13	2	0	19
Guayama San Pedro	Camarera de Pisos	30	17	11	3	3	13
Guayama San Pedro	Mesero Polivalente	19	18	12	1	5	0
Chugchilán	Recepcionista Polivalente	18	14	9	5	0	4
Chugchilán	Administrador de Restaurante	24	14	9	5	1	10

Tabla N. 4: Capacitación circuito turístico Zumbahua - Chugchilán

Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluiza, I

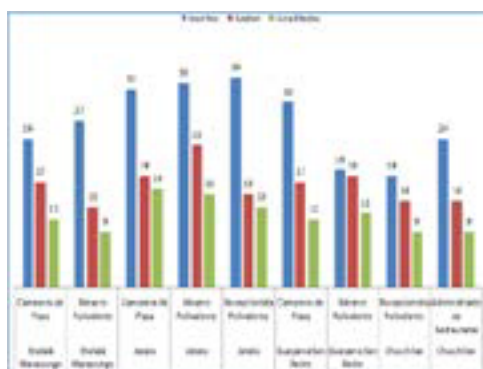


Figura N. 2: Resultados capacitación circuito turístico Zumbahua - Chugchilán

Fuente: Nasimba, C., González, G., Guanoluiza, I

En la tabla N. 4 se observa que en el sector de Macapungo Shalalá en el curso de Camarera de pisos hay 24 inscritos de los cuales 17 participantes asisten y de este valor 11 participantes son acreditados, 6 participantes obtuvieron el certificado de participación, no existen reprobados; sin embargo de los

24 inscritos 7 participantes no asistieron a la capacitación. En el curso de mesero polivalente se aprecia 27 participantes inscritos de los cuales solo 13 asisten y 14 no asisten. Siendo un resultado desalentador por cuánto más de la mitad no participa.

En Jataló se observa que para el curso de camarera de pisos de 32 inscritos 18 asisten y 14 no asisten, aprobando el curso 16 personas y 2 retirados. En el curso de mesero polivalente hay 33 inscritos de los cuales 23 asisten y 10 no asisten, de los 23 participantes 15 aprueban 4 reciben el certificado de participación y 4 se retiran. Y en el curso de recepcionista polivalente hay 34 inscritos de los cuales 15 asisten y 19 no asisten, de los 15 asistentes 13 aprueban y 2 reciben el certificado de participación.

A comparación de Shalalá, en el sector de Jataló los participantes recibían las clases en un establecimiento de alojamiento que contaba con las facilidades, así como también la comunidad para ese año ya tenía un restaurante con el equipo y herramientas necesarias; sin embargo se puede apreciar que el porcentaje de asistencia no es muy alto en comparación al número de inscritos.

En el sector de Guayama San Pedro en el curso de camarera de pisos se inscriben 30 y solo asisten 17 de los cuales 11 aprueban, 3 participan y 3 se retiran; mientras que en el curso de mesero polivalente de 19 inscritos 18 asisten pero solo 12 aprueban considerando que 5 participantes se retiran.

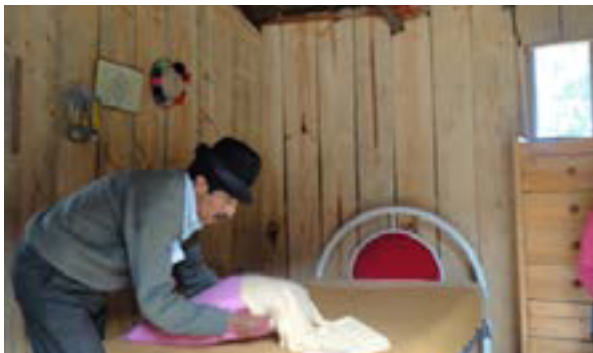
En el sector de Chugchilán en el curso de recepcionista polivalente se inscriben 18 participantes de los cuales 14 asisten y aprueban 9. En el curso de administrador de restaurante se inscriben 24 y asisten 14 entre los cuales 9 aprueban, 5 participan y 1 se retira.

A nivel general en la Figura N. 2 se observa que la mitad o algo más de la mitad de los

participantes inscritos asisten a la capacitación entendiéndose que son una de las primeras capacitaciones que se realizaban en el sector y para ese año aún no existían las facilidades que actualmente los destinos poseen. Otro factor que también se menciona es que la mayoría de participantes era de género femenino y con ocupación de ama de casa. Siendo tal vez esta última causa el motivo de los resultados presentados.

Sin descartar que en la comunidad los diferentes puestos de trabajo son rotativos en los diferentes proyectos comunitarios; razón por la cual los participantes se inscriben en diferentes cursos a espera de su turno.

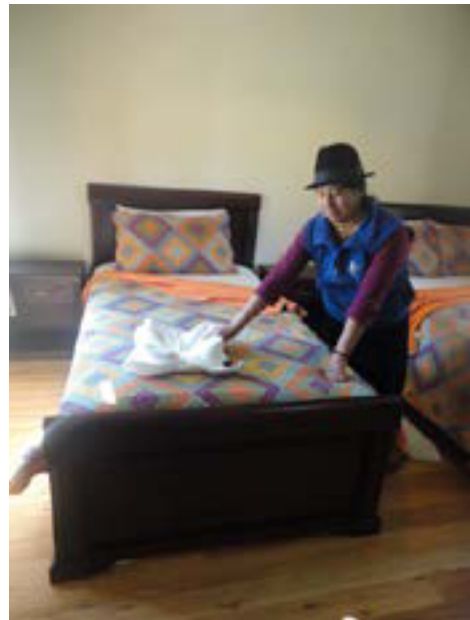
Actualmente se realizó una entrevista al Señor José Pastuña representante del Centro de Turismo Comunitario Lago Verde Quilotoa, quien fue participe de las capacitaciones del año 2011 y que menciona que estas son la base primordial para mejorar el servicio. Sin embargo no se debería conformar y esperar de las instituciones públicas y privadas, él considera que es importante el colegio y la universidad. Él ha realizado sus estudios en el Colegio Internacional Latinoamericano; así como también ha continuado tomando cursos de alojamiento, gastronomía, guianza, atención al cliente y administración. También destaca algunas prácticas y pasantías realizadas en establecimientos de alojamiento de Ambato, Latacunga y Quito.



Fotografía N. 14: Habitación Shalalá
Fuente: Nasimba, C (2011)

Finalmente se destaca que actualmente el circuito turístico está siendo reconocido a nivel nacional e internacional tomando en cuenta que ha existido el apoyo por parte de diferentes instituciones que han aportado en el cambio trascendental.

En la fotografía N. 14 se observa una habitación del Centro de Turismo Comunitario Shalalá en el año 2011 y en la fotografía N.15 se aprecia la cabaña especial yanapay wasy del mismo centro en el año 2015. Se puede destacar que las técnicas que aprendieron años atrás, actualmente se evidencian en una infraestructura que proyecta una mejor imagen.



Fotografía N. 15: Habitación Shalalá
Fuente: Nasimba, C (2015)

CONCLUSIONES FINALES

- Finalmente se concluye resaltando que el turismo comunitario cumple con el propósito de trabajar de forma conjunta a través de la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural, valoración del patrimonio cultural, manejo adecuado del patrimonio natural; basando sus actividades en principios de equidad. En este sentido

el turismo comunitario será el vehículo para proteger el hábitat, la naturaleza y la pacha mama.

- El Ministerio de Turismo del Ecuador constantemente ha venido trabajando en capacitaciones del sector turístico y mejoramiento de las competencias laborales enfocando su atención a los habitantes involucrados en las comunidades. Permitiendo de esta manera mantener a las comunidades motivadas y en busca de nuevos conocimientos.

- Las capacitaciones deben ser pertinentes en el tiempo y en el espacio que se imparta, considerando posibles términos y temáticas de actividades relacionadas con la hospitalidad, alojamiento, gestión del turismo comunitario, guianza turística, operaciones, revalorización cultural y alimentos & bebidas.

- Los centros de turismo comunitario se interesan por participar en capacitaciones de temas turísticos con el fin de mejorar el servicio, sin embargo no es su totalidad.

- Una de las alternativas para disfrutar de la esencia del destino Quilotoa, es visitar el corredor turístico Zumbahua-Chugchilán, que refleja un encuentro inolvidable e inspira la sonrisa de sus visitantes y pobladores locales, forjando una amistad profunda. (Fueftala 2014)

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Ministerio de Turismo realizar seguimientos después de las capacitaciones con el fin de detectar las fortalezas y debilidades; y a su vez contribuir con el participante.

- Se recomienda a todos los líderes y presidentes que conforman el circuito turístico Zumbahua – Chugchilán y a todos los centros de turismo comunitario motivar a los moradores de las comunidades a participar de las capacitaciones impartidas gratuitamente

por parte del Ministerio de Turismo con el fin de que el participante obtenga un conjunto de conocimientos, actitudes y habilidades para ponerlos en práctica al momento de realizar su trabajo y a la vez ofrecer un servicio de calidad y calidez.

- Adoptar por la certificación de competencias laborales del Ministerio de Turismo como un mecanismo para elevar la calidad de los servicios y mejorar la satisfacción del turista.

REFERENCIAS

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica ANDES. «El Gobierno de Ecuador le apuesta en serio al desarrollo turístico y cuadruplica el presupuesto para ese sector.» ANDES, 19 de Septiembre de 2013.

Askunze, Carlos. «Economía Solidaria.» REAS Euskadi (Red de Economía Alternativa y Solidaria), 2014.

Ballesteros, Esteban, y María Augusta Veintimilla. Cultura, Comunidad y Turismo. Quito: ABYA-YALA, 2009.

Beech, John. Problemas específicos de gestión en las diversas empresas turísticas. Madrid: Editorial Síntesis, 2006.

Consortio MCCH-CESA. Quilotoa fuente de inspiración. 01 de 2014. <http://www.aecid.ec/ecuador/wp-content/uploads/2014/01/FOLLETO-IMPRESO-CIRCUITO-QUILOTOA-2.pdf> (último acceso: 25 de 06 de 2015).

David, Paul, y Dominique Foray. «Una introducción a la economía y a la sociedad del saber.» Revista internacional de ciencias sociales, 2002: 171.

El Ciudadano Medio Oficial de la Revolución Ciudadana. «El Ciudadano.» 24 de 11 de 2014. <http://www.elciudadano.gob.ec/el-gobierno-anuncia-la-ejecucion-de-un-plan-nacional->

de-turismo-comunitario-para-el-2015/ (último acceso: 28 de 04 de 2015).

Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador. «FEPTCE.» 2010. www.feptce.org/images/stories/contenido/pdfs/estadistico-feptce.pdf.

Fueltala, Nelson. La Gaceta. 10 de 03 de 2014. http://www.lagaceta.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=21130:la-naturaleza-en-zumbahua-es-prodigiosa-para-el-deporte-extremo&catid=94:pujili&Itemid=108&lang=es (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Guevara, Alfredo Ascanio , y Marcus Vinicius Campos. Turismo Sustentable. El equilibrio necesario en el siglo XXI. México: Trillas, 2011.

Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. Misión del Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria. 2015. <http://www.economiasolidaria.gob.ec/valores-mision-vision/> (último acceso: 28 de 04 de 2015).

La Gaceta. La naturaleza en Zumbahua, es prodigiosa para el deporte extremo. 10 de 03 de 2014. http://www.lagaceta.com.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=21130:la-naturaleza-en-zumbahua-es-prodigiosa-para-el-deporte-extremo&catid=94&Itemid=108&lang=es (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Ministerio de Turismo . Programa Nacional de Capacitación Turística busca la excelencia en la prestación de servicios. 22 de 04 de 2015. <http://www.turismo.gob.ec/tag/capacitacion-turistica/> (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Ministerio de Turismo del Ecuador. Planificación Estratégica. 2015. <http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>.

Ministerio de Turismo del Ecuador. Proyecto Ecuador Potencia Turística. Quito, 2015.

Ministerio del Turismo. Gobierno del Ecuador. «Planificación Estratégica.» www.turismo.gob.ec. 2015. <http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>.

Plandetur 2020,. Ministerio de turismo. 09 de 26 de 2007. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf> (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Real Academia Española. Real Academia Española. 2015. <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=Raky5StgiDXX2wINFLjL> (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Ritzor Hotel. Instituciones comprometen su trabajo para definir Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán. 28 de 03 de 2011. http://www.ritzorhotel.com/Hotel-Ritzor/Latacunga/Instituciones_comprometen_trabajo_definir_Circuito_Turstico_Zumbahua_Chugchilan.html (último acceso: 25 de 06 de 2015).

Sanchez , Carlos, y Humberto Ríos . «La economía del conocimiento como base del crecimiento.» *Enl@ce: Revista Venezolana de Información*,, 2011: 19.

Turismo, Ministerio de. Ecuador Potencia Turística. Quito, 2015.

Viajandox. MINTUR y comunidades del Quilotoa definen circuito turístico Zumbahua – Chugchilán. 14 de 03 de 2011. <http://www.viajandox.com/noticias/zumbahua-chugchilan-marzo.htm> (último acceso: 25 de 06 de 2015).

¿Cómo citar este artículo?

Para citar dentro del texto de otra investigación:
Primera vez de citación:

(Nasimba, González, y Guanoluisa 2015, p. 63 - 78)

Para referencias subsecuentes en un mismo texto:

(Nasimba et al., 2015, p. 63)

Para ubicar en la bibliografía final de una investigación:

Nasimba, C.; González, A.; Guanoluisa, I. (2015).

Educación y Economía del Conocimiento: Aliados del Turismo Comunitario en el Circuito Turístico Zumbahua – Chugchilán. *Revista de Investigación Sigma*, 2 (01), 63 - 78.