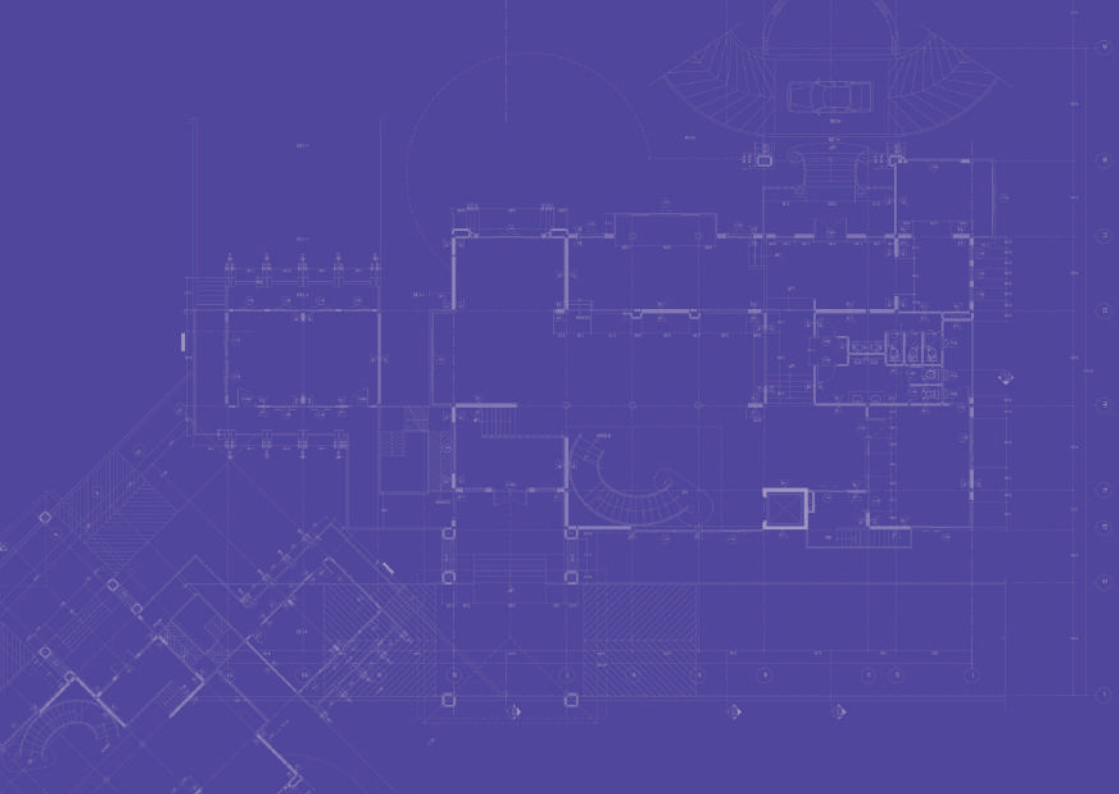


Lineamientos y Directrices para la Gestión de
Capacitación Turística
en los GAD Provinciales, Municipales
y Metropolitanos





MINISTERIO DE TURISMO

Subsecretaría de Gestión y Desarrollo
Dirección de Calidad y Capacitación Técnica

De esta edición:
Ministerio de Turismo del Ecuador, MINTUR.
Briceño E1-24 y Guayaquil. Edificio La Licuadora.
Quito – Ecuador
Tel: (593) 3 999 – 333
www.turismo.gob.ec / www.ecuador.travel

REDACCIÓN Y FORMULACIÓN DE CONTENIDOS
Dirección de Calidad y Capacitación Técnica
Mtr. Renato Cevallos Becerra

REVISIÓN TÉCNICA INTERINSTITUCIONAL
Asociación de Municipalidades Ecuatorianas - AME
Coordinación de Desarrollo Turístico Municipal
Mgs. Gabriela Flores y MBA. Gabriela Villacrés

Consortio de Gobiernos Autónomos Provinciales
del Ecuador - CONGOPE
Dirección de Fomento Productivo
Lic. Jeanine Alvear

Consejo Nacional de Competencias - CNC
Dirección de Fortalecimiento Institucional a GAD
Lic. Mirian Herrera

Consejo Nacional de Gobiernos Parroquiales
Rurales del Ecuador - CONAGOPARE
Dirección de Planificación y Proyectos
Msc. Jacqueline Navarrete

MINTUR 2da Edición – Quito, Abril 2020
Edición y diagramación: Vladimir Cruz

Los contenidos de la guía se pueden citar y reproducir, siempre que se reconozca los créditos correspondientes, refiriendo la fuente bibliográfica
Publicación de distribución gratuita
MINTUR, 2020

ÍNDICE

1.	Introducción	5
2.	Antecedentes	5
3.	Objeto	6
4.	Ámbito de aplicación	6
5.	Alcance	7
6.	Política turística y articulación con el Plan Toda una Vida	7
7.	Estructura general del manual	7
8.	Descripción de los contenidos	8
	8.1 Modelo de intervención integral	8
	8.2 Estrategia de intervención de capacitación	9
	8.2.1. Diagnóstico de destino	9
	8.2.2. Identificación de actores	10
	8.2.3. Levantamiento de necesidades	10
	8.2.4. Definición de metodología y estrategias	10
	8.2.4.1 Metodología de capacitación.....	11
	8.2.5. Ejecución.....	12
	8.2.6. Resultados	13
9.	Perfiles de los participantes y facilitadores	13
	a) Perfiles de entrada de los participantes	26
	b) Perfiles de los facilitadores	26

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Calidad y Capacitación Técnica del Ministerio de Turismo, creada en el año 2016 ha desarrollado una serie de instrumentos, metodologías y documentos que han facilitado el desarrollo de los procesos de capacitación técnica. A través del manual para la gestión de capacitación turística se prevé orientar a los funcionarios de los GAD provinciales, municipales y metropolitanos para que su planificación, ejecución y evaluación relacionada con procesos de capacitación sea pertinente en el marco de la normativa nacional, y la Resolución No. 0001-CNC-2016 emitida por el Consejo Nacional de Competencias en el Registro Oficial No. 718 (miércoles 23 de marzo de 2016).

2. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo No. 04 del 10 de agosto de 1992, se creó el Ministerio de Turismo, cuya misión es fomentar la competitividad de la actividad turística, mediante procesos participativos y concertados, posicionando el turismo como eje estratégico del desarrollo económico, social y ambiental del Ecuador.

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Turismo, publicado en el Acuerdo No. 2017-044 de fecha 28 de diciembre del 2017, establece que esta Cartera de Estado estará estructurada por las diferentes Subsecretarías, Coordinaciones Generales, Coordinaciones Zonales y Direcciones a las que se les ha conferido misiones, atribuciones y responsabilidades de acuerdo a los objetivos y metas institucionales.

En la actual estructura organizacional del Ministerio de Turismo, se encuentra, entre las unidades agregadoras de valor, la Subsecretaría de Gestión y Desarrollo, que a través de la Dirección de Calidad y Capacitación Técnica, ha generado políticas y estrategias nacionales para la planificación y ejecución de capacitación turística dirigida a los actores pertenecientes al sector turístico, impulsando de esta manera la implementación de los Programas Nacionales de Capacitación Turística de forma anual.

La Dirección de Calidad y Capacitación Técnica tiene como misión "Desarrollar mecanismos y herramientas para la capacitación, formación y sistemas de gestión dirigidos a personas, empresas y destinos; así como, administrar el Sistema Nacional de Calidad Turística, con el propósito de elevar los estándares de

servicio y calidad del sector, incrementando consecuentemente la satisfacción del turista”; y en cuyas atribuciones el Estatuto dispone en el literal d, del numeral 1.2.2.2.3. “asesorar técnicamente en procesos de capacitación, formación y calidad a los actores directos e indirectos del sector turístico”.

Respecto a la capacitación, se han iniciado procesos importantes para atender al talento humano presente en diferentes destinos turísticos priorizados, como estrategia para mejorar la oferta de los servicios. Mientras que, respecto a la formación, se apunta a fortalecer el talento humano a través de la identificación de carreras profesionales, perfiles profesionales, asignaturas, contenidos y módulos a implementarse en los procesos educativos formales a nivel técnico, tecnológico, de grado y postgrado.

En el marco de la Resolución No. 0001-CNC-2016 del Consejo Nacional de Competencias (Registro Oficial No. 718, de 23 de marzo de 2016), se estableció en el numeral 6 del artículo 17 y en el numeral 9 del artículo 13, que le corresponde a los GAD Provinciales; municipales y metropolitanos respectivamente “Otorgar asistencia técnica y capacitación a los prestadores de servicios turísticos de la provincia y del cantón, en el marco de la normativa nacional”. Asimismo se estipula en el numeral 3 del artículo 19, que les corresponde a los GAD parroquiales rurales “Realizar campañas de concienciación ciudadana que genere una cultura sobre la importancia del turismo, en coor-

dinación con los gobiernos autónomos descentralizados provinciales, municipales y metropolitanos”. Por lo tanto, entre el año 2017 y 2018 se han realizado varias reuniones con los representantes del Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador (CONGOPE) y la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) para coordinar actividades en relación a los procesos de capacitación turística, por lo que se debe organizar un curso de formación de formadores dirigido a los funcionarios responsables de la capacitación en estas instituciones públicas. Por otro lado se han realizado ajustes en una propuesta generada por MIN-TUR, aplicando los criterios técnicos de los funcionarios de las instituciones mencionadas.

3. OBJETO

Asesorar y asistir a los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales, metropolitanos y provinciales, respecto a la planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de capacitación turística, en su circunscripción territorial.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este manual sirve como referencia a los GAD provinciales, municipales y

metropolitanos para planificar, ejecutar y evaluar los procesos de capacitación turística, respetando los convenios de descentralización que se hubiesen firmado antes de la Resolución 0001-CNC-2016.

5. ALCANCE

Este manual tiene un alcance a nivel nacional, para que los procesos de capacitación turística puedan ejecutarse de forma estandarizada en las provincias y cantones, en el marco del proceso de descentralización en relación a la asistencia técnica y capacitación que deben otorgar los GAD provinciales, municipales y metropolitanos a los prestatarios de servicios turísticos en sus territorios.

6. POLÍTICA TURÍSTICA Y ARTICULACIÓN CON EL PLAN TODA UNA VIDA

El Ministerio de Turismo en la actual administración ha propuesto 5 hitos estratégicos de acción:

- Hito 1.** Entrega de Ley Orgánica de Turismo – LOT
- Hito 2.** Plan de Gestión Turística del Ecuador al 2030
- Hito 3.** Marca País
- Hito 4.** Estrategia de Promoción Internacional y Nacional
- Hito 5.** Programa de Inteligencia de Mercados;

lo cual está relacionado con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda Una Vida", cuya misión es: "Garantizar el acceso progresivo de las personas a sus derechos en todo el ciclo de vida, a través de la generación de políticas públicas para el desarrollo social y humano de la población; y, proponer, coordinar y ejecutar de forma eficiente, eficaz y transparente el Plan Toda una Vida, dirigido a grupos con necesidades básicas insatisfechas y en riesgo"; entre ellas el mejoramiento de las capacidades y competencias del talento humano que forma parte del sector turístico, principalmente en las áreas de alojamiento, alimentos y bebidas, operación turística, transporte turístico y recreación, para lo cual es necesario dotar a los GAD provinciales, municipales y metropolitanos de lineamientos y directrices para la gestión de capacitación turística en sus territorios.

7. ESTRUCTURA GENERAL DEL MANUAL

El manual tiene la siguiente estructura:

- **TEMA 1:** Modelo de intervención integral.
- **TEMA 2:** Estrategia de intervención de capacitación.



Figura 1: Estrategia de Intervención.

8. DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS

8.1 MODELO DE INTERVENCIÓN INTEGRAL



Imagen 1: MINTUR 2017.

El enfoque de trabajo que la Dirección de Calidad y Capacitación Técnica (DCCT) del MINTUR ha establecido en la actualidad, el desarrollo de competencias y capacidades en las personas, para que mejoren sus niveles de gestión en las empresas que promuevan el posicionamiento de los destinos turísticos en los cuales están localizados. Por tanto, en este contexto los GAD provinciales, municipales y metropoli-

tanos son actores estratégicos para intervenir de forma integral en la gestión de capacitación dirigida a los diferentes actores turísticos identificados en sus territorios, para crear sinergia entre los mismos quienes están directa o indirectamente vinculados a la actividad.

Es importante que los GADP¹ y GADM² identifiquen las potencialidades y debilidades que se presentan en sus destinos; que deben ser concebidos no como un espacio físico; sino más bien como un espacio turístico en el que se desarrollan actividades en las que diferentes actores se relacionan para satisfacer sus necesidades de ocio y esparcimiento, considerando los diferentes nichos de mercado que acuden a estos espacios.

Es preciso indicar que deben considerarse tanto los actores directos (alojamiento, alimentos y bebidas (A&B), operación turística) como también los actores indirectos (transportistas, artesanos, policías, entre otros), que son parte de la cadena de servicio turístico.

El fin último es potenciar la competitividad de las provincias y cantones con base en el incremento de las competencias técnicas de las personas, que permitan fortalecer los procesos a nivel empresarial, que a su vez se verán traducidos en el incremento en los niveles de satisfacción de los clientes,

¹ GADP: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial.
² GADM: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal y Metropolitano.

permitiendo de esta forma posicionar a los destinos como competitivos en términos turísticos, de acuerdo a los dife-

rentes nichos de mercado que se deben identificar previamente.

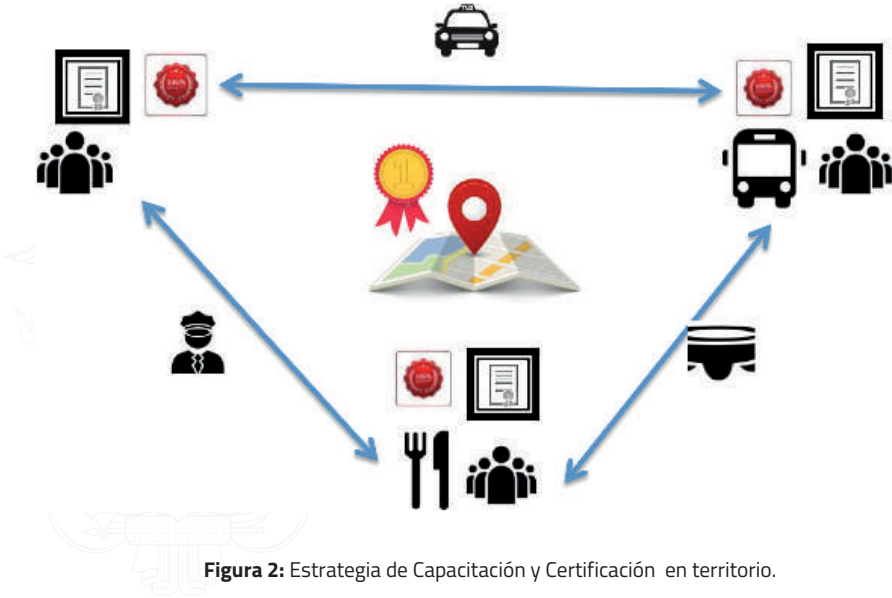


Figura 2: Estrategia de Capacitación y Certificación en territorio.

8.2 ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN Y CAPACITACIÓN

Para la ejecución de la estrategia de intervención y capacitación, se han considerado seis (6) diferentes etapas correlacionadas que permitirán obtener resultados de impacto en el corto, mediano y largo plazo.

8.2.1 DIAGNÓSTICO DEL DESTINO

- En esta etapa se realiza un diagnóstico situacional del destino en los aspectos relacionados a procesos de capacitación desarrollados.

- Es preciso indicar que se consideran como base las directrices emitidas desde la Dirección de Productos y Destinos del Ministerio de Turismo vinculadas con los índices de competitividad turística, así como también todos los elementos aportados por los diferentes niveles de gobierno.

Herramienta a utilizar:

- Ficha Diagnóstico. **Anexo 1**



Imagen 2: MINTUR 2018

8.2.2 IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

- Identificar a los actores que son vinculantes a los diferentes programas de capacitación.
- Establecer los niveles de participación, intervención y vinculación a las actividades considerando como primer rango de identificación a los dirigentes y/o representantes de los diferentes grupos.

Herramienta a utilizar:

- Matriz para identificación de actores.
Anexo 2

8.2.3 LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES

- Es fundamental que con los actores identificados se realice un levantamiento de necesidades de fuentes primarias, a través de la aplicación de la herramienta específica, que permita generar un efecto cascada para levantamiento de necesidades a las diferentes agrupaciones a las que representan.
- Las necesidades levantadas deben ser jerarquizadas y priorizadas para su atención en el corto, mediano y largo plazo.

Herramienta a utilizar:

- Encuesta de levantamiento de necesidades. **Anexo 3**

8.2.4 DEFINICIÓN DE METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS

- De acuerdo a las necesidades identificadas se establecerán las metodologías y/o estrategias que mayor impacto generen en la población objeto de intervención.
- A nivel de programas de capacitación se establecerán metodologías, así como también, se identificará si se trabaja a nivel de competencias laborales o temáticas puntuales para cada destino.

8.2.4.1 METODOLOGÍA DE CAPACITACIÓN

La importancia de la metodología que debe aplicar un facilitador antes, durante y después de un curso de capacitación marca la diferencia para el éxito en los resultados de aprendizaje de los participantes.

A través del contenido descrito en el presente módulo, se pretende orientar a los facilitadores para que apliquen las recomendaciones técnicas más idóneas al momento de impartir un curso en modalidad presencial.

Las principales recomendaciones para el desarrollo de una metodología idónea se describen a continuación:

a. CONOCER EL TEMA:

- Es necesario ser un conocedor total de lo que se está tratando.
- Evidenciar que no se conoce del tema puede llevar la capacitación al fracaso.
- El desconocimiento del tema da una mala imagen de la institución a la que representa y mucho peor del facilitador.

b. PREPARACIÓN PRELIMINAR:

- Prepararse (descansar, alimentarse, entre otros) antes de asistir a los participantes en un curso de capacitación.
- Asistir como participante de un curso para saber cómo funciona.
- Conversar con un experto en el tema.
- Aprender el contenido y manejo de la información.
- Preparar respuestas de las preguntas sobre el curso.
- Dedicar el tiempo necesario (evitar distracciones).
- Conseguir los apoyos bibliográficos o históricos, a pesar de tener todo el conocimiento de las temáticas. Pueden ser manuales, textos, papers, etc.

c. ORGANIZACIÓN:

- Elaborar el syllabus.
- Preparar los recursos a utilizar.
- Tener claridad en el orden de la intervención.
- Realizar actividades de presentación.

- Generar actividades introductorias al tema.
- Definir las unidades, temas y documentos a compartir.
- Establecer las actividades en clase o las tareas a desarrollar.
- Evaluar los conocimientos impartidos (si aplica).
- Realizar una conclusión, cierre de la capacitación y despedida formal.

d. TIPS BÁSICOS:

- Motivar constantemente a los participantes de un curso.
- Compartir información actualizada.
- Atender las inquietudes, consultas y preguntas sobre la temática a impartir.
- Asesorar con información o personas de contacto que pueden apoyar en un tema específico.

8.2.5 EJECUCIÓN

- En esta etapa, los funcionarios municipales y provinciales procederán a ejecutar las acciones consensuadas con los actores y las coordinaciones zonales del Ministerio de Turismo, sí así lo desean.
- Es preciso señalar que previo a esta etapa se puede generar una transferencia práctica de los conocimientos, metodologías y herramientas generadas desde el MINTUR a los GADP y GADM a fin de asegurar la sostenibilidad de los procesos en territorio.

Herramientas a utilizar:

Formularios de:

- Planificación general del curso.
- Syllabus de la capacitación.
- Registro de datos del participante.
- Registro de asistencia.
- Registro de calificaciones y promedio de asistencia.



Imagen 3: MINTUR 2019

- Informe final de actividades.
- Informe de análisis de la ejecución de cursos.
- Evaluación del nivel de satisfacción de los participantes de la capacitación.

Anexo 4

8.2.6 RESULTADOS

- Uno de los elementos más importantes es la medición del impacto que tienen las actividades generadas en territorio.
- La medición de resultados en el corto, mediano y largo plazo estará a cargo de la DCCT conjuntamente con las coordinaciones zonales cuando las capacitaciones hayan sido realizadas por el MINTUR. De no ser el caso, la medición deberá realizarse por los funcionarios municipales y provinciales a cargo de las mismas.

Herramientas a utilizar:

- Matriz de identificación del impacto de la capacitación al sector turístico.

Anexo 5

9. PERFILES DE LOS PARTICIPANTES Y FACILITADORES

Un parámetro muy importante para el enfoque del grupo objetivo al que va dirigida una capacitación, constituye la definición de los perfiles tanto de los participantes como de los facilitadores.

Esta información permitirá la aplicación de una metodología pertinente, así como la estructuración de los contenidos e información técnica de acuerdo al perfil de entrada de los participantes.

a) Perfiles de Entrada de los participantes:

VARIOS:

(Para cursos genéricos)

- Relación con el sector turístico como ubicación en un destino priorizado, o forma parte de una ruta / producto turístico desarrollado.
- Experiencia laboral de al menos 3 meses (en los últimos 3 años) y/o Título de bachiller y/o Profesional en carreras afines al turismo.

OPERATIVOS:

(Para cursos relacionados con áreas operativas)

- De alojamiento (Camarera de pisos, recepcionista), alimentos y bebidas (mesero, cocinero), operación turística (agente de ventas, conductor de transporte), entre otros.
- Trabajadores de empresas pequeñas.
- Experiencia de al menos 6 meses (en los últimos 3 años).



Imagen 4: MINTUR 2019

ADMINISTRATIVOS:

(Para cursos relacionados con áreas administrativas o gerenciales)

- Administrador de empresas de alojamiento, administrador de restaurante, gerente de operadora turística.
- Gerentes, administradores y propietarios.
- Experiencia de al menos 1 año (en los últimos 3 años).

GUÍAS DE TURISMO:

- Nacionales con licencia otorgada por MINTUR / Especializados en Aventura o Patrimonio con licencia otorgada por MINTUR / Locales con licencia otorgada por MINTUR.
- Experiencia de al menos 1 año (en los últimos 5 años).

b) Perfiles de los Facilitadores:

- De preferencia con formación académica en turismo, hotelería, gastronomía o áreas afines al turismo.

- Experiencia laboral de al menos 2 años en el sector turístico privado, público o académico.
- Haber participado como facilitador al menos 150 horas en los últimos 2 años.
- Conocimiento de metodologías y didáctica para cursos de forma presencial.

ANEXOS

Ficha diagnóstica: **Anexo 1**

FICHA DE DIAGNÓSTICO DEL DESTINO PARA PROCESOS DE CAPACITACIÓN			N°	MINISTERIO DE TURISMO		
No.	Items	Descripción de información				
1.	Nombre del Destino:					
2.	Nombre del GAD:					
3.	Coordinación Zonal a la que pertenece:					
4.	Índice de competitividad que se seleccionó para priorización del destino:					
5.	Descripción del talento humano:					
6.	Descripción de la gestión de capacitación desarrollada	Nombre del curso y/o procesos de capacitación turística	Año de ejecución	Duración	Responsable	
	6.1 Alojamiento					
	6.2 Alimentos y Bebidas					
	6.3 Operación turística					
	6.4 Transporte					
7.	Resultados obtenidos	<i>Describir los principales resultados obtenidos posterior a la aplicación de la capacitación</i>				
	7.1 Detalle de aspectos positivos:					
	7.2 Detalle de aspectos negativos:					
	7.3 Principales recomendaciones:					

Matriz para identificación de actores: **Anexo 2**

MATRIZ PARA IDENTIFICACIÓN DE ACTORES					
DESTINO:					
FECHA DE REALIZACIÓN:					
GRUPO DE ACTORES	NOMBRE DEL ACTOR	ROL	RELACIÓN PREDOMINANTE	JERARQUIZACIÓN DE SU INFLUENCIA	

Identifique el tipo de relaciones de afinidad con el MINTUR

Identifique la capacidad del actor para limitar o facilitar las acciones

ENCUESTA DE LEVANTAMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓNDESTINO: FECHA DE REALIZACIÓN: **1.DATOS PERSONALES DEL ENCUESTADO**

NOMBRES Y APELLIDOS					
GÉNERO:	MASCULINO		FEMENINO		EDAD:

FORMACIÓN:	BACHILLER		PRE GRADO		POST GRADO
	TECNÓLOGO		OTRO (detallar)		NINGUNA

TRABAJO O NEGOCIO? SEÑALE con una "X" (solo se puede escoger el subsector en donde labora)	
NOMBRE DE LOS CURSOS	
SUBSECTOR ALOJAMIENTO (señale solo una)	
Administración de Empresas de Alojamiento	
Camarera de Pisos	
Hospitalidad / Atención al cliente	
Recepcionista	
SUBSECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS (señale solo una)	
Mesero	
Cocinero	
Seguridad Alimentaria	
Coordinador de Eventos	
Administración de Restaurante	
SUBSECTOR OPERACIÓN (señale solo una)	
Agente de Ventas	
Gerente de Operadora	
Curso especializado en observación de especies faunísticas (mamíferos, aves, herpetofauna)	
Curso especializado en centros históricos, museos y sitios arqueológicos	
Curso especializado en senderismo	
TEMÁTICAS GENERALES ADICIONALES (señale solo una)	
Técnica de Información turística	
Técnicas en Comunicación Organizacional	
Animación turística	
Seguridad turística	
Nuevas estrategias de Marketing y Redes Sociales	
Buenas Practicas para el Turismo Sostenible	
Trabajo en Equipo y desarrollo humano	
Manejo de Conflictos	
Planificación Estratégica	
Administración financiera	
Manejo de Herramientas Informáticas	
Geografía Turística (Información de destinos)	
Legislación Turística	

FORMULARIO DE PLANIFICACIÓN GENERAL DEL CURSO

NOMBRE DEL CURSO	LUGAR	DÍAS DE EJECUCIÓN	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN	DURACIÓN TOTAL	HORARIO	NOMBRE DEL FACILITADOR
OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:							
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1.						
	2.						
	3.						
ACTIVIDADES PARA EL APRENDIZAJE	1.						
	2.						
	3.						
FORMAS DE EVALUACIÓN	DEL PROCESO:						
	FINAL O DE RESULTADO:						

SYLLABUS DE LA CAPACITACIÓN**I. DATOS GENERALES**

CURSO DE COMPETENCIAS LABORALES	
NÚMERO DE HORAS (semanales)	
TIEMPO DE DURACIÓN TOTAL	
FECHA DE REALIZACIÓN	
INSTRUCTOR (nombre completo)	
INFORMACIÓN DEL INSTRUCTOR	Título: Cátedras de Especialidad: Número Telefónico: Correo electrónico:
PROVEEDOR DE CAPACITACIÓN:	

II. DESCRIPCIÓN DE LA MATERIA**III. OBJETIVOS**

Al final de la capacitación desarrollada, el estudiante será capaz de:

- a)
- b)
- c)

IV. CONTENIDOS / COMPETENCIAS A DESARROLLAR

UNIDADES / CONTENIDOS	COMPETENCIAS A DESARROLLAR	OBSERVACIONES
UNIDAD 1: 1.1 1.2 UNIDAD 2: 2.1 2.2 UNIDAD 3: 3.1 3.2		

V. METODOLOGÍA

- Los principales métodos utilizados en la asignatura serán :
- El tipo de técnicas de aprendizaje y estudio a aplicarse será:

VI. EVALUACIÓN**VII. BIBLIOGRAFÍA**

- a) textos básicos:
- b) textos complementarios:
- c) páginas web:

Firma del Facilitador : _____ Fecha de Presentación: _____

Registro de datos del participante: **Anexo 4**

REGISTRO DE DATOS DEL PARTICIPANTE

CURSO:
FECHA:
FACILITADOR:
HORARIO:

LUGAR:
PROVINCIA:
CANTÓN:

N°	APELLIDO Y NOMBRE	CÉDULA DE IDENTIDAD	TELÉFONO CONVENCIONAL/CELULAR	E-MAIL	CIUDAD / PARROQUIA / COMUNIDAD	INSTITUCIÓN / ESTABLECIMIENTO EN EL QUE TRABAJA	CARGO QUE DESEMPEÑA	FIRMA
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								

Registro de calificaciones y promedio de asistencias: **Anexo 4**

REGISTRO DE CALIFICACIONES Y PROMEDIO DE ASISTENCIA

CURSO:	LUGAR:
FECHA:	PROVINCIA:
FACILITADOR:	CANTÓN:
HORARIO:	

No.	APELLIDO Y NOMBRE	NOTA 1	NOTA 2	NOTA 3	NOTA 4	PROMEDIO	% ASISTENCIA
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

REGISTRO DE ASISTENCIA

CURSO:

LUGAR:

FECHA:

PROVINCIA:

FACILITADOR:

CANTÓN:

HORARIO:

No.	APELLIDO Y NOMBRE	DÍA 1 Fecha:	DÍA 2 Fecha:	DÍA 3 Fecha:	DÍA 4 Fecha:	DÍA 5 Fecha:
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

FIRMA DEL FACILITADOR:

INFORME FINAL DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Temáticas de capacitación

Lugar y fecha de la capacitación	Nombre del capacitador	No. de Participantes

Objetivos de la capacitación

Grado de cumplimiento de los objetivos (Definir %)

Descripción de metodologías y formas de evaluación utilizadas
Metodologías aplicadas
Formas de evaluación utilizadas

Cronograma de ejecución (por unidades temáticas)			
<i>Temáticas tratadas</i>	<i>Actividades desarrolladas</i>	<i>Recursos utilizados</i>	<i>Tiempo de duración</i>

Anexos
Respaldos de actividades realizadas: Fotografías, Tareas en clase, Evaluaciones, Material utilizado, entre otros.

Firma del Instructor: _____

Fecha de presentación : _____

EVALUACIÓN DEL NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS PARTICIPANTES DE LA CAPACITACIÓN

NOMBRE DEL FACILITADOR: _____

NOMBRE DEL CURSO: _____

LUGAR: _____

PROVINCIA: _____ CANTÓN: _____ PARROQUIA: _____

FECHA DE APLICACIÓN: _____

INDICACIONES:

Señalar con una X en el casillero donde corresponda, de acuerdo a la evaluación realizada:

INDICADORES	NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CON FRECUENCIA	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
1. ¿La dinámica grupal que ha gestionado el facilitador ha sido positiva?					
2. ¿El desempeño profesional del facilitador en las clases llenan sus expectativas?					
3. Las actividades didácticas aplicadas por el facilitador, ¿son adecuadas para el grupo de participantes?					
4. Las actividades de aprendizaje ejecutadas, ¿han mejorado sus capacidades?					
5. ¿Las temáticas impartidas permitieron mejorar su desempeño?					
Total					

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN AL SECTOR TURÍSTICO

DESTINO: _____
 FECHA DE REALIZACIÓN: _____

1. DATOS PERSONALES DEL ENCUESTADO

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS					
GÉNERO:	MASCULINO	FEMENINO	EDAD:		

FORMACIÓN:	BACHILLER	PRE GRADO	POST GRADO		
	TECNOLOGO	OTRO (detallar)	NINGUNA		

IDIOMA OTROS IDIOMAS QUE CONOCE:	DETALLE EN QUÉ IDIOMA FUE CAPACITADO				
	DE LA CAPACITACIÓN RECIBIDA MENCIONE EN QUE NIVEL SE ENCUENTRA				
	1	2	3	4	5
Inglés					
Francés					
Alemán					
Italiano					
Portugués					
Ruso					
Chino					
Otro (¿cuál? _____)					

¿CUÁL DE LOS CURSOS DETALLADOS A CONTINUACIÓN RECIBIÓ POR PARTE DEL MINISTERIO DE TURISMO SEÑALE con una "X"

NOMBRE DE LOS CURSOS

En orden de importancia, siendo 1 menor y 5 mayor, señale cuales son los cursos que le permitieron conseguir un ascenso en su trabajo, un incremento de sueldo u otro beneficio.

SUBSECTOR ALOJAMIENTO	1	2	3	4	5
Administración de Empresas de Alojamiento.					
Camarera de Pisos.					
Hospitalidad / Atención al cliente.					
Recepcionista.					

SUBSECTOR ALIMENTOS Y BEBIDAS

Mesero.					
Cocinero.					
Seguridad Alimentaria.					
Agente de Ventas.					
Coordinador de Eventos.					
Administración de Restaurante.					

SUBSECTOR OPERACIÓN

Gerente de Operadora.					
Guía de Turismo especializado en patrimonio natural.					
Guía de Turismo especializado en patrimonio cultural.					
Guía de turismo de aventura modalidad senderismo.					

TEMÁTICAS GENERALES ADICIONALES

Información turística.					
Comunicación Organizacional.					



www.ecuador.travel