

10

**CONTRIBUCIÓN**

**A LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS  
TURÍSTICOS, UTILIZANDO LA METODOLOGÍA DESING  
THINKING**

# CONTRIBUCIÓN

## A LA SOSTENIBILIDAD DE LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS, UTILIZANDO LA METODOLOGÍA DESING THINKING

### TO THE SUSTAINABILITY OF TOURISM ENTERPRISES, USING THE DESIGN THINKING METHODOLOGY

Andrea Charpentier-Alcívar<sup>1</sup>

E-mail: [andrea\\_c@uhemisferios.edu.ec](mailto:andrea_c@uhemisferios.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8727-1847>

Dimas Néstor Hernández-Gutiérrez<sup>2</sup>

E-mail: [dhernandez@umet.edu.ec](mailto:dhernandez@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9138-9685>

Luz María Contreras-Velázquez<sup>2</sup>

E-mail: [lcontreras@umet.edu.ec](mailto:lcontreras@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4101-712X>

Jonathan Proaño-Varela<sup>2</sup>

E-mail: [jproano@umet.edu.ec](mailto:jproano@umet.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9686-0328>

<sup>1</sup> Universidad Hemisferios. Ecuador.

<sup>2</sup> Universidad Metropolitana del Ecuador. Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, séptima edición)

Charpentier-Alcívar, A., Hernández-Gutiérrez, D., Contreras-Velázquez, L. M., & Proaño-Varela, J. (2024). Contribución a la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos, utilizando la metodología Desing Thinking. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 7(2), 100-109.

#### RESUMEN

El objetivo de este trabajo fue fundamentar el uso de la metodología desing thinking como herramienta para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos en el Ecuador, a partir de las consecuencias provocadas por la pandemia en este sector tan golpeado durante los años del 2019 al 2021. Para ello se parte de la recopilación de información de cuatro emprendimientos turísticos ubicados en la parroquia de Mindo en Quito, en los cuales se probará el prototipo resultante de la metodología. Esta se elige primeramente por tratarse de un problema complejo y segundo por estar centrada en las personas, en este caso en particular, en los emprendedores turísticos, empatizar con sus necesidades y problemas, así como analizar el entorno cambiante, desafíos y ofrecer soluciones innovadoras. Entre los principales resultados obtenidos en la investigación se resalta la opinión de los emprendedores turísticos entrevistados sobre la importancia de la capacitación como uno de los factores para garantizar el éxito de sus negocios y su sostenibilidad, lo que permitió diseñar un prototipo de curso de buenas prácticas ambientales el cual incluye bases generales sobre medio ambiente, manejo de residuos y acciones básicas para minimizar el impacto ambiental de estos emprendimientos.

#### Palabras clave:

Desing thinking, emprendimiento, turismo sostenible, buenas prácticas ambientales, capacitación.

#### ABSTRACT

The objective of this work was to base the use of the design thinking methodology as a tool to improve the sustainability of tourism ventures in Ecuador, based on the consequences caused by the pandemic in this sector so hit during the years of 2019 to 2021. For this, information is collected from four tourist enterprises located in the parish of Mindo in Quito, in which the resulting prototype of the methodology will be tested. This is chosen firstly because it is a complex problem and secondly because it is focused on people, in this particular case, on tourism entrepreneurs, empathizing with their needs and problems, as well as analyzing the changing environment, challenges and offering innovative solutions. Among the main results obtained in the research, the opinion of the tourism entrepreneurs interviewed about the importance of training as one of the factors to guarantee the success of their businesses and their sustainability stands out, which allowed the design of a prototype of a course of good environmental practices, which includes general bases on the environment, waste management and basic actions to minimize the environmental impact of these undertakings.

#### Keywords:

Design thinking, entrepreneurship, sustainable tourism, good environmental practices, training.

## INTRODUCCIÓN

El sector turístico ha sido uno de los más golpeados por la pandemia del covid-19, desde sus inicios hasta más de dos años después, esta afectación se mantiene todavía a nivel global. En el Ecuador, según el informe de rendición de cuentas del Ministerio de Turismo del año 2019, el turismo fue la tercera fuente de ingresos no petroleros del país después del banano y camarón, y contribuyó con US\$ 2.288 millones de dólares (Ecuador. Ministerio de Turismo, 2020).

En el año 2019 el Ecuador estaba experimentando un crecimiento sostenido en la llegada de personas extranjeras al país registrando un incremento del 4,3% respecto al 2018, el informe también hizo énfasis en el 2,2% de contribución directa al PIB y en el indicador del efecto multiplicador del turismo en la economía ecuatoriana. Nos encontrábamos ante un panorama positivo de oportunidades de crecimiento y desarrollo y que, pese a la baja inversión estatal, se esperaba que mantenga el crecimiento de los indicadores (Ecuador. Ministerio de Turismo, 2020).

En el año 2020, cuando inició la pandemia, el informe de rendición de cuentas para dicho año, refleja una caída del turismo a la sexta posición de fuente de ingresos no petroleros al país, y un aporte de \$ 524 millones de dólares, el 77% menos que en el año 2019. Las llegadas de extranjeros al país disminuyeron en un 70% y hubo una pérdida el 31,8% de los empleos turísticos (Ecuador. Ministerio de Turismo, 2021).

En el informe de rendición de cuentas del año 2021, se observa una modesta mejora en todos los indicadores, el turismo pasa a la posición quinta de fuente de ingresos no petroleros al país, y hubo un aporte de 678,68 millones de dólares, existió un crecimiento del 25,8% en las llegadas de extranjeros al país (Ecuador. Ministerio de Turismo, 2022), en lo que se refiere a los empleos del sector turístico el informe refleja un incremento considerable incluso respecto al año 2019, pero el informe no analiza estos interesantes resultados, un análisis propio del incremento registrado por el INEC, determina la posibilidad de que parte de los ecuatorianos que perdieron sus empleos por efecto de la pandemia cómo alternativa de sustento decidieron iniciar sus emprendimientos y dichos negocios se clasifican dentro del sector turístico.

Según el reporte Global Entrepreneurship Monitor Ecuador en julio del 2020, la principal motivación por la que los ecuatorianos deciden emprender, es la falta de empleo, con un 82,7% (Lasio et al., 2020); es decir, miles de ecuatorianos que han iniciado emprendimientos relacionados al turismo, así como los ya establecidos, necesitan de herramientas que garanticen la supervivencia y sostenibilidad de los mismos, y que les permita rápidamente adaptarse a las problemáticas entorno a la salud y al deterioro ambiental.

Según EmprendimientoEC, una plataforma virtual que ofrece guía y asesoramiento a los emprendedores en modalidad virtual, en Ecuador el 47% de los emprendedores que buscaron ayuda en diferentes organizaciones declararon que no existió una respuesta oportuna y apropiada para la solución de sus problemas (Ulloa, 2020).

Sobre esta base, se determina la necesidad urgente de educar de forma gratuita a los emprendedores del sector turístico y contribuir a garantizar su sostenibilidad en el tiempo. Para ello el objetivo del presente trabajo fue, fundamentar el uso de la metodología desing thinking como herramienta para la mejora de la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos en el Ecuador, a partir de un prototipo de curso de capacitación para emprendedores turísticos de la parroquia de Mindo en la provincia de Pichincha, Ecuador. En el caso particular de los emprendedores turísticos, se busca empatizar con sus necesidades y problemas, analizar el entorno cambiante y desafíos, así como ofrecer soluciones innovadoras.

## DESARROLLO

La Organización Mundial de Turismo (1995), indica que los lineamientos del desarrollo de turismo sostenible y sus prácticas de gestión deben ser ejecutados en todos los destinos y modalidades de turismo; por tal razón requiere de principios en donde se debería realizar lo siguiente:

1. Dar un buen uso a la riqueza medioambiental, pues constituye el principal elemento para el desarrollo turístico, ayudando a mantener y conservar la diversidad biológica y los recursos naturales.
2. Respetar la cultura, arquitectura, costumbres y tradiciones de las comunidades, esto contribuye a entender la interculturalidad.
3. La actividad económica debe tener una visión a largo plazo, en donde las oportunidades de empleo sean estables y los ingresos distribuidos adecuadamente para los miembros de la comunidad.

El turismo sostenible es una práctica que cada vez toma más fuerza a nivel mundial, las personas tienen interés de conservar por más tiempo sus atractivos naturales y culturales para que puedan ser valorados por otras personas en un futuro. *“Hoy en día son cada vez más las organizaciones y también los turistas que ven en esto una práctica importante durante el desarrollo de actividades en cualquier lugar del mundo”*. (Lalangui, et al., 2017, p.152)

Por otro lado, el turismo arqueológico se realiza en lugares en donde se encuentran vestigios, lugares que son dignos de estudio y de preservación para describir la historia del mundo (Reinoso, 2017). El turismo arqueológico va de la mano del turismo cultural que busca conocer costumbres y tradiciones. El turismo y el patrimonio cultural brindan un poderoso incentivo a los emprendedores, debido a que los ingresos alcanzados pueden ayudar

a garantizar su existencia a largo plazo (Organización Mundial del Turismo, 2013).

De esta forma, la sostenibilidad turística requiere análisis, planificación y monitoreo, teniendo en cuenta aspectos desde la escala regional hasta la global, y considerando las tendencias ambientales, sociales, económicas y políticas. Por lo tanto, la sostenibilidad del turismo sólo puede ser comprendida de manera integral, pero siempre teniendo como foco la preservación de los recursos naturales, de la cultura y de la comunidad receptora (Mendes & Detmering, 2018).

Por otra parte, Toselli et al. (2020), realizan un análisis de la sostenibilidad en emprendimientos turísticos ubicados en áreas rurales y naturales en Argentina, a partir de criterios de varios autores, destacándose los siguientes:

- Para Weaver (2005), el turismo sostenible busca justamente reducir los impactos ambientales negativos de esta actividad, al mismo tiempo que se preocupa por preservar el patrimonio cultural y, también propiciar aprendizajes que contribuyan al perfeccionamiento de las comunidades involucradas con la actividad turística.
- Pereira (2008), también defiende que, la sostenibilidad aplicada al turismo debe establecer una relación equilibrada entre la gestión eficaz de los recursos, de manera que ésta integre el desarrollo económico y los principios ambientales, culturales y sociales característicos de las localidades involucradas.
- Uzzo (2013), destaca que el turismo sostenible aprovecha los sistemas sociales existentes, así como sus interrelaciones, para aumentar el nivel de vida de las poblaciones involucradas, buscando las adaptaciones necesarias para atender las demandas de la economía de servicios, con el fin de preservar la cohesión social y el equilibrio entre los aspectos sociales, ambientales y económicos.

Se refiere a un método de resolución de problemas, con un enfoque de solución creativa de problemas y procesos pertinentes (Ayşe, 2010). Para Gerber (2012), el «design thinking» es un proceso de aprendizaje, donde las personas construyen nuevos conocimientos a través de las observaciones de conocimientos que generan rendimiento.

El proceso de desing thinking según Adams et al. (2011), es también un proceso social, que consiste en pensar y trabajar a través de diferentes perspectivas y a menudo implica considerables conflictos y negociación.

Consta de cinco pasos básicos, como muestra la figura 1:

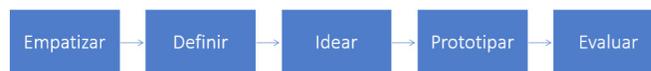


Figura 1. Cinco pasos de la metodología design thinking.

Fuente: Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University (2021).

De acuerdo a los lineamientos definidos por el Instituto D. School Executive Education, las fases del design thinking son las siguientes:

- Empatizar: es el primer paso del proceso y tiene como fin crear un sentimiento y entendimiento empático del problema que se intenta solucionar, a partir de la identificación de la problemática.
- Definir: se reinterpreta el diseño, en su naturaleza más intangible, como método para innovar que abarca no solo los productos sino también los servicios y los procesos, se trata, de un proceso participativo, fomentando la creatividad y la toma de decisiones.
- Idear: es la fase de ideación del design thinking, centrada en entender y sintetizar todos los descubrimientos de las fases anteriores lo que permite proponer nuevas ideas que resuelvan los problemas de los usuarios. Estas soluciones deben ser factibles (tecnológicamente posibles), viables (económicamente posibles) y deseables (centradas en los usuarios).
- Prototipar: una vez identificada la idea, existen varias formas de poder hacer tangible la idea por medio de prototipos que ayuden a visualizar la solución.
- Evaluar: el resultado consiste en la evaluación de la experiencia del usuario, cual es la expectativa del mismo.

A continuación, se desarrollan las cinco etapas de la metodología, a fin de encontrar una solución que permita incrementar la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos.

### 1. Empatizar y Definir:

- ¿Quién es el cliente? Los emprendedores del sector turístico, énfasis en los nuevos emprendimientos y emprendimientos empíricos.
- ¿Quién es el usuario final? Todos quienes conforman el emprendimiento.

Definición del problema a resolver	<p>Como se evidenció en la introducción, el sector turístico fue uno de los más afectados por la pandemia del covid-19, además la disminución de oferta de empleos bajo relación de dependencia impulsó a que miles de ecuatorianos emprendan, y gran parte de estos nuevos negocios se encuentran en el sector turístico.</p> <p>Los emprendimientos turísticos nuevos como también los negocios antiguos que fueron afectados por la pandemia, necesitan apoyo, asesoría y una guía que garantice su sostenibilidad a través del tiempo. El éxito de los emprendimientos impacta en la creación de nuevos empleos e impulsa la economía. Además, parte de la sostenibilidad es garantizar la integridad de los recursos naturales que soportan las actividades, si los emprendimientos turísticos desde sus inicios aplican buenas prácticas ambientales evitaremos impactos ambientales y el deterioro del entorno.</p> <p>Finalmente, el emprendimiento turístico debe ser respetuoso de la cultura y trabajar en colaboración con las comunidades que le rodean.</p>
Importancia de resolver el problema	<p>El turismo sin duda volverá a tener un lugar protagónico en la fuente de ingresos al país y en la generación de empleos y desarrollo económico.</p> <p>Es de suma importancia darle a este sector la atención que merece.</p> <p>Además, es importante por la protección al medio ambiente por la reducción y la prevención de los impactos ambientales que genera la actividad.</p>
Qué se necesita para resolver el problema	<p>Un diagnóstico de las necesidades y principales problemas que enfrentan tanto los emprendimientos nuevos como antiguos.</p> <p>Análisis e interpretación de datos.</p> <p>Diseño de herramientas de capacitación para los emprendimientos turísticos, que sean accesibles, amigables y gratuitas.</p>

Se logró recopilar información de cuatro emprendimientos turísticos ubicados en la parroquia de Mindo en la Provincia de Pichincha, Ecuador. En los cuales se probará el prototipo resultante de la metodología.

Los emprendedores turísticos entrevistados coinciden que uno de los factores para garantizar el éxito de sus negocios es la capacitación, indicando que los principales temas en los que necesitan capacitarse son los siguientes:

- Planificación turística y determinación de los atractivos del entorno
- Atención al cliente
- Estudio de mercado
- Medio Ambiente y buenas prácticas ambientales
- Comunicación digital para potenciar el emprendimiento turístico
- Bioseguridad y manipulación de alimentos.

Se define claramente entonces la necesidad de un programa de capacitaciones y asesoría gratuita a los emprendimientos turísticos para poder establecer la mejor forma de diseñar y ejecutar este programa se pasa al punto de Idear.

## 2. Idear:

Según la metodología Human Centered Design de IDEO, hay tres fases necesarias para llevar a buen puerto el proceso de innovación: inspiración, ideación e implementación.

En la figura 2, se muestra la creación del arquetipo del emprendedor turístico en Mindo:

<p>Arquetipo emprendedor turístico Mindo</p>  <p>Sexo: Femenino Edad: 41 años Escolaridad: Nivel secundario.</p>	<p>Servicio de alojamiento Comidas y bebidas Venta de artesanías</p> <p>Percibe como uno de los problemas principales para la sostenibilidad de su negocio a la falta de recursos económicos.</p> <p>Percibe a la capacitación como un factor clave para el éxito de su emprendimiento.</p> <p>Es responsable con el medio ambiente, investiga y se auto educa en la implementación de buenas prácticas ambientales en su negocio, sin embargo, siente que es necesario profundizar sus conocimientos básicos.</p> <p>Tiene aprecio por el arte y la cultura y desea implementarlo como una experiencia adicional en su emprendimiento, a través de exposición de obras de arte, charlas de la historia y cultura de Mindo.</p>
---	---

Figura 2. Mapa de experiencia con el servicio.

Fases de la experiencia:

Las fases clave del servicio gratuito para impactar positivamente la sostenibilidad de los emprendimientos turísticos consistirán en las fases de un proceso de capacitación bien diseñado y eficiente.

Según García (2011), la capacitación requiere de una planeación y preparación cuidadosa de una serie de pasos que deben integrar lo que se conoce como proceso de capacitación, por lo tanto, al hablar de proceso se debería pensar en algo sistémico, coordinado, o algún modelo.

El Sistema AG, de capacitación para la excelencia de Arias & Heredia (2006), proponen cuatro pasos (García, 2011):

1. Diagnóstico de las necesidades de capacitación
2. Desarrollo de planes y programa
  - 2.1 Establecimiento de objetivos de la capacitación
  - 2.2. Estructuración de contenidos de la capacitación
  - 2.3. Diseño de actividades de instrucción
  - 2.4. Selección de recursos didácticos
  - 2.5. Diseño de un programa o curso de capacitación
3. Impartición o ejecución de la capacitación
4. Determinación del proceso de evaluación de los resultados

Según la metodología del design thinking para cada una de estas fases se debe analizar la percepción del usuario ante la misma y descubrir las emociones que le produce cada una de las fases, dividiéndolas en positivas, negativas o neutras, en otras palabras, crear un mapa de empatía, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Fases del mapa de empatía.

Fase:	Percepción del usuario/ Mapa de empatía
Diagnóstico de las necesidades de capacitación	Para el diagnóstico de las necesidades se debe realizar una entrevista, de la cual se pueda determinar según los mismos emprendedores cuáles son las áreas en las que necesitan capacitación, sin embargo, se debería también aplicar una prueba para evaluar los conocimientos, que permita diseñar de mejor forma los contenidos y la profundidad de los temas y de esta forma mejorar la experiencia del usuario. En la fase de diagnóstico es importante que el emprendedor se sienta cómodo, que no sienta que está siendo juzgado o calificado, sino que es un proceso que permitirá brindarle un mejor servicio. Las preguntas deben estar correctamente redactadas, y no dar paso a la ambigüedad. Se debe analizar los resultados y retroalimentar con el equipo de trabajo para mejorar los instrumentos a través del tiempo.
Desarrollo de planes y programa	Durante el desarrollo de los planes y programa se debe empatizar completamente con los emprendedores, su nivel de instrucción su disponibilidad de horarios, sus intereses, sus conocimientos en el manejo de herramientas informáticas etc., el emprendedor debe sentir que todo el contenido que recibirá es interesante y útil, debe sentir confianza de que se encuentra en la capacidad para entender y desarrollar actividades.
Impartición o ejecución de la capacitación	Las herramientas y materiales didácticos seleccionados deben ser amigables para los usuarios, se debe usar un lenguaje comprensible, no utilizar términos demasiado técnicos o complicados, la metodología del curso debe permitir pausas activas e interrupciones por parte de los emprendedores, para esclarecer sus dudas.
Determinación del proceso de evaluación de los resultados	En esta fase se debe retroalimentar positivamente a los emprendedores, procurar aplicaciones prácticas. Las evaluaciones deberán ser cualitativas y personalizadas.

### Puntos de contacto/ Touch points

Son aquellos momentos en donde el usuario interactúa directamente con el servicio y resultan de vital importancia ya que en ellos pueden surgir muchas oportunidades de mejora, ya que *“son interacciones críticas dentro del recorrido del cliente que ayudan a definir momentos clave dentro del proceso de compra”* (Zendesk, 2021)

A continuación, la figura 3 muestra los puntos de contacto para la presente propuesta.

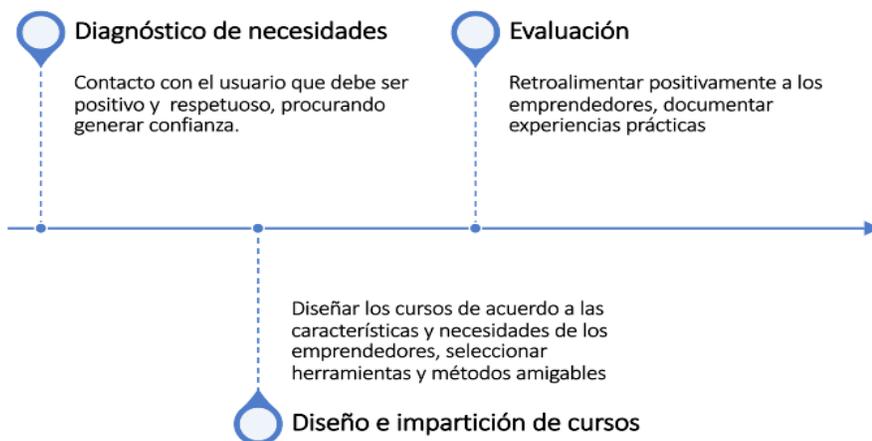


Figura 3. Puntos de contacto.

### 3. Prototipar

Para esta fase de la metodología, como se mencionó anteriormente se recopiló información de cuatro emprendimientos turísticos de la parroquia de Mindo, los cuales ratificaron su interés en recibir cursos de capacitación que mejoren la sostenibilidad de sus negocios.

A continuación, se presenta el prototipo de un curso de Medio Ambiente y Buenas prácticas ambientales para los emprendimientos turísticos.

#### Propuesta del plan de estudios del curso

Nombre del curso	A quien va dirigido.
<i>Gestión ambiental para Mipymes y emprendimientos turísticos</i>	<i>Mipymes, emprendedores sector turístico</i>
Modalidad del curso	
<i>En línea (40 horas)</i>	
Presentación del programa	
Entre los principales problemas de la sociedad relacionados al medio ambiente están: la contaminación ambiental (Agua, suelo, aire), el agotamiento de los recursos naturales y energéticos y la falta de cultura y conciencia ambiental de las empresas y ciudadanía en general.	
Objetivos del programa del curso	
Objetivo general	
<i>Capacitar a los representantes de MIPYMES y emprendedores turísticos de Mindo, en conocimientos generales de buenas prácticas ambientales y gestión ambiental en los emprendimientos turísticos, con el fin de mejorar su competitividad y sostenibilidad.</i>	
Objetivos específicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Levantar una línea base de información de los hábitos y comportamientos ambientales de los participantes, a través de una encuesta aplicada al inicio del curso.</li> <li>Capacitar a los participantes en los temas ambientales más importantes y de actualidad.</li> <li>Evaluar los resultados obtenidos después de incorporar la capacitación Ambiental en las Mipymes, realizar pruebas estadísticas y perfeccionar la metodología y estrategias planteadas inicialmente.</li> </ul>	
Unidades de competencias	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer de forma general, pero precisa términos medioambientales y vocabulario técnico básico de gestión ambiental.</li> <li>Contar con una visión general de los problemas medioambientales actuales en el Ecuador y en el mundo, las medidas internacionales para mitigarlos y la legislación ambiental vigente en nuestro país.</li> <li>Poseer un conocimiento general de la norma ISO 14001:2015, Certificación Punto Verde Ecuador, Ordenanza municipal (Buenas prácticas Ambientales).</li> <li>Aplicar los conocimientos adquiridos en buenas prácticas ambientales en sus emprendimientos turísticos y MIPYMES del sector.</li> </ol>	

<b>Temas</b>
1. Introducción a la Gestión Ambiental. 2. Normativa Ambiental Internacional y Nacional 3. Norma ISO 14001, Certificación Punto Verde Ecuador 4. Buenas prácticas Ambientales emprendimientos turísticos
<b>Sistema de conocimientos</b>
1. Introducción a la Gestión Ambiental 1.1 Conceptos y Definiciones Internacionales de Gestión Ambiental. 1.2 Ambiente, Sistemas y Contaminación. 1.3 Recursos Ambientales y su Problemática. 1.4 Problemas ambientales Globales. 1.5 Medidas de Control Internacionales. 1.6 Biodiversidad y sus amenazas 2. Normativa Ambiental Internacional y Nacional 2.1 Principios de Gestión del Medio Ambiente. 2.2 Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. 2.3 Normativa Ambiental en el Ecuador. 3. Norma ISO 14001 3.1 Sistemas de Gestión Ambiental 3.2 Introducción a la norma ISO 14001 y sus beneficios 3.3 Certificación Punto verde en el Ecuador 3.4 La Gestión Ambiental en la Empresa – Relación Empresa y Medio Ambiente. 4. Buenas Prácticas Ambientales 4.1 Instrumentos para la Gestión Ambiental en las MIPYMES 4.2 3Rs ecológicas
<b>Sistema de habilidades</b>
Conciencia de los problemas ambientales globales y locales, sus causas y consecuencias, y el aporte a su mitigación que pueden realizar a través de la implementación de buenas prácticas ambientales en sus actividades.
<b>Metodología de aprendizaje</b>
Encuentros online: Conferencias por parte del capacitador, clases teórico- prácticas utilizando diapositivas y documentos que se pueden compartir y visualizar de manera sincrónica. Actividades dirigidas: Lectura y análisis de bibliografía general, con sus respectivas actividades de revisión retroalimentadas en tiempo real y sincrónico.
<b>Escenarios de aprendizaje</b>
Ambiente de aprendizaje virtual en tiempo real sincrónico: Se desarrolla la interacción en tiempo real y sincrónico entre participantes del curso y el profesor a través del espacio de Trabajo Zoom o Facebook Live.
<b>Recursos de aprendizaje</b>
Diapositivas del Curso. Calculadora de Huella ecológica Virtual. Materiales didácticos y bibliográfico Encuesta de conocimientos ambientales.

#### 4. **Evaluar:**

Para evaluar el prototipo del curso se propone ejecutarlo en cuatro emprendimientos turísticos de Mindo, de estas experiencias se podrá obtener información que permita perfeccionar el diseño del curso, su contenido, duración y actividades prácticas, a fin de mejorar la experiencia en general de los emprendedores y la sostenibilidad y competitividad de los emprendimientos.

Parte de esta evaluación serán los resultados de aprendizaje y evidencias del curso como aparece en la tabla 2:

Tabla 2. Resultados de aprendizaje y evidencias del curso.

Resultados de aprendizaje	Evidencias	
	Desempeño	Producto
El participante tendrá conciencia del resultado de su diagnóstico en temas medioambientales Tendrá conocimientos generales de términos y conceptos y de los principales problemas ambientales globales. Aplicar la calculadora de huella ecológica, entender y analizar el resultado	EXCELENTE Si cumple al 100 % con los productos MUY BIEN Si cumple 85% BIEN Si cumple 75% MAL Si cumple 70% o menos.	Asistencia a 2 Conferencias online de 2 horas. Desarrollo de 1 encuesta de diagnóstico Análisis de su diagnóstico Cálculo de huella ecológica personal, análisis de sus resultados.
Conocimientos generales de sistemas de gestión ambiental con énfasis en el sistema ISO 14001. Conocimiento de la certificación punto verde, requisitos que se cumplen para obtener la certificación Conoce empresas que cuentan con la certificación y sus beneficios	EXCELENTE Si cumple al 100 % con los productos MUY BIEN Si cumple 85% BIEN Si cumple 75% MAL Si cumple 70% o menos.	Asistencia a 2 conferencias online de 2 horas 1 Trabajo autónomo consulta y discusión de desastres ambientales globales.
Conocimientos generales de sistemas de gestión ambiental con énfasis en el sistema ISO 14001. Conocimiento de la certificación punto verde, requisitos que se cumplen para obtener la certificación Conoce empresas que cuentan con la certificación y sus beneficios	EXCELENTE Si cumple al 100 % con los productos MUY BIEN Si cumple 85% BIEN Si cumple 75% MAL Si cumple 70% o menos.	Asistencia a 2 conferencias online 1 Trabajo autónomo de los participantes, lectura Ser Verde es rentable, caracterización de empresas certificadas con norma ISO 14001
Conoce, aplica los indicadores de buenas prácticas ambientales del acuerdo Ministerial 131	EXCELENTE Si cumple al 100 % con los productos MUY BIEN Si cumple 85% BIEN Si cumple 75% MAL Si cumple 70% o menos.	Asistencia a 2 Conferencias online 1 Trabajo autónomo ejemplos casos puntuales de buenas prácticas ambientales en emprendimientos turísticos

## CONCLUSIONES

La falta de conocimientos y capacitación impacta negativamente la supervivencia y sostenibilidad de los emprendimientos turísticos, hoy más que nunca es evidente la importancia de trabajar con y no en contra de la naturaleza. La actividad turística depende directamente del entorno, para proveerse de los recursos que permiten realizar la actividad y a su vez como sumidero de los residuos resultantes de la actividad.

Los emprendedores turísticos entrevistados durante el desarrollo del trabajo coincidieron que uno de los factores para garantizar el éxito de sus negocios es la capacitación como elemento esencial para mejorar la sostenibilidad de los mismos, por lo que se define claramente la necesidad del diseño y ejecución de un programa de capacitaciones y asesoría gratuita para los emprendimientos turísticos.

Se realizó una propuesta de prototipo de curso de capacitación para emprendedores turísticos sustentado en la metodología desing thinking que permite resolver problemas y necesidades de una forma empática y eficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ecuador. Ministerio de Turismo. (2020). *Informe de rendición de cuentas 2019*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/02/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-cuentas-2019-vf9.pdf>
- Ecuador. Ministerio de Turismo. (2021). *Informe de rendición de cuentas 2020*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Informe-de-Rendicio%CC%81n-de-Cuentas-2020.pdf>

- Ecuador. Ministerio de Turismo. (2022). *Rendición de cuentas 2021*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/03/Informe-Rendicio%C3%81n-de-Cuentas-2021-Textual.pdf>
- García, J. (2011). *El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones*. Edumet. <https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>
- Lalangui, J., Espinoza-Carrión, C., & Pérez-Espinoza, M. (2017). *Turismo sostenible, un aporte a la responsabilidad social empresarial: Sus inicios, características y desarrollo*. *Universidad y Sociedad*, 9 (1), 148-153. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/498>
- Lasio, V., Amaya, A., Zambrano, J., & Ordeñana, X. (2020). *Global Entrepreneurship Monitor Ecuador*. BABSON.
- Mendes, F.C., & Detmering, P.H. (2018). *Turismo sustentável na comunidade chã de Jardim em Areia/Pb*, *Applied Tourism*, 3(1), 72-92.
- Organización Mundial del Turismo. (1995). *Carta del turismo sostenible*. OMT. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/11/Carta-del-Turismo-Sostenible-Lanzarote-Espan%C3%A1-1995.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2013). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial*. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284415397>
- Reinoso, R. (2017). *Arqueología del Ecuador*. <https://es.sli-deshare.net/JaisjechuAndrade/arqueologia-del-ecuador-i>
- Toselli, C., Takáts, A., & Traverso, L. (2020). Análisis de la sostenibilidad en emprendimientos turísticos ubicados en áreas rurales y naturales. Estudios de caso en la provincia de Entre Ríos, Argentina. *Cuadernos de Turismo*, 45, 461–489. <https://doi.org/10.6018/turismo.426211>
- Ulloa, P. (2020). *Aprrende*. Emprendimiento Ecuador. <https://emprendimiento.ec/emprende/aprende/?msclkid=b65e9489d07f11ec9faa685c31457c10>