

La capacitación turística como una estrategia para el desarrollo turístico de la provincia de Cotopaxi

Adolfo Ricardo Guamán Guevara
adolfo.guaman0123@utc.edu.ec

Andrea Isabel Andrade Ayala
andrea.andrade@utc.edu.ec

Freddy Anaximandro Álvarez Lema
freddy.alvarez@utc.edu.ec

Fabricio Guamán Guevara*
fabricio.guaman.guevara@gmail.com

Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales
Universidad Técnica de Cotopaxi

Resumen

El desarrollo de modelos teóricos ha permitido establecer la implementación de talleres de capacitación y formación liderados y llevados a cabo por Instituciones de Educación Superior (IES), como solución viable para el mejoramiento en la calidad del servicio turístico, sobre todo, en países en desarrollo como el Ecuador. La adquisición de conocimientos con valor agregado, permite que las personas desarrollen habilidades prácticas y competencias, para participar eficientemente en actividades relacionadas con el sector del turismo, hotelería y viajes. Es por esta razón, que la presente investigación tuvo la finalidad de establecer la efectividad de los talleres de capacitación que recibieron los prestadores de servicio turísticos ubicados en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi, en la zona central del Ecuador. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, y transversal. Un total de 130 prestadores de servicio turísticos participaron en una encuesta, cuyo cuestionario fue fiable y validado por varias técnicas. Los resultados preliminares revelan, que los prestadores de servicio turísticos poseen un alto nivel de satisfacción, interés, y aceptación hacia los talleres de capacitación, indicando además un incremento considerable en sus conocimientos con valor agregado. El fortalecimiento de capacidades ha permitido desenvolverse adecuadamente y mejorar el servicio al cliente vinculado al sector del turismo. Se concluye que los ciclos de capacitación fueron eficaces, impulsando así a los participantes a tener un mayor interés en temas turísticos, mejorar sus actividades empresariales y mostrar una actitud positiva hacia futuros talleres de capacitación que forman del programa de Vinculación con la Sociedad y Servicio Comunitario de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Cabe recalcar que estas acciones fueron apoyadas por el personal técnico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales y cantonales. A corto plazo, el sector turístico local y regional se beneficiará de poseer un talento humano altamente capacitado para contribuir con el desarrollo y bienestar socio-económico de sus comunidades.

Palabra clave: capacitación, Cotopaxi, comunidades, Ecuador, turismo.

Abstract

The development of theoretical models has made it possible to establish the implementation of training and education workshops led and carried out by Higher Education Institutions (HEI) as a viable solution for improving the quality of tourism services, especially in developing countries such as Ecuador. The acquisition of knowledge with added value allows people to develop practical skills and competencies to participate efficiently in activities related to the tourism, hospitality and travel sector. It is for this reason that the present research had the purpose of establishing the effectiveness of the training workshops received by tourism service providers located in the different cantons of the province of Cotopaxi, in the central zone of Ecuador. The study has a quantitative, non-experimental, correlational, and cross-sectional approach. A total of 130 tourism service providers participated in a survey, whose questionnaire was reliable and validated by several techniques. Preliminary results reveal that tourism service providers have a high level of satisfaction, interest, and acceptance of the training workshops, indicating a considerable increase in their value-added knowledge. Capacity building has allowed them to perform adequately and improve customer service related to the tourism sector. It is concluded that the training cycles were effective, thus encouraging participants to have a greater interest in tourism issues, improve their business activities and show a positive attitude towards future training workshops that are part of the program of Linking with Society and Community Service of the Technical University of Cotopaxi. It should be noted that these actions were supported by the technical staff of the parish and cantonal Autonomous Decentralized Governments. In the short term, the local and regional tourism sector will benefit from having highly trained human talent to contribute to the development and socio-economic well-being of their communities.

Key words: training, Cotopaxi, communities, Ecuador, tourism.

Introducción

Las proyecciones de la industria del turismo, en el año 2019, indicaban que sus actividades a nivel mundial continuarían en constante crecimiento (OMT, 2019). Sin embargo, justo antes de terminar ese año, el inicio de la pandemia COVID-19 causó que la economía global afronte significativas consecuencias, debido a la paralización parcial o total de las actividades productivas o de servicios (CEPAL, 2020). Estos cambios en la capacidad productiva de las diversas empresas e industrias, conllevaron principalmente a la contracción de la economía y al aumento del desempleo, especialmente, en países en vías de desarrollo que dependen del uso y aprovechamiento de sus recursos naturales, como principales fuentes de ingresos (OCDE, 2020), particularmente en las actividades turísticas.

En este contexto, durante los años posteriores, las actividades relacionadas con viajes, hotelería, alimentación y turismo, se encontrarían entre las más afectadas a nivel global y regional debido a la restricción de movilidad interna y externa. El confinamiento obligatorio, como medidas para frenar la pandemia COVID-19, impedían a los viajeros acceder a los diferentes destinos turísticos (CEPAL, 2020), provocando severos impactos negativos en el ámbito económico y social en varios países, incluyendo al Ecuador.

Sin lugar a dudas, la crisis sanitaria de inicios del 2020 profundizó la crisis económica y social por la que el Ecuador atravesaba durante los últimos años (BCE, 2020), pues ponía en evidencia la fragilidad y vulnerabilidad de los principales sectores económicos, entre ellos el sector turístico. Como agravantes,

también estaban la histórica limitación en la ejecución de políticas públicas y el reducido financiamiento en programas continuos de capacitación de talento humano.

Los programas de formación turística tienen el potencial de impulsar el desarrollo de diversos productos y servicios de alta calidad y con valor agregado. Su comercialización podría contribuir significativamente en el desarrollo y bienestar socio-económico de las comunidades participantes, afectados por la actual pandemia, cuyos efectos estarán presentes a mediano y largo plazo.

Bajo estas premisas, es claro que se requiere desarrollar e implementar modelos integrales que impulsen el trabajo colaborativo, entre los todos actores de la industria del turismo nacional. Para su consecución, se necesita la combinación de enfoques, tales como roles y compromisos entre las partes interesadas y el enfoque basado en la investigación y la práctica (Paredes et al., 2021). Este último estaría representado por la academia o Instituciones de Educación Superior (IES), que cumplirían un rol fundamental en el desarrollo, implementación, y monitoreo de programas de talleres de capacitación y formación. Esta sería una estrategia viable para el mejoramiento en la calidad del servicio turístico, sobre todo, en países en desarrollo como el Ecuador.

Es así que la transferencia de conocimientos, con valor agregado desde la academia, hacia las comunidades, permitirá que las personas inmersas en los programas de capacitación puedan desarrollar habilidades prácticas y competencias que les asegure una participación activa y eficiente en actividades relacionadas con el sector del turismo, hotelería y viajes dentro de sus propios territorios. En este contexto, son escasos los estudios o investigaciones que demuestren la efectividad de los programas de capacitación implementados en temas turísticos, especialmente en la provincia de Cotopaxi.

Por esta razón, la presente investigación tuvo la finalidad de establecer la efectividad de los talleres de capacitación que recibieron los prestadores de servicio turísticos, ubicados en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi, zona central del Ecuador. La importancia de realizar investigaciones en esta provincia, radica en que es un territorio ampliamente reconocido al nivel nacional e internacional, por sus atractivos turísticos naturales y culturales, incluyendo su gastronomía. Complementariamente, el mejoramiento continuo de su infraestructura turística ha permitido que la provincia se ubique en el tercer lugar de las provincias con mayor visita de turistas nacionales e internacionales.

En forma general, el presente estudio empírico, al ser parte del proyecto de vinculación de la carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi denominado Capacitación a prestadores de servicios turísticos, “juntos por la excelencia turística”, se fundamenta en un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. En este participaron 130 prestadores de servicio turísticos, quienes completaron un cuestionario semi estructurado, desarrollado con base en algunos componentes de los modelos establecidos por Paredes et al. (2021) y del modelo de evaluación de Kirkpatrick (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2008).

El análisis estadístico de los resultados preliminares, permitió establecer que los prestadores de servicios turísticos poseen un alto nivel de satisfacción, interés, y aceptación hacia los talleres de capacitación. Además, existió un incremento considerable en sus conocimientos con valor agregado, que han permitido desenvolverse adecuadamente y mejorar el servicio al cliente del sector turístico. Estos resultados preliminares evidencian que se cumplieron con los objetivos para los cuales fueron desarrolladas este tipo de actividades vinculadas con las capacitaciones en temas turísticos.

Materiales y métodos

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, y transversal. De un total de 300 prestadores de servicio turísticos que participaron en el ciclo de capacitación turística, únicamente 130 personas completaron el cuestionario semi estructurado. Este instrumento contenía una serie de preguntas organizadas en diferentes dimensiones y secciones. El cuestionario fue diseñado electrónicamente, a través de la plataforma Google Forms y aplicado in situ a los prestadores de servicio turísticos en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi.

Los cuestionarios específicos en temas de capacitación turística son muy limitados. Para este estudio, las preguntas formuladas fueron mayoritariamente adaptadas de trabajos previos (Guamán-Guevara et al., 2019; Paredes et al., 2021), y del modelo de evaluación de Kirkpatrick (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2008). En este último modelo, se desarrollaron varios ítems para cada dimensión. Estos miden los potenciales efectos del entrenamiento o capacitación, tales como a) reacción o respuesta a las capacitaciones, b) aprendizaje, c) comportamiento y d) resultados. Las restantes preguntas fueron conceptualizadas por los investigadores del presente estudio. Posteriormente, este cuestionario fue validado por juicio de expertos y por técnicas estadísticas.

En las primeras secciones del cuestionario se recolectaron información de las características socio-demográficas y empresariales. En las subsecuentes secciones, se recolectó información del nivel de familiaridad en temas turísticos antes y después de las capacitaciones recibidas, nivel de satisfacción e interés en las capacitaciones recibidas, mejoramiento del servicio turístico después de recibir las capacitaciones, etc.

En varios bloques de preguntas, generalmente vinculadas con la percepción de los servidores turísticos, cada participante debió responder a ítems vinculados en una escala de Likert de cinco puntos, como se sugiere en la documentación especializada (Guamán et al., 2021; Paredes et al., 2021). Así, esta escala varió de 1 a 5 puntos, donde 1 corresponde a la respuesta más negativa, y 5 corresponde a la respuesta más favorable con el enunciado planteado por los investigadores. Por ejemplo: 1. Nada familiarizado, 2. Poco familiarizado; 3. Algo familiarizado, 4. Familiarizado y 5. Muy familiarizado. En otros casos, se utilizó una escala de porcentajes entre 0% y 100%.

Antes de la aplicación de la encuesta, los investigadores comunicaron anticipadamente a todos los participantes sobre la confidencialidad y la finalidad de la recolección de información, la que posee fines netamente académicos. Posterior a esto, se obtuvo el consentimiento a participar voluntariamente en esta investigación.

Análisis estadístico

Para el análisis cuantitativo de los datos recolectados, se utilizó el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 25. El cuestionario fue evaluado estadísticamente, mediante el método alfa (α) de Cronbach o prueba de confiabilidad, con un valor de fiabilidad de 0.824. Esto, estadísticamente, indica una alta consistencia interna y coherencia entre los ítems utilizados.

Adicionalmente, se realizó un análisis de varianza (ANOVA) entre las variables relacionadas con la familiaridad en temas turísticos, antes y después de recibir las capacitaciones. Este análisis comparativo permitió determinar la efectividad de las capacitaciones realizadas.

Resultados

Información socio-demográfico y empresarial

Las principales características socio-demográficas de los 130 prestadores de servicios turísticos que participaron en este estudio se detallan a continuación:

Edad. El grupo en estudio fue heterogéneo, sin embargo, la edad de la mayoría de participantes se centró entre 35 y 54 años (67.7%). El grupo minoritario fue aquel mayor a 65 años (2.3%).

Género. La gran mayoría de participantes pertenecían al grupo de mujeres (83.1%), seguido del grupo de hombres que representan el 16.9%.

Cantón de residencia. La mayoría de participantes indicaron que residen en las poblaciones de Latacunga (36.2%), Cuicuno (27.7%), Pastocalle (23.1%) y Guaytacama (10%). Los poblados con menor número de participantes fueron Sigchos (2.3%) y Joseguango Bajo (0.8%).

Nivel de Educación. La mayoría de prestadores de servicios turísticos poseen educación secundaria (56.2%), y primaria (33.1%), seguidos de un menor número de personas con educación de tercer (10%) y cuarto nivel (0.8%). Además, la lengua materna de todos los participantes es el Castellano y como segundo idioma, únicamente el 40 % habla inglés y un 3% habla Kichwa.

Contribución de las actividades empresariales a la totalidad del ingreso familiar. La mayoría de los participantes (75%) indicaron que económicamente dependen de las actuales actividades empresariales turísticas. Sin embargo, 15 personas (12%), dependen exclusivamente de las actividades empresariales relacionadas con el turismo como único ingreso familiar.

Información empresarial. La mayoría de los participantes en el estudio eran propietarios (63.8%), seguido de los responsables (31.5%), y en menor número los gerentes (4.6%). Adicionalmente, la mayoría de los proveedores de servicios turísticos pertenecen al sub-sector del transporte (53.8%) y alimentación (44.6%). En menor porcentaje (2%), pertenecen a los sub-sectores de agencias de viajes, intermediarios y hospedaje. La permanencia de los establecimientos se encuentra en los grupos de 6 - 10 años (40%), y 0 - 5 años de antigüedad (35.4%); el restante 24% restante pertenece a los grupos que superan los 10 años de funcionamiento.

Por otro lado, del total de participantes, el 92% de todos estos negocios turísticos encuestados pagan impuestos. La mayoría de participantes indicaron, que sus negocios cuentan con trabajadores o colaboradores en el rango de 0-3 (54.6%) y 4-6 (24.6%). En el restante 19% de los negocios, se superan los 7 colaboradores.

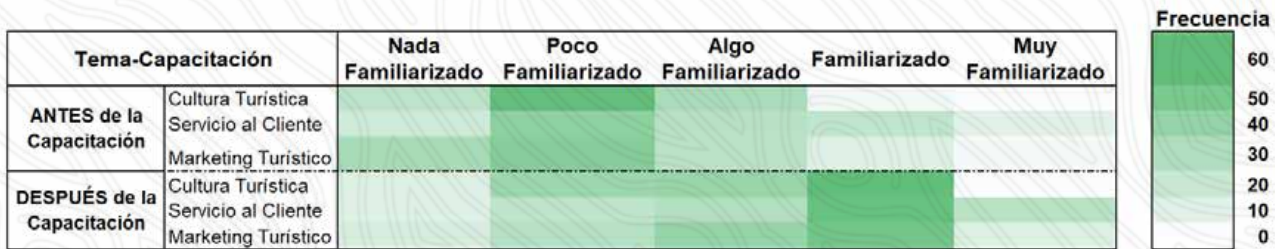
Finalmente, los negocios se encuentran ubicados en Cuicuno (32.3%), Pastocalle (31.5%), Latacunga (20.8%), Guaytacama (14.6%), y Sigchos (0.8%).

Familiaridad en temas de cultura turística, servicio al cliente, y marketing turístico, antes y después de las capacitaciones. Los resultados preliminares indican un cambio positivo significativo en la percepción de los proveedores de servicios turísticos, con respecto a su familiaridad con cultura turística, servicio al cliente y marketing turístico, temas en los cuales fueron capacitados.

Específicamente, utilizando una escala Likert de 5 puntos de familiaridad, antes de las capacitaciones, los participantes poseían una familiaridad entre nada y poca sobre los temas tratados. Sin embargo, después de recibir las capacitaciones, las personas aumentaron significativamente su familiaridad en temas turísticos abordados durante las capacitaciones (ANOVA, $p < 0.01$), ubicándose mayoritariamente entre los niveles de familiarizado y muy familiarizado, tal y como se presenta en la Figura 1.

Figura 1

Heat map de la evolución de la familiaridad de los proveedores de servicios turísticos en temas de cultura turística, servicio al cliente, y marketing turístico.



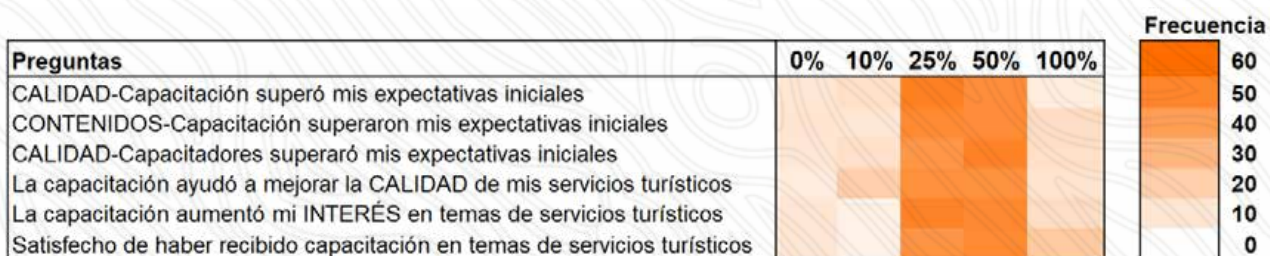
Fuente: autoría propia.

Percepción de los servidores turísticos sobre las capacitaciones recibidas. Para la mayoría de los proveedores de servicios turísticos, la calidad y contenidos de las capacitaciones superaron sus expectativas iniciales entre un 25% y 50%. Adicionalmente, para la mayoría de los participantes, las capacitaciones ayudaron a mejorar sus servicios turísticos entre un 25% y 50%.

Se destaca que los participantes aumentaron su interés por temas turísticos después de haber recibido las capacitaciones. Finalmente, en términos generales, el nivel de satisfacción de los participantes en las capacitaciones, se situó en un rango entre 25% y 100%, lo que correspondería a un rango entre Algo satisfecho y Muy satisfecho, como se muestra en la Figura 2.

Figura 2

Heat map de la percepción de los proveedores de servicios turísticos sobre algunas de las características del programa de capacitación turística.



Fuente: autoría propia.

Discusión de resultados

Con relación a las características de los participantes, la mayoría de prestadores de servicios turísticos poseen una edad entre 35 y 54 años (67.7%), poseen una educación secundaria y su dependencia económica está ligada entre un 50% y 75 % a las actividades empresariales turísticas que realiza

actualmente. Un análisis a los datos de residencia y de la ubicación de sus negocios, evidencian que cerca del 40 % de participantes deben desplazarse para cumplir con sus actividades empresariales. Este tipo de características son de vital importancia para determinar el tipo de capacitación, lugares de capacitación, contenidos, y estrategias didácticas que se deberán implementar en los futuros programas de capacitación turística.

Adicionalmente, tomando en consideración que la mayoría de los proveedores de servicios turísticos pertenecen al sub-sector del transporte (53.8%) y alimentación (44.6%), se debe profundizar en las causas principales de la baja participación de los sub-sectores de agencias de viajes, intermediarios y hospedaje. En primera instancia, esos datos indicarían que los negocios de la mayoría de participantes funcionan en lugares turísticos de paso.

Por otra parte, algunos de los componentes del modelo teórico presentado por Paredes et al. (2021) para la provincia de Tungurahua, fueron aplicados en el presente estudio realizado en la provincia de Cotopaxi, como parte del programa de Vinculación con la Sociedad, liderada por la Universidad Técnica de Cotopaxi y apoyado por personal técnico de los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales y cantonales. Específicamente, la aplicación de ciertas estrategias ha logrado una mayor participación y compromiso entre el gobierno, las comunidades de destino y la academia. Dentro del modelo aplicado, las IES deben ejercer un rol fundamental en la generación y transferencia del conocimiento hacia a las personas vinculadas con las actividades turísticas en las comunidades locales.

En el presente estudio, los resultados preliminares indican un significativo progreso en la familiaridad, (conocimientos relativamente profundos) de los proveedores de servicios en temas turísticos. Esto, como consecuencia de haber participado en las capacitaciones. Adicionalmente, se pudo estimar la percepción de los servidores turísticos sobre las capacitaciones recibidas. Así, por ejemplo, haber alcanzado niveles de satisfacción del 50% (Satisfecho) y 100% (Muy Satisfecho) en comparación con las expectativas iniciales, demuestran un alto grado de certeza en el nivel de efectividad de las capacitaciones, particularmente a través de los factores o variables medidas, tal como la calidad y contenidos de las capacitaciones, calidad de los capacitadores, mejoría en los servicios turísticos ofertados, aumento en el interés por temas turísticos después de recibir las capacitaciones).

En el caso de la presente investigación, la búsqueda de estrategias innovadoras, sobre todo, de naturaleza no-tecnológica, como la transferencia de conocimiento a través de ciclos de capacitación turística, ayudarán a mejorar considerablemente la prestación de los servicios turísticos. En este mismo sentido, esto ayudará a desarrollar productos y servicios con valor agregado que generarán cambios positivos en la industria del turismo local y regional. Además, a corto plazo, el sector turístico se beneficiará de poseer un talento humano altamente capacitado para contribuir con el desarrollo y bienestar socio-económico de sus comunidades.

Finalmente, el presente estudio representa un gran avance en el desarrollo e implementación de programas de capacitación turística en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi. Estos programas permitirán aprovechar la inigualable riqueza natural y cultural que posee esta provincia, ya que el modelo implementado posee componentes con características de inclusividad, sostenibilidad y productividad, que permiten un mayor desarrollo socio-económico de sus comunidades.

Conclusiones

El proyecto de vinculación de la Carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Cotopaxi denominado Capacitación a prestadores de servicios turísticos, “juntos por la excelencia turística”, fue efectivo, ya que después de la asistencia a los talleres de capacitación, los participantes aumentaron su interés en temas turísticos, mejoraron sus actividades empresariales, y mostraron un alto nivel de satisfacción, interés, y aceptación hacia los talleres de capacitación. Además, los participantes indicaron que poseen un considerable aumento en sus conocimientos con valor agregado. Esto, les ha permitido desenvolverse adecuadamente y mejorar el servicio al cliente vinculados con el sector del turismo.

La presente investigación contribuye considerablemente con nuevos conocimientos en temas de capacitación turística en comunidades, cuyos contenidos y actividades han sido muy escasas en la provincia de Cotopaxi. A corto plazo, el sector turístico local y regional se beneficiará de poseer un talento humano altamente capacitado que contribuya al desarrollo y bienestar socio-económico de sus comunidades, sobre todo, logrando materializar una significativa reactivación económica en la era posCOVID-19.

Por otro lado, el análisis de los datos de las características socio-demográficas y empresariales de los participantes, muestra que sus negocios pertenecen mayoritariamente a los sub-sectores de transporte y alimentación. Esto indicaría que las empresas funcionan en lugares turísticos de paso. Esta situación debe ser estudiada a profundidad, para revertir esta realidad, a través de programas complementarios que mejoren la cadena productiva y que potencien servicios y productos turísticos innovadores de alta calidad, con efectivas campañas publicitarias y adecuada información turística. Estos programas incentivarán a que más turistas decidan quedarse más tiempo, convirtiendo los actuales destinos turísticos de paso en potenciales atractivos con mayor notoriedad regional y nacional.

Los resultados preliminares obtenidos evidencian que se están cumpliendo los objetivos de las actividades vinculadas con las capacitaciones en temas turísticos, que buscan incorporar a más comunidades en los planes de desarrollo socio-económicos locales, a través de importantes actividades socio-productivas como el turismo. Dichas actividades generan un aporte económico significativo al país, generando fuentes de empleo, directas e indirectas y promoviendo la inversión pública y privada, entre otros aspectos positivos.

Finalmente, la información obtenida del presente estudio puede ser de utilidad, al ser implementada en otras provincias con similares características de riqueza cultural y natural. El extraordinario potencial turístico puede ser aprovechado por las comunidades locales, bajo un modelo con una visión inclusiva, sostenible y productiva.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con el programa de capacitaciones turísticas en los diferentes cantones de la provincia de Cotopaxi y medir su efectividad en diferentes escalas de tiempo (corto, mediano, y largo plazo). Esto permitirá adecuar y actualizar los contenidos de las capacitaciones, con el fin de resolver los problemas y necesidades que poseen las comunidades locales en temas de servicios turísticos.

Aún se requiere continuar con el análisis de datos del resto de componentes y variables que se recolectaron en esta investigación. Este análisis permitirá obtener información vital para entender mejor sobre la efectividad del programa de capacitación como una estrategia en el desarrollo turístico de la provincia. Se sugiere desarrollar e implementar programas complementarios para desarrollar nuevos productos y servicios, que permitan ampliar la oferta turística en la provincia de Cotopaxi.

Referencias

Banco Central del Ecuador. (2020). El COVID-19 pasa factura a la Economía Ecuatoriana: decrecerá entre 7,3% y 9,6% en 2020. <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1369-el-covid-19-pasa-factura-a-la-economia-ecuatoriana-decrecera-entre-7-3-y-9-6-en-2020>.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Sectores y empresas frente al COVID-19: emergencia y reactivación. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45734/S2000438_es.pdf

Guamán-Guevara, A., Guamán-Guevara, M., & Mancheno-Saá, J. (2019). Análisis del turismo accesible en la industria hotelera en la ciudad de Ambato. *Dominio de Las Ciencias*, 5(2), 1–12. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i2.887>

Kirkpatrick, D., & Kirkpatrick, J. (2008). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. 3rd Edition. Berrett-Koehler Publishers.

OMT. (2019). Organización Mundial de Turismo. Barómetro OMT del Turismo Mundial. <https://www2.unwto.org/es/press-release/2019-05-21/turismo-internacional-aumentan-las-cifras-y-la-confianza>.

OCDE (2020). Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. Impacto financiero del COVID-19 en Ecuador: desafíos y respuestas. <https://www.oecd.org/dev/Impacto-financiero-COVID-19-Ecuador.pdf>

Paredes, O., Melo, D., Guamán, A., García, M., & Guamán-Guevara, F. (2021). Which innovative solutions of non-technological and technological nature are needed to improve tourism services?. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 69(4), 559–577. <https://doi.org/10.37741/t.69.4.6>



**Dictamen de pares académicos
Rimana Editorial**

La intención de la evaluación de pares busca proporcionar a los autores recomendaciones que les permitan mejorar las publicaciones. En tal sentido, se recomienda que las observaciones sean específicas.

Título del documento: La capacitación turística como una estrategia para el desarrollo turístico de la provincia de Cotopaxi.

Nombre del evaluador: Aldrin Geovany Acosta Fernández

Afiliación institucional o laboral: Docente de la Universidad de las Fuerzas Armadas Espe-Latacunga

Grado académico: Magíster

Campo del conocimiento: Servicios, Turismo

Fecha: 16 de mayo de 2023.

1. Se considera que el documento es:

<input checked="" type="checkbox"/>	Publicable sin modificaciones
<input type="checkbox"/>	Publicable con modificaciones menores.
<input type="checkbox"/>	Un fuerte candidato para publicación si se realiza una revisión del manuscrito.
<input type="checkbox"/>	Publicable, solo si se realizan revisiones de fondo.
<input type="checkbox"/>	No publicable incluso si se realizan revisiones considerables.

2. **Análisis y observaciones generales:**

Para la evaluación de esta investigación se pudo denotar que cumple con los parámetros establecidos para la publicación respectiva, el presente proyecto plantea modelos de desarrollo teóricos con la finalidad de brindar talleres de capacitación por Instituciones de Educación Superior.

Aldrin Geovany Acosta Fernández

C.C. 1713651428

Dictamen de pares académicos Rimana Editorial

La intención de la evaluación de pares busca proporcionar a los autores recomendaciones que les permitan mejorar las publicaciones. En tal sentido, se recomienda que las observaciones sean específicas.

Título del documento: La capacitación turística como una estrategia para el desarrollo turístico de la provincia de Cotopaxi.

Nombre del evaluador: Karla Pamela Jerez Mesias

Afiliación institucional o laboral: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo

Grado académico: Magíster

Campo del conocimiento: Administración de empresas turísticas y hoteleras.

Fecha: 16 de mayo de 2023.

1. Se considera que el documento es:

X	Publicable sin modificaciones
	Publicable con modificaciones menores.
	Un fuerte candidato para publicación si se realiza una revisión del manuscrito.
	Publicable, solo si se realizan revisiones de fondo.
	No publicable incluso si se realizan revisiones considerables.

2. Análisis y observaciones generales:

En base a una lectura meticulosa para la evaluación de dicha temática se puede acotar que el trabajo cumple con los parámetros establecidos para que sea publicado puesto que los autores proporcionan información de interés en base al seguimiento del presente proyecto por lo que se brinda en dicha investigación un análisis censurado sobre modelos de desarrollo teóricos para que se permita establecer la implementación de talleres de capacitación y formación llevados a cabo por Instituciones de Educación Superior (IES), esto coadyuvando al mejoramiento en la calidad del servicio turístico como solución viable para países en desarrollo como Ecuador.



Karla Pamela Jerez Mesias
C.C. 0503324626