



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**  
**“TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE**  
**INGENIERO EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA”**

**TEMA:**

**PROYECTO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS GUÍAS DE  
TURISMO NATURALISTAS I y II DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA,  
PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

**AUTOR:**

**DIEGO PAÚL GÁLVEZ OBREGÓN**

**DIRECTOR:**

**LIC. IVO VELOZ**

**RIOBAMBA - ECUADOR**

**2010 - 2011**

Los miembros del Tribunal de Graduación del proyecto de investigación de título: **“PROYECTO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS GUÍAS DE TURISMO NATURALISTAS I y II DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”**, presentado por: Diego Gálvez y dirigido por el: Mgs. Ivo Veloz

Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la biblioteca de la Facultad de Ingeniería de la UNACH.

Para constancia de lo expuesto firman:

Mgs. Silvia Aldaz

**Presidente del Tribunal**

-----

Firma

Mgs. Ivo Veloz

**Director de Tesis**

-----

Firma

Ing. Víctor Velasco

**Miembro del Tribunal**

-----

Firma

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Graduación, nos corresponde exclusivamente a: Diego Paúl Gálvez Obregón como autor y al Lic. Ivo Veloz Mata en calidad de Director del Proyecto; y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo.

.....

Diego Paúl Gálvez Obregón

.....

Lic. Ivo Veloz Mata

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, en especial a la Escuela de Gestión Turística y Hotelera, lo cual me ha permitido culminar mis estudios y darme así la oportunidad de convertirme en un profesional y emprender un camino hacia el éxito de mi vida.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo con mucho cariño a mis padres, a mis hermanos, por quienes vivo y estudio y en especial a un amigo que me guía desde el cielo, a ellos que han sido mi inspiración y el motivo primordial de superación y constancia para el logro de mis objetivos.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGS
Portada.....	i
Página de revisión.....	ii
Página de declaración que expresa de ala autoría.....	iii
Página de agradecimiento.....	iv
Página de dedicatoria.....	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros.....	x
Índice de gráficos.....	xii
Resumen .....	xiii
Summary .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
B. OBJETIVOS.....	4
• OBJETIVO GENERAL .....	4
• OBJETIVO ESPECÌFICO .....	4
C. JUSTIFICACIÒN.....	4
D. FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA.....	6
1. CAPACITACIÒN.....	6
a. La capacitación busca básicamente.....	6
b. Beneficios de la capacitación.....	6
c. Importancia del proceso de capacitación.....	7
d. Objetivos de la capacitación.....	7
e. Proceso de capacitación.....	8
f. Nuevas formas de capacitación.....	9

g. Capacitación online .....	9
h. Para que se necesita la capacitación.....	10
i. Diferencia entre capacitación y entrenamiento.....	10
2. GUIAS DE TURISMO.....	11
a. Guías profesionales de turismo.....	11
b. Clasificación.....	12
c. Funciones del guía de turismo.....	13
d. Derechos .....	14
e. Obligaciones .....	14
3. GUIANZA.....	15
a. Factores que determinan el servicio de Guianza.....	16
b. Elementos de prestación de servicios.....	16
4. EL CLIENTE.....	19
a. Tipología de clientes.....	19
b. Claves para satisfacer al cliente.....	22
c. Como medir la satisfacción del cliente.....	23
5. AREAS PROTEGIDAS.....	24
a. Categorías de manejo según el World Conservation Monitoring Centre .....	24
b. Sistema Nacional de Áreas Protegidas .....	27
c. Categoría de manejo según el SNAP.....	27
6. CALIDAD.....	28
a. Modelo de calidad y mejora continua.....	29
b. Calidad de servicios.....	29

## **CAPÍTULO II**

A. METODOLOGÍA.....	30
1. TIPO DE ESTUDIO.....	30
2. POBLACIÓN MUESTRA.....	30
Tamaño de la muestra .....	32

3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	33
4. PROCEDIMIENTOS.....	34
5. PROCESAMIENTO Y ANÀLISIS.....	34
<b>CAPÍTULO III</b>	
A. RESULTADOS.....	35
<b>CAPÍTULO IV</b>	
A. DISCUSIÓN.....	47
<b>CAPÍTULO V</b>	
A. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	49
1. CONCLUSIONES.....	49
2. RECOMENDACIONES.....	50
<b>CAPÍTULO VI</b>	
A. PROPUESTA.....	51
1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	51
2. INTRODUCCIÓN.....	51
B. OBJETIVOS.....	53
a. OBJETIVO GENERAL.....	53
b. OBJETIVO ESPECÍFICO .....	53
C. FUNDAMENTACION TEÒRICA.....	53
D. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	57
E. DISEÑO ORGANIZACIONAL.....	62
PROPUESTA DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN	

DIRIGIDO A LOS GUÍAS NATURALISTAS I Y II DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA, DE CHIMBORAZO	62
CAPÍTULO I	62
Generalidades.....	
CAPÍTULO II	66
Herpetología .....	
CAPÍTULO III	70
Ornitología.....	
CAPÍTULO IV	74
Flora.....	
CAPÍTULO V	78
Fauna.....	
CAPÍTULO VI	82
Técnicas de guiar .....	
CAPÍTULO VII	86
Interpretación y Educación Ambiental.....	
CAPITULO VIII	90
Primeros Auxilios.....	
F. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA...	95
G. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS .....	116

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGS</b>
Tabla N° 1 Total de los Guías Naturalistas	31
Tabla N° 2 Operacionalización de variables	33
Tabla N° 3 Género de los guías	37
Tabla N° 4 Nivel educativo	38
Tabla N° 5 Tiempo de trabajo	39
Tabla N° 6 Funciones	40
Tabla N° 7 Conocimientos adquiridos	41
Tabla N° 8 Capacitación recibida	42
Tabla N° 9 Temas revisados	43
Tabla N° 10 Duración de la capacitación	44
Tabla N° 11 Temas a reforzar	45
Tabla N° 12 Disponibilidad de tiempo	46
Tabla N° 13 Cronograma de la capacitación	60
Tabla N° 14 Presupuesto Total	61
Tabla N° 15 Agenda sobre el capítulo I	64
Tabla N° 16 Presupuesto del capítulo I	65
Tabla N° 17 Agenda sobre el capítulo II	68
Tabla N° 18 Presupuesto del capítulo II	69
Tabla N° 19 Agenda sobre el capítulo III	72
Tabla N° 20 Presupuesto del capítulo III	73
Tabla N° 21 Agenda sobre el capítulo IV	76
Tabla N° 22 Presupuesto del capítulo IV	77
Tabla N° 23 Agenda sobre el capítulo V	80
Tabla N° 24 Presupuesto del capítulo V	81
Tabla N° 25 Agenda sobre el capítulo VI	84
Tabla N° 26 Presupuesto del capítulo VI	85
Tabla N° 27 Agenda sobre el capítulo VI	88
Tabla N° 28 Presupuesto del capítulo VII	89
Tabla N° 29 Agenda sobre el capítulo VIII	93

Tabla N° 30 Presupuesto del capítulo VIII	94
Tabla N° 31 Evaluación del capítulo I	96
Tabla N° 32 Aspectos Positivos de la capacitación	97
Tabla N° 33 Evaluación del capítulo II	98
Tabla N° 34 Aspectos Positivos de la capacitación	99
Tabla N° 35 Evaluación del capítulo III	100
Tabla N° 36 Aspectos Positivos de la capacitación	101
Tabla N° 37 Evaluación del capítulo IV	102
Tabla N° 38 Aspectos Positivos de la capacitación	103
Tabla N° 39 Evaluación del capítulo V	104
Tabla N° 40 Aspectos Positivos de la capacitación	105
Tabla N° 41 Evaluación del capítulo VI	106
Tabla N° 42 Aspectos Positivos de la capacitación	107
Tabla N° 43 Evaluación del capítulo VII	108
Tabla N° 44 Aspectos Positivos de la capacitación	109
Tabla N° 45 Evaluación del capítulo VIII	110
Tabla N° 46 Aspectos Positivos de la capacitación	111
Tabla N° 47 Guías de turismo Naturalistas I y II	117

## ÌNDICE DE GRÀFICOS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGS</b>
Figura N° 1 Total de Guías Naturalistas	31
Figura N° 2 Género de los guías	37
Figura N° 3 Nivel educativo	38
Figura N° 4 Tiempo de trabajo	39
Figura N° 5 Funciones	40
Figura N° 6 Conocimientos adquiridos	41
Figura N° 7 Capacitación recibida	42
Figura N° 8 Temas revisados	43
Figura N° 9 Duración de la capacitación	44
Figura N° 10 Temas a reforzar	45
Figura N° 11 Disponibilidad de tiempo	46

## RESUMEN

El turismo es una de las principales actividades que se está desarrollando en las últimas décadas en el Ecuador ya que este cuenta con los principales atractivos y recursos naturales para que los turistas puedan disfrutar de zonas de esparcimiento en sitios naturales y de igual manera lograr la preservación y conservación de los mismos, para así poder hacer uso de estos en tiempos próximos.

El turismo es una actividad generadora de divisas en el país después del petróleo, banano y café es la principal fuente de ingreso, pues ésta genera empleo directo e indirecto en las poblaciones cercanas a los atractivos y recursos naturales, al país en el año 2009 según la cuenta satelital del Ministerio de Turismo ingresaron 900.000 turistas de los cuales dejaron ingresos económicos alrededor de 745,2 millones de dólares.

La capacitación es un pilar fundamental en la actividad turística pues de ésta depende el grado de satisfacción y calidad de los turistas y visitantes, así como el mejoramiento de la promoción del país.

Los guías son el enlace directo entre el turista y el país, por lo que deben estar preparados teórica y humanísticamente en su formación profesional por lo que surge la necesidad de realizar el Proyecto de capacitación a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba que este a su vez busca el mejoramiento de calidad de los servicios hacia los turistas que visitan las diferentes áreas naturales, con esto se busca un mejor desarrollo en el sector turístico y así lograr que el turismo se masifique y que los guías naturalistas estén en capacidad de brindar servicios de calidad.

Los guías son los principales embajadores de la actividad turística en el Ecuador y es por eso que necesitan de conocimientos básicos, específicos y técnicos que ayuden a mejorar el servicio de Guianza para tener una mejor acogida tanto de turistas nacionales como de extranjeros y así lograr mejores beneficios económicos para la provincia y el país.

## SUMMARY

Tourism is one of the principal activities in development during the last decades in Ecuador, since this country has the principal attractions and natural resources, so that the tourists can enjoy of entertainment places in natural sites, simultaneously with the achievement of its preservation and conservation, and use them during free time.

Tourism is an activity which generates resources in Ecuador, after the oil, banana and coffee production, it is the principal source of incomes, since it generates direct and indirect employment in the towns near the attractions and natural resources. In 2009, according to the satellite account of the Department of Tourism, 900.000 tourists entered the country, which left 745,2 million dollars.

The training is a fundamental pillar in the tourist activity since the satisfaction and quality degree depends on it, as well as the promotion improvement of the country. The guides are the direct link between the tourist and the country, for this reason they must be theoretically and humanly prepared in their vocational training, for this, it is important to make the training project aimed to naturalistic guides I and II in Riobamba, at the same time this project seeks the service quality improvement to tourists visiting the natural areas, with this project, we also seek a better development in the tourist area, so we can achieve a growth of tourism and make the naturalist guides capable of giving quality services.

The guides are the principal ambassadors of the tourist activity in Ecuador, this is the reason why they need some basic, specific and technical knowledge, which will help in the improvement of the guiding service in order to have a better national and foreign tourist reception to achieve better economical benefits for the Chimborazo province and Ecuador in general.

## INTRODUCCIÓN

La administración del Sistema Nacional de Áreas Protegidas en el Ecuador (SNAP), en los últimos años ha tenido un ligero declive en cuanto a las políticas y planificaciones administrativas y operativas para el buen uso y manejo de los ambientes naturales así como de los espacios de uso público y recreación.

Según Fundación Natura. 2009. “La estructura organizacional y los modelos de gestión caducos, han llegado a convertirse en una problemática social y ambiental, donde los principales protagonistas han sido los administradores de las áreas naturales por un lado, y por el otro las poblaciones aledañas que se encuentran dentro de la zona de amortiguamiento”

Uno de estos conflictos es la prestación de servicios turísticos, educativos y recreativos que realizan las personas de las comunidades vecinas, debido a que la actividad que realizan no está dentro de un marco legal que avale un control adecuado, como también que no cuentan con una educación universitaria o técnica que garantice un servicio de calidad.

**En el sector del turismo, para lograr un servicio de calidad total es necesaria una orientación hacia los clientes quienes, a fin de cuentas son los que evalúan y deciden si pagarán por un servicio adecuado.**

Todos los Guías de turismo ofrecen diferentes tipos de servicio turístico. Los que tienen éxito agregan un ingrediente adicional, el buen servicio y este es el único producto que no puede comprarse y para garantizar el crecimiento de sus servicios, los Guías deben estar actualizando sus conocimientos constantemente, ya que vienen nuevas generaciones a futuro y estos vienen con nuevas técnicas y tendencias y por ende el cliente o el turista va a contratar lo mejor en servicio de calidad y este a su vez realizara evaluaciones objetivas de la relación calidad-precio.

La mayoría de los clientes que ya conocen un buen servicio que presta un Guía o cualquier otra compañía no querrán correr el riesgo de experimentar un mal

servicio con otro Guía que no conocen. Dentro de ciertos límites, estarán dispuestos a pagar un precio levemente superior a cambio de la garantía de un buen servicio.

La calidad de servicio es difícil de lograr, es difícil porque el servicio es complejo, vender un servicio no solo significa vender el compromiso de hacer algo; también significa vender la forma en que se hace y quien lo hace se puede convertir en líder en servicio.

Esta es la razón por la que deben existir programas de capacitación para mejorar la calidad de servicios prestados, para esto debemos enfocarnos principalmente en el recurso humano como generador de la calidad en la industria turística. En esta investigación se busca elaborar una propuesta de un Programa de Capacitación dirigido a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que responda a las necesidades de Capacitación.

Esto se conseguirá mediante una investigación sobre el número de Guías Naturalistas I y II que se encuentran registrados por la Regional de Turismo Sierra – Centro del Ministerio de Turismo; también se realizará un diagnóstico sobre la situación actual de conocimientos aplicando una encuesta dirigida al equipo de Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba; se investigará sobre el diseño de Programas de Capacitación y se identificarán las propuestas más idóneas para realizar un Programa de Capacitación que sea elaborado acorde a sus necesidades.

Se propone un Programa de Capacitación con el propósito de garantizar en primer lugar la calidad del servicio que prestaran los guías que operan en la ciudad de Riobamba. Esto permitirá que la actividad de Guianza sea reconocida, esté bien orientada y se destaque como un ejemplo para el mejoramiento de los demás actores de la actividad turística de nuestro país.

## CAPÍTULO I

### A. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Ecuador actualmente enfrenta un desarrollo en su actividad turística, para esto, los Guías Naturalistas deben estar bien preparados para la prestación de sus servicios, la competitividad de la industria turística de nuestro país se ve afectada principalmente con los problemas que se relacionan con los factores estructurales de la oferta.

En la actualidad en la ciudad de Riobamba no existen guías altamente capacitados que brinden un mejor servicio de calidad a sus clientes, es necesario que los guías se capaciten en todos los ámbitos como son Relaciones Humanas, Relaciones públicas, Primeros Auxilios, técnicas de Guianza e idiomas, así los guías tendrán una buena imagen y por ende sus ingresos serán mayores.

El mayor problema que se observa en los Guías es la falta de actualización de conocimientos y esto repercute desde el primer contacto con el turista, hasta la última impresión que deja al término de prestar su servicio.

Es importante la existencia de un Proyecto de Capacitación dirigido a los Guías de Turismo Naturalistas I y II de la Ciudad de Riobamba, puesto que permitirá un alto nivel de desarrollo al momento de guiar a los turistas y los clientes que visiten la ciudad se sentirán más seguros y satisfechos.

Para que en nuestro país, el turista tanto nacional como internacional quede satisfecho, se debe buscar un equilibrio entre las necesidades que el turista intenta cubrir y la satisfacción que tiene al momento de recibir el servicio.

## **B. OBJETIVOS**

- *GENERAL*

Elaborar el Proyecto de Capacitación dirigido a los Guías de Turismo Naturalistas I y II de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

- *ESPECIFICOS*

1. Diagnosticar la situación actual del nivel de formación académica de los Guías de Turismo Naturalistas I y II de la Ciudad de Riobamba.
2. Determinar el número de Guías de turismo registrados por la Regional de Turismo sierra – Centro del Ministerio de Turismo.
3. Diseñar el Proyecto de Capacitación para los Guías de Turismo Naturalistas I y II.

## **C. JUSTIFICACIÓN**

El turismo es una de las principales actividades que se está desarrollando en las últimas décadas en el Ecuador ya que este cuenta con los principales atractivos y recursos naturales para que los turistas puedan disfrutar de zonas de esparcimiento en sitios naturales y de igual manera lograr la preservación y conservación de los mismos, para así poder hacer uso de estos en tiempos próximos. Todos los países buscan incrementar su ingreso de turistas y por consecuencia el aumento de divisas de ésta manera lo que buscan es su desarrollo, en casi todos los lugares existen los guías de turismo que con sus conocimientos tratan de hacer que la visita del turista sea totalmente satisfactoria.

Con la aplicación del Proyecto de Capacitación a los guías naturalistas se busca el mejoramiento de calidad de los servicios hacia los turistas que visitan las diferentes áreas naturales, con esto se logrará un mejor desarrollo en el sector turístico y así lograr que el turismo se masifique y que los guías naturalistas estén en capacidad de brindar servicios de calidad. Los guías son los principales embajadores de la actividad turística en el Ecuador y es por eso que necesitan de

conocimientos técnicos y actuales que ayuden a mejorar el servicio de Guianza para tener una mejor acogida tanto de turistas nacionales como de extranjeros, y así lograr mejores beneficios económicos para la provincia y el país.

**La calidad de servicio que ofrecen los Guías se puede interpretar también en el trabajo que realizan, satisfaciendo las necesidades de sus clientes y en lo posible rebasando los límites de sus expectativas. Si se realiza un análisis sobre la calidad se puede llegar a la conclusión que de ésta depende la satisfacción de un cliente y por ende las buenas referencias que pueda dar de la empresa que lo atendió y del lugar o país que visitó.**

La necesidad de realizar esta investigación y proponer un Programa de Capacitación dirigido a los Guías Naturalistas I y II que operan en la ciudad de Riobamba es precisamente debido a la inexistencia de un Programa de Capacitación que se enfoque a la actualización de conocimientos que permitirá un alto nivel de desarrollo al momento de guiar a los turistas.

Los Guías Naturalistas por lo general desarrollan su trabajo en montañas, barrancos, rutas de ciclismo, observación de aves, así como en cavernas o cuevas, etc. Se puede decir que estos guías pueden desarrollar su trabajo en los espacios donde la naturaleza brinde las condiciones de seguridad y posibilidades para realizar esta actividad.

Se puede decir que el turismo tiene una gran acogida y es por eso que es necesario crear un Programa de Capacitación el cual garantice que la prestación del servicio sea de calidad, tanto para el Guía que presta sus servicios como para el turista que lo recibe. Los beneficiarios directos con la existencia de un Programa de Capacitación serán los Guías Naturalistas y por ende los turistas, así mismo los beneficiarios indirectos serán el Ministerio de Turismo, el Ministerio del Ambiente y otras instituciones como ente regulador de la actividad turística en nuestro país.

#### **D. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

## 1. CAPACITACIÓN

“La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno” [www.ideasparapymes.com](http://www.ideasparapymes.com) ( 2009).

### a. La capacitación busca básicamente

- Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- La capacitación comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

### b. Beneficios de la capacitación

- Son innumerables los beneficios de dar capacitación a nuestros empleados a través del tiempo. Estos beneficios tienen un reflejo inmediato, ya que las actividades y tareas a desarrollar se realizan en periodos más cortos.
- Mano de obra calificada
- Mejor uso del tiempo laboral
- Menos desperdicio de materiales de trabajo
- Aumento en las utilidades
- Una imagen y prestigio mas sólidos de la empresa
- Mejor uso de los recursos(maquinaria, herramientas y áreas de trabajo) de la empresa
- Producto final de mejor calidad
- Mayor control de los costos de producción

### **c. Importancia del proceso de capacitación**

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el término capacitación y sistemas de información están cambiando la forma de trabajo de las empresas, los sistemas de información ayudan a acelerar procesos por lo tanto; las organizaciones que los implantan logran ventajas competitivas al adoptarlos en sus funciones.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de practicas o mejor aun, combinando los dos

### **d. Objetivos de la Capacitación**

- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en su comportamiento con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa.

### **e. Proceso de Capacitación**

“Un factor de gran importancia es que la empresa no debe de considerar al proceso de capacitación, como un hecho que se da una sola vez para cumplir con

un requisito. La mejor forma de capacitación es la que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios” [www.monografias.com](http://www.monografias.com) (2009)

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa.

Este proceso se compone de 5 pasos que continuación se menciona:

1) Analizar las necesidades

Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos.

2) Diseñar la forma de enseñanza

Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros.

3) Validación

Aquí se eliminan los defectos del programa.

4) Aplicación

Aquí se aplica el programa de capacitación.

5) Evaluación

Se determina el éxito o fracaso del programa.

“Los sistemas son una herramienta muy poderosa ya que estos son requeridos en todos los niveles de una organización para que esta funcione y a su vez se puedan adoptar nuevas formas de hacer las cosas mediante la implantación de sistemas y la capacitación. Ya que al implantar sistemas, la capacitación se hace de manera específica impartiendo cursos sobre terminología o cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo y esto es muy importante debido a que así se familiarizan con el sistema y se esfuma un poco la resistencia al cambio y algunos factores que puedan presentarse” MARTI, José (2009).

**f. Nuevas formas de capacitación**

“Los planes innovadores con que cuenta usted como microempresario, para capacitarse o capacitar a sus empleados a un menor costo que el del mercado, a fin de poder manejar su tiempo con mayor flexibilidad, son:

- La implementación y uso de la nueva tecnología presente a través de: CD maestros, videos ejemplificados, libros y manuales de procedimientos de acuerdo a rubros y sistematizados bajo tiempos límites de aprendizaje.
- Estudio a distancia.
- Capacitación Online (explicada más adelante).
- Grupos de discusión (personas expertas en un área específica donde se reúnen para discutir e intercambiar ideas de un procedimiento en particular).

**g. Capacitación online o en línea**

Este tipo de capacitación, que hoy en día es y muestra patrones de ser la más usada, consiste en la obtención de información a través de Internet o de cualquier otro medio.

1) Beneficios de la capacitación online o en línea

Son muchos los beneficios que usted como usuario de la capacitación en línea puede tener, es así que ahora le mostramos algunos de ellos, para que usted tenga una visión más amplia de lo que representa para su empresa:

- Sus empleados o usted no necesitan salir fuera de su empresa, para tomar la capacitación deseada.
- Hay una disminución en los costos por capacitación o entrenamiento.
- No necesita de los intermediarios, porque la relación es directa entre el proveedor de la capacitación y usted como usuario.
- Usted dispone del tiempo que invierte en capacitación y el horario que desea tomarla.
- Como es lo ultimo en métodos de capacitación, usted tiene la certeza que recibe las técnicas, procedimientos y conocimientos más actualizados que el mercado le puede ofrecer.

- Hay que tener en cuenta, como punto importante a considerar, que en un futuro no muy lejano toda la información que se maneje se hará a través de la red, y sí en su empresa no manejan estas tecnologías el camino al desarrollo es cuesta arriba y muy difícil de subir.

#### **h. Para que se necesita la capacitación**

Se necesita dar capacitación si se quiere crecer, muchas de las principales empresas a través de la historia han demostrado que su cambio de pequeños negocios a líderes del mercado, se debió al hecho de contar con personas que conocían más que el promedio. Es entonces, que estos empleados inician a dar ideas de como hacer mejor las cosas dentro de la empresa.

#### **i. Diferencia entre capacitación y entrenamiento:**

Claro que existe diferencia entre lo que es capacitación y entrenamiento, ya que la primera se dedica a desarrollar conocimiento y habilidades en el individuo y la segunda es la mejora de la fuerza, resistencia o la velocidad y las cualidades derivadas de las mismas” GARRY, Mitchell (2002).

## **2. GUIAS DE TURISMO**

“Se considera guía de turismo a la persona natural que presta servicios profesionales en el área de la Guianza turística y conducción de grupos de visitantes, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado. Se reconoce como profesional en el área de Guianza turística en cualquiera de sus modalidades, a la persona que con anterioridad a la vigencia de la presente ley se encuentre autorizada o carnetizada como Guía de Turismo ante Ministerio de Turismo” [www.mintur.com](http://www.mintur.com) (2002).

“Personas con profundo conocimientos sobre patrimonio y servicios turísticos, facultada para acompañar, dirigir, ayudar e informar a los largo de itinerarios en

autobús, automóvil, ferrocarril, u otro medio de transporte. Su acción puede prolongarse más allá del viaje y realizar la labor de guía local. En casi todos los países el ejercicio de la profesión es objeto de reglamentación y expedición de una licencia” [www.monografias.com.trabajo/18](http://www.monografias.com.trabajo/18).

“Es llamado también guía turístico, una persona preparada en el área de turismo que tiene como tarea principal, recibir, atender y acompañar a los turistas, ya sean nacionales como internacionales en sus paseos, ahora bien, en el transcurso del viaje el guía turístico deberá de proporcionarle información de la cultura del país, de la historia, de la economía, de arte, de los lugares que ellos visiten” ARQUYS, Carlos (2006).

#### **a. Guías Profesionales De Turismo**

“Son guías profesionales de turismo los profesionales debidamente formados en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello conducen y dirigen a uno o más turistas, nacionales o extranjeros, para mostrar, enseñar, orientar e interpretar el patrimonio turístico nacional y procurar una experiencia satisfactoria durante su permanencia en el lugar visitado. Los guías profesionales de turismo, para ejercer sus actividades, deberán contar con la correspondiente licencia de ejercicio profesional, otorgada por el Ministerio de Turismo.

#### **b. Clasificación**

Los guías profesionales de turismo se clasifican en:

- 1) Guía nacional

Es el profesional guía de turismo, debidamente autorizado para conducir a turistas nacionales y extranjeros dentro de todo el territorio nacional, exceptuando las áreas de especialización contempladas en el numeral 2).

## 2) Guía especializado

Es el guía, que demuestre poseer los suficientes conocimientos académicos, experiencias y prácticas especializadas que le habiliten para conducir grupos de turistas en sitios o zonas geográficas específicas, tales como: parques nacionales, montañas, selva, cuevas y cavernas, museos, y en actividades especiales como canotaje, ascencionismo, buceo y otras que el Ministerio de Turismo determine en el futuro. Se considera también como guías especializados a los guías naturalistas autorizados por el Ministerio del Ambiente; esta autorización será notificada al Ministerio de Turismo. Ninguna persona podrá tener la categoría de guía especializado si, previamente, no ha obtenido su licencia como guía nacional; y,

### a) Guía Naturalista I

“Son personas nativas del Área o residentes locales por muchos años, con título de bachiller, tener vastos conocimientos de la zona, dominio elemental del idioma Inglés y que hayan aprobado el curso de Guías Naturalistas I. Pueden conducir grupos de 10 turistas, como máximo.

### b) Guía Naturalista II

"Son ecuatorianos por nacimiento o por naturalización, que hayan terminado la instrucción secundaria o con formación intermedia universitaria en Biología, ramas afines o Turismo; con dominio del idioma inglés, Francés o Alemán y que hayan aprobado el Curso de Guías Naturalistas II. Pueden conducir grupos de hasta 16 turistas, como máximo" MORA, Marcela (2009)

## 3) Guía nativo

“Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, que posea conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, sea habilitado

por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene” Registro Oficial No. 726 (2002).

### **c. Funciones del Guía de Turismo**

#### **1) Función General**

**El guía de turismo está encargado de la coordinación, recepción, conducción, interpretación, animación y asistencia turistas nacionales e internacionales.**

#### **2) Funciones Específicas**

- **Coordina con el operador de Turismo.**
- **Recibe instrucciones específicas de la empresa operadora sobre el grupo de turistas a conducir o a la actividad a realizar.**
- **Supervisa la unidad de transporte a utilizar.**
- **Elabora un informe al finalizar los itinerarios.**
- **Acompaña a los turistas durante todo su tour.**
- **Controla periódicamente el grupo de turistas que está bajo su responsabilidad.**
- **Toma decisiones en situaciones especiales que afectan al turista.**
- **Coordina los servicios que recibe el turista durante los recorridos.**
- **En caso de una emergencia asiste al turista en primeros auxilios y coordina su ingreso a los centros hospitalarios.**
- **Distribuye el tiempo entre los diferentes puntos del itinerario.**

“Los guías profesionales actuarán como colaboradores del Ministerio de Turismo en la protección y vigilancia del patrimonio turístico nacional, natural y cultural, mediante la correcta y acertada conducción de los grupos de turistas, que incluye la información previa y oportuna sobre cronogramas, comportamiento, infracciones, daños y sanciones” [www.mintur.org](http://www.mintur.org) ( 2002).

### **d. Derechos**

“Los guías profesionales de turismo tendrán derecho a:

- Ejercer sus actividades en las agencias de viajes, operadoras, prestadores de servicios, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios.
- Recibir las remuneraciones legales contractuales determinadas para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes, inmediatamente luego de haber prestado y finalizado sus servicios.
- Recibir de las agencias de viajes, operadores y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para ejercer su actividad profesional.
- Recibir capacitación profesional permanente, por parte del Ministerio de Turismo y del respectivo colegio profesional.
- Hacer uso de los beneficios que determina la Ley Especial de Desarrollo Turístico.
- Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y en sus normas reglamentarias.

#### **e. Obligaciones**

Serán obligaciones de los guías profesionales de turismo:

##### **1) Para con los turistas**

- Prestar sus servicios profesionales bajo normas de comportamiento ético, morales y profesionales.
- Prestar sus servicios con puntualidad y guardar normas de respeto y consideración con los turistas.
- Desarrollar su actividad profesional dando información turística objetiva y con sentido patriótico sobre nuestras instituciones, tradiciones y costumbres.

##### **2) Para con el Ministerio de Turismo**

- Dar aviso al Ministerio de Turismo, por escrito, cuando tuvieren conocimiento de algún hecho que pueda constituir infracción a la Ley Especial de Desarrollo Turístico y suministrar oportunamente cualquier información que éste le solicitare.

- Reportar inmediatamente al Ministerio de Turismo las deficiencias o infracciones que adviertan en la prestación de los servicios turísticos en los que ha participado.
- Informar al Ministerio de Turismo sobre cualquier incidente o accidente que afectare a los turistas sin perjuicio de las atribuciones de las autoridades correspondientes.
- Ejercer sus funciones solamente durante la vigencia de su licencia y dar aviso cuando ésta les hubiere sido sustraída o la hubiesen perdido.
- Informar y actualizar sus datos personales” MORA (2008).

### 3. *GUIANZA*

“La técnica Guianza turística nos ofrece un gran énfasis de aprendizaje para nuestra vida futura, está estimado que en el 2020 el turismo será la fuente de ganancias más importantes de nuestro planeta en donde se estimara la fuente de poder más importante del mundo” SANCHEZ, Patricio (2008).

#### a. **Factores que determinan el servicio de Guianza**

Los guías prestan un servicio turístico. Este servicio se distingue de los productos Manufacturados en que tiene las siguientes características:

- No es tangible.
- No se fabrica, se presta.
- No se puede almacenar.
- No se puede probar.
- No se puede devolver.
- Sólo se puede comprar un derecho de uso limitado (un número de horas en los guías locales y un número de días en los guías de ruta).
- Es necesaria la presencia del cliente, que normalmente se desplaza al lugar de la prestación

#### b. **Elementos de prestación de servicios**

1) El cliente

“Su presencia es imprescindible y sin ella el servicio no puede existir.

Características del cliente:

2) La nacionalidad

Este factor influye en aspectos que un guía debe considerar como el tiempo que el grupo quiere invertir en hacer compras, la puntualidad o la gastronomía. Asimismo, mientras que para un Alemán la playa, un mercado con productos frescos o una calle estrecha con ropa tendida pueden ser de un tipismo maravilloso, para un italiano no tendrán especial interés.

3) La edad

Si la nacionalidad es importante, no lo es menos la edad del cliente, por su influencia directa en el planteamiento de la visita, tanto en el contenido como en la forma. Por ejemplo, a un grupo de jóvenes se les puede hacer andar más que a uno de la tercera edad. Teóricamente, el público de la tercera edad está más interesado en escuchar las explicaciones que un grupo de alumnos de viaje de fin de curso, que normalmente escucha al guía por imposición de sus maestros y no por interés propio. Los grupos de tercera edad agradecerán que el guía no les deje solos en ningún momento, mientras que los jóvenes prefieren más tiempo libre.

4) Extracción cultural

Las explicaciones no deben ser las mismas si el auditorio es culturalmente humilde que si se trata de un público erudito, circunstancia que hasta puede variar el itinerario.

5) El soporte físico

Es el soporte material necesario para la prestación del servicio.

6) Los instrumentos

Micrófono, autocar, habitación del hotel, etc.

7) El entorno

Los recursos turísticos, las calles de una ciudad, sus monumentos, las montañas de un país, el fondo expositivo de un museo, etc. En otras palabras: lo que motiva la existencia del servicio.

8) La circunstancia

Es el conjunto de factores que determinan el servicio, y hacen que uno sea diferente de otro. Son muy variadas y entre ellas tenemos:

9) Tiempo del que se dispone

El tiempo es un factor muy importante en el momento de plantearse cualquier visita. No es lo mismo si se dispone de todo el día que si el guía se debe ceñir a un horario inflexible y de sólo dos horas.

10) El momento del día

Este es otro factor a considerar. Si es a primera hora de la mañana, los clientes estarán más frescos, más predispuestos a andar. Si la visita es después de comer, existen dos opciones: o hacerlos andar para que no se duerman, o hacer un recorrido en autocar para que quien lo desee pueda dormir una siesta. Si se prevé que pronto anochecerá, se dejará para el final de la visita aquello que no requiera luz diurna.

11) Día de la semana

También debe ser considerado, ya que por lo general, los fines de semana hay menos tráfico y en el mismo número de horas se puede enseñar más.

12) Agentes climáticos

El hecho de que haga mucho frío o mucho calor también tiene su influencia, pues se procurará dar el máximo de explicaciones dentro del autocar

(aire acondicionado o calefacción) reduciendo al máximo los recorridos exteriores a pie. Igualmente, influye que haga sol o llueva, ya que la visita no será igual; en el primer caso será agradable pasear, mientras que en el segundo se procurará evitar los desplazamientos a pie y, de realizarlos, se buscarán espacios guarecidos de la lluvia para dar las explicaciones.

### 13) Dinámica del propio grupo

“Cuando los clientes han pagado directamente de su bolsillo por una visita, tienen mucho más interés, la valoran mucho más que en el caso de que haya sido ofertada de manera gratuita. También resulta diferente si los clientes han escogido la visita libremente, por propio interés, o si les ha sido impuesta por profesores, empresas, etc.” LUQUE, Yuliana (2005).

## 4. *EL CLIENTE*

“El cliente es la persona más importante en la empresa, puesto que es quien mantiene a la empresa y es el que paga los sueldos. Es la razón de existir de la empresa” [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org) (2010).

### a. **Tipología de clientes**

“Los grupos están compuestos por individuos y, aunque sean grupos homogéneos, los individuos que lo componen tienen conductas distintas; cada uno de ellos por sus características particulares requieren de una manera diferente de ser tratado.

En muchos casos, por la naturaleza del servicio (excursión o visita) no se tiene ocasión de establecer grandes diferencias en la manera de tratar las diversas tipologías de clientes, pero lo que sí es importante es localizar y neutralizar aquellas tipologías que puedan ser peligro o nocivas para el éxito del desarrollo turístico.

### 1) Las Pateadoras

Los encontramos en viajes combinados, acostumbran a ser mujeres de unos 30 años de edad normalmente de pequeñas ciudades o zonas rurales. Son negativas para el grupo, dado que van a su aire, nunca se integran y también son peligrosas para el guía puede arrastrar gente con ellas. Saldrán a menudo de noche, siempre por su cuenta, para descubrir el ambiente de la ciudad, su argumento para desmarcarse del grupo es que les gusta “patear” las ciudades lejos de las rutas convencionales, porque, según ellas, esta es la única forma de conocerlas verdaderamente.

## 2) Los Sabelotodo

Son personas que quieren demostrar a toda costa sus conocimientos, siendo habituales sus comentarios tratando de hacer ver que son gente viajada; conocen cuatro palabras de un idioma y ya creen que hablan. Harán preguntas con respuesta incluida, puesto que están más dispuestos en demostrar que en aprender.

La mejor política es usarlos como aliados; nada más fácil: Como alabar su vanidad se abrirán las puertas hacia su simpatía. Si en algún momento, a pesar de la adulación, deciden jugar en contra del guía, es decir, proponen alternativas distintas a las propuestas del líder formal, habrá que neutralizarlos, poniéndole en evidencia ante el grupo.

## 3) Los Profesionales de la reclamación

Se trata de gente negativa, que siempre buscan los defectos, en lugar de valorar cualidades. Les encantan fiscalizar y hacer comentarios del tipo: “el hotel esta mal situado”, “la comida es escasa”, “este grupo ha pagado por lo mismo”, etc. Tienen una cierta tendencia al liderato, pues necesitan de público que escuche y aplauda sus comentarios.

Por ejemplo si se sale tarde 10 minutos exigen una recompensa por esos minutos robados de sus vacaciones. En el momento en que se produzca un problema tiene preparada la lista de todas las “irregularidades” que, siempre según ellos, se han cometido desde el inicio del viaje.

La forma de tratarlos el concederles algo de importancia, tener un buen sentido del humor, adular su vanidad con frases, “es usted muy observador”, si no se comenten errores no hay nada que temer. Un buen antídoto contra este tipo de clientes es explicar el porque de las decisiones de grupo.

Se debe procurar desautorizar sus críticas cuando se dispone de argumentos aplastantes, no permitiendo que este tipo de cliente obstaculice la labor del guía. Si se desconoce una pregunta formulada por un cliente de esta tipología no hay que fingir saberlo, hay que averiguarlo.

Un conocimiento exhaustivo de las condiciones generales es de gran ayuda en la relación con los profesionales de la reclamación.

#### 4) Los exigentes

Es un tipo de cliente agradecido para los guías profesionales, pues mientras los profesionales de la reclamación solo buscan defectos y se niegan a aceptar la evidencia de lo que esta bien, el exigente es más ecuánime felicitando al guía por su trabajo; comentarios como “esa cena ha estado bien”, “siempre pone la música más adecuada”, “tiene los horarios muy bien calculados”, o “conoce todas las ciudades a la perfección” son las que probablemente hará este tipo de cliente. Sus reclamaciones están cargadas de razón pero no pretenden arrasar a otros componentes del grupo en sus quejas, con una buena argumentación se pueden solventar algunos de los pequeños problemas o mal entendidos, puesto que es capaz de razonar.

#### 5) Los extrovertidos amistosos

Gente feliz, con dotes innatos para el liderarlo, a los extrovertidos amistosos todo le suele parecer bien, es fácil contar con su colaboración y aceptan de buen agrado las sugerencias del guía.

Si se va a dividir al grupo en dos hoteles, son clientes los más adecuados para ser alojados en el hotel distinto al del programa; para ello no será un problema, se la pasaran bien y, si se enfoca adecuadamente, incluso agradecerán el cambio, pues consideraran que ha sido para mejorar.

Les gusta contar chistes y hacer bromas (generalmente siempre las mismas). Utilizados adecuadamente pueden ser buenos animadores. Con ellos el guía se siente relajado.

6) Los introvertidos

Parecen clientes fáciles, pero no lo son, pues nunca se sabe lo que están pensando realmente; al menos no son líderes naturales; por tanto, su insatisfacción es personal, no extensible al resto del grupo.

Suele comparar como se le trata a él con el trato que recibe las otras personas del grupo, con lo que basta con tratarles correctamente y darles un poco de conversación para que sientan que el guía se da cuenta de su presencia, de su opinión, de que él también es importante y de que desea complacerlo.

7) Los pesados

Este cliente puede tener al guía bloqueado durante horas hablando de sus hijos, del tiempo, de su último viaje, de política, de lo mucho que se parece el conductor a un familiar suyo, etc.; no se consigue hacer callar a este tipo de cliente. El guía intentará zafarse de él de la manera más cortés y educada posible y procurará dirigirlo hacia otras “víctimas” del grupo con comentarios del tipo: “ah pues la señora de la tercera fila opina lo mismo que usted”.

Sus preguntas normalmente solo tienen interés para él. Si se tiene la desgracia de que un cliente así se sienta justo detrás del guía e intenta por todos los medios darle conversación, hay que buscar soluciones de urgencia como colarse los auriculares de unos walkman preferiblemente desconectados para seguir oyendo con normalidad, pero demostrando que ya no se “esta” para oír sus comentarios que, sin duda perjudicaran su “salud mental” o, al menos la concentración necesaria para desarrollar la actividad” VELOZ, Ivo (2007).

**b. Claves para satisfacer al cliente**

“Viajeros que no visitan con frecuencia algún lugar, no pueden ser leales a la propiedad por el simple hecho de que no volverán a regresar a ese sitio. Aunque

puede darse el caso de que cada vez que ellos viajan, buscan un hotel de la marca de su preferencia ya que es la propiedad que más los satisfacen y así se puede crear una lealtad. Por lo tanto, el hablar de lealtad se extiende a la simple satisfacción del cliente por lo que un huésped leal tiene más valor que uno satisfecho. Con el propósito de satisfacer consistentemente a los clientes, las organizaciones eficientes deben:

- Determinar quienes son sus clientes
- Precisar cuales son los factores críticos de éxito que les permitan responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes
- Establecer procesos efectivos que les permitan generar productos y servicios acordes con las necesidades, requerimientos y expectativas de sus clientes
- Enfocar sus esfuerzos en mejorar sus procesos y desarrollar métodos para evaluarlos
- Desarrollar, en las posiciones directivas, el nivel de compromiso y participación necesarios para alcanzar el éxito organizacional” SUMMERS (2006).

### **c. Cómo medir la satisfacción del cliente**

La retroalimentación del cliente es vital para un negocio. A través de esta, una empresa sabe si sus clientes están satisfechos con sus productos y servicios y, en ocasiones, con los productos y servicios de sus competidores. Las mediciones de la satisfacción del cliente permiten a una empresa hacer lo siguiente:

- Descubrir las percepciones del cliente sobre la forma en que la empresa satisface sus necesidades, e identificar las causas de la insatisfacción y las expectativas no cumplidas, así como los motivadores del deleite.
- Compara el desempeño de la empresa en relación con los competidores, para apoyar la planeación y mejores iniciativas estratégicas.

- Descubrir las áreas que necesitan mejorar en el diseño y la entrega de productos y servicios, así como la capacitación y orientación para los empleados.
- Hacer el seguimiento de las tendencias a fin determinar si los cambios realmente dan como resultado mejoras.

Un sistema eficaz de medición de la satisfacción del cliente da como resultado información confiable acerca de las calificaciones de los clientes a las características específicas de los productos y servicios, así como sobre las relaciones entre estas calificaciones y el comportamiento probable del cliente en un mercado futuro WELLINGTON, Patricia (2000).

## 5. *ÁREAS PROTEGIDAS*

“El área protegida es un espacio terrestre y/o marino especialmente dedicado a la protección y el mantenimiento de la diversidad Biológica, de los recursos naturales, y de la diversidad cultural asociada a éstos. Son espacios destinados a lograr la llamada conservación in situ y que, por lo tanto son sumamente importantes para el desarrollo de cualquier nación, pues proveen agua, regulan el clima, son atractivos turísticos, albergan especies y variedades de importancia económica, en otros beneficios [www.planetaecuador.com](http://www.planetaecuador.com) (2009).

“Las áreas protegidas son reconocidas en 1994 por la UICN (The World Conservation Union) como áreas: "de tierra y/o mar especialmente dedicadas a la protección y mantenimiento de diversidad biológica, recursos naturales y culturales asociados, y manejados a través de medios legales u otros medios efectivos” [www.unam.org](http://www.unam.org) (2008).

### **a. Categorías de Manejo según el World Conservation Monitoring Centre**

De acuerdo con el World Conservation Monitoring Centre (WCMC 2001) y Protected áreas Conservation Trust (PACT 2001) los principales tipos de áreas naturales protegidos son los siguientes:

Parque nacional se trata de un área que posee disponibilidad para el desarrollo turístico, y cuya importancia radica en su belleza escénica, valor científico, educativo, recreativo e histórico, además de ser biogeográficamente representativa a nivel nacional de uno o más ecosistemas.

1) Parque marino nacional

Áreas dedicadas a la conservación de los ecosistemas acuáticos, así como la investigación y uso racional de sus recursos bajo normas específicas de protección ecológica.

2) Reserva natural

Son sitios en los que se mantienen los procesos naturales sin perturbación, ya que tienen por finalidad contar con ejemplos representativos de ambientes naturales disponibles para la investigación, monitoreo, educación y mantenimiento de recursos genéticos.

3) Santuario de vida silvestre

Se trata de un área que requiere especial manipulación humana para su preservación, dedicada a la protección de especies o grupos de especies, comunidades bióticas o de características físicas ambientales significativos para la nación.

4) Monumento natural

Cuando las características de un determinado lugar, poseen valor público además de proveer oportunidades para la interpretación, educación, e investigación, se declara un área reservada para la protección y preservación de estas características naturales.

5) Reservas marinas

Es un área reservada para la protección, investigación, recreación, educación y extracción controlada con relación a las especies marinas y de agua dulce en su hábitat.

6) Reservas arqueológicas

Un área reservada para la protección de recursos de valor histórico o arqueológico.

7) Reservas forestales

Se dan con la finalidad de generar áreas en las que el manejo y explotación del bosque, sea racional y controlado, además de la conservación del suelo, agua y recursos biológicos.

8) Reservas privadas

Cuando el área protegida pertenece a un individuo o a una organización no gubernamental.

9) Reserva de la biosfera

Área de no menos de 10,000 ha que contiene zonas biogeográficas relevantes a nivel nacional, por contener uno o más ecosistemas que no han sido alterados por la acción humana, con al menos un área prístina habitada por especies endémicas o en peligro.

10) Área de protección de recursos naturales

Se trata de una supra categoría, pues dentro de ésta se encuentran: reserva forestal, reserva nacional forestal, área de protección forestal, área de restauración y propagación forestal, protección para ríos, manantiales, depósitos y fuentes de agua en general; áreas destinadas a conservar y restaurar áreas con vegetación para la conservación del suelo y agua.

11) Área de protección de flora y fauna silvestre y acuática

Áreas que contienen hábitat críticos para la existencia, transformación y desarrollo de la flora y fauna acuática y especies silvestres.

12) Parque Urbano

Áreas para el uso público, para recreación de la población y protección de valores históricos, y bellezas naturales de importancia local o regional, que poseen ecosistemas naturales, artificiales, o elementos naturales, mismos que tienen por finalidad la protección al ambiente saludable.

13) Zona sujeta a conservación ecológica

Áreas con uno o más ecosistemas en buen estado de conservación, destinadas a preservar los elementos naturales indispensables para el equilibrio ecológico y el bienestar general” RODRIGUEZ (2007).

**b. Sistema Nacional de Áreas Protegidas**

1) Generalidades

“El Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), es una entidad encargada del control y monitoreo de las actividades de conservación y preservación dentro de las zonas naturales categorizadas como zonas altas en biodiversidad o que contienen monumentos naturales dignos de ser preservados” [www.areas protegidas.com](http://www.areasprotegidas.com) (2008).

“El actual Sistema Nacional de Áreas Protegidas está constituido por 40 Áreas Naturales que cubren 4’822.186 hectáreas de superficie terrestre y 14’889.158 hectáreas de superficie marina, equivalente al 18.81% del territorio nacional, cuya permanencia y estabilidad es indispensable.

El Sistema abarca a las 24 provincias del país e incluye la mayor parte de ecosistemas con 40 formaciones vegetales de las 46 existentes en Ecuador, en

cuatro regiones geográficas de Ecuador áreas continentales y marinas con diferencias de altitud que van desde el nivel del mar hasta los 6700 metros.

## 2) Objetivo del Sistema Nacional de Áreas Protegidas

“El Sistema Nacional de Áreas Protegidas persigue el objetivo de preservar la diversidad biológica del país y promover el manejo sustentable de las tierras silvestres, promocionando las ventajas potenciales del ecoturismo y el mantenimiento de flujos genéticos por su importancia biogeográfica.

### **c. Categorías de Manejo según el Sistema Nacional de Áreas protegidas**

#### 1) Parque Nacional

Áreas con uno o varios ecosistemas, comprendidos dentro de un mínimo de 10.000 hectáreas. Mantenimiento del área en su condición natural, prohibida cualquier explotación u ocupación.

#### 2) Reserva Ecológica

Área de por lo menos 10.000 hectáreas, con uno o más ecosistemas con especies de flora y fauna silvestres importantes o amenazadas de extinción, para lo cual se prohíbe cualquier tipo de explotación u ocupación.

#### 3) Reserva Biológica

Áreas terrestres o acuáticas de extensión variable. Sus objetivos están orientados a la conservación de los procesos naturales, posible ejecución de investigación científica, educación y conservación de los recursos genéticos.

#### 4) Área nacional de recreación

Superficie mayor a 1.000 hectáreas o más en donde existan bellezas escénicas, recursos turísticos o de recreación en un ambiente natural, fácilmente accesibles desde centros poblados.

#### 5) Reserva de producción de fauna

Área natural o parcialmente alterada, de extensión variable pero suficiente para el fomento y uso económico de la fauna silvestre

## 6) Refugio de Vida Silvestre

“Área indispensable para garantizar la existencia de la vida silvestre residente o migratoria con fines científicos, educativos y recreativos” [www.mae.com](http://www.mae.com) (2008).

## 6. CALIDAD

“La calidad es simplemente cumplir con los requisitos del cliente, y esto ha sido expresado de diferentes maneras por otros autores:

- La totalidad de elementos y características de un producto o servicio que le confieren su habilidad para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- Cumplir con los requisitos” [www.calidadturistica.com](http://www.calidadturistica.com).

### a. Modelos de Calidad Total y Mejora Continua

“Muchos investigadores han realizado sustanciales contribuciones a la administración de la calidad, incluyendo estudios en la medición, administración y mejora en los procesos de las organizaciones. Sólo tres de estos filósofos son considerados los “gurús de la administración” en la revolución de la calidad, los cuáles son el Doctor W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Philip B. Crosby y sus filosofías junto con la de Ishikawua, han traspasado fronteras dejando un gran impacto en organizaciones en muchos países del mundo” ZAIRI, Mohamed (2002).

### b. Calidad en los servicios

“La importancia de la calidad en los servicios no puede subestimarse. Algunos estudios demuestran que las empresas pueden aumentar sus utilidades en un casi 100% al conservar solo un poco más de 5% de los clientes que sus competidores retienen. Esta gran diferencia se debe a que el costo de adquirir nuevos clientes es mucho más alto que los costos relacionados con conservarlos.

Las empresas que tiene clientes leales de mucho tiempo atrás (aun cuando sus costos unitarios sean mas altos y tengan menor participación en el mercado) superaran financieramente a sus competidores, que prestan una rotación de clientes mas elevada” OAKLAND, Jhon (2006).

“Las definiciones de calidad que se aplican a los productos de manufactura también se aplican en el caso de los productos de servicio. Las misma naturaleza de estos últimos implica que deben responder a las necesidades del cliente; es decir, el servicio debe satisfacer o excederlas expectativas del cliente” JURAN, Carlos (2008).

## **CAPÍTULO II**

### **A. METODOLOGÍA**

## 1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo documental y bibliográfica, la cual ha permitido que los documentos estudiados sirvan para la estructuración de la fundamentación teórica.

De campo, que se basará en las informaciones que provengan de entrevistas, cuestionarios, encuestas y en caso de ser necesario en observaciones que serán de gran utilidad para la realización del proyecto.

La investigación descriptiva, la cual busca realizar un análisis, así se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

## 2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La investigación está dirigida a los Guías Naturalistas que operan en la ciudad de Riobamba, para de esta manera poder establecer las necesidades que han percibido, y así elaborar un Programa de Capacitación que satisfaga sus necesidades.

La población está constituido por 50 Guías, dado que la población es limitada no es necesario aplicar fórmula estadística alguna, por lo tanto se trabajará con toda la población antes señalada.

**TABLA N° 1  
TOTAL DE GUÍAS NATURALISTAS**

<b>NOMBRE</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>GUÍA NATURLISTA I</b>	<b>14</b>	<b>28%</b>
<b>GUÍA NATURALISTA II</b>	<b>36</b>	<b>72%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ministerio de Turismo Regional Sierra – Centro 2009

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 1 Total de Guías**

Al analizar la base de datos de los Guías Naturalistas que trabajan en la ciudad de Riobamba se observó que el 28% corresponde a los Guías Naturalistas I, mientras que un 72% pertenecen a los Guías Naturalistas II es decir que el 100% de los Guías pertenece a la ciudad Riobamba, provincia de Chimborazo.

Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula de (Canavos):

**Datos:**

N = universo de estudio.....	50
P= probabilidad de ocurrencia de un evento.....	0.5
Q= probabilidad de no ocurrencia de un evento.....	0.5

e= margen de error..... 0.08%  
 Z= margen de confiabilidad..... 2%  
 n= muestra.

**Formula:**

$$n = \frac{(P*Q)(N)}{(N-1)\left(\frac{e}{k}\right)^2 + P*Q}$$

$$n = \frac{(0.5*0.5)(50)}{(50-1)\left(\frac{0.08}{2}\right)^2 + 0.5*0.5}$$

$$n = \frac{(12.50)}{(0.3284)}$$

n= 38

Es decir que la muestra que se tomará será un total de 38 guías, dado que la población es limitada se trabajará con toda la población antes señalada.

### 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TABLA N° 2  
 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Tipo de Variable	Concepto	Categorías	Indicadores	Técnicas
------------------	----------	------------	-------------	----------

<b>Independiente</b> Proyecto de Capacitación	Es un proceso continuo de aprendizaje, mediante el cual se desarrolla habilidades y destrezas de los servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.	Metodología de enseñanza	Nivel académico e interpretativo	Encuestas
			Edad Género Capacitación Universidad Seminarios	Observación
<b>Dependiente</b> Guías Naturalistas I y II	Son Guías profesionales de turismo los que están formados profesionalmente en instituciones educativas reconocidas y legalmente facultadas para ello dirigen a uno o más turistas nacionales o extranjeros.	Guías de turismo	<b>Especialización:</b>  Guía Naturalista I Guía Naturalista II  <b>Idiomas:</b>  Inglés Francés Español	Entrevista

**Elaborado por:** Diego Gálvez

#### *4. PROCEDIMIENTOS*

Para llegar a cumplir con la objetividad de la investigación, es necesario recopilar información y datos útiles para la posterior redacción de la propuesta, por esta razón se utilizará la encuesta como una técnica de investigación.

La encuesta permite estudiar a un gran conglomerado social para obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales ayudarán a la investigación, en este caso la encuesta se la realizó a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba. La encuesta fue empleada con técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra, se decidió elaborar preguntas cerradas en el cuestionario estructurado, pues son más fáciles de contestar por parte del encuestado, además permiten que las opciones sean delimitadas de acuerdo a las necesidades del estudio evitando respuestas innecesarias o excesivamente largas.

#### *5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS*

Se busca obtener una información verídica por parte del segmento que se ha escogido para ello se aplicaron 50 encuestas, de las cuales las 50 fueron tomadas como material aprovechable. La presentación de los resultados obtenidos en las encuestas se realizará en tablas estadísticas que en su mayoría contendrán porcentajes y se acompañara con una figura.

## **CAPÍTULO III**

### **A. RESULTADOS**

De acuerdo a la base de Datos del Ministerio de Turismo Regional Sierra – Centro se determinó que existen 50 Guías entre Naturalistas I y II respectivamente registrados con sus datos personales, dirección, teléfonos, categoría, número de cedula, número de registro, etc. (ver anexo 1).

También se pudo observar su clasificación según su categoría que 14 Guías Naturalistas que corresponde al 28% pertenecen a Guías Naturalistas I y 36 Guías que corresponde al 72% pertenecen a Naturalistas II. Se analizó que su fecha de registro fue en el año 2007 y todos los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba que se registraron en esa fecha tienen un periodo de vigencia para renovar su licencia puesto que si no renovan su licencia caducará y por ende no podrán prestar sus servicios profesionales a los turistas o clientes que requieran.

Los Guías Naturalistas de Turismo son los prestadores directos de la calidad de servicio, por eso es necesario que estén constantemente actualizando sus conocimientos, los Guías deben de estar empapados de la información real y veraz que requiere el turista en el ámbito intelectual y cultural, el guía es el responsable del nivel de satisfacción que tenga el turista al visitar el país.

El Proyecto de Capacitación tendrá como participantes al grupo de Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo que está conformado por 50 guías, a quienes se les aplicó una encuesta de necesidades (ver anexo 2).

Los guías Naturalistas desempeñan un papel muy especial dentro de la actividad turística; de ellos, de su preparación física, mental y obviamente de los equipos que utilicen depende incluso la vida de los turistas.

Los resultados de la investigación se analizaron en el programa Microsoft Excel, por medio de tablas y gráficas con la finalidad de encontrar frecuencias, respuestas y poder obtener los objetivos buscados en cada una de ellas, las cuales dieron el porcentaje de las respuestas obtenidas en los cuestionarios aplicados. Se puede concluir lo siguiente en las encuestas aplicadas a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba.

1. ¿CUÁL ES SU GÉNERO?

TABLA N° 3

GÉNERO DE LOS GUÍAS

GÉNERO	NÚMERO	PORCENTAJE
MASCULINO	33	66%
FEMENINO	17	34%
TOTAL	50	100%

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



Figura n° 2. Género de los Guías

Podemos observar que el 66% de los Guías encuestados son de género masculino mientras que el 34% son de género femenino.

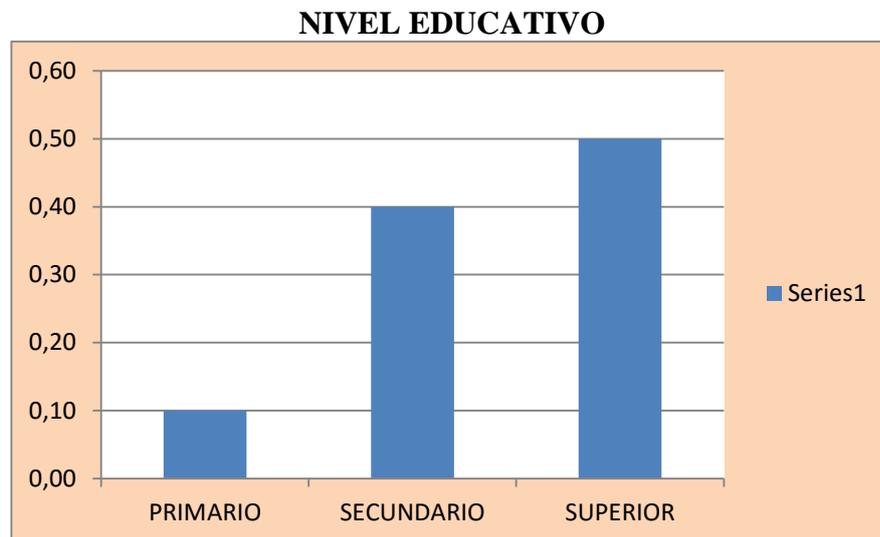
## 2. ¿CUÁL ES SU NIVEL DE EDUCACIÓN?

**TABLA N° 4**  
**NIVEL EDUCATIVO**

INSTRUCCIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
PRIMARIO	5	10%
SECUNDARIO	20	40%
SUPERIOR	25	50%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 3 Nivel Educativo**

El 10% de los guías de la ciudad de Riobamba poseen educación primaria, mientras que el 40% de tiene únicamente educación secundaria, y tan solo el 50% de los Guías tiene educación superior.

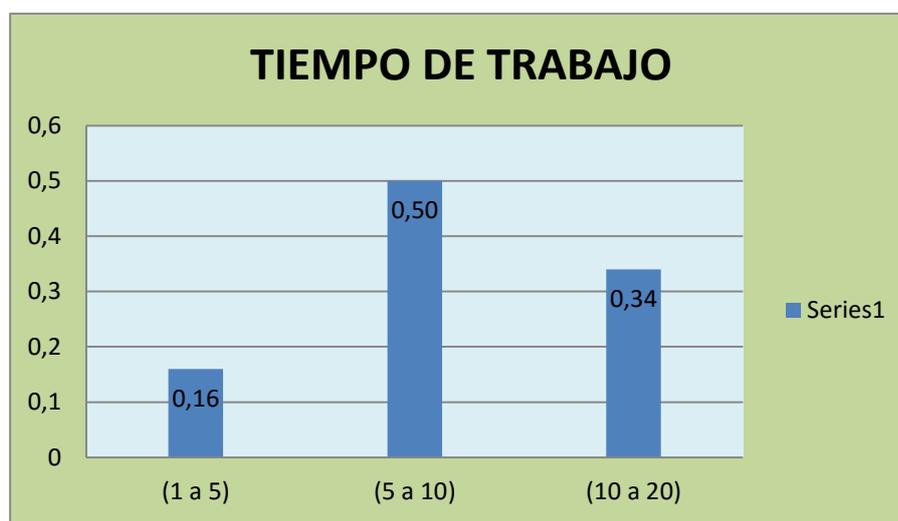
### 3. ¿CUÁNTO TIEMPO TRABAJA EN EL ÁREA DE GUIANZA?

**TABLA N° 5  
TIEMPO DE TRABAJO**

TIEMPO (AÑOS)	NÚMERO	PORCENTAJE
1 a 5	8	16%
5 a 10	25	50%
10 a 20	17	34%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 4 Tiempo de Trabajo**

La mayor parte de los Guías lleva varios años trabajando en el área de Guianza, el 16% de los Guías viene trabajando por un lapso de uno a cinco años, el 50% de los Guías viene trabajando por un lapso de cinco a diez años y el 34% de guías viene trabajando por un periodo entre diez y veinte años.

#### 4. ¿QUÉ FUNCIONES DESEMPEÑA EN EL ÁREA DE TURISMO?

**TABLA N° 6  
FUNCIONES**

<b>FUNCIONES</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ADMINISTRACIÓN	4	8%
MANTENIMIENTO	8	16%
GUIANZA	38	76%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 5 Funciones**

Tenemos como resultado que el 8% de los Guías realiza actividades meramente administrativas, el 16% de Guías se dedican a lo que es Mantenimiento y el 76% se dedica a lo que es Guianza.

**5. ¿CÓMO ADQUIRIÓ SUS CONOCIMIENTOS PARA DESEMPEÑAR LAS ACTIVIDADES COMO GUÍA?**

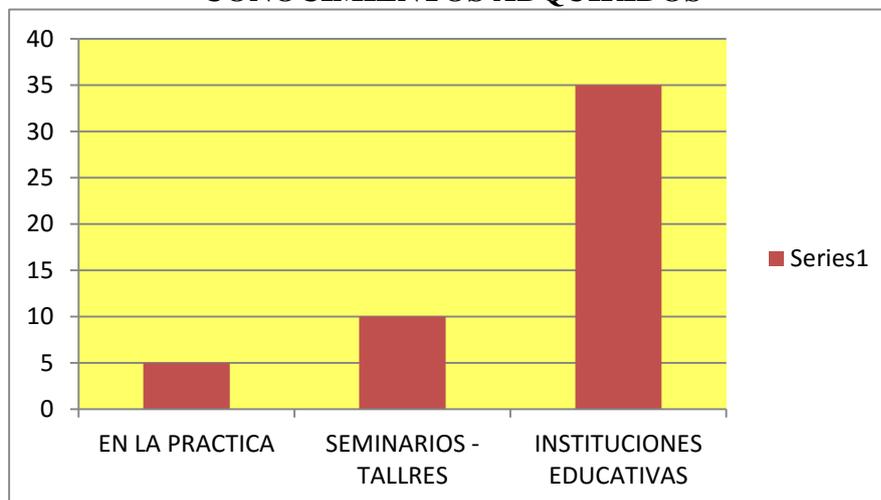
**TABLA N° 7  
CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS**

CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS	NÚMERO	PORCENTAJE
EN LA PRÁCTICA	5	10%
SEMINARIOS – TALLERES	10	20%
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	35	70%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez

**CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS**



**Figura n° 6 Conocimientos Adquiridos**

Tenemos que el 10% de Guías han adquirido los conocimientos necesarios para desarrollar la actividad a través de la práctica, el 20% de los Guías adquirieron los conocimientos mediante seminarios y talleres, y el 70% de Guías aprendieron sus

conocimientos en instituciones educativas ya que eligieron carreras vinculados al turismo.

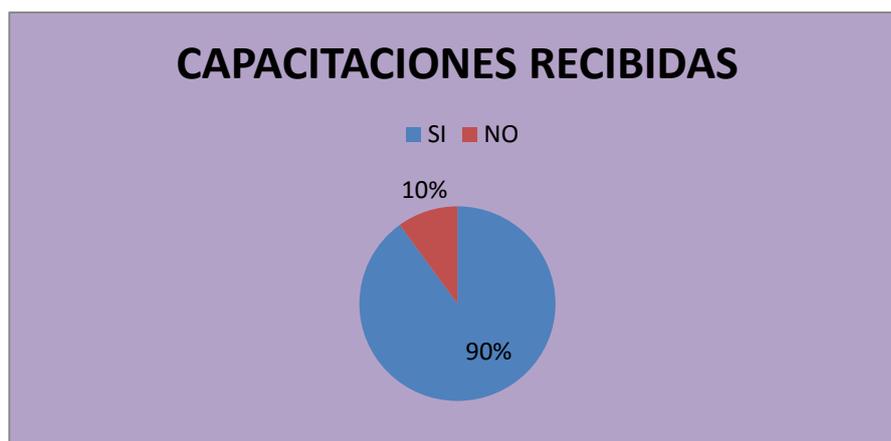
## 6 ¿HA RECIBIDO CAPACITACIONES PARA ACTUALIZAR SUS CONOCIMIENTOS?

**TABLA N° 8  
CAPACITACIONES RECIBIDAS**

HA RECIBIDO CAPACITACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	45	90%
NO	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 7 Capacitaciones Recibidas**

Los Guías han recibido capacitaciones dentro de la misma institución, pero vale resaltar que una de las últimas capacitaciones fue realizada hace tres años, en la misma participaron el 90% de Guías que si han recibido capacitaciones y solo el 10% de Guías no fueron participantes.

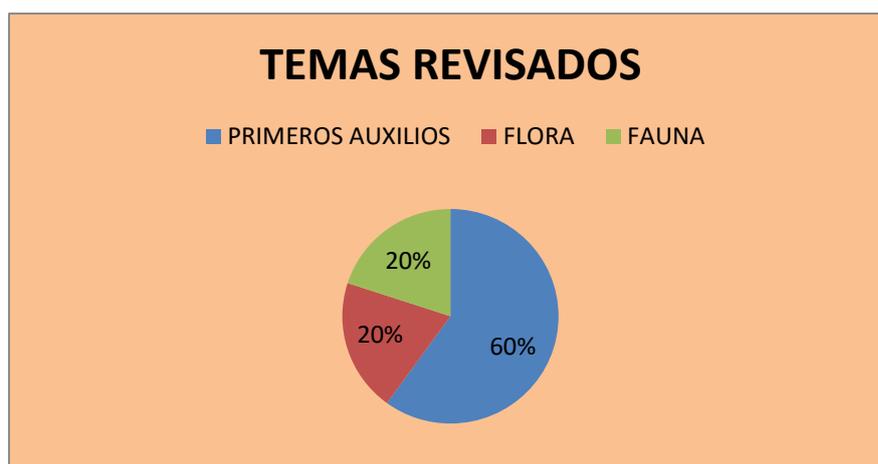
## 7. ¿QUÉ TEMAS HAN SIDO REVISADOS?

**TABLA N° 9  
TEMAS REVISADOS**

TEMAS REVISADOS	NÚMERO	PORCENTAJE
PRIMEROS AUXILIOS	30	60%
FLORA	10	20%
FAUNA	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 8 Temas Revisados**

Los Guías han revisado varios temas, pero vale resaltar que el 60% de los Guías han revisado la temática Primeros Auxilios, el 20% han revisado lo que es Flora y el otro 20% revisaron lo que es Fauna.

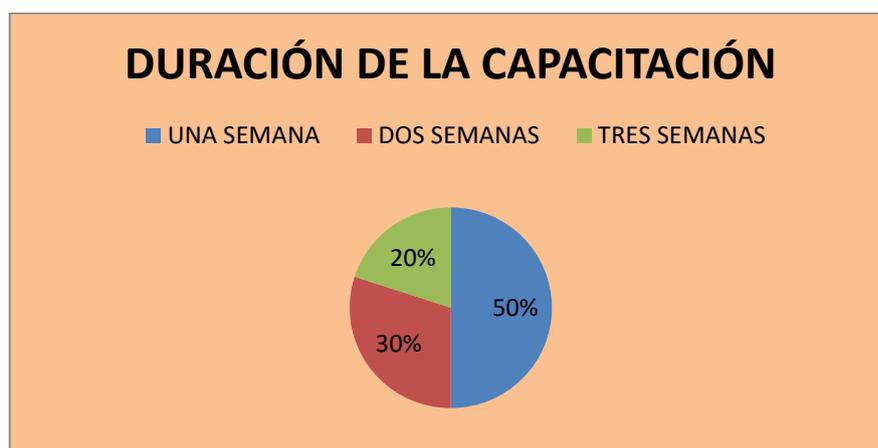
## 8. ¿QUÉ TIEMPO DURÓ LA CAPACITACIÓN?

**TABLA N° 10**  
**DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

DURACION DE LA CAPACITACION	NUMERO	POCENTAJE
UNA SEMANA	25	50%
DOS SEMANAS	15	30%
TRES SEMANAS	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 9 Duración de la Capacitación**

El 50% de los Guías dice que su capacitación duró una semana, el 30% ha durado dos semanas y el 20% ha recibido en tres semanas.

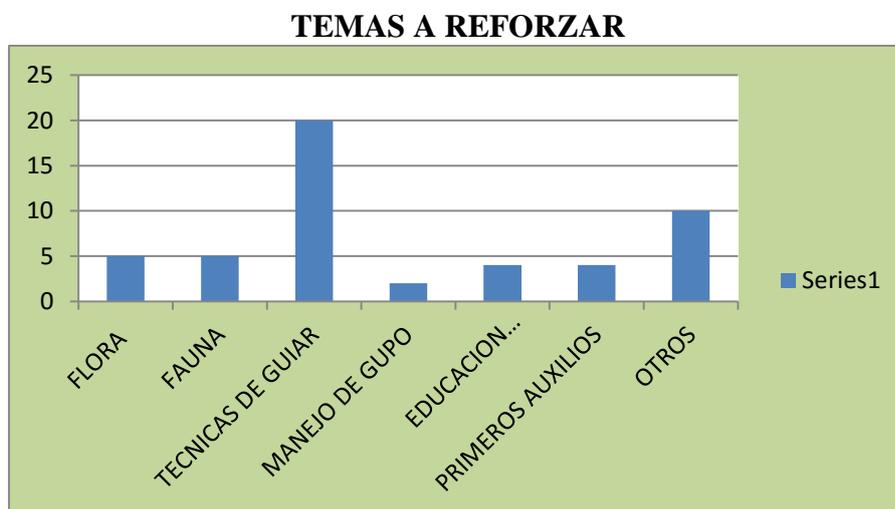
## 9. ¿EN QUE TEMAS NECESITA REFORZAR SU CONOCIMIENTO?

**TABLA N° 11  
TEMAS A REFORZAR**

TEMAS QUE NECESITAN REFORZAR	NUMERO	PORCENTAJE
FLORA	5	10%
FAUNA	5	10%
TÉCNICAS DE GUIAR	20	40%
MANEJO DE GUPO	2	4%
EDUCACIÓN AMBIENTAL	4	8%
PRIMEROS AUXILIOS	4	8%
OTROS	10	20%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 10 Temas a Reforzar**

Los participantes solicitaron reforzar sus conocimientos en flora con un 10%, en Fauna con un 10%, Un 40 % de Guías entrevistadas coincidieron en que es de mayor importancia revisar lo que es Técnicas de Guiar; un 4% requiere capacitarse en lo que es Manejo de Grupo, un 8% requieren capacitarse en

educación ambiental, un 8% en lo que corresponde a primeros auxilios, además hubo un 20% que dice ser necesario revisar otros temas.

## 10. ¿QUÉ TIEMPO TIENE DISPONIBLE PARA LA CAPACITACIÓN?

**Tabla N° 12**  
**DISPONIBILIDAD DE TIEMPO**

DISPONIBILIDAD DE TIEMPO	NMERO	PORCENTAJE
DIAS LABORABLES	15	30%
FINES DE SEMANA	30	60%
TIEPO COMPLETO	5	10%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas en junio del 2010

**Elaborado por:** Diego Gálvez



**Figura n° 11 Disponibilidad de Tiempo**

E 30% de participantes tiene tiempo libre los días laborables, preferentemente los días miércoles en la mañana, El 60% de Guías dicen tener disponibilidad de tiempo los fines de semana para recibir la capacitación, mientras que solo el 10% de Guías dicen tener disponibilidad de tiempo completo.

## CAPÍTULO IV

### A. DISCUSIÓN

- Podemos observar que el 66% de los Guías encuestados son de género masculino, mientras que el 34% son de género femenino.
- El 10% de los guías de la ciudad de Riobamba poseen educación primaria, mientras que el 40% de tiene únicamente educación secundaria, y tan solo el 50% de los Guías tiene educación superior.
- La mayor parte de los Guías lleva varios años trabajando en el área de Guianza, el 16% de los Guías viene trabajando por un lapso de uno a cinco años, el 50% de los Guías viene trabajando por un lapso de cinco a diez años y el 34% de guías viene trabajando por un periodo entre diez y veinte años.
- Tenemos como resultado que el 8% de los encuestados realiza actividades meramente administrativas, el 16% de los participantes se dedica a lo que es Mantenimiento y el 76% se dedica a lo que es Guianza.
- Tenemos que el 10% de participantes han adquirido los conocimientos necesarios para desarrollar la actividad a través de la práctica, el 20% de las personas adquirieron los conocimientos mediante seminarios y talleres, y el 70% de Guías aprendieron sus conocimientos en instituciones educativas ya que eligieron carreras vinculados al turismo.
- Los Guías han recibido capacitaciones dentro de la misma institución, pero vale resaltar que una de las últimas capacitaciones fue realizada hace tres

años, en la misma participaron el 90% de Guías que si han recibido capacitaciones y solo el 10% de Guías no fueron participantes.

- Los Guías han revisado varios temas, pero vale resaltar que el 60% de los Guías han revisado la temática Primeros Auxilios, el 20% han revisado lo que es Flora y el otro 20% revisaron lo que es Fauna.
- El 50% de los encuestados dice que su capacitación duró una semana, el 30% ha durado dos semanas y el 20% ha recibido en tres semanas.
- Los participantes solicitaron reforzar sus conocimientos en flora con un 10%, en Fauna con un 10%, Un 40 % de Guías entrevistadas coincidieron en que es de mayor importancia revisar lo que es Técnicas de Guiar; un 4% requiere capacitarse en lo que es Manejo de Grupo, un 8% requieren capacitarse en educación ambiental, un 8% en lo que corresponde a primeros auxilios, además hubo un 20% que dice ser necesario revisar otros temas.
- El 30% de participantes tiene tiempo libre los días laborables, preferentemente los días miércoles en la mañana, El 60% de personas dicen tener disponibilidad de tiempo los fines de semana para recibir la capacitación, mientras que solo el 10% de personas dicen tener disponibilidad de tiempo completo.

## CAPÍTULO V

### A. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. CONCLUSIONES

- El Proyecto de capacitación se diseñará de acuerdo a las necesidades observadas y sugeridas por los participantes, se decidió cubrir toda la temática propuesta por los guías, teniendo como resultado la planificación de 8 talleres en los cuales se revisaron 8 capítulos que tuvieron como temática: Generalidades, Herpetología, Ornitología, Flora, Fauna, Técnicas de guiar, Interpretación y Educación Ambiental, y Primeros Auxilios.
- El diagnóstico de la situación actual de conocimientos a los Guías Naturalistas es muy importante para determinar la situación real de cuál es su nivel de conocimientos ya que ellos cada día buscan mejorar su calidad de servicio.
- El Diseño del Proyecto de Capacitación para los Guías de Turismo Naturalistas I y II es muy importante debido a que se lograra actualizar los conocimientos, además de desarrollar nuevas habilidades en los Guías para que puedan brindar al turista un servicio de calidad.
- La mayoría de personas que conforman el equipo de Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, tienen trabajos estables en otros lugares, en el mismo que deben cumplir un horario; debido a que el reconocimiento económico por la labor que desempeñan en esta área es poco, motivo que causa inconvenientes en ciertas ocasiones ya que se requiere la presencia de casi todo el personal para cubrir demandas de grupos de visitantes y a veces no se consigue cubrir con el servicio requerido.

## 2. RECOMENDACIONES

- Pedir la cooperación tanto del sector público como del privado para que se involucren en actividades como es la capacitación a todos los Guías de las diferentes ciudades del Ecuador en lo que tiene que ver con el turismo y que ellos no se vean invadidos en su territorio por Guías extranjeros, sino que ellos siempre sean competentes ya que serán una actividad generadora de ingresos económicos, además de esto si el Guía esta actualizando sus conocimientos sabrá como tratar al turista con amabilidad y respeto y no tratar de aprovechar de ellos.
- Se sugiere realizar capacitaciones con mayor frecuencia en diversos temas para poder mantener a los Guías Naturalistas I y II de la Ciudad de Riobamba, enterados de información actualizada, para que los mismos puedan realizar un trabajo de calidad, logrando incentivar a los turistas a realizar próximas visitas, además de conseguir recomendaciones sobre determinada área.
- Se debe invertir mayor presupuesto en capacitaciones anuales para los Guías, pues esto ayuda a brindar un mejor servicio de calidad a los visitantes incrementando una mayor demanda.
- Incorporar a más personas para que conformen el equipo de Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, para que de este modo puedan cumplir con toda la demanda del servicio en temporadas altas, y no pierdan al visitante o al turista por no poder brindar el servicio requerido.

## CAPÍTULO VI

### A. PROPUESTA

#### 1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Programa de Capacitación dirigido a lo Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo

#### 2. INTRODUCCIÓN

Debido a que la ciudad de Riobamba tiene una gran afluencia de turistas que se dirigen para conocer los diferentes atractivos con los que cuenta, se cree necesario realizar un Proyecto de Capacitación que permita a los guías tener conocimientos profundizados sobre los recursos, y de este modo brindar un servicio de calidad a los visitantes, brindando una información veraz y oportuna de los recursos turísticos.

De este modo hemos visto necesario realizar una capacitación dirigido a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba sobre la temática que concierne a Flora, fauna, herpetología, ornitología, técnicas de guiar, interpretación y educación ambiental y Primeros Auxilios para que estos tengan conocimientos sobre las especies de mamíferos, aves, anfibios, reptiles que habitan el refugio, sus hábitos (alimentación, reproducción, metamorfosis etc.) además de aprender sobre su conservación y también sobre la importancia de las mismas dentro del área y en la biodiversidad.

Para mejorar la calidad de las visitas a una determinada área se requiere contar con Guías capacitados que además de brindar información veraz y pertinente,

puedan actuar en momentos de riesgos como la existencia de accidentes, para ayudar a evitar complicaciones antes de que la víctima pueda acudir a un médico, capacitándose en primeros auxilios básico.

La capacitación en los Guías busca el mejoramiento de calidad de los servicios hacia los turistas que visitan las diferentes áreas protegidas ya que esto es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.

La actualización de conocimientos es un esfuerzo que realiza a la entidad para mejorar el desempeño de los servidores, por lo tanto, el tipo de capacitación, debe estar en relación directa con el puesto que desempeña. Los conocimientos adquiridos, deben estar orientados hacia la superación de las fallas o carencias observadas durante el proceso de evaluación.

Esta capacitación debe ser constante en los Guías Naturalistas ya que ellos son el enlace directo entre el turista y el país, por lo que deben estar preparados teórica y humanísticamente en su formación profesional y con esto se pretende un mejor desarrollo en el sector turístico y así lograr que el turismo se masifique. Los Guías deben poseer una capacitación basada en la competencia, para asegurar esto, deben estar en constante capacitación esto se basa en las experiencias de trabajo y los comprometen activamente a estar actualizando sus conocimientos para dominar habilidades que les permitirán desempeñar sus trabajos de una manera más efectiva.

## **B. OBJETIVOS**

- *GENERAL*

Diseñar el Proyecto de Capacitación para los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, para proporcionar información veraz y oportuna a los turistas o visitantes.

- *ESPECÍFICO*

- 1) Actualizar y generalizar los conocimientos adquiridos por los Guías de turismo.
- 2) Desarrollar y fortalecer las habilidades en los Guías sobre la interpretación de los recursos del lugar.
- 3) Ejecutar y evaluar el nivel de eficacia del Programa de Capacitación.

## **C. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### *1. CAPACITACIÓN*

“La capacitación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrolla las habilidades y destrezas de los servidores, que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser interna o externa, de acuerdo a un programa permanente, aprobado y que pueda brindar aportes a la institución” UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS (2009).

#### **a. Beneficios de la capacitación**

“La capacitación en la actualidad representa para las unidades productivas uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

- Crear mejor imagen de la empresa o institución.
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.
- Desarrolla un sentido de progreso” MARTI (2007).

## **b. Pasos para elaborar un Proyecto de capacitación**

“Para elaborar un Proyecto de capacitación en base a competencias debemos seguir los siguientes pasos:

### 1) Establecer objetivos generales del curso

El primer paso consiste en formular objetivos generales de capacitación, que se determinan en la evaluación de necesidades. Es conveniente que los objetivos resalten las habilidades que los Guías deben adquirir al final del programa. Estos pueden incluir la concientización de los participantes sobre la importancia del trabajo en equipo y de la prestación de servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de los clientes. Estos objetivos orientan en la selección de:

- El contenido de la capacitación (los temas que cubrirá la capacitación).
- El enfoque de la capacitación (cómo se desarrollarán los temas, mediante clases o mediante ejercicios de participación).
- Los métodos de evaluación que se utilizarán durante o al final de la capacitación.

### 2) Planeación del tipo de sesiones de capacitación

Un análisis breve de los objetivos generales del Proyecto de capacitación revela los temas y las áreas que se deben tratar. La instrucción en diferentes temas requiere distintos enfoques. La capacitación para el desarrollo de los Guías debe organizarse en sesiones, cada una cubriendo una materia diferente.

Para organizar la capacitación en sesiones, resulta útil una educación en etapas. El programa de capacitación se divide en períodos alternados de capacitación formal y experiencias en el campo o en el cargo. También es adecuada cuando se forman personas que no pueden ausentarse de su casa o trabajo por un largo tiempo.

### 3) Decisión sobre habilidades que deben aprender los Guías Naturalistas

Mientras se planea el Proyecto de capacitación, debe hacerse una lista de los objetivos específicos para cada sesión. Estos han de derivarse de los objetivos generales de la capacitación definidos por la institución. Los objetivos específicos se establecen para que el Guía demuestre el nuevo conocimiento, habilidad o actitud que acaba de aprender.

Toda capacitación debería conciliar de alguna forma las expectativas de la institución a tener un Guía mejor preparado para el cargo que desempeña y los objetivos del Guía a corto, mediano y largo plazo. Lo ideal sería que cada Guía fije sus propios objetivos de aprendizaje. Esto tiene que hacerse durante la planeación de la capacitación o al interior del grupo durante el primer día del curso.

Es posible que se quiera discutir cómo las actitudes de las personas que prestan los servicios y su valoración sobre la planificación familiar, los clientes y el equipo de trabajo, afectan la calidad de los servicios ofrecidos.

### 4) Metodología y técnicas de capacitación

Los Proyectos de capacitación cuyo propósito consiste en mejorar las habilidades relacionadas con las tareas específicas de los Guías, deben basarse en la competencia. Los Guías han de participar activamente en el proceso de formación.

La clave del éxito para una capacitación basada en la competencia, es la participación activa de los Guías. Para asegurar esto, deben elegirse capacitadores que utilicen la demostración y la práctica en vez de la charla o la conferencia. Estos educadores se basan en las experiencias de trabajo y los comprometen activamente en el proceso de instrucción. El papel del capacitador, en este caso,

consiste en ayudar a los Guías a dominar habilidades que les permitirán desempeñar sus trabajos de una manera más efectiva” AVILES (2008).

#### 5) Métodos tradicionales de capacitación

Los conocimientos también pueden impartirse mediante métodos tradicionales tales como: charlas, lecturas, proyección de películas o un caso real. Con los métodos tradicionales la retención de la información se mejora mediante ejercicios repetitivos, ejercicios escritos y discusiones.

Sin embargo, las habilidades sólo pueden transmitirse mediante la demostración, ejercicios estructurados y la práctica actual. Las actitudes se enseñan mejor (o se crea conciencia) mediante discusiones de grupo, ejercicios de retroalimentación y prácticas seguidas de retroalimentación.

Los buenos capacitadores, seleccionan y utilizan una variedad de técnicas apropiadas para cada habilidad que los Guías deben dominar. Esas técnicas los ayudan a adquirir conocimientos, desarrollar y fortalecer nuevas habilidades y conocimientos.

#### 6) Cómo desarrollar planes de capacitación

Cuando se planea una capacitación basada en la competencia, debe dedicarse más tiempo al aprendizaje de experiencias y a la práctica que a las charlas. Aproximadamente el 30% del tiempo debe ser para dar información y el 70% para utilizar la información y aplicar las nuevas habilidades. Cuando se desarrolla un plan detallado de capacitación, los instructores deben establecer las veces que deben practicarse las tareas claves para asegurar un nivel básico de competencia.

Deben establecerse estándares mínimos de desempeño de acuerdo con las regulaciones gubernamentales y con las del programa. El diseño de la capacitación, debe asegurar un tiempo adecuado para que los miembros del personal practiquen antes de desempeñarse de manera competente” [www.msh.org](http://www.msh.org) (2010).

“Para cada sesión, un plan de capacitación debe incluir:

- Título de la sesión;
- Tiempo asignado;
- Descripción del contenido;
- Objetivos específicos de la sesión;
- Presentación del contenido que se va a cubrir;
- Materiales a utilizar;
- Métodos y técnicas de capacitación y tiempo requerido para cada uno;
- Procedimientos de evaluación” NOBOA, Marcelo (2008).

#### **D. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

El crecimiento y desarrollo de la industria turística ha permitido incrementar fuertemente la oferta a nivel mundial, y con ello, los servicios asociados a éstos. Este sostenido crecimiento, que en muchas regiones convierte al turismo en una de las actividades económicas más dinámicas, también ha impulsado una fuerte competencia entre productos de destinos alternativos, lo que ha llevado a impulsar diversas acciones para mejorar la competitividad de dichos productos.

Se puede considerar que hoy en día el servicio ofrecido es una estrategia competitiva en los negocios, por tanto esta investigación se enfoca en realizar un Programa de Capacitación para los Guías Naturalistas de la ciudad de Riobamba para ofrecer a los turistas que visitan nuestro país un servicio de calidad a la hora de emitirles toda la información, se espera que este Programa de Capacitación logre una implementación adecuada de calidad en el Turismo.

Por lo tanto este trabajo de investigación contribuirá a los Guías Naturalistas de la ciudad de Riobamba, a ganar una posición más fuerte en el mercado y sobre todo obteniendo fidelidad con los clientes, aportara a mejorar los servicios ofrecidos, ira creciendo cada vez más en la industria del turismo y este a su vez ira conociendo cada vez más al cliente, el cual será beneficiado al adquirir su

servicio. Resolverá problemas por medio de diversos procedimientos que se adoptan para poder visualizar sus fortalezas y debilidades contribuyendo en una estrategia de calidad que optimice la productividad.

Los resultados de esta investigación generan nuevos conocimientos en el ámbito turístico, es una opción atractiva para los Guías dispuestos a hacer un compromiso a largo plazo, necesario para crear una cultura orientada al servicio de esta manera aportaremos grandes beneficios para toda la población de Riobamba.

Luego de haber analizado las necesidades para cumplir con el primer objetivo que es Diseñar el Programa de Capacitación para proporcionar información veraz y oportuna a los turistas se definió la temática, contenido, duración, participantes, facilitadores, materiales, recursos y presupuesto, en base a las siguientes preguntas de información Qué? Quién? Cuándo? Donde? Por qué? Cómo? Con quién?, dando prioridad a los temas de mayor necesidad según los datos obtenidos en la tabulación.

Par el cumplimiento del segundo objetivo que es actualizar y generalizar los conocimientos adquiridos por los Guías se ejecutó el programa de capacitación según el cronograma previamente diseñado junto a un proceso de evaluación continuo. Para el cumplimiento del tercer objetivo que es desarrollar y fortalecer las habilidades en los guías sobre la interpretación de los recursos del lugar, se realizo talleres, donde se desarrolló simulacros y esto permitió el intercambio de experiencias entre participantes para ayudar a mejorar sus habilidades y destrezas.

Y para cumplir con el cuarto objetivo se evaluó la conducta final a los participantes en su desempeño, mediante fichas de evaluación y la observación directa en torno a los siguientes parámetros:

- Coordinación.

- Desempeño de los facilitadores.
- Nivel de captación de los participantes.
- Técnicas empleadas.
- Beneficios de la capacitación.
- Nivel de participación.

Para la ejecución total del Proyecto se necesito 60 días, ya que la revisión de cada capítulo se efectuó los viernes de cada semana tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los participantes como de los facilitadores. La capacitación se desarrollo en ocho capítulos; cada capítulo fue revisado en un día, dictado aproximadamente en cinco horas de (60minutos cada hora) es decir la capacitación tuvo una duración de 40 horas, de acuerdo a la temática que se reviso.

**Tabla N° 13**  
**CRONOGRAMA DE LA CAPACITACIÓN**

MÓDULO	FECHA	DURACION
GENERALIDADES	VIERNES 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2010	5 HORAS
HEPERTOLOGÍA	VIERNES 17 DE SETIEMBRE DEL 2010	5HORAS
ORNITOLOGÍA	VIERNES 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2010	5 HORAS
FLORA	VIERNES 01 DE OCTUBRE DEL 2010	5 HORAS
FAUNA	VIERNES 08 DE OCTUBRE DEL 2010	5 HORAS
TÉCNICAS DE GUIAR	VIERNES 15 DE OCTUBRE DEL 2010	5 HORAS
INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	VIERNES 22 DE OCTUBRE DEL 2010	5 HORAS
PRIMEROS AUXILOS	VIERES 29 DE OCTURE DEL 2010	5 HORAS
CLAUSURA DEL PROYECTO	SABADO 30 DE OCTUBRE DEL 2010	3 HORAS

**Elaborado por:** Diego Gálvez

Los materiales y medios que se utilizaron para ayudar al cumplimiento de la capacitación con éxito fueron los siguientes:

- Presentaciones de diapositivas en PowerPoint
- Memorias impresas
- Papelógrafos, cinta adhesiva y marcadores permanentes
- Pizarrón y marcadores de tiza líquida y permanente
- Computadora y Proyector
- Videos
- Vehículos
- Cámara fotográfica

**a. Presupuesto Estimado**

**Tabla N° 14  
PRESUPUESTO TOTAL**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
8	Movilización para 50 personas	300	2400
8	Movilización instructores	40	320
464	Refrigerios	1.5	696
40 horas	Capacitadores	25/hora	1000
1	Cámara fotográfica	300	300
8	Resmas papel bond	4.5	36
50	Memorias impresas	10	500
<b>TOTAL</b>			<b>5252</b>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## **E. DISEÑO ORGANIZACIONAL**

### **PROPUESTA DEL DISEÑO DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LOS GUÍAS NATURALISTAS I Y II DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

#### **CAPÍTULO I GENERALIDADES**

##### **1. PROBLEMA**

Información distorsionada sobre los datos generales de la Reserva Faunística Chimborazo.

##### **2. OBJETIVOS**

- Generalizar la información sobre la Reserva Faunística Chimborazo.
- Sociabilizar la información analizada sobre la Reserva.

##### **3. PROPUESTA**

Los temas a tratarse serán sobre la información básica de la Reserva Faunística Chimborazo:

- Antecedentes de la Reserva Faunística Chimborazo.
- Objetivos de la Reserva.
- Poblaciones aledañas a la RFCH.
- Recursos hidrológicos en la Reserva Faunística Chimborazo.
- Topografía y suelos de la Reserva.
- Geología del Reserva.
- Servicios y facilidades que presta la RFCH.

##### **4. METODOLOGÍA**

1. Se procederá a una presentación introductoria del facilitador y los participantes para socializar con el grupo.

2. Se realizará la dinámica “conociendo a mis amigos” antes de comenzar con la exposición (ver anexo 3).
3. Se continuará con la exposición que se realizarán en presentaciones de PowerPoint
4. Al finalizar el capítulo se realizará sesiones de preguntas y respuestas con el objetivo de eliminar dudas en los participantes.
5. Finalmente se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo les pareció la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Marcadores
- Esferos
- Libretas
- Apuntador

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación se realizará el día 10 de septiembre del presente año con una duración de 5 horas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla N° 15**  
**AGENDA SOBRE EL CAPÍTULO I**

<b>GENERALIDADES</b>	
<b>VIERNES 10 DE SEPTIEMBRE DEL 2010</b>	
09h00	Presentación del facilitador y bienvenida a los participantes y dinámica “conociendo a mis amigos”
10h00	Introducción al tema
11h00	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Antecedentes</li><li>• Objetivos de la reserva</li><li>• Poblaciones aledañas a la Reserva</li><li>• Recursos hidrológicos a la Reserva</li><li>• Topografía y suelos de la Reserva</li><li>• Geología de la Reserva</li><li>• Servicios y facilidades que presta la RFCH.</li></ul>
12h00	Almuerzo y receso
13h00	Conversatorio sobre la charla
14h00	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO I

TABLA N° 16

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Cámara fotográfica	300	300
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
50	Memorias impresas	10	500
<b>TOTAL</b>			<b>1356.5</b>

Elaborado por: Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Diego Gálvez

## **CAPÍTULO II HERPETOLOGIA**

### **1. PROBLEMA**

Deficiente información brindada a los turistas sobre anfibios y reptiles del área.

### **2. OBJETIVOS**

- Identificar las especies de anfibios y reptiles que existen en la Reserva Faunística Chimborazo.
- Conocer las características y hábitos de las especies.
- Definir técnicas para el reconocimiento y observación de especies.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica.

### **3. PROPUESTA**

En la charla sobre herpetología los temas generales a tratarse serán:

- Anfibios (generalidades y características)
- Reptiles (características generales)
- Descripción de las principales familias de anfibios del área
- Características de reconocimiento
- Hábitos (alimentación, reproducción, mecanismos de producción y recepción del sonido)

### **4. METODOLOGÍA**

1. Se procederá a una presentación introductoria del facilitador y los participantes para socializar con el grupo.
2. Se realizará dinámica “el lazarillo” (Ver Anexo 4).
3. Además con esto se obtendrá el nivel de conocimiento de los participantes, aspiraciones y necesidades a llenar con la capacitación.
4. Luego se hará una breve explicación sobre los objetivos del capítulo.

5. Se continuará con las exposiciones que se realizarán en presentaciones de PowerPoint serán de cada uno de los temas.
6. Al finalizar el capítulo se realizará una retro - alimentación de los aspectos más importante de la capacitación, y también se responderán a posibles inquietudes, de este modo se compartirá información entre los participante.
7. Finalmente se concluirá con un diálogo sobre las opiniones de los participantes acerca de la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Fotografías
- Marcadores
- Esferos
- Libretas

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación se realizará el día 17 septiembre del presente con una duración de 5 horas que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla N° 17**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO II**  
**HERPETOLOGIA**

<b>VIERNES 17 DE SETIEMBRE DEL 2010</b>	
09h00	Presentación del facilitador y bienvenida a los participantes ejecución de dinámica “el lazarillo”
10h00	Introducción al tema y salida de campo.
11h00	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Anfibios y reptiles (generalidades y características)</li><li>• Descripción de las principales familias de anfibios del área</li></ul>
12h00	Almuerzo y receso
13h00	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Características de reconocimiento</li><li>• Hábitos (alimentación, reproducción, mecanismos de producción y recepción del sonido)</li></ul>
13h45	Conversatorio sobre las conferencias dictadas
14h00	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO II

**TABLA N° 18**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Biol. Salomón Ramírez

## **CAPÍTULO III ORNITOLOGÍA**

### **1. PROBLEMA**

Falta de reconocimiento de algunas especies de aves del refugio y por ende sus características.

### **2. OBJETIVOS**

- Identificar las especies importantes existentes en la Reserva Faunística Chimborazo.
- Conocer las características y hábitos de las especies
- Definir técnicas para el reconocimiento y observación de aves
- Aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica

### **3. PROPUESTA**

En la charla sobre ornitología del capítulo V los temas que revisaremos son:

- Clasificación de las aves
- Hábitos (alimentación, reproducción, etc.)
- Puntos importantes para observar aves en el refugio
- Características de reconocimiento

### **4. METODOLOGÍA**

1. Presentación del capacitador y participantes, también se dará la bienvenida.
2. Se realizará la salida de campo para diagnosticar las necesidades de los guías en cuanto a ornitología.
3. Se regresará para comenzar con la exposición que se realizará en presentaciones de PowerPoint, antes realizando una dinámica de esparcimiento “haz y habla lo contrario” (ver Anexo 5).
4. Se realizará sesiones de preguntas y respuestas para cubrir inquietudes
5. Se realizará una salida de campo para reforzar los conocimientos aprendidos.

6. Finalmente se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo les pareció la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Fotografías
- Marcadores
- Esferos
- Libretas
- Binoculares
- Guía de aves de la Reserva Faunística Chimborazo.

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación se realizará el día 24 de Septiembre del presente con una duración de 5 horas

**Tabla N° 19**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO III**  
**ORNITOLOGÍA**

<b>VIERNES 24 DE SEPTIEMBRE DEL 2010</b>	
07h00	Bienvenida a los participantes
07h10	Salida de campo para observación de aves
11h45	Regreso al salón de conferencia dinámica haz y hablalo contrario
12h00	Almuerzo y receso
13h00	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Clasificación de las aves</li><li>• Hábitos (alimentación, reproducción, etc.</li><li>• Puntos importantes para observar aves en la Reserva.</li><li>• Características de reconocimiento.</li></ul>
14h00	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO III

TABLA N° 20

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

Elaborado por: Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Ing. Eduardo Nieto

## **CAPÍTULO IV FLORA**

### **1. PROBLEMA**

Falta de información sobre características básicas de ciertas especies de flora dentro de la Reserva Faunística Chimborazo.

### **2. OBJETIVOS**

- Identificar las especies más representativas de flora que existen en el área.
- Conocer las principales características de los diferentes pisos climáticos que existen en el área.
- Adquirir conocimientos sobre las estrategias de conservación de especies y hábitats

### **3. PROPUESTA**

En la revisión del capítulo de flora los temas que trataremos serán los siguientes:

- Flora en los Pisos climáticos del área
- Especies representativas en el área
- Taxonomía, distribución y Características de las especies
- Plantas Medicinales del área.
- Especies en peligro de extinción.
- Conservación de los hábitats naturales y flora silvestre

### **4. METODOLOGÍA**

1. Se realizará la charla introductoria del facilitador y los participantes.
2. Se comenzará con las exposiciones que se realizarán en presentaciones de PowerPoint de cada tema.

3. Al finalizar el capítulo se realizará una retro - alimentación de los aspectos más importante de la capacitación, y también se responderán a posibles inquietudes.
4. Se realizará una práctica para demostrar lo aprendido, se realizará la dinámica “escondiendo mi número” (Ver anexo 6).
5. Finalmente se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo les pareció la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Fotografías
- Marcadores
- Esferos
- libretas

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación se realizará el día 01 d Octubre del presente año con una duración de 5 horas

**Tabla N° 21**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO IV**

<b>FLORA</b>	
<b>VIERNES 01 DE OCTUBRE DEL 2010</b>	
09h00	Bienvenida a los participantes
09h10	Dinámica
09h15	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Flora en los pisos climáticos de la Reserva.</li><li>• Especies representativas en al área.</li><li>• Taxonomía, distribución y Características de las especies</li><li>• Plantas Medicinales del área.</li><li>• Especies en peligro.</li><li>• Conservación de los hábitats naturales y flora silvestre.</li></ul>
12h00	Almuerzo y receso
12h30	Salida de campo (sendero)
14h30	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO IV

TABLA N° 22

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

Elaborado por: Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Ing. Juan Ronquillo

## **CAPÍTULO V FAUNA**

### **1. PROBLEMA**

Poca Información brindada a los turistas sobre la fauna que existe en la Reserva Faunística Chimborazo.

### **2. OBJETIVOS**

- Identificar las diferentes especies de fauna que existen en el sector
- Conocer las características y hábitos de éstas especies.
- Detallar técnicas para el reconocimiento y observación de las especies.
- Aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica.

### **3. PROPUESTA**

En la capacitación sobre fauna los temas a tratarse serán:

- Fauna
- Clasificación
- Hábitat
- Hábitos (alimentación, reproducción)

### **4. METODOLOGÍA**

1. Se realizará la presentación y la charla introductoria del facilitador y los participantes para socializar con el grupo.
2. Se realizará una dinámica para socializar “el pistolero” (Ver Anexo 7).
3. Se comenzará con las exposiciones que se realizarán en presentaciones de PowerPoint serán de cada uno de los temas.
4. Al finalizar el capítulo se realizará una retro - alimentación de los aspectos más importantes de la capacitación, y también se responderán a posibles inquietudes, de este modo se compartirá información entre los participantes
5. Se realizará una práctica para demostrar lo aprendido.

6. Finalmente se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo les pareció la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Fotografías
- Marcadores
- Esferos
- Libretas

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación se realizará el 08 de Octubre del año presente con una duración de 5 horas

**Tabla N° 23**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO V**  
**FAUNA**

<b>VIERNES 08 DE OCTUBRE DEL 2010</b>	
09h00	Presentación del facilitador y dinámica de socialización
09h10	Introducción al tema
09h15	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fauna de la RFCH (características).</li><li>• Clasificación y Hábitats</li><li>• Hábitos (alimentación, reproducción, )</li></ul>
11h30	Almuerzo y receso
12h00	Salida de campo (sendero naranja)
14h30	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez.

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO V

TABLA N° 24

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

Elaborado por: Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Dra. Ana Castellanos

## **CAPÍTULO VI TÉCNICAS DE GUIAR**

### **1. PROBLEMA**

Poco conocimiento sobre técnicas de Guiar

### **2. OBJETIVOS**

- Capacitar a los guías sobre el manejo de GPS.
- Aplicar en las prácticas los conocimientos adquiridos sobre el manejo de GPS.

### **3. PROPUESTA**

- QUE ES EL GPS? Definición
- Elementos que lo componen.
- Funcionamiento.
- Fiabilidad de los datos.
- GPS diferencial

### **4. METODOLOGÍA**

1. Se comenzará con una presentación introductoria del facilitador para la integración y socialización con el grupo mediante la dinámica Cola de vaca (ver anexo 8).
2. Luego se hará una breve introductoria sobre el capítulo a tratarse
3. Se continuará con las exposiciones que se realizarán en presentaciones de PowerPoint.
4. Al finalizar el capítulo se realizará una retro - alimentación de los aspectos más importante de la capacitación.
5. Para finalizar se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo estuvo la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **5. MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Marcadores
- Esferos
- Libretas
- GPS

## 6. CRONOGRAMA

La charla de capacitación sobre el capítulo de técnicas de guiar se realizará el día viernes 15 de octubre del presente con una duración de 5 horas

**Tabla N° 25**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO VI**  
**TÉCNICAS DE GUIAR**

<b>VIERNES 15 DE OCTUBRE DEL 2010</b>	
09h00	Bienvenida a los participantes
09h10	Dinámica de socialización
09h30	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• QUE ES EL GPS? Definición</li><li>• Elementos que lo componen.</li><li>• Funcionamiento.</li></ul>
12h00	Almuerzo y receso
12h45	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Fiabilidad de los datos.</li><li>• GPS diferencial</li></ul>
14h15	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez.

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO VI

TABLA N° 26

CANTIDAD	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

Elaborado por: Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Ing. Luis Quevedo.

## **CAPÍTULO VII INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL**

### **1. PROBLEMA**

Desconocimiento de técnicas de interpretación y educación ambiental en los guías.

### **2. OBJETIVOS**

- Fomentar la realización de interpretación y educación ambiental dentro de la Reserva Faunística Chimborazo.
- Inducir el respeto de los visitantes hacia los recursos turísticos del área.
- Crear conciencia de los problemas ambientales y sus efectos.

### **3. PROPUESTA**

- Conceptos básicos
- Métodos y técnicas de interpretación
- Procedimiento para realizar la interpretación ambiental
- La interpretación personalizada
- La interpretación impersonal
- Introducción a la interpretación ambiental en las áreas protegidas
- Guiones interpretativos
- Principios de la educación ambiental
- Juegos ecológicos

### **4. METODOLOGÍA**

1. Se iniciará con la presentación del capacitador y los participantes
2. Se realizará una dinámica para la integración y socialización con el grupo “las lanchas” (ver anexo 9).
3. Se hará una corta charla introductoria sobre el capítulo a tratarse
4. De este modo se iniciará las exposiciones que se realizarán en presentaciones de PowerPoint.
5. Al finalizar el capítulo se realizará sesiones de preguntas y repuestas para poder cubrir inquietudes generadas en la charla.

6. Por último se finalizará con opiniones de los participantes sobre la capacitación y se agradecerá la asistencia de los participantes por parte de los facilitadores.

5. **MATERIALES Y EQUIPO**

- Proyector
- Computador
- Fotografías
- Marcadores
- Esferos
- Libretas

## 6. CRONOGRAMA

La capacitación sobre interpretación y educación ambiental se realizará el día 22 de octubre del 2010 con una duración de 5 horas.

**Tabla N° 27**  
**AGENDA DE CAPÍTULO VII**

<b>INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>	
<b>VIERNES 22 DE OCTUBRE DEL 2010</b>	
09h00	Bienvenida a los participantes
09h10	Dinámica de socialización
09h30	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Conceptos básicos</li><li>• Métodos y técnicas de interpretación</li><li>• Procedimiento para realizar la interpretación ambiental</li><li>• La interpretación personalizada</li><li>• La interpretación impersonal</li></ul>
11h30	Almuerzo y receso
12h00	Conferencia sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a la interpretación ambiental en las áreas protegidas</li><li>• Guiones interpretativos</li><li>• Juegos ecológicos</li></ul>
14h00	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez.

## 7. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO VII

**TABLA N° 28**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 8. FACILITADOR

Ing. Pablo Astudillo

## **CAPÍTULO VIII PRIMEROS AUXILIOS**

### **1. ANTECEDENTES**

El Ecuador está considerado entre uno de los países mega-diverso del mundo, alberga en sus selvas y regiones montañosas, la más diversa y mayor cantidad de especies de fauna y flora. Muchas de estas plantas y animales son especies endémicas, motivo por el cual gran extensión del territorio ha sido declarado área protegida, esto despierta gran interés por visitarlas manteniendo gran afluencia de turistas.

La mayoría de riesgos se encuentran bajo control en estas áreas, pero siempre existe la probabilidad de que ocurran accidentes debido a condiciones climáticas, topografía del terreno y la salud de los visitantes. Entre los accidentes que ocurren con más frecuencia en las actividades de campo son:

- Caídas
- Esguinces
- Luxaciones
- Fracturas
- Heridas
- Quemaduras por el sol
- Quemaduras por el frío
- Problemas cardio respiratorios
- Hipotermia.

Estas lesiones y enfermedades inciden directamente en la morbi-mortalidad de la población, especialmente en la de los excursionistas que por falta de instrucción en prevención de emergencias, podrían ser fácil víctima de los agentes antes mencionados. Por esta razón es de gran importancia que los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba sean capacitados en Primeros Auxilios para

precautelar la seguridad de los visitantes, desarrollando destrezas para actuar en caso de accidentes y emergencias.

## **2. JUSTIFICACION**

La importancia de esta propuesta es la de reducir los riesgos generados por la actividad de recorrer senderos, mediante la capacitación en la atención de primeros auxilios básicos a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba, capaz de que sean identificados como líderes en la primera repuesta de emergencia ante un incidente en su grupo, para prevenir y mitigar pérdidas de vidas y/o incapacidad física de los turistas, hasta disponer de asistencia médica.

## **3. OBJETIVOS**

- Capacitar a los guías en primeros auxilios
- Entrenar a los guías para actuar en casos de emergencias
- Adiestrar a los guías en técnicas de primeros auxilios, mediante la práctica de supuestos casos.

## **4. PROPUESTA**

En el taller de primeros auxilios básicos los participantes recibirán los consejos para tratar a los diferentes problemas que pueden surgir en el área como:

- Caídas
- Esguinces
- Luxaciones
- Fracturas
- Heridas
- Quemaduras por el sol
- Quemaduras por el frío
- Problemas cardio respiratorios
- Hipotermia

## **5. METODOLOGÍA**

1. Presentación de los capacitadores y participantes.
2. Se realizará una charla introductoria sobre los primeros auxilios básicos y la dinámica “Que ves” (Ver anexo 10)
3. Se iniciará la capacitación práctica en determinada área, pero antes se diagnosticará los conocimientos que poseen los participantes.
4. Se realizará una retro - alimentación de los aspectos más importante de la capacitación, para responder a inquietudes, de este modo se lograra reforzar lo aprendido.
5. Finalmente se concluirá con un diálogo general de las opiniones de los participantes sobre cómo les pareció la capacitación y el agradecimiento por parte de los facilitadores.

## **6. MATERIALES Y EQUIPO**

- Equipo de primeros auxilios
- Esferos
- Libreta

## 7. CRONOGRAMA

Charla de capacitación se realizará el día viernes 29 de octubre del 2010 con una duración de 5 horas

**Tabla N° 29**  
**AGENDA SOBRE CAPÍTULO VIII**  
**PRIMEROS AUXILIOS**

<b>PRIMEROS AUXILIOS</b>	
09h00	Presentación de los facilitadores y socialización con los participantes. (dinámica)
09h15	Charla Introdutoria del tema
09h45	Taller práctico sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Signos vitales</li><li>• Problemas cardio respiratorios</li><li>• Hipotermia.</li><li>• Quemaduras por el sol y frio</li></ul>
12h00	Almuerzo y receso
12h30	Taller práctico sobre: <ul style="list-style-type: none"><li>• Esguinces</li><li>• Luxaciones</li><li>• Fracturas</li><li>• Heridas</li></ul>
14h00	Retro-alimentación de la capacitación.
14h30	Agradecimiento y despedida

**Elaborado por:** Diego Gálvez.

## 8. PRESUPUESTO DEL CAPÍTULO VIII

**TABLA N° 30**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>PRECIO TOTAL</b>
1	Movilización para 50 persona	300	300
1	Movilización instructores	40	40
58	Refrigerios	1.5	87
5 horas	Capacitador	25/hora	125
1	Resmas papel bond	4.50	4.50
<b>TOTAL</b>			<b>556.5</b>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## 9. FACILITADOR

Cuerpo de bomberos de la ciudad de Riobamba

Sr: Gustavo Peñafiel

## **F. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA**

La ejecución del Proyecto de Capacitación a los Guías Naturalistas I y II de la ciudad de Riobamba se realizó en la Reserva Faunística Chimborazo, esta capacitación se cumplió de acuerdo al cronograma establecido, realizando cambios por sucesos repentinos que se presentaban durante el transcurso del mismo.

Para la ejecución total del Proyecto se necesitó dos meses, ya que la revisión de cada capítulo se efectuó los viernes de cada semana tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los participantes como de los facilitadores.

Debido a que todo se dio como estaba previsto se ejecutó el cien por ciento del Proyecto de capacitación, es decir se dictaron los ocho capítulos que conformaban el programa.

Para la evaluación del proyecto se diseñó una encuesta para conocer los criterios de los participantes en cuanto al desarrollo de la capacitación tomando en cuenta diferentes parámetros de valoración (ver anexo 11).

También se elaboró una encuesta dirigida a los facilitadores para que se evalué a los participantes (ver anexo 12).

Evaluación del capítulo I

Tabla N° 31

GENERALIDADES																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron					x															
Metodología					x															
Cumplimiento de expectativas					x															
Duraciones la charla					x															
Cumplimiento de la programación										x										
Materiales									x											
Refrigerios										x										
Local e instalaciones										x										
Contenido															x					
Metología															x					
Dominio de materia															x					
Charlas participativas															x					
Nivel de aceptación de la charla																				x
Interés por el contenido																			x	
Lugar de capacitación																				x
Satisfacción de los participantes																				x

Elaborado por: Diego Gálvez

**TABLA N° 32**  
**ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

<b>ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>ASPECTOS A MEJORAR EN LA CAPACITACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temática pertinente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitar a los participantes con mayor anticipación a la realización de la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• folleto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que los equipos funcionen, antes de la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coffee break</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciar a la hora indicada la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar la asistencia de todos los participantes</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar que se lleven todos los equipos necesarios</li> </ul>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

**Evaluación del capítulo II**  
**Tabla N° 33**

"HERPETOLOGÍA"																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron				X																
Metodología					X															
Cumplimiento de expectativas					X															
Duración de la charla					X															
Cumplimiento de la programación										X										
Materiales										X										
Refrigerios										X										
Local e instalaciones										X										
Contenido															X					
Metología															X					
Dominio de materia															X					
Charlas participativas															X					
Nivel de aceptación de la charla																				X
Interés por el contenido																				X
Lugar de capacitación																				X
Satisfacción de los participantes																				X

Elaborado por: Diego Gálvez

**TABLA N° 34**  
**ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

<b>ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>ASPECTOS A MEJORAR EN LA CAPACITACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temática pertinente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invitar y confirmar la presencia de los participantes con mayor anticipación a la realización de la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesión de preguntas y respuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el facilitador sobre la hora de inicio de la capacitación para evitar esperas de los participantes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Refrigerio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar folleto de apoyo sobre la temática a tratarse.</li> </ul>

**Elaborado por:** Diego Gálvez

**Evaluación del capítulo III**  
**Tabla Nº 35**

ORNITOLOGÍA																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron				X																
Metodología				X																
Cumplimiento de expectativas					X															
Duración de la charla					X															
Cumplimiento de la programación										X										
Materiales											X									
Refrigerios												X								
Local e instalaciones													X							
Contenido															X					
Metología															X					
Dominio de materia															X					
Charlas participativas															X					
Nivel de aceptación de la charla																				X
Interés por el contenido																				X
Lugar de capacitación																				X
Satisfacción de los participantes																				X

Elaborado por: Diego Gálvez

**TABLA N° 36**  
**ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN**

<b>ASPECTOS POSITIVOS DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>ASPECTOS A MEJORAR EN LA CAPACITACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temática interesante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar que todos los participantes cuenten con el equipo necesario para la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salida de campo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la coordinación se encargue de conseguir el equipo y los instrumentos necesarios para la capacitación</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recorrido por el área protegida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con el facilitador sobre la hora de inicio de la capacitación para evitar esperas de los participantes</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento de especies</li> </ul>	

**Elaborado por:** Diego Gálvez

**Evaluación del capítulo IV**  
**Tabla N° 37**

FLORA																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron				X																
Metodología				x																
Cumplimiento de expectativas					x															
Duración de la charla					x															
Cumplimiento de la programación										X										
Materiales											x									
Refrigerios												X								
Local e instalaciones															x					
Contenido																			X	
Metología																			X	
Dominio de materia																			X	
Charlas participativas																			x	



Elaborado por: Diego Gálvez

Evaluación del capítulo V  
Tabla N° 39

FAUNA																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron					X															
Metodología					X															
Cumplimiento de expectativas					X															
Duración de la charla					x															
Cumplimiento de la programación										X										
Materiales										X										
Refrigerios										X										
Local e instalaciones										x										
Contenido															X					
Metología															X					



**Evaluación del capítulo VI**  
**Tabla N° 41**

TÉCNICAS DE GUÍAR																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron					x															
Metodología				x																
Cumplimiento de expectativas				x																
Duración de la charla				x																
Cumplimiento de la programación										x										
Materiales										x										
Refrigerios										x										
Local e instalaciones										x										
Contenido															x					
Metología															x					



**Evaluación del capítulo VII**  
**Tabla N° 43**

INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivo de la charla se cumplieron					x															
Metodología					x															
Cumplimiento de expectativas					x															
Duración de la charla					x															
Cumplimiento de la programación															x					
Materiales															x					
Refrigerios															x					
Local e instalaciones															x					
Contenido																				x



**Evaluación del capítulo VIII**  
**Tabla N° 45**

PRMEROS AUXILIOS																				
TEMA	PARTICIPANTES															FACILITADOR				
	CAPACITACIÓN					ORGANIZACIÓN					CAPÍTULO					PARTICIPANTES				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Objetivos de la charla se cumplieron					x															
Metodología				x																
Cumplimiento de expectativas				x																
Duración de la charla					x															
Cumplimiento de la programación										x										
Materiales										x										
Refrigerios											x									
Local e instalaciones											x									



revisada en el capítulo.	casos.
--------------------------	--------

**Elaborado por:** Diego Gálvez

## **G. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **1. CONCLUSIONES**

- Con la capacitación se logró mejorar la experiencia en los Guías Naturalistas a través de los talleres prácticos que se realizó mediante la interpretación, proporcionando un alto nivel de desarrollo al momento de guiar a los turistas y de esta forma se logró dar un servicio de calidad.
- Con la ejecución del Programa de Capacitación, en los participantes se logró actualizar y estandarizar conocimientos, además de desarrollar nuevas habilidades sobre los recursos turísticos que posee la ciudad de Riobamba,

cubriendo las falencias observadas, permitiendo cumplir con el objetivo de la capacitación que era el de proporcionar información veraz y oportuna a los visitantes colaborando a mejorar la experiencia de los mismo en esta área.

- Con la evaluación del proyecto se pudo apreciar los criterios de nivel de captación de los participantes referente a la temática dada.
- Con el programa de Capacitación se logro mejorar las habilidades relacionadas con las tareas específicas de los Guías, ya que estos deben basarse en la competencia y estos a su vez deben de participar activamente en el proceso de formación.

## 2. RECOMENDACIONES

- Los Guías Naturalistas de la ciudad de Riobamba se deben organizar mejor para exigir a las autoridades competentes las necesidades básicas de actualización de conocimientos que aún no han sido satisfechas y seguir mejorando su calidad de servicio, para así poder brindar un servicio adecuado a los turistas.
- Se sugiere que las capacitaciones a futuro, debe darse en un tiempo adecuado para que los Guías Naturalistas practiquen antes de desempeñarse de manera competente.
- Se recomienda a los Guías Naturalistas I Y II de la ciudad de Riobamba a que estén constantemente actualizando sus conocimientos para que de esta forma ganen una posición más fuerte en el mercado y sobre todo mejoren los servicios ofrecidos, ya que irán visualizando sus fortalezas y debilidades.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ARQHYS, Carlos. (2009) CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS. Barcelona-España. Primera edición.
- AVILES, José. (2008) EL GUÍA DE TURISMO. Quito-Ecuador. Segunda edición.
- FIERRO, Carlos. (1991) GUIA DE AVES PARA EL BOSQUE PROTECTOR PASOCHOA. Quito- Ecuador. Primera edición.
- FUNDACIÓN NATURA. (2009) AGENDA AMBIENTAL PARA GOBIERNOS LOCALES. Quito-Ecuador. Segunda edición.
- GARRY, Mitchell. (2002). MANUAL DEL CAPACITADOR. Madrid-España. Segunda edición.
- JURAN, Carlos. (2008). CALIDAD TURÍSTICA. Madrid-España. Segunda edición.
- LUQUE, Yuliana. (2009). GUIA DE TURISMO. Guayaquil-Ecuador. Segunda edición.
- MARTI, José. (2009). NUEVAS FORMAS DE CAPACITACIÓN. Puebla-México. Segunda edición.
- MARTI, José. (2007). PROCESOS PARA UNA CAPACITACIÓN. México-. Primera edición.
- MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR, (2006). POLÍTICAS Y PLAN ESTRATÉGICO DEL SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS DEL ECUADOR 2007-2016. Quito- Ecuador. Segunda edición.
- MORA, Marcela. (2009). GUIAS NATURALISTAS. Quito-Ecuador. Segunda edición.
- CAPACITACION PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE. Cuenca –Ecuador. Tercera Edición.
- OAKLAND, John. (2006). ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD TOTAL. Puebla-México. Tercera edición.
- RODRÍGUEZ, Arnaldo. (2007). TURISMO EN ÁREAS PROTEGIDAS EN EL ECUADOR. Quito- Ecuador. Cuarta edición.

SANCHES, Patricio. (2008). Manual de Guianza Turística. Madrid-España.

SUMMERS, Dona (2006). ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD, Puebla-México Segunda edición.

Veloz, Ivo. 2007. TIPOLOGÍA DE CLIENTES. Riobamba-Ecuador. Primera edición.

WELLINGTON, Patricia. 2008. CÓMO BRINDAR UN SERVICIO INTEGRAL AL CLIENTE. Guayaquil-Ecuador. Primera edición.

ZAIRI, Mohamed. (2002). ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL PARA INGENIEROS. Madrid-España. Segunda edición.

## **LINCOGRAFÍAS**

<http://www.areasprotgidas.com>

<http://www.calidadturistica.com>

<http://www.eduturismo.com>

<http://www.es.wikipedia.org.com>

<http://www.ideasparapymes.com>

<http://www.monografias.com/trabajo/18>

<http://www.mintur.org>

<http://www.mae.2008>

<http://www.planetaecuador.com>

<http://www.tecnitur.com>

<http://www.unam.org.com>

# **ANEXOS**

ANEXO 1

**TABLA N° 47**  
**GUÍAS DE TURISMO NATURALISTAS I Y II**

GUÍAS DE TURISMO: NATURALISTAS I y II							
PROVINCIA: Chimborazo CIUDAD: Riobamba							
Dictado: 24-04 al 17-05-2000							
N° INSCRIPCIÓN	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	No. C. Id. O PASAPORTE	NACION	ESPECIALIDA	IDIOM A	TELF
1	Abril/Mayo/00	Avellaneda Edison Miguel	170195355-5	Ecuador	Naturalista I	Español	603-367
2	Abril/Mayo/00	Baldeon Edison Acívar	060203450-6	Ecuador	Naturalista I	Español	962-903
3	Abril/Mayo/00	Cárdenas Steve John Manuel	170554547-1	Ecuador	Naturalista I	Español	530-193
4	Abril/Mayo/00	Cayambe Segundo Padilla	060270057-7	Ecuador	Naturalista I	Español	965-150
5	Abril/Mayo/00	Merino Tito Tobías José	180284729-1	Ecuador	Naturalista I	Español	740-891
6	Abril/Mayo/00	Peña S. Dora Georgina	060304881-2	Ecuador	Naturalista I	Español	740-637
7	Abril/Mayo/00	Peñañiel E. Segundo Julio	030112722-1	Ecuador	Naturalista I	Español	830-832
8	Abril/Mayo/00	Rojas S. Margarita del pilar	060219260-1	Ecuador	Naturalista I	Español	904-004
9	Abril/Mayo/00	Romero J. Jaime Bolívar	060261957-9	Ecuador	Naturalista I	Español	968-834
10	Abril/Mayo/00	Salas E. Fabián Patricio	170531821-8	Ecuador	Naturalista I	Español	964-777
11	Abril/Mayo/00	Solís M. Javier Ernesto	030107552-9	Ecuador	Naturalista I	Español	740-612
12	Abril/Mayo/00	Tamami O. Angel Manuel	020140171-8	Ecuador	Naturalista I	Español	740-012
13	Abril/Mayo/00	Viteri Fausto Iván Luis	150037968-8	Ecuador	Naturalista I	Español	740-637
14	Abril/Mayo/00	Zaquinaula T. Jéssica Lorena	060213918-0	Ecuador	Naturalista I	Español	740-147
15	Abril/Mayo/00	Buenaño A. Edison R	170785804-9	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	942-678
16	Abril/Mayo/00	Burbano O. Carlos A	170775804-9	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	603-952
17	Abril/Mayo/00	Cabrera A. Pablo F	010262064-8	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	800-619
18	Abril/Mayo/00	Cazar G. Miguel Angel	060263171-5	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	967-038
19	Abril/Mayo/00	Cazar N. ciro Gilberto	060009546-7	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	964-358
20	Abril/Mayo/00	Cedeño Ch. Roberto	171025216-2	Ecuador	Naturalista II	Frances -Esp	226-340
21	Abril/Mayo/00	Cepeda V. Marco Antonio	060192827-8	Ecuador	Naturalista II	Aleman -Esp	941-700
22	Abril/Mayo/00	Erazo B. Arsenio D.	060272626-7	Ecuador	Naturalista II	Ingles- Esp	942-870
23	Abril/Mayo/00	Espin R. Luis Fernando	180304785-9	Ecuador	Naturalista II	Ingles- Esp	547-832
24	Abril/Mayo/00	Gallegos L. Jose Ignacio	060182308-1	Ecuador	Naturalista II	Ingles- Esp	964-575

CONTINUACIÓN:

### GUÍAS DE TURISMO NATURALISTAS I Y II

Nº INSCRIPCIÓN	FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	No. C. Id. O PASAPORTE	NACION	ESPECIALIDAD	IDIOMA	TELEF
25	Abril/Mayo/00	Gómez G. Luis Alfredo	171104819-7	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	505-212
26	Abril/Mayo/00	Herrera Ch. Renato H	060276321-1	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	260-904
27	Abril/Mayo/00	Jijon Soares José Ignacio	170731383-7	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	945-465
28	Abril/Mayo/00	Lara Mata Jorge Anibal	060234735-3	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	943-704
29	Abril/Mayo/00	Montezuma C. Edgar	010210823-0	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	882-788
30	Abril/Mayo/00	Narváez V. Claudia E	170764848-9	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	433-631
31	Abril/Mayo/00	Pavon M. Johnny Javier	170797916-5	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	646-964
32	Abril/Mayo/00	Reyes A. William Julio	180176031-3	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	963-436
33	Abril/Mayo/00	Romero A. Julio Aurelio	180122651-3	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	963-436
34	Abril/Mayo/00	Romero P. Edwin Patricio	170673408-2	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	437-436
35	Abril/Mayo/00	Romero C. Víctor Raúl	060234738-7	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	646-654
36	Abril/Mayo/00	Sánchez S. Pablo Xavier	060183252-0	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	963-436
37	Abril/Mayo/00	Solís M. Manuel	030126900-7	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	947-642
38	Abril/Mayo/00	Torres V. Eloy Ernesto	090556828-3	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	518-191
39	Abril/Mayo/00	Veloz Mata Arudji	060267929-2	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	960-916
40	Abril/Mayo/00	Veloz Mata Ivo Xavier	060270982-6	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	960-916
41	Abril/Mayo/00	Yumisaca T. Jhony E	060299214-1	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	969-599
42	Abril/Mayo/00	Zambrano T. Ana Janet	060232356-0	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	947-248
43	Abril/Mayo/00	A. Cristina Arcos Lascano	180299987-8	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	854-349
44	Abril/Mayo/00	Cesar Armendariz G	180200285-5	Ecuador	Naturalista II	Español	741-510
45	Abril/Mayo/00	Angel V. Barriga	180211980-8	Ecuador	Naturalista II	Español	741-580
46	Abril/Mayo/00	Marco R. Casco Caicedo	160025732-1	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	741-424
47	Abril/Mayo/00	Guido Calderon Carrillo	18034286-4	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	884-888
48	Abril/Mayo/00	Alfonso E Coba Freire	180216513-2	Ecuador	Naturalista II	Español	345-290
49	Abril/Mayo/00	Leonardo H Cardenas	180276435-5	Ecuador	Naturalista II	Español	740-506
50	Abril/Mayo/00	Luis M. Cárdenas Freire	180184022-2	Ecuador	Naturalista II	Ingles-Esp	741-001

Fuente: Ministerio de Turismo Regional Sierra – Centro 2009

Elaborado por: Diego Gálvez



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERIA**  
**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN**  
**DIRIGIDO A LOS GUÍAS NATURALISTAS I Y II DE LA CIUDAD DE**  
**RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**FORMULARIO:**

**FECHA:**

**CIUDAD:**

**OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

El propósito de esta encuesta es de obtener información sobre la situación actual de conocimientos de los Guías Naturalistas I Y II de la ciudad de Riobamba.

**CONFIDENCIALIDAD**

Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos con esta encuesta son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

**INSTRUCCIONES**

- 1.- Trate de contestar todas las preguntas.
  - 2.- Marque con una x el paréntesis que indica su respuesta.
  - 3.- Escriba con letra clara los renglones donde sea necesario.
  - 4.- Sus criterios son de suma utilidad para el desarrollo de este trabajo.
- Le agradecemos por su colaboración, al dar respuestas a estas preguntas.

**INFORMACIÓN GENERAL**

**1. ¿Cuál es su género?**

- 1.- Hombre ( ) 2.- Mujer ( )

**2. ¿Cuál es su nivel de instrucción?**

- 1.- Primaria
- 2.- Secundaria
- 3.- Superior o Postgrado

**3. ¿Cuánto tiempo trabaja en el área de Guianza?**

- 1 año
- 2 años
- 3 años
- Otro .....

**4. ¿Qué funciones desempeña en el área de turismo?**

- 1.- Mantenimiento
- 2.- Guianza
- 3.- Administración

**5. ¿Cómo adquirió los conocimientos para desempeñar las actividades como Guía?**

- 1.- Colegio
- 2.- Universidad
- 3.- Seminarios
- 4.- Con la practica
- 5.- Otros .....

**6. ¿Ha recibido capacitaciones para actualizar sus conocimientos?**

- 1.- Si
- 2.- No
- Hace cuanto tiempo? .....

**7. ¿Qué temas han sido revisados en la capacitación?**

- a.-.....
- b.-.....

C.-.....

**8. ¿Qué tiempo duro su capacitación?**

- 1.- Una semana                    ( )
- 2.- Dos semanas                   ( )
- 3.- Tres semanas                   ( )

**9. ¿En qué temas quisiera reforzar su conocimiento?**

- 1.- Flora                           ( )           2.- Fauna                           ( )
- 3.- Técnicas de Guiar           ( )           4.- Manejo de grupo           ( )
- 5.- Educación Ambiental       ( )           6.-Primeros Auxilios       ( )
- 7.-Otros especifique           ( ).....

**10 ¿Cuánto tiempo tendría disponible para la capacitación, que días?**

- 1 día ( )
- 2 días ( )
- 3 días ( )
- 4 días ( )
- ¿Qué días.....

**REALIZADO POR:** Diego Gálvez.           **AÑO:** 5to Año de Gestión Turística  
**Le agradecemos por su colaboración al dar respuesta a las preguntas planteadas**

**MUCHAS GRACIAS**

**Anexo 3**

## **DINAMICAS DE ANIMACIÓN Y CALENTAMIENTO GRUPAL**

### **“CONOCIENDO A MIS COMPAÑEROS”**

1. DEFINICIÓN: Se trata de conocer al resto de los jugadores utilizando una pelota que deberán arrojar al contrario.
2. OBJETIVOS: Favorecer el conocimiento entre los participantes, a través de una serie de juegos con una pelota.
3. PARTICIPANTES: Más de 10 personas.
4. MATERIALES: Un balón ó pelotita.
6. DESARROLLO: En este juego uno de los jugadores (jugador 1) toma el balón y lo arroja hacia arriba al mismo tiempo que dice el nombre de uno de los otros (jugador 2). Mientras el que fue nombrado (jugador 2) corre a tomar el balón, el resto arranca lo mas lejos posible. Para que paren de correr, el jugador (jugador 2) nombrado debe tomar el balón y decir fuerte una característica que distinga al primero (jugador 1) que arrojó el balón hacia arriba. Cuando los jugadores que corrían escuchen esta característica deben pararse en el lugar que están para que el que tiene el balón (jugador 2) trate de golpearlos con él. El que sea golpeado con el balón pierde una vida y debe comenzar otra vez el juego. Si no golpea a nadie, el jugador nombrado pierde una vida y debe reanudar ella el juego. Se puede asignar un número de vidas a cada participante o eliminar a la primera vez que se es golpeado o que no se pudo tocar a nadie con el balón.

## **“EL LAZARILLO”**

1. DEFINICIÓN: Se trata de guiar a un compañero que está con los ojos vendados.
2. OBJETIVOS: Lograr una confianza suficiente para que se pueda dar la colaboración.
3. PARTICIPANTES: Grupo, clase.
4. MATERIALES: Pañuelos o vendas para tapar los ojos.
5. CONSIGNAS DE PARTIDA:
  - Silencio durante todo el ejercicio.
  - El paseo no es una carrera de obstáculos para el ciego, sin ocasión de experiencias.
  - Seamos imaginativos (por ejemplo) ponerle en presencia de sonidos diferentes, dejarle sólo un rato, hacerle recorrer objetos durante el trayecto.
  - Cada uno debe estar atento a los sentimientos que vive interiormente y los que vive su pareja, en la medida en que los perciba.
6. DESARROLLO: La mitad del grupo tiene los ojos vendados. Están agrupados de dos en dos (un ciego y un guía). Los guías eligen a los ciegos, sin que sepan quien les conduce. Durante 10 minutos los lazarillos conducen ciegos, después de los cual hay un cambio de papeles (se elige pareja de nuevo, ahora escogen los que antes hacían de ciegos).
7. EVALUACION: Se valorarán los sentimientos vividos y su importancia.

### **“HABLA Y HAZ LO CONTRARIO”**

1. PARTICIPANTES: Más de 10, a partir de 7 años.
2. MATERIALES: -----
3. CONSIGNAS DE PARTIDA: -----
4. DESARROLLO: Cada equipo manda una persona a desafiar a otra del otro equipo. El que desafía dice algo como "ESTOY DÁNDOME PALMADAS EN LA CABEZA" pero en realidad esta rascándose la pansa. La persona desafiada tiene que responder "ME ESTOY RASCANDO LA PANSA" y al mismo tiempo darse palmadas en la cabeza. Si falla o tarda demasiado tiempo en hacer lo que tenga que hacer el equipo desafiante gana un punto

### **Anexo 6**

#### **“ESCONDIENDO MI NÚMERO”**

1. DEFINICIÓN: Es un juego que reúne en sí todos estos elementos: saber esconderse, orientación, estrategia. Es un juego de stalking.
2. OBJETIVOS: Saber ocultarse en el campo.
3. PARTICIPANTES: Más de 10,
4. MATERIALES: Un lápiz y una hoja por participante.
5. CONSIGNAS DE PARTIDA: Cada uno de los participantes tendrá un número escrito en su frente, con números grandes. El lugar del juego debe tener abundante vegetación o lo suficiente para que todos los participantes puedan esconderse y acecharse entre ellos.
6. DESARROLLO: El juego es individual, en el que cada uno de los participantes debe "acechar" al resto, tratando de leer el número de la frente de otros, además de tratar de que no vean el suyo. Gana el que anota más participantes con su respectivo número.

### **Anexo 7**

### **“EL PISTOLERO”**

OBJETIVO: Desarrollar la atención. Integrar.

LUGAR: Salón - campo abierto.

NO. PARTICIPANTES: todos los integrantes

DESARROLLO: Se hace un círculo y el que dirige señala con la mano a un integrante del grupo, el señalado se agacha y los de los lados se disparan, el primero que lo haga gana y el otro sale. Sucesivamente hasta que solo queden 2.

### **Anexo 8**

#### **“COLA DE VACA”**

1. DEFINICIÓN: Dinámica de animación.

2. OBJETIVOS: Animación.

3. PARTICIPANTES: Grupo, clase,....

4. MATERIALES: -----

5. CONSIGNAS DE PARTIDA: -----

6. DESARROLLO: Sentados en círculo, el coordinador se queda en el centro y empieza a hacer preguntas a cualquiera de los participantes, la respuesta debe ser siempre "La cola de vaca", todo el grupo puede reírse, menos el que está respondiendo, si se ríe pasa al centro y da una prenda. Por ejemplo: ¿Qué es lo que más te gusta de tu novia? ¡LA COLA DE VACA!

7. NOTAS: El grupo puede variar la respuesta "cola de vaca" por cualquier cosa que sea más identificada con el grupo o el lugar.

### **Anexo 9**

## **“LAS LANCHAS”**

1. DEFINICIÓN: Dinámica de animación.

2. OBJETIVOS: Animación.

3. PARTICIPANTES: El número de participantes es indefinido; se recomienda un mínimo de 15.

4. MATERIALES: -----

5. CONSIGNAS DE PARTIDA: Todos los participantes se ponen de pie.

6. DESARROLLO: El coordinador cuenta la siguiente historia:

"Estamos navegando en un enorme buque, pero vino una tormenta que está hundiendo el barco. Para salvarse hay que subirse en unas lanchas salvavidas. Pero en cada lancha sólo pueden entrar (se dice un número) personas". El grupo tiene entonces que formar círculos en los que estén el número exacto de personas que pueden entrar en cada lancha. Si tienen más personas o menos se declarará hundida la lancha y esos participantes se tienen que sentar.

Inmediatamente, se cambia el número de personas que pueden entrar en cada lancha, se van eliminando a los "ahogados" y así se prosigue hasta que quede un pequeño grupo que serán los sobrevivientes del naufragio.

7. NOTAS: Debe darse unos cinco segundos para que se formen las lanchas, antes de declararlas hundidas. Como en toda dinámica de animación, deben darse las órdenes rápidamente para hacerla ágil y sorpresiva.

## **“QUÉ VES”**

1. DEFINICIÓN: Juego de observación.
2. OBJETIVOS: Desarrollar la capacidad de observación y el dominio del lenguaje.
3. PARTICIPANTES: Mínimo 6, máximo 10, a partir de 7 años.
4. MATERIALES: - - - - -
5. CONSIGNAS DE PARTIDA: Ningún nombre tiene que ser repetido, y la clase de objetos cambia cada vez.
6. DESARROLLO: El conductor del juego interpela a un jugador por su nombre: “Francisco o María, ¿qué ves en el sendero rojo? El interpelado tiene que contestar inmediatamente: “Veo un aliso, o una ave”, etc., es decir, dando el nombre de un objeto que realmente exista en el autobús. Inmediatamente después el jugador situado a la derecha (o delante) del jugador tiene que continuar diciendo: “Veo un aliso y una ave” y añadir otro nombre y así sucesivamente, hasta que todos los jugadores hayan hablado. En este momento el conductor inicia otra partida interpellando a otro jugador y preguntándole otra clase de nombre.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN**  
**DIRIGIDO A LOS GUÍAS NATURALISTAS I Y II DE LA CIUDAD DE**  
**RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**FORMULARIO:**

**FECHA:**

**CIUDAD:**

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DIRIGIDO A PARTICIPANTES**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer criterios sobre el desarrollo de la capacitación, los mismos que servirán para mejorar próximas capacitación.

Capítulo Analizado	Facilitador/a	Fecha

Encierre en un círculo al número que exprese su criterio sobre el desarrollo de la capacitación correspondiendo el 1 a malo y el 5 a excelente.

**EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN**

1. Los objetivos de la capacitación se cumplieron (1) (2) (3) (4) (5)
2. Metodología (1) (2) (3) (4) (5)
3. Cumplimiento de expectativas (1) (2) (3) (4) (5)
4. Duración de la charla (1) (2) (3) (4) (5)

**ORGANIZACIÓN**

- |                                 |                     |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. Cumplimiento de programación | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Materiales                   | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Local e instalaciones        | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Refrigerios                  | (1) (2) (3) (4) (5) |

### **EVALUACIÓN DEL CAPÍTULO**

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| 1. Contenido              | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2. Metodología            | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3. Dominio de materia     | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4. Charlas participativas | (1) (2) (3) (4) (5) |

### **APRECIACIÓN GENERAL.**

1. Aspectos positivos de la capacitación

---



---

2. Aspectos a mejorar en la capacitación

---



---

*Gracias por su colaboración*

**Anexo 12**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL PROYECTO DE CAPACITACIÓN**  
**DIRIGIDO A LOS GUÍAS NATURALISTAS I Y II DE LA CIUDAD DE**  
**RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO**

**FORMULARIO:**

**FECHA:**

**CIUDAD:**

**ENCUESTA DE EVALUACIÓN DIRIGIDO AL FACILITADOR**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer parámetros sobre el grado de aceptación que tiene el desarrollo de la capacitación en los participantes, los mismos que servirán para mejorar capacitaciones próximas.

Encierre en un círculo al número que exprese su criterio sobre el desarrollo de la capacitación correspondiendo el 1 a malo y el 5 a excelente.

- |                                       |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1.- Nivel de aceptación de la charla  | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 2.- Interés por el contenido          | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 3.- Lugar de capacitación             | (1) (2) (3) (4) (5) |
| 4.- Satisfacción de los participantes | (1) (2) (3) (4) (5) |

5.- ¿Señales los aspectos positivos de la charla?

---

---

6.- ¿Cuales son los aspectos a mejorar en la capacitación?

---

---

*Gracias por su colaboración*

