

INFORME TÉCNICO

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS Y COMERCIANTES DE BALNEARIOS MUNICIPALES DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

ANTECEDENTES

Mediante oficio Nro. GADDMQ-SGCM-2023-0214-O, el Sr. Abogado Pablo Santillán, Secretario General del Consejo Metropolitano de Quito, solicita a la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico – Quito Turismo *“un informe sobre los avances en las capacitaciones para las personas que brindan servicios directos e indirectos en el balneario Cununyacu”*.

ACCIONES EJECUTADAS

Charla técnica “Calidad en la atención al cliente” y “Anfitrión turístico”

- **Convocatoria**

En cumplimiento a los compromisos planteados en reuniones previas de la Comisión de Turismo y Fiestas en los meses de diciembre de 2022 y enero 2023; Quito Turismo generó una capacitación en las temáticas “Calidad en el servicio al cliente” y “Anfitrión Turístico” dirigida a personal operativo y comerciantes autónomos de los Balnearios Municipales de El Tingo, La Moya y Cununyacu.

En principio, con el apoyo de la Administración Zonal Tumbaco, se realizó la convocatoria a los 08 comerciantes autónomos regulados que laboran en los exteriores del Balneario Municipal Cununyacu. Al tratarse de un grupo reducido de participantes, se amplió la convocatoria a funcionarios y comerciantes de otros balnearios municipales. Con la ayuda de la Administración Zonal Los Chillos, se estableció contacto con comerciantes autónomos y funcionarios de los balnearios municipales de “La Moya” y “El Tingo”.

La invitación a participar de la capacitación propuesta, se realizó a través de llamadas telefónicas y mensajes a través de Whatsapp.

- **Ejecución**

Por el número de participantes previstos, la capacitación se desarrolló en un aula del Colegio Municipal “Rafael Alvarado”, ubicada a 50 metros del parque central de Tumbaco, conforme el siguiente detalle:

Temáticas	Fecha	Horario	No. de asistentes	Instructores
- Calidad en el servicio al cliente - Anfitrión turístico	Miércoles, 11 de enero de 2022	09h30 a 11h30	25 participantes	Rubén Lara Coordinador de promoción internacional – Quito Turismo Juan Francisco Rojas Instructor y docente universitario

Dentro de los subtemas abordados, se enfatizó en la cordialidad hacia el visitante, actitud de mejora continua y la comunicación no verbal.



Municipio de Quito

Así también, se puso a disposición de los comerciantes y funcionarios, la página web de promoción del destino Quito: <https://visitquito.ec/>, donde pueden encontrar herramientas para poder direccionar a los visitantes a actividades, experiencias y establecimientos turísticos legalmente constituidos, a nivel urbano y rural del Distrito Metropolitano de Quito.

REGISTRO FOTOGRÁFICO





Certificados de participación

Quito Turismo entregará certificado de participación a los asistentes de este evento de capacitación. Los certificados se encuentran en proceso de elaboración, mismos que se remitirán en formato digital a sus beneficiarios, con una validez académica de 02 horas clase, hasta finales del mes de enero de 2023.

CONCLUSIONES

- El grupo de participantes, estuvo abierto a recibir nuevos conocimientos y recomendaciones para la atención al usuario final; demostraron gran interés en los temas abordados.
- La metodología utilizada se basa en procesos andragógicos de aprendizaje que combinan la instrucción directa del facilitador con la participación activa de los asistentes.
- Se ejemplificaron los conceptos con casos reales de sus labores diarias, así como con dinámicas grupales.

RECOMENDACIONES

- Se requiere realizar capacitaciones complementarias en relación al tema abordado, con talleres prácticos y experienciales, en coordinación con los entes competentes.

Atentamente,

Elaborado por:

Rosa Estrella
Técnico 3

Aprobado por:

Dra. Mónica del Valle
Directora de Calidad

Anexo 1: Registro de asistencia 11 de enero de 2023.