



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

EXTENSIÓN PEDERNALES

CARRERA DE TURISMO

PROYECTO DE VINCULACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

**Fortalecimiento del talento humano de los restaurantes del
cantón Pedernales en atención al cliente**

DECANO

Ing. Derlí Álava Rosado, PhD.

LÍDER DE PROYECTO

Ing. Isidro Alcívar Vera, M.Sc.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 2 de 17

ÍNDICE

Contenido

1. Identidad Institucional
2. Datos Generales
3. Análisis de la situación actual
 - 3.1. Diagnóstico
4. Antecedentes
5. Justificación
6. Proyectos relacionados y / o complementarios
7. Objetivos
 - 7.1. Objetivo de Desarrollo
 - 7.2. Objetivo General
 - 7.3. Objetivos Específicos
8. Metas
9. Actividades
10. Cronograma valorado de actividades
11. Duración del Proyecto
12. Beneficiarios
13. Equipo de Trabajo
14. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos
15. Impactos
16. Autogestión y Sostenibilidad
17. Marco Institucional
18. Financiamiento del proyecto
19. Logros, Resultados o Productos esperados
 - 19.1. Proyección de producción científica
20. Metodología y estrategias
 - 20.1. Seguimiento y monitoreo del proyecto.
 - 20.2. Evaluación y resultados

Anexos

- Anexo 1: Financiamiento del proyecto
- Anexo 2: Matriz de Marco Lógico
- Anexo 3: Cronograma valorado de tareas
- Anexo 4: Árbol de problemas

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	Página 3 de 17	

1. Identidad Institucional

Misión

Formar profesionales competentes y emprendedores desde lo académico, la investigación, y la vinculación, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

Visión

Ser un referente nacional e internacional de Institución de Educación Superior que contribuye al desarrollo social, cultural y productivo con profesionales éticos, creativos, cualificados y con sentido de pertinencia.

Objetivos estratégicos

1. Integrar la docencia, investigación y vinculación, mediante la generación y transferencia el conocimiento para la producción científica e innovación.

2. Datos generales:

DATOS GENERALES		
Nombre del Programa de Vinculación con la Sociedad N/A		
Nombre o Título del Proyecto: Fortalecimiento del talento humano de los restaurantes del cantón Pedernales en atención al cliente.		
Nombre de la Facultad o Unidad Académica responsable: Extensión Pedernales	Carrera: Carrera de Turismo	Tipo Proyecto: Proyecto de vinculación y emprendimiento
Dominio Académico: Economía social y solidaria para el buen vivir	Línea de Investigación: Economía y desarrollo sostenible	Convenio: Convenio marco de cooperación interinstitucional entre la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedernales
Área del conocimiento: Servicios	Subárea del conocimiento: Servicios personales	Subárea específica: Viajes y turismo

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 4 de 17

Fecha Inicio

Mayo de 2022

Fecha de Fin Planeado

Diciembre de 2023

Objetivos del Plan Nacional Creando Oportunidades:

Objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional.

COBERTURA Y LOCALIZACIÓN

Cobertura: Cantonal	Zona de Planificación: Zona 4	Provincia: Manabí
Cantón: Pedernales	Parroquia: Pedernales y Cojimés	Barrios: N/A

INSTITUCIONES INVOLUCRADAS EN EL PROYECTO (DATOS DE LAS INSTITUCIONES EJECUTORAS)

Institución Gestora

Institución Gestora:

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Ciudad:

Pedernales

Dirección:

Vía a El Carmen

Página Web:

<https://www.uleam.edu.ec/>

Correo electrónico:

f.pedernales@uleam.edu.ec

Número de Teléfono:

N/A

Aliados Estratégicos:

Institución Aliada al proyecto:

Dirección de Turismo del GAD Pedernales

Ciudad:

Pedernales

Dirección:

Oficinas del mercado central

Página Web:

N/A

Correo electrónico:

N/A

Número de Teléfono:

0939330171

Beneficiarios:

Se estima alrededor de 60 beneficiarios directos. El grupo intervenido es de jóvenes y personas mayores, así como mujeres emprendedoras.

Monto

Presupuesto aporte

ULEAM:

\$1003.00

Presupuesto aporte Aliados

Estratégicos:

N/A

Presupuesto Total:

\$1003.00

Plazo de ejecución

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 5 de 17

Duración en periodos académicos: 4 periodos académicos	Estado: En ejecución
--	--------------------------------

3. Análisis de la Situación Actual

3.1. Diagnóstico

El Cantón Pedernales perteneciente a la Provincia de Manabí, debe su nombre según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), a la cantidad de piedra Pedernal encontrada en las riberas de sus ríos, la cual ha sido utilizada milenariamente para el desarrollo de herramientas líticas por culturas como Valdivia (5000 a 1500 A.C. periodo Formativo), Chorrera (1500 a 500 A.C. periodo Formativo tardío) y Jama-Coaque (500 A.C. a 500 D.C. periodo de Desarrollo Regional), las cuales tuvieron como asentamiento el actual territorio de este cantón (Municipalidad de Pedernales, 2015). Una parte de la población se dedica al turismo gracias a sus extensas playas, otra se dedica a la producción y comercialización de camarones y una tercera parte se dedica al sector agropecuario.

Sin duda la hospitalidad es una cualidad que poseen los habitantes de la provincia de Manabí, y que es necesario fortalecer con conocimientos técnicos para una eficaz atención a turistas que visitan este destino. A pesar de limitada promoción turística y de los cambios en los precios de los servicios turísticos que se ofertan, Pedernales es uno de los cantones con gran potencialidad para el desarrollo de nuevos productos turísticos, que le permitirán satisfacer necesidades de nuevos segmentos de turistas que visiten este destino por su declaratoria como “Pedernales Génesis del nombre del Ecuador” (Bravo, 2018). La población económicamente activa del cantón Pedernales se centra en la agricultura, la ganadería y el comercio (INEC, 2010). La intensa actividad de intercambio comercial responde a que este cantón se localiza en un punto de conexión entre la costa y la sierra. Las actividades económicas en las que trabajan los pobladores del cantón Pedernales, son labores relacionadas al sector terciario en el área urbana y al sector primario del área rural.

Las principales actividades productivas que se desarrollan son: la Agrícola, Ganadera pecuario, artesanías, comercio, turismo, acuicultura y pesca forestal (Municipalidad de Pedernales, 2015). El sector de los servicios de turismo generalmente es uno de los más dinámicos de la economía en el cantón, hace un uso intensivo de mano de obra y mantiene numerosos vínculos con otros importantes segmentos de la economía como es la agricultura, ganadería, acuicultura y la pesca artesanal. Las empresas del sector turístico de Pedernales como hoteles, cabañas, restaurantes, bares, operadoras turísticas; y otras que se vinculan con esta actividad como mototaxistas, terminal terrestre y comercio; son los puntos para intervenir. En ese sentido, es necesario mencionar que al 2018 en Pedernales existían 73 locales dedicados al expendio de alimentos y bebidas (Bravo, 2018), los que al igual que cualquier otro sector de la economía mundial, se han visto seriamente afectados por la pandemia causada por el COVID-19.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	Página 6 de 17	

Además, se sabe que actualmente el COVID-19 ha impactado a la economía del sector turístico a nivel mundial, nacional y local, convirtiéndose en una de las más afectadas. Lo que ha puesto a pensar a muchas personas dedicadas a este sector en que posición ponerse ante esta situación, que ha obligado a muchos a cerrar sus negocios, despedir a sus empleados, optando por nuevas formas de trabajar, ocasionando que su sustento diario disminuya y las deudas aumenten, es por eso que para retomar la actividad turística se deben seguir protocolos y normas de bioseguridad que ayuden a muchos de esos emprendedores a seguir laborando de manera diferente pero sin dejar cerrados sus negocios.

Considerando que las empresas del sector turístico del cantón Pedernales las conforman los habitantes de la localidad, es el grupo prioritario a ser atendido a través de las diferentes capacitaciones que se pretenden facilitar en este proyecto. A continuación, se detallan las posibles causas que originan el problema y producto de aquello, los efectos o consecuencias, presentados en el cantón:

Causas:

- Impacto del Coronavirus en el sector turístico.
- Falta de conocimiento en cuanto a protocolos y normas de bioseguridad.
- Resistencia al cambio de modelos.
- Falta de convenios entre instituciones de educación superior y organizaciones que faciliten programas de capacitación.

Efectos:

- Pérdida de reputación y confianza por parte del público viajero.
- Disminución de ingresos y empleo.
- Inexistencia de proyectos de capacitación y mejora continua en el sector.
- No hay compromiso formal por las instituciones.

En diferentes actividades con asignaturas de la carrera de turismo, donde se ha podido visitar la parroquia de Pedernales se ha identificado la necesidad de tecnificar la atención al cliente con los protocolos y normas de bioseguridad por parte de servidores turísticos, el mismo análisis que se puede ver reflejado en el análisis de la situación actual y contacto directo con la Dirección de Turismo del cantón, además de la recomendaciones realizadas por el Observatorio Territorial Multidisciplinar de la Uleam (OTEM) (OTEM, 2020), que sugiere entre varias cosas, recuperar la confianza por visitar Pedernales a través de la implementación de normas de bioseguridad, fortalecer los escenarios rurales, mantener el servicio a domicilio, entre otras.

Luego de revisar la matriz de monitoreo de atención a necesidades priorizadas por los GADs, trabajo del OTEM, se evidencia la necesidad del fortalecimiento de la asociación de restaurantes costa del pacifico de la parroquia Pedernales- Cantón Pedernales en atención al cliente con los protocolos y normas de bioseguridad, por lo que es pertinente brindar atención a esta población en temas concernientes a la nueva forma de atender a un cliente actualmente

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 7 de 17

4. Antecedentes

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, (ULEAM) por sus siglas, está ubicada en la ciudad de Manta, Provincia de Manabí, Ecuador; dispone de instalaciones propias con cuatro campus universitarios ubicados en los cantones: Chone, El Carmen, Pedernales, y Bahía de Caráquez; esto le ha permitido extender su ámbito de acción y aportar al desarrollo productivo y de servicios con ofertas formativas pertinentes a las demandas del sector (Cevallos et al., 2018).

Según el estatuto de la Institución que está vigente, su misión es “Formar profesionales competentes y emprendedores desde lo académico, la investigación y la vinculación, que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la sociedad” (Órgano Colegiado Académico Superior, n.d.). De forma clara ha quedado argumentado lo que en párrafos anteriores se ha denominado como la “triada universitaria” (Brito et al., 2017), aspecto de aplicabilidad en todo país. El Reglamento de Vinculación con la Sociedad de la ULEAM, menciona que, esta función sustantiva: Hace referencia a los programas de educación continua, investigación y desarrollo, y gestión académica, en tanto respondan, a través de proyectos específicos, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional. En este marco se desarrollarán también las prácticas preprofesionales y/o pasantías, el seguimiento e inserción laboral de los graduados, la difusión cultural y la asesoría y consultoría profesional (Uleam, 2016).

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), como institución pública y gratuita no está alejada de la realidad de otras instituciones de su tipo, cumple con el Reglamento de Régimen Académico del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior y su propio estatuto interno. Esta institución desarrolla procesos de vinculación que se ven reflejados en proyectos de intervención social, prácticas preprofesionales, educación continua, y pasantías que, permiten a sus estudiantes servir a la sociedad, a la vez que, aplican el conocimiento adquirido en clases. Durante el proceso de vinculación es pertinente el desarrollo de proyectos en los que se utilice la percepción de sus beneficiarios como un mecanismo para evaluar su efectividad. Esta Universidad tiene una historia de más de treinta años de creación, con notable trayectoria en la formación de profesionales; no obstante, como en todo el territorio ecuatoriano, la vinculación es un proceso novedoso en cuanto a su evaluación, considerando los procesos de acreditación de universidades y escuelas politécnicas que lleva a cabo el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES). En el modelo de evaluación se considera a la función sustantiva de vinculación como un criterio importante a evaluar, tomando como referencia todo lo relacionado a la planificación, ejecución y resultados de esta (Modelo Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas, 2019).

Basado en dicha premisa, la vinculación ha sido tomada como un proceso transversal dentro de la Institución, es tal su importancia que, en la reforma integral al estatuto se creó un nuevo Vicerrectorado de Investigación, Vinculación y Postgrado, el cual mantiene una dirección de Vinculación y Emprendimiento (ULEAM, 2019), y entre sus funciones considera:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	Página 8 de 17	

- Organizar, dirigir y evaluar la actividad de vinculación con la sociedad y emprendimiento de la ULEAM, conforme a la política definida por el Órgano Colegiado Superior,
- Proponer el Plan General de Vinculación con la Sociedad y Emprendimiento de la ULEAM; su aplicación será de carácter obligatorio para todas las unidades académicas y,
- Las demás que le asigne el Órgano Colegiado Superior, el/la Rector/a y el/la Vicerrector/a de Investigación, Vinculación y Postgrado de la ULEAM.

Según el Plan Estratégico de Desarrollo Institucional elaborado para los años 2016-2020 (PEDI), en el año 2015 la ULEAM tenía 72 proyectos de vinculación en las áreas: sociales, agricultura, silvicultura, pesca y veterinaria, ingeniería, salud, contabilidad y administración (ULEAM, 2016); y de una población estudiantil, en dicho periodo, de 19.740 estudiantes, aproximadamente 3.000 participaban en proyectos de vinculación con el acompañamiento de alrededor de 250 profesores. Contradictoriamente, el número de proyectos se redujo en el año 2017 a 46, dado que, uno de los objetivos institucionales era trabajar de manera multidisciplinar, integrando varias facultades en un solo proyecto. La investigación desarrollada por Pico (2018), corrobora dicha afirmación: Parte fundamental de la investigación es la transferencia de conocimiento a la sociedad a través de proyectos. En este sentido, en el periodo 2017 se presentaron y aprobaron 46 proyectos con financiamiento interno; liderado por docentes y apoyado por estudiantes. Para la ejecución se asignó 135.000 dólares, ratificando en todo momento el compromiso institucional con el avance de la ciencia y la vinculación con la sociedad, en coherencia con los dominios académicos, líneas de investigación y vinculación de la ULEAM. (p.44)

Por otro lado, el Modelo Educativo de la IES asume que, desde la formación profesional uno de los escenarios más importantes es la vinculación, función sustantiva que gana su importancia en el proceso de gestión social del conocimiento, en la que, los dominios universitarios se constituyen en administradores y proponentes de acciones que coadyuven al desarrollo de proyectos regionales y locales para el desarrollo territorial y de sus habitantes (Reyes, 2016). La Institución, para el desarrollo de la vinculación, mantiene procesos y procedimientos con sus respectivos manuales, formatos, y flujos que, permiten generar información veraz y oportuna para la toma de decisiones de los directivos de las carreras y las facultades, y además sirven como evidencia en las evaluaciones internas y externas que se realizan en la ULEAM. Es importante resaltar que los procesos son revisados y actualizados, acorde a la dinámica que soporta la función de vinculación, y a las políticas establecidas para el efecto; en líneas generales esta IES cumple con su obligación de retribuir a la sociedad el aporte que esta genera para la existencia de la academia.

5. Justificación

Como plantea (Hernández et al., 2014) “toda investigación debe justificar las razones que avalen su desarrollo, donde se cumplan con criterios como conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas, valor teórico, utilidad metodológica entre otros, lo cual otorgará cierto grado de confianza científica” (p.40). En ese sentido, al igual que una investigación, un proyecto

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 9 de 17

de vinculación debe justificar las motivaciones por las que se desarrolla, ante tal afirmación, el presente proyecto resulta pertinente desde la arista social puesto que supone el desarrollo de un conjunto de elementos colectivos que potenciarán el desarrollo turístico y económico de la asociación con la que se trabajará, partiendo de propósitos creativos en función del desarrollo de actividades acordes a la realidad actual.

Visto desde la óptica académica, el presente proyecto resulta ser un aporte interesante para la academia, dado que, involucra la participación de estudiantes y profesores, en busca de soluciones a las problemáticas identificadas, permitiendo la interacción de los estudiantes con un medio cercano al profesional.

En cuanto a su pertinencia, el proyecto da respuesta a problemáticas actuales de la asociación donde se pretende desarrollar, específicamente en relación con la generación de fuentes de empleo y la explotación turística dentro de estándares de bioseguridad tanto para el consumidor de servicios como para el prestador de estos.

En ese sentido, las acciones propuestas de fortalecimiento de la asociación de restaurantes Costa del Pacífico de la parroquia Pedernales, cantón Pedernales en atención al cliente con los protocolos y normas de bioseguridad, serán reconocidas como la tarea que dará respuesta a las necesidades de este cantón como destino turístico y de la población para lograr ser un exitoso anfitrión, además de proveer la confianza al visitante; ya que es importante en un destino contar con personal calificado para brindar un servicio de calidad diferente al que productos turísticos desarrollados para diferentes segmentos de turistas a nivel nacional e internacional.

La Universidad en cumplimiento de su misión como lo expresa el PEDI, Descripción y Diagnóstico Institucional, Literal, 1.5, Vinculación, "se busca la participación efectiva en la sociedad con responsabilidad social universitaria mediante programas y proyectos que involucren a docentes, estudiantes en actividades que respondan a los actuales contextos de pobreza, inequidad, injusticia, violencia, vulneración de los derechos humanos, entre otros" (ULEAM, 2016^a, p.30).

6. Proyectos relacionados y / o complementarios

El proyecto de vinculación guarda cierta relación con el de investigación titulado "Turismo natural y cultural en el cantón Pedernales: una propuesta de turismo comunitario para el desarrollo sostenible local"

7. Objetivos

7.1 Objetivo de desarrollo sostenible

Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8)

7.2 Objetivo General

 Uleam <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	Página 10 de 17	

Fortalecer las capacidades del talento humano de los restaurantes el cantón Pedernales en atención al cliente a través de capacitaciones periódicas con temáticas de interés.

7.3 Objetivos Específicos

- Identificar las necesidades del cantón en cuanto a la oferta de servicios turísticos mediante el levantamiento de línea base.
- Implementar un plan de capacitación dirigido a los estudiantes en temas de calidad de servicio, atención al cliente, hospitalidad y metodología para enseñanza a adultos, en el marco de protocolos y normas de bioseguridad
- Fortalecimiento de las capacidades laborales a los prestadores de servicios turísticos en el cantón Pedernales.

8. Metas

Meta del objetivo de desarrollo sostenible

Promover un entorno de trabajo seguro y adecuado a las necesidades del turista.

Meta del objetivo general

Formalizar las actividades turísticas que se desarrollan en el sector de la restauración

Metas de los objetivos específicos

O.E.1- Desarrollar un documento tipo diagnóstico, que permita conocer el lugar y grupos de trabajo.

O.E.2- Desarrollar un ciclo de capacitación y evaluación de los módulos antes de ser dictados a los beneficiarios finales.

O.E.3- Dictar una serie de capacitaciones a los trabajadores del sector de restauración.

9. Actividades

Objetivo Específico: Identificar las necesidades del cantón en cuanto a la oferta de servicios turísticos mediante el levantamiento de línea base.	
Actividades	Criterio de Evaluación

<p>1.- Reunión de selección de equipo de trabajo: Docentes y estudiantes participantes del proyecto</p>	<p>Registro de la distribución de estudiantes por cada docente supervisor. Cronograma de actividades planificadas. Cronograma de actividades ejecutadas Módulos de capacitación diseñados que incluyan temas para el fortalecimiento de las habilidades emprendedoras. Plan de clases Registro de participantes Registro de estudiantes</p>
	<p>Respaldo fotográfico</p>
<p>2.- Planificación de la metodología que se aplicará en el levantamiento de información, en conjunto con los líderes de cada grupo.</p>	<p>Manual de funciones Reglamento interno para la operatividad del emprendimiento. Registro asistencia beneficiariosy estudiantes Actas de entrega Respaldo fotográfico</p>
<p>3.- Socialización de los resultados a partir del levantamiento de información (línea base).</p>	<p>Resultados de línea base Registro asistencia beneficiariosy estudiantes Actas de entrega Respaldo fotográfico</p>
<p>Objetivo Específico: Implementar un plan de capacitación a los estudiantes en temas de calidad de servicio, atención al cliente, hospitalidad y metodología para enseñanza a adultos, en el marco de protocolos y normas de bioseguridad</p>	
<p>Actividades</p>	<p>Criterio de Evaluación</p>
<p>1.- Reunión de trabajo con el equipo de Docentes y estudiantes participantes del proyecto</p>	<p>Ficha socioeconómica y resultados.</p>
<p>2.- Determinar los temas de las capacitaciones que fortalezcan las capacidades de los estudiantes y de los prestadores de servicios turísticos</p>	<p>Informes de capacitaciones, evaluación de capacitaciones, anexos y número de asistentes a las capacitaciones</p>
<p>3.- Desarrollar capacitaciones y talleres en: Servicio al cliente, seguridad, manipulación e higiene de los alimentos, idiomas, entre otras.</p>	<p>Informe de seguimiento, informe de visitas, realización de la matriz FODA, Realización de informe de caso con matriz de intervención y resultados</p>
<p>Objetivo Específico: Fortalecimiento de las capacidades laborales a los prestadores de servicios turísticos en el cantón Pedernales.</p>	
<p>Actividades</p>	<p>Criterio de Evaluación</p>

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 12 de 17

1) Capacitación a los prestadores de servicios turísticos	Registro de asistencia de beneficiarios Informes de capacitación Evaluación de capacitación
2) Evaluaciones periódicas de los avances del proyecto.	Matriz de Evaluación

10. Cronograma valorado de actividades

Se adjunta en los anexos lo requerido en este apartado de la formulación del proyecto de vinculación.

11. Duración del proyecto y vida útil

El rediseño del proyecto de vinculación se presenta con una fecha estimada de cierre a diciembre de 2023, es decir 4 periodos académicos (semestres).

12. Beneficiarios

Beneficiarios Directos		Beneficiarios Indirectos		Rol que desempeñan	Beneficiarios con discapacidad		Beneficio Esperado
F	M	F	M		F	M	
45	20			Propietarios de restaurantes			Manejo del negocio orientado a la calidad del servicio y no solo la venta
		35	23	Trabajadores			

13. Equipo de Trabajo

Docentes: La Extensión Pedernales de la Uleam tiene como presidente de la comisión de vinculación y emprendimiento al Ing. Jacinto Andrade. La carrera de turismo tiene como Líder de proyecto al Ing. Isidro Alcívar Vera y dos docentes supervisores, los profesores Ing. Luis Espinel y Lic. Alejandro Llorente. Es decir, un total de 4 profesores involucrados en el proceso de vinculación con la sociedad.

Estudiantes: En el presente periodo académico se trabajará con 26 estudiantes del 8vo semestre de turismo, que es el nivel donde desarrollan una primera parte de la vinculación con la sociedad declarada dentro de la malla curricular de la carrera.

14. Indicadores de resultados alcanzados: cualitativos y cuantitativos

Objetivo de desarrollo sostenible

Indicador:

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 13 de 17

Adquisición de habilidades para el desarrollo del trabajo.

Objetivo general

Indicador:

Personal capacitado.

Objetivo específico 1:

Indicadores:

- Elaboración de diagnóstico.
- Definición de temáticas.

Objetivo específico 2:

Indicadores:

- Número de módulos de capacitación elaborados.

Objetivo específico 3:

Indicadores:

- Número de capacitaciones dictadas.
- Percepciones del beneficiario.
- Informes de evaluación.

15. Impacto

AMBIENTAL:

El proceso de fortalecimiento de la calidad del servicio turístico en el cantón Pedernales generará un impacto positivo en el cuidado ambiental de los espacios naturales que posee el cantón, y de los recursos naturales utilizados en la prestación del servicio; en el proceso de capacitación generará creación de conciencia ecológica a la población local.

SOCIAL:

El impacto social causado a través de este proyecto se verá reflejado en los altos niveles de calidad con los que se brinden los servicios turísticos, que comprende desde la atención al turista hasta la calidad de los insumos que se ofrecen; y por supuesto el nivel de capacidad con el que contarán los participantes de las jornadas de capacitación.

ECONÓMICO:

Las entidades del sector público y privado podrán reconocer el beneficio que tendría en su oferta el acceso a créditos, a través del análisis de deudas e inversiones; para mejorar los servicios que ofrecen sus empresas.

16. Autogestión y sostenibilidad

Dentro de este apartado, es importante mencionar que la forma de garantizar la permanencia en el tiempo del proyecto y las actividades desarrolladas está muy ligada a las relaciones y gestión que mantengan las comunidades con la Universidad, así como con alguna ONG que

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 14 de 17

aporte presupuestos para generar nuevos procesos de capacitación con temáticas de actualidad y que respondan a las tendencias de los mercados turísticos.

17. Marco Institucional

No aplica

18. Financiamiento del proyecto

- a) **Aporte Nacional:** El presupuesto solicitado para el desarrollo del proyecto se estima en \$1015,00 (dólares americanos), y se ha planificado de la siguiente forma:

Chalecos multifunción	<p>Capítulo II DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS, TÉRMINOS DE REFERENCIA Y EL ESTABLECIMIENTO DE PLAZOS Y TÉRMINOS QUE FORMAN PARTE DE LOS PLIEGOS PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA</p> <p>Sección I Especificaciones técnicas y términos de referencia</p> <p>Art. 108.- Elaboración de las especificaciones técnicas. - Para elaborar las especificaciones técnicas se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para el caso de bienes, se establecerán en función de las propiedades de su uso y empleo, así como de sus características fundamentales,... 2. Las especificaciones han de ser claras, completas e inequívocas; ... 3. No se podrá hacer referencia a marcas de fábrica o de comercio, nombres o tipos comerciales, patentes, derechos de autor, diseños o tipos particulares, ni a determinados orígenes, productores o proveedores; 4. No se podrá establecer o exigir especificaciones, condicionamientos o requerimientos técnicos que no pueda cumplir la oferta nacional, salvo justificación funcional debidamente motivada; ... <p>Tipo: chaleco multifunción Incluye bordados o estampados Color: gris Condiciones de elaboración del bien: Los materiales empleados en la confección deben reunir las condiciones de durabilidad, confort, resistencia, solidez de color y calidad. • Los oferentes garantizarán que los materiales empleados no contengan sustancias tóxicas. • El proveedor catalogado está obligado a mantener la garantía técnica de confección de las prendas por el lapso de un (1) año, según el Artículo 76 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Diseño: Cuello: En forma de V, Bolsillos: Cuatro bolsillos en la parte delantera: dos bolsillos en la parte superior y dos bolsillos en la parte inferior, todos con fuelle, cerrados con tapa de velcro. En la parte posterior un bolsillo con fuelle cerrado de acuerdo a la entidad contratante (con cierre nylon o velcro) Bolillo interno (si lo requiere la entidad contratante.). Cerrado Frontal Cierre de nylon.</p>	UNIDAD	28.00	34	952
-----------------------	---	--------	-------	----	-----

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 15 de 17

	Talla: la talla varía una vez que se hayan tomado las medidas a los estudiantes. Garantía: 1 año.				
Banner (roll up)	Roll up impresión full color, Tipo de material: Lona para exteriores Medidas: de 1.20 cm x 2m Incluye: Estructura	UNIDAD	35.00	1	35,00

b) **Aporte Externo:** No aplica.

c) **Otros Rubros:** No aplica.

19. Logros, Resultados o Productos esperados

Objetivo de desarrollo: Profesionalizar al sector turístico del cantón Pedernales.

Logro: formación técnica del personal de los restaurantes.

Objetivo General: Fortalecer las capacidades del talento humano de los restaurantes el cantón Pedernales en atención al cliente.

Productos esperados: módulos de capacitación, artículo de investigación.

Objetivos Específicos

Identificar las necesidades del cantón en cuanto a la oferta de servicios turísticos mediante el levantamiento de línea base.

Producto: diagnóstico (línea base)

Implementar un plan de capacitación dirigido a los estudiantes en temas de calidad de servicio, atención al cliente, hospitalidad y metodología para enseñanza a adultos, en el marco de protocolos y normas de bioseguridad

Resultados: capacitaciones entre estudiantes.

Fortalecimiento de las capacidades laborales a los prestadores de servicios turísticos en el cantón Pedernales.

Logro: número de capacitaciones dictadas.

19.1. Proyección de producción científica

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 16 de 17

Con los avances y resultados del proyecto, se ha planificado la producción de al menos un artículo científico y una ponencia, esta última con la participación de estudiantes.

- 1 artículo científico.
- 1 ponencia con participación estudiantil.

20. Metodología y estrategia

20.1. Seguimiento y monitoreo del proyecto.

La metodología institucional para el seguimiento y monitoreo del proyecto se ha establecido a través de la plataforma SAPIS, donde se cargan las tareas, fechas y tiempos de cumplimiento por parte de los estudiantes y docentes supervisores.

En cuanto a las estrategias, el cumplimiento de las actividades en el SAPIS, deben ser corroboradas en el territorio por parte de los supervisores.

20.2. Evaluación y resultados

En similitud de ideas, la evaluación del proyecto y sus actividades se realiza a través de la plataforma SAPIS, no obstante, se ha considerado aplicar un cuestionario de escala Likert para evaluar el impacto social generado por el proyecto.

Elaborado por: Isidro Alcívar Vera, M.Sc. Docente Líder del proyecto

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
	Página 17 de 17	

ANEXOS:

Anexo #1: Financiamiento del proyecto

PROYECCIÓN DE FUENTES DE FINANCIAMIENTO			
Financiamiento	Año 1	Año 1	Total
Internas IES	\$1003,00	\$00	\$1003,00
Aporte Externo	\$00	\$00	\$00
Total	\$1003,00	\$00	\$1003,00

Detalle de financiamiento interno

ACTIVIDADES	FINANCIAMIENTO INTERNO IES				TOTAL
	Año 1		Año 1		
	Periodo académico	Periodo académico	Periodo académico	Periodo académico	
Reunión de selección de equipo de trabajo: Docentes y estudiantes participantes del proyecto	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
Planificación de la metodología que se aplicará en el levantamiento de información, en conjunto con los líderes de cada grupo.	\$35	\$00	\$00	\$00	\$35,00
Socialización de los resultados a partir del levantamiento de información (línea base).	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
Reunión de trabajo con el equipo de Docentes y estudiantes participantes del proyecto	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
Determinar los temas de las capacitaciones que fortalezcan las capacidades de los estudiantes y de los prestadores de servicios turísticos	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
Desarrollar capacitaciones y talleres en: Servicio al cliente, seguridad, manipulación e higiene de los alimentos, idiomas, entre otras.	\$980,00	\$00	\$00	\$00	\$00
Capacitación a los prestadores de servicios turísticos	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
Evaluaciones periódicas de los avances del proyecto.	\$00	\$00	\$00	\$00	\$00
TOTAL	\$980,00	\$00	\$00	\$00	\$35,00

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3 Página 18 de 17

Aporte Externo

No aplica.

Anexo #2: Matriz de Marco Lógico

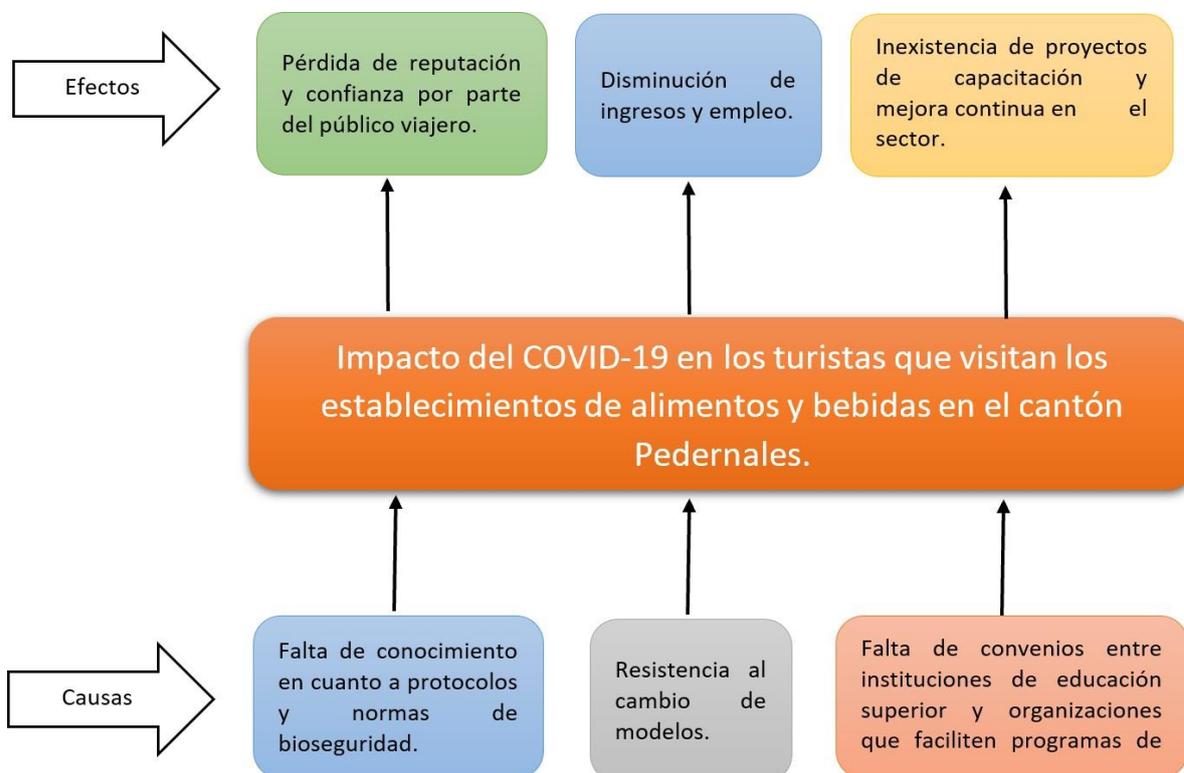
OBJETIVOS	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO
FIN Mejorar la atención al cliente dentro de normas y protocolos de bioseguridad que garanticen el bienestar de prestadores de servicios turísticos, así como de los consumidores.	Los actores involucrados en el sector turístico del cantón participan en la identificación de la calidad de los servicios turísticos que ofrece Pedernales.	Actas de reuniones Planificación del proyecto Cronograma de actividades Registro de asistencia	Docentes de la carrera de Turismo participan en el proceso y fortalecen los procesos de aprendizaje de los estudiantes.
PROPÓSITO Fortalecer las capacidades del talento humano de los restaurantes el cantón Pedernales en atención al cliente. Buscar estrategias para armar el plan de capacitación que los estudiantes replicarán en los diferentes grupos de servidores turísticos con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.	Los actores involucrados en el sector turístico del cantón participan en el plan de capacitaciones para la mejora de la calidad del servicio	Planificación Registro de asistencia	Docentes activamente participando en actividades
COMPONENTES: C1: Identificar las necesidades del cantón en cuanto a la oferta de servicios turísticos mediante el levantamiento de línea base. Medir el impacto que causa en la sociedad las actividades del proyecto de vinculación de la carrera de Turismo.	Los actores involucrados en el sector turístico del cantón reconocen el impacto positivo de las actividades que forman parte del proyecto de Vinculación de la carrera de turismo, lo que les permitirá mejorar la calidad del servicio Turístico	Planificación Encuestas Actas de reuniones de socialización	Comunidad reconoce el impacto positivo del proyecto de vinculación en la atención a turistas
C2: Implementar un plan de capacitación dirigida a los estudiantes en temas de calidad de servicio, atención al cliente, hospitalidad y metodología para enseñanza a	Participan docentes y estudiantes en el proceso de levantamiento de información para identificar las	Registro de asistencia Informe de resultados Fotografías	Docentes y estudiantes de la carrera de Turismo participan del proyecto; además, se cuenta

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 19 de 17

adultos, en el marco de protocolos y normas de bioseguridad Formar equipos de docentes y estudiantes para el levantamiento de la información, e identificar las necesidades en la prestación de servicios	necesidades en la prestación de servicios.		con los recursos necesarios para el levantamiento de información.
--	--	--	---

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 23 de 17

Anexo #4: Árbol de Problemas



Referencias bibliográficas

- Brito, L., Quezada, C., & Gordillo, I. (2017). La vinculación con la sociedad y la universidad pública en el Ecuador. In *La Universidad y la Vinculación con la Sociedad. Una condición impostergable* (1st ed., pp. 28–53). Editorial UTMACH.
- Modelo Evaluación Externa de Universidades y Escuelas Politécnicas, 103 (2019).
- Cevallos, D., Alcívar, A., Andino, T., Arteaga, J., Pincay, J., & Rivadeneira, F. (2018). Educación Superior y formación del profesorado en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. In *Educación Superior y formación del profesorado: gobernanza y política, dimensión social, pertinencia curricular e innovación docente* (1st ed., p. 1403). Monografías & Aproximaciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Órgano Colegiado Académico Superior. (n.d.). *Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*. 1–112.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: FORMATO DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	CÓDIGO: PVV-01-F-001
	PROCEDIMIENTO: PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE VINCULACIÓN CON LA SOCIEDAD	REVISIÓN: 3
		Página 24 de 17

Pico, F. (2018). *La Universidad como ente dinamizador del Desarrollo Socioeconómico de la Zona 4 a través de la Vinculación con la Sociedad aplicando el Enfoque Sistémico* (1st ed.). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Reyes, A. (2016). *Modelo Educativo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí* (1st ed.). Editorial Mar Abierto.

Uleam. (2016). *Reglamento de Vinculación con la Sociedad de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí* (pp. 1–22).