

07

ESTRATEGIA DE CAPACITACIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTION SOCIOECONOMICA EN EL COMPLEJO TURISTICO SHUAR TSUER EN TSA

TRAINING STRATEGY FOR THE IMPROVEMENT OF SOCIOECONOMIC MANAGEMENT IN THE SHUAR TSUER EN TSA TOURISTIC COMPLEX

Odalys del Carmen Toledo Rodríguez¹

E-mail: odaca1964@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0267-5100>

Milagros de la Caridad Mata Varela¹

E-mail: vmmatavarela@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2394-5990>

Cruz Xiomara Peraza de Aparicio¹

E-mail: xiomaparicio199@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2588-970X>

¹Convenio Universidad Metropolitana de Ecuador- Universidad de Cienfuegos, Cuba.

²Universidad Metropolitana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Toledo Rodríguez, O. C., Mata Varela, M. C., Peraza de Aparicio, C. X. (2019). Estrategia de capacitación para el mejoramiento de la gestión socioeconómica en el complejo turístico Shuar Tsuer Entsa. *Revista Conrado*, 15(67), 54-60. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

RESUMEN

Para lograr los objetivos y metas de una entidad, ya sea privada o estatal, así como aprovechar óptimamente los recursos de que disponen, se requiere conocer como planificar y sistematizar sus actividades. Es aquí donde la función de elaborar programas de capacitación adquiere mayor importancia. El programa de capacitación en aspectos económicos financieros para el personal en el complejo turístico Shuar Tsuer Entsa es un trabajo que tiene como antecedentes investigaciones que indican cómo han abordado el tema diferentes autores. En este caso se asumió el programa de capacitación para trabajadores que no son económicos, pero que necesitan estos conocimientos, por lo que la investigación ofrece una metodología y un programa para concebir el aprendizaje de estos aspectos y se empleó el método experimental para comprobar la efectividad en la práctica. Mediante esta investigación se vincula la Universidad Metropolitana de Ecuador con el Complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa.

Palabras clave:

Programa, capacitación, Shuar Tsuer Entsa, gestión económica, turismo.

ABSTRACT

To achieve the objectives and goals of an entity, whether private or state, as well as optimally use the resources available, it is needed to know how to plan and systematize the activities. This is where the function of developing training programs becomes more important. The training program in economic financial aspects for the personnel in the Shuar Tsuer Entsa touristic complex is a work that has as a background research that indicates how different authors have approached the topic. In this case, the training program was assumed for workers who are not economical, but who need this knowledge, so the research offers a methodology and a program to conceive the learning of these aspects and the experimental method was used to verify the effectiveness in practice. Through this research, the Metropolitan University of Ecuador is linked to the Shuar Tsuer Entsa Touristic Complex.

Keywords:

Program, training, Shuar Tsuer Entsa, economic management, tourism.

Fecha de presentación: diciembre, 2018, Fecha de Aceptación: febrero, 2019, Fecha de publicación: abril, 2019
 mejorar el desempeño de los empleados, y prepararlos para la ejecución eficiente de sus funciones.

INTRODUCCIÓN

En América Latina, es abordado el tema de la capacitación por Rodríguez (2007), planteando que esta es importante en la preparación del personal para el ejercicio de determinada función en una empresa. Asimismo, Lozano (2008), la describe como la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje estructuradas de tal forma que conduzcan a alcanzar una serie de objetivos previamente establecidos. En ambos casos la capacitación es tratada como aspecto importante en el desarrollo de habilidades profesionales.

La capacitación como proceso continuo ha de ser concebida como un apoyo indispensable para lograr el mejoramiento constante de resultados, facilitando el cambio y el crecimiento individual de los trabajadores y por ende el desarrollo sólido de la empresa. Así mismo se debe planear, realizar y evaluar a partir de un enfoque cualitativo asegurando dar respuesta formal a las necesidades técnicas y humanas detectadas para resolver cuestiones corporativas y estratégicas, lo que implica conocer a fondo lo que se hace para poder hacerlo mejor, así lo plantea (Hernández & Cruz, 2014).

Por su parte añade, Sosa (2014), que se requiere usarlo a nivel operativo; es decir, la requiere el obrero, el maestro de taller y el nivel administrativo, desempeñando este último un papel decisivo ya que le corresponde promover y participar en la planeación del programa de capacitación. Además del nivel operativo, la capacitación debe extenderse a los jefes de departamentos, a los subgerentes y a los gerentes generales, los cuales también requieren ser capacitados. Los autores consideran que además proporcionan conocimientos, desarrollan habilidades y modifican actitudes de todo el personal para que desempeñen mejor su trabajo.

Con relación a los pueblos indígenas, la capacitación ha sido abordada por las Naciones Unidas, tal es el caso del Módulo de Capacitación elaborado por la Secretaría del Foro Permanente (2011), el Programa de Capacitación para la Formación en Derechos, desarrollo con Identidad y Gobernabilidad de los Pueblos Indígenas organizado conjuntamente entre la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Fondo Indígena (2005), donde se aportan elementos teóricos relativos a los pueblos indígenas, lo cual sirve de base para poder realizar esta investigación.

En Ecuador ha abordado el tema de capacitación varios autores entre los que se destacan: Pacheco (2005); y Vaca (2009). Ellos han demostrado que contribuye a

En Guayaquil se han realizado investigaciones relacionadas con la capacitación del personal, tanto para los obreros y trabajadores con menos formación como para los miembros de la comunidad indígena Shuar, entre estos trabajos se destaca el presentado por Valarezo (2014), donde realiza una investigación sobre la necesidad de capacitar al personal perteneciente a Naranjal, en la cual se encuentran ubicada la comunidad Shuar, Torres & Caicedo (2016), analizaron la importancia de la capacitación a los Trabajadores del Complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa como vía para el mejor desempeño de las funciones organizativas y turísticas, pero ninguno logró solucionar los problemas presentados en temas económicos.

Esta investigación surge como respuesta al diagnóstico previo de necesidades detectadas por el ministerio de Turismo, quien solicita la participación de la Universidad Metropolitana de Ecuador (UMET) para darle solución a los problemas detectados. Por tanto, es necesaria la realización del trabajo de vinculación entre los estudiantes pertenecientes a la UMET y el panorama existente en dicha comunidad.

Con relación a la vinculación de la universidad con la sociedad Hermida (2015), señala que es muy necesaria la relación que existe entre sociedad, docencia e investigación ya que constituyen los pilares de la academia. La primera es fundamental porque establece la pertinencia de las universidades como correspondencia entre las necesidades de la sociedad y los perfiles académicos de la formación de los profesionales. Es una pertinencia con pensamiento crítico y científico, interdisciplinario, de acuerdo a las corrientes mundiales, pero en torno a la soberanía e identidad propias de la sociedad ecuatoriana intercultural y plurinacional. La Universidad debe adecuarse a los planteamientos soberanos de satisfacer las necesidades humanas como derechos, con equidad y justicia.

Todos los trabajos anteriormente señalados aportaron elementos teóricos a la investigación, pero no logran resolver cuestiones importantes dentro de una organización como es el caso de los aspectos económicos. Los controles económicos del complejo son asesorados por un personal ajeno a la entidad, el cual lleva lo esencial para que un negocio funcione. Sin embargo, la experiencia profesional de los autores, así como los resultados de las entrevistas aplicadas a administrativos y al especialista económico del complejo permitieron determinar las insuficiencias siguientes:

Fecha de presentación: diciembre, 2018, Fecha de Aceptación: febrero, 2019, Fecha de publicación: abril, 2019

- » Predominio de decisiones administrativas sin fundamento económico.
- » Gastos excesivos en inversiones realizadas en el complejo turístico.
- » Presentan incongruencias en el uso de terminologías económicas.
- » Desconocimiento administrativo del punto de equilibrio de su entidad.
- » En ocasiones no admiten el pago de los impuestos ya que desconocen la importancia de los mismos.

Esta investigación tiene como objetivo incidir en la adquisición de conocimientos económicos financieros en los trabajadores del complejo turístico Shuar Tsuer Entsa, ya que estos de una u otra forma intervienen en los procesos que ocurren en esta institución y para ello se elaboró un programa de capacitación, mediante la vinculación de los estudiantes pertenecientes a la carrera de Ciencias Administrativas y Contables con mención Contador Público Autorizado y de Gestión Empresarial en la Universidad Metropolitana de Ecuador.

La importancia del trabajo radica en capacitar a los trabajadores no contables en aspectos generales de la economía para contribuir al aumento de la eficiencia y eficacia en la administración de los recursos de la actividad turística en la comunidad Shuar, mediante la vinculación de los estudiantes, los cuales aportarán los conocimientos adquiridos durante su formación académica.

Los métodos y recursos empleados durante el plan de capacitación fueron seleccionados con mucho cuidado, debido al bajo nivel educacional que ellos poseen para poder enseñar cada uno de los temas abordados de acuerdo a las necesidades de la entidad.

Fueron utilizados métodos de nivel teórico y de nivel empírico para la investigación. Se asume un paradigma cualitativo.

DESARROLLO

Estudios realizados en América Latina por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) plantea que en esta región (América Latina) habitan más de 400 pueblos indígenas que representan entre el 8 y el 10% de la población regional. Varios estudios han planteado que en la Región existe una gran coincidencia entre las zonas geográficas de mayor riqueza biológica con las de mayor diversidad cultural. Un buen indicador de este fenómeno es el hecho de que casi un 80% de las áreas protegidas en América Latina incluye a pueblos indígenas.

Los Shuar, son el pueblo indígena amazónico y viven entre las selvas de Perú y el Ecuador. En esta comunidad indígena, se encuentran ubicados en Ecuador en las provincias de la Amazonía: Napo, Pastaza, Morona Santiago, Zamora Chinchipe, Sucumbíos, Orellana y en la Costa: provincias de Esmeraldas en el cantón Quinindé y Guayas (Ecuador).

Una parte de esta comunidad indígena Shuar (centro de este trabajo) se encuentra asentada hace 42 años a 8 km. de la vía Panamericana, pasando el cantón Naranjal, a la entrada de Balao Chico, a dos horas de Guayaquil vía Machala. En 2010, la Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas, dentro de la actualización del inventario turístico, reitera la existencia y disposición en desarrollar el turismo por parte de los habitantes shuaras pertenecientes al Centro Shuar Tsuer Entsa, por lo que esta comunidad lleva diecisiete años gestionando el Complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa.

Este pueblo Shuar brinda una experiencia tradicional de su cultura junto con la posibilidad de sumergirse en piscinas de aguas ferrosas y curativas. Las instalaciones tienen un ambiente rústico y rodeado de colinas.

Los trabajadores del complejo son personas indígenas y mestizos que tienen un nivel educacional básico, pero se sienten comprometidos con el complejo turístico ya que forma parte de su patrimonio. Esto es muy importante para esta institución y tratan de dar lo mejor de sí en los servicios que prestan. A pesar de lo anterior según Torres & Caicedo (2016), plantean que estas personas tienen dificultades para un eficiente y eficaz servicio debido al poco conocimiento de aspectos técnicos de la actividad turística.

Su economía se basa fundamentalmente en la agricultura y la explotación del complejo turístico, este último es administrado por trabajadores que forman parte de los Shuar. Tienen carencias en los aspectos económicos. Realizan todas sus operaciones contables de forma empírica, a pesar de tener un asesor especializado en la materia (el cual es solo contratado y no pertenece a los Shuar), les cuesta mucho entender algunos aspectos esenciales para la correcta administración de esa entidad provocando incumplimientos y violaciones desde el punto de vista económico.

Por tanto, el trabajo se encamina a realizar un programa de capacitación para todos los trabajadores del complejo turístico con la diferencia de que está dirigido a personas que no son contables ni financieros y poseen un escaso dominio sobre el tema. Su negocio lo realizan empíricamente y los métodos de enseñanza y los recursos deben lograr el entendimiento de esta materia. Aspecto

Fecha de presentación: diciembre, 2018, Fecha de Aceptación: febrero, 2019, Fecha de publicación: abril, 2019

fundamental es la participación del estudiante como parte activa en la capacitación.

Procedimiento de implementación del programa de capacitación al complejo turístico Shuar Tsuer Entsa

La implementación del programa se aplica teniendo en cuenta las siguientes etapas:

1. Primera etapa: Análisis previo de las necesidades desde el aspecto económico financiero del complejo turístico. Participar en la reunión con los directivos del complejo con vistas al reconocimiento por estos de sus principales deficiencias.
2. Realizar una reunión entre los autores del trabajo investigativo y los estudiantes pertenecientes a la UMET para diagnosticar el nivel de preparación que presentan los trabajadores con relación a aspectos económicos financieros y elaborar las acciones a desarrollar.
3. Participar en la reunión de concepción y coordinación con los directivos del complejo turístico para la aprobación del cronograma de acciones a realizar por los profesores y estudiantes del presente trabajo.

Segunda etapa: Clasificar y aprobar las necesidades en cuanto a aspectos o temas económicos financieros.

1. Determinar los principales aspectos económicos financieros o temas que serán objeto de capacitación.

Temas de Capacitación

Los temas seleccionados fueron obtenidos partiendo de opiniones y sugerencias recogidas en las reuniones con los directivos de los Shuar, docentes, estudiantes y del contador que trabaja directamente con esta comunidad. Estos fueron:

- a. Tributos a pagar. Necesidad e Importancia.
- b. Planeación estratégica. Necesidad.
- c. Generalidades sobre Ingresos, Gastos y utilidades.
- d. Licitar. Una necesidad para invertir.
- e. El costo como vía para la toma eficiente de decisiones empresarial.
- f. Participar (estudiantes y profesores) en la reunión de concepción y coordinación con los directivos del complejo turístico para la aprobación del cronograma de temas a cumplir mediante la capacitación por los profesores del presente trabajo.

Tercera etapa: Definir los objetivos generales y específicos del plan de capacitación en el complejo turístico.

Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de las responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar herramientas al personal administrativo para poder tomar decisiones eficientes y eficaces.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de control.

Objetivos Específicos.

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades referentes a la necesidad de los pagos de los tributos.
- Proporcionar conocimientos sobre planeación estratégica.
- Proporcionar orientación e información relativa a aspectos generales en el orden económico: ingresos, gastos y utilidad.
- Aportar conocimientos y desarrollar habilidades para que puedan comprender la necesidad de licitar.
- Actualizar y ampliar los conocimientos requeridos en las diferentes áreas referentes al costo.
- Contribuir a elevar y mantener un buen nivel de eficiencia individual y rendimiento colectivo.
- Ayudar en la preparación de personal, acorde con los objetivos requeridos en el Complejo Turístico Shuar Tsuert Entsa.

Cuarta etapa: Elaboración del programa de Capacitación

Quinta etapa: Transmisión y aplicación de los contenidos a los trabajadores del complejo turístico Shuar Tsuer Entsa. En esta etapa se tiene en cuenta a los estudiantes como un factor fundamental en la construcción del conocimiento.

Sexta etapa: Evaluación: Esta etapa se realiza a partir de la impartición de cada tema, o sea sistemáticamente mediante preguntas orales, y debates entre los trabajadores y estudiantes.

Séptima etapa: Al finalizar todo el programa se mide la eficiencia y eficacia en la capacitación teniendo en cuenta el impacto de los contenidos obtenidos por los trabajadores en la toma de las decisiones mediante entrevista que se realice al especialista contratado para tales fines por los Shuar mediante el método experimental.

III-Elaboración del programa de capacitación para los trabajadores del complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa.

TEMA1: Tributos a pagar. Necesidad e Importancia.

Fecha de presentación: diciembre, 2018, Fecha de Aceptación: febrero, 2019, Fecha de publicación: abril, 2019

Objetivo: Conocer la necesidad e importancia de los tributos a pagar.

Contenido:

- 1.1 Tipos de tributos a pagar por las empresas privadas.
- 1.2 Formas de cálculo de cada uno.
- 1.3 Destino final de los tributos.
- 1.4 Necesidad e Importancia de los tributos a pagar.

Método: Expositivo, estudio de caso, juego de roles, juego de participación.

Recursos a utilizar: Pizarrón, proyector, libretas, lapiceros, plumones, aula climatizada.

Tiempo Disponible: 4 horas lectivas (2 teóricas y 2 prácticas).

Lugar: UMET.

TEMA 2: Planeación estratégica. Necesidad.

Objetivo: Aplicar la planeación como una vía para la administración eficiente de los recursos.

Contenido:

- 2.1 Importancia de la elaboración de un plan.
- 2.2 Ejemplos demostrativos para elaborar planes.
- 2.3 Importancia del análisis de la ejecución de un plan.

Método: Expositivo, estudio de caso, juego de roles, juego de participación.

Recursos a utilizar: Pizarrón, proyector, libretas, lapiceros, plumones, aula climatizada.

Tiempo Disponible: 4 horas lectivas (2 teóricas y 2 prácticas).

TEMA 3: Generalidades sobre Ingresos, Gastos y utilidades.

Objetivo: Saber diferenciar los conceptos de Ingresos, Gastos y utilidades.

Contenido:

- 3.1 Conceptualizar ingresos, Gastos y utilidades.
- 3.2 Diferencias entre Ingresos y Utilidades.

Método: Expositivo, estudio de caso, juego de roles, juego de participación,

Recursos a utilizar: Pizarrón, proyector, libretas, lapiceros, plumones, aula climatizada.

Tiempo Disponible: 4 horas lectivas (2 teóricas y 2 prácticas).

TEMA 4: Licitar. Una necesidad para invertir.

Objetivo: Conocer la necesidad de realizar la licitación ante cualquier compra o inversión a realizar.

Contenido:

- 4.1 Concepto de licitar.
- 4.2 Necesidad de realizar la licitación.

Método: Expositivo, estudio de caso, juego de roles, juego de participación.

Recursos a utilizar: Pizarrón, proyector, libretas, lapiceros, plumones, aula climatizada.

Tiempo Disponible: 4 horas lectivas (2 teóricas y 2 prácticas).

TEMA 5: El costo como vía para la toma eficiente de decisiones empresarial.

Objetivo: Conceptualizar el costo y utilizarlo en la toma de decisiones en el complejo turístico.

Contenido:

- 5.1 Elementos del costo. Costos Fijos y Variables.
- 5.2 Diferencias entre costos y Gastos.
- 5.3 Conocer la importancia de este para la toma de decisiones.

Método: Expositivo, estudio de caso, juego de roles, juego de participación.

Recursos a utilizar: Pizarrón, proyector, libretas, lapiceros, plumones, aula climatizada.

Tiempo Disponible: 4 horas lectivas (2 teóricas y 2 prácticas).

Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para 13 personas que trabajan en el Complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa.

Metas

Capacitar a 13 trabajadores del complejo turístico Shuar Tsuer Entsa.

Financiamiento

Fecha de presentación: diciembre, 2018, Fecha de Aceptación: febrero, 2019, Fecha de publicación: abril, 2019

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada por la UMET.

Presupuesto

Concepto	Um.	Importe
Pasaje Terrestre	viajes	\$ 600.00
Alimentación		160.00

Cronograma

Actividades a desarrollar	Mes de Junio		
	5	7	12
Presentación de casos: Tributos a pagar y planeación	X		
Exposición y Taller: conceptos sobre Ingresos, gastos y utilidad. Importancia de licitar		X	
Taller: sobre el costo de la actividad fundamental del complejo turístico.			X

IV-Resultados de la capacitación a los trabajadores del Complejo Turístico Shuar Tsuer Entsa.

Una vez concluido el curso, utilizando el método experimental se pudo constatar:

Resultados para los Shuar

- Dominan terminologías económico-financieras.
- Asumen con mayor profesionalidad sus puestos de trabajo.
- Conocen algunas herramientas necesarias para que puedan tomar decisiones con mayor eficiencia y eficacia.
- Comprendieron la necesidad del pago de los impuestos, al entender que con este dinero se financian los proyectos y obras realizadas por el gobierno, y por tanto están invirtiendo en un desarrollo económico y social planificado e igualitario.

CONCLUSIONES

El análisis de la bibliografía científica posibilitó fundamentar el estado del arte de los principales aspectos relacionados en esta investigación.

El diagnóstico realizado del estado actual del problema, facilitó identificar las principales dificultades que tienen los trabajadores del complejo turístico.

El programa de capacitación propuesto se encuentra debidamente estructurado por temas, objetivos y contenidos y se tiene en cuenta los diferentes niveles de asimilación basado en el uso de métodos y recursos con propuestas asequibles a estos trabajadores.

Los resultados obtenidos en la implementación del programa demostraron la efectividad del mismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Hermida, C. (2015). Universidad y vinculación con la sociedad. Diario El telégrafo. Recuperado de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/universidad-y-vinculacion-con-la-sociedad>

Hernández, L., & Cruz, P. (2014). Capacitación al personal administrativo en la clínica No 23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales. (Tesis en opción al grado de licenciada en economía). México: Universidad Autónoma de México.

Lozano, J. (2008). Elaboración de un programa de capacitación. Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160973/Elaboracion_de_programas_de_capacitaci_n_Anexo_1_250_1.pdf

Pacheco, F. (2005). La capacitación como recurso para la formación de empresas competitivas (PYMES- Caso Ecuador) tomando como base la creación de una marca estratégica. Maestría en Diseño Institucionalización de la construcción de saberes disciplinares. Recuperado de https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/publicacionesdc/vista/detalle_articulo.php?id_libro=5&id_articulo=1578

Rodríguez, J. (2007). Administración moderna de personal. (7ª. Ed.). México: Thomson Learning.

Sosa, M. (2014). Propuesta de un programa de capacitación y desarrollo para el personal docente del instituto del nororiente (ITECNOR) ubicado en los llanos de la fragua, Zacapa. (Tesis en opción al grado de licenciada en psicología industrial). Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Torres, S., & Caicedo, A. (2016). La capacitación como estrategia de desarrollo turístico para las comunidades: Caso Centro Shuar Tsuert Entsa Naranjal. El periplo sustentable, (26), 47-66. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362016000200003

Vaca, K. (2009). Propuesta de un plan de capacitación para el personal que maneja los desechos hospitalarios, aplicado al hospital metropolitano de Quito. (Tesis en opción de grado de licenciada en gestión empresarial). Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial.

Valarezco, C. (2014). Estudio de factibilidad para la creación de un centro de capacitación, enfocado al turismo comunitario del cantón naranjal. (Tesis en opción al grado de Licenciada en Economía). Milagro: Universidad Estatal de Milagro.