



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE RECURSOS NATURALES

CARRERA DE TURISMO

**ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL
FORTALECIMIENTO ORGANIZATIVO DE LA CORPORACIÓN
PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO DE
CHIMBORAZO (CORDTUCH)**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto Técnico

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN ECOTURISMO

AUTORA: TANIA ALEXANDRA GÓMEZ ÁLVAREZ

DIRECTOR: Ing. PATRICIO XAVIER LOZANO RODRÍGUEZ

Riobamba – Ecuador

2021

©2021, Tania Alexandra Gómez Álvarez

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Tania Alexandra Gómez Álvarez declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 28 de mayo de 2021

Tania Alexandra Gómez Álvarez
0605690494

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de técnico: **ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZAIVO DE LA CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO DE CHIMBORAZO (CORDTUCH)**, realizado por la señorita: **TANIA ALEXANDRA GÓMEZ ÁLVAREZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Nancy Patricia Tierra Tierra
PRESIDENTA DEL TRIBUNAL



NANCY
PATRICIA
TIERRA
TIERRA
Soy el autor de
este documento

2021-05-28

Ing. Patricio Xavier Lozano Rodríguez
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE
TITULACIÓN**

PATRICIO
XAVIER
LOZANO
RODRIGUEZ

Firmado digitalmente
por PATRICIO XAVIER
LOZANO RODRIGUEZ
Fecha: 2021.09.11
13:21:21 -05'00'

2021-05-28

Ing. Sandra Patricia Miranda Salazar
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

SANDRA
PATRICIA
MIRANDA
SALAZAR -
0603243015

Firmado digitalmente por SANDRA
PATRICIA MIRANDA SALAZAR -
0603243015
DN: cn=SANDRA PATRICIA MIRANDA
SALAZAR - 0603243015, gn=SANDRA
PATRICIA, o=EC IRIOBAMBA
ou=Certificado de Clase 2 de Persona
Física EC (FIRMA)
e=san.mirandaec@gmail.com
Motivo: Me responsabilizo por este
documento
Ubicación:
Fecha: 2021-06-13 07:53:06:00

2021-05-28

DEDICATORIA

A mi padre, que es mi ángel.
Y a mi madre, que es mi vida.

Tania

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento infinito a mi papá, Alberto Gómez quien, a pesar de dejar este mundo terrenal desde hace 4 años, me motiva y me inspira a luchar por cumplir mis metas profesionales y personales, gracias, padre por inculcarme la fe en Dios y por enseñarme a valorar la unión familiar. A mi madre Cecilia Álvarez, señora de lucha, perseverancia y amor incondicional, a quien le debo mis logros grandes y pequeños, todo es por ella y para ella.

A mis hermanos, Mayra mi ejemplo de valentía, Andrés de perseverancia, Estefanía de generosidad y Jenny de fortaleza, gracias, hermanos por hacer de este camino de la vida más consciente para mí, con sus consejos, experiencias, apoyo, paciencia y cariño. A mis sobrinos Cristian, Emily y Mateo quienes sin saberlo me han brindado el regalo de la alegría en momentos difíciles motivándome a no rendirme en mis estudios, a mi cuñado Julio quien a pesar de la distancia ha sido parte de este logro de mi vida, a mi tío José Gómez y a mis abuelos gracias por el apoyo.

A mis profesores de la carrera especialmente al Ing. Patricio Lozano y a la Ing. Sandra Miranda por la orientación, aprendizaje y profesionalismo con el que me guiaron hasta culminar este proyecto, y a la CORDTUCH por darme la oportunidad de realizar mis prácticas preprofesionales y mi trabajo de titulación en sus oficinas y organizaciones de turismo comunitario.

A mis amigos de Ecoturismo en especial a Freddy Ramos, Freddy García, Tiffany Paredes, Katherine Dután y Cristian Vega, gracias, por el tiempo compartido en las aulas y fuera de ellas, por la solidaridad y la amistad.

Tania

ABREVIATURAS

CEBIBAL	Centro de Desarrollo Integral del Baldalupaxi
CEDEIN	Centro de Desarrollo Indígena
CODENPE	Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador
CORDTUCH	Corporación para el Desarrollo Del Turismo Comunitario de Chimborazo
CTC	Centro de Turismo Comunitario
DNC	Diagnóstico de Necesidades de Capacitación
INC	Identificación de necesidades de capacitación
MDT	Ministerio del Trabajo
MINTUR	Ministerio de Turismo
OTC	Organización de Turismo Comunitario
UATH	Unidades de Administración de Talento Humano
UCASAJ	Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de San Juan

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	xix
SUMMARY/ABSTRACT.....	xx
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA	5
--	---

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	7
2.1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación (DNC)	7
2.1.1. <i>Estructura organizativa</i>	7
2.1.2. <i>Evaluación de desempeño laboral</i>	7
2.1.3. <i>Factores internos</i>	8
2.1.4. <i>Necesidades de capacitación</i>	8
2.1.5. <i>Validación de resultados</i>	9
2.2. Plan de capacitación	9
2.2.1. Capacitación	9
2.2.1.1. <i>Tipos de capacitación</i>	10
2.2.1.2. <i>Modalidades de capacitación</i>	10
2.2.1.3. <i>Niveles de capacitación</i>	11
2.2.2. Competencias laborales	12
2.2.3. Marco filosófico	12
2.2.3.1. <i>Misión</i>	12
2.2.3.2. <i>Visión</i>	12
2.2.3.3. <i>Objetivos estratégicos</i>	12
2.2.3.4. <i>Políticas</i>	13
2.2.3.5. <i>Principios y valores</i>	13
2.2.4. Programas académicos de capacitación	13

2.2.5.	<i>Logros de aprendizaje</i>	13
2.2.6.	<i>Marco estratégico</i>	13
2.2.6.1.	<i>Modalidades organizativas</i>	13
2.2.6.2.	<i>Métodos de enseñanza y aprendizaje</i>	13
2.2.6.3.	<i>Técnicas y estrategias</i>	14
2.3.	Evaluación ex post	14
2.3.1.	Características de una evaluación	14
2.3.1.1.	<i>Imparcialidad</i>	14
2.3.1.2.	<i>Creíble</i>	14
2.3.1.3.	<i>Útil</i>	15
2.3.1.4.	<i>Participativa</i>	15
2.3.1.5.	<i>Retroalimentar</i>	15
2.3.2.	Flujogramas de procedimientos	15
2.3.3.	Indicadores de evaluación	15
2.4.	Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH)	16
2.4.1.	Conformación	16
2.4.2.	Objetivos	16
2.4.3.	Misión	16
2.4.4.	Visión	16

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	17
----	---------------------------------	----

CAPÍTULO IV

4.	RESULTADOS	20
4.1.	Diagnóstico de las necesidades de capacitación de la CORDTUCH	20
4.1.1.	Análisis de la estructura organizativa de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores	20
4.1.1.1.	<i>Estructura organizativa de la CORDTUCH</i>	20
4.1.1.2.	<i>Estructura organizativa de la Operadora de Turismo Puruha Razurku</i>	21
4.1.1.3.	<i>Estructura organizativa de la Caja de Ahorros “Tayta Chimborazo”</i>	22
4.1.1.4.	<i>Estructura organizativa de la Tienda de Bioproductos</i>	23
4.1.2.	Caracterización de los gestores de la CORDTUCH	23
4.1.2.1.	<i>Tabulación y análisis de las encuestas aplicadas</i>	23

4.1.2.2.	<i>Perfil de los actores</i>	33
4.1.3.	<i>Evaluación de desempeño laboral de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores</i>	34
4.1.4.	<i>Necesidades de capacitación para la CORDTUCH</i>	38
4.1.5.	<i>Análisis de las necesidades de capacitación identificadas en la evaluación de desempeño frente a las necesidades técnicas de capacitación</i>	40
4.1.6.	<i>Validación de los resultados del DNC</i>	45
4.2.	Plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo de la CORDTUCH ...	47
4.2.1.	<i>Misión</i>	47
4.2.2.	<i>Visión</i>	47
4.2.3.	<i>Objetivos estratégicos</i>	48
4.2.4.	<i>Políticas</i>	48
4.2.5.	<i>Principios y valores</i>	49
4.2.6.	<i>Programas académicos de capacitación</i>	49
4.2.5.1.	<i>Matriz de correspondencia del marco filosófico para la formulación de programas</i> ..	49
4.2.5.2.	<i>Marco programático</i>	52
4.2.5.3.	<i>Planificación de los programas académicos de capacitación</i>	53
4.2.5.4.	<i>Programa académico de capacitación de introducción al plan de capacitación</i>	55
4.2.5.5.	<i>Programa académico de capacitación de Turismo y Bioseguridad</i>	58
4.2.5.6.	<i>Programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística</i>	67
4.2.5.7.	<i>Programa académico de capacitación en Contabilidad, Auditoría y Tributación</i>	74
4.2.5.8.	<i>Programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos</i>	80
4.2.5.9.	<i>Programa académico capacitación de Administración Turística</i>	87
4.2.5.10.	<i>Programa académico de capacitación de Operación Turística</i>	96
4.3.	Mecanismo de evaluación ex-post del plan de capacitación	106
4.3.1.	<i>Procedimiento de planificación</i>	106
4.3.2.	<i>Procedimiento de ejecución y evaluación</i>	107
4.3.3.	<i>Recursos para la ejecución del plan de capacitación</i>	108
4.3.4.	<i>Presupuesto general para la ejecución del plan de capacitación</i>	109
4.3.5.	<i>Marco conceptual del mecanismo de evaluación ex-post</i>	110
4.3.6.	<i>Indicadores para la evaluación ex-post del plan de capacitación</i>	111
4.3.7.	<i>Instrumentos de evaluación ex-post para el Plan de capacitación</i>	125
4.3.7.1.	<i>Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Turismo y bioseguridad</i>	125
4.3.7.2.	<i>Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística</i>	129

<i>4.3.7.3. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Contabilidad, Auditoría y Tributación</i>	<i>132</i>
<i>4.3.7.4. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos</i>	<i>134</i>
<i>4.3.7.5. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de Administración Turística.....</i>	<i>137</i>
<i>4.3.7.6. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de Operación turística.....</i>	<i>140</i>
CONCLUSIONES.....	144
RECOMENDACIONES.....	145
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Ponderación de la evaluación de desempeño laboral	17
Tabla 2-4:	Resultados de la evaluación de desempeño laboral.....	34
Tabla 3-4:	Necesidades de capacitación de la CORDTUCH.....	38
Tabla 4-4:	Necesidades de capacitación identificadas en la evaluación de desempeño laboral frente a las necesidades de acuerdo con el aporte técnico	40
Tabla 5-4:	Matriz de correspondencia de los componentes del marco filosófico del Plan de capacitación	50
Tabla 6-4:	Marco programático del Plan de capacitación.....	52
Tabla 7-4:	Planificación de los programas académicos de capacitación.	53
Tabla 8-4:	Módulo 1 del Programa de Introducción al plan de capacitación	56
Tabla 9-4:	Recursos del programa de Introducción al plan de capacitación.....	57
Tabla 10-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Introducción al plan de capacitación	57
Tabla 11-4:	Módulo 1 del Programa de Turismo y Bioseguridad	59
Tabla 12-4:	Módulo 2 del Programa de Turismo y Bioseguridad	60
Tabla 13-4:	Módulo 3 del Programa de Turismo y Bioseguridad	61
Tabla 14-4:	Módulo 4 del Programa de Turismo y Bioseguridad	62
Tabla 15-4:	Módulo 5 del Programa de Turismo y Bioseguridad	64
Tabla 16-4:	Módulo 6 del Programa de Turismo y Bioseguridad	65
Tabla 17-4:	Recursos del programa de Turismo y Bioseguridad.....	66
Tabla 18-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Turismo y Bioseguridad	66
Tabla 19-4:	Módulo 1 del Programa de Legislación para la actividad turística	68
Tabla 20-4:	Módulo 2 del Programa de Legislación para la actividad turística	69
Tabla 21-4:	Módulo 3 del Programa de Legislación para la actividad turística	70
Tabla 22-4:	Módulo 4 del Programa de Legislación para la actividad turística	72
Tabla 23-4:	Recursos del Programa de Legislación para la actividad turística.....	73
Tabla 24-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Legislación para la actividad turística.....	73
Tabla 25-4:	Módulo 1 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación.....	75
Tabla 26-4:	Módulo 2 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación.....	76
Tabla 27-4:	Módulo 3 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación.....	77
Tabla 28-4:	Recursos del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación.....	79

Tabla 29-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación	79
Tabla 30-4:	Módulo 1 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos... ..	81
Tabla 31-4:	Módulo 2 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos... ..	82
Tabla 32-4:	Módulo 3 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos... ..	83
Tabla 33-4:	Módulo 4 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos... ..	84
Tabla 34-4:	Recursos del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos...	86
Tabla 35-4:	Presupuesto del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos	86
Tabla 36-4:	Módulo 1 del Programa de Administración Turística	88
Tabla 37-4:	Módulo 2 del Programa de Administración Turística	89
Tabla 38-4:	Módulo 3 del Programa de Administración Turística	90
Tabla 39-4:	Módulo 4 del Programa de Administración Turística	92
Tabla 40-4:	Módulo 5 del Programa de Administración Turística	93
Tabla 41-4:	Recursos del Programa de Administración Turística	95
Tabla 42-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Administración Turística	95
Tabla 43-4:	Módulo 1 del Programa de Operación Turística	97
Tabla 44-4:	Módulo 2 del Programa de Operación Turística	98
Tabla 45-4:	Módulo 3 del Programa de Operación Turística	99
Tabla 46-4:	Módulo 4 del Programa de Operación Turística	101
Tabla 47-4:	Módulo 5 del Programa de Operación Turística	102
Tabla 48-4:	Recursos del Programa de Operación Turística.....	104
Tabla 49-4:	Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Operación Turística	104
Tabla 50-4:	Recursos para la ejecución del plan de capacitación	108
Tabla 51-4:	Presupuesto general del plan de capacitación.....	109
Tabla 52-4:	Marco conceptual para los indicadores de la evaluación ex-post.....	110
Tabla 53-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Turismo y bioseguridad	111
Tabla 54-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística.....	114

Tabla 55-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Contabilidad, Tributación y Auditoría.....	116
Tabla 56-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos.....	117
Tabla 57-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Administración Turística	120
Tabla 58-4:	Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Operación Turística.....	122
Tabla 59-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Actividades laborales en oficinas	125
Tabla 60-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Guianza...	126
Tabla 61-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Alimentos y bebidas.....	126
Tabla 62-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Alojamiento	127
Tabla 63-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Agencias y Operadoras de Turismo	128
Tabla 64-4:	Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Transporte Terrestre Turístico	128
Tabla 65-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación para la actividad turística	129
Tabla 66-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación Tributaria.....	130
Tabla 67-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación Laboral	131
Tabla 68-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación para el Transporte Terrestre Turístico	131
Tabla 69-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Contabilidad básica.....	132
Tabla 70-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Auditoría.....	133
Tabla 71-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Obligaciones tributarias	133
Tabla 72-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Diseño de productos turísticos	134
Tabla 73-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Comercialización de productos turísticos	134
Tabla 74-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Marketing digital	135
Tabla 75-4:	Instrumento de evaluación ex-post de Emprendimientos.....	136
Tabla 76-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Administración de empresas turísticas.....	137
Tabla 77-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Planificación estratégica	137

Tabla 78-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Gestión de proyectos.....	138
Tabla 79-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Liderazgo y motivación	139
Tabla 80-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Otorgamiento de créditos...	139
Tabla 81-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Buenas prácticas aplicadas a la operación turística	140
Tabla 82-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Atención al cliente	141
Tabla 83-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Relaciones interpersonales y habilidades sociales	141
Tabla 84-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Primeros auxilios	142
Tabla 85-4:	Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Mecánica básica.....	142

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4.	Estructura orgánica de la CORDTUCH.	20
Figura 2-4.	Estructura organizativa de la Operadora de Turismo Puruha Razurku.	21
Figura 3-4.	Estructura organizativa de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo.	22
Figura 4-4.	Estructura organizativa de la Tienda de Bioproductos.	23
Figura 5-4.	Flujograma del Proceso de planificación del plan de capacitación.	106
Figura 6-4.	Flujograma del Procedimiento de ejecución y evaluación del Plan de capacitación.	107

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfica 1-4:	Rangos de edad de empleados y funcionarios de la CORDTUCH	24
Gráfica 2-4:	Procedencia de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH	24
Gráfica 3-4:	Tiempo de labor de funcionarios y empleados en la CORDTUCH	25
Gráfica 4-4:	Nivel estudios de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH	25
Gráfica 5-4:	Género de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH	26
Gráfica 6-4:	Habilidades de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH.....	26
Gráfica 7-4:	Capacitación previa al momento de empezar a laborar en la CORDTUCH	27
Gráfica 8-4:	Importancia de la capacitación	27
Gráfica 9-4:	Necesidad de los funcionarios de la CORDTUCH para recibir capacitación ..	28
Gráfica 10-4:	Aceptación del Plan de capacitación	28
Gráfica 11-4:	Áreas que requieren capacitación.....	29
Gráfica 12-4:	Horario preferido para recibir la capacitación.....	29
Gráfica 13-4:	Días para recibir la capacitación.....	30
Gráfica 14-4:	Aptitud para desempeñarse de los funcionarios de la CORDTUCH.....	30
Gráfica 15-4:	Días de acceso a internet en el domicilio	31
Gráfica 16-4:	Horas de acceso a internet al día en el domicilio	31
Gráfica 17-4:	Disponibilidad de equipo de cómputo para recibir capacitación online.....	32
Gráfica 18-4:	Uso y manejo de aula virtuales.....	32
Gráfica 19-4:	Validación del DNC por parte de los funcionarios de la CORDTUCH	45
Gráfica 20-4:	Validación del DNC por parte de la Operadora de Turismo Puruha Razurku .	46
Gráfica 21-4:	Validación del DNC por parte de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo	46

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A.** ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD A INTERNET
- ANEXO B.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA PRESIDENCIA
- ANEXO C.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA VICEPRESIDENCIA
- ANEXO D.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE COMERCIALIZACIÓN
- ANEXO E.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN
- ANEXO F.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE FINANZAS
- ANEXO G.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA GERENCIA DE LA OPERADORA DE TURISMO PURUHA RAZURKU
- ANEXO H.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES
- ANEXO I.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
- ANEXO J.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE
- ANEXO K.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA GERENCIA DE LA CAJA DE AHORROS TAYTA CHIMBORAZO
- ANEXO L.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE LA CAJA DE AHORROS TAYTA CHIMBORAZO
- ANEXO M.** ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL ENCARGADO DE LA TIENDA DE BIOPRODUCTOS
- ANEXO N.** TALLER VIRTUAL DE VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DNC
- ANEXO Ñ.** TALLER VIRTUAL DE SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS DE A LOS MIEMBROS DE LA CORDTUCH
- ANEXO O.** TALLER VIRTUAL DE SOCIALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DE LA CORDTUCH

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo técnico fue elaborar el plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo de la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH); para lo cual primero se diagnosticaron las necesidades de capacitación de la corporación, posteriormente se elaboró el plan de capacitación con 7 programas y como tercer punto se estructuró el mecanismo de evaluación ex-post. En el diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) se emplearon métodos y técnicas como la revisión bibliográfica, encuestas, entrevistas online e indicadores, con la finalidad de identificar las áreas de la corporación que requieren dicha intervención. En el plan de capacitación se aplicaron los métodos analítico y descriptivo para definir el marco filosófico, mientras que para los módulos y estrategias de los programas académicos de capacitación se empleó el método dialéctico, a fin de determinar de forma crítica los contenidos y metodologías de aprendizaje que más se ajustan a la realidad del caso. Para el mecanismo de evaluación ex-post, se elaboraron indicadores cualitativos y cuantitativos que permitirán conocer el impacto del plan de capacitación en el desempeño laboral de los participantes. Se identificaron 28 necesidades de capacitación las cuales serán fortalecidas a través de la ejecución de 7 programas, los mismos que han sido planificados en 480 horas distribuidas entre la modalidad presencial (salidas de campo) y la modalidad virtual (modalidad sincrónica, a-sincrónica y trabajo autónomo) debido a la situación de la pandemia por COVID-19, y finalmente en el caso del mecanismo de evaluación, 76 indicadores fueron elaborados y sintetizados en fichas de evaluación ex-post. Se concluye que las 28 necesidades de capacitación corresponden a las áreas de administración, bioseguridad, contabilidad, marketing, legislación y operación turística de la CORDTUCH, además se recomienda implementar el plan de capacitación para mejorar el desempeño laboral de sus funcionarios y empleados.

Palabras clave: <NECESIDADES DE CAPACITACIÓN>, <PROGRAMAS ACADÉMICOS DE CAPACITACIÓN>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <EFICIENCIA> <EVALUACIÓN EX-POST>.



05-06-2021

1511-DBRA-UTP-2021

ABSTRACT

The objective of the present technical work was to create the training plan for the organizational strengthening Corporation and the development Community Tourism of Chimborazo (CORDTUCH); for which the training needs of the Corporation were first diagnosed, subsequently the training plan with 7 programs was developed and the third point was structured the ex-post evaluation item. In addition, in the diagnosis of training needs (DNC), methods and techniques such as bibliographic review, surveys, online interviews, and indicators were used, in order to identify the areas that the corporation requires such intervention. Furthermore, in the training plan, the analytical and descriptive methods were applied to define the philosophical framework, while for the modules and strategies of the academic training programs, the dialectical method was used to critically determine the content and methodologies of learning that are possible. But, for the ex-post evaluation items, qualitative and quantitative indicators were developed, which will allow knowing the impact of the training plan on the work performance of participants. Whereby 28 training needs were identified which will be strengthened through the 7 programs development, which have been planned in 480 hours distributions between face-to-face modality (field outputs) and virtual mode (synchronous, a-synchronous modality, and autonomous work), due to the situation of the pandemic by Covid-19, in the case of the evaluation system, 76 indicators were elaborated and synthesized in ex-post evaluation tabs. In sum, 28 training needs correspond to the areas of administration, biosecurity, accounting, marketing, legislation, and tourism operation of the CORDTUCH, it is also recommended to implement the training plan to improve the work performance of its officials and employees.

Keywords: <TRAINING NEEDS>, <TRAINING ACADEMIC PROGRAMS>, <JOB PERFORMANCE>, <EFFICIENCY> <EX-POST EVALUATION>.

CRISTINA PAOLA
CHAMORRO
ORTEGA

Firmado digitalmente por CRISTINA PAOLA
CHAMORRO ORTEGA.
DN: cn=CRISTINA PAOLA CHAMORRO
ORTEGA, o=SECURITY DATA S.A., c=1
que ENTIDAD DE CERTIFICACION DE
INFORMACION
Motivo: Soy el autor de este documento
Ubicacion:
Fecha: 2021.08.15 21:47:05.00

Msc. Cristina Chamorro O.
DOCENTE INGLES
CARRERA TURISMO

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Ministerio de Turismo (2018), el sector turístico representa la cuarta fuente de ingresos del país, llegando a posicionarse entre las más importantes de la economía ecuatoriana, en virtud de ello, el turismo apunta a brindar servicios turísticos de calidad, considerando que entre las limitantes que frenan su desarrollo está la falta o desactualización de conocimientos para desempeñar los procesos de administración, organización y liderazgo, generando como consecuencia un alto nivel de subjetividad para la toma de decisiones en la gestión de estas instituciones.

Por tanto, el Ministerio de Turismo (MINTUR), siendo la entidad rectora de la actividad turística en uno de sus objetivos estratégicos busca incrementar la competitividad de la oferta de destinos y servicios turísticos, mediante el fortalecimiento de las competencias de los diferentes servidores, contemplando así a la capacitación como una de las herramientas para mantener o impulsar el desempeño laboral a un nivel eficiente.

El plan de capacitación es un documento escrito donde están contenidos los objetivos estratégicos, acciones formativas y procedimientos planificados minuciosamente, con el propósito de orientar la formación continua de los participantes, así mismo en este se identifican y detallan las necesidades de capacitación que pueden existir en una entidad de acuerdo a su realidad, su beneficio radica en el aumento de competitividad laboral y profesional que genera en empleados y funcionarios, puesto que direcciona las bases teóricas, presupuesto, periodos y recursos que serán necesarios para su desarrollo (Sistema Nacional de Garantía Juvenil, 2020).

En relación con lo mencionado, la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH) es una entidad de carácter comunitario legalmente instituida desde el 2006, su inicio parte de la cooperación de 11 organizaciones y comunidades indígenas, demostrando el liderazgo comunitario e impulsando como estrategia clave al turismo, mismo que le ha permitido proteger sus territorios, conservar el patrimonio natural, revalorizar la cultura y diversificar sus labores productivas desde una perspectiva participativa y sustentable (Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo, 2017).

Las organizaciones comunitarias de la CORDTUCH están distribuidas en los 5 cantones: Guano, Riobamba, Colta, Guamote y Alausí; a partir del 2010, de acuerdo al Reglamento para los Centros de Turismo Comunitario están reconocidas como Centro de Turismo Comunitario (CTC) por el MINTUR Quilla Pacari y Palacio Real, y las 9 organizaciones restantes están reconocidas por la CORDTUCH como Organizaciones de Turismo Comunitario (OTC) siendo estas: Nizag, Centro

de Desarrollo Integral de Baldalupaxi (CEDIBAL), Centro de Desarrollo Indígena (CEDEIN), Chuquipogio, Calshi, Razuñán, Guarguallá, Casa Cóndor y Unión de Organizaciones Campesinas e Indígenas de San Juan (UCASAJ).

La gestión de la CORDTUCH ha logrado posicionarse a nivel provincial, nacional e internacional al obtener los siguientes reconocimientos: la Certificación R Dorada de calidad turística otorgada por la Dirección de Gestión de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Riobamba (GADMR), un Premio ÑAY en la Categoría: Productos turísticos – Trayectoria en la Convención Nacional de Turismo Discover CIT, y se encuentra en proceso para obtener la certificación alemana TOURCERT de sostenibilidad.

En el contexto de competitividad, la eficiencia y eficacia de los recursos humanos de una empresa constituye una de las vitales fuentes para conseguir el bienestar de la organización, puesto que es el elemento primordial que garantiza su éxito o fracaso, por lo tanto una intervención de capacitación del personal puede contribuir para alcanzar dichas características, estas acciones formativas se consideran como una inversión que tiene como propósito fortalecer las capacidades, conocimiento, desarrollo profesional y personal de los participantes (Torres, et al., 2019).

Una prioridad de las empresas de servicios es cumplir con las expectativas de los clientes y para ello se debe partir de una buena gestión, de modo que la Corporación debe estar sólidamente capacitada para administrar y cohesionar el trabajo conjunto de sus 11 organizaciones y así brindar un servicio de calidad a sus clientes.

La capacitación turística debe alinearse al marco general del desarrollo del turismo comunitario, en este caso se considera el Art. 4 de la Ley de Turismo, el cual promueve la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística; de igual manera en el año 2011 el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Riobamba a través de su Unidad de Turismo establece la resolución administrativa No.2011-0166 que contempla en uno de sus articulados la importancia de la capacitación integral de todos los prestadores de servicios turísticos.

Además, el proyecto de vinculación denominado: Fortalecimiento del turismo comunitario en la provincia de Chimborazo, aprobado con Resolución No. 142.CP.2017 entre la Facultad de Recursos Naturales de la ESPOCH y la CORDTUCH, tiene como finalidad implementar prácticas para salvaguardar el patrimonio cultural y natural de las comunidades de la CORDTUCH para su uso sostenible a través de la asistencia técnica de docentes y la colaboración de los estudiantes.

Al ser la administración un factor clave dentro de una empresa para su crecimiento y a pesar de tener la CORDTUCH una trayectoria de más de diez años de operación, se ha identificado la deficiente capacidad del recurso humano para la organización y gestión en áreas como administración, tecnología, marketing, promoción y publicidad, legislación turística y atención al cliente, esta debilidad es causada por la desactualización y desconocimiento de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH para la orientación adecuada de los procesos administrativos.

Desde esta óptica, y con el afán de dar cumplimiento a los objetivos institucionales, la misión y visión de la CORDTUCH, se ve la necesidad de elaborar el plan de capacitación, el mismo que busca la dotación de capacidades a los funcionarios y empleados para desempeñar cada uno de sus cargos y funciones de manera eficaz y eficiente en la organización, y a su vez, les permita generar recursos de acuerdo a las exigencias del establecimiento para solucionar los conflictos que se derivan en el entorno laboral.

Por lo tanto, el presente trabajo en su primer objetivo se diagnosticó las necesidades de capacitación, para lo cual se realizó la evaluación de desempeño laboral de la CORDTUCH, en base al análisis del nivel de cumplimiento de las funciones de cada uno de los cargos que conforman la estructura organizativa de la Corporación y sus brazos comercializadores, esta herramienta permitió conocer con exactitud su realidad y las debilidades para posteriormente fortalecerlas.

En el segundo objetivo se estructuró el plan de capacitación siguiendo un orden sistémico, garantizando la consistencia entre los elementos con el fin de desarrollar los objetivos, programas, temas, presupuesto y recursos en base a los requerimientos de cada necesidad de capacitación.

Finalmente, para el tercer objetivo se formuló un mecanismo de evaluación para el cual se elaboraron indicadores cualitativos y cuantitativos, que permitan conocer el impacto que generará por el plan de capacitación en el desempeño laboral de los participantes.

OBJETIVOS

1. General

Elaborar el plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo de la Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo.

1.1. Específicos

- Diagnosticar las necesidades de capacitación de la CORDTUCH.
- Diseñar el plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo de la CORDTUCH.
- Formular un mecanismo de evaluación ex post del plan de capacitación.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

El Estado Ecuatoriano en cumplimiento de sus responsabilidades reconoce el deber de potenciar las capacidades de los ciudadanos en los diferentes ámbitos, considerando el proceso que ha experimentado el país con el fin de formar una sociedad capaz de generar emprendimientos que contribuyan a dinamizar la economía, y así garantizar la participación igualitaria con un enfoque a largo plazo y multidisciplinario, con equidad y justicia social.

Por tanto, a través del Ministerio de Trabajo (MDT) en el año 2015 se implementó el Sistema de Identificación de Necesidades de Capacitación (INC), para la elaboración del Plan Nacional de Capacitaciones, donde se establece que las Unidades de Administración del Talento Humano (UATH) son las encargadas de efectuar la formación continua, para ofrecer a la ciudadanía servicios de calidad y asimismo evalúan dichos procesos mediante el uso de metodologías estandarizadas (Ministerio de Trabajo, 2018).

La CORDTUCH con el fin de desarrollar las actividades turísticas y productivas de sus 11 organizaciones, crean sus tres brazos comercializadores, siendo estos: la Operadora de Turismo Puruha Razurku, la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo y la Tienda de Bioproductos; la ventaja de la operadora es que es la única que trabaja directamente con las comunidades de la CORDTUCH para comercializar los paquetes, la tienda distribuía a nivel nacional los productos orgánicos y artesanías elaborados en las mismas, y la caja de ahorro brinda préstamos inmediatos a los emprendedores de las organizaciones (Calderón, 2019).

Por tanto, la CORDTUCH al ser una corporación de carácter comunitario que ofrece servicios turísticos a través de sus comunidades filiales, está en la obligación de dotar de las herramientas necesarias a sus funcionarios y empleados, entre ellas la formación continua para que cada uno esté en la capacidad de desarrollar sus cargos de una manera eficiente. Para lo cual, es sustancial implementar una apropiada gestión en la corporación, dado que en esta área se toman las decisiones trascendentales para su desarrollo diario.

En este contexto, la desactualización de los conocimientos técnicos del directorio y demás responsables de la administración de la CORDTUCH, Operadora de Turismo Puruha Razurku, Caja de Ahorros Tayta Chimborazo y la Tienda de Bioporoductos provoca una deficiente articulación entre actores debilitando su gestión y organización.

El plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo promoverá la mejora continua de la gestión de la CORDTUCH, a través de una metodología sistemática orientada a desarrollar y potenciar las capacidades de quienes dirigen la Corporación, con el objetivo de que estos actores puedan cohesionar el trabajo de sus 11 comunidades y consecuentemente mejorar los procesos de organización.

Además, debido a la situación sanitaria del país debido a la pandemia por el COVID-19 se ha considerado al sector turístico como una estrategia de recuperación post crisis, por lo tanto el plan de capacitación contribuirá a mejorar las condiciones laborales de las organizaciones y a brindar un servicio de calidad a los turistas, puesto que se incluirán los temas de salubridad y salud para una mayor seguridad durante la operación y estadía (Organización Mundial de Turismo, 2020).

CAPÍTULO II

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación (DNC)

Es el proceso preliminar de identificación que proporciona información necesaria para conocer la realidad de una organización y las áreas susceptibles de ser fortalecidas, presenta el nivel de rendimiento laboral de los empleados para poder elaborar objetivos concretos y programas que fortalezcan las áreas carentes de habilidades, conocimientos o aptitudes (Gómez y Alcívar, 2019).

Para elaborar un DNC Avila (2016), plantea 3 pasos a seguir: primero el análisis organizacional que implica estudiar los objetivos y filosofía de la organización que fueron planteados para el cumplimiento de sus metas, como segundo paso se realiza el análisis del talento humano el cual analiza el rendimiento de los empleados en un periodo determinado, y por último está el análisis de operaciones y tareas que consiste en un análisis de las habilidades, aptitudes, conductas y características de cada empleado con respecto a lo que le exige su puesto de trabajo.

2.1.1. Estructura organizativa

Gilli (2017) citado en Bastidas, (2018: p.20) la definen como la forma particular de cada institución o empresa para organizar sus componentes, los mismos que se integran para trabajar en conjunto por un mismo propósito general, esta organización de cada empresa depende de las estrategias y a la vez es cambiante para ajustarse a sus necesidades y alcanzar sus metas.

2.1.2. Evaluación de desempeño laboral

Se ha planteado la evaluación de desempeño laboral como la medición sistemática de operación a través de la correlación Proceso-Resultado que no evalúa únicamente el fin, sino también toma en cuenta el proceso realizado para llegar al fin, este proceso permite realizar un análisis sobre la contribución que cada uno de los cargos que conforman una organización aportan para alcanzar el éxito de la empresa y qué cargos lo frenan (Guartán, et al., 2019).

No obstante, se propone además un segundo método de medición, el cual se basa en indicadores que determinan el nivel de cumplimiento generado en un determinado periodo de tiempo, el objetivo de esto es obtener información relevante para la toma de decisiones administrativas que permitan resolver problemas.

Para Ronquillo, et al. (2013. p.26) el instrumento más adecuado que se puede utilizar para medir el desempeño laboral de una empresa son los indicadores, puesto que aseguran un contenido de información confiable apropiada y práctica ,además son susceptibles de ser empleados para cualquiera de las áreas de la organización como la gestión, comercialización o producción, los indicadores permiten conocer los resultados cualitativa y cuantitativamente para que los dirigentes tomen decisiones basadas en la realidad de su empresa.

2.1.3. Factores internos

Los factores internos son el conjunto de las capacidades, recursos y competencias que pueden ser controlados por una determinada organización, estos factores pueden provocar situaciones positivas o negativas a la empresa, dependiendo de su tipo, estos se clasifican en fortalezas y debilidades (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, 2018).

Las fortalezas son todos aquellos elementos que hacen de la empresa una institución competitiva que usa sus recursos y capacidades para alcanzar efectivamente sus objetivos y metas, algunos de estos elementos pueden ser los recursos humanos capacitados y experimentados, cuantiosos activos fijos, sistemas de trabajo eficientes o convenios.

Las debilidades por otra parte son factores que provocan a la empresa una condición de vulnerabilidad o que constituyen una barrera que limita el camino hacia el cumplimiento de los objetivos, pero que está en manos de los líderes cambiar dicha condición tomando las medidas necesarias en el entorno laboral interno, algunos de estos factores se pueden manifestar como un bajo desempeño del talento humano, baja calidad de los productos o servicios o la falta de organización.

2.1.4. Necesidades de capacitación

Es la ausencia o deficiencia del conocimiento de una persona para desarrollar sus tareas y así contribuir al cumplimiento de los objetivos generales de la organización en donde labora, las necesidades de capacitación reflejan las desviaciones entre “el deber ser” que sería una situación esperada y “el ser” o situación real, esto permite conocer los actores y en qué áreas requieren una intervención de instrucción (Ávila, 2016).

2.1.5. Validación de resultados

La validación de un DNC puede resultar benéfico, puesto que ofrece una retroalimentación sobre las áreas que se han considerado deben ser intervenidas con la actualización de conocimientos, la validación busca garantizar que los recursos invertidos como tiempo, dinero y esfuerzo, cubran las necesidades realmente deficientes y así mejorar su desempeño laboral (Dirección de Evaluación del Desempeño y Talento Humano, 2020).

2.2. Plan de capacitación

Es el documento escrito de una empresa que contiene las acciones formativas enmarcadas en una planificación estructurada previamente durante un determinado periodo, para fortalecer las competencias que lo demandan, además determina los temas que deben ser transmitidos a los participantes, y así lograr los objetivos planteado previamente por la misma organización, la elaboración del documento está a cargo de la dirección general o también la empresa opta por contratar a un especialista externo (Rojas, 2018).

La elaboración de un plan de capacitación consiste en cuatro fases: el diagnóstico de necesidades de capacitación, el diseño de programas de capacitación, la ejecución de los programas y la posterior evaluación. El diseño del plan de capacitación consiste en determinar los temas de cada curso que se identificaron en el diagnóstico, planificar el cronograma y las actividades a través del diseño de un diagrama funcional, estimar el presupuesto, recursos y materiales necesarios y determinar el lugar dónde se impartirán los cursos y los responsables (Valencia, et al., 2017).

2.2.1. Capacitación

Se define a la capacitación como una actividad planificada y fundada en las necesidades reales de conocimiento de una entidad de cualquier tipo, que busca un cambio positivo mediante la evolución de las habilidades y aptitudes de sus empleados (Jamaica, 2015).

Chiavenato (2009) citado en Bermúdez (2015: p, 5) define la capacitación como:

La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización, se trata de uno de los procesos más importante de la administración de los recursos humanos.

2.2.1.1. Tipos de capacitación

- Inductiva

Su finalidad es facilitar la integración de un nuevo colaborador, generalmente a su ambiente de trabajo.

- Preventiva

Este tipo de capacitación asume un objeto y una finalidad: por objeto tiene la preparación del personal para adaptarse en el tiempo (nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías, nuevos equipos) y su finalidad es prever los cambios del personal (desempeño, destrezas, tecnología que pueda deteriorar su conocimiento)

- Correctiva

Orientada a solucionar problemas de desempeño, para este caso es necesario realizar la evaluación de desempeño y el diagnóstico de necesidades de capacitación para proponer soluciones a través de acciones de capacitación.

- Capacitación para el Desarrollo de Carrera

Esta capacitación se enfoca en mantener o aumentar la productividad de los empleados y a la vez los prepara para un futuro en el cual la empresa haya diversificado sus actividades, es decir, los empleados estarían en la capacidad de desempeñar cualquier tipo de puesto (Universidad del Caribe Panamá, 2016).

2.2.1.2. Modalidades de capacitación

- Formación

Imparte conocimientos básicos para proporcionar una visión general del tema.

- Actualización

Proporciona conocimientos y experiencias derivados de recientes avances científicos y tecnológicos.

- Especialización

Profundiza en dominio de conocimientos y experiencias para el desarrollo de habilidades.

- Perfeccionamiento

Completa, amplía o desarrolla el nivel de conocimientos para potenciar el desempeño de funciones.

- Complementación

Refuerza la formación de un actor que maneja solo una parte de los conocimientos o habilidades demandadas por su cargo (Universidad del Caribe Panamá 2016).

2.2.1.3. Niveles de capacitación

- Básico

Orienta al personal que inicia su labor en la empresa para proporcionar información, conocimiento y habilidades requeridos para el desempeño de su cargo.

- Medio

Orienta al personal que requiere profundizar conocimientos para perfeccionar sus habilidades de acuerdo con las exigencias de su cargo.

- Avanzado

Orienta al personal que requiere una visión integral y profunda para el desempeño de tareas de mayor exigencia dentro de la empresa (Universidad del Caribe Panamá, 2016).

2.2.2. Competencias laborales

Las competencias laborales según son características o comportamientos como: habilidades, valores, aptitudes, destrezas y conocimiento que una persona aplica diariamente en su lugar de trabajo para desempeñar sus funciones y conseguir el éxito, en una organización cada puesto de trabajo exige diferentes características del funcionario pero que al mismo tiempo trabajan articuladamente para lograr sus objetivos (Yusely, 2018).

Montañez (2020), lo define como el conjunto de características y aptitudes que posee a una persona para estar en la capacidad de: desempeñar funciones, resolver problemas y desarrollar estrategias que contribuyan al cumplimiento de objetivos y metas de manera eficiente asegurando el éxito de la institución.

2.2.3. Marco filosófico

2.2.3.1. Misión

La misión es la razón de ser de una organización, es decir justifica su propósito o existencia que además permite diferenciar a dicha organización de su competencia, para establecer la misión se debe responder a las siguientes preguntas: ¿cuál es nuestro negocio?, ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos? y ¿por qué lo hacemos?

2.2.3.2. Visión

La visión es lo que la organización quiere ser en el futuro, describe y orienta los objetivos y metas que se quieren alcanzar a largo plazo, además la visión es considerada como motivación para las personas que se comprometen a cumplir con lo que se plantea (González et al., 2019a: pp.251).

2.2.3.3. Objetivos estratégicos

Según Andía (2016), los objetivos deben ser cuantificables, coherentes y realizables en el mediano y largo plazo, orientan las acciones o pasos a seguir para el cumplimiento de la misión de la empresa.

2.2.3.4. Políticas

Son las pautas o directrices documentadas que la organización se compromete a cumplir, y que contribuyen a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos planteados por la misma (González et al., 2019b: pp.252).

2.2.3.5. Principios y valores

Son cualidades de la cultura de cada organización que se estipulan para alcanzar logros colectivos, definen principios éticos, morales y organizacionales, y mantienen estrecha relación con los demás componentes filosóficos (Quiñonez, 2020).

2.2.4. Programas académicos de capacitación

Se lo define como un proceso o conjunto de actividades, lineamientos, objetivos, políticas, estrategias y presupuesto que proporciona conocimiento, habilidades y destrezas a los recursos humanos de una institución (Bermúdez, 2015).

2.2.5. Logros de aprendizaje

La palabra logro proviene etimológicamente del latín "loctum" que significa "provecho", en términos educativos, los alumnos al empezar un curso se plantean metas cognitivas y al finalizarlo adquieren habilidades y destrezas de acuerdo a los objetivos de aprendizaje previstos (Juarez, 2019).

2.2.6. Marco estratégico

2.2.6.1. Modalidades organizativas

Son los diferentes escenarios de aprendizaje para el desarrollo de las actividades que necesitan realizar alumnos y el profesor, estas modalidades organizativas se puede definir de acuerdo a la planificación y estrategias previstas para el curso (Ramírez, et al., 2018).

2.2.6.2. Métodos de enseñanza y aprendizaje

Son las pautas o determinados procedimientos de intervención planificados por el profesor, para aplicarlos en el aula con el objetivo de facilitar a los estudiantes la asimilación o aprendizaje de los contenidos (Forteza, 2019).

2.2.6.3. *Técnicas y estrategias*

Pueden ser actividades específicas, pasos, comportamientos de periodos cortos, herramientas o recursos que los estudiantes puede realizar para construir el aprendizaje y alcanzar los objetivos del curso (Herrera 2019).

2.3. **Evaluación ex post**

La evaluación ex post del plan de capacitación utiliza el método experimental como base para su desarrollo, puesto que para esta etapa ya se ejecutaron los programas y cursos planificados para fortalecer habilidades y destrezas de los involucrados, la evaluación permite medir el impacto de los programas de capacitación después de ejecutarlos, en otros términos, es la comparación entre los resultados del diagnóstico y los efectos producidos en el desempeño de los empleados después de haber recibido las capacitaciones, la evaluación ex-post puede ser realizada a corto, mediano o largo plazo, con el fin de reflejar los resultados de una manera más acertada (Mardones y Sepúlveda, 2017).

Otro aspecto importante que hay que tomar en cuenta de la evaluación ex post es que a través de esta se contribuye al mejoramiento del plan en un futuro, puesto que en los resultados de la evaluación se podrá evidenciar las fallas del desarrollo del trabajo, las cuales serán la base para reformular las mismas mejorándolas donde se requiera (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura, 2016).

2.3.1. *Características de una evaluación*

Para que una evaluación se realice adecuadamente, esta debe cumplir con los siguientes atributos:

2.3.1.1. *Imparcialidad*

Radica en la neutralidad durante el desarrollo de análisis, conclusiones, recomendaciones.

2.3.1.2. *Creíble*

Garantiza la confiabilidad y validez de los datos a través de la severidad del cumplimiento de normas y análisis de los mismos.

2.3.1.3. Útil

Es el efecto ventajoso o positivo que causa sobre el organismo ejecutor del plan para la toma de decisiones.

2.3.1.4. Participativa

La evaluación debe involucrar a todos los actores con el fin de manifestar sus intereses y necesidades.

2.3.1.5. Retroalimentar

La retroalimentación es importante para la toma de decisiones, es por esto que el evaluador al final debe presentar los resultados obtenidos de forma sistemática, para obtener efectos positivos de la retroalimentación el profesor está en la obligación de dar a conocer a sus estudiantes los criterios y pautas que se aplicarán en la evaluación, luego de este proceso se diseñan estrategias para sistematizar la información y que esta sea expuesta a los estudiantes de manera que les permita aprender mejor (Contreras y Zúñiga, 2017).

2.3.2. *Flujogramas de procedimientos*

Los flujogramas de procedimientos o diagramas de flujo son representaciones gráficas que permiten identificar la secuencia ordenada de varias actividades o tareas con el fin de cumplir un objetivo eficientemente (Gonzalez, 2019).

2.3.3. *Indicadores de evaluación*

El proceso de evaluación es medido a través indicadores que proporcionan información cuantitativa sobre los logros obtenidos después de la capacitación, al igual que en la evaluación de efectividad contenida en el diagnóstico, los indicadores definen la medida o valor que se le asigna a una variable que proporcionan elementos de estimación, revelando así el estado o nivel de lo que se quiere evaluar (Ramírez, et al., 2017).

2.4. Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo (CORDTUCH)

2.4.1. Conformación

Es reconocida por Acuerdo Ministerial No. 235 del Consejo de Desarrollo de las nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE) en el año 2006. Según el decreto 691 el CODENPE es adscrito en el 2013 a la Subsecretaría de la Gestión de la Política por suplemento del Registro No 13, el 12 de junio.

2.4.2. Objetivos

Promover y fortalecer las actividades turísticas comunitarias en la provincia de Chimborazo como estrategia para diversificar sus labores productivas desde una perspectiva participativa y sustentable.

2.4.3. Misión

CORDTUCH es una organización fuerte, autogestionaria y unida, somos líderes en Turismo Comunitario en Chimborazo, referente de la Región Andina y a nivel internacional, contamos con capacidades locales que administran y operan la actividad turística de gestión comunitaria, ofertamos nuevos productos turísticos de calidad, trabajamos con nuestras comunidades activas y comprometidas, protegiendo el patrimonio natural y cultural contribuyendo al Alli Kawsay, manteniendo nuestros valores y principios ancestrales.

2.4.4. Visión

Formar capacidades locales en: organización, turismo, cultura y ambiente que autogestionen el desarrollo de sus comunidades. Gestionar proyectos en instituciones públicas, privadas y ONG en beneficio de nuestras comunidades. Legalizar a las organizaciones de base para que operen como Centros de Turismo Comunitarios. Ofertas productos turísticos de calidad que contribuyan a mejorar las condiciones de vida y posicionar a la CORDTUCH como referente del turismo comunitario a nivel nacional, regional e internacional.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

El presente trabajo es una investigación aplicada que emplea métodos descriptivos, analíticos y de campo para determinar los materiales, herramientas, tareas, mecanismos y pasos necesarios que contribuyan a la obtención de los resultados esperados. Bajo este contexto el estudio se desarrolló en la sede de la CORDTUCH ubicada en la ciudad de Riobamba en la parroquia Lizarzarburu en la Av. Canónigo Ramos y Miguel A. Jijón.

El trabajo radica en el desarrollo de los tres objetivos planteados minuciosamente y que se han ejecutado de la siguiente manera:

Para el DNC se empezó con la revisión bibliográfica de los Estatutos de la CORDTUCH y del trabajo de titulación realizado anteriormente por Calderón (2019), esta información permitió conocer y analizar la estructura organizativa de la corporación y sus brazos comercializadores.

Después se procedió a realizar la caracterización de los gestores de la CORDTUCH, aplicando la técnica de encuestas que permitió obtener el perfil de los participantes a capacitarse, puesto que la caracterización se realizó antes de la pandemia de COVID-19 en el periodo de septiembre 2019 a febrero 2020, el escenario de aprendizaje pasó de ser presencial a virtual debido a la situación emergente, por lo que se elaboró y aplicó una nueva encuesta (Anexo 1), que permitió conocer el nivel de accesibilidad a internet de los actores.

En el caso de la evaluación de desempeño laboral, primero se estructuraron indicadores que ayudaron a determinar el nivel de eficiencia en el cumplimiento de las funciones de cada cargo de la corporación, el rango de calificación para cada indicador va de 1 a 5 y para la interpretación de los resultados de la evaluación se utilizó los siguientes criterios:

Tabla 1-3: Ponderación de la evaluación de desempeño laboral

Evaluación	En porcentaje	Escala
Si el resultado está entre 172 y 215 puntos	Se ha cumplido las funciones entre el 81% y 100%	Muy eficiente
Si el resultado está entre 130 y 172 puntos	Se ha cumplido las funciones entre el 61% y 80%	Eficiente
Si el resultado está entre 87 y 129 puntos	Se ha cumplido las funciones entre el 41% y 60%	Poco eficiente
Si el resultado está entre 44 y 86 puntos	Se ha cumplido las funciones entre el 21% y 40%	Deficiente

Si el resultado está entre 1 y 43 puntos	Se ha cumplido las funciones entre el 1% y 20%	Muy deficiente
--	--	----------------

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Los resultados de dicha evaluación y los factores internos dieron paso a la obtención de las necesidades de capacitación identificadas gracias al aporte técnico y a la experiencia diaria del trabajo de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH.

En la validación de los resultados del DNC se seleccionó la técnica de entrevista, para lo cual se realizó un taller virtual por Zoom donde las entrevistas online (Anexos 2-14) fueron aplicadas empleando la herramienta Forms Office, dirigidas a cada uno de los cargos de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores, tomando en cuenta nuevas necesidades de capacitación debido al surgimiento de la pandemia por el COVID-19.

Para la elaboración del plan de capacitación se aplicó el método deductivo, con el fin de definir en primera instancia el marco filosófico que consta de la misión, visión, objetivos estratégicos, políticas, principios y valores, para definir la misión y visión se respondieron a 5 incógnitas respectivamente, y a partir de estas dos se determinaron los demás componentes manteniendo correspondencia entre los mismos.

En la elaboración de los programas de capacitación se empleó el método analítico y descriptivo, puesto que estos se derivan del análisis lineal de los componentes del marco filosófico, posteriormente se seleccionaron y clasificaron los módulos que conforman cada uno de los programas, tomando como punto de partida las necesidades de capacitación identificadas en el DNC.

Para la estructuración de los contenidos y unidades de cada módulo se recurrió una vez más a la revisión de fuentes bibliográficas, mientras que para las estrategias se empleó el método dialéctico, que permitió evaluar y seleccionar de forma crítica las modalidades organizativas, métodos de enseñanza, técnicas y estrategias de aprendizaje que más se ajustan a las necesidades de la realidad.

Después de haber definido los programas académicos de capacitación se realizó un segundo taller (Anexo 15) para socializar a los miembros de la CORDTUCH dichos resultados.

El presupuesto y los recursos humanos y didácticos se determinaron en base a los requerimientos que se presentaron en las estrategias metodológicas.

Finalmente, para el mecanismo de evaluación primero se realizó una visualización general del plan de capacitación, a través de la elaboración de los flujogramas que muestran las fases de planificación, ejecución y evaluación.

Luego se estableció el enfoque, explicación y criterios, que permitieron formular los indicadores cualitativos y cuantitativos, para conocer el impacto del plan de capacitación en la organización y desarrollo de las funciones de los cargos de la CORDTUCH, por último, estos indicadores fueron sintetizados en fichas de evaluación ex-post para cada programa académico de capacitación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación de la CORDTUCH

Como se mencionó anteriormente este trabajo parte de los resultados del DNC, para lo cual se presenta a continuación la estructura organizativa, los resultados de la evaluación de desempeño laboral, las áreas que necesitan capacitación y el perfil de los actores a capacitarse.

4.1.1. Análisis de la estructura organizativa de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores

La CORDTUCH cuenta con sus tres brazos comercializadores: la Operadora de Turismo Comunitario Puruha Razurku, la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo y la Tienda de Bioproductos, estos se encargan de la promoción y comercialización de los paquetes turísticos, la venta de artesanías y productos orgánicos elaborados en las 11 organizaciones y de facilitación de créditos inmediatos a los socios con fines de emprendimiento.

4.1.1.1. Estructura organizativa de la CORDTUCH

La Asamblea General es la máxima autoridad de la Corporación y está conformada por los asociados empadronados, estas asambleas se realizan en el primer trimestre de cada año y se toman decisiones aprobadas por mayoría de votos (la mitad más uno). A continuación, se muestra el organigrama estructural de las áreas que conforman la CORDTUCH.



Figura 1-4. Estructura orgánica de la CORDTUCH.

Fuente: (Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo. 2006).

Realizado por: Gómez, T. 2020.

El Directorio de la CORDTUCH conformado por: el Presidente, Vicepresidenta y los tres Secretarios de Comercialización, Finanzas y Comunicación son electos democráticamente, sin embargo, el Directorio elegido en la última asamblea en el año 2018 no está legalmente reconocido como tal, puesto que se desconoce la institución donde se debe realizar dicha gestión desde que el Consejo de Desarrollo de Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE) desapareció.

Las funciones de cada responsable de los cinco cargos están definidas en los Estatutos, el presidente entre otras funciones debe cumplir con dirigir y representar a la corporación, la Vicepresidenta únicamente cumple la función de reemplazar al Presidente cuando sea necesario, y los encargados de las Secretarías tienen funciones específicas como potenciar las ventas de los productos y servicios, llevar la contabilidad y cuidar el archivo institucional.

4.1.1.2. Estructura organizativa de la Operadora de Turismo Puruha Razurku

La Operadora de Turismo Puruha Razurku se especializa en la venta de paquetes turísticos netamente comunitarios de la provincia de Chimborazo, dentro de los 27 paquetes que se ofertan se realizan actividades como: tours de convivencia comunitaria, cicloturismo, medicina tradicional, prácticas agroartesanales, alta montaña, entre otras.

En el siguiente organigrama se puede observar cómo se encuentra estructurada administrativamente la operadora.

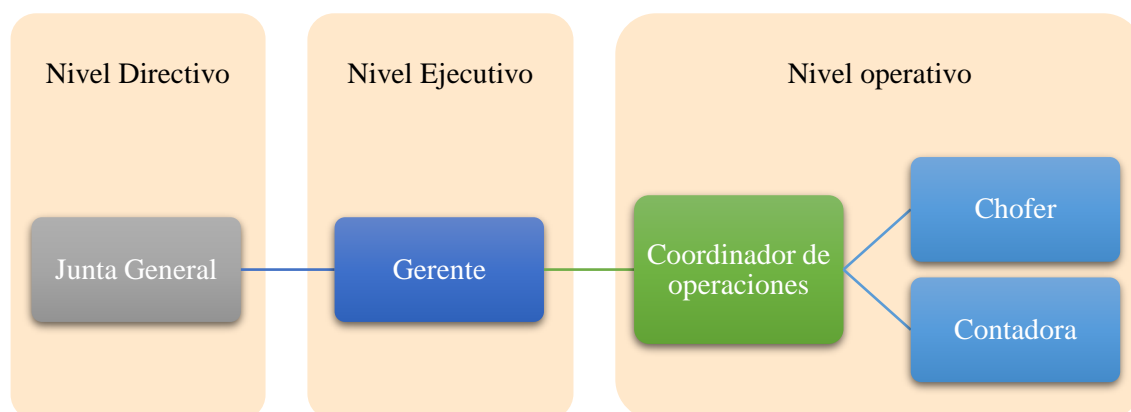


Figura 4.1.1.2-4. Estructura organizativa de la Operadora de Turismo Puruha Razurku.

Fuente: (Corporación para el Desarrollo del Turismo Comunitario de Chimborazo. 2017).

Realizado por: Gómez, T. 2020.

La Gerencia rinde cuentas a la Junta General la cual se encuentra en el Nivel Directivo, y a la vez esta se constituye por un socio o representante de cada una de las 11 comunidades filiales a la

CORDTUCH. En el Nivel Ejecutivo está el Gerente quien se encarga de la administración y de la venta de los paquetes turísticos. El nivel operativo conformado por el Coordinador, Contadora y Chofer se responsabiliza de tareas diarias para el desarrollo del servicio como llevar la contabilidad de la operadora, coordinar la llegada de los grupos de turistas y su transporte; desafortunadamente a partir de enero del 2019 el Coordinador concluye sus funciones y labores en la corporación pasando parte de su trabajo a cargo de la Contadora, y las principales funciones de Chofer es el cuidado, mantenimiento y uso adecuado de los dos vehículos.

4.1.1.3. Estructura organizativa de la Caja de Ahorros “Tayta Chimborazo”

La Caja de Ahorros Tayta Chimborazo en una entidad comunitaria sin fines de lucro, se crea mediante Acta Constitutiva de la Asamblea General en el mes de diciembre del 2008 con el aporte de cada uno de los 11 socios fundadores. Los cargos y responsables de la administración fueron delegados oficialmente en el año 2009 obteniendo así el siguiente organigrama.

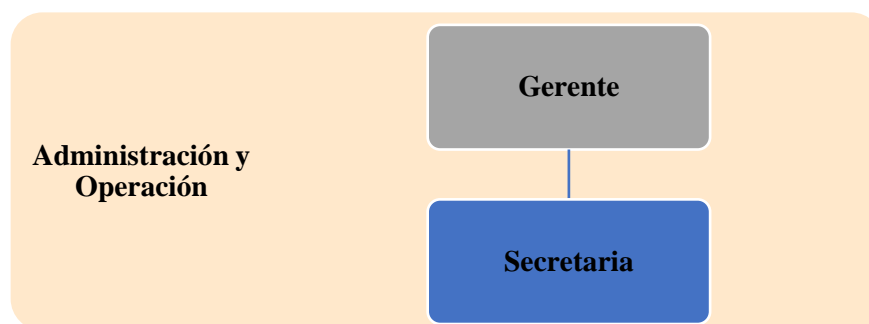


Figura 4.1.1.3-4. Estructura organizativa de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo.

Realizado por: Gómez, T. 2020.

El principal objetivo de la creación de la Caja de Ahorros de la CORDTUCH es financiar emprendimientos turísticos de los socios que lo soliciten para impulsar el desarrollo de la economía familiar y de esta manera contribuir a mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

El Gerente es la persona encargada de todo el proceso crediticio cuando un socio solicita un préstamo, así como también es el responsable de llevar al día los cobros e informes que se deben presentar al presidente de la CORDTUCH. Entre las funciones de la secretaria se contemplan actividades rutinarias como la redacción de oficios, convocatorias o listados.

4.1.1.4. Estructura organizativa de la Tienda de Bioproductos

Fue creada en el año 2010 bajo la administración del señor Miguel Ángel Acán quien utilizaba su RUC personal para el funcionamiento de la misma, se encargaba también de la promoción, comercialización y distribución de los productos orgánicos y artesanías elaboradas en las comunidades.

Se presenta a continuación la estructura organizativa de la tienda:



Figura 4.1.1.4-4. Estructura organizativa de la Tienda de Bioproductos.

Realizado por: Gómez, T. 2020.

El encargado de la tienda era la persona que cumplía al mismo tiempo con el cargo de Coordinador de operaciones en la Operadora, como se mencionó anteriormente no se cuenta con sus servicios desde enero del 2019 por lo tanto la tienda dejó de operar y hasta la fecha se ha mantenido cerrada.

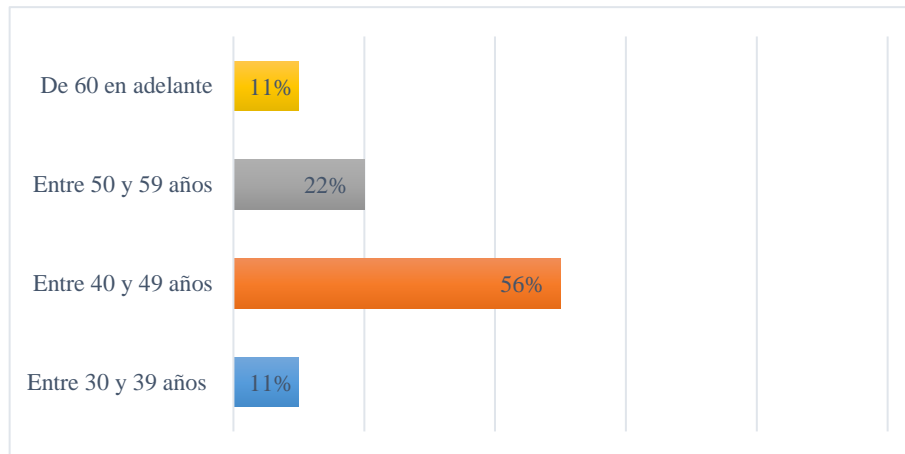
4.1.2. Caracterización de los gestores de la *CORDTUCH*

Para conocer el perfil de los actores a capacitarse se ha realizado un cuestionario de 16 preguntas que aporta información demográfica, social y profesional de los funcionarios y empleados de la *CORDTUCH*; al igual que en la evaluación de desempeño laboral, las encuestas realizadas también permiten identificar las necesidades de capacitación.

4.1.2.1. Tabulación y análisis de las encuestas aplicadas

Con la finalidad de definir el perfil de los actores a capacitarse se elaboró y aplicó encuestas al directorio de la *CORDTUCH*, a los empleados y funcionarios de la Operadora, Caja de Ahorros y la Tienda de Bioproductos.

- Edad

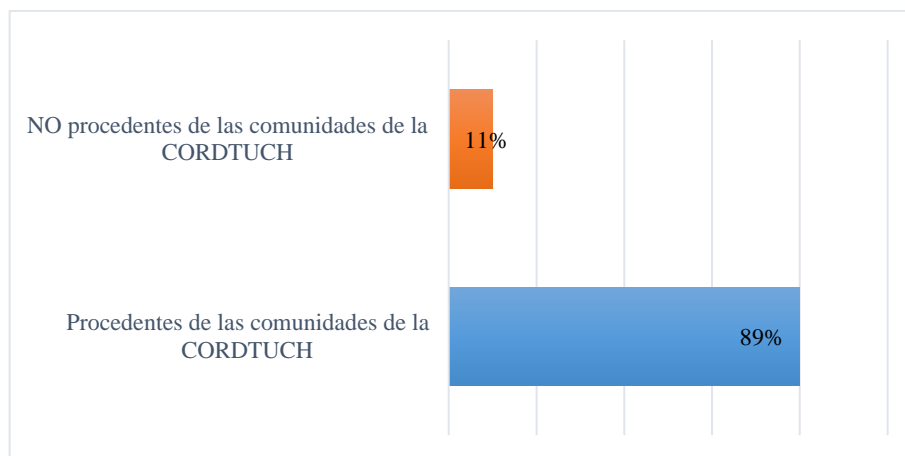


Gráfica 1-4: Rangos de edad de empleados y funcionarios de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

En el gráfico se puede observar que el 56% de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH están en un rango de edad entre los 40 y 49 años; el puntaje más bajo corresponde 11% que se posiciona sobre los dos rangos de edad siguientes: entre 30 a 39 años y 40 a 49 años.

- Procedencia

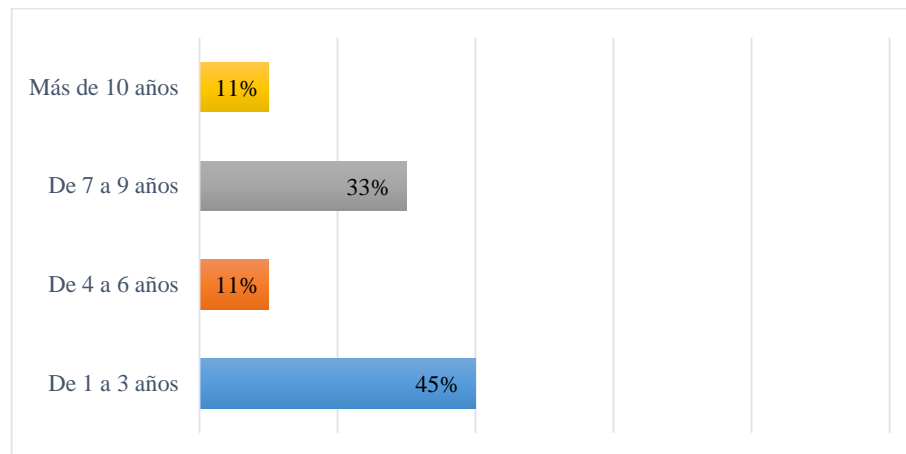


Gráfica 2-4: Procedencia de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

Como se puede observar en el gráfico al 89% de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH son procedentes de las comunidades filiales a la misma, actualmente la contadora es la única persona que no pertenece a ninguna de estas comunidades.

- Tiempo de labor

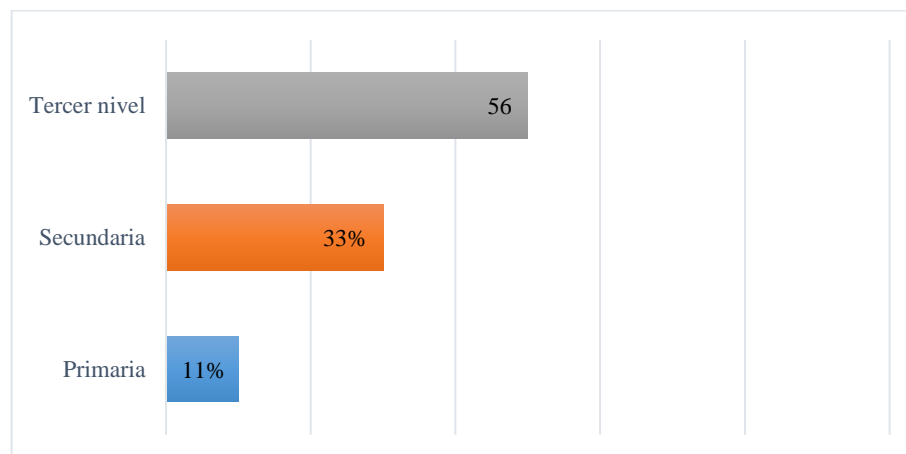


Gráfica 3-4: Tiempo de labor de funcionarios y empleados en la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

En el gráfico se evidencia que la mayoría del personal, específicamente el 45% que trabaja en la CORDTUCH lleva laborando en el establecimiento entre 1 y 3 años, el siguiente puntaje en la escala es del 33% de 7 a 9 años y por último el 11% que recae en dos de los rangos: de 4 a 6 años y el personal que lleva más de 10 años de servicio.

- Nivel académico

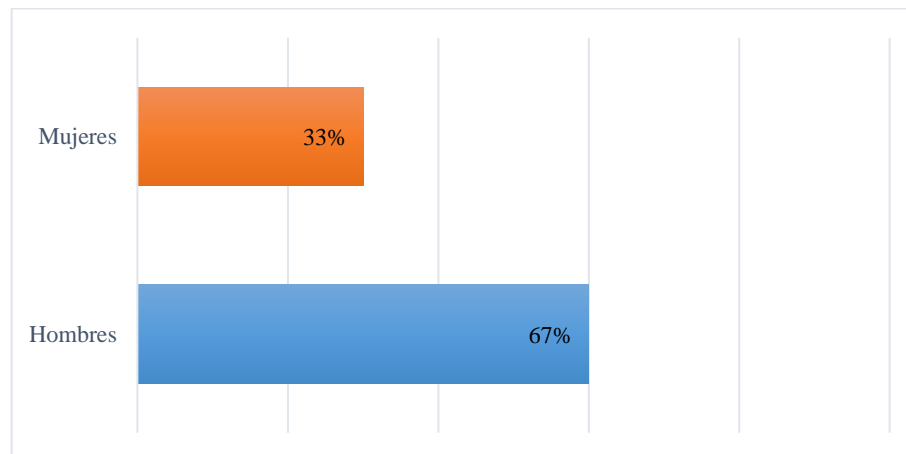


Gráfica 4-4: Nivel estudios de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

Según el gráfico se puede observar que más de la mitad de los funcionarios y empleados de CORDTUCH tiene un nivel de instrucción superior, un 33% de secundaria y tan solo el 11% han culminado la primaria; esto resulta favorable puesto que un requisito para recibir capacitaciones es haber terminado la secundaria y en total el 89% puede acceder a la misma.

- Género

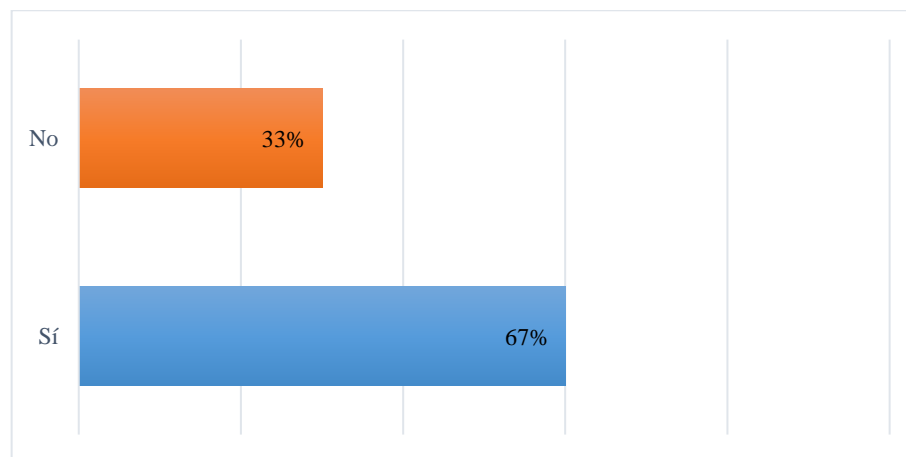


Gráfica 5-4: Género de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

Existe una clara diferencia entre el número de mujeres y hombres que trabajan en la CORDTUCH, esto se debe a que el 67% corresponde al género masculino y un 33% al género femenino.

- Desarrollo de las habilidades de los funcionarios y empleados

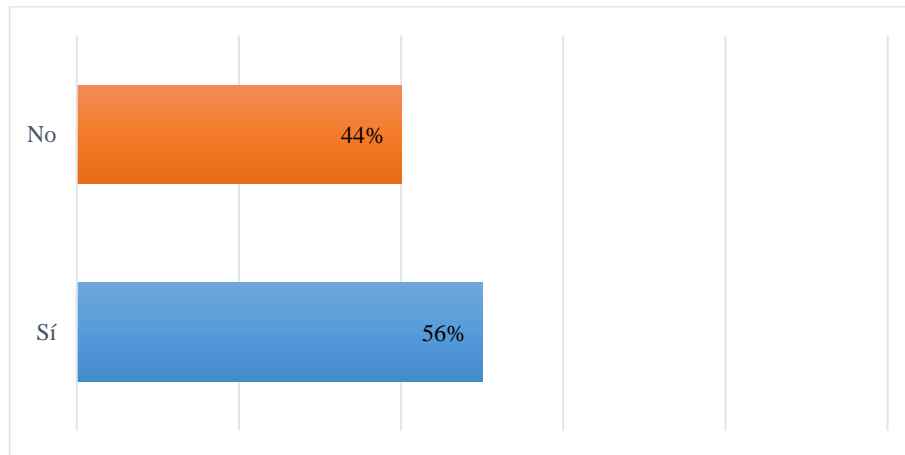


Gráfica 6-4: Habilidades de los funcionarios y empleados de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 67% de los encuestados manifestó que su cargo actual sí les permite desempeñar sus habilidades, sin embargo, también durante la aplicación de las encuestas destacaron que la capacitación es importante como se puede observar en uno de los gráficos posteriores. El 33% dijo que el cargo actual no les permitía desarrollar sus habilidades debido a la falta de capacitación.

- Capacitación previa

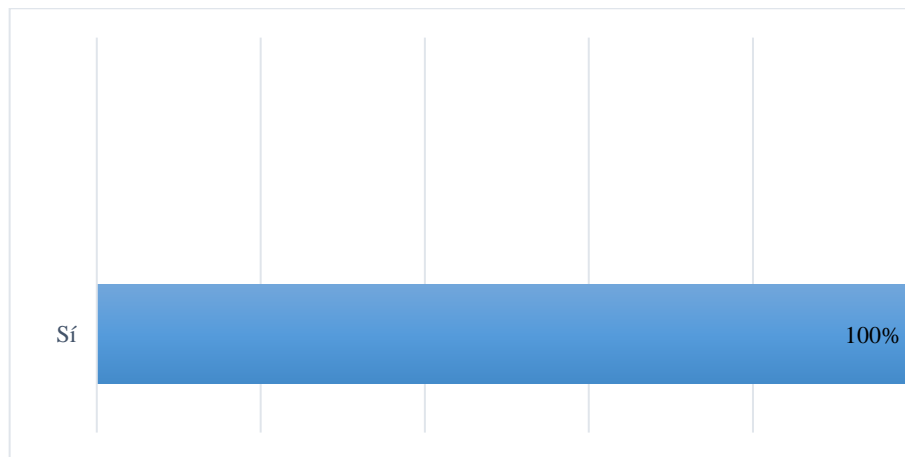


Gráfica 7-4: Capacitación previa al momento de empezar a laborar en la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

Se puede observar que un 56% del personal de la CORDTUCH recibió capacitación al momento de empezar a laborar en el establecimiento, mientras que el 44% no la recibió.

- Importancia de la capacitación

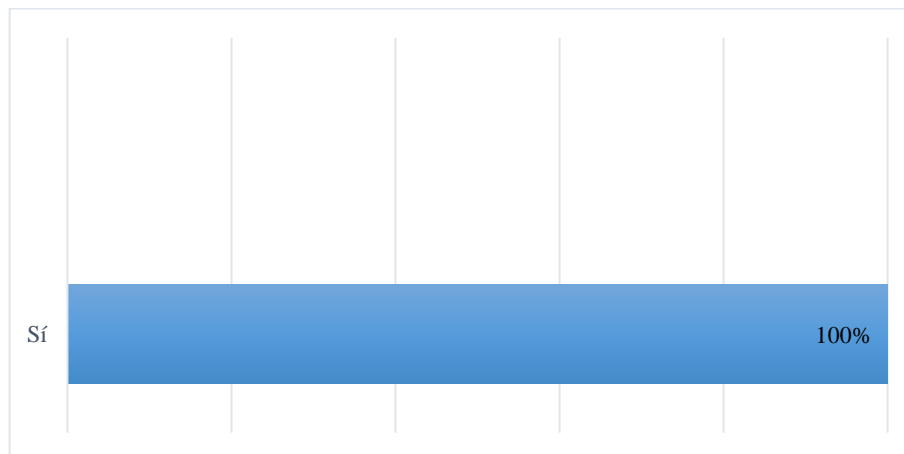


Gráfica 8-4: Importancia de la capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

Favorablemente todos los encuestados consideran que la capacitación es importante para el desempeño de sus funciones.

- Necesidades de capacitación

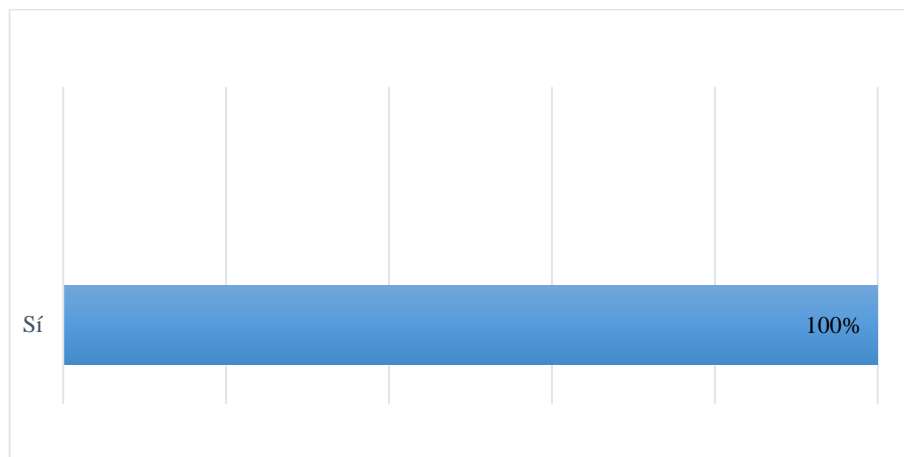


Gráfica 9-4: Necesidad de los funcionarios de la CORDTUCH para recibir capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

En el gráfico se puede observar que la totalidad de los encuestados respondieron que necesitan capacitarse para desempeñar sus cargos de una manera adecuada.

- Aceptación de la capacitación

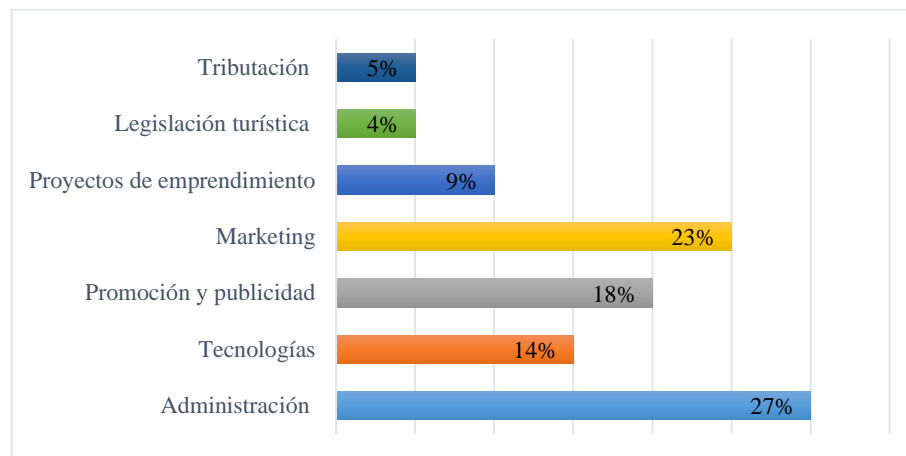


Gráfica 10-4: Aceptación del Plan de capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

Al igual que en los dos gráficos anteriores ventajosamente la respuesta de los encuestados fue positiva dado que todos están de acuerdo en recibir capacitaciones con el fin de mejorar su desempeño laboral.

- Necesidades de capacitación

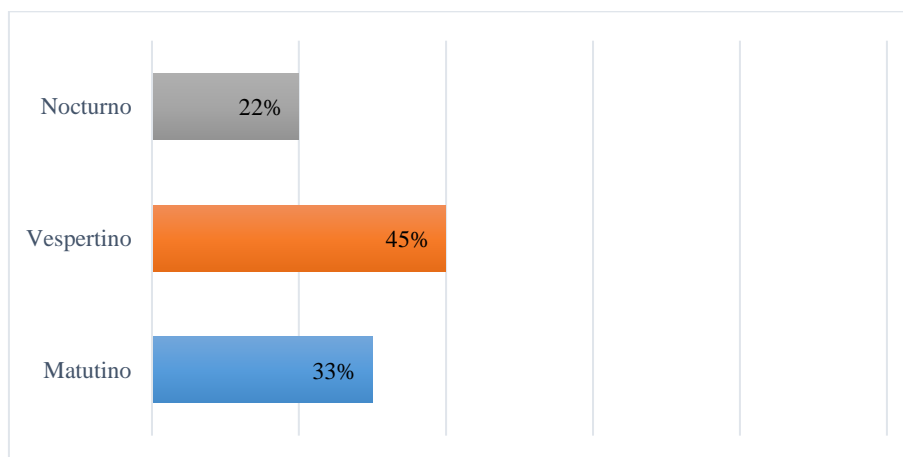


Gráfica 11-4: Áreas que requieren capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 27% respondió que necesita capacitarse en Administración, el 23% en Marketing, el 18% en Promoción y publicidad, el 14% en Tecnologías, el 9% en Proyectos de emprendimiento, el 5% en Tributación y el menor porcentaje de 4% en legislación Turística.

- Horario de capacitación

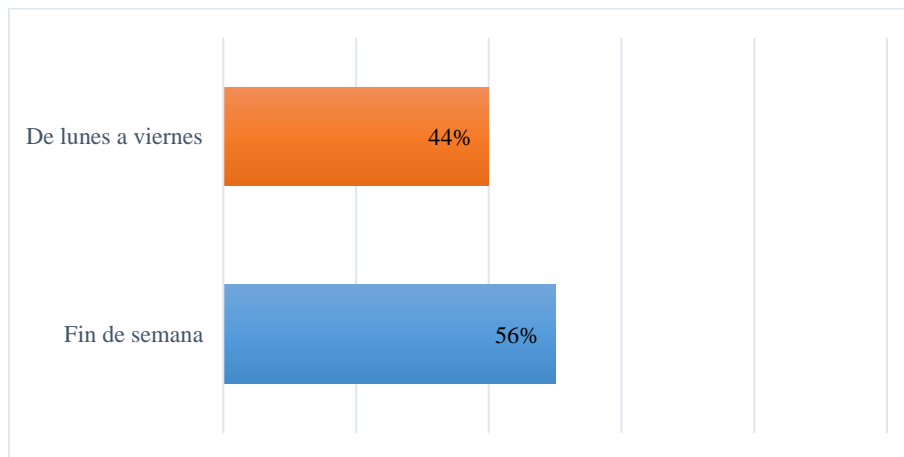


Gráfica 12-4: Horario preferido para recibir la capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

De acuerdo a la disponibilidad de tiempo un 45% de los encuestados prefieren recibir capacitaciones en la tarde, un 33% prefiere el horario matutino y la minoría que corresponde a un 22% opta por asistir en las noches.

- Días de capacitación

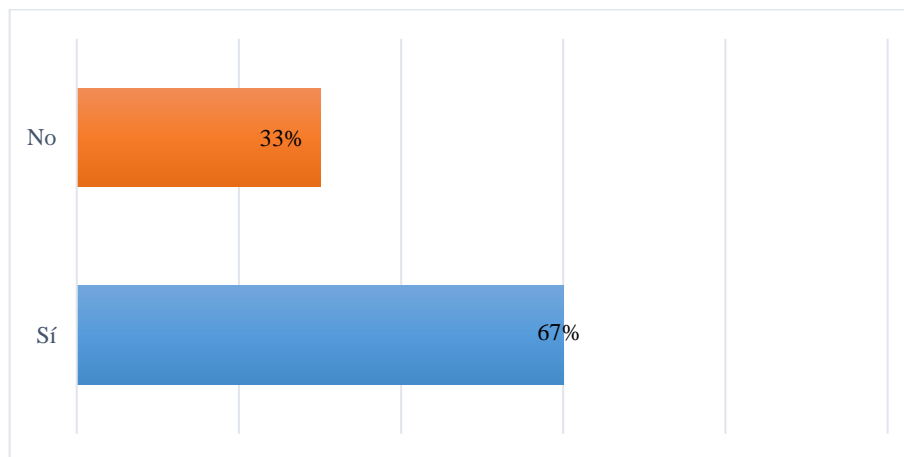


Gráfica 13-4: Días para recibir la capacitación

Realizado por: Gómez, T. 2020

Un 56% de los encuestados prefieren recibir la capacitación los fines de semana, mientras un 44% prefiere asistir entre el lunes y viernes.

- Aptitud de desempeño

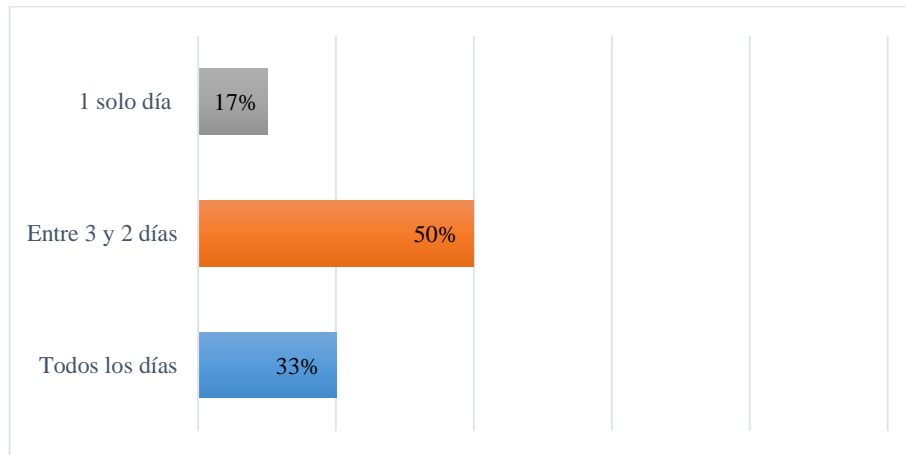


Gráfica 14-4: Aptitud para desempeñarse de los funcionarios de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 67% respondió que se siente apto para desempeñar su cargo, sin embargo, resaltaron que es importante la capacitación para actualizar sus conocimientos y el 33% respondió negativamente.

- **Días de acceso a internet**

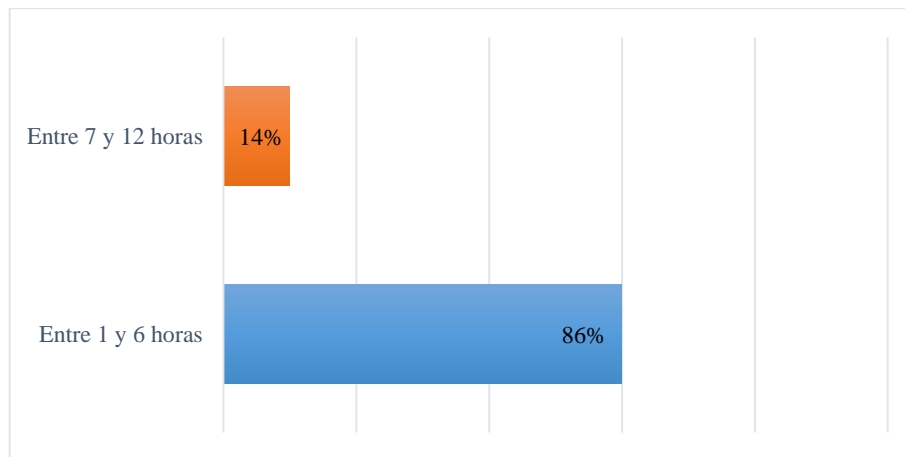


Gráfica 15-4: Días de acceso a internet en el domicilio

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 50% respondió que tiene acceso a internet entre 2 y 3 días a la semana, el 33% tiene acceso a internet todos los días y el 17% dijo tener acceso a internet solo 1 día a la semana.

- **Horas de acceso a internet**

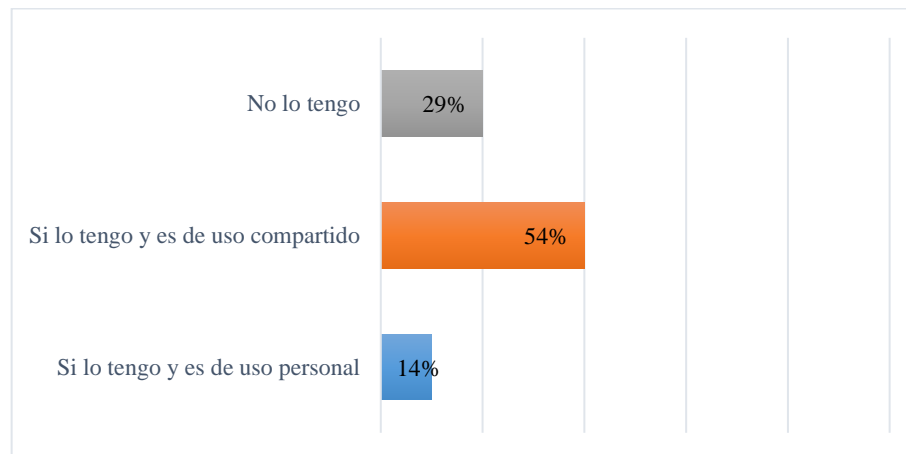


Gráfica 16-4: Horas de acceso a internet al día en el domicilio

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 80% contestó que tienen entre 1 y seis horas de acceso a internet al día, el 20% dijo tener entre 7 y 12 horas al día y ninguno tiene acceso a internet más de 12 horas o durante todo el día.

- Disponibilidad de computador/laptop

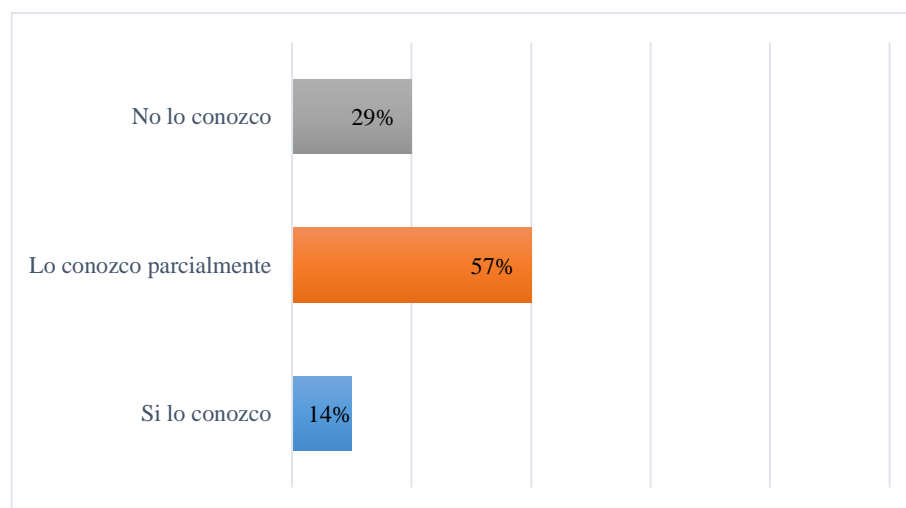


Gráfica 17-4: Disponibilidad de equipo de cómputo para recibir capacitación online

Realizado por: Gómez, T. 2020

El 54% manifestó que tiene un computador/laptop y que es de uso compartido, otro 29% dijo no tener un equipo para recibir capacitación online y un 14% si tiene computador/laptop de uso personal.

- Conocimiento de aulas virtuales



Gráfica 18-4: Uso y manejo de aula virtuales

Realizado por: Gómez, T. 2020

Un 40% indicó que conoce parcialmente sobre el uso y manejo de aulas virtuales, otro 40% no conoce sobre este medio virtual de aprendizaje y un 20% manifestó conocerlo.

4.1.2.2. Perfil de los actores

El 78% de los encuestados son casados y en su mayoría se encuentran en un rango de edad de entre 40 y 49 años, el 67% del género es masculino y el 33% femenino; un 89% son procedentes de las comunidades filiales a la CORDTUCH como: San Francisco de Cunuguachay, Pulinguí, Guarguallá, San Eduardo, San Martín Alto (CEDEIN) y Calshi; el 45% lleva trabajando en el establecimiento de 1 a 3 años y el 56% alcanza el tercer nivel de estudios.

Ventajosamente todos los encuestados consideran que la formación continua es importante por lo que están de acuerdo en recibir capacitaciones para mejorar su desempeño en áreas como: promoción y publicidad, administración, marketing, proyectos de emprendimiento y tecnología en el horario vespertino los fines de semana. El 56% no ha recibido capacitación al momento de entrar a trabajar en la CORDTUCH.

La mitad de los encuestados respondió que tiene acceso a internet entre 1 y 3 días a la semana y el 80% entre 1 y 6 horas al día, el 54% de ellos cuentan con una computadora de uso compartido para recibir capacitación virtual, mientras que el 29% no posee el equipo necesario y el 71% tiene conocimiento o conoce parcialmente sobre el uso y manejo de aulas virtuales.

4.1.3. Evaluación de desempeño laboral de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores

Con el fin de medir el nivel de cumplimiento laboral se realizó la evaluación de desempeño laboral de la corporación incluidos los tres brazos comercializadores, para lo cual se empezó por elaborar una matriz donde se establecieron indicadores basados en las funciones de cada cargo y sus respectivos responsables, unidades de medida y periodicidad.

Posteriormente se realizaron dos talleres: en el primero se socializó el proceso para la evaluación de desempeño laboral y el fin que esta tenía y en el segundo taller se aplicaron las fichas sintetizadas (ver anexo 1) de la matriz de indicadores para facilitar dicho proceso y obtener los resultados que abrirían paso a la identificación de las necesidades de capacitación.

Los resultados de la evaluación de desempeño laboral de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2-4: Resultados de la evaluación de desempeño laboral

	Cargo	Variables	Puntaje por cada variable	Puntaje por cargo	Porcentaje por cargo	Escala
CORDTUCH	Presidencia	Actos precedidos	3	10/20	50%	Poco eficiente
		Acciones fiscalizadas	3			
		Pertinencia en las modificaciones de los Estatutos	1			
		Rendición de cuentas	3			
	Vicepresidencia	Reemplazos	5	5/5	100%	Muy eficiente
	Secretaría de Comercialización	Crecimiento en ventas	2	5/20	25%	Deficiente
		Acuerdos comerciales	1			
		Informes	1			
		Canales comerciales	1			
	Secretaría de Comunicación	Actuaciones en sesiones	2	8/20	40%	Deficiente

		Funciones diarias	2	7/15	47%	Poco eficiente
		Asistencia al presidente	2			
		Cumplimiento de resoluciones	2			
	Secretaría de Finanzas	Contabilidad al día	3			
	Informes	1				
	Funciones diarias	3				
Operadora de Turismo Puruha Razurku	Gerencia	Rendición de cuentas	3	15/20	75%	Muy eficiente
		Funciones diarias	5			
		Productos vendidos	2			
		Supervisión de ventas	5			
	Departamento de Operaciones	Funciones diarias	3	7/15	47%	Poco eficiente
		Visitas a las OTC	2			
		Coordinación de las actividades	2			
	Contabilidad	Funciones diarias	5	20/20	100%	Muy eficiente
		Cuentas al día	5			
		Pago de impuestos	5			
		Informes	5			
	Departamento de Transporte	Multas	4	18/20	90%	Muy eficiente
		Limpieza del vehículo	4			
		Operatividad del vehículo	5			
Cuidado de equipos y materiales		5				
Caja de Ahorros Tayta Chimborazo	Gerencia	Rendición de cuentas	3	7/20	47%	Poco eficiente
		Créditos recuperados	2			
		Funciones diarias	1			
		Cuentas al día	1			
	Secretaría	Funciones diarias	2	4/15	27%	Deficiente
		Cuentas al día	1			
		Informes	1			
Tienda de Bioproductos		Rendición de cuentas	3	13/25	52%	Poco eficiente

	Encargado de la Tienda de Bioproductos	Funciones diarias	3			
		Crecimiento en ventas	1			
		Productos vendidos	3			
		Cuentas al día	3			
Total			119	119/215	57%	Poco eficiente

Realizado por: Gómez, T. 2020.

La CORDTUCH y sus brazos comercializadores alcanzaron un total de 119 puntos ubicándose en un nivel de desempeño laboral poco eficiente. Se puede observar en la tabla que los cargos con menor puntaje son los de la CORDTUCH a excepción de la vicepresidenta que solo responde por una función, una de las causas de este resultado puede deberse a que no tienen un horario fijo para desempeñar sus cargos, puesto que todavía no están legalizados como tal, además de laborar voluntariamente no reciben remuneración al ser una entidad de carácter comunitario.

Por otra parte, en el caso de los cargos de la Operadora son los que obtuvieron los puntajes más altos, sin embargo, el Coordinador es el único que demostró un bajo nivel de rendimiento dado que desde enero de 2019 no se encuentra laborando, la Contadora es quien asume algunas de sus funciones cuando es necesario, el chofer con un 90% de cumplimiento está a cargo de la movilización de turistas y además del cuidado del vehículo. El Gerente de la Operadora alcanzó una puntuación del 75% de cumplimiento siendo este un resultado aceptable para la administración de su cargo.

Como se mencionó previamente, el señor Miguel Ángel Acán cumplía con dos cargos a la vez, como Gerente de la Tienda de Bioproductos obtuvo un 52% de cumplimiento y como Coordinador un 47%, el principal motivo de este resultado se debe a que solo ha desempeñado sus funciones la mitad del periodo evaluado, es decir hasta diciembre de 2018.

El mismo caso ocurre con el Gerente de la Caja de Ahorros porque también es el responsable del cargo de presidente de la CORDTUCH, su puntaje y el puntaje de la secretaria no superan el 50% del nivel de desempeño laboral claramente este resultado permite identificar una necesidad de capacitación en el ámbito administrativo y de contabilidad. La Tienda de Bioproductos también fue evaluada pese a no estar en funcionamiento y obtuvo una calificación de 13/25 puntos.

4.1.4. Necesidades de capacitación para la CORDTUCH

De acuerdo con la información obtenida y analizada de la evaluación de desempeño laboral se identificaron debilidades y posteriormente las áreas que requieren capacitación en la CORDTUCH y sus brazos comercializadores.

La caracterización se realizó en el periodo de septiembre 2019 – febrero 2020, por lo tanto no se tomó en consideración las necesidades para afrontar la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Covid-19, consecuentemente en la siguiente tabla también se muestra una nueva necesidad de capacitación, acerca de las nuevas medidas de seguridad que se deberán aplicar para trabajar, y dentro de la caracterización se puede observar la accesibilidad a internet de los gestores para recibir los cursos de capacitación en línea.

Tabla 3-4: Necesidades de capacitación de la CORDTUCH

Actor	Caracterización de los gestores	Desempeño laboral	Debilidades	Necesidades de capacitación
Presidencia	<p><u>Edad:</u> el 56% se encuentra en un rango de entre 40 y 49 años.</p> <p><u>Procedencia:</u> El 89% de los gestores proceden de las comunidades filiales.</p> <p><u>Tiempo de labor:</u> El 45 % lleva entre 1 y 3 años laborando en la corporación.</p>	50%	<p>Tan solo alcanza la mitad del nivel de cumplimiento de sus funciones dado que no asiste a la CORDTUCH con regularidad al desempeñar su cargo de manera voluntaria.</p> <p>Solo fiscaliza la mitad de las acciones de funcionarios y empleados.</p> <p>No ha realizado modificaciones a los Estatutos ni reglamento desde que asume su cargo.</p> <p>Entrega los informes regularmente con puntualidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Contabilidad - Legislación turística - Tecnología - Protocolos de bioseguridad
Vicepresidencia	<p><u>Nivel académico:</u> El 56% tiene un nivel de instrucción superior.</p>	100%	<p>La vicepresidenta cuenta con una sola función de reemplazar al presidente cuando se requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Protocolos de bioseguridad
Secretaría de Comercialización	<p><u>Recursos humanos:</u> El 67% es de género masculino y el 33% femenino.</p>	30%	<p>El crecimiento en ventas no es significativo o se mantiene constante.</p> <p>Los informes y cobros los realiza o entrega a veces.</p> <p>No se han firmado nuevos acuerdos comerciales.</p> <p>No se ha establecido canales comerciales más eficientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Protocolos de bioseguridad
Secretaría de Comunicación	<p><u>Desarrollo de habilidades:</u> El 67% manifestó que están aptos para desempeñar su cargo.</p> <p><u>Capacitación:</u> El 56% recibió capacitación antes de entrar a laborar en la CORDTUCH.</p>	40%	<p>Baja participación en reuniones.</p> <p>Bajo cumplimiento de las funciones diarias.</p> <p>Poca colaboración con el presidente para el cumplimiento de normas.</p> <p>Bajo cumplimiento de resoluciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación turística - Protocolos de bioseguridad
Secretaría de Finanzas		47%	<p>Frecuentemente tiene disponible la contabilidad de la CORDTUCH.</p> <p>Frecuentemente cumple con sus funciones diarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Protocolos de bioseguridad
Gerencia		75%	<p>Baja comercialización de paquetes y productos de la operadora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Emprendimientos

	<u>Importancia de la capacitación:</u> Todos los gestores consideran que la capacitación es importante para el desempeño de sus funciones.		Falta de un sistema de reservación vía online. Falta de promoción y publicidad	- Tecnología - Atención al cliente - Protocolos de bioseguridad
Departamento de Operaciones	<u>Necesidad de capacitación:</u> Todos los gestores consideran que necesitan adquirir nuevos conocimientos o actualizarlos.	47%	Frecuentemente cumplía sus funciones diarias. Pocas visitas a las OTC para evaluar el trabajo de los prestadores de servicio. <u>Baja coordinación en las actividades que asiste al turista.</u>	- Emprendimientos - Protocolos de bioseguridad
Contabilidad	<u>Aceptación:</u> Todos están de acuerdo en recibir capacitación. <u>Días:</u> Prefieren recibir la capacitación los fines de semana.	100%	Cubre algunas de las funciones del coordinador desde que cesaron sus funciones.	- Legislación tributaria - Protocolos de bioseguridad
Departamento de Transporte	<u>Horario:</u> Prefieren recibir la capacitación en horario vespertino.	90%	Falta de capacitación al chofer para atender a los turistas	- Protocolos de bioseguridad
Gerencia de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo	<u>Días de acceso a internet:</u> El 60% cuenta con internet entre 1 y 3 días a la semana. <u>Horas de acceso a internet:</u> El 80% tiene entre 1 y 6 horas de acceso a internet al día.	47%	Falta de capacitación en promoción y publicidad Falta de capacitación financiera No tiene un horario estable para laborar puesto que su trabajo es voluntario	- Legislación turística - Contabilidad - Tecnología - Protocolos de bioseguridad
Secretaría de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo	<u>Disponibilidad de un computador/laptop:</u> El 40% posee el equipo para recibir capacitación en línea.	27%	Falta de capacitación financiera Cumplimiento de funciones diarias bajo No tiene un horario estable para laborar puesto que su trabajo es voluntario	- Tecnología blanda - Protocolos de bioseguridad
Tienda de Bioproductos	<u>Conocimiento sobre aulas virtuales:</u> Un 40% conoce parcialmente sobre el uso de aulas virtuales y otro 40% no tiene conocimiento sobre este medio de aprendizaje.	52%	Frecuentemente cumple sus funciones diarias. El índice de ventas se mantenía constante durante su gestión. No llevaba al día las cuentas de la tienda. - Falta de promoción y publicidad.	- Atención al cliente - Protocolos de bioseguridad

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.1.5. Análisis de las necesidades de capacitación identificadas en la evaluación de desempeño frente a las necesidades técnicas de capacitación

En la siguiente tabla se puede observar: en la primera y segunda columna las funciones específicas de cada cargo de la CORDTUCH con las necesidades que se identificaron en las encuestas y en la evaluación de desempeño laboral, es decir, las necesidades que el personal actual considera deben ser fortalecidas de acuerdo a su experiencia laboral diaria, en la tercera columna está el aporte técnico a las necesidades; las funciones de la CORDTUCH y de la Operadora de Turismo Puruha Razurku están contempladas en los Estatutos de la corporación mientras que las funciones de la caja se encuentran establecidas en el reglamento de la misma y finalmente las funciones del encargado de la Tienda de Bioproductos fueron determinadas durante el desarrollo del presente trabajo de titulación, puesto que el encargado no contaba con funciones otorgadas oficialmente.

Tabla 4-4: Necesidades de capacitación identificadas en la evaluación de desempeño laboral frente a las necesidades de acuerdo con el aporte técnico

Área	Funciones	Aporte técnico a las necesidades detectadas
Presidencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Convocar y presidir los actos oficiales de la organización ● Fiscalizar el trabajo de socios, empleados y funcionarios ● Suscribir la correspondencia oficial ● Imponer multas y sanciones contempladas en el reglamento ● Proponer modificaciones al estatuto y reglamento ● Informes de la gestión al final de cada periodo ● Las demás que le otorgue la Asamblea General 	Administración de empresas turísticas
		Contabilidad básica
		Tecnología blanda
		Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas
		Planificación estratégica como instrumento de gestión
		Legislación para la actividad turística
	Necesidades detectadas	Relaciones interpersonales y habilidades sociales
	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Contabilidad - Legislación turística - Tecnología - Protocolos de bioseguridad 	Liderazgo
		Gestión de Proyectos
		Proceso de otorgamiento de créditos
Vicepresidencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Reemplazar al presidente en ausencia temporal o definitiva, con todas sus atribuciones 	Administración de empresas turísticas
		Contabilidad básica
		Tecnología blanda
	Necesidades detectadas	Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas
	<ul style="list-style-type: none"> - Administración 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de bioseguridad <p><i>Nota: El área de vicepresidencia debe recibir la misma capacitación que presidencia puesto que debe tener las aptitudes, capacidades y conocimiento para reemplazar al presidente en sus funciones cuando se lo requiera.</i></p>	Planificación estratégica como instrumento de gestión Legislación para la actividad turística Relaciones interpersonales y habilidades sociales Liderazgo Gestión de proyectos Proceso de otorgamiento de créditos
Secretaría de Comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar las ventas de los productos y servicios • Construir acuerdos comerciales • Llevar al día cobros e informes • Concretar los diferentes canales comerciales • Gestionar la cartera de clientes • Las demás propias de sus funciones <p style="text-align: center;">Necesidades detectadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Protocolos de bioseguridad 	Marketing digital Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales Comercialización turística Contabilidad básica Tecnología blanda Relaciones interpersonales y habilidades sociales
Secretaría de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar como tal en todas las sesiones • Llevar al día actas de las sesiones y legalizarlas con la firma del presidente • Asistir al presidente para el cumplimiento de las normas y procedimientos estatutarios y reglamentarios • Mantener al día la lista de las organizaciones, socios y sus delegados • Responsabilizarse del cuidado y manejo del archivo institucional • Las demás propias de sus funciones <p style="text-align: center;">Necesidades detectadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Legislación turística - Protocolos de bioseguridad 	Legislación Turística y afines Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales Administración de empresas Tecnología blanda
Secretaría de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar la contabilidad de la CORDTUCH y responder por los bienes y valores que estén a su cargo • Informar de sus gestiones al presidente y a la Asamblea sobre el estado económico y actividades productivas de la organización cuando se requerido • Mantener al día de las organizaciones sociales, sus aportaciones y otras obligaciones • Las demás propias de sus funciones y las que asigne los reglamentos, disposiciones de la Asamblea y el Directorio 	Contabilidad Básica Auditoría Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas Administración de empresas turísticas Tecnología blanda Legislación Tributaria

	<p align="center">Necesidades detectadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Protocolos de bioseguridad 	
Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> ● Rendir cuentas a la Jura General ● Aprueba los paquetes ● Maneja el correo ● Vende y comercializa los productos turísticos de la operadora ● Proporciona información de los servicios ● Supervisa las ventas 	Emprendimientos
		Tecnología blanda
		Atención al cliente
		Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19
		Liderazgo
		Operación turística bajo el enfoque de Buenas Prácticas
	<p align="center">Necesidades detectadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emprendimientos - Tecnología - Atención al cliente - Protocolos de bioseguridad 	Marketing digital
	Legislación para la actividad turística	
	Gestión de Proyectos	
	Planificación Estratégica como instrumentos de gestión	
Administración de empresas turísticas		
Comercialización turística		
Contabilidad básica		
Legislación laboral		
Departamento de operaciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Determinar paquetes, enviarlos y contestar los correos ● Realizar periódicamente visitas a las OTC para evaluar el trabajo de los prestadores de servicios ● Coordina antes, durante y después la llegada de los grupos de turistas 	Emprendimientos
		Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19
		Operación turística bajo el enfoque de Buenas Prácticas
	<p align="center">Necesidades detectadas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emprendimientos - Protocolos de bioseguridad 	Administración
	Comercialización turística	
	Marketing digital	
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Prepara y entrega informes financieros respecto al manejo contable y administrativos de la operadora ● Supervisa la correcta emisión y circulación de documentos fuente para las diferentes fases del SIAF ● Desarrolla oficios, informes, convocatorias y otros trabajos ● Recupera el dinero que ingresa por la venta de paquetes ● Llena y actualiza los formularios y declara impuestos al SRI, realiza los roles de pago 	Legislación Tributaria
		Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19
		Legislación Laboral
		Administración de empresas
		Contabilidad de Servicios y de Proyectos
		Tecnología blanda
		Auditoría Interna

	<ul style="list-style-type: none"> ● Presenta al Gerente informes mensuales sobre la actividad y movimientos financieros de la operadora ● Revisa y analiza los presupuestos de las actividades de la operadora, y maneja transacciones de dinero en efectivo, cheques o tarjetas de crédito 	Obligaciones tributarias
Departamento de Transporte	Necesidades detectadas	
	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación tributaria - Protocolos de bioseguridad 	
	<ul style="list-style-type: none"> ● Conducir con eficiencia y prudencia los vehículos de la operadora ● Realizar el mantenimiento del vehículo a su cargo ● Emitir informes del estado de operatividad del vehículo ● Velar por la integridad y buen funcionamiento de los equipos, materiales, insumos y enseres del servicio, responsabilizándose por su deterioro o uso indebido 	Protocolo de Operación del Servicio de Transporte terrestre Turístico Relaciones interpersonales y habilidades sociales Legislación de Transporte Terrestre Turístico Primeros auxilios Mecánica básica
Gerencia de la caja de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> ● Informar de su gestión sobre el estado económico al presidente de la CORDTUCH ● Responsabilizarse por todo el proceso crediticio, desde la recepción de la solicitud hasta la recuperación total del crédito ● Llevar la contabilidad de la caja de ahorros y responder por todos los bienes y valores a su cargo ● Responsabilizarse del cuidado y manejo de los archivos de la contabilidad de la caja de ahorros ● Llevar al día cobros e informes 	Contabilidad básica Tecnología blanda Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales Administración de empresas Análisis de créditos Legislación Tributaria
	Necesidades detectadas	
	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación turística - Contabilidad - Tecnología - Protocolos de bioseguridad 	

Secretaría	<ul style="list-style-type: none"> ● Desarrolla oficios, informes, convocatorias, listados y otros trabajos ● Prepara y entrega informes financieros respecto al manejo contable y administrativo de la caja de ahorros ● Revisa y analiza los presupuestos de las actividades de la caja y maneja transacciones de dinero en efectivo, cheques o tarjetas de crédito ● Llevar al día las cuentas de la caja de ahorros ● Presenta al Gerente informes mensuales sobre la actividad y movimientos financieros de la caja 	Tecnología blanda Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales Administración de empresas turística Contabilidad básica
	Necesidades detectadas	
	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología blanda - Protocolos de bioseguridad 	
Encargado de la tienda de bioproductos	<ul style="list-style-type: none"> ● Informar de su gestión sobre el estado económico y actividades productivas ● Mantener al día la lista de los productos de las organizaciones ● Llevar la contabilidad de la tienda y responder por todos los bienes y valores a su cargo ● Responsabilizarse por el cuidado y manejo de los archivos de la contabilidad de la tienda ● Llevar al día cobros e informes ● Potenciar las ventas de los productos y servicios ● Vender y comercializar los productos ● Recapta el dinero de la venta de los productos 	Atención al cliente Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales Administración de empresas Marketing digital Contabilidad básica Tecnología blanda
	Necesidades detectadas	
	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente - Protocolos de bioseguridad 	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.1.6. Validación de los resultados del DNC

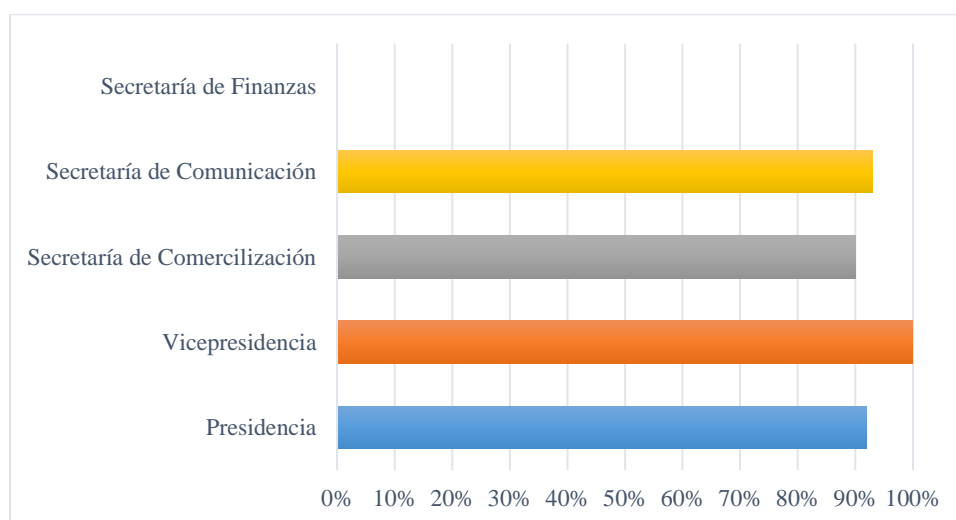
Para la validación de los resultados del DNC se realizó un taller en donde se aplicaron entrevistas específicas para cada responsable de los diferentes cargos en la CORDTUCH, en estas entrevistas se incluyeron las nuevas necesidades de capacitación que surgieron a causa de la emergencia sanitaria.

El taller y las entrevistas se ejecutaron vía internet empleando las herramientas Messenger y Forms Office debido a la situación de la pandemia por COVID-19.

A continuación, se muestran los resultados de las entrevistas:

- CORDTUCH

De acuerdo con las entrevistas aplicadas existe un nivel de aceptación de D.N.C favorable puesto que este está entre el 90% y el 100%, sin embargo, no se cuenta con el criterio de la Secretaría de Finanzas debido a que no se ha podido contactar a la respectiva responsable del cargo.

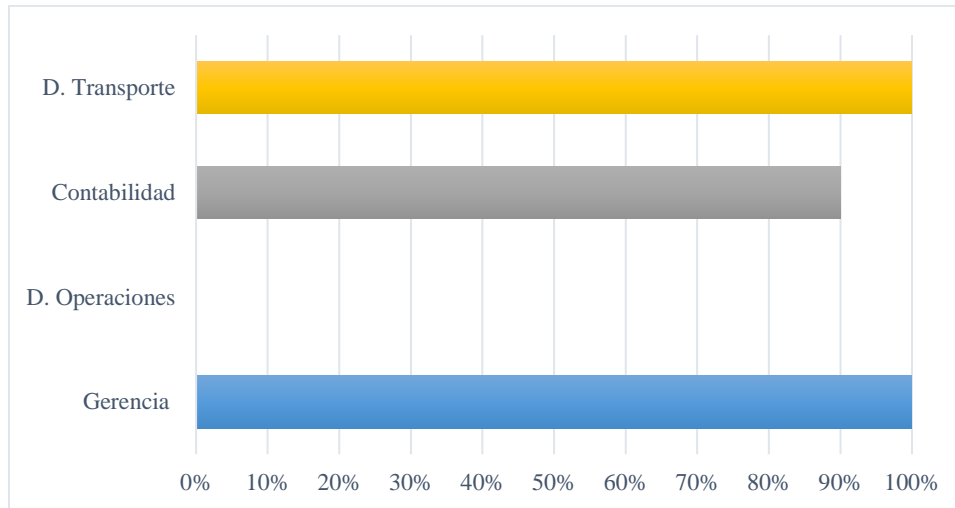


Gráfica 19-4: Validación del DNC por parte de los funcionarios de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2020

- Operadora de Turismo Puruha Razurku

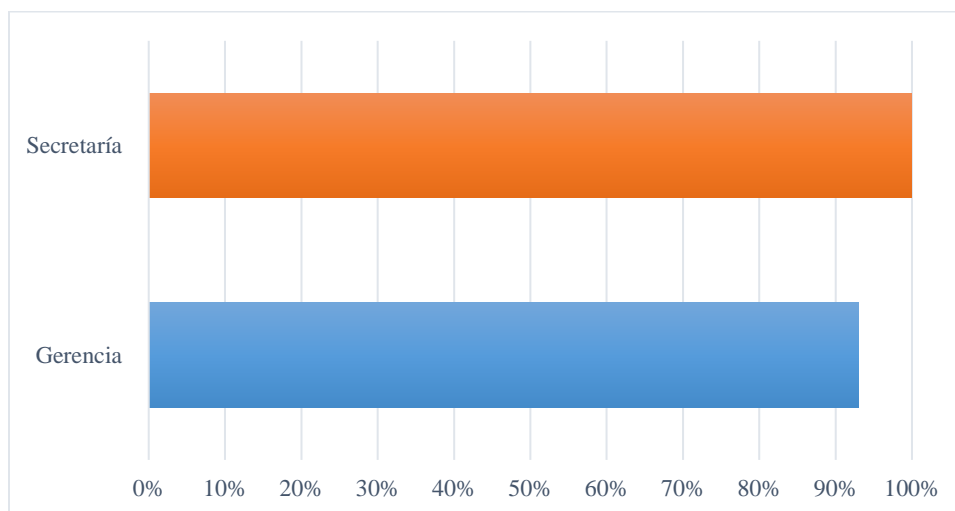
En el caso de los miembros que laboran en la operadora también se obtuvieron buenos resultados en vista que de que el 90% es el nivel más bajo de aprobación y el 100% el más alto. A causa del cese de las labores y funciones del Coordinador no se aplicó la respectiva entrevista.



Gráfica 20-4: Validación del DNC por parte de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
Realizado por: Gómez, T. 2020

- Caja de Ahorros Tayta Chimborazo

La Caja de Ahorros está conformada por dos cargos, la Secretaría manifestó estar de acuerdo con los resultados del DNC en un 100%, mientras que al Gerente en un 90%.



Gráfica 21-4: Validación del DNC por parte de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo
Realizado por: Gómez, T. 2020

- Tienda de Bioproductos

Debido a que concluyeron las labores del encargado de la tienda y esta dejó de funcionar desde el año anterior, no se realizó la entrevista al mismo.

4.2. Plan de capacitación para el fortalecimiento organizativo de la CORDTUCH

El Plan de capacitación está conformado de 6 programas académicos de capacitación que fueron establecidos a través del análisis lineal de la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas, estos componentes de la parte filosófica guardan correspondencia a fin de orientar la estructuración del presente trabajo.

Para el financiamiento del presente plan de capacitación, se recurrirá a los convenios que mantiene la corporación con la ESPOCH y la UNACH, además la misma CORDTUCH puede aportar ciertos recursos determinados en el presupuesto de cada programa, con el fin de no generar una alta inversión económica, dado que la situación de la emergencia sanitaria por el Covid-19 ha provocado una crisis económica en la actividad turística de las 11 organizaciones filiales.

4.2.1. Misión

Somos pueblos de la nacionalidad kichwa que buscamos mejorar el desempeño del personal que labora en la CORDTUCH, a través de acciones de capacitación de alta calidad que satisfacen rigurosamente cada requerimiento de formación, contribuyendo a fortalecer sus habilidades, aptitudes, competencias y valores, con el fin de aportar los conocimientos necesarios que les permitan cumplir con sus funciones en beneficio de las comunidades filiales.

4.2.2. Visión

En cinco años la CORDTUCH será una organización comunitaria con personal altamente competente en sus funciones, comprometida hacia la calidad del servicio y dispuesta a desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente para contribuir al desarrollo sostenible de sus 11 organizaciones en la provincia de Chimborazo.

4.2.3. *Objetivos estratégicos*

- Involucrar a los directivos, al personal contratado de la CORDTUCH, a sus brazos comercializadores y al personal de sus organizaciones de turismo comunitario en el proceso de adquirir capacidades para el desempeño de sus funciones.
- Mejorar el desempeño laboral de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH brindando información actualizada, pertinente y de calidad a los participantes
- Propiciar y generar capacidades administrativas, contables, operativas y comerciales para un desempeño eficaz y eficiente de la gestión.
- Instruir a los participantes sobre la legislación que corresponda a la actividad turística de la CORDTUCH y sus organizaciones para que operen bajo el marco legal vigente.
- Identificar la necesidad del diseño y canales de comercialización para posicionar los productos turísticos comunitarios.
- Aplicar buenas prácticas en la operación turística a fin de ofrecer al cliente una atención de calidad.
- Desarrollar los procedimientos adecuados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad en el contexto de la emergencia sanitaria por el Covid-19.

4.2.4. *Políticas*

- Provisión de información pertinente y de calidad a los participantes de la capacitación.
- Involucramiento participativo del personal de la CORDTUCH en el proceso de generación capacidades para el desempeño de sus funciones.
- Mejoramiento del nivel de desempeño laboral de los recursos humanos de la corporación.
- Creación de capacidades colectivas en los funcionarios y empleados que lo requieran para su desempeño laboral.
- Actualización y perfeccionamiento de las capacidades de los funcionarios y empleados que lo requieran para su desempeño laboral.
- Evaluación de las capacidades generadas y actualizadas de los participantes del plan y del impacto en el desempeño laboral de la organización.

4.2.5. Principios y valores

- Compromiso: los participantes de la capacitación se comprometen a asistir a clases durante todo el tiempo que duren los cursos.
- Participación: los responsables de los cursos incluyen participativamente a todos durante los procesos de aprendizaje.
- Tolerancia: se respetan todas las aportaciones, opiniones, preguntas y comentarios que surjan en los procesos de aprendizaje.
- Responsabilidad: los responsables de los cursos y los participantes de los mismos se comprometen a cumplir con cada una de sus obligaciones.
- Calidad: el conocimiento impartido en los cursos es de calidad para la correcta formación de los participantes.
- Puntualidad: se respeta el tiempo de los demás al estar presentes a la hora indicada por el responsable del curso.

4.2.6. Programas académicos de capacitación

En Los 28 módulos que conforman cada programa fueron elaborados conforme a las necesidades de capacitación detectadas en el DNC, posteriormente se definieron los objetivos y logros de aprendizaje, así como también las unidades, modalidades organizativas, métodos de enseñanza, técnicas y estrategias para el aprendizaje de los participantes.

Podrán inscribirse en la capacitación el personal de la CORDTUCH, Operadora de Turismo Puruha Razurku, Caja de Ahorros Tayta Chimborazo, Tienda de bioproductos, socios, representantes de las organizaciones y demás personas que pertenezcan a las mismas.

4.2.5.1. Matriz de correspondencia del marco filosófico para la formulación de programas

Para la elaboración de los programas, se realizó un análisis lineal de los componentes de marco filosófico del plan que consta de: misión, visión, objetivos y políticas, además de las funciones de cada cargo y las necesidades de capacitación detectadas en el DNC, obteniendo como resultado en la última columna de la siguiente tabla los 6 programas académicos de capacitación.

Tabla 5-4: Matriz de correspondencia de los componentes del marco filosófico del Plan de capacitación

Funciones de cada cargo	Necesidades de capacitación	Visión	Misión	Objetivos	Políticas	Programas académicos de capacitación
1. Presidencia - Presidir actos - Fiscalizar el trabajo - Modificar el reglamento 2. Vicepresidencia - Reemplazar al presidente 3. Sec. Comercialización - Potenciar las ventas - Acuerdos comerciales - Canales comerciales 4. Sec. Comunicación - Llevar al día las actas - Asistir al presidente - Seguimiento de resoluciones 5. Sec. Finanzas - Contabilidad de la CORDTUCH - Informa el estado económico - Cuentas de aportaciones 6. Gerencia - Rendir cuentas - Aprueba paquetes - Vende, comercializa y promociona - Supervisa las ventas 7. Dep. Operaciones - Determinar paquetes - Visitar las OTC para evaluar - Coordinar actividades de los turistas 8. Contabilidad - Informes financieros - Receipta el dinero de la venta de paquetes - Declara impuestos - Informes al gerente 9. Dep. Transporte - Conducir	- Administración de empresas - Contabilidad básica - Tecnología blanda - Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales - Legislación - Relaciones interpersonales y habilidades sociales - Liderazgo - Proyectos - Marketing digital - Comercialización turística - Auditoria de todos los procesos de la corporación y sus brazos comercializadores - Legislación tributaria - Emprendimientos - Atención al cliente - Protocolo de bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos - Operación turística bajo el enfoque de buenas prácticas - Legislación Laboral - Protocolos de operación del Servicio de Transporte Terrestre Turístico	En cinco años la CORDTUCH será una organización comunitaria con personal altamente competente en sus funciones, comprometido hacia la calidad del servicio y dispuesto a desempeñar sus funciones de manera eficaz y eficiente para contribuir al desarrollo sostenible de sus 11 organizaciones en la provincia de Chimborazo.	Somos pueblos de la nacionalidad kichwa que buscamos mejorar el desempeño del personal que labora en la CORDTUCH, a través de acciones de capacitación de alta calidad que satisfacen rigurosamente cada requerimiento de formación, contribuyendo a fortalecer sus habilidades, aptitudes, competencias y valores con el fin de aportar los conocimientos necesarios que les permitan cumplir con sus funciones en beneficio de las comunidades filiales.	- Involucrar a los directivos, al personal contratado de la CORDTUCH, a sus brazos comercializadores y al personal de sus organizaciones de turismo comunitario en el proceso de adquirir capacidades para el desempeño de sus funciones - Mejorar el desempeño laboral de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH brindando información actualizada, pertinente y de calidad a los participantes. - Propiciar y generar capacidades administrativas, contables, operativas y comerciales para un desempeño eficaz y eficiente de la gestión. - Instruir a los participantes sobre la legislación que corresponda a la actividad turística de la CORDTUCH y sus organizaciones para que operen bajo el marco legal vigente. - Identificar la necesidad del diseño y canales de comercialización para	- Provisión de información pertinente y de calidad a los participantes de la capacitación. - Involucramiento participativo del personal de la CORDTUCH en el proceso de generación capacidades para el desempeño de sus funciones. - Mejoramiento del nivel de desempeño laboral de los recursos humanos de la corporación. - Creación de capacidades colectivas en los funcionarios y empleados que lo requieran para su desempeño laboral. - Actualización y perfeccionamiento de las capacidades de los funcionarios y empleados que lo requieran para su desempeño laboral. - Evaluación de las capacidades generadas y actualizadas de los participantes del plan y	- Turismo y bioseguridad - Legislación para la actividad turística - Contabilidad, Auditoría y Tributación - Diseño y comercialización de productos turísticos - Administración Turística - Operación Turística

<ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento y cuidado del vehículo - Informa el estado de operatividad 10. Gerencia C.A - Informa el estado económico - Encargado del proceso crediticio - Contabilidad - Cuidado del archivo - Llevar al día cobros 11. Secretaría C.A - Informes financieros - Revisa los presupuestos de las actividades de la caja 12. Encargado T.B - Informa el estado económico - Lista de productos - Contabilidad - Llevar al día cobros - Vende, comercializa y promociona 	<ul style="list-style-type: none"> - Legislación de Transporte Terrestre Turístico - Primeros auxilios - Mecánica básica - Análisis de crédito 			<ul style="list-style-type: none"> posicionar los productos turísticos comunitarios. - Aplicar buenas prácticas en los servicios turísticos a fin de ofrecer una atención de calidad al cliente. - Desarrollar los procedimientos adecuados para la aplicación de los protocolos de bioseguridad en el contexto de la emergencia sanitaria por el Covid-19. 	<p>del impacto en el desempeño laboral de la organización.</p>	
---	--	--	--	--	--	--

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.2. Marco programático

A continuación, se muestran los 28 módulos que conformarán cada uno de los 7 programas académicos de capacitación, los mismos que han sido determinados de acuerdo a las necesidades del personal de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores. Cada programa se ha diseñado para que los participantes adquieran o actualicen sus competencias de manera integral por lo tanto deben culminar los 6 programas. En el siguiente marco programático se muestra la estructura del plan.

Tabla 6-4: Marco programático del Plan de capacitación

Número	Programas académicos de capacitación	Contenido pedagógico/Módulos
1	Introducción al Plan de capacitación	Tecnología blanda (programas que los participantes necesitarán para comunicación o aprendizaje)
2	Turismo y bioseguridad	Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas
		Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística - Guianza
		Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística – Alimentos y Bebidas
		Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística - Alojamiento
		Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19
		Protocolo de Operación del Servicio de Transporte Turístico Terrestre
3	Legislación para la actividad turística	Legislación Turística (turismo, cultura, economía popular y solidaria)
		Legislación Tributaria
		Legislación Laboral
		Legislación del Transporte Turístico Terrestre
4	Contabilidad, Auditoría y Tributación	Contabilidad básica
		Auditoría
		Obligaciones tributarias
5	Diseño y comercialización de productos turísticos	Diseño de productos turísticos
		Comercialización de productos turísticos
		Marketing digital
		Emprendimientos
6	Administración turística	Administración de empresas turísticas
		Planificación Estratégica como instrumento de gestión
		Gestión de Proyectos
		Liderazgo y motivación
		Otorgamiento de créditos
7	Operación turística	Buenas prácticas aplicadas a la operación turística
		Atención al cliente
		Relaciones interpersonales y habilidades sociales
		Primeros auxilios
		Mecánica básica
	Evaluación y cierre	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.3. Planificación de los programas académicos de capacitación

En la tabla 56-4 se muestran las horas que se requieren por cada módulo y programa para desarrollar la capacitación, estas horas están distribuidas en sincrónicas (clases virtuales), a-sincrónicas (tareas en el aula virtual y foros), horas de prácticas (salidas de campo) y trabajo autónomo.

Tabla 7-4: Planificación de los programas académicos de capacitación.

N°	Programas académicos de capacitación	Modalidad virtual (88%)			Modalidad presencial (12%)	Total horas
		Sincrónica (46%)	A-sincrónica (18%)	Trabajo autónomo (24%)	Prácticas (12%)	
Programa de Introducción al Plan de capacitación						
1	Tecnología blanda	2	1	1	8	12
	Subtotal	2	1	1	8	12
Programa Turismo y bioseguridad		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
2	Protocolos de bioseguridad para actividades laborales en oficinas	4	0	2	4	10
3	Protocolos de bioseguridad para Guianza	2	0	1	2	6
4	Protocolos de bioseguridad para Alimentos y bebidas	2	0	1	2	6
5	Protocolos de bioseguridad para Alojamiento	2	0	1	2	6
6	Protocolos de bioseguridad para Agencias y Operadoras de Turismo	2	0	1	2	6
7	Protocolos de bioseguridad para el Transporte Terrestre Turístico	4	0	2	4	10
	Subtotal	16	0	8	16	40
Programa de Legislación para la actividad turística		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
8	Legislación para la actividad turística	20	10	10	0	40
9	Legislación Tributaria	6	2	2	0	10
10	Legislación Laboral	8	4	4	0	16
11	Legislación de Transporte Terrestre Turístico	6	2	2	0	10
	Subtotal	40	18	18	0	76
Programa de Contabilidad, Tributación y Auditoría		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
12	Contabilidad básica	12	6	6	0	24
13	Auditoría	6	2	4	0	12
14	Obligaciones tributarias	6	3	3	0	12
	Subtotal	24	11	13	0	48

Programa de Diseño y comercialización de productos turísticos		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
15	Diseño de productos turísticos	12	3	6	3	24
16	Comercialización de productos turísticos	18	5	10	1	36
17	Marketing digital	10	5	6	1	24
18	Emprendimientos	6	2	3	3	14
	Subtotal	46	15	25	8	94
Programa de Administración Turística		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
19	Administración de empresas turísticas	12	6	6	1	24
20	Planificación Estratégica como instrumento de gestión	10	4	6	1	20
21	Gestión de Proyectos para fondos concursables	18	6	10	1	34
22	Liderazgo y motivación	4	2	2	4	16
23	Otorgamiento de créditos	8	4	4	1	16
	Subtotal	52	22	28	8	110
Programa de Operación Turística		Modalidad sincrónica	Modalidad a-sincrónica	Horas de trabajo autónomo	Horas de prácticas	Total horas
24	Buenas prácticas aplicadas a la Operación Turística	14	6	8	4	32
25	Atención al cliente	6	2	4	4	16
26	Relaciones interpersonales y habilidades sociales	6	3	4	2	16
27	Primeros auxilios	10	4	4	4	20
28	Mecánica básica	6	3	4	2	16
	Subtotal horas	42	18	24	16	100
	Total horas	222	85	117	56	480

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.4. *Programa académico de capacitación de introducción al plan de capacitación*

- **Objetivo de aprendizaje**

Usar nuevas herramientas tecnológicas que permitan facilitar la comunicación y aprendizaje de funcionarios y empleados de la corporación, bajo la modalidad virtual o presencial para fines organizativos y administrativos.

- **Justificación**

De acuerdo con los datos recopilados en las encuestas, el personal de la corporación requiere conocer nuevas herramientas tecnológicas y metodologías que les permitan facilitar la comunicación y aprendizaje para laborar de una manera eficaz y eficiente.

- Contenido pedagógico

Tabla 8-4: Módulo 1 del Programa de Introducción al plan de capacitación

Módulo de Tecnología blanda			
Objetivos de aprendizaje:	Comprender el manejo de los programas que facilitan la comunicación, enseñanza, y organización para el desarrollo de las actividades diarias de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH.		
Unidad	Contenidos	Estrategia Metodológica	
		Presencial	Virtual
1. Manejo de redes sociales con fines de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Introducción a las redes sociales y sus beneficios comunicativos - Manejo de principales redes sociales para la comunicación - Estrategia de comunicación por redes sociales 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Manejo del aula virtual	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos y bloques del aula virtual - Actividades en el aula virtual 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Método de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Foro
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Manejan redes sociales para la comunicación efectiva durante la emergencia sanitaria por el Covid-19. - Manejan el aula virtual para el aprendizaje. 		

Fuente: Escuela Politécnica Nacional, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos del programa

Para el presente programa se han planificado los siguientes recursos humanos (facilitador del curso) y didácticos (materiales y equipos):

Tabla 9-4: Recursos del programa de Introducción al plan de capacitación

Recursos		
Humanos	Didácticos	
Facilitador	Materiales y equipos	Logística
Aptitudes y habilidades - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones Conocimiento técnico en: - Tecnología blanda	- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond - Computadora - Proyector	- Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 10-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Introducción al plan de capacitación

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH-UNACH
Texto básico del módulo del programa	1	\$200,00	\$200,00	
Registro de asistencia	1	\$0,10	\$0,10	
Carpetas	20	\$1,00	\$20,00	Participantes
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	40	\$0,05	\$2,00	
Equipos				
Computadora	1	\$500,00	\$500,00	CORDTUCH
Proyector	1	\$500,00	\$500,00	
Logística				
Alcohol	2	\$10	\$20,00	Participantes
Mascarillas	100	\$0,10	\$10,00	

Jabón líquido	1	\$5	\$5,00	
Recursos humanos				
Profesional en TICs	4	\$20,00	\$80,00	Proyecto de Vinculación ESPOCH – CORDTUCH Convenio CORDTUCH- UNACH
Total			\$1367,10	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.5. Programa académico de capacitación de Turismo y Bioseguridad

- Objetivo de aprendizaje

Conocer y comprender las medidas, lineamientos y obligaciones establecidos en los protocolos de bioseguridad del MINTUR para la actividad turística, a fin de mitigar la propagación del COVID-19 y asegurar el bienestar de empleados y turistas, dentro de los diferentes ámbitos laborales y de servicio que abarca la corporación y sus organizaciones.

- Justificación

Ante la presencia del Covid-19 en el país y la culminación del estado de excepción mediante Decreto Ejecutivo 1126 del Dictamen Constitucional Nro. 5-20-EE/20, el Comité de Operaciones de Emergencias Nacional resuelve implementar y hacer cumplir la normativa idónea para mitigar y controlar la pandemia, por lo tanto los funcionarios y empleados de la CORDTUCH deben operar bajo estrictas medidas y protocolos de bioseguridad para prevenir el contagio durante la jornada de trabajo tanto en la oficina como en los procesos de guianza, alojamiento, alimentación, transporte y atención a turistas.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 11-4: Módulo 1 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender los protocolos de bioseguridad para prevenir y evitar el contagio de COVID-19 durante la jornada laboral en oficinas.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Lineamientos Generales sobre protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos para trabajadores/as que no deben asistir al lugar de trabajo - Protocolos para el desplazamiento al lugar de trabajo y retorno a su hogar - Protocolos de seguridad en el lugar de trabajo - Protocolos de medidas organizativas - Recomendaciones a los trabajadores - Protocolos de higiene en el lugar de trabajo - Protocolos para la gestión de los residuos en los lugares de trabajo - Protocolos extra-laborales 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo - Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
2. Lineamientos Específicos sobre protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Etapa I – Protocolos previos a la apertura - Etapa II – Protocolos para la apertura 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión

Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los procesos correspondientes de bioseguridad para laborar en oficinas. - Aplican las medidas de bioseguridad dentro de una oficina (antes y después de la jornada de trabajo)
---	--

Fuente: Ministerio de Salud Pública y Ministerio del Trabajo, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 12-4: Módulo 2 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolo de bioseguridad para Guías de Turismo			
Objetivos de aprendizaje:	Comprender las medidas de bioseguridad que deben acatar los guías durante la guianza a los turistas para prevenir y mitigar riesgos de contagio.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Lineamientos Específicos de protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos para guías de turismo - Protocolos para visitantes/turistas - Protocolos para agencias de servicios turísticos - Protocolos para el mantenimiento de facilidades turísticas – senderos (por parte del Administrador del sitio) - Protocolos durante la guianza 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo - Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos

		- Simulación	- Organización - Comprensión
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los procesos correspondientes de bioseguridad para realizar la guianza. - Aplican las medidas de bioseguridad durante el servicio de guianza a turistas. 		

Fuente: Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 13-4: Módulo 3 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolos de bioseguridad para Alimentos y Bebidas			
Objetivo de aprendizaje	Comprender los lineamientos de bioseguridad para ejecutar actividades dentro de establecimientos de alimentos y bebidas, a fin de fortalecer la bioseguridad de clientes, trabajadores y proveedores.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Lineamientos Específicos de los protocolos de bioseguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos para establecimientos de alimentos y bebidas durante su actividad - Protocolos para limpieza y desinfección de instalaciones - Protocolos para limpieza de utensilios, vajilla y mantelería - Protocolos para el manejo de proveedores - Protocolos para el servicio a domicilio - Protocolos para el cliente 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo

		Técnicas y estrategias - Organización - Comprensión - Simulación	Técnicas y estrategias - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	- Comprenden los procesos correspondientes de bioseguridad para trabajar dentro de establecimientos de alimentos y bebidas y al momento de tratar con proveedores. - Aplican las medidas de bioseguridad dentro de restaurantes y cafeterías.		

Fuente: Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 14-4: Módulo 4 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolos de bioseguridad para Alojamiento			
Objetivo de aprendizaje	Comprender los protocolos de bioseguridad para operar el servicio de alojamiento y proteger la salud del personal y los huéspedes.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Lineamientos Específicos de los protocolos de bioseguridad	- Protocolos de medidas de protección para el personal - Protocolos para el arribo del personal y huéspedes al establecimiento - Protocolos para la recepción de los huéspedes en el lobby	Modalidades organizativas - Salida de campo - Tutorías	Modalidades organizativas - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo

	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos para el servicio técnico y mantenimiento - Protocolos para el servicio de alimentación - Protocolos para limpieza y desinfección de las instalaciones - Protocolos para la gerencia y su manejo organizacional 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los procesos correspondientes de bioseguridad para trabajar en establecimientos de alojamiento. - Aplican las obligaciones de bioseguridad para recibir y atender a los huéspedes. 		

Fuente: Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud Pública y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 15-4: Módulo 5 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolo de bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender los lineamientos determinados por el MINTUR para prevenir y evitar posibles contagios de COVID-19 dentro de Agencias de Servicios Turísticos – Operadores Turísticos, Agencias de Viajes Internacionales, Mayoristas y Duales.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Lineamientos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de seguridad en el lugar de trabajo de Agencias de Servicios Turísticos - Protocolos para el manejo de desechos en Agencias de Servicios Turísticos - Protocolos durante la atención al público - Procedimiento en Ruta en la Operación Turística 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases prácticas - Talleres - Tutorías 	Modalidades organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los procesos correspondientes de bioseguridad para el desarrollo de los servicios turísticos. - Aplican las medidas de bioseguridad para el desarrollo de los servicios turísticos. 		

Fuente: Ministerio de Turismo y Ministerio de Salud Pública, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 16-4: Módulo 6 del Programa de Turismo y Bioseguridad

Módulo de Protocolo de Operación del Servicio de Transporte Terrestre Turístico			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender las normas de bioseguridad que regulan la movilización turística dentro del territorio nacional, para prestar el servicio de transporte turístico comercial a fin de mitigar y evitar posibles contagios de COVID-19 entre los turistas y el personal.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. *Lineamientos generales	<ul style="list-style-type: none"> - Obligaciones y Responsabilidades de las Operadoras de Transporte - Protocolos de bioseguridad dentro de las unidades de transporte antes, durante y después del viaje - Protocolos para los usuarios/pasajeros durante el viaje 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Lineamientos específicos	<ul style="list-style-type: none"> - Protocolos durante el proceso de semaforización (semáforo rojo, semáforo amarillo y semáforo verde) 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los protocolos de bioseguridad a seguir en el contexto de la emergencia sanitaria por el Covid-19 para el transporte de turistas. - Aplican las medidas y normas de bioseguridad correspondientes. 		

Fuente: Ministerio de Turismo, Ministerio de Transporte y Obras Públicas y Agencia Nacional de Tránsito 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

*Los contenidos de los lineamientos generales son los mismos para los 5 primeros módulos (Actividades laborales, Guianza, Alimentos y bebidas, Alojamiento y Agencias de turismo) del programa de Turismo y bioseguridad. En el caso del presente módulo de Transporte Terrestre Turístico se aplican diferentes lineamientos generales.

- Recursos

En el presente programa académico de capacitación se han planificado además de los recursos humanos y materiales, la logística para las salidas de campo en dónde se realizará la práctica de los protocolos de bioseguridad.

Tabla 17-4: Recursos del programa de Turismo y Bioseguridad

Recursos		
Humanos	Didácticos	
Facilitador	Materiales	Logística de salida de campo
<p>Aptitudes y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones <p>Conocimiento técnico en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de bioseguridad para el retorno progresivo a las actividades laborales en oficinas - Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística - Guianza - Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística – Alimentos y Bebidas - Protocolos de Bioseguridad para la actividad turística - Alojamiento - Protocolo General de Medidas de Bioseguridad para Agencias de Servicios Turísticos en el contexto de la emergencia sanitaria por Covid-19 - Protocolo de Operación del Servicio de Transporte terrestre Turístico 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond 	<ul style="list-style-type: none"> - Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 18-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Turismo y Bioseguridad

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH

Texto básico de los módulos del programa	1	\$2400,00	\$2400,00	Convenio CORDTUCH-UNACH
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	20	\$0,10	\$2,00	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1,00	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	
Logística para salidas de campo				
Alcohol	2	\$10,00	\$20,00	Participantes
Mascarillas	100	\$0,10	\$10,00	
Jabón líquido	1	\$5,00	\$5,00	
Alimentación	21	\$3,00	\$63,00	
Transporte	1	\$50,00	\$50,00	CORDTUCH
Recursos humanos				
Profesional en Ecoturismo	48	\$20,00	\$960,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH-UNACH
Profesional en Gastronomía	8	\$20,00	\$160,00	
Total			\$3732,75	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.6. Programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística

- Objetivo de aprendizaje

Conocer y comprender la normativa legal vigente que compete al turismo comunitario, como la Ley Orgánica de Cultura, el Reglamento para Centros de Turismo Comunitario, Ley de Patrimonio Cultural, Ley de Compañías, Tributación, La Legislación Laboral y de Transporte Terrestre Turístico para el desarrollo de las actividades de la CORDTUCH y sus organizaciones bajo la legalidad pertinente.

- Justificación

La legislación del Ecuador se ha ido reformando con el paso del tiempo para adaptarse a las necesidades de la sociedad, estas modificaciones y los resultados de la pregunta 11 de la encuesta realizada en el DNC, donde de acuerdo a la experiencia laboral de los encuestados y más el aporte técnico, se logra identificar la necesidad de actualizar los conocimientos de los participantes, con respecto a estos cambios que se han generado en las diferentes leyes que competen a la actividad turística comunitaria, que viene desarrollando la corporación y sus organizaciones.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 19-4: Módulo 1 del Programa de Legislación para la actividad turística

Módulo de Legislación para la actividad turística		
Objetivo de aprendizaje:	Comprender y analizar las leyes que permiten el desarrollo de la actividad turística con la legalidad que exige el Estado.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Constitución del Ecuador	- Derechos de los Pueblos y Nacionalidades de Ecuador	Modalidades Organizativas - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo Métodos de enseñanza y aprendizaje - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudios de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo Técnicas y estrategias - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Organizadores gráficos - Debate - Foro virtual
2. Ley de Economía Popular y Solidaria	- Economía Popular y Solidaria - Unidades Socioeconómicas Populares - Organizaciones Económicas del Sector Comunitario - Cajas Solidarias, Cajas de Ahorro y Bancos Comunales	
3. Ley de Compañías	- Compañía en Nombre Colectivo - Compañía en Comandita Simple - Compañía de Responsabilidad Limitada - Compañía Anónima - Compañía en Comandita por Acciones - Compañía de Economía Mixta	
4. Reglamento Turístico para Centros de Turismo Comunitario	- Normas Generales para el ejercicio de los Centros de Turismo Comunitario - Derechos y Obligaciones en los Centros de Turismo Comunitario - Capacitación y Formación Profesional del personal - Patrimonio de los Centros de Turismo Comunitario - Sanciones para el control de las actividades	
5. Ley Orgánica de Cultura	- Sistema Integral de Información Cultural - Educación y formación en artes, cultura y patrimonio - Régimen laboral y seguridad social en el sector cultural - Sistema Nacional de Cultura	

6. Ley de Patrimonio Cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Funciones y atribuciones del Instituto Nacional de Patrimonio Cultural - Bienes pertenecientes al Patrimonio Cultural 	
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Laboran bajo los parámetros legales vigentes que establece la Ley de Turismo del Ecuador. - Conocen los derechos y obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador, así como también los artículos de la Ley de Economía Popular y Solidaria. - Conocen los tipos de compañías que existen en el Ecuador. - Aplican las normas que deben respetar los Centro de Turismo Comunitario. 	

Fuente: Asamblea Constituyente, 2008; Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2011; Superintendencia de Compañías, 2017; Ministerio de Turismo, 2010; Asamblea General, 2016; Congreso Nacional, 2004

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 20-4: Módulo 2 del Programa de Legislación para la actividad turística

Módulo de Legislación Tributaria		
Objetivo de aprendizaje:	Comprender y analizar los artículos de la Legislación Tributaria del Ecuador.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Impuesto al Valor Agregado (IVA)	<ul style="list-style-type: none"> - Tarifas del impuesto - Ingresos de Fuente Ecuatoriana 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Cálculo y Manejo de Multas, Intereses de Mora y Retenciones	<ul style="list-style-type: none"> - Multas - Interés de mora - Otros impuestos (Impuesto a Consumos Especiales, Impuesto Predial) 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudios de caso - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo

		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Organizadores gráficos - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden la Normativa Tributaria. - Comprenden sobre retenciones, tarifas de impuesto y el cálculo de multas e intereses de mora. - Tributan y cumplen sus obligaciones tributarias 	

Fuente: Código Tributario, 2005

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 21-4: Módulo 3 del Programa de Legislación para la actividad turística

Módulo de Legislación Laboral		
Objetivo de aprendizaje:	Comprender los derechos y obligaciones de los trabajadores y de los empleadores.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Relación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Derecho Laboral en la Constitución del Ecuador - Disposiciones generales del Código de Trabajo 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Principales Obligaciones del Empleador	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato de trabajo y sus tipos - Registro de los trabajadores en el SAITE - Pago de remuneraciones - Reglamento interno para los trabajadores 	Métodos de enseñanza y aprendizaje

<p>3. Causas de terminación del contrato de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Causas de terminación del contrato de trabajo - Mecanismo de resolución de conflictos 	<ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo <p>Técnicas y Estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Organizadores gráficos - Debate - Foro virtual
<p>Logros de aprendizaje Al terminar los módulos los participantes estarán en la capacidad de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden los derechos y obligaciones laborales tanto del empleado como del empleador. - Comprenden los tipos de remuneraciones y causas de terminación del contrato de trabajo. - Cumplen sus obligaciones de empleado o de empleador. 	

Fuente: Código del Trabajo, 2012

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 22-4: Módulo 4 del Programa de Legislación para la actividad turística

Módulo de Legislación de Transporte Terrestre Turístico		
Objetivo de aprendizaje:	Comprender y analizar las normas establecidas en la Ley para Transporte Turístico que busca asegurar el bienestar de las personas y bienes que circulan por la red vial del territorio ecuatoriano.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte Terrestre Automotor - Tránsito y Seguridad Vial - Prevención para la Seguridad Vial 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Reglamento de Transporte Terrestre Turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Transporte Terrestre Turístico - Prestación del Servicio de Transporte Turístico - Regulación y Control del Transporte Terrestre Turístico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y del Reglamento de Transporte Turístico. - Comprenden las entidades que regulan el transporte terrestre turístico. - Cumplen las obligaciones del conductor y peatones evitando multas e infracciones. 	

Fuente: Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial, 2014; Reglamento de Transporte Terrestre Turístico, 2014

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos

Para el presente programa se han planificado los siguientes recursos:

Tabla 23-4: Recursos del Programa de Legislación para la actividad turística

Recursos	
Humanos	Didácticos
Facilitador	Materiales
Aptitudes y habilidades - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones Conocimiento técnico en: - Legislación para la actividad turística - Legislación Tributaria - Legislación Laboral - Legislación de Transporte Terrestre Turístico	- Planificación del programa - Texto Básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esfero - Hojas de papel bond

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 24-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Legislación para la actividad turística

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH-UNACH
Texto Básico de los módulos del programa	1	\$1600,00	\$1600,00	
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	20	\$0,10	\$2,00	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1,00	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	
Recursos Humanos				

Profesional en Ecoturismo	40	\$20,00	\$800,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH-UNACH
Profesional en Contabilidad	12	\$20,00	\$240	
Profesional en Derecho laboral	16	\$20,00	\$320,00	
Profesional en Gestión de Transporte	12	\$20,00	\$240	
Total			\$3264,75	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.7. Programa académico de capacitación en Contabilidad, Auditoría y Tributación

- Objetivo de aprendizaje

Fortalecer las capacidades de los participantes para la realización de los procesos contables, de auditoría y tributación, con el fin de generar sistemáticamente información económica, tributaria y financiera de calidad.

- Justificación

El área contable de una organización cumple con una función de vital importancia para el progreso de la misma, puesto que permite conocer la realidad financiera y económica de la CORDTUCH, al generar datos clave que facilitan el control y conocimiento de los pasivos, activos, gastos e ingresos, lo cual ayuda a orientar la toma de decisiones. De esta manera dicha información permite a los directivos y administrativos, diagnosticar los problemas que se presenten y anticiparse a ellos, asegurando el bienestar económico de la empresa.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 25-4: Módulo 1 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación

Módulo de Contabilidad Básica		
Objetivo de Aprendizaje:	Proporcionar datos económicos de manera ordenada y sistemática, con el fin de conocer la situación financiera y detectar problemas que puedan evitar el cumplimiento de sus metas y objetivos.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Introducción y fundamentos de la Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y objetivos de la Contabilidad - El debe y el haber - Plan de cuentas y su clasificación - Ingresos y egresos - Ecuación básica de la contabilidad 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Procesos Contables	<ul style="list-style-type: none"> - Movimiento y naturaleza de las cuentas - Catálogo de cuentas - Registro en el Libro Mayor - Registro en el Libro Diario - Balance de comprobación 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
3. Estados financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Balance general - Estado de resultados o de pérdidas y ganancias - Estado de flujo de efectivo - Estado de cambios en el patrimonio 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Lectura comprensiva - Foro virtual

Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboran informes para presentar el estado económico y financiero de la corporación - Llevan las cuentas de la organización al día - Comprenden los procesos contables de la corporación - Elaboran los estados financieros de la corporación - Analizan los ingresos y gastos de la corporación
---	--

Fuente: Centro Tecnológico de Entrenamiento y Capacitación, 2017

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 26-4: Módulo 2 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación

Módulo de Auditoría		
Objetivo de aprendizaje:	Evaluar los procesos internos de la CORDTUCH a fin de optimizar recursos y a detectar posibles áreas de mejora que conlleven a fortalecer la administración.	
Unidad	Contenidos	Estrategia Metodológica
		Virtual
1. Auditoría Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de la realización de la auditoría interna - Planificación y fases de la auditoría interna - Seguimiento de la auditoría interna 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Auditoría Externa	<ul style="list-style-type: none"> - Reglamento sobre Auditoría Externa 2019 - Procedimiento para la notificación de contratación de auditoría externa 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Videoconferencia - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo

		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden el Reglamento de Auditoría Externa de la Superintendencia de Compañías. - Planifican y ejecutan una auditoría interna para mejorar los procesos internos de la CORDTUCH. - Notifican la contratación de Auditoría Externa a la Superintendencia de Compañías. 	

Fuente: Superintendencia de Bancos, 2017; Superintendencia de Compañías, 2016

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 27-4: Módulo 3 del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación

Módulo de Obligaciones Tributarias		
Objetivo de aprendizaje:	Comprender las obligaciones tributarias para cumplir con las notificaciones que emitan las entidades pertinentes y evitar posibles multas o sanciones.	
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas
		Virtual
1. Intereses a cargo del sujeto pasivo y activo	<ul style="list-style-type: none"> - Sujeto pasivo - Sujeto activo - Alcance de la responsabilidad 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo

<p>3. Software DIMM y Formularios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso del Software DIMM - Formulario Impuesto a los Consumos Especiales - Formulario IVA - Formulario Renta Personas Naturales 	<p>Métodos de enseñanza y aprendizaje</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo <hr/> <p>Técnicas y estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
<p>Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden el alcance de responsabilidad de los sujetos pasivos - Manejan el Software DIMM - Aplican los formularios para el pago de impuestos a través del software DIMM 	

Fuente: Comisión de Legislación y Codificación, 2005

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos

Para el programa académico de capacitación de Contabilidad, Tributación y Auditoría se han planificado los siguientes recursos:

Tabla 28-4: Recursos del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación

Recursos	
Humanos	Didácticos
Facilitador	Materiales
<p>Aptitudes y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones <p>Conocimiento técnico en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contabilidad - Auditoría - Tributación 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del programa - Texto Básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esfero - Hojas de papel bond

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 29-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Contabilidad, Auditoría y Tributación

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH- UNACH
Texto Básico de los módulos del programa	1	\$1200,00	\$1200,00	
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	15	\$0,10	\$1,50	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	

Recursos Humanos					
Profesional	en	60(horas)	\$20,00	\$1200,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH- UNACH
Contabilidad					
Profesional	en	20(horas)	\$20,00	\$400,00	
Auditoría					
Total				\$2864,25	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.8. Programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos

- Objetivo de aprendizaje

Analizar las modalidades, herramientas y procesos para la creación y comercialización de productos turísticos comunitarios, a través del uso y comprensión de herramientas del marketing digital y la era 4.0 del turismo, mismas que demanda la adaptación a estas tendencias para ofertar los productos y servicios turísticos, con el propósito de diversificar la oferta, ofrecer un servicio de calidad y promover el emprendimiento en los participantes.

- Justificación

El mercado turístico se enfrenta constantemente a nuevas y mejores modalidades como es el caso del turismo 4.0 que resulta útil para el análisis e interpretación de datos, facilita toma de decisiones y evolución en el servicio turístico, esto exige a los trabajadores del turismo comunitario de la CORDTUCH a crear e innovar su oferta de productos y servicios. Además de acuerdo con los resultados de la evaluación de desempeño laboral realizada en el DNC el área comercial obtuvo un nivel de desempeño laboral deficiente, es por esto que el presente programa busca impulsar la conciencia emprendedora en los participantes, con la intención de formar un personal competente y capaz de diseñar, comercializar y promocionar productos y servicios turísticos de calidad en las organizaciones de la CORDTUCH.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 30-4: Módulo 1 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Módulo de Diseño de Productos Turísticos			
Objetivo de aprendizaje:	Entender cómo se crean y planifican los productos turísticos a fin de contribuir al desarrollo económico de las organizaciones.		
Unidad	Contenidos	Estrategia Metodológica	
		Presencial	Virtual
1. Diseño y Planificación del producto turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Jerarquización de atractivos turísticos - Valoración de la oferta - Cadena de valor del producto turístico - Valor agregado en productos turísticos - Diseño del producto turístico 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
2. Evaluación del producto turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de evaluación 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Organizadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Identifican potenciales productos o servicios turísticos. 		

Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	- Desarrollan productos y servicios turísticos especializados, innovadores y de alto valor agregado en las organizaciones de la CORDTUCH.
---	---

Fuente: Díaz, 2015

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 31-4: Módulo 2 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Módulo de Comercialización de Productos Turísticos			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender los conocimientos básicos para la comercialización de los productos turísticos comunitarios de las organizaciones.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Tendencias del mercado turístico	<ul style="list-style-type: none"> - Principales tendencias del mercado turístico - Principales tendencias del mercado internacional 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salidas de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Canales de comercialización de productos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de distribución - Agentes de distribución - Proceso de selección del canal 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
3. Comercialización de productos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Segmentación del mercado - Estrategias de comercialización turística - Paquetes turísticos - Asistencia y Guía de grupos 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos

			- Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden las tendencias del mercado nacional e internacional. - Realizan la segmentación del mercado. - Determinan nuevos canales y estrategias para la comercialización de los productos y servicios turísticos de las comunidades. - Comercializan productos turísticos. 		

Fuente: Ministerio de Turismo, 2017

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 32-4: Módulo 3 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Módulo de Marketing Digital			
Objetivo de aprendizaje:	Captar y fidelizar clientes a través del uso de herramientas y estrategias online para promocionar, posicionar y difundir los productos y servicios turísticos comunitarios.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Turista 4.0	<ul style="list-style-type: none"> - Perfil de los nuevos viajeros 4.0 - Venta electrónica de productos y servicios turísticos 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salidas de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Estrategias de publicidad en redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias orgánicas en redes sociales - Estrategias pagas en redes sociales 		
3. Diseño de campañas digitales en redes sociales y uso de herramientas digitales de medición	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales como herramientas de promoción, posicionamiento y fidelización de clientes - Uso de herramientas analíticas web para medición de KIPs - Diseño de contenidos de acuerdo con el perfil de la audiencia de las redes sociales 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo

		<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	<ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Promocionan los productos y servicios de las comunidades a través de herramientas digitales. - Establecen estrategias, objetivos y KIPs. - Manejan herramientas analíticas digitales para medir los KIPs. - Toman decisiones en base al monitoreo de resultados para mejorar el contenido de la publicidad digital. 		

Fuente: Next_U, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 33-4: Módulo 4 del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Módulo de Emprendimientos			
Objetivo de aprendizaje:	Crear emprendimientos turísticos para el desarrollo de nuevas ideas de negocios comunitarios.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Introducción al emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidades y competencias del emprendedor - Barreras para el emprendimiento 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salidas de campo 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales
2. Innovación y las necesidades de mercado	<ul style="list-style-type: none"> - Escenarios de innovación para emprender - Análisis de oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> - Tutorías 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo

3. Fases para la creación de emprendimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de la demanda - Análisis de la oferta - Plan de negocios 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Crean emprendimientos innovadores analizando las necesidades del mercado. - Desarrollan la actitud emprendedora. - Determinan la viabilidad de emprendimientos a través del estudio de mercado. 		

Fuente: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer, 2019

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos

Para el presente programa se han planificado los siguientes recursos:

Tabla 34-4: Recursos del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Recursos		
Humanos	Didácticos	
Facilitador	Materiales	Logística de salida de campo
<p>Aptitudes y habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones <p>Conocimiento técnico en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de productos turísticos - Comercialización de productos turísticos - Marketing digital - Emprendimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación del programa - Texto Básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esfero - Hojas de papel bond 	<ul style="list-style-type: none"> - Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido - Fichas para inventario de atractivos turísticos

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 35-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Diseño y Comercialización de productos turísticos

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH Convenio CORDTUCH-UNACH
Texto Básico de los módulos del programa	1	\$1600,00	\$1600,00	
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	21	\$0,10	\$2,10	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	
Logística de salidas de campo				

Alcohol	1	\$10,00	\$10,00	Participantes
Mascarillas	10	\$0,10	\$10,00	
Jabón líquido	1	\$5,00	\$5,00	
Fichas	100	\$0,10	\$10,00	
Alimentación	21	\$3,00	\$63,00	
Transporte	1	\$50,00	\$50,00	CORDTUCH
Recursos Humanos				
Profesional en Ecoturismo	60	\$20,00	\$1200,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH
Profesional en Marketing Digital	20	\$20,00	\$400,00	Convenio CORDTUCH-UNACH
Total			\$3264,85	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.9. Programa académico capacitación de Administración Turística

- Objetivos de aprendizaje

Formar profesionales competentes para el correcto liderazgo y administración turística de la CORDTUCH, proporcionando bases sólidas a los participantes sobre la planificación estratégica, gestión de proyectos y motivación a los empleados, para que estén en la capacidad de orientar el trabajo en equipo.

- Justificación

De acuerdo con los resultados de la Evaluación de desempeño laboral de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores, esta se ubica en un nivel de desempeño laboral poco eficiente, debido a lo cual el presente programa académico de capacitación tiene como fin proporcionar al personal administrativo y a los futuros líderes información actualizada, de calidad y pertinente, para dotarlos de las características y habilidades que un buen líder y administrador debe poseer.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 36-4: Módulo 1 del Programa de Administración Turística

Módulo de Administración de empresas turísticas			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender la conceptualización de la administración turística, así como también los procesos de planeación, organización, dirección, control y evaluación para el correcto manejo de la corporación.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Introducción a la administración	<ul style="list-style-type: none"> - La administración y organización - Habilidades, roles y funciones del administrador 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Proceso administrativo	<ul style="list-style-type: none"> - Planeación - Organización - Dirección - Control 		
3. Organización y Sistemas Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> - Organización empresarial - Diagnóstico empresarial - Flujogramas - Sistemas administrativos 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> - Administran los recursos de la corporación de manera eficaz y eficiente. 		

Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Planifican a corto, mediano y largo plazo el funcionamiento de la organización. - Planifican las actividades de la organización bajo un enfoque organizativo. - Evalúan el funcionamiento de la corporación y los servicios.
---	--

Fuente: Universidad Internacional de Valencia, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 37-4: Módulo 2 del Programa de Administración Turística

Módulo de Planificación Estratégica como instrumento de Gestión			
Objetivo de aprendizaje:	Fortalecer la capacidad de planificación y organización de la corporación a corto, mediano o largo plazo, con la intención de que se logre cumplir con los objetivos y metas de la misma.		
Unidad	Contenidos	Estrategias metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Componentes del proceso de planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Misión - Visión - Objetivos Estratégicos - Estrategias y Planes de Acción - FODA 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
2. Indicadores de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de los indicadores - Tipos de Indicadores - Construcción de Indicadores - Medición y monitoreo a través de indicadores 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización

			<ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Ordenadores gráficos - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Plantean los objetivos, misión y visión de la organización. - Determinan estrategias para cumplir con los objetivos de la organización. - Elaboran indicadores que permitan conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos. - Evalúan el nivel de cumplimiento de los objetivos de la corporación a través de uso de indicadores. 		

Fuente: SBS Consulting, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 38-4: Módulo 3 del Programa de Administración Turística

Módulo de Gestión de Proyectos para fondos concursables			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender los procesos, fases y metodologías para la elaboración de proyectos productivos y de desarrollo.		
Unidad	Contenidos	Estrategias metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Proyectos productivos	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de casos de proyectos de la CORDTUCH relacionados con ONG's (formato) - Diagnóstico y problema - Diseño del proyecto - Planificación - Ejecución - Evaluación y monitoreo 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo

2. Proyectos de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> - Estudio de casos de proyectos de la CORDTUCH relacionados con ONG's (formato) - Descripción del proyecto - Matriz de Marco lógico y Planificación Operativa - Estrategia de intervención - Presupuesto - Rentabilidad del proyecto - Plan de monitoreo y Evaluación ex post 	- Analítico	<ul style="list-style-type: none"> - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Organizadores gráficos - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje: Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboran proyectos con el formato que exigen las ONG's para fondos concursables. - Realizan la línea base o el diagnóstico para la elaboración de proyectos. - Diseñan, planifican y ejecutan proyectos. - Determinan la viabilidad económica y financiera de los proyectos. - Evalúan y monitorean los proyectos. 		

Fuente: Formato SENPLANDES para Proyectos Productivos, 2011.

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 39-4: Módulo 4 del Programa de Administración Turística

Módulo de Liderazgo y motivación			
Objetivo de aprendizaje:	Potenciar el liderazgo a través de la comprensión de los principales roles y responsabilidades con los que debe cumplir el líder.		
Unidad	Contenidos	Habilidad o destreza	
		Presencial	Virtual
1. Misión del líder	<ul style="list-style-type: none"> - Para qué es el líder y su rol - Liderazgo centrado en la misión - Motivación 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Gestión de equipos	<ul style="list-style-type: none"> - Competencias claves - Gestión de equipos de trabajo - Alto desempeño 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
3. Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de toma de decisiones - Tipos de decisiones 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden y cumplen el rol de líder. - Motivan a los empleados para que trabajen de una manera más efectiva. 		

	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionan los equipos de trabajo de la corporación y cohesionan el trabajo de las comunidades para lograr los objetivos que persigue la corporación. - Toman decisiones óptimas para el desarrollo de la corporación.
--	--

Fuente: EducaEdu Ecuador, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 40-4: Módulo 5 del Programa de Administración Turística

Módulo de Otorgamiento de créditos			
Objetivo de aprendizaje:	Conocer los procesos y lineamientos técnicos que se deben efectuar para otorgar un crédito y garantizar su devolución de acuerdo con las respectivas facilidades de pago.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Administración y control del crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia y función del crédito - Principios básicos de la política crediticia 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Análisis de crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de inventarios, cuentas por cobrar, endeudamiento y patrimonio - Flujo de caja - Evaluación de la capacidad de pago - Riesgo del crédito 		
3. Proceso crediticio	<ul style="list-style-type: none"> - Los procesos del crédito - Clasificación del crédito - Aprobación y otorgamiento del crédito - Revisiones periódicas del crédito y sus garantías 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión

			<ul style="list-style-type: none"> - Debate - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden la importancia, función y principios del crédito. - Analizan la viabilidad de los créditos y conoce el proceso crediticio. - Realizan revisiones periódicas del crédito. - Facilitan créditos efectivos a los miembros de la CORDTUCH que lo solicitan. 		

Fuente: Consultoría y Capacitación Best Pratices, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos

Para el presente programa se han considerado los siguientes recursos:

Tabla 41-4: Recursos del Programa de Administración Turística

Recursos		
Humanos	Didácticos	
Facilitador	Materiales	Logística para salidas de campo
Aptitudes y habilidades - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones Conocimiento técnico en: - Administración de empresas turísticas - Planificación estratégica - Gestión de proyectos - Liderazgo - Créditos	- Planificación del programa - Texto Básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esfero - Hojas de papel bond	- Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 42-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Administración Turística

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH
Texto básico de los módulos del programa	1	\$2000,00	\$2000,00	
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	25	\$0,1	\$2,50	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	
Logística de salida de campo				
Alcohol	1	\$10,00	\$10,00	Participantes
Mascarillas	100	\$0,10	\$10,00	

Jabón líquido	1	\$5,00	\$5,00	CORDTUCH
Alimentación	21	\$3,00	\$63,00	
Movilización	1	\$50,00	\$50,00	
Recursos Humanos				
Profesional en Administración de empresas	40	\$20,00	\$800,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDDTUCH
Profesional en Ecoturismo	40	\$20,00	\$800,00	
Profesional en Liderazgo	8	\$20,00	\$160,00	
Profesional en Asesoramiento de créditos	12	\$20,00	\$240,00	
Total			\$4203,25	

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.2.5.10. Programa académico de capacitación de Operación Turística

- Objetivo de aprendizaje

Fortalecer las capacidades de los participantes para la operación en áreas como Atención al cliente, Habilidades de comunicación, Primeros auxilios y Mecánica básica, con el propósito de ofrecer a los turistas un servicio seguro y de calidad.

- Justificación

A pesar de la larga trayectoria de la CORDTUCH y sus organizaciones en el Desarrollo del Turismo Comunitario, en el DNC se identificó la necesidad de fortalecer las aptitudes y capacidades de los encargados de ejecutar el servicio y contacto directo con los visitantes, a fin de mejorar la comunicación, atención y seguridad del cliente, de igual manera las funciones de estos prestadores de servicio turístico establecidas en los Estatutos de la corporación, demandan la constante actualización y dominio total del conocimiento técnico y práctico que el presente programa establece para una correcta operación.

- Contenidos pedagógicos

Tabla 43-4: Módulo 1 del Programa de Operación Turística

Módulo de Buenas Prácticas aplicadas a la Operación Turística			
Objetivo de aprendizaje:	Comprender y ejecutar acciones que disminuyen el impacto negativo generado por la operación turística en las organizaciones de la CORDTUCH, con el fin de desarrollar un turismo comunitario sostenible que protege, valora y preserva su patrimonio natural y cultural.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Buenas prácticas ambientales	<ul style="list-style-type: none"> - Uso adecuado del agua y energías eficientes - Conservar y proteger la flora y la fauna - Uso y protección del suelo - Desechos sólidos - Contaminación del aire 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
2. Buenas prácticas económico-empresariales	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Planificación, Organización y dirección - Procesos y recursos - Capacitación 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
3. Buenas prácticas socio-culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Participación comunitaria - Nuestra cultura - Recursos culturales 		

		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Emplean buenas prácticas económicas, culturales y ambientales para la operación turística. - Protegen y cuidan el patrimonio natural y cultural de las comunidades de la CORDTUCH 		

Fuente: Fundación Biodiversidad y Unión Europea, 2015; Ministerio del Ambiental, 2015

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 44-4: Módulo 2 del Programa de Operación Turística

Módulo de Atención al Cliente			
Objetivo de aprendizaje:	Potenciar las habilidades de atención al cliente en los prestadores de servicios, a través de la comprensión de técnicas y estrategias que permiten desarrollar con los turistas una relación eficaz y eficiente.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Fundamentos de servicio y atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción de las necesidades del cliente - Formas del servicio del cliente - Elementos del servicio - Importancia del servicio al cliente 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidades Organizativas <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo autónomo - Trabajo en grupo
		Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo
2. Proceso de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Expectativas del cliente - Protocolo del servicio al cliente 		

3. Estrategias claves	<ul style="list-style-type: none"> - Estrategias previas a la venta - Estrategias durante el proceso de venta - Estrategias en la post-venta 	<ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico 	<ul style="list-style-type: none"> - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		<p>Técnicas y estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Simulación 	<p>Técnicas y estrategias</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
<p>Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden las formas, elementos e importancia de la atención al cliente. - Comprenden el protocolo de servicio al cliente Brindan un servicio de calidad a través de la identificación de las estrategias para superar las expectativas del cliente. 		

Fuente: Escuela Politécnica Nacional, 2020

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 45-4: Módulo 3 del Programa de Operación Turística

Módulo de Relaciones interpersonales y Habilidades sociales			
Objetivo de aprendizaje:	Mejorar las habilidades sociales de los participantes para facilitar la comunicación con los turistas		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. La comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Alcances en el trabajo y en la vida personal - Estilos básicos de comunicación - Estrategias de comunicación 	<p>Modalidad Organizativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	<p>Modalidad Organizativa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo individual - Trabajo en grupo
2. La dinámica emocional	<ul style="list-style-type: none"> - Empatía y clima de confianza 		

	- Enfrentar situaciones embarazosas	Métodos de enseñanza y aprendizaje	Métodos de enseñanza y aprendizaje
3. Definición y aplicación de las habilidades sociales	- Conceptos de habilidades sociales - Clasificación de las habilidades sociales	- Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico	- Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
4. Manejo de conflictos	- Situaciones críticas de enojo - Mediación - Resolución de conflictos	Técnicas y estrategias - Organización - Comprensión - Simulación	Técnicas y estrategias - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	- Se comunican fácilmente con los turistas. - Brindan al turista un ambiente ameno y de confianza. - Manejan de manera apropiada situaciones de conflicto con los turistas.		

Fuente: Álvarez y Alcántara, 2018

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 46-4: Módulo 4 del Programa de Operación Turística

Módulo de Primeros Auxilios			
Objetivo de aprendizaje:	Conocer y comprender las técnicas y habilidades básicas para la atención primaria a turistas ante emergencias médicas más comunes en situaciones de accidentes.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Fundamentos de primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> - Importancia de los primeros auxilios - Procesos y actuaciones básicas en situaciones críticas - Botiquín de emergencia - Consejos y errores de los primeros auxilios 	Modalidad Organizativa <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidad Organizativa <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo individual - Trabajo en grupo
2. Procesos relacionados a la atención y del soporte vital del paciente accidentado o enfermo	<ul style="list-style-type: none"> - Primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar - Primeros auxilios y quemaduras - Primeros auxilios y convulsiones - Primeros auxilios y picaduras - Primeros auxilios y heridas - Primeros auxilios y atragantamientos - Primeros auxilios y hemorragias - Primeros auxilios y pérdida del conocimiento, desmayos y crisis diabética - Primeros auxilios y fracturas - Primeros auxilios y ahogamiento 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Estudio de casos - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos

3. Procesos de manejo y transporte del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Valoración primaria - Valoración secundaria - Transporte de pacientes en primeros auxilios - Posición lateral de seguridad - Movilidad y manejo de víctimas - Herramientas - Inmovilización y traslado del paciente - Transporte del paciente crítico 	- Simulación	<ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Comprenden las medidas y procesos adecuados para manejar una situación de emergencia. - Preparan el botiquín de emergencia con los insumos básicos para las diferentes situaciones que se presenten. - Previenen errores de los primeros auxilios. - Realizan la valoración primaria y secundaria en casos de emergencia para proceder al transporte del paciente. - Realizan los primeros auxilios a los turistas en casos de emergencias. 		

Fuente: Cruz Roja Ecuatoriana, 2017

Realizado por: Gómez, T. 2020.

Tabla 47-4: Módulo 5 del Programa de Operación Turística

Módulo de Mecánica Básica			
Objetivos de aprendizaje:	Conocer y comprender los sistemas, herramientas e instrumentos básicos para determinar la operatividad del bus y asegurar su buen funcionamiento.		
Unidad	Contenidos	Estrategias Metodológicas	
		Presencial	Virtual
1. Sistemas y clasificación de vehículos y buses	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas y clasificación - Seguridad personal - Limpieza y orden 	Modalidad Organizativa <ul style="list-style-type: none"> - Salida de campo - Tutorías 	Modalidad Organizativa <ul style="list-style-type: none"> - Clases virtuales - Trabajo individual - Trabajo en grupo
2. Herramientas, equipo e instrumentos de medición	<ul style="list-style-type: none"> - Uso del multímetro - Uso del multímetro de gancho - Uso del osciloscopio 		

3. Inspección y diagnóstico del vehículo	<ul style="list-style-type: none"> - Uso del vernier - Equipo de diagnóstico automotriz - Diagnóstico general 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Lección práctica - Deductivo – Inductivo - Analítico 	Métodos de enseñanza y aprendizaje <ul style="list-style-type: none"> - Deductivo – Inductivo - Analítico - Vinculación al mundo de trabajo - Aprendizaje cooperativo
		Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Organización - Comprensión 	Técnicas y estrategias <ul style="list-style-type: none"> - Ilustraciones - Videos - Organización - Comprensión - Ordenadores gráficos - Foro virtual
Logros de aprendizaje Al terminar el módulo los participantes estarán en la capacidad de:	<ul style="list-style-type: none"> - Conocen y comprenden los sistemas y clasificación de los vehículos y buses. - Usan las herramientas que permitan determinar el estado de operatividad del vehículo y bus. - Determinan el diagnóstico general del vehículo y bus. - Revisan la condición mecánica de los vehículos. 		

Fuente: Centro de Enseñanza Automovilística EnseñamosConduciendo, 2018

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Recursos

Para el presente programa se han considerado los recursos que se observan en la siguiente tabla:

Tabla 48-4: Recursos del Programa de Operación Turística

Recursos		
Humanos	Didácticos	
Facilitador	Materiales	Logística para salida de campo
Aptitudes y habilidades - Dinámico Organizativo, creativo, explicativo, interactivo y motivador. - Facilidad para resolver situaciones	- Texto Básico - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esfero - Hojas de papel bond	- Alimentación - Movilización - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido - Gasa - Esparadrapo - Vendas elásticas - Paracetamol - Ibuprofeno - Tijeras - Guantes quirúrgicos - Antibióticos
Conocimiento técnico en: - Buenas prácticas - Atención al cliente - Relaciones interpersonales y habilidades sociales - Primeros Auxilios - Mecánica básica		

Realizado por: Gómez, T. 2020.

- Presupuesto y fuentes de financiamiento

Tabla 49-4: Presupuesto y fuentes de financiamiento del Programa de Operación Turística

Recursos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Fuentes de financiamiento
Materiales didácticos				
Planificación del programa	1	\$20,00	\$20,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH
Texto Básico de los módulos del programa	1	\$2000,00	\$2000,00	
Hojas de talleres	20	\$0,10	\$2,00	
Hojas de pruebas	20	\$0,10	\$2,00	
Registro de asistencia	20	\$0,10	\$2,00	
Marcadores	5	\$0,75	\$3,75	Participantes
Carpetas	20	\$1	\$20,00	
Esferos	20	\$0,50	\$10,00	
Hojas de papel bond	100	\$0,05	\$5,00	
Logística para salida de campo				
Alcohol	1	\$10,00	\$10,00	Participantes
Mascarilla	100	\$0,10	\$10,00	

Jabón líquido	1	\$5,00	\$5,00		
Gasas	1	\$8,00	\$8,00		
Espadrapo	1	\$2,50	\$2,50		
Vendas elásticas	3	\$4,00	\$12,00		
Paracetamol	10	\$0,35	\$3,50		
Ibuprofeno	10	\$0,50	\$5,00		
Tijeras	1	\$1,00	\$1,00		
Guantes quirúrgicos	2	\$0,50	\$1,00		
Antibióticos	10	\$0,20	\$2,00		
Alimentación	21	\$3,00	\$63,00		
Movilización	1	\$50,00	\$50,00		CORDTUCH
Recursos Humanos					
Profesional en Ecoturismo	48	\$20,00	\$960,00	Convenio de Vinculación ESPOCH-CORDTUCH	
Profesional en primeros auxilios	16	\$20,00	\$320,00		
Profesional en Mecánica	16	\$20,00	\$320,00		
Total			\$3837,75		

Realizado por: Gómez, T. 2020.

4.3. Mecanismo de evaluación ex-post del plan de capacitación

En primer lugar, se presenta los procedimientos de: planificación, ejecución y evaluación del plan a través de flujogramas y en segundo lugar se muestra la matriz de indicadores que permitirá medir el impacto del plan.

4.3.1. Procedimiento de planificación

Con el fin de obtener una visualización general del procedimiento de planificación, ejecución y evaluación del plan de capacitación, se ha estructurado un flujograma por cada fase, en los cuales se puede observar minuciosamente su desarrollo hasta la evaluación ex-post.

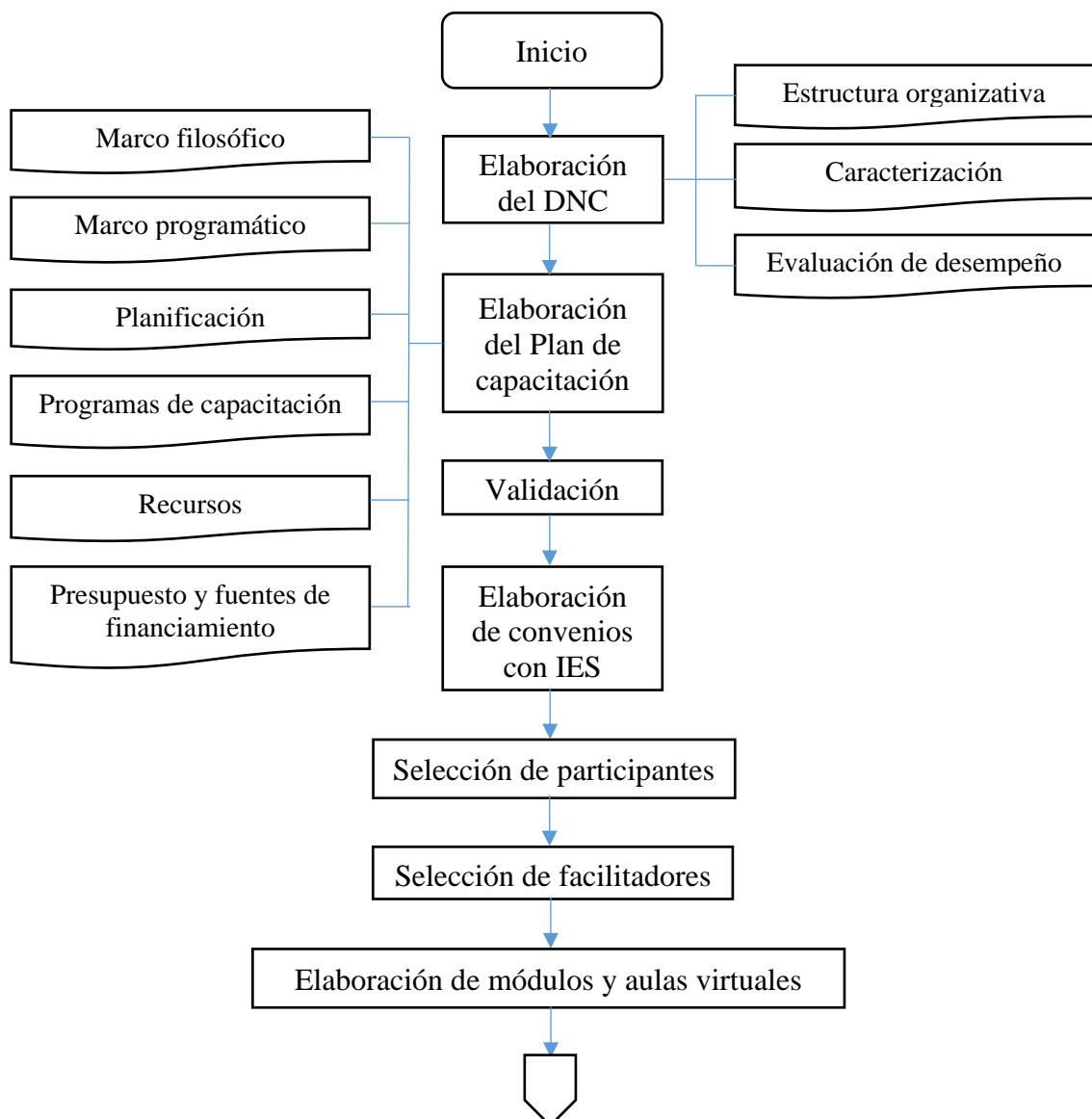


Figura 5-4. Flujograma del Proceso de planificación del plan de capacitación.

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.2. Procedimiento de ejecución y evaluación

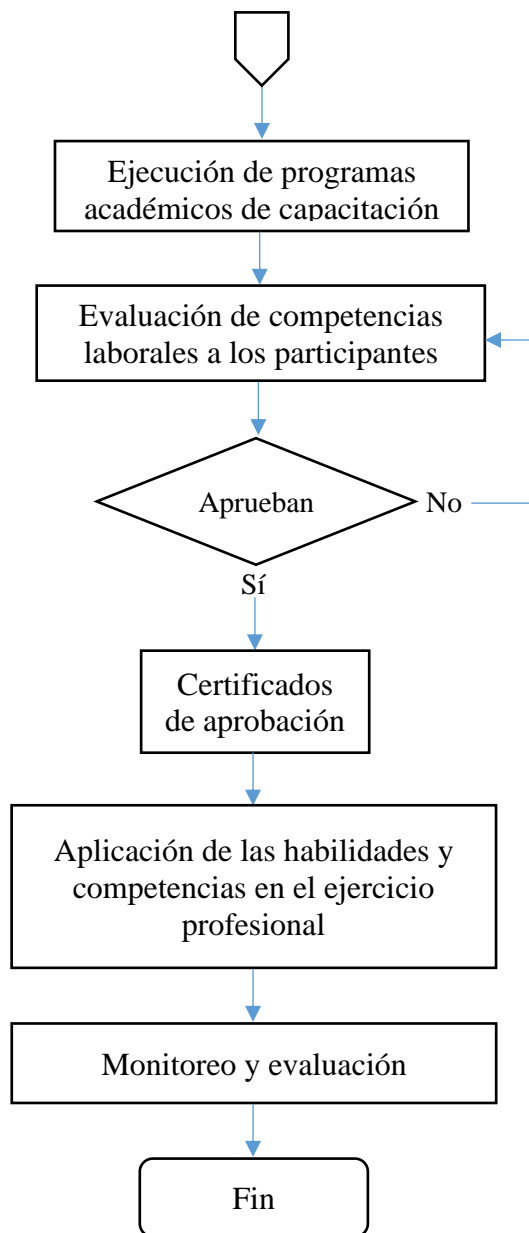


Figura 6-4. Flujograma del Procedimiento de ejecución y evaluación del Plan de capacitación.

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.3. Recursos para la ejecución del plan de capacitación

Tabla 50-4: Recursos para la ejecución del plan de capacitación

Programas académicos de capacitación	Recursos			
	Humanos		Didácticos	
	Facilitadores		Equipos y Materiales	
			Logística	
Introducción al plan de capacitación	- Profesional en TICs		- Computadora - Proyector - Planificación del programa - Texto básico del módulo del programa - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	- Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido
Turismo y bioseguridad	- Profesional en Ecoturismo - Profesional en Gastronomía		- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	- Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido
Legislación para la actividad turística	- Profesional en Ecoturismo - Profesional en Contabilidad - Profesional en Derecho Laboral - Profesional de Transporte		- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	
Contabilidad, Tributación y Auditoría	- Profesional en Contabilidad - Profesional en Auditoría		- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	
Diseño y comercialización de productos turísticos	- Profesional en Ecoturismo - Profesional en Marketing Digital		- Planificación del programa - Texto básico de los módulos de programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	- Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido - Fichas para inventario de atractivos turísticos

Administración Turística	- Profesional en Administración de empresas - Profesional en Ecoturismo - Profesional en Liderazgo - Profesional en Asesoramiento de créditos	- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	- Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido
Operación Turística	- Profesional en Ecoturismo - Profesional en Primeros auxilios - Profesional en mecánica	- Planificación del programa - Texto básico de los módulos del programa - Hojas de talleres - Hojas de pruebas - Registro de asistencia - Marcadores - Carpetas - Esferos - Hojas de papel bond	- Movilización - Alimentación - Alcohol - Mascarillas - Jabón líquido - Gasa - Esparadrapo - Vendas elásticas - Paracetamol - Ibuprofeno - Tijeras - Guantes quirúrgicos - Antibióticos

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.4. Presupuesto general para la ejecución del plan de capacitación

Tabla 51-4: Presupuesto general del plan de capacitación

Programas académicos de capacitación	Costo total
Introducción al plan de capacitación	\$1 367,10
Turismo y bioseguridad	\$3 732,75
Legislación para la actividad turística	\$3 264,75
Contabilidad, Auditoría y Tributación	\$2 864,25
Diseño y comercialización de productos turísticos	\$3 264,85
Administración Turística	\$4 203,25
Operación turística	\$3 837,75
Total	\$22 534,70

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.5. Marco conceptual del mecanismo de evaluación ex-post

Tabla 52-4: Marco conceptual para los indicadores de la evaluación ex-post

Programa académico a evaluar	Explicación	Criterios	Enfoque
Turismo y bioseguridad	Evaluar la aplicación de las competencias de bioseguridad en el desarrollo de la actividad turística	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación 	Aplicación de competencias de bioseguridad en el ejercicio profesional
Legislación para la actividad turística	Evaluar la comprensión y aplicación de las leyes que conciernen a la actividad turística de la CORDTUCH	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación - Eficiencia 	Aplicación eficiente de las leyes que regulan la actividad turística
Contabilidad, Auditoría y Tributación	Evaluar la ejecución de las competencias contables, tributarias y de auditoría en la corporación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación - Eficiencia 	Aplicación eficiente de los procesos contables, de tributación y de auditoría en el ejercicio profesional
Diseño y comercialización de productos turísticos	Evaluar el conocimiento, comprensión y aplicación de herramientas, estrategias y metodologías para el diseño y comercialización de productos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación - Eficiencia 	Aplicación eficiente de competencias para la creación, planificación y promoción de productos turísticos comunitarios
Administración Turística	Evaluar la comprensión y aplicación de las competencias de administración y liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación - Eficiencia 	Aplicación eficiente de competencias administrativas y de liderazgo en el ejercicio profesional de la CORDTUCH
Operación Turística	Evaluar la comprensión y aplicación de las competencias para el desarrollo de la operación turística de las organizaciones de la CORDTUCH	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento - Comprensión - Aplicación - Eficiencia 	Aplicación eficiente de competencias para el desarrollo y operación de la actividad turística en las organizaciones de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.6. Indicadores para la evaluación ex-post del plan de capacitación

Para conocer el nivel de impacto que generará el plan de capacitación en el desempeño laboral de los funcionarios, empleados y demás participantes, se han establecido indicadores, los mismos que de forma cualitativa o cuantitativa permitirán conocer dichos resultados.

Tabla 53-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Turismo y bioseguridad

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Turismo y bioseguridad	Conocen, comprenden y aplican las medidas, lineamientos y obligaciones que establece el MINTUR en los protocolos de bioseguridad para evitar la propagación del COVID-19	Actividades laborales en oficinas	Número de personas que utilizan la mascarilla	Uso adecuado de la mascarilla antes, durante y después de la jornada laboral	Diario	3= Todos usan la mascarilla 2= Entre 6 - 10 personas usan la mascarilla 1= Entre 1 - 5 personas usan la mascarilla	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Presidente de la CORDTUCH
			Número de personas que mantienen la distancia física adecuada	Mantiene la distancia física adecuada para evitar la propagación del virus	Diario	3= Todos mantienen 2m de distancia 2= Entre 6 - 10 personas mantienen 2m de distancia 1= Entre 1 - 5 personas mantienen 2m de distancia	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Presidente de la CORDTUCH
			Frecuencia con que se desinfectan con alcohol	Uso adecuado del alcohol para desinfección antes, durante y después de la jornada laboral después de cualquier contacto físico	Diario	3= Siempre se desinfecta después del contacto físico con personas, objetos o animales 2= A veces se desinfecta después del contacto físico con personas, objetos o animales 1= Nunca se desinfecta después del contacto físico con personas, objetos o animales	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Presidente de la CORDTUCH
		Guianza	Número de protocolos de bioseguridad que cumple el guía	Aplicación de los protocolos de bioseguridad por parte del guía antes, durante y después de la guianza	En cada guianza	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 12 y 22 protocolos de bioseguridad 1= Aplica entre 1 y 11 protocolos de bioseguridad	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Representante de la organización donde se realiza la guianza
			Número de protocolos de bioseguridad que	Aplicación de los protocolos de bioseguridad que son informados a los	En cada guianza	3= Aplican todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplican entre 4 y 6 protocolos de bioseguridad	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Representante de la organización donde se realiza la guianza

			cumplen los turistas antes de la guianza		1= Aplican entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad			
			Número de protocolos de bioseguridad que cumple la agencia de turismo para la ejecución de la guianza	Aplicación de los protocolos de bioseguridad por parte de la agencia para brindar a los visitantes y al guía una experiencia biosegura	En cada guianza	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 4 y 6 protocolos de bioseguridad 1= Aplica entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Representante de la organización donde se realiza la guianza
	Alimentos y bebidas	Número de veces que revisa la higiene al personal antes de la jornada laboral	Revisión al personal para el cumplimiento de las normas de higiene	Diario	3= Revisa todos los días al personal para que cumpla con las normas de higiene 2= A veces revisa que el personal cumpla con las normas de higiene 1= No revisa que el personal cumpla con las normas de higiene	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alimentos y bebidas	
		Número de veces que el personal limpia y desinfecta las instalaciones	Desinfección y limpieza de las instalaciones	Diario	3= Desinfecta las instalaciones 2 veces al día 2= Desinfecta las instalaciones 1 vez al día 1= No desinfecta las instalaciones	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alimentos y bebidas	
		Número de veces que el personal limpia y desinfecta los utensilios, vajilla y mantelería	Desinfección y limpieza de los utensilios, vajilla y mantelería	Diario	3= Desinfecta y limpia los utensilios, vajilla y mantelería después de cada uso 2= A veces desinfecta y limpia los utensilios, vajilla y mantelería 1= No desinfecta ni limpia los utensilios, vajilla y mantelería después de cada uso	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alimentos y bebidas	
		Número de protocolos que aplica para el manejo de proveedores	Aplicación de los protocolos de bioseguridad para el trato con proveedores	Cada vez que se reciben suministros	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad para recibir suministros 2= Aplica entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad cuando recibe suministros 1= No aplica protocolos de bioseguridad cuando recibe suministros	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alimentos y bebidas	
	Alojamiento	Número de veces que revisa la higiene al personal antes de ingresar a laborar	Aplicación de normas de higiene por parte del personal	Diario	3= Revisa todos los días que el personal cumpla las normas de higiene 2= A veces revisa que el personal cumpla las normas de higiene 1= No revisa que el personal cumpla con las normas de higiene	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alojamiento	

			Número de protocolos de bioseguridad que aplica para recibir a los huéspedes	Aplicación de los protocolos de bioseguridad para la recibir a los huéspedes	Cada vez que se reciben huéspedes	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad para recibir a los huéspedes 2= Aplica entre 1 y 7 protocolos de bioseguridad para recibir a los huéspedes 1= No aplica los protocolos de bioseguridad para recibir a los huéspedes	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alojamiento
			Número de veces que desinfecta y limpia las instalaciones	Desinfección y limpieza de las instalaciones	Diario	3= Desinfecta y limpia 2 veces al día las instalaciones 2= Desinfecta y limpia 1 vez al día las instalaciones 1= No desinfecta ni limpia las instalaciones	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Encargado del establecimiento de alojamiento
		Agencias y Operadoras de Turismo	Número de veces que desinfecta y limpia el lugar de trabajo	Desinfección y limpieza del lugar de trabajo	Diario	3= Desinfecta y limpia dos veces al día el lugar de trabajo 2= Desinfecta y limpia una vez al día el lugar de trabajo 1= No desinfecta ni limpia el lugar de trabajo	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Gerente de la Operadora de Turismo
			Número de protocolos de bioseguridad que aplica durante la atención al público	Aplicación de los protocolos de bioseguridad durante la atención al público	Diario	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad para la atención al público 2= Aplica entre 1 y 8 protocolos de bioseguridad para la atención al público 1= No aplica los protocolos de bioseguridad para la atención al público	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Gerente de la Operadora de Turismo
		Transporte Terrestre Turístico	Número de obligaciones que cumple la Operadora de Turismo para garantizar un viaje bioseguro	Suministración de los recursos necesarios por parte de la Operadora de Turismo para garantizar la bioseguridad del chofer y los turistas durante el viaje	En cada viaje	3= Cumple con todas las obligaciones para garantizar la bioseguridad del viaje 2= Cumple con la mitad de las obligaciones para garantizar la bioseguridad del viaje 1= No cumple con las obligaciones para garantizar la bioseguridad del viaje	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Chofer
			Número de protocolos que se aplican durante el viaje con los turistas	Aplicación de los protocolos de bioseguridad durante el viaje	En cada viaje	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad durante el viaje 2= Aplica entre 1 y 8 protocolos de bioseguridad durante el viaje 1= No aplica los protocolos de bioseguridad durante el viaje	Ficha de evaluación de protocolos de bioseguridad	Chofer

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 54-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Legislación para la actividad turística	Conocen y comprenden la legislación que compete al turismo comunitario para el desarrollo de sus actividades bajo la legalidad que exige el Estado	Legislación para la actividad turística	Nivel de conocimiento y comprensión de los Derechos de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador	Conocimiento y comprensión de los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador	Anual	3= Conoce y comprende todos los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador 2= Conoce y comprende algunos de los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador 1= No conoce los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión de la Economía Popular y Solidaria	Conocimiento y comprensión de la Economía Popular y Solidaria	Anual	1= Conoce y comprende todo sobre la Economía Popular y Solidaria 2= Conoce y comprende poco sobre la Economía Popular y Solidaria 3= No conoce sobre la Economía Popular y Solidaria	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión sobre las organizaciones económicas del sector comunitario	Conocimiento y comprensión sobre las organizaciones del sector comunitario	Anual	3= Conoce y comprende todos los tipos de organizaciones económicas del sector comunitario 2= Conoce y comprende algunas de las organizaciones económicas del sector comunitario 1= No conoce ninguna de las organizaciones económicas del sector comunitario	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión de los tipos de compañías en Ecuador	Conocimiento y comprensión de los tipos de compañías existentes en el Ecuador	Anual	3= Conoce y comprende todos los tipos de compañías que existen en Ecuador 2= Conoce y comprende algunos tipos de compañías que existen en Ecuador 1= No conoce ningún tipo de compañía que existe en Ecuador	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión sobre el Reglamento para CTC	Conocimiento y comprensión sobre el Reglamento para CTC	Anual	3= Conoce y comprende el Reglamento para CTC 2= Conoce y comprende poco del Reglamento para CTC 1= No conoce el Reglamento para CTC	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH

			Nivel de conocimiento y comprensión de la Ley Orgánica de Cultura	Conocimiento y comprensión de la Ley Orgánica de Cultura	Anual	3= Conoce y comprende toda la Ley Orgánica de Cultura 2= Conoce y comprende poco de la Ley Orgánica de Cultura 1= No conoce la Ley Orgánica de Cultura	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión de la Ley de Patrimonio Cultural	Conocimiento y comprensión de la ley de Patrimonio Cultural	Anual	3= Conoce y comprende toda la Ley de Patrimonio Cultural 2= Conoce y comprende poco de la Ley de Patrimonio Cultural 1= No conoce la Ley de Patrimonio Cultural	Ficha de evaluación de Legislación para la actividad turística	Presidente de la CORDTUCH
		Legislación Tributaria	Nivel de conocimiento y comprensión del Código Tributario	Conocimiento y comprensión del Código Tributario	Anual	3= Conoce y comprende el Código Tributario 2= Conoce y comprende poco del Código Tributario 1= No conoce el Código Tributario	Ficha de evaluación de Legislación Tributaria	Presidente de la CORDTUCH
		Legislación Laboral	Nivel de conocimiento y comprensión del Código de Trabajo	Conocimiento y comprensión del Código de Trabajo	Anual	3= Conoce y comprende todo el Código de Trabajo 2= Conoce y comprende poco del Código de Trabajo 1= No conoce el Código de Trabajo	Ficha de evaluación de Legislación Laboral	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de conocimiento y comprensión de los tipos de contratos y las causas de terminación	Conocimiento y comprensión de los tipos de contratos y las causas de terminación	Anual	3= Conoce todos los tipos de contrato 2= Conoce y comprende algunos de los tipos de contrato 1= No conoce los tipos de contrato	Ficha de evaluación de Legislación Laboral	Presidente de la CORDTUCH
		Legislación para el Transporte Terrestre Turístico	Nivel de conocimiento y comprensión del Reglamento de Transporte Terrestre Turístico	Conocimiento y comprensión del Reglamento de Transporte Terrestre Turístico	Anual	3= Conoce y comprende todo el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico 2= Conoce y comprende poco del Reglamento de Transporte Terrestre Turístico 1= No conoce el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico	Ficha de evaluación de Legislación para el Transporte terrestre Turístico	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de aplicación de las competencias legales en las situaciones de la corporación que lo amerite	Aplicación de las competencias legales en las situaciones de la corporación que lo amerite	Anual	3= Siempre aplica las competencias legales en las situaciones de la corporación 2= A veces aplica las competencias legales en las diferentes situaciones de la corporación 1= No aplica las competencias legales en las diferentes situaciones de la corporación	Ficha de evaluación de Legislación para el Transporte Terrestre Turístico	Presidente de la CORDTUCH

			Nivel de eficiencia para resolver situaciones legales de la corporación	Eficiencia para resolver las situaciones legales de la corporación	Anual	3= Resuelve las situaciones legales de la corporación con facilidad 2= Resuelve las situaciones legales de la corporación con dificultad 1= No puede resolver las situaciones legales de la corporación	Ficha de evaluación de Legislación para el Transporte Terrestre Turístico	Presidente de la CORDTUCH
--	--	--	---	--	-------	---	---	---------------------------

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 55-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Contabilidad, Tributación y Auditoría

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Contabilidad, Auditoría y Tributación	Generan información contable, económica y financiera de calidad para la toma de decisiones	Contabilidad básica	Nivel de eficiencia para elaborar y presentar el Balance General	Elaboración y presentación del balance general	Anual	3= Elabora y presenta antes del tiempo previsto el balance general 2= Elabora y presenta puntualmente el balance general 1= Elabora y presenta impuntualmente el balance general	Fichas de evaluación de Contabilidad básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruhá Razurku
			Nivel de eficiencia para elaborar y presentar el Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias	Elaboración y presentación del Estado de Resultados o de Pérdidas y Ganancias	Anual	3= Elabora y presenta antes del tiempo previsto el estado de resultados o de pérdidas y ganancias 2= Elabora y entrega a tiempo el estado de resultados o de pérdidas y ganancias 1= Elabora y entrega impuntualmente el estado de resultados y de pérdidas y ganancias	Fichas de evaluación de Contabilidad básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para elaborar y presentar el Estado de Flujo de efectivo	Elaboración y presentación del Estado de Flujo de efectivo	Anual	3= Elabora y presenta antes del tiempo previsto el estado de flujo de efectivo 2= Elabora y presenta puntualmente el estado de flujo de efectivo 1= Elabora y presenta impuntualmente el estado de flujo de efectivo	Ficha de evaluación de Contabilidad básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para elaborar y presentar el Estado de cambios en el patrimonio	Elaboración y presentación del Estado de cambios en el patrimonio	Anual	3= Elabora y presenta antes del tiempo previsto el estado de cambios en el patrimonio 2= Elabora y presenta puntualmente el estado de cambios en el patrimonio 1= Elabora y presenta impuntualmente el estado de cambios en el patrimonio	Ficha de evaluación de Contabilidad básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku

		Auditoría	Nivel de eficiencia para planificar la auditoría interna	Planificación de la auditoría interna	Anual	3= Planifica la auditoría interna antes del tiempo previsto 2= Planifica la auditoría interna en el tiempo previsto 1= Planifica la auditoría interna con más del tiempo previsto	Ficha de evaluación de Auditoría	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de eficiencia para ejecutar la auditoría interna	Ejecución de la auditoría interna	Anual	3= Ejecuta la auditoría interna antes del tiempo previsto 2= Ejecuta la auditoría interna en el tiempo previsto 1= Ejecuta la auditoría interna con más del tiempo previsto	Ficha de evaluación de Auditoría	Presidente de la CORDTUCH
		Obligaciones tributarias	Número de obligaciones tributarias cumplidas	Cumplimiento de las obligaciones tributarias de la organización	Mensual	3= Cumple con todas las obligaciones tributarias 2= Cumple la mitad de las obligaciones tributarias 1= No cumple las obligaciones tributarias	Ficha de evaluación de Obligaciones tributarias	Presidente de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 56-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Diseño y comercialización de productos turísticos	Diseñan y comercializan productos turísticos a través de la comprensión y uso del marketing digital y la era del turismo 4.0 para diversificar la oferta y ofrecer un servicio de calidad	Diseño de productos turísticos	Nivel de eficiencia para realizar la jerarquización de atractivos turísticos	Jerarquización de atractivos turísticos	Anual	3= Realiza eficientemente la jerarquización de atractivos turísticos 2= Realiza difícilmente la jerarquización de atractivos turísticos 1= No puede realizar la jerarquización de atractivos turísticos	Ficha de evaluación de Diseño de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para determinar la cadena de valor del producto turístico	Determinación de la cadena de valor del producto turístico	Anual	3= Determina eficientemente la cadena valor del producto turístico 2= Determina con dificultad la cadena de valor del producto turístico 1= No puede determinar la cadena de valor del producto turístico	Ficha de evaluación de Diseño de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku

			Nivel de eficiencia para dar valor agregado al producto turístico	Valor agregado al producto turístico	Anual	3= Da valor agregado al producto con eficiencia 2= Da valor agregado al producto con dificultad 1= No da valor agregado al producto	Ficha de evaluación de Diseño de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
		Comercialización de productos turísticos	Nivel de conocimiento acerca de las tendencias del mercado nacional e internacional	Conocimiento de las tendencias del mercado nacional e internacional	Anual	3= Conoce todas las tendencias del mercado nacional e internacional 2= Conoce algunas tendencias del mercado nacional e internacional 1= No conoce las tendencias del mercado nacional e internacional	Ficha de evaluación de Comercialización de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para realizar la segmentación del mercado	Segmentación del mercado	Anual	3= Realiza eficientemente la segmentación del mercado 2= Realiza con dificultad la segmentación del mercado 1= No puede realizar la segmentación del mercado	Ficha de evaluación de Comercialización de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para determinar estrategias de comercialización turística	Determinación de estrategias de comercialización turística	Anual	3= Determina eficientemente las estrategias de comercialización turística 2= Determina con dificultad las estrategias de comercialización turística 1= No puede determinar estrategias de comercialización turística	Ficha de evaluación de Comercialización de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Número de paquetes turísticos especializados y con valor agregado que se elaboran	Elaboración de paquetes turísticos especializados y con valor agregado	Anual	3= Elabora más de 7 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado 2= Elabora entre 4 y 6 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado 1= Elabora entre 1 y 3 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado	Ficha de evaluación de Comercialización de productos turísticos	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
		Marketing digital	Número de veces que aplica estrategias orgánicas y pagadas en redes sociales	Aplicación de estrategias orgánicas y pagadas en redes sociales para la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos	Mensual	3= Siempre aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales 2= A veces aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales 1= No aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales	Ficha de evaluación de Marketing digital	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku

			Número de veces que usa herramientas analíticas web	Uso de herramientas analíticas web para la medición de KIPs	Mensual	3= Siempre emplea herramientas analíticas web para la medición de KIPs 2= A veces emplea herramientas analíticas web para la medición de KIPs 1= No emplea las herramientas analíticas web para la medición de KIPs	Ficha de evaluación de Marketing digital	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Cada cuánto tiempo actualiza el contenido para promoción y publicidad	Actualización de contenido para promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos de las organizaciones	Mensual	3= Actualiza el contenido cada día para promoción y publicidad 2= Actualiza el contenido cada 3 días para promoción y publicidad 1= Actualiza el contenido cada semana para promoción y publicidad	Ficha de evaluación de Marketing digital	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Cada cuánto tiempo elabora contenido nuevo para promoción y publicidad	Elaboración de contenido nuevo para promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos	Anual	3= Elabora contenido nuevo cada 2 meses para promoción y publicidad 2= Elabora contenido nuevo cada 4 meses para promoción y publicidad 1= Elabora contenido nuevo cada 6 meses para promoción y publicidad	Ficha de evaluación de Marketing digital	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
		Emprendimientos	Nivel de eficiencia para elaborar y planificar emprendimientos turísticos	Eficiencia para elaborar y planificar emprendimientos turísticos en las organizaciones de la CORDTUCH	Anual	3= Elabora y planifica emprendimientos con eficiencia 2= Elabora y planifica emprendimiento con dificultad 1= No elabora emprendimientos	Ficha de evaluación de Emprendimientos	Presidente de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 57-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Administración Turística

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Administración Turística	Administran, orientan y lideran la organización gestionando proyectos y motivando a los empleados para trabajar de manera eficaz y eficiente	Administración de empresas turísticas	Número de funciones cumplidas para mejorar el desempeño laboral	Mejoramiento del desempeño laboral de los empleados y funcionarios de la CORDTUCH	Mensual	3= Cumple todas las funciones 2= Cumple la mitad de sus funciones 1= No cumple sus funciones	Ficha de evaluación de Administración de empresas turísticas	Asamblea General
			Número de objetivos corporativos cumplidos	Cumplimiento de los objetivos corporativos	Anual	3= Se han cumplido los objetivos corporativos 2= Se han cumplido la mitad de los objetivos corporativos 1= No se han cumplido los objetivos corporativos	Ficha de evaluación de Administración de empresas turísticas	Asamblea General
		Planificación estratégica como instrumento de gestión	Nivel de conocimiento para elaborar y actualizar la misión y visión de la organización	Elaboración y actualización de misión y visión de la organización	Anual	3= Elabora y actualiza la misión y visión con facilidad 2= Elabora y actualiza la misión y visión con dificultad 1= No puede elaborar y actualizar la misión y visión	Ficha de evaluación de Planificación estratégica	Asamblea General
			Nivel de conocimiento para elaborar o actualizar los objetivos de la organización	Elaboración de los objetivos de la organización	Anual	3= Elabora o actualiza los objetivos corporativos con facilidad 2= Elabora o actualiza los objetivos corporativos con dificultad 1= No puede elaborar o actualizar los objetivos corporativos	Ficha de evaluación de Planificación estratégica	Asamblea General
			Nivel de conocimiento para elaborar o actualizar estrategias y planes de acción	Elaboración de estrategias y planes de acción de la organización	Anual	3= Elabora las estrategias y planes de acción con facilidad 2= Elabora las estrategias y planes de acción con dificultad 1= No puede elaborar las estrategias ni planes de acción	Ficha de evaluación de Planificación estratégica	Asamblea General
			Nivel de conocimiento para elaborar indicadores para el monitoreo y evaluación	Elaboración de indicadores para el monitoreo y evaluación de resultados	Anual	3= Elabora indicadores con facilidad 2= Elabora indicadores con dificultad 1= No puede elaborar indicadores	Ficha de evaluación de Planificación estratégica	Asamblea General

		Gestión de proyectos para fondos concursables	Número de proyectos productivos elaborados para fondos concursables	Elaboración de proyectos productivos bajo el formato que exigen las ONGs	Anual	3= 3 o más proyectos productivos elaborados 2= 2 proyectos productivos elaborados 1= 1 proyecto productivo elaborado	Ficha de evaluación de Gestión de proyectos	Asamblea General
		Número de proyectos de desarrollo elaborados para fondos concursables	Elaboración de proyectos de desarrollo bajo el formato que exigen las ONGs	Anual	3= 3 o más proyectos de desarrollo elaborados 2= 2 proyectos de desarrollo elaborados 1= 1 proyecto de desarrollo elaborado	Ficha de evaluación de Gestión de proyectos	Asamblea General	
		Número de proyectos productivos aprobados y financiados	Elaboración de proyectos productivos que son aprobados y financiados por las ONGs	Anual	3= 3 proyectos productivos aprobados 2= 2 proyectos productivos aprobados 1= 1 proyecto productivo aprobado	Ficha de evaluación de Gestión de proyectos	Asamblea General	
		Número de proyectos de desarrollo aprobados y financiados	Elaboración de proyectos de desarrollo que son aprobados y financiados por las ONGs	Anual	3= 3 proyectos de desarrollo aprobados y financiados 2= 2 proyectos de desarrollo aprobados y financiados 1= 1 proyecto productivo aprobado y financiado	Ficha de evaluación de Gestión de proyectos	Asamblea General	
		Liderazgo y motivación	Nivel de eficiencia para tomar decisiones	Eficiencia para tomar decisiones óptimas para el desarrollo de la corporación	Diario	3= Toma decisiones eficientemente 2= Le cuesta tomar decisiones efectivas 1= No toma decisiones efectivas	Ficha de evaluación de Liderazgo y motivación	Asamblea General
		Número de funciones cumplidas	Cumplimiento de las funciones del líder	Mensual	3= Cumple todas las funciones 2= Cumple la mitad de sus funciones 1= No cumple sus funciones	Ficha de evaluación de Liderazgo y motivación		
		Nivel de motivación de los empleados	Empleados motivados para trabajar	Mensual	3= Muy motivados 2= Motivados 1= Desmotivados	Fichas de evaluación de Liderazgo y motivación		

		Otorgamiento de créditos	Número de créditos aprobados	Otorgamiento de créditos a personas que pertenecen a las comunidades de la CORDTUCH para su desarrollo económico	Anual	3= Más de 10 créditos aprobados 2= Entre 9 y 5 créditos aprobados 1= 0 créditos aprobados	Ficha de evaluación de Otorgamiento de créditos	Presidente de la CORDTUCH
			Número de créditos recuperados	Créditos recuperados	Anual	3= Todos los créditos aprobados se recuperaron 2= La mitad de los créditos aprobados se recuperaron 1= Ningún crédito aprobado se recuperó	Ficha de evaluación de Otorgamiento de créditos	Presidente de la CORDTUCH
			Nivel de eficiencia para la recuperación de los créditos	Tiempo en que se recupera la totalidad de los créditos otorgados	Anual	3= Crédito recuperado antes del tiempo previsto 2= Crédito recuperado en el tiempo previsto 1= Créditos recuperados después del tiempo previsto	Ficha de evaluación de Otorgamiento de créditos	Presidente de la CORDTUCH

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 58-4: Matriz de indicadores para la evaluación ex-post del programa académico de capacitación de Operación Turística

Programa académico evaluado	Logro de aprendizaje del programa	Ámbito de aplicación	Indicador	Descripción del indicador	Frecuencia de medida	Unidad de medida	Instrumento de evaluación	Responsable
Operación Turística	Ejecutan las Buenas prácticas en la actividad turística y brindan un servicio de calidad a los visitantes en los diferentes	Buenas prácticas aplicadas a la operación turística	Porcentaje de optimización del consumo de agua	Uso eficiente del agua para la actividad turística	Mensual	3= Se ha reducido entre el 20% y 1% el consumo de agua 2= No se ha reducido el consumo de agua 1= Se ha incrementado el uso de agua	Ficha de evaluación de Buenas prácticas	Presidente de la CORDTUCH
			Porcentaje de reducción de energía eléctrica	Consumo eficiente de la energía eléctrica para la actividad turística	Mensual	3= Se ha reducido entre el 20% y 1% el consumo de energía eléctrica 2= No se ha reducido el consumo de energía eléctrica 1= Ha incrementado el consumo de energía eléctrica	Ficha de evaluación de Buenas prácticas	Presidente de la CORDTUCH
			Eficiencia en el tratamiento de desechos sólidos	Tratamiento eficiente de desechos sólidos por la actividad turística	Mensual	3= Se ha reducido entre un 20% y 1% la generación de desechos sólidos 2= No se ha reducido la generación de desechos sólidos	Ficha de evaluación de Buenas prácticas	Presidente de la CORDTUCH

servicios turísticos que ofrecen las organizaciones						1= Ha incrementado la generación de desechos sólidos		
		Porcentaje de incremento de ingresos	Incremento de ingresos por la actividad turística	Mensual		3= Los ingresos se han incrementado entre el 16% y el 30% 2= Los ingresos se han incrementado entre el 1% y 15% 1= Los ingresos no se han incrementado	Ficha de evaluación de Buenas prácticas	Presidente de la CORDTUCH
		Porcentaje de incremento en la participación cultural	Incremento de participación cultural por parte de los jóvenes de las organizaciones	Mensual		3= Se ha incrementado entre el 11% y el 20% la participación de jóvenes en actividades culturales 2= Se ha incrementado entre el 1% y 10% la participación de jóvenes en actividades culturales 1= No se ha incrementado la participación de jóvenes en actividades culturales	Ficha de evaluación de Buenas prácticas	Presidente de la CORDTUCH
	Atención al cliente	Porcentaje de satisfacción de los clientes	Satisfacción de los clientes durante el servicio y atención	Diario		3= Entre el 67% y 100% de satisfacción de los clientes 2= Entre el 34% y el 66% de satisfacción de los clientes 1= Entre el 1% y el 33% de satisfacción de los clientes	Ficha de evaluación de Atención al cliente	Presidente de la CORDTUCH
	Relaciones interpersonales y habilidades sociales	Nivel de eficiencia para la comunicación con los turistas	Eficiencia para comunicarse con los turistas	Diario		3= Se comunica eficientemente con los turistas 2= Se comunica difícilmente con los turistas 1= No se puede comunicar con los turistas	Ficha de evaluación de Relaciones interpersonales y habilidades sociales	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH
	Primeros auxilios	Nivel de eficiencia en la atención a los turistas en situaciones de emergencia	Eficiencia para atender a los turistas en situaciones de emergencia durante la ejecución de cualquier actividad turística	Mensual		3= Atiende eficientemente a los turistas en situaciones de emergencia 2= Atiende con dificultad a los turistas en situaciones de emergencia 1= No atiende adecuadamente a los turistas en situaciones de emergencia	Ficha de evaluación de Primeros auxilios	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH
		Número de veces que tiene disponible el botiquín para atender a los	Disponibilidad del botiquín para asistir a los turistas en situaciones de emergencia	Mensual		3= Siempre dispone del botiquín para situaciones de emergencia 2= A veces dispone del botiquín para situaciones de emergencia	Ficha de evaluación de Primeros auxilios	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH

			turistas en situaciones de emergencia			1= Nunca dispone del botiquín para situaciones de emergencia		
		Mecánica básica	Nivel de eficiencia para elaborar y presentar los informes de operatividad del vehículo	Elaboración y presentación de los informes de operatividad del vehículo	Mensual	3= Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo antes del tiempo previsto 2= Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo puntualmente 1= No elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo a tiempo	Ficha de evaluación de Mecánica básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de eficiencia para resolver los problemas de operatividad del vehículo	Resolución de problemas de operatividad del vehículo	Mensual	3= Soluciona eficientemente los problemas operativos del vehículo 2= Soluciona difícilmente los problemas operativos del vehículo 1= No puede solucionar los problemas operativos del vehículo	Ficha de evaluación de Mecánica básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku
			Nivel de conocimiento para el manejo de herramientas	Manejo de herramientas para definir el estado de operatividad del vehículo	Mensual	3= Maneja las herramientas para determinar la operatividad del vehículo 2= Maneja difícilmente las herramientas para determinar la operatividad del vehículo 1= No puede manejar las herramientas para determinar la operatividad del vehículo	Ficha de evaluación de Mecánica básica	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.7. Instrumentos de evaluación ex-post para el Plan de capacitación

A continuación, se presentan los instrumentos para ejecutar la evaluación ex-post del plan de capacitación, las fichas de evaluación fueron estructuradas a partir de los indicadores anteriormente determinados por cada programa académico de capacitación.

4.3.7.1. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Turismo y bioseguridad

Tabla 59-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Actividades laborales en oficinas

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Actividades laborales en oficinas					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	CORDTUCH y brazos comercializadores				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántas personas usan la mascarilla antes durante y después de la jornada de trabajo?	3= Todos usan la mascarilla 2= Entre 6 y 10 personas usan la mascarilla 1= Entre 1 y 5 personas usan la mascarilla				
¿Cuántas personas mantienen la distancia física adecuada para evitar el contagio?	3= Todos mantienen la distancia adecuada 2= Entre 6 y 10 personas mantienen la distancia adecuada 1= Entre 1 y 5 personas mantienen la distancia adecuada				
¿Se desinfecta las manos con alcohol después de cualquier contacto físico?	3= Siempre se desinfecta las manos con alcohol 2= A veces se desinfecta las manos con alcohol 1= Nunca se desinfecta las manos con alcohol				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 60-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Guianza

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Guianza					
Evaluador:	Representante de la organización donde se realiza la guianza				
Personal a evaluar:	Guías, turistas y operadora de turismo				
Periodicidad:	En casa guianza				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿El guía aplica todos los protocolos de bioseguridad antes durante y después de la guianza?	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 12 y 22 protocolos de bioseguridad 1= Aplica entre 1 y 11 protocolos de bioseguridad				
¿Los turistas aplican todos los protocolos de bioseguridad antes, durante y después de la guianza?	3= Aplican todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 4 y 6 protocolos de bioseguridad 1= Aplican entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad				
¿La operadora de turismo cumple con todos los protocolos de bioseguridad para la ejecución del servicio de guianza?	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 4 y 6 protocolos de bioseguridad 1= Aplica entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 61-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Alimentos y bebidas

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Alimentos y bebidas					
Evaluador:	Encargado del establecimiento de alimentos y bebidas				
Personal a evaluar:	Personal del establecimiento de alimentos y bebidas				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Revisa todos los días la higiene al personal antes de la jornada laboral?	3= Revisa todos los días la higiene del personal 2= Revisa a veces la higiene del personal 1= Nunca revisa la higiene del personal				
¿Cuántas veces el personal desinfecta las instalaciones del establecimiento?	3= Desinfecta las instalaciones 2 veces al día 2= Desinfecta las instalaciones 1 vez al día 1= No desinfecta las instalaciones				

¿Cuántas veces el personal limpia y desinfecta los utensilios, vajilla y mantelería?	3= Limpia y desinfecta los utensilios, vajilla y mantelería después de cada uso 2= A veces limpia y desinfecta los utensilios, vajilla y mantelería 1= No limpia y desinfecta los utensilios, vajilla y mantelería				
¿El personal aplica todos los protocolos de bioseguridad para el trato con proveedores?	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 1 y 3 protocolos de bioseguridad 1= No aplica los protocolos de bioseguridad				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 62-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Alojamiento

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Alojamiento					
Evaluador:	Encargado del establecimiento de alojamiento				
Personal a evaluar:	Personal del establecimiento de alojamiento				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Revisa todos los días la higiene al personal antes de empezar la jornada laboral?	3= Revisa todos los días la higiene del personal 2= A veces revisa la higiene al personal 1= No revisa la higiene al personal				
¿Aplica todos los protocolos de bioseguridad necesarios para recibir a los huéspedes?	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad 2= Aplica entre 1 y 7 protocolos de bioseguridad para recibir a los huéspedes 1= No aplica los protocolos de bioseguridad para recibir a los huéspedes				
¿Cuántas veces desinfecta y limpia las instalaciones?	3= Desinfecta y limpia 2 veces al día las instalaciones 2= Desinfecta y limpia 1 vez al día las instalaciones 1= No desinfecta y limpia las instalaciones				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 63-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Agencias y Operadoras de Turismo

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Agencias y Operadoras de Turismo					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruhá Razurku				
Personal a evaluar:	Personal de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántas veces limpia y desinfecta el lugar de trabajo?	3= Desinfecta y limpia dos veces al día el lugar de trabajo 2= Desinfecta y limpia una vez el lugar de trabajo 1= No desinfecta y limpia el lugar de trabajo				
¿Aplica todos los protocolos de bioseguridad durante la atención al público?	3= Aplica todos los protocolos de bioseguridad durante la atención al público 2= Aplica entre 1 y 8 protocolos de bioseguridad durante la atención al público 1= No aplica los protocolos de bioseguridad durante la atención al público				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 64-4: Instrumento de evaluación ex-post de protocolos de bioseguridad – Transporte Terrestre Turístico

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de bioseguridad – Transporte Terrestre Turístico					
Evaluador:	Chofer				
Personal a evaluar:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Periodicidad:	En cada viaje				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿La operadora cumple con todas sus obligaciones para garantizar a los turistas y al chofer un servicio bioseguro?	3= Cumple con todas las obligaciones para garantizar un servicio bioseguro 2= Cumple con la mitad de las obligaciones para garantizar un servicio bioseguro 1= No cumple con sus obligaciones				
¿Se aplican todos los protocolos de bioseguridad durante el viaje?	3= Se aplican todos los protocolos de bioseguridad durante el viaje 2= Se aplican entre 1 y 8 protocolos de bioseguridad durante el viaje				

	1= No se aplican los protocolos de bioseguridad durante el viaje				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.7.2. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Legislación para la actividad turística

Tabla 65-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación para la actividad turística

Ficha de evaluación ex-post de Legislación para la actividad turística					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Personal de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuánto conoce y comprende sobre los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y nacionalidades del Ecuador?	3= Conoce y comprende todos los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y nacionalidades del Ecuador 2= Conoce y comprende algunos de los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador 1= No conoce los Derechos y Obligaciones de los Pueblos y Nacionalidades del Ecuador				
¿Cuánto conoce y comprende sobre la Economía Popular y solidaria?	3= Conoce y comprende todo sobre la Economía Popular y Solidaria 2= Conoce y comprende poco sobre la Economía Popular y Solidaria 1= No conoce sobre la Economía Popular y Solidaria				
¿Cuántos tipos de organizaciones económicas del sector comunitario conoce?	3= Conoce y comprende todos los tipos de organizaciones económicas del sector comunitario 2= Conoce y comprende algunos de los tipos de organizaciones económicas del sector comunitario 1= No conoce los tipos de organizaciones económicas del sector comunitario				
¿Cuántos tipos de compañía que existen en Ecuador conoce y comprende?	3= Conoce y comprende todos los tipos de compañías que existen en el Ecuador				

	<p>2= Conoce y comprende algunos de los tipos de compañías que existen en el Ecuador</p> <p>1= No conoce y comprende los tipos de compañías que existen en el Ecuador</p>				
¿Cuánto conoce y comprende sobre el Reglamento para CTC?	<p>3= Conoce y comprende todo el Reglamento para CTC</p> <p>2= Conoce y comprende poco del Reglamento para CTC</p> <p>1= No conoce el Reglamento para CTC</p>				
¿Cuánto conoce y comprende sobre la Ley Orgánica de Cultura?	<p>3= Conoce y comprende toda la Ley Orgánica de Cultura</p> <p>2= Conoce poco de la Ley Orgánica de Cultura</p> <p>1= No conoce la Ley Orgánica de Cultura</p>				
¿Cuánto conoce y comprende de la Ley de Patrimonio Cultural?	<p>3= Conoce y comprende la Ley de Patrimonio Cultural</p> <p>2= Conoce y comprende poco de la Ley de Patrimonio Cultural</p> <p>1= No conoce la Ley de Patrimonio Cultural</p>				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 66-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación Tributaria

Ficha de evaluación ex-post de Legislación Tributaria						
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH					
Personal a evaluar:	Personal de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores					
Periodicidad:	Anual					
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación	
		1	2	3		
¿Cuánto conoce y comprende del Código Tributario?	<p>3= Conoce y comprende todo el Código Tributario</p> <p>2= Conoce y comprende la poco del Código Tributario</p> <p>1= No conoce el Código Tributario</p>					
Total						

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 67-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación Laboral

Ficha de evaluación ex-post de Legislación Laboral					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Personal de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuánto conoce y comprende del Código de Trabajo?	3= Conoce y comprende todo el Código de Trabajo 2= Conoce y comprende poco del Código de Trabajo 1= No conoce el Código de Trabajo				
¿Cuántos tipos de contratos y sus causas de terminación conoce y comprende?	3= Conoce y comprende todos los tipos de contratos y sus causas de terminación 2= Conoce y comprende algunos de los tipos de contratos y sus causas de terminación 1= No conoce los tipos de contratos y sus causas de terminación				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 68-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Legislación para el Transporte Terrestre Turístico

Ficha de evaluación ex-post de Legislación para el Transporte Terrestre Turístico					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Personal de la CORDTUCH y sus brazos comercializadores				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuánto conoce y comprende del Reglamento de Transporte terrestre Turístico?	3= Conoce y comprende todo el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico 2= Conoce y comprende poco del Reglamento de Transporte Terrestre Turístico 1= No conoce el Reglamento de Transporte Terrestre Turístico				
¿Aplica las competencias legales en las situaciones de la corporación que lo amerite?	3= Siempre aplica las competencias legales en las diferentes situaciones de la corporación que lo amerite 2= A veces aplica las competencias legales en las diferentes situaciones de la corporación que lo amerite 1= No aplica las competencias legales				

¿Resuelve eficientemente las situaciones legales de la corporación?	3= Resuelve las situaciones legales de la corporación con facilidad 2= Resuelve las situaciones legales de la corporación con dificultad 1= No puede resolver las situaciones legales de la corporación				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.7.3. *Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Contabilidad, Auditoría y Tributación*

Tabla 69-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Contabilidad básica

Ficha de evaluación ex-post de Contabilidad básica					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Personal a evaluar:	Contadora				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Elabora y presenta el balance general eficientemente?	3= Elabora y presenta el balance general antes de tiempo previsto 2= Elabora y presenta el balance general puntualmente 1= Elabora y presenta el balance general impuntualmente				
¿Elabora y presenta el estado de resultados eficientemente?	3= Elabora y presenta el estado de resultados antes del tiempo previsto 2= Elabora y presenta el estado de resultados puntualmente 1= Elabora y presenta el estado de resultados impuntualmente				
¿Elabora y presenta el estado de flujo de efectivo eficientemente?	3= Elabora y presenta el estado de flujo de efectivo antes del tiempo previsto 2= Elabora y presenta el estado de flujo de efectivo puntualmente 1= Elabora y presenta el estado de flujo de efectivo impuntualmente				
¿Elabora y presenta el estado de cambios en el patrimonio?	3= Elabora y presenta el estado de cambios en el patrimonio antes del tiempo previsto 2= Elabora y presenta el estado de cambios en el patrimonio puntualmente				

	1= Elabora y presenta el estado de cambios en el patrimonio impuntualmente				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 70-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Auditoría

Ficha de evaluación ex-post de Auditoría					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Encargad de la auditoría				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Planifica la auditoría interna eficientemente?	3= Planifica la auditoría interna antes del tiempo previsto 2= Planifica la auditoría interna en el tiempo previsto 1= Planifica la auditoría interna con más del tiempo previsto				
¿Ejecuta la auditoría interna eficientemente?	3= Ejecuta la auditoría interna antes del tiempo previsto 2= Ejecuta la auditoría interna antes del tiempo previsto 1= Ejecuta la auditoría interna con más del tiempo previsto				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 71-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Obligaciones tributarias

Ficha de evaluación ex-post de Obligaciones tributarias					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Contadora				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cumple con todas las obligaciones tributarias que tiene la corporación?	3= Se cumplen todas las obligaciones tributarias de la corporación 2= Se cumplen algunas de las obligaciones tributarias de la corporación 1= No se cumplen las obligaciones tributarias de la corporación				
Total					

4.3.7.4. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de capacitación de Diseño y comercialización de productos turísticos

Tabla 72-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Diseño de productos turísticos

Ficha de evaluación ex-post de Diseño de productos turísticos					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Personal a evaluar:	Personal de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Periodicidad:	Mensual y Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Realiza la jerarquización de atractivos turísticos eficientemente?	3= Realiza la jerarquización de atractivos turísticos eficientemente 2= Realiza la jerarquización de atractivos turísticos con dificultad 1= No puede realizar la jerarquización de atractivos turísticos				
¿Determina la cadena de valor del producto turístico eficientemente?	3= Determina la cadena de valor del producto turístico eficientemente 2= Determina la cadena de valor del producto turístico con dificultad 1= No puede determinar la cadena de valor del producto turístico				
¿Da valor agregado al producto turístico eficientemente?	3= Da valor agregado al producto turístico eficientemente 2= Da valor agregado al producto turístico con dificultad 1= No puede dar valor agregado al producto turístico				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 73-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Comercialización de productos turísticos

Ficha de evaluación ex-post de los protocolos de Comercialización de productos turísticos					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurkur				
Personal a evaluar:	Coordinador de operaciones				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Conoce las tendencias del mercado nacional e internacional?	3= Conoce todas las tendencias del mercado nacional e internacional 2= Conoce algunas tendencias del mercado nacional e internacional				

	1= No conoce las tendencias del mercado nacional e internacional				
¿Realiza eficientemente la segmentación del mercado?	3= Realiza la segmentación del mercado eficientemente 2= Realiza la segmentación del mercado con dificultad 1= No puede realizar la segmentación del mercado				
¿Determina eficientemente las estrategias de comercialización turística?	3= Determina las estrategias de comercialización eficientemente 2= Determina las estrategias de comercialización difícilmente 1= No puede determinar las estrategias de comercialización				
¿Cuántos paquetes turísticos especializados y con valor agregado elabora?	3= Elabora más de 7 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado 2= Elabora entre 4 y 6 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado 1= Elabora entre 1 y 4 paquetes turísticos nuevos especializados y con valor agregado				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 74-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Marketing digital

Ficha de evaluación ex-post de Marketing digital					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Personal a evaluar:	Coordinador de operaciones				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántas veces aplica estrategias orgánicas y pagadas en redes sociales?	3= Siempre aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales 2= A veces aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales 1= No aplica estrategias orgánicas y pagadas para la promoción en redes sociales				
¿Cuántas veces utiliza herramientas analíticas web para la medición de KIPs?	3= Siempre emplea herramientas analíticas web para la medición de KIPs				

	2= A veces emplea herramientas analíticas web para la medición de KIPs 1= No emplea herramientas analíticas web para la medición de KIPs				
¿Cada cuánto tiempo actualiza el contenido para la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos de las organizaciones?	3= Actualiza cada día el contenido de promoción y publicidad 2= Actualiza cada 3 días el contenido de promoción y publicidad 1= Actualiza cada semana en contenido de promoción y publicidad				
¿Cada cuánto tiempo elabora contenido nuevo para la promoción y publicidad de los productos y servicios turísticos de las organizaciones?	3= Elabora contenido nuevo cada 2 meses 2= Elabora contenido nuevo cada 4 meses 1= Elabora contenido nuevo cada 6 meses				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 75-4: Instrumento de evaluación ex-post de Emprendimientos

Ficha de evaluación ex-post de Emprendimientos					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku y Representantes de las organizaciones				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Elabora y planifica emprendimientos turísticos eficientemente?	3= Elabora y planifica emprendimientos con eficiencia 2= Elabora y planifica emprendimientos con dificultad 1= No elabora y planifica emprendimientos				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.7.5. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de Administración Turística

Tabla 76-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Administración de empresas turísticas

Ficha de evaluación ex-post de Administración de empresas turísticas					
Evalúador:	Asamblea General				
Personal a evaluar:	Presidente y Gerente				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántas de sus funciones cumple eficientemente?	3= Cumple todas sus funciones 2= Cumple la mitad de sus funciones 1= No cumple sus funciones				
¿Cuántos objetivos corporativos han sido cumplidos?	3= Se han cumplido los objetivos corporativos 2= Se han cumplido la mitad de los objetivos corporativos 1= No se han cumplido los objetivos corporativos				
Total					

Tabla 77-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Planificación estratégica

Ficha de evaluación ex-post de Planificación estratégica					
Evalúador:	Asamblea General				
Personal a evaluar:	Presidente y Gerente				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Tiene el conocimiento necesario para elaborar y actualizar la misión y visión de la corporación eficientemente?	3= Elabora y actualiza la misión y visión con facilidad 2= Elabora y actualiza la misión y visión con dificultad 1= No puede elaborar y actualizar la misión y visión				
¿Tiene el conocimiento necesario para elaborar y actualiza los objetivos de la corporación eficientemente?	3= Elabora y actualiza los objetivos de la corporación con facilidad 2= Elabora y actualiza los objetivos de la corporación con dificultad 1= No puede elaborar y actualizar los objetivos de la corporación				

¿Tiene el conocimiento necesario para elaborar y actualizar las estrategias y planes de acción eficientemente?	3= Elabora y actualiza las estrategias y planes de acción con facilidad 2= Elabora y actualiza las estrategias y planes de acción con dificultad 1= No puede elaborar y actualizar las estrategias y planes de acción				
¿Tiene el conocimiento necesario para elaborar indicadores para monitoreo y evaluación de resultados?	3= Elabora indicadores con facilidad 2= Elabora indicadores con dificultad 1= No puede elaborar indicadores				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 78-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Gestión de proyectos

Ficha de evaluación ex-post de Gestión de proyectos para fondos concursables					
Evaluador:	Asamblea General				
Personal a evaluar:	Presidente y Gerente				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántos proyectos productivos con el formato que exigen las ONGs se han elaborado para fondos concursables?	3= 3 o más proyectos productivos elaborados 2= 2 proyectos productivos elaborados 1= 1 proyecto productivo elaborado				
¿Cuántos proyectos de desarrollo con el formato de las ONGs se han elaborado para fondos concursables?	3= 3 o más proyectos de desarrollo elaborados 2= 2 proyectos de desarrollo elaborados 1= 1 proyecto de desarrollo elaborado				
¿Cuántos proyectos productivos han sido aprobados y financiados?	3= 3 proyectos productivos aprobados y financiados 2= 2 proyectos productivos aprobados y financiados 1= 1 proyecto productivo aprobado y financiado				
¿Cuántos proyectos de desarrollo han sido aprobados y financiados?	3= 3 proyectos de desarrollo aprobados y financiados 2= 2 proyectos de desarrollo aprobados y financiados				

	1= 1 proyecto de desarrollo aprobado y financiado				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 79-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Liderazgo y motivación

Ficha de evaluación ex-post de Liderazgo y motivación					
Evaluador:	Asamblea General				
Personal a evaluar:	Presidente y Gerente				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Toma decisiones eficientemente para el desarrollo de la corporación?	3= Toma decisiones eficientemente 2= Le cuesta tomar decisiones eficientes 1= No toma decisiones eficientes				
¿Cumple las funciones que un líder debe cumplir?	3= Cumple todas las funciones de líder 2= Cumple la mitad de las funciones de líder 1= No cumple las funciones de líder				
¿Cuán motivados mantiene a los empleados?	3= Muy motivados 2= Motivados 1= Desmotivados				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 80-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Otorgamiento de créditos

Ficha de evaluación ex-post de Otorgamiento de créditos					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Gerente y Secretaría de la Caja de Ahorros Tayta Chimborazo				
Periodicidad:	Anual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuántos créditos han sido aprobados para el desarrollo económico de las organizaciones de la CORDTUCH?	3= Más de 10 créditos aprobados 2= Entre 9 y 5 créditos aprobados 1= 0 créditos aprobados				
¿Cuántos créditos han sido recuperados?	3= Todos los créditos aprobados se recuperaron 2= La mitad de los créditos aprobados se recuperaron 1= Ningún crédito aprobado se recuperó				

¿En cuánto tiempo se recuperan los créditos?	3= Los créditos se recuperan antes del tiempo previsto 2= Los créditos se recuperaron en el tiempo previsto 1= Los créditos se recuperan después del tiempo previsto				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

4.3.7.6. Instrumentos para la evaluación ex-post del Programa académico de Operación turística

Tabla 81-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Buenas prácticas aplicadas a la operación turística

Ficha de evaluación ex-post de Buenas prácticas					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuán eficiente se consume el agua para la actividad turística?	3= El consumo de agua se ha reducido entre el 20% y 1% 2= El consumo de agua no se ha reducido 1= El consumo de agua se ha incrementado				
¿Cuán eficiente se consume la energía eléctrica para la actividad turística?	3= El consumo de energía eléctrica se ha reducido entre el 20% y 1% 2= El consumo de energía eléctrica no se ha reducido 1= El consumo de energía eléctrica se ha incrementado				
¿Cuán eficiente es el tratamiento de los desechos sólidos producidos por la actividad turística?	3= La generación de desechos sólidos se ha reducido entre un 20% y 1% 2= La generación de desechos sólidos no se ha reducido 1= La generación de desechos sólidos se ha incrementado				
¿Se han incrementado los ingresos por la actividad turística?	3= Los ingresos se han incrementado entre el 16% y 30% 2= Los ingresos se han incrementado entre el 1% y 15% 1= Los ingresos no se han incrementado				

¿La participación cultural por parte de los jóvenes de las organizaciones se ha incrementado?	3= La participación cultural de jóvenes se ha incrementado entre el 11% y 20% 2= La participación cultural de jóvenes se ha incrementado entre un 1% y 10% 1= La participación cultural de jóvenes no se ha incrementado				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 82-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Atención al cliente

Ficha de evaluación ex-post de Atención al cliente					
Evaluador:	Presidente de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Personal de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes al ser atendidos?	3= Entre el 67% y 100% de satisfacción de los clientes 2= Entre el 34% y el 66% de satisfacción de los clientes 1= Entre el 1% y 33% de satisfacción de los clientes				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 83-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Relaciones interpersonales y habilidades sociales

Ficha de evaluación ex-post de Relaciones interpersonales y habilidades sociales					
Evaluador:	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Guías				
Periodicidad:	Diario				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuán eficiente es la comunicación se comunica con los turistas?	3= Se comunica eficientemente con los turistas 2= Se comunica difícilmente con los turistas 1= No se puede comunicar con los turistas				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 84-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Primeros auxilios

Ficha de evaluación ex-post de Primeros auxilios					
Evaluador:	Representantes de las organizaciones de la CORDTUCH				
Personal a evaluar:	Guías				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Cuán eficiente es la atención a los turistas en situaciones de emergencia?	3= Atiende eficientemente a los turistas en situaciones de emergencia 2= Atiende con dificultad a los turistas en situaciones de emergencia 1= No atiende adecuadamente a los turistas en situaciones de emergencia				
¿Cuántas veces dispone del botiquín de primeros auxilios para atender a los turistas en situaciones de emergencia?	3= Siempre dispone del botiquín de primeros auxilios 2= A veces dispone del botiquín de primeros auxilios 1= Nunca dispone del botiquín de primeros auxilios				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

Tabla 85-4: Instrumento de evaluación ex-post del módulo de Mecánica básica

Ficha de evaluación ex-post de Mecánica básica					
Evaluador:	Gerente de la Operadora de Turismo Puruha Razurku				
Personal a evaluar:	Chofer				
Periodicidad:	Mensual				
Indicador	Unidad de medida	Calificación			Fuentes de verificación
		1	2	3	
¿Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo eficientemente?	3= Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo antes del tiempo previsto 2= Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo puntualmente 1= Elabora y presenta los informes de operatividad del vehículo impuntualmente				
¿Resuelve los problemas de operatividad del vehículo eficientemente?	3= Soluciona eficientemente los problemas de operatividad del vehículo 2= Soluciona difícilmente los problemas de operatividad del vehículo 1= No puede solucionar los problemas de operatividad del vehículo				

¿Tiene el conocimiento necesario para manejar y manipular las herramientas que permiten definir la operatividad del vehículo?	3= Maneja las herramientas para determinar la operatividad del vehículo 2= Maneja difícilmente las herramientas para determinar la operatividad del vehículo 1= No puede manejar las herramientas para determinar la operatividad del vehículo				
Total					

Realizado por: Gómez, T. 2021

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados del DNC de la CORDTUCH, se concluye que existe un total de 28 necesidades de capacitación, mismas que han sido identificadas en la evaluación de desempeño laboral, la cual reveló un nivel poco eficiente en el cumplimiento de las funciones de los cargos de la corporación.

En el perfil de los gestores de la CORDTUCH se determinó que un 67% de los empleados y funcionarios pertenecen al género masculino y se encuentran en un rango de edad entre los 40 y 49 años, en su mayoría son procedentes de las comunidades filiales y todos consideran que la formación continua es muy importante por lo que están de acuerdo en recibir la capacitación para mejorar su desempeño laboral, en cuanto al nivel de accesibilidad a internet para recibir la capacitación virtual, la mitad de los encuestados afirmaron tener acceso a internet y cuentan con el equipo tecnológico necesario para el aprendizaje.

El plan de capacitación consta de 7 programas académicos de capacitación que contribuirán a fortalecer eficientemente las competencias de los participantes en las áreas de: administración, contabilidad, legislación, marketing, operación turística y bioseguridad, las cuales se han planificado en un total de 480 horas, distribuidas entre la modalidad virtual (88%) y presencial (12%), el presupuesto general estimado para su ejecución es de \$22 682,70 y con el fin de evitar una alta inversión económica a la CORDTUCH, se han considerado fuentes de financiamiento como: convenios interinstitucionales y recursos con los que puede aportar la misma corporación.

Para evaluar el impacto del plan de capacitación, se requiere monitorear la aplicación de las competencias adquiridas por los participantes durante el proceso de capacitación en sus funciones diarias. por lo que se determinaron 76 indicadores para la elaboración de los instrumentos de evaluación ex-post.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar el plan de capacitación para fortalecer las competencias de los participantes, ofrecer un servicio de calidad a los turistas y ejecutar la evaluación ex-post para conocer el impacto en el cumplimiento eficiente de las funciones de cada cargo de la corporación.

Los cargos de las secretarías de la corporación presentaron un bajo desempeño laboral, puesto que su trabajo es voluntario y por lo tanto no reciben remuneración ni algún tipo de incentivo para ejercer sus labores debidamente, se recomienda ratificar el compromiso de los responsables de dichos cargos y motivarlos para mejorar el cumplimiento de sus funciones.

Por cuestiones de optimización de recursos, se recomienda ejecutar el plan de capacitación de acuerdo con el orden de prioridades de capacitación, con el fin de fortalecer primero las áreas más débiles y en el caso de ejecutar el presente plan de capacitación después de un tiempo significativo desde su elaboración, se recomienda realizar las respectivas actualizaciones.

Para la ejecución del plan de capacitación se recomienda identificar estratégicamente a los participantes puesto que hay que priorizar a las personas vinculadas a la CORDTUCH, sus brazos comercializadores y demás personas que pertenezcan a las organizaciones de la CORDTUCH y se encuentren laborando en el área turística

Se recomienda ejecutar la primera evaluación ex-post 6 meses después de haber culminado la ejecución del plan de capacitación, las siguientes se podrían realizar anualmente, sin dejar de lado la importancia de recopilar la información correspondiente durante dicho periodo, con el fin de facilitar el proceso y respaldar los resultados de acuerdo con la periodicidad que se especifica en cada instrumento de evaluación

El Gerente es quien se ocupa de vender los paquetes de la operadora a los turistas, se recomienda implementar un punto destinado específicamente a la venta de los mismos, con el fin de que el Gerente pueda enfocarse en la administración.

GLOSARIO

Asistencia técnica: Servicio de asesoría profesional proporcionado por especialistas para proveer de capacidades organizacionales y formativas, a fin de maximizar la calidad de la gestión, operación y articulación del trabajo comunitario creando un impacto positivo en el desempeño de funciones (Samaniego, 2015).

Desempeño laboral: Es la habilidad, destreza o aptitud de los trabajadores de una empresa para realizar sus funciones asignadas, el desempeño laboral se evalúa con la finalidad de conocer el grado de cumplimiento de las actividades de forma eficiente e identificar las áreas que requieren ser fortalecidas (Bohórquez, et al., 2020).

Estructura organizativa: Está conformada por los recursos humanos de la empresa u organización y las interacciones de los mismos, buscan lograr el cumplimiento de los objetivos y metas generales bajo un enfoque sistémico de actividades y procesos planificados (Blanco, et al., 2020).

Canales de comercialización: Se refiere a la red de colaboradores organizados que ejecutan las actividades necesarias para distribuir un productos o servicio desde que el cliente lo solicita hasta que el vendedor hace la entrega al comprador final (Sierra, et al., 2015).

Indicadores: Se refieren a una medida de condición de un evento o proceso en un tiempo determinado, proporcionan de forma cualitativa y cuantitativa el desempeño de cada una de las áreas de una organización o empresa (Guiliany, et al., 2019).

Modalidad sincrónica: Se refiere a la comunicación directa entre los participantes y el facilitador de forma virtual, obteniendo de forma inmediata las respuestas a sus cuestiones respecto al tema que se imparte (Lay, et al., 2019a: p.3).

Modalidad a-sincrónica: Es la herramienta de comunicación que no se produce en tiempo real, es decir, el participante no está conectado con el facilitador para realizar una tarea o actividad, sin embargo, el participante recibió el conocimiento previo del facilitador para ejecutar las tareas asignadas (Lay ,et al., 2019a: p.4).

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO. *Reglamento de Transporte Terrestre Turístico.* [en línea], Quito-Ecuador, 2014. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-TRANSPORTE-TERRESTRE-TURISTICO.pdf>.

ÁLVAREZ, M.; & ALCÁNTARA, A. *Habilidades sociales en la gestión de conflictos en el aula.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2017. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Documento-Programa-de-Capacitacion-en-Gestion-del-Talento-Humano.pdf>.

ANDÍA, W. Enfoque metodológico para los objetivos estratégicos en la planificación del sector público. *Industrial Data* [en línea], 2016, (Perú) 19 (1), pp. 30. [Consulta: 22 abril 2021]. ISSN 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062004.pdf>.

ASAMBLEA CONSTITUYENTE. (2008). *Constitución del Ecuador.* [en línea]. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>.

ASAMBLEA GENERAL. (2016). *Ley Orgánica de Cultura.* [en línea]. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2017/08/a2_LEY_ORGANICA_DE_CULTURA_julio_2017.pdf.

ÁVILA, J. Diagnóstico de necesidades de capacitación para la empresa «Importadora Tomebamba S.A» [en línea] (Trabajo de titulación). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador, 2016. pp. 20-25. [Consulta: 12 marzo 2020]. Disponible en: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11865/1/UPS-CT005604.pdf>.

BASTIDAS, V. La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial Caso: Centro de Educación Inicial Martín Lutero de Quito [en línea] (Trabajo de titulación). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador, 2018. pp 20-21. [Consulta: 24 abril 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La estructura.pdf>.

BERMÚDEZ, A. "CAPACITACIÓN: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes". *Revista de las Sedes Regionales* [en línea], 2015, 16(33), p. 7. [Consulta: 7 marzo 2020]. ISSN

2215-2458. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>.

BLANCO, A.; et al. "Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos". Revista de Ciencias Sociales [en línea], 2020, 26(2), p. 135. [Consulta: 7 junio 2021]. ISSN 1315-9518. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063431012>.

BOHÓRQUEZ, E.; et al. "La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización". Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos [en línea], 2020, 12(3), p. 387. [Consulta: 7 junio 2021]. ISSN 2218-3620. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0002-3512-0569>.

CALDERÓN, E. Plan de Negocio para la Operadora de Turismo «Puruhá Razurku» Cia. Ltda de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo [en línea] (Trabajo de titulación) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. 2019. pp. 29-33. [Consulta: 7 marzo 2020]. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12346/1/23T0742.pdf>.

CENTRO DE ENSEÑANZA AUTOMOVILÍSTICA "ENSEÑAMOS CONDUCIENDO". 2018. EL vehículo y sus partes. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/82925/MELISA ALVAREZ CRESPO%2C TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/82925/MELISA_ALVAREZ_CRESPO%2C_TFG.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

CENTRO ECUATORIANO PARA LA PROMOCIÓN Y ACCIÓN DE LA MUJER. (2019). Manual de capacitación de emprendimientos productivos y culturales para grupos juveniles de Esmeraldas. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/MANUAL4.pdf>.

CENTRO TECNOLÓGICO DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN. (2017). Contabilidad Básica. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.cetececuador.com/pdf/curso-de-contabilidad-basica-quito.pdf>.

COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN DEL H. CONGRESO NACIONAL. (2012). Código del Trabajo. [en línea]. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Código-de-Tabajo-PDF.pdf>.

CONGRESO NACIONAL. (2004). Ley de Patrimonio Cultural. [en línea]. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.competencias.gob.ec/wp->

content/uploads/2016/02/10.-Ley-de-Patrimonio-Cultural.pdf.

CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN BEST PRACTICES. *Curso Taller «Como Analizar, Seguir y Clasificar Créditos para Empresas».* [blog]. 2020. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://bestpractices.com.py/curso-taller-de-analisis-de-operaciones-de-credito/>.

CONTRERAS, G.; & ZÚÑIGA, C. (2017). Concepciones de profesores sobre retroalimentación. Una revisión de la literatura, 9(19), 71. DOI: 10.11144/Javeriana.m9-19.cpsr. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:PW0htTXdM1kJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5855691.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>.

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO DE CHIMBORAZO. (2017). Turismo Comunitario de Chimborazo [Consulta: 5 marzo 2020]. Disponible en: <https://www.cordtuch.org/>.

CRUZ ROJA ECUATORIANA. *Primeros Auxilios Básicos.* [blog]. 2017. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: http://www.cruzroja.org.ec/images/documentos/Manual_PAB.pdf.

DÍAZ, B. *El diseño de productos y servicios turísticos.* [en línea]. Madrid-España: Editorial Síntesis S.A, 2015. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: www.sintesis.com.

DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO, C. y D. del TALENTO HUMANO *Instructivo para la elaboración e implementación del Plan de Acción de Mejoras del Desempeño Individual.* [en línea]. Quito - Ecuador. 2020. [Consulta: 24 abril 2021]. Disponible en: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/06/Anexo-3.-INSTRUCTIVO-PARA-LA-ELABORACIÓN-E-IMPLEMENTACIÓN-DEL-PLAN-DE-ACCIÓN-DE-MEJORAS-DEL-DESEMPEÑO-INDIVIDUAL.pdf>.

EDUCAEDU ECUADOR. (2020). Curso de Liderazgo. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.educaedu.com.ec/curso-de-liderazgo-cursos-31510.html>.

COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN. *Código Tributario* [en línea]. Quito-Ecuador, 2005. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: https://quito.gob.ec/documents/Portal_tributario/Normativa/Ley/CODIGO_TRIBUTARIO_AC T.pdf

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL. (2020). Diseño Instruccional para Cursos Virtuales CEC-EPN. [en línea]. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.cec-epn.edu.ec/cursos/curso/disenio-instruccional-para-cursos-virtuales>.

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL. (2020a). Estrategias de Servicio y Atención al Cliente - Curso MOOC CEC-EPN. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.cec-epn.edu.ec/cursos/curso/estrategias-de-servicio-y-atencion-al-cliente-1>.

FORTEA, M. (2019). Metodologías didácticas para la enseñanza/aprendizaje de competencias. Materiales para la docencia universitaria. [en línea]. pp. 9-10. DOI: <http://dx.doi.org/10.6035/MDU1> [Consulta: 22 abril 2021]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6035/MDU1>.

FUNDACIÓN BIODIVERSIDAD; & UNIÓN EUROPEA. (2015). Buenas Prácticas Ambientales en el Sector del Turismo Rural. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.comunidadism.es/wp-content/uploads/downloads/2013/02/buenas-practicas-turismo-rural.pdf>.

GÓMEZ, M.; & ALCÍVAR, M. "Diagnóstico de necesidades de líderes indígenas Saraguro en comunidades rurales". Ra Ximhai [en línea], 2019, (Ecuador) 15(1), pp. 55-73. [Consulta: 20 febrero 2021]. ISSN 1665-0441. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384600&info=resumen&idioma=ENG>.

GONZALEZ, J. Diagrama de flujo y su relación con la vida cotidiana (Trabajo de titulación). [en línea]. Universidad Técnica de Machala, Facultad de Ciencias Empresariales, Carrera de Ingeniería en Marketing. Quito-Ecuador. 2019. pp. 34-64. [Consulta: 23 abril 2021]. Disponible en: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ ESPINOSA JENNIFFER XIOMARA.pdf.

GONZÁLEZ, J.; et al. "Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones". Revista Telos [en línea], 2019, (Venezuela) 21(1), pp. 251-252. [Consulta: 22 abril 2021]. ISSN 2343-5763. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/993/99357718032/99357718032.pdf>.

GUARTÁN, A.; et al. "La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores". 593 Digital Publisher CEIT [en línea], 2019, (Ecuador) 4(6), pp. 13-26. [Consulta: 20 febrero 2021]. ISSN 2588-0705. Disponible en:

<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>.

GUILIANY, G.; et al. "Indicadores de eficiencia y eficacia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia". *Revista Espacios* [en línea], 2019, (Venezuela) 40(3), p. 5. [Consulta: 7 junio 2021]. ISSN 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99342682009.pdf>.

HERRERA, L. Estrategias y Técnicas didácticas para la enseñanza de la Física para la Carrera de Pedagogía de las Ciencias Experimentales, Matemática y Física (Trabajo de titulación). [en línea]. Universidad Central del Ecuador, Ecuador. 2019. pp. 37-64. [Consulta: 21 abril 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19990>

INSTITUTO INTERAMERICANO DE COOPERACIÓN PARA LA AGRICULTURA. *Gestión empresarial estratégica. Programa para el fortalecimiento de capacidades Agroempresariales Y Asociativas* [en línea]. San José-Costa Rica, 2018. p. 253. [Consulta: 20 febrero 2021]. ISSN 9789-9248. Disponible en: <http://repositorio.iica.int/bitstream/handle/11324/7043/BVE18040203e.pdf;jsessionid=5F00756EB7700E79A3E61AA0DA954EBF?sequence=1>.

JAMAICA, F. Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas (Trabajo de titulación). [en línea]. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá-Colombia. 2015. pp. 4-18. [Consulta: 7 marzo 2020]. Disponible en: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo final Fabian Jamaica \(1\).pdf;jsessionid=1D75915F648A576F155D9D72F923C840?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=1D75915F648A576F155D9D72F923C840?sequence=1).

JUAREZ, M. Autoconcepto y logros de aprendizaje en estudiantes del sexto grado de Primaria en la Institución Educativa N° 17324 Ñunya Temple-Utcubamba-Amazonas (Trabajo de titulación). [en línea]. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. 2019. pp. 26-27 [Consulta: 22 abril 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29210/Juarez_BMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

LAY, N.; et al. "Uso de las herramientas de comunicación asincrónicas y sincrónicas en la banca privada de municipio Maracaibo, Venezuela" [en línea], 2019, (Venezuela) 40(4), pp. 3-4. [Consulta: 7 junio 2021]. ISSN 0798-1015. Disponible en: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n04/a19v40n04p11.pdf>.

LEXIS. *Ley Orgánica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial* [en línea]. Quito-Ecuador, 2014. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf>.

MARDONES, C.; & SEPÚLVEDA, L. "Evaluación ex-post de franquicia tributaria SENCE para capacitación laboral y su efecto sobre empresas chilenas". Elsevier España [en línea], 2017, 33(4), pp. 163-176. [Consulta: 22 febrero 2021]. DOI 10.1016/j.estger.2017.03.001. Disponible en: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592317300104?token=C56C727980D28CCFAFA4FDAA22FF4A260D9F7A5750FF148846A5F3A29A78C16CA38D1FB1102311306EBB6F8BEFC969E7&originRegion=us-east-1&originCreation=20210818021740>

MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL. *Ley de la Economía Popular y Solidaria, Primera parte de las Formas de organización de la Economía Popular y Solidaria.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2011. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA y MINISTERIO DEL TRABAJO. *Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/v6_2_guía_y_plan_general_retorno_laboral_12_06_20200233966001592009135.pdf.

MINISTERIO DE TRABAJO. *Plan Nacional de Capacitación 2018-2021.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2018. [Consulta: 7 marzo 2020]. Disponible en: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/Plan-Nacional-de-Capacitación-2018.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO. *Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2010. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: <https://docplayer.es/7272982-Reglamento-para-los-centros-turisticos-comunitarios.html>.

MINISTERIO DE TURISMO. *Manual para la Generación de Oferta Turística.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2017. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/10IGC2018-MANUAL-OFERTA-TURÍSTICA.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO. *Rendición de cuentas 2018.* [en línea]. Quito-Ecuador . 2018. [Consulta: 10 marzo 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendición-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO & MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. *Protocolo general de medidas de bioseguridad para Agencias de servicios turísticos - Operadores turísticos, Agencias de viajes internacionales, Mayoristas y Duales, al momento de su apertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020a. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Protocolo-Bioseguridad-Agencias-Servicios-Turisticos.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO & MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. *Protocolo General de medidas de bioseguridad para establecimientos de Alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por COVID-19.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020b. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-_ALIMENTOS-Y-BEBIDAS-V2.pdf.

MINISTERIO DE TURISMO & MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA. *Protocolo General de medidas de bioseguridad para Guías de turismo, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020c. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo_General_Guías_Turismo_FINAL.pdf.

MINISTERIO DE TURISMO, MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA & AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, C. y V.S *Protocolo General para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de Alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>.

MINISTERIO DE TURISMO, MINISTERIO DE TRANSPORTE & OBRAS PÚBLICAS y AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO. *Protocolo de reactivación y operación del servicio de Transporte Terrestre Comercial Turístico durante la semaforización.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2020. [Consulta: 5 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/protocolo_reactivación_transporte_turistico_v2.1-signed-1.pdf.

MINISTERIO DEL AMBIENTAL. *Guía de Buenas Prácticas ambientales.* [en línea]. Quito-Ecuador. 2015 [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <http://maetransparente.ambiente.gob.ec/documentacion/cursos/gbpa/GBPA.pdf>.

MONTAÑEZ, I. Evolución del concepto de Competencia Laboral en el siglo XXI (Trabajo de titulación) [en línea]. Fundación Universidad de América, Bogotá, Colombia. 2020. p. 26. [Consulta: 22 abril 2021]. Disponible en: <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7885/1/275438-2020-I-GTH.pdf>.

NEXT_U. (2020). Plan de Estudio de Marketing Digital. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.fad.es/wp-content/uploads/2019/05/MANUAL4.pdf>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y AGRICULTURA. *Evaluación ex-post del Proyecto Contribución a la seguridad alimentaria de las familias vulnerables de Antioquia.* [en línea]. Colombia. 2016. [Consulta: 8 abril 2020]. Disponible en: <http://www.fao.org/>.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. (2020). Sector turístico y COVID-19 | OMT. UNWTO [en línea]. [Consulta: 10 abril 2020]. Disponible en: <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>.

QUIÑONEZ, G. (2020). La Ética Empresarial y su influencia en la Responsabilidad Social en el personal administrativo de la Empresa Ales S.A (Trabajo de titulación) [en línea]. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. [Consulta: 22 abril 2021]. Disponible en: <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1857/1/ULEAM-SE-0031.pdf>.

RAMÍREZ, I.; et al. "Gestión de Talento Humano como estrategia organizacional en las pequeñas y medianas empresas". CICAG [en línea], 2018, (Colombia) 16(1), pp. 24-26. [Consulta: 22 abril 2021]. ISSN 1856-6189. Disponible en: <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/2929/3703>.

RAMÍREZ, J.; et al. Indicadores para evaluar el aprovechamiento de la capacitación empresarial. Latindex [en línea], 2017, (México) 3(1), pp. 101-111. [Consulta: 25 marzo 2020]. ISSN 2448-5101. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/320258104_Indicadores_para_evaluar_el_aprovechamiento_de_la_capacitacion_empresarial.

ROJAS, F. Capacitación y Desempeño laboral (Trabajo de titulación) [en línea]. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Licenciatura en Psicología Industrial/Organizacional, San Miguel-México. 2018. pp. 45-47. [Consulta: 20 febrero 2021]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>.

RONQUILLO HORSTEN, L.; et al. "Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo". Revista Iberoamericana de Psicología [en línea]. 2013, (México) 6(1), pp. 25-31 [Consulta: 20 febrero 2021]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905178&info=resumen&idioma=SPA>.

SAMANIEGO, M. Estudio de la asistencia técnica comercial y su incidencia en los canales de distribución de los productos de cítricos y frutos tropicales, en el cantón Quinsaloma [en línea] (Trabajo de titulación) (Maestría). Universidad Internacional SEK. 2015. p. 7. [Consulta: 7 junio 2021]. Disponible en: [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1850/1/MARINA PDF..pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1850/1/MARINA%20PDF..pdf).

SBS CONSULTING. (2020). Certificación Internacional en Planificación Estratégica con Indicadores de Gestión. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://sbsconsulting.com.ec/planificacion-estrategica-quito/#contenido>.

SIERRA, C.; et al. "Canales de distribución: características principales de los distribuidores mayoristas de materiales de construcción de extracción minera en Barranquilla-Colombia". Revistas Científicas de América Latina [en línea], 2015, (Venezuela) 17(3), pp. 515. [Consulta: 7 junio 2021]. ISSN 1317-0570. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99342682009.pdf>.

SISTEMA NACIONAL DE GARANTÍA JUVENIL. *Programa Integral de Cualificación y Empleo* [en línea]. Madrid-España, 2020. [Consulta: 20 febrero 2021]. Disponible en: <https://www.ehu.eus/documents/1432750/5313396/PICE+-+Guía+del+Plan+de+Capacitación.pdf/a35fe37e-ddfe-491e-8795-ead3233bf5cb?t=1458051363000>.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. *Manual del Proceso de Auditoría Interna* [en línea]. Quito-Ecuador, 2017. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/03/12.1_manual.pdf.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS. *Reglamento sobre Auditoría Externa* [en línea]. Quito-Ecuador, 2016. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/3eb71bde-d6d3-4b10-9d5b-45414902e58b/Reglamento+auditoría+externa+11nov2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=3eb71bde-d6d3-4b10-9d5b-45414902e58b>.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS. *Ley de Compañías*. [en línea]. Quito-Ecuador, 2017. [Consulta: 11 diciembre 2020]. Disponible en: https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

TORRES, D.; et al. "UMR: Management Review Inducción y Capacitación como factor de desarrollo de los IPS (Centros Médicos) de Villavicencio, Meta-Colombia. [en línea], 2019, (Colombia) 4(1), p. 3. [Consulta: 20 febrero 2021]. ISSN 2007-977X. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18583/umr.v4i1.133>.

UNIVERSIDAD DEL CARIBE PANAMÁ. *Plan de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos* [en línea]. Panamá, 2016. [Consulta: 7 marzo 2020]. Disponible en: https://ucaribe.edu.pa/images/Administracion/Formularios/Plan_Capacitacion/Plan_Capacitacion_y_Developmento_Recursos_Humanos.pdf.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA. (2020). Máster Universitario en Administración de Empresas. [en línea]. [Consulta: 7 diciembre 2020]. Disponible en: https://www.universidadviu.com/ec/maestria-universitaria-en-mba-online?var=no&c=I90503M7012&&gclid=CjwKCAiAwrf-BRA9EiwAUWwKXtKqeMmVh4fyaMEVNilfYFp6A9eDUZgdIVtYHTgbfN-AeQ1Xi92_mBoC94kQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds. 2020

VALENCIA, C.; et al. "Programa de capacitación a Microempresarios del Centro Histórico de Quito". *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* [en línea], 2017, (Ecuador) 19(4), pp. 5-70. [Consulta: 25 marzo 2020]. ISSN 2218-3620. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus09417.pdf>.

YUSELY, K. *Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño* [en línea]. (Trabajo de titulación). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, México. 2018. p. 7. [Consulta: 24 abril 2021]. Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>.

ANEXOS

ANEXO A. ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD A INTERNET

ENCUESTA DE ACCESIBILIDAD A INTERNET

Objetivo: Conocer el nivel de accesibilidad a la capacitación online de los miembros y funcionarios de la CORDTUCH.

1. ¿Cuántos días a la semana tiene acceso a internet en su domicilio?

- Todos los días
- Entre 5 y 4 días
- Entre 3 y 2 días
- 1 solo día
- No tengo acceso

2. ¿Cuántas horas al día tiene acceso a internet en su domicilio?

- Entre 1 y 6 horas
- Entre 7 y 12 horas
- Entre 13 y 18 horas
- Todo el día

3. ¿Tiene disponible un computador/laptop para realizar capacitación virtual?

- Si lo tengo y es de uso personal
- Si lo tengo y es de uso compartido
- No lo tengo

4. ¿Conoce sobre el uso y manejo de las aulas virtuales (plataforma Moodle)?

- Si lo conozco
- Lo conozco parcialmente
- No lo conozco

ANEXO B. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA PRESIDENCIA

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Presidencia.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Presidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Liderazgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Presidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Presidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior

7. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Presidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

9. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Presidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

11. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO C. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA VICEPRESIDENCIA

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Vicepresidencia.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Vicepresidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Vicepresidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Vicepresidencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

7. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO D. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE COMERCIALIZACIÓN

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Secretaría de Comercialización.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comercialización?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comercialización?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comercialización?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

7. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comercialización?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

9. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO E. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE COMUNICACIÓN

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Secretaría de Comunicación.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comunicación?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comunicación?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Comunicación?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

7. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO F. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE FINANZAS

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Secretaría de Finanzas.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Finanzas?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Finanzas?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de la Secretaría de Finanzas?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

7. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

**ANEXO G. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA GERENCIA DE LA OPERADORA
DE TURISMO PURUHA RAZURKU**

**Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la
CORDTUCH dirigida a la Gerencia.**

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Liderazgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Proyectos de emprendimiento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior

7. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

9. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

11. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

13. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO H. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida al Departamento de Operaciones.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del departamento de Operaciones?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del departamento de Operaciones?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del departamento de Operaciones?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior

7. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

9. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO I. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida al departamento de Contabilidad.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Contabilidad?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Informática	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Contabilidad?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tributaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
5. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO J. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida al departamento de Transporte.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Departamento de Transporte?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO K. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA GERENCIA DE LA CAJA DE AHORROS TAYTA CHIMBORAZO

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Gerencia de la Caja de Ahorros.

- ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia de la Caja de Ahorros?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia de la Caja de Ahorros?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Gerencia de la Caja de Ahorros?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO L. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE LA CAJA DE AHORROS TAYTA CHIMBORAZO

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida a la Secretaría de la Caja de Ahorros.

- ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Secretaría de la Caja de Ahorros?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Contabilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del cargo de Secretaría de la Caja de Ahorros?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Tecnología	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.
- Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO M. ENCUESTA DE VALIDACIÓN PARA EL ENCARGADO DE LA TIENDA DE BIOPRODUCTOS

Entrevista de validación del Diagnóstico de necesidades de capacitación en la CORDTUCH dirigida al Encargado de la Tienda de Bioproductos.

1. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Encargado de la Tienda de Bioproductos?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Administración	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

3. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Encargado de la Tienda de Bioproductos?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Marketing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

5. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Encargado de la Tienda de Bioproductos?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Promoción y publicidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior

7. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Encargado de la Tienda de Bioproductos?

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Atención al Cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

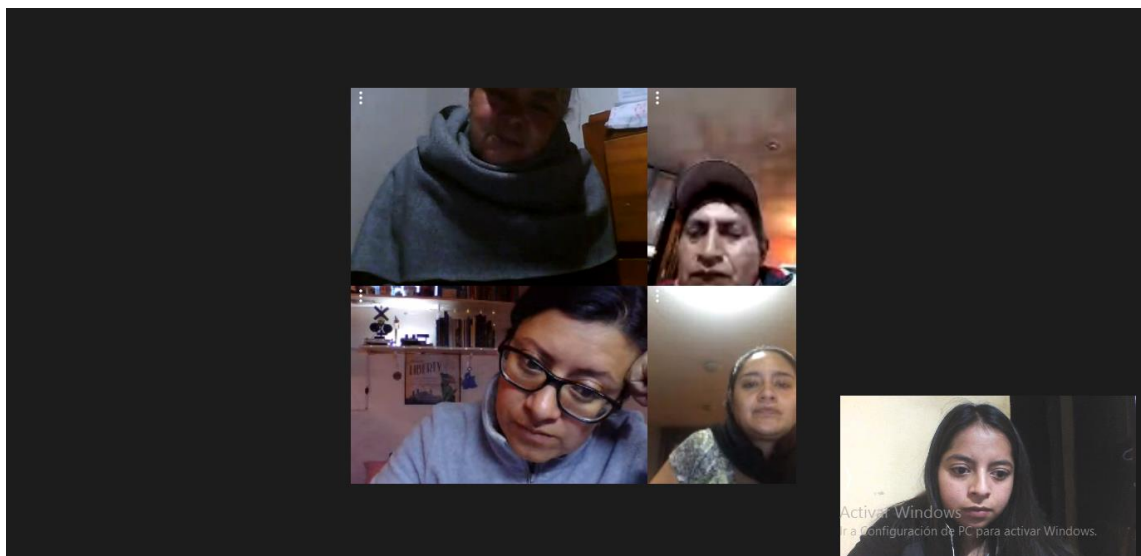
9. ¿Está de acuerdo que la siguiente necesidad de capacitación requiere ser fortalecida para mejorar el desempeño laboral del Encargado de la Tienda de Bioproductos?

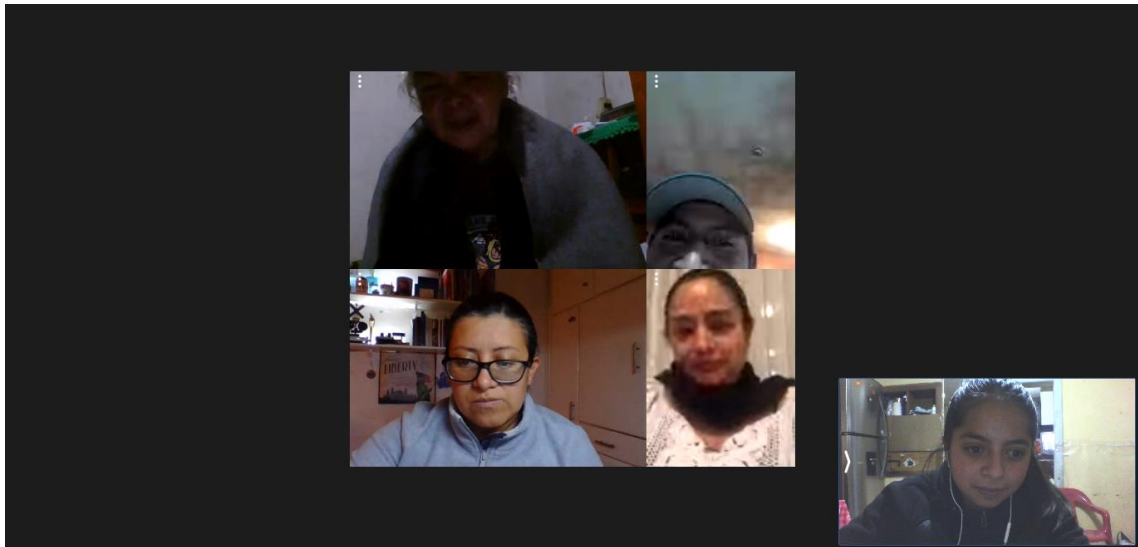
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Legislación Turística	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Justifique la respuesta otorgada en la pregunta anterior.

11. Considerando la situación actual (Covid-19). ¿Qué necesidades de capacitación adicionales cree que se requieren para ejercer el cargo de una manera adecuada?

ANEXO N. TALLER VIRTUAL DE VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL DNC





ANEXO Ñ. TALLER VIRTUAL DE SOCIALIZACIÓN DE PROGRAMAS ACADÉMICOS DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DE LA CORDTUCH

Recording... You are viewing Tania Gómez Alvarez's screen View Options

PROGRAMAS:

- ✓ Objetivos de aprendizaje del programa y de cada módulo
- ✓ Justificación
- ✓ Logros de aprendizaje
- ✓ Estrategia metodológica
- ✓ Unidades

Turismo y Bioseguridad

Legislación para la actividad turística

Contabilidad, Auditoría y Tributación

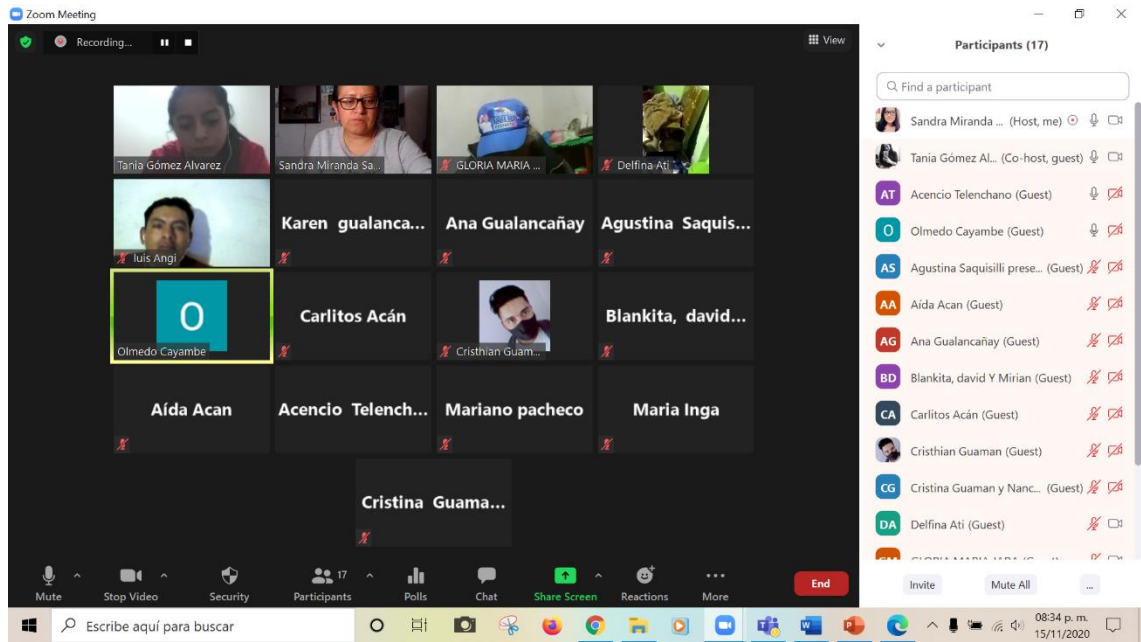
Diseño y comercialización turística

Administración Turística

Operación Turística

Tania Gómez Alvarez

Unmute Start Video Security Participants 16 Polls Chat Share Screen Pause/Stop Recording Breakout Rooms Reactions More End



ANEXO O. TALLER VIRTUAL DE SOCIALIZACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS DE CAPACITACIÓN A LOS MIEMBROS DE LA CORDTUCH



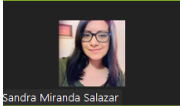
Cronograma



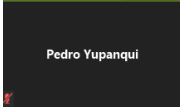
Tania Gómez Álvarez



GLORIA MARIA JARA



Sandra Miranda Salazar



Pedro Yupanqui

Cronograma

Modalidad Virtual

Plataformas para aprendizaje virtual

6 meses

4 horas al día

Salidas de campo

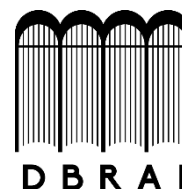
Tutorías

Textos básicos de cada programa

Activar Windows
Ir a Configuración de PC para activar Windows.



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA
INVESTIGACIÓN**



**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

Fecha de entrega: 14/09/2021

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)

Nombres – Apellidos: TANIA ALEXANDRA GÓMEZ ÁLVAREZ

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Facultad: RECURSOS NATURALES

Carrera: TURISMO

Título a optar: INGIERA EN ECOTURISMO

f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



Firmado electrónicamente por:
**JHONATAN RODRIGO
PARREÑO UQUILLAS**



14-09-2021
1511-DBRA-UTP-2021