



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
INGENIERO EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL**

TEMA:

**ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA
INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS
PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA
TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ.**

AUTORES:

Marilyn Elizabeth Solís Holguín
Yocsely Janeth Altamirano Sánchez

TUTOR DE TESIS

MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO

FECHA

GUAYAQUIL - ECUADOR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO “Análisis del impacto económico y social de una campaña integral de reactivación del turismo, bajo los lineamientos Plandetur 2020 como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí.	
AUTORES Marilyn Elizabeth Solís Holguín Yocsely Janeth Altamirano Sánchez	REVISORES:
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas
CARRERA: INGENIERÍA EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.: 91
ÁREA TEMÁTICA: TURISMO	
PALABRAS CLAVES: <i>Plandetur. Sistema turístico. Puerto López. Campaña integral. Turista nacional. Turista extranjero</i>	
RESUMEN La presente investigación se llevo a cabo en el cantón Puerto López, provincia de Manabí con el propósito de identificar las principales falencias del sistema turístico y así poder desarrollar los lineamientos adecuados que permitan asegurar un óptimo servicio al turista. El diseño metodológico que se escogió fue una investigación bibliográfica y de campo de tipo descriptivo, apoyada en el método analítico–sintético, inductivo–deductivo, partiendo de la existencia del problema ¿Cuáles son las principales falencias que tiene el sistema turístico del cantón Puerto López, así como las barreras que han impedido que este importante cantón no desarrolle de manera exitosa? La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a turistas nacionales y extranjeros donde se pudo evidenciar la inconformidad que tienen los turistas referentes al servicio recibido. Seguidamente se presenta una campaña integral de marketing turístico basada en los lineamientos Plandetur 2020 como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí. Finalmente se incluyen las conclusiones con sus respectivas recomendaciones que surgen de la investigación realizada.	
N° DE REGISTRO(en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN: N°
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	<input checked="" type="checkbox"/> si <input type="checkbox"/> NO
ADJUNTO PDF	Teléfono:
CONTACTO CON AUTORES:	Nombre: MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Teléfono:

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

Nosotras, **SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH** con C.I. # 0925821548. **ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH** con C.I. #0927653428. declaramos que el proyecto de grado denominado: **ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ**, ha sido desarrollada con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente, este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Guayaquil, Marzo del 2015

LAS AUTORAS

SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH

ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH

FORMATOS DE CERTIFICACIONES
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADO, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERAS EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL PRESENTADO POR LOS EGRESADOS: **SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH CON C.I # 0925821548. ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH CON C.I # 0927653428.** TEMA: “ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ” CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO
TUTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE GRAMATÓLOGO

QUIEN SUSCRIBE EL PRESENTE CERTIFICADO, SE PERMITE INFORMAR QUE DESPUÉS DE HABER LEÍDO Y REVISADO GRAMATICALMENTE EL CONTENIDO DE LA TESIS DE GRADO DE **SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH y ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH** CUYO TEMA ES: **“ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ”**

CERTIFICO QUE ES UN TRABAJO DE ACUERDO A LAS NORMAS MORFOLÓGICAS, SINTÁCTICAS Y SIMÉTRICAS VIGENTES

ATENTAMENTE

CERTIFICADO ANTI – PLAGIO

HABIENDO SIDO DESIGNATO TUTOR DE ESTA TESIS DE GRADO EL MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO, COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERO EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL PRESENTADA POR EL/LOS EGRESADO/S: **SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH** CON CI# 0925821548 y **ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH** CI# 0927653428 CON EL TEMA:

“ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ”

ASEGURO HABER REVISADO EL INFORME ARROJADO POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO “URKUND”, Y QUE LAS FUENTES UTILIZADAS DETECTADAS POR EL MISMO EN EL TRABAJO EN MENCIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CITADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS APA VIGENTES, POR LO QUE LA PRESENTE TESIS ES DE SU AUTORÍA TOTAL.

GUAYAQUIL, MAYO DEL 2015

MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO
TUTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR, previo a la obtención de título de Ingenieras en Marketing y Negociación Comercial, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

SECRETARIO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedicamos la presente Tesis de Investigación, en primer lugar a Dios y, quienes guiaron nuestros pasos por el buen camino. En segundo lugar, agradecemos a nuestros padres, los señores (as) José Solís Galarza, Isabel Holguín Gabino, Jorge Altamirano Borja, Isabel Sánchez Núñez; los mismos que nos apoyaron y acompañaron durante todo este tiempo de aprendizaje, motivándonos a luchar y alcanzar una meta más en nuestras vidas.

Marilyn Elizabeth Solís Holguín
Yocely Janeth Altamirano Sánchez

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por el apoyo brindado durante todo este tiempo. Al MBA. Ítalo Martillo Pazmiño, que nos dio la oportunidad de ser nuestro tutor, creyendo en nosotros, compartiendo sus conocimientos y guiándonos hasta culminar el presente proyecto investigativo.

A nuestros docentes en general que nos transmitieron sus conocimientos para que podamos aplicarlos en nuestra vida profesional.

A nuestros compañeros, por el aporte diario de experiencias y el apoyo mutuo. Agradecemos en general a Dios y, a la Universidad ya que fueron cómplices del inicio de esta hermosa relación, y que ahora nos permiten compartir este momento tan especial como es la culminación de una etapa más de nuestras vidas

Marilyn Elizabeth Solís Holguín
Yocsely Janeth Altamirano Sánchez

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTA TESIS SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE SOLÍS HOLGUÍN MARILYN ELIZABETH CON CI # 0925821548 y ALTAMIRANO SÁNCHEZ YOCSELY JANETH CON CI # 0927653428, CUYO TEMA ES:

“ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ”

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

GUAYAQUIL, MAYO DEL 2015

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	4
Justificación Teórica.....	4
Justificación Metodológica.....	4
Justificación Práctica.....	4
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	6
HIPÓTESIS GENERAL	6
ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	6
Tipo de investigación.....	6
Técnicas de la investigación.....	8
Tratamiento estadístico de la información.....	9
NOVEDAD CIENTIFICA.....	10
CAPÍTULO 1	11
MARCO TEÓRICO.....	11
EXPOSICION Y ANALISIS DE CONOCIMIENTO TEORICO REALACIONADOS CON EL PROBLEMA.	11
DATOS GENERALES DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ.....	12
ASPECTOS FÍSICOS Y NATURALES.....	14
ASPECTO SOCIAL.....	15
ASPECTOS ECONÓMICOS.....	21
ASPECTOS TURÍSTICOS	21
Enfoque teóricos.	30
Limites conceptuales y teóricos.....	32
Posicion teóricos que asume el investigador.....	33
Antecedentes referidos al problema.....	35
CAPÍTULO 2	38
ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS	38

Análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados	38
Tamaño de la muestra	38
Cálculo del tamaño de la muestra	39
DESCRIPCIÓN Y EXPLICACIÓN	59
CAPÍTULO 3	61
METODOLOGÍA.....	61
Título.....	61
Justificación.....	61
Objetivos	62
Fundamentación de la propuesta.....	65
Actividades a desarrollar	71
Mercadeo del producto turístico actual.....	72
Alineamiento de involucrados.....	74
Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos.....	75
Análisis financieros.....	83
Validación.....	85
CONCLUSIONES.....	87
RECOMENDACIÓN	88
BIBLIOGRAFIA	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Riqueza en biodiversidad	15
Tabla 2. Cuadro poblacional del cantón Puerto López.....	16
Tabla 3. Densidad poblacional por hab/km2	16
Tabla 4. Tasa de incremento poblacional: Puerto López	17
Tabla 5. Vivienda urbana por micro región.....	17
Tabla 6. Nivel de educación del cantón Puerto López	18
Tabla 7. Analfabetismo en el cantón Puerto López	18
Tabla 8. Causas de muerte en el cantón Puerto López	20
Tabla 9. Población económicamente activa del cantón Puerto López	21
Tabla 10. Características principales de la actividad turística de Puerto López..	22
Tabla 11. Planta turística del cantón Puerto López	25

Tabla 12. Cooperativas que circulan en el cantón Puerto López	27
Tabla 13. Taxi motos que circulan en el cantón Puerto López.....	28
Tabla 14. Edad de los turistas.....	40
Tabla 15. Sexo de turistas.....	41
Tabla 16. Procedencia del turista nacional.....	42
Tabla 17. Procedencia del turista internacional.....	43
Tabla 18. Visitas de turistas en Puerto López	44
Tabla 19. Motivo de la visita a Puerto López.....	45
Tabla 20. Permanencia en Puerto López	46
Tabla 21. Forma de viaje del turista	47
Tabla 22. Alojamiento del turista	48
Tabla 23. Presupuesto de turista.....	49
Tabla 24. Promoción del cantón Puerto López.....	50
Tabla 25. Percepción del servicio turístico en Puerto López.....	51
Tabla 26. Percepción de precios del turista	53
Tabla 27. Percepción de la movilización y transporte del turista	54
Tabla 28. Percepción de la señalización del cantón.....	55
Tabla 29. Sugerencia del turista en función del servicio ofrecido.....	56
Tabla 30. Intención de regreso.....	57
Tabla 31. Sugerencias para ampliar el servicio turístico	58
Tabla 33 Desarrollo de planes de capacitación tecnica para prestadores de servicios turisticos	69
Tabla 34. Complemento a la educación formal para personal tecnico y administrativo del sector turistico	70
Tabla 35. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación tecnica en turismo.....	70
Tabla 36. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación tecnica en turismo (cronograma)	71
Tabla 37. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación tecnica en turismo (Monitoreo, evaluación y seguimiento	71
Tabla 38. Alcance de acreditaciónFuente: Organismo De Certificación De Personas Corporación Qualitur	76
Tabla 39. Personas a capacitar.....	77
Tabla 40. Planificación de cursos y talleres hoteles	78

Tabla 41. Planificación de cursos y talleres alimentación	79
Tabla 42. Selección de instructores	80
Tabla 43. Area de capacitación	82
Tabla 44. Cronograma	83
Tabla 45. Presupuesto	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Mapa político del Ecuador.....	11
Ilustración 2. Mapa turístico de la provincia de Manabí.....	13
Ilustración 3. Analfabetismo en el cantón Puerto López	19
Ilustración 4. Analfabetismo funcional en el cantón Puerto López	19
Ilustración 5. Población económicamente activa del cantón	21
Ilustración 6. Edad de los turistas.....	40
Ilustración 7. Sexo de turistas	41
Ilustración 9. Procedencia del turista nacional	42
Ilustración 10. Procedencia del turista internacional	43
Ilustración 11. Visitas de turistas en Puerto López.....	44
Ilustración 12. Motivo de la visita a Puerto López	45
Ilustración 13. Permanencia en Puerto López.....	46
Ilustración 14. Forma de viaje del turista.....	47
Ilustración 15. Alojamiento del turista.....	48
Ilustración 16. Presupuesto de turista	49
Ilustración 17. Promoción del cantón Puerto López	50
Ilustración 18. Percepción del servicio turístico en Puerto López.....	51
Ilustración 19. Percepción de precios del turista	53
Ilustración 20. Percepción de la movilización y transporte del turista.....	54
Ilustración 21. Percepción de la señalización del cantón	55
Ilustración 22. Sugerencia del turista en función del servicio ofrecido	56
Ilustración 23. Intención de regreso	57
Ilustración 24. Sugerencias para ampliar el servicio turístico	58

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en el cantón Puerto López, provincia de Manabí, con el **propósito** de identificar las principales falencias del sistema turístico y así poder desarrollar los lineamientos adecuados que permitan asegurar un óptimo servicio al turista. **El diseño metodológico** que se escogió fue una investigación bibliográfica y de campo de tipo descriptivo, apoyada en el método analítico–sintético, inductivo–deductivo, partiendo de la existencia del problema ¿Cuáles son las principales falencias que tiene el sistema turístico del cantón Puerto López, así como las barreras que han impedido que este importante cantón no desarrolle de manera exitosa? La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a turistas nacionales y extranjeros donde se pudo evidenciar la inconformidad que tienen los turistas referentes al servicio recibido. Seguidamente se presenta una campaña integral de marketing turístico basada en los lineamientos Plandetur 2020 como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí. Finalmente se incluyen las conclusiones con sus respectivas recomendaciones que surgen de la investigación realizada.

Palabras-claves: *Plandetur. Sistema turístico. Puerto López. Campaña integral. Turista nacional. Turista extranjero*

INTRODUCCIÓN

La provincia de Manabí se encuentra ubicada en la costa ecuatoriana, ofreciendo hermosas playas, arqueología, biodiversidad y otras atracciones. El cantón Puerto López, ubicado al sur de la provincia, concentra el mayor número de atractivos turísticos, por lo que, en el transcurso de los últimos diez años, se ha suscitado un notable incremento de la actividad turística de manera espontánea.

Esta situación ha provocado que se exploten desproporcionadamente los recursos naturales y culturales, el comienzo de la pérdida de la identidad cultural de los pobladores nativos, entre otros impactos; lo que está ocasionando que el cantón Puerto López pierda la oportunidad de desarrollarse a través del turismo.

Con respecto a los límites temporales, la presente investigación enfoca el funcionamiento del sistema turístico en la actualidad y la historia se considera como un contexto; con relación a los límites espaciales, se ha delimitado la ubicación geográfica del cantón Puerto López.

El objetivo general de este documento, es analizar la situación actual y el funcionamiento del sistema turístico cantonal; considerando como contextos su riqueza arqueológica y cultural a través de la historia, la presencia de un área protegida dentro los límites políticos – administrativos del cantón, y su reciente incorporación en el proceso de descentralización en turismo por parte del Gobierno Municipal

Se espera desarrollar estrategias en base a los lineamientos Plandetur 2020 con el objeto de mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón Puerto López, así como optimizar los servicios de la planta turística otorgándole al turística una nueva experiencia durante su visita.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

La provincia de Manabí se encuentra ubicada en la costa ecuatoriana, ofreciendo hermosas playas, arqueología, biodiversidad y otras atracciones. El cantón Puerto López, ubicado al sur de la provincia, concentra el mayor número de atractivos turísticos, por lo que, en el transcurso de los últimos diez años, se ha suscitado un notable incremento de la actividad turística transformándose hoy en día en la segunda fuente de ingresos para algunas de estas comunidades.

El creciente movimiento turístico del cantón Puerto López es alentador, según el reporte base realizado por el Sistema de Información Costera del Ecuador del número de personas que visita al PNM para el año 2012 hubo un ingreso de 47.296 turistas (32.170 nacionales y 15.126 extranjeros), pero lamentablemente en muchos de los casos el turismo que receptan es mayoritariamente nacional y sujeto a importantes estacionalidades. La falta de políticas y estrategias, claras y bien definidas propuestas por el estado, han provocado que playas como Salinas, Atacames, Manta, Montañita, Ayangue, entre otros, sufran congestionamientos entre un 15% y 20% produciendo malestar en los turistas tanto nacionales como extranjeros repitiéndose la historia durante cada feriado, causando seguidamente impactos ambientales profundos como la explotación desproporcionada de los recursos naturales y culturales, que se tornan en crisis afectando su población, sus recursos naturales e inclusive su promoción turística, ocasionando que el cantón Puerto López pierda la oportunidad de desarrollarse a través del turismo.

Se suma también, como problemática de la presente investigación, la falta de capacitación acerca del manejo adecuado de los desechos orgánicos e inorgánicos que las empresas pequeñas ubicadas en este sector cuentan al momento de ofertar sus servicios que según fuentes del Ministerio de Ambiente, es provocado por la falta de conocimientos que los pobladores tienen con relación a las normas y maneras que se deben tener en cuenta a la hora de brindar un servicio turístico, por lo dicho anteriormente este cantón a pesar de tener sin número de recursos naturales y culturales, también presenta muchas falencias en infraestructura, atención al turista, capacitación, etc.

Con respecto a los límites temporales, la presente investigación enfoca el funcionamiento del sistema turístico cantonal; considerando como contextos su riqueza arqueológica y cultural a través de la historia, la presencia de un área protegida dentro los límites políticos – administrativos del cantón, y el análisis de viabilidad de una campaña integral de reactivación del turismo que permita marcar la pauta para poder desarrollar el “destino Puerto López”, el cual comprende un análisis de la situación actual del cantón, un análisis FODA, presentación de la situación futura deseada y definición de las acciones concretas para pasar de la situación actual a la situación deseada. El modelo tiene cinco elementos básicos denominados ejes de actuación, los cuales son: La orientación al cliente, la oferta turística, el alineamiento de involucrados, el conocimiento y emprendimiento turístico,

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Desarrollar una campaña integral de reactivación del turismo, bajo los lineamientos PLANDETUR 2020 como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí.

Objetivos Específicos

1. Elaborar un diagnóstico situacional interno y externo del sistema turístico del Cantón Puerto López.
2. Realizar una investigación de mercado que permita identificar y cuantificar la demanda, clientes, competencia y proveedores del servicio turístico y,
3. Elaborar propuestas de mejoras que permita optimizar el turismo, a través de una campaña integral de reactivación del sistema turístico del cantón Puerto López

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Justificación Teórica

Dentro de este trabajo de investigación se manejará ampliamente las teorías de administración de negocios y, de manera especial el sistema turístico; que no sólo incluyen alojamiento y restauración; si no también, programas de visitas culturales alternadas con aventura, generando que el turista se sienta a gusto en el sector, lo que en un corto plazo lo convertiría en uno de los lugares más visitados de la costa ecuatoriana.

Justificación Metodológica

Según la tipología, la presente investigación es mixta (pura y aplicada), ya que con los resultados del análisis del sistema turístico, se determinará el funcionamiento de sus componentes, se diseñará una propuesta que mejore el funcionamiento de uno de sus elementos; lo que consecuentemente, al mejorar la dinámica de uno de ellos, por el efecto lógico de relación e interdependencia se logra la optimización de dicho sistema.

Por otro lado, la profundidad de la investigación se centra en el diseño descriptivo o de diagnóstico, porque se mide y se evalúan a los actores del sistema turístico y sus interrelaciones. Para ejecutar los objetivos propuestos en el desarrollo de este documento, se utilizaron dos métodos de investigación científicos como: inducción - deducción, y el uso de técnicas de recopilación de la información, como la búsqueda bibliográfica, documental y la de campo.

Justificación Práctica

La ruta costera ecuatoriana tiene muchos atractivos que ofrecer, y Puerto López, es considerado por naturaleza puerto pesquero, centro turístico y agrícola, además de ser un sitio privilegiado por su clima cálido y las excelentes condiciones para la práctica de diversos deportes acuáticos.

Ciertos factores han servido de obstáculos en el despegue de la industria turística, entre ellos:

- El deficiente desarrollo promocional de mercados emergentes hacia mercados potenciales, obstaculizan el desarrollo comercial del sistema turístico.
- Existen gran cantidad de atractivos turísticos que no se incluyen dentro de la oferta turística, además de personal debidamente capacitado en técnicas de atención al cliente, también se destaca los costos excesivos del servicio.

Estos factores han coadyuvado a estancar el sistema turístico de estos mercados y, han contribuido a que se mantenga la pobreza en los pueblos costeros que, como es de saber no son debidamente atendidos por los gobiernos seccionales.

Puerto López, considerado como un lugar paradisíaco, permite hacer diferentes tipos de turismo, además de que hay paz y tranquilidad, la gente es bondadosa y las agencias turísticas brindan comodidad para la aventura ecológica, sin embargo, la falta del aprovechamiento de la demanda turística y principalmente de los recursos turísticos que el Cantón ofrece, son motivo de ejecución de una propuesta de marketing, el mismo que conlleva a un estudio para promover y comercializar la oferta turística. (MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR, 2008 – 2013) .

Esta investigación es un incentivo para la comuna de Puerto López, un lugar donde existió una de las culturas más predominantes del país; declarado actualmente como patrimonio cultural; diferenciándose así de la competencia existente en lugares vecinos, otra de las principales fortalezas de este análisis, los resultados del consumo emana del trabajo coordinado de muchas personas que realizan funciones de servicios relacionadas basándose en precio y calidad, otorgándoles a los turistas mejor en servicios turísticos. Por esta causa, es importante llevar a cabo la investigación de mercado que permita conocer los principales problemas de sistema turístico en Puerto López.

HIPÓTESIS Y VARIABLES

HIPÓTESIS GENERAL

Una campaña integral de reactivación del turismo, bajo los lineamientos Plandetur 2020, permitirá reordenar el sistema turístico del cantón Puerto López y, posicionarlo como un destino turístico natural tanto a nivel nacional e internacional.

– **Variable Independiente:**

- Campaña integral de reactivación del turismo desarrollada, bajo lineamientos PLANDETUR 2020

– **Variable Dependiente:**

- Reordenamiento y posicionamiento del sistema turístico del cantón Puerto López.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Este proyecto de investigación se centra en un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional, que permitirá evaluar positivamente los actores del sistema turístico y sus interrelaciones. El análisis del sistema turístico cantonal será el punto de partida para determinar la problemática que enfrenta el cantón Puerto López y, sus posibles causas. A continuación se describe los tipos de investigación a utilizar.

Tipo de investigación

- **Exploratorio:** La investigación exploratoria “es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado permitiendo tener una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (Cardenas, 2006). Para el desarrollo del argumento

teórico del sistema turístico, se utilizaron libros de planificación turística con el fin de determinar los conceptos referentes a los componentes del sistema turístico del cantón, sustentado principalmente en estadísticas macroeconómicas del Banco Central de Ecuador y relativas al comercio exterior, Reportes del Ministerio de Turismo, Estadísticas publicadas por el INEC, información elaborada sobre el Plan Integral de Marketing Turístico PIMTE 2014 y el Plan De Desarrollo Integral De Turismo.

- **Descriptivo:** "Trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, para describir sus implicaciones" (Rivas, 1995). El análisis descriptivo parte de una investigación acerca del catastro actualizado de la planta turística del cantón facilitado por la Dirección de Turismo del Gobierno Municipal. Conjuntamente, se recopiló información cualitativa y cuantitativa del cantón Puerto López y sus zonas aledañas, de tipo turístico, ambiental, histórico, social, económico, cultural y demográfico.

- **Correlacional:** "Consiste en conocer situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas" (Mccarthy, 2000). El análisis correlacional no está limitado tan solo a la recolección de datos, se espera conocer la relación que puede existir entre la planta turística actual del cantón y los efectos positivos que traería consigo la aplicación de un plan integral que contribuya positivamente en la mejora del turismo en la zona de estudio

- **Explicativa:** Según (SCHLUTER & WINTER, 1997): "Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos de relación entre conceptos" Desde el punto de vista cuantitativo se procede a explicar los datos que proporcionó la investigación de campo estableciendo un diagnóstico del sistema turístico del cantón que permitan analizar los conflictos socio – culturales, económicos, y naturales que existen en la zona y establecer de esta manera una propuesta que busque la optimización del sistema turístico en estudio.

Población La población o universo constituye la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desean investigar. Para el presente estudio, se considera como tamaño de la población el total de turistas que ingresaron al Parque nacional Machalilla en el año 2012 permitiendo tener un resultado de 47.296 turistas (32.170 nacionales y 15.126 extranjeros).

Muestra; “La muestra es la parte de la población donde se obtiene la información para el desarrollo de estudio y sobre la cual se efectúan la medición y observación de las variables” (Andino, 2005). El tipo de muestreo escogido para la ejecución de este proyecto es un mix donde utilizaremos los métodos de “Muestreo Aleatorio Sencillo” (MAS) y un muestreo por Conglomerado-estratificado, es decir, un análisis directo a turistas nacionales e internacionales en el cantón Puerto López.

Técnicas de la investigación

Las técnicas que se ha utilizado para la recolección de datos es por medio de la encuesta y la observación, ya que permite obtener una gran cantidad de información a menor costo, y a corto plazo acerca de las diferentes necesidades y expectativas que tienen los turistas acerca del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí.

Encuesta: La encuesta va dirigida hacia los turistas que acuden al cantón Puerto López, cuyo objetivo principal es determinar la percepción que tienen los turistas del sistema turístico del cantón. La encuesta dispone de preguntas cualitativas, cuantitativas así como de datos del tema de investigación.

Las preguntas de la encuesta son de la siguiente manera:

- **Cerradas:** Aquellas en las que solamente se puede responder SI o No.
- **De elección múltiple:** En las cuales se presenta u conjunto de opciones donde el entrevistado tiene la opción de seleccionar una o varias alternativas.

Entrevista. Se realizará entrevistas a funcionarios y representantes de las principales instituciones públicas y privadas que conforman la superestructura del sistema turístico cantonal; Es un complemento de la encuesta para profundizar en ciertos aspectos de la investigación.

Observación. Consiste en realizar un trabajo de investigación en el cantón Puerto López, en este caso en el Parque Nacional Machalilla, donde se mantendrá un acercamiento directo con el mercado objetivo asegurando la confiabilidad de los datos recolectados.

Tratamiento estadístico de la información

Para presentar los resultados del análisis de la información se realizará los siguientes pasos:

- Recolección de datos.
- Tabulación y procesamiento de resultados.
- Representación gráfica.
- Análisis e interpretación de resultados.

NOVEDAD CIENTÍFICA

La novedad científica de la presente investigación “**ANÁLISIS DEL IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABÍ**”, parte de una necesidad de modernización y desarrollo para la planta turística de Puerto López, es justamente para el fomento del turismo de la zona y por lo tanto, tiene como finalidad coadyuvar al desarrollo turístico de la Provincia, mejorando los servicios turísticos que este cantón ha venido ofreciendo a miles de turistas que la visitan, mediante la capacitación principalmente a los prestadores de servicios turísticos, así es como se conseguirá mejorar los servicios ya que es la comunidad quien hace posible esto. Al mejorar los servicios se espera un crecimiento turístico y productivo de la comunidad aprovechando sus productos y atractivos turísticos maximizando los beneficios y reduciendo los costos, aprovechando al máximo la infraestructura actual y posiblemente ampliarla a futuro.

CAPÍTULO 1

MARCO TEÓRICO

1.1. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE CONOCIMIENTO TEÓRICO REALACIONADOS CON EL PROBLEMA.

Manabí es una de las veinticuatro provincias que conforman el territorio de la República del Ecuador, en Sudamérica. Se halla al occidente del país, en la costa del Océano Pacífico, y es atravesada por la línea ecuatorial del globo terrestre.



Ilustración 1 Mapa político del Ecuador

FUENTE: <http://rutamerica.wordpress.com/ecuador/>

Provincia que limita al: Norte: Provincia de Esmeraldas, Sur: Provincia del Guayas y Santa Elena, al Este: Provincias de Guayas, Los Ríos y Santo Domingo, y al Oeste: Océano Pacífico. Manabí está dividido políticamente en los siguientes cantones: Portoviejo, Bolívar (Calceta), Chone, El Carmen, Flavio Alfaro, Junín, Jipijapa, Manta, Montecristi, Paján, Pichincha, Olmedo, Puerto López, Pedernales, Rocafuerte, Santa Ana, Sucre (Bahía de Caráquez), Tosagua, 24 de Mayo, San Vicente, Jaramijó, Jama y San Isidro.

La provincia de Manabí es la más privilegiada de la costa de Ecuador, que va desde Ayampe en el sur hasta Pedernales al norte, geografía caracterizada por

acantilados, desembocaduras, estuarios, islotes, islas, lajas y rocas. Manabí, no es sólo playas, sino que también es rica en extensas vegetaciones donde pueden observarse la flora y la fauna nativa del sector. Su territorio abarca 18.878.8 Km² de los cuales 350 km son de costa, y de mar territorial 129.640km², dentro de él habitan más de 1'200.000 personas.

El clima es subtropical seco y tropical, además de microclimas húmedos en algunos lugares de la cordillera Chongón Colonche; la temperatura promedio es de 24 grados centígrados.

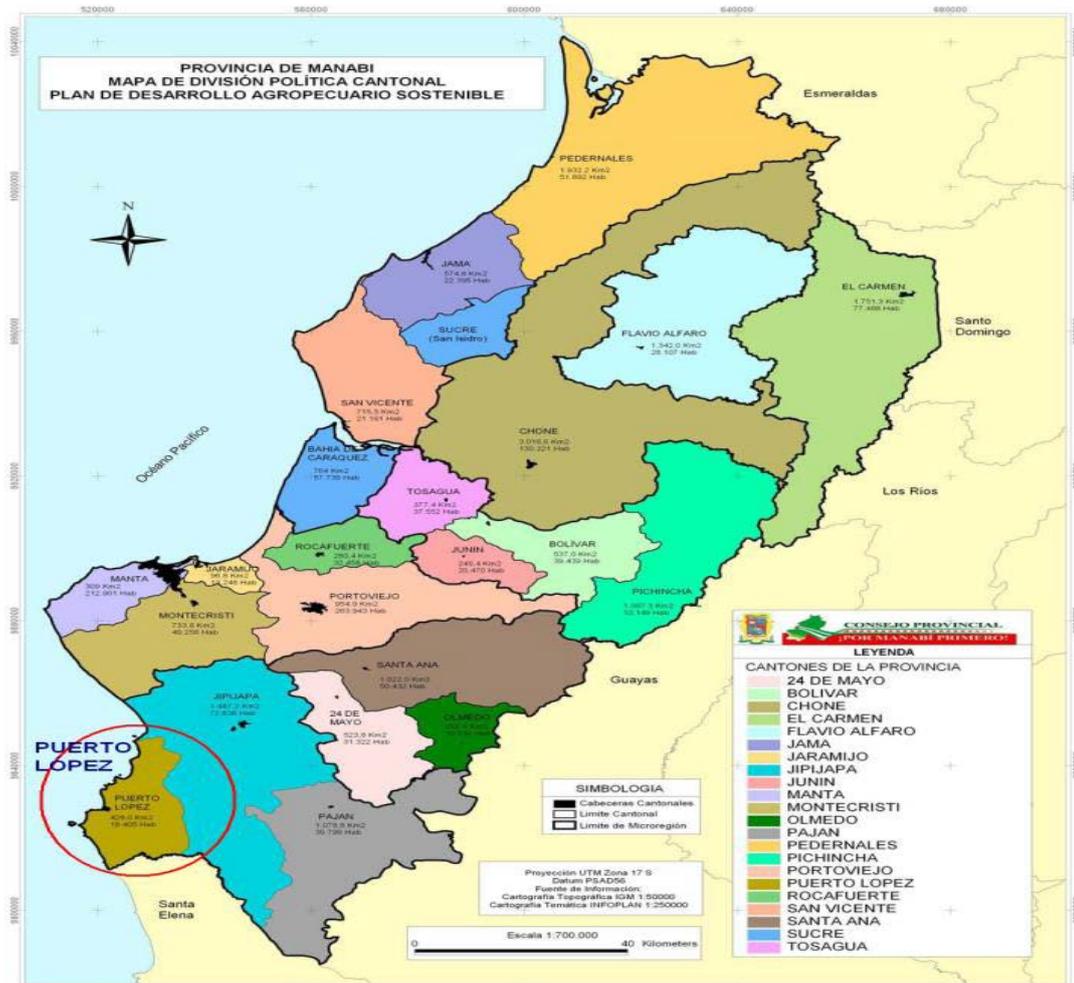
Las principales actividades económicas de la provincia son: la pesca, agricultura, ganadería y turismo. Produce abundante atún, picudo y dorado; plátano, maíz, cítricos, cacao fino de aroma, café y una gran variedad de frutas y verduras; vacunos de carne y leche, porcinos y pollos; tiene una extensa costa con numerosos poblados habilitados como balnearios que funcionan todo el año.

1.1.1. DATOS GENERALES DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

a) Ubicación, límites y extensión

El cantón Puerto López tiene una extensión de 449 kilómetros cuadrados que, geográficamente están ubicadas en el extremo sur – oeste de la Provincia de Manabí, entre las coordenadas 1° 33' 28" de latitud sur y 80° 48' 28" de longitud oeste, su población es de aproximadamente 16.796 habitantes. Limita al norte y al este con el cantón Jipijapa, al sur con la provincia del Guayas y al oeste con el Océano Pacífico.

Ilustración 2 Mapa turístico de la provincia de Manabí



FUENTE: <http://ec.kalipedia.com/geografia-ecuador/tema/geografia-politica/graficos-mapa-cantones-provincia.html>

Las jurisdicciones territoriales que lo componen son tres parroquias: Salango, Puerto López y Machalilla. Dentro de ellas existen cuatro Comunas Jurídicas: La Tunas, Salango, El Pital y Agua Blanca. Las comunidades, centros poblados o recintos más importantes son: Salaite, Pueblo Nuevo, San Vicente, San Isidro, Vueltas Largas, Río Blanco, Platanales, Los Tamarindos, Dos Ríos, Guale, Matapalo, El Triunfo, la Encantada, La Colombia, Río Plátano, Río Chico, Puerto Rico, Las Cabañas y Ayampe. La vía marginal de la costa conecta la cabecera cantonal de Puerto López con sus dos parroquias rurales: Salango y Machalilla.

1.1.2. ASPECTOS FÍSICOS Y NATURALES

a) Geología e hidrografía

“Puerto López se encuentra limitado al norte en el Parque Nacional Machalilla, seguido de la zona sur hasta el punto llamado Cinco Cerros hasta la provincia de Santa Elena, en zona este se encuentra Julcuy y Pedro Pablo Gómez y el Océano Pacífico” (Jara, 2014). Como aspecto hidrográfico, este cantón está atravesado por cuatro ríos: Puerto Rico, Punteros, La Curia, Salango, Riofrío y Ayampe, este último mantiene siempre gran cantidad de agua ha diferencia de los tres anterior que cuenta con un caudal bastante intermitente. También se encuentran gran cantidad de cuencas y aguas subterráneas que hacen de este lugar un increíble potencial de desarrollo turísticos para los visitantes nacionales e internacionales.

b) Clima

Existen dos corrientes que condicionan el clima de cualquier territorio estos son: “La corriente cálida del Niño y la corriente fría de Humbolt. Desde enero a abril el clima es cálido debido a la influencia de la corriente del niño y muy por el contrario de Mayo hasta diciembre se mantienen ligeras lluvias o lloviznos de manera intermitente” (Jara, 2014). Cabe recalcar que su temperatura promedio es del 24%, la pluviosidad media anual es de 424 ml, con una evaporación de 879 ml., y una humedad de 84%.

c) Flora y fauna

“Existen cuatro zonas: El bosque espinoso tropical, bosque seco tropical (ubicado a lo largo de la costa ecuatoriana), bosque muy seco tropical y bosque pre montaneo tropical” (Jara, 2014).

La flora dentro del cantón Puerto López es muy rica existen diversas especies como: Algarrobo, tuna, barbasco, palo santo, ceibo, muyuyo, matapalo, guayacán, balsa y laurel. La fauna se destacan con mamíferos como: el venado, quanta, liebres guatusa, petigrís, mono aullador y oso hormiguero.

Tabla 1. Riqueza en biodiversidad

GRUPO	NUMERO DE ESPECIES
Mamíferos	81 especies
Aves	234 especies
Anfibios y réptiles	24 especies
Peces	3 especies de agua dulce

FUENTE:<http://www.veoverde.com/2012/05/dia-internacional-de-la-biodiversidad-puertolopez-y-su-riqueza-natural/>

1.1.3. ASPECTO SOCIAL

1.1.3.1. Indicadores básicos de calidad de vida en la localidad

Uno de los objetivos generales de los planes para el desarrollo turístico, es el de “Fortalecer las capacidades de los líderes y agentes locales vinculados al turismo en los destinos de playa, para que logren aplicar los conceptos y herramientas de la planificación del turismo sostenible, para el manejo de las temporadas turísticas de playa”, lo que exige tener un conocimiento del medio, en la medida que el turista entre otros aspectos demandará servicios, bienes, seguridad y una determinada actitud de la población que genere el ambiente adecuado para el desarrollo de las actividades del turismo.

En el caso específico, se tratará de los niveles de la calidad de vida de los habitantes del balneario de Puerto López, los que también generan impactos en la población visitante. Para este análisis situacional se considera el mayor número de aspectos disponibles en dimensiones tales como:

1. Aspectos Demográficos.
2. Infraestructura de la Vivienda y del Hogar.
3. Educación.
4. Salud.
5. Aspectos Económicos.

Este análisis, se realizará con los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC 2010, será ampliado y actualizado con información proveniente de registros administrativos, con el fin de profundizar el conocimiento de la

realidad del balneario de la ciudad de Puerto López y su potencialidad para el desarrollo del turismo.

a) Población

En el período 2001 al 2010, la población del cantón Puerto López se incrementó en 1.5 veces y, según el censo de Población del año 2010, es de 20.451 habitantes, (área urbana tiene 9.870 habitantes y el área rural tiene 10.581 habitantes).

Tabla 2. Cuadro poblacional del cantón Puerto López

POBLACIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
PTO. LÓPEZ	5,647	5,281	10,928
MACHALILLA	2,568	2,421	4,989
SALANGO	2,349	2,185	4,534
TOTAL			20,451

Fuente: (INEC, 2010)

b) Densidad Poblacional

La población del cantón Puerto López, según el censo de Población del año 2010 es de 20.451 habitantes. Al compararse estos datos con la extensión del Cantón que es de 411,69 Km.², se tiene entonces una densidad de población de 49,68 habitantes / Km.². En relación a los datos del año 2001 al 2010 se evidencia un incremento de un 2,3%.

Tabla 3. Densidad poblacional por hab/km²

CANTÓN	POBLACION	DENSIDAD POBLACIONAL HAB/KM ²
PTO. LÓPEZ	10,928	55
MACHALILLA	4,989	31
SALANGO	4,534	51

Fuente: (INEC, 2010)

c) Crecimiento Poblacional

De acuerdo con los datos de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población de Puerto López, que en 1990 fue de 10108, para el año 2001 sumó la cantidad de 16.626, lo cual quiere decir un incremento de 6.518 habitantes y, la del 2010 es de 20.451 habiendo un crecimiento con respecto a la población del 2001 de 3825. Si se observan los datos, la población de Puerto López sigue siendo eminentemente rural. Así lo muestra la siguiente tabla 4

Tabla 4. Tasa de incremento poblacional: Puerto López

CANTÓN	URBANO	RURAL	POBLACIÓN 2001	POBLACIÓN 2010	TASA DE CRECIMIENTO
PTO. LÓPEZ	-	4,989	8,679	4,989	2,56%
MACHALILLA	9870	1,058	4,354	10,928	1,51%
SALANGO	-	4,534	3,593	4,534	2,58%
TOTAL	9870	10,581		20,451	

Fuente: (INEC, 2010)

d) Infraestructura de la Vivienda y del Hogar

El cantón puerto López tiene, a fines del año 2010, el 46.4% de su población residiendo en el área urbana como se observa en la tabla 2.5, aunque en el año 2001 residían en el núcleo amanzanado el 42.7% (INEC, 2010). El incremento poblacional, tiende a concentrarse en el área urbana donde se localiza el balneario, destacándose que está perdiendo peso la población rural.

Tabla 5. Vivienda urbana por micro región

URBANO/RURAL	CASOS	%
URBANO	2,86	46
RURAL	3,274	53
TOTAL	6,134	100

Fuente: (INEC, 2010)

e) Nivel de Educación en la población de Puerto López

La educación, tiene como objetivo el pleno desarrollo de la persona en las distintas etapas de su vida, es un derecho inherente a la persona humana y no un privilegio. El desarrollo turístico camina junto a una población con altos niveles de instrucción formal. Los indicadores que se han presentado en esta sección han sido escogidos por su relevancia.

“El porcentaje de población con educación primaria completa a nivel cantonal es del 43,44%, mientras que el nivel secundario completo solo lo ostentan el 8,28% de la población y el nivel superior apenas el 5,79%” (INEC, 2010).

Tabla 6. Nivel de educación del cantón Puerto López

PARROQUIA	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR
MACHALILLA	40,8	6,76	4,75
PUERTO LOPEZ	45,16	11,7	8,44
SALANGO	44,36	6,37	4,17
TOTAL CANTONAL	43,44	8,28	5,79

Fuente: (INEC, 2010)

f) Analfabetismo

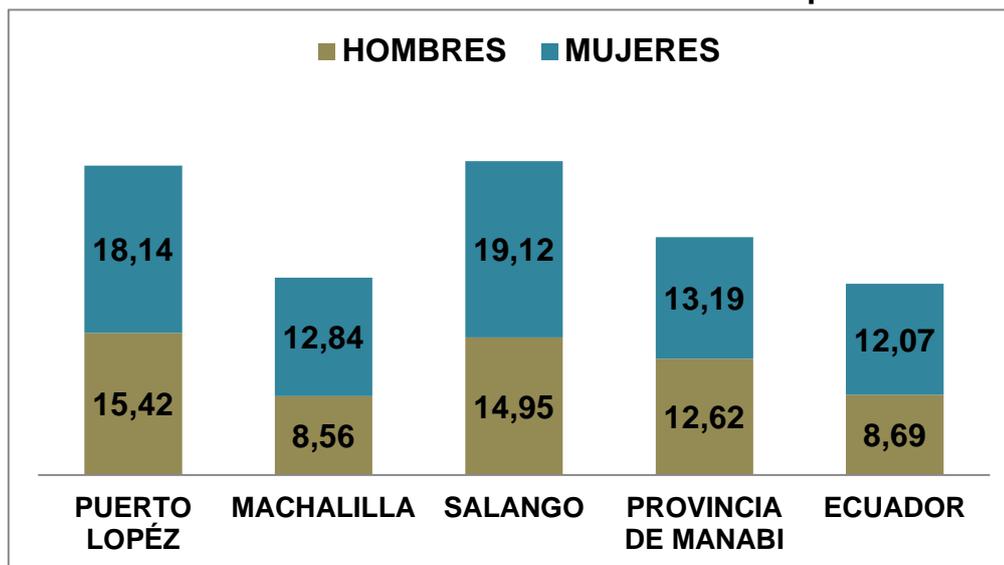
El analfabetismo, constituye uno de los fenómenos sociales que traduce la naturaleza y tendencia de la política educativa y económica del país. La tasa cantonal de analfabetismo es del 12,98 %, siendo mayor en las mujeres de la parroquia Salango y presentando menor porcentaje en los hombres de la parroquia Machalilla. El porcentaje provincial 12,90% y nacional que es del 10,38%.

Tabla 7. Analfabetismo en el cantón Puerto López

SEXO	PUERTO LOPEZ	MACHALILLA	SALANGO	PROVINCIA DE MANABI	ECUADOR
HOMBRES	15,42	8,56	14,95	12,62	8,69
MUJERES	18,14	12,84	19,12	13,19	12,07
TOTAL	16,7	10,6	16,8	12,90	10,38

Fuente: (INEC, 2010).

Ilustración 3 Analfabetismo en el cantón Puerto López

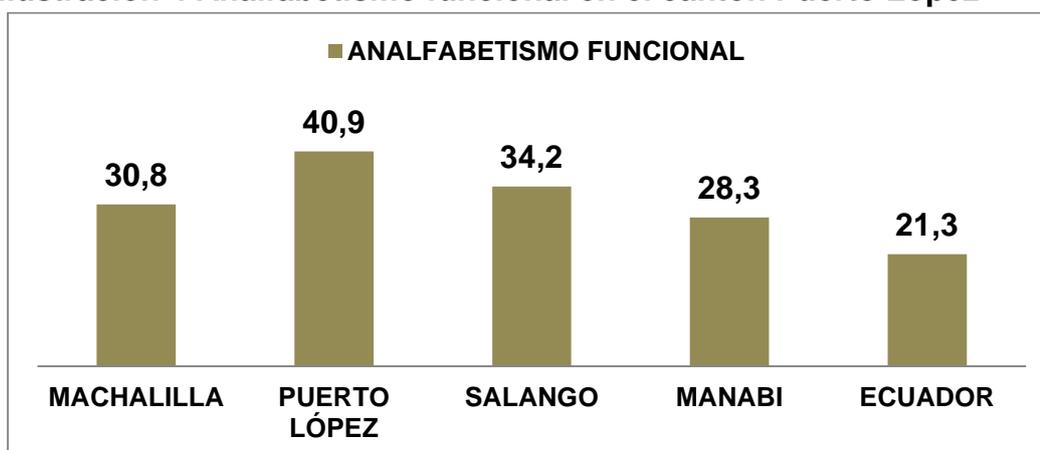


Fuente: (INEC, 2010).

g) Analfabetismo Funcional

Es un indicador de mucha importancia, ya que a diferencia del anterior, el analfabetismo funcional se explica en personas que han recibido tres años o menos de instrucción primaria y que por lo tanto, aunque puedan leer, no son capaces de entender a cabalidad el contenido de la lectura. A nivel cantonal, es del 35,3%, siendo un valor bastante más elevado que el indicador a nivel provincial y el nacional.

Ilustración 4 Analfabetismo funcional en el cantón Puerto López



Fuente: (INEC, 2010).

h) Principales Indicadores de Salud en Puerto López

La infraestructura de salud localizada en la ciudad de Puerto López lo constituyen los establecimientos sin internación, que son establecimientos de consulta externa que disponen de personal médico que suministran atención primaria y de emergencia, además disponen de equipos básicos como mesas ginecológicas y de parto, excluyendo los que se relacionan con internación hospitalaria como: cirugía, salas de parto, camas de trabajo de parto y de recuperación post-operatoria (ver Tabla 1.8).

En el siguiente cuadro se muestran las diez principales causas de muerte ocurridas en el Cantón Puerto López, de acuerdo a la información oficial. Como se puede observar, las causas no plenamente clasificadas ocupan el primer lugar. Esto puede significar que debido a las falencias en los servicios de atención médica, no se han podido diagnosticar y verificar las verdaderas causas de estos fallecimientos.

Tabla 8. Causas de muerte en el cantón Puerto López

NOMBRE DE LA CAUSA DE MUERTE	MUERTES	PORCENTAJE
Enfermedades hipertensivas	5	9,3
Ciertas afecciones originadas en el periodo perinatal	5	9,3
Diarrea y gastroenteritis	2	3,7
Septicemia	2	3,7
Tuberculosis respiratoria	2	3,7
Paludismo	1	1,9
Tumores en estomago y páncreas	2	2,8
Anemias	1	1,9
Síntomas, signos y hallazgos anormales clínicos y de laboratorios, no clasificados en otra parte	19	35,2
Restos de muertes(total de causa excepto 8 principales)	14	25,9

Fuente: (INEC, 2010)

1.1.4. ASPECTOS ECONÓMICOS

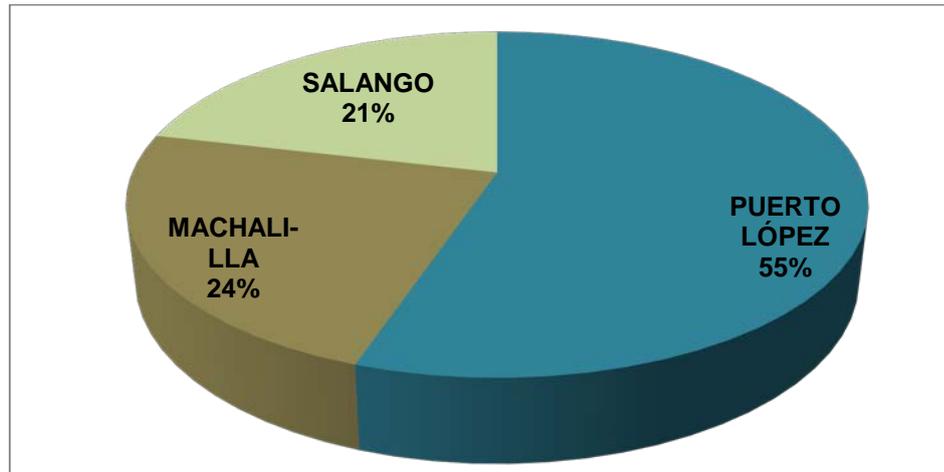
La dinámica económica, la participación de la población en el mercado del empleo y la distribución del ingreso son elementos determinantes en los niveles de vida de la población. La población económicamente activa del Cantón Puerto López, es de 4.602 personas, en relación con el total de la población que es de 20.451 habitantes, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 9. Población económicamente activa del cantón Puerto López

PARROQUIAS	PEA	POBLACIÓN TOTAL	PORCENTAJE
PUERTO LÓPEZ	2.540	10,928	23,64
MACHALILLA	1.081	4,989	21,67
SALANGO	981	4,534	21,64
TOTAL	4,602	20,451	

Fuente: (INEC, 2010).

Ilustración 5. Población económicamente activa del cantón



Fuente: (INEC, 2010).

1.1.5. ASPECTOS TURÍSTICOS

El cantón Puerto López tiene como actividades principales a la pesca y afines a la misma, el comercio y el turismo, este último está desarrollándose con gran éxito hasta el momento.

El cantón Puerto López comprende, el 81% del territorio del Parque Nacional Machalilla, la cabecera cantonal de Puerto López, se halla en la zona de

influencia o amortiguamiento del parque, pero es el lugar donde se recepta el mayor número de turistas, debido a la infraestructura y facilidades instaladas para esta actividad. En Puerto López se ubica el centro de visitantes y a sus alrededores hermosas y amplias playas de la provincia de Manabí, es anfitrión del Festival Mundial de Observación de Ballenas jorobadas. Los servicios más importantes lo constituyen el alojamiento, los restaurantes, la guianza, el avistamiento de ballenas, los deportes acuáticos como buceo y snorkeling, el recorrido por senderos, el alquiler de caballos, la visita a museos y las agencias de turismo. Los atractivos que más se destacan son el Parque Nacional Machalilla, Isla de la Plata e islotes, la presencia de ballenas jorobadas entre junio y septiembre, las playas, varios senderos y recorridos, los remanentes de manglar, las zonas montañosas y el Río Ayampe.

Tabla 10. Características principales de la actividad turística de Puerto López

LOCALIDAD	TIPO DE SERVICIO	NUMERO DE VISITANTES	INGRESOS NETOS MENSUALES	SITIOS DE INTERES TURISTICO
PUERTO LÓPEZ	HOSPEDAJE	2500-3000	500	PNM, BALLENAS , PLAYAS
	GUÍA	2000	350	
RIO BLANCO	GUÍAS	15	45	BOLA DE ORO, EL AJI, EL BAILA FEO
SALANGO Y RÍO CHICO	RESTAURANTES	120	480	Salango, ballenas, festival de ballenas
	CABAÑAS(2)	15	120	
	AGENCIAS DE TURISMO (3)	n/d	n/d	
	MUSEO	n/d	n/d	
PUERTO RICO	RENTA DE CABELLOS	ESPORADICOS	50	
LAS TUNAS	HOSTERÍAS (3)	n/d	n/d	Manglar, Playas, huecos, La gotera
AYAMPE	HOSPEDERÍAS(7)	30	1	Ríos, Playas y zona Montañosa
LAS CABAÑAS	RESTAURANTES(3)	200		Ríos y zona montañosa
MACHALILLA	CABAÑAS	10 a 30	30 a 90	Senderos nuevos en Machalilla, Pueblo Nuevo, El Rocio, Salaite y San Isidro.
	HOTEL	20 a 50	70 a 200	
	RESTAURANTE	100 a 200	100 a 300	
	ARTESANÍAS	205	20 a 40	
	AGENCIA VIAJE		50	

FUENTE: www.puertolopez.gob.ec/.

1.1.5.1. Ecosistemas y hábitats

Bosque seco tropical, de Garúa, y Húmedo, Manglares, Ríos, playas y bahías, Islas e Islotes, arrecifes coralinos y rocosos.

- Alta Biodiversidad Marina y terrestre, en la que se destacan las aves, reptiles, peces marinos, y mamíferos marinos y terrestres.
- Zona de apareamiento y socialización de varias especies de mamíferos marinos, entre ellos su máximo representante, las Ballenas Jorobadas.

La mayoría de las playas del cantón son limpias, tranquilas y seguras como balneario; y algunas son ideales para la práctica de deportes náuticos. Existen lugares ideales para Pesca, Snorkeling y Buceo. Este cantón está localizado a aproximadamente 2 horas de recorrido desde Manta y Portoviejo y a una hora de Jipijapa, por la vía marginal de la costa. Los atractivos son los siguientes:

- **La Playa de los Frailes**

Ubicada 30 minutos de Ayampe, este sector es muy conocido por sus playas con altos acantilados, playas de arena eterna y rocas con flora y fauna típica de la zona. Compuesta por: Playa Negra, Tortuguita, Cabuya, Bálsamo 1 y Bálsamo 2.

- **Comunidad de Agua Blanca**

Conocida por el museo in situ, que es administrado por la misma población, siendo el beneficio y trabajo repartido de manera equitativa entre ellos. Cuenta con un pozo azufrado conocido como la Laguna Azul y el bosque secundario.

- **Parque Nacional Machalilla (PNM)**

Compuesto por las Isla Salango y de La Plata, varias Islas menores e Islotes pintorescos. En su parte baja existe el único bosque seco tropical de América del Sur con flora única adaptada a la escasez del agua. Encontramos además, aves de costa como fragatas, albatros y especies de piqueros. En la parte alta se tiene especies típicas de bosque húmedo tropical, una avifauna muy rica y mamíferos como el mono aullador negro.

- **Sendero El Rocío**

Ubicado dentro del Parque Nacional Machalilla, es un sendero compuesto de 2 km de longitud, donde los mismos moradores del sector se han capacitado para ser guías naturalistas nativos.

- **Salango**

Con 4 km de playa, ubicada 5 km de Puerto López al sur de Manabí, encontramos la pequeña población de Salango, con una playa de arena blanca y formaciones rocosas.

1.1.5.2. Establecimientos de Alimentos y Bebidas

El cantón Puerto López, ha experimentado un incremento en la oferta de establecimientos dedicados al sector de la restauración, se puede observar, según los datos obtenidos del plan de marketing turístico MINTUR 2014, para este cantón, que en el año 1995 existían 26 restaurantes con un total de 716 plazas, en el año 1996 se crearon 9 establecimientos más con una capacidad de 322 plazas que se adicionaron a las ya existentes, bajando esta tendencia en el año 1997 cuando solo se sumo 1 establecimiento que aportó con 20 plazas y, 1998 se incorporó 1 establecimiento con 24 plazas.

Desde dicha perspectiva, se empieza a notar una mejoría en la tendencia turística - económica ya que en el año 1999 se suman 2 establecimientos que

aportan 56 plazas, en el 2000 se incrementan a la oferta 4 establecimientos que aportan en conjunto 109 plazas para que en el 2001 aumente la oferta con 5 establecimientos que adicionan 138 plazas, analizando el catastro del cantón Puerto López de establecimientos turísticos dedicados exclusivamente a brindar servicio de alimentos y bebidas, para el año 2014 se encuentran registrados 38 establecimientos entre restaurantes cafeterías, bares y fuentes de soda, a esto se debe adicionar aquellos establecimientos que cuentan con servicio de alojamiento que también brindan el servicio de alimentación, encontrando que estos suman 43 para tener, finalmente un total de 81 establecimientos de alimentación o restauración, no se han tomado en consideración aquellos kioscos y fuentes de soda que no están legalmente inscritos o registrados que brindan bebidas en el malecón de la parroquia Puerto López. Existen diferentes restaurantes donde se puede encontrar una amplia variedad de platos.

Tabla 11. Planta turística del cantón Puerto López

Establecimientos y/o actividad	Unidades	No. de habitaciones	No. De mesas	No. De Plazas
Hosterías	11	159		582
Hoteles	6	102		329
Hostales	22	179		347
Cabañas	7	41		132
Residenciales	2	24		47
Albergues	2	23		68
Restaurantes	26		179	716
Bares	4		20	80
Cafeterías	1		6	24
Fuentes de soda	7		14	54
Operadoras Agencias de viajes	18			
Yates transportes de turistas	3			
Yates	21	Capacidad 16 pasajeros c/u		

Fuente: CAMARA DE TURISMO CANTONAL 2014.

1.1.5.3. Accesibilidad

- *Vías terrestres*

La marginal de la costa, es la principal vía de acceso al cantón; esta atraviesa de norte a sur al mismo, y conecta a los principales centros poblados. Si se parte desde Guayaquil y se toma la marginal de la Costa, conocida como la “Ruta del Sol” se va a recorrer 192 km., aproximadamente. Tomando la ruta Guayaquil - Jipijapa - Puerto López, se recorrerá 183 km. Para llegar de Guayaquil a Puerto López por el carretero, existe la Cooperativa Jipijapa que ofrece el servicio directo que sale cada 2 horas de Guayaquil, o se puede optar por tomar algún bus que llegue hasta Jipijapa y una vez ahí tomar otro bus que llegue hasta Puerto López. Desde el norte, se puede ingresar por Manta o Jipijapa, y desde el sur desde el cantón Santa Elena.

- *Vía Marítima*

Al cantón, también se puede acceder por vía marítima, a través de las bahías de Machalilla y Puerto López, las cuales tienen condiciones naturales muy favorables para el acoderamiento incluso de grandes naves; aunque es necesario mencionar que no existen infraestructuras construidas para este fin.

El cantón Puerto López, en la actualidad cuenta con seis empresas de servicio de transporte que se ubican en la Avenida Machalilla, cuyos recorridos en la carretera E-15, al sur y este las provincias de Santa Elena y Guayas y al norte las Provincias de Manabí, Los Ríos y Pichincha. Kilometrajes: Quito a Puerto López 400 Km, Guayaquil a Puerto López 215 Km, Manta a Puerto López 115 Km. (Ruta Spondylus).

Tabla 12. Cooperativas que circulan en el cantón Puerto López

COOPERATIVAS	UNIDADES	FRECUENCIAS
Manglaralto	40	10
Manta Manta	30	10
Jipijapa	20	10
Reales Tamarindo	10	10
Reina	10	10
Aray	10	10
Total de vehículos	120	60

Fuente: investigación directa.

Las líneas de cooperativas de transporte terrestre, las cuales circulan con frecuencias de cada 10 minutos, desde las 04h00 a 20h00, es decir 6 vehículos por hora, los cuales suman 16 horas efectivas de frecuencias, teniendo un resultado de 192 vehículos circulando de norte a sur en el cantón de la carretera E15, ruta del Spondylus.

1.1.5.4. Fiestas tradicionales

El cantón Puerto López está rodeada de varios atractivos de interés turístico, como San Pedro y San Pablo, festivales propios e institucionalizados siendo el mayor de ellos la observación de ballenas jorobadas, por este motivo, en el Parque Nacional Machalilla se creó un “Festival Internacional de apertura de Temporada de Observación de Ballenas Jorobadas” para promover el turismo nacional e Internacional.

- Festival de las Ballenas Jorobadas, que se realiza entre el 23 y 25 de junio de cada año dando paso a la estación de observación de estos cetáceos que va desde junio a septiembre.
- Festival de la Balsa Manteño, que se celebra el 12 de octubre en Agua Blanca, Machalilla y Salango donde se culmina con un festival gastronómico.

La pesca artesanal, el Astillero en Machalilla, y poblados donde se elaboran artesanías barro, y en fibras y productos vegetales no maderables, como en Machalilla Las Tunas y Ayampe

Por todo lo anterior mencionado, podemos resumir, que usted tiene excursiones en la comunidad o en su entorno, cabalgatas, observación de flora y fauna, baños medicinales en la Laguna Azul, visita a museos y sitios arqueológicos, venta de artesanías y fiestas tradicionales. Como complemento, el turista puede participar en actividades agropecuarias y artesanales, tours para la observación de la reserva marina y visita a sus playas, visitas guiadas a la Isla de La Plata y observación de ballenas jorobadas.

Tabla 13. Taxi motos que circulan en el cantón Puerto López

COMPAÑÍAS	CANTIDAD	RECORRIDO
Compañía de Transporte Tricimotaxi Trans Puerto López	36	Cantón
Compañía de Transporte Tricimotaxi Trans Ballenar	36	Cantón
Compañía de Transporte Tricimotaxi Trans Tranjore	36	Cantón
Compañía de Transporte Tricimotaxi Trans Tricifragata	36	Cantón
Compañía de Transporte Tricimotaxi Trans 20 de octubre	57	Cantón

Fuente: investigación directa.

1.1.5.5. Ingreso de visitantes y turistas a áreas naturales protegidas

El ingreso a las diferentes áreas del parque varía en su costo, dependiendo de los lugares que se visiten: En el malecón de Puerto López se deberá adquirir la entrada exclusiva a la isla que tiene un costo de \$ 15 para extranjeros y \$ 5 para nacionales. Y se recomienda contratar los servicios de un operador certificado por el Ministerio de Turismo para un tour que incluye, el traslado en lancha con guía de turismo y chaleco salvavidas que oscila entre \$ 30 a \$ 35 por persona.

Área Continental:

- Ecuatorianos por nacimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país mayores de 12 años, por persona (\$2).
- Extranjeros no residentes mayores de 12 años (\$20).

Isla de La Plata:

- Ecuatorianos por nacimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país mayores de 12 años, por persona (\$ 3.50).
- Extranjeros no residentes en el país mayores de 12 años \$(15).

Isla de La Plata más área continental:

- Ecuatorianos por nacimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país mayores de 12 años, por persona (\$5).
- Extranjeros no residentes en el país mayores de 12 años (\$20).

Playa los Frailes

- Ecuatorianos por nacimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país mayores de 12 años, por persona (\$1.50).
- Extranjeros no residentes en el país mayores de 12 años(\$12).

Museo Agua Blanca

- Ecuatorianos por nacimiento o naturalización y extranjeros residentes en el país mayores de 12 años, por persona (\$3).
- Extranjeros no residentes en el país mayores de 12 años(\$3).
- Estudiantes adultos (\$2).
- Estudiante niño (\$1.50).

1.2. Enfoque teóricos

A través de los años han surgido diversas conceptualizaciones del **sistema turístico** que, aún cuando mantiene ideas esenciales, se distinguen por su ámbito de aplicación. A continuación se citan las definiciones más representativas:

Una campaña integral de promoción, antes de ponerse en ejecución, según (SCHLUTER & WINTER, 1997) en su libro “El fenómeno Turístico” debe incluir:

Un resumen ejecutivo del plan, luego una revisión del mercado con análisis de tendencias, segmentos, mercado objetivo. Seguidamente un análisis de la competencia, análisis de los productos y del sector, análisis Foda, objetivos y metas planteadas en términos de ventas, y objetivos mercadológicos, estrategias de posicionamiento, producto, precio, distribución, comunicación, planes de acción y formas de implementación, que incluyen plan de medios, presupuestos, cronograma y tareas y por último un modelo de evaluación que permita conocer el avance y los resultados de ventas.

Una de las principales características del turismo se refiere a las múltiples actividades que pueden derivarse de este fenómeno, las mismas relacionadas al campo económico de un territorio. Desde una perspectiva comercial el turismo, según es una estructura de mercado donde “el estudio y análisis de la realidad económica del turismo, basado en un sistema donde confluyen y se relacionan la oferta y demanda de productos y servicios” (Milio, Isabel, & Cabo, 2000).

Por tanto, el Ministerio de Turismo como ente rector de la política y normativa del desarrollo de la actividad turística del país y de la promoción conjunta a nivel nacional y en el exterior ejecuta las siguientes acciones:

- Gestiona ante el Gobierno Central los recursos que permiten ejecutar proyectos prioritarios que se plantean en todos los niveles de la actividad turística a nivel nacional.
- Establece mecanismos y desarrolla acciones que permiten la promoción a la actividad turística del país.

- Elabora, orienta y ejecuta proyectos que impulsan el desarrollo turístico en todos sus ámbitos.
- Apoya a las Direcciones Cantonales de Turismo en la actualización de inventarios de atractivos turísticos, la investigación de mercado del sector turístico y la creación de un sistema básico de información estadística que permita orientar la inversión en el sector y facilite la tarea de planificación.

Tomando en consideración estas acciones, nace el Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador (Plandetur, 2020), que plantea “el reto de orientar la política sectorial con un horizonte al 2020 sobre la base de un acuerdo internacional en el cual la gran mayoría de los Estados del planeta ha reconocido la necesidad de aunar esfuerzos para un desarrollo sostenible y que ahora tiene la oportunidad de sentar las bases para un turismo sostenible en el Ecuador”.

Entre los lineamientos de este Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador, la actividad turística es, “el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que se deben considerar conjuntamente como un sistema” (Plandetur, 2020), siendo conformado por los siguientes elementos:

- La Demanda: formada por el conjunto de consumidores reales o potenciales de bienes y servicios turísticos,
- La Oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas en la experiencia turística,
- El Espacio Geográfico: es la base física donde se desarrolla el encuentro entre la oferta, la demanda y la población residente.
- Los Operadores del Mercado: son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda: las agencias de viajes, las compañías de transporte, y aquellos organismos públicos y privados que son artífices de la

ordenación y promoción del turismo.

1.3. Límites conceptuales y teóricos

Dentro de los límites conceptuales, se describen los términos técnicos fundamentales en el área administrativa, marketing, financiera, etc., que se utilizará en la realización de la investigación:

- **Proyecto:** En forma general, un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema tendente a resolver, entre muchas, una necesidad humana en alguna faceta específica, como educación, alimentación, salud, ambiente, cultura, etc.
- **Necesidad:** Es la que da la pauta para poder definir mejor qué es lo que vamos a vender y a quiénes, así como dónde y cómo lo haremos. (Arrillaga, 1996).
- **Mercado:** Es toda institución social en la que los bienes y servicios, así como los factores productivos se intercambian libremente. (SINCE, 2012) .
- **Mercado Objetivo:** "Conjunto de compradores con características y necesidades comunes, al cual la empresa enfoca sus actividades de marketing". (Kotler & Armstrong, 2001).
- **Oferta:** Es la cantidad de bienes que los productores estarían dispuestos a ofrecer. (Cardenas, 2006).
- **Competidores:** "Empresas que fabrican o comercializan un producto similar o sustituto, satisfaciendo las mismas necesidades, además actúa en el mismo mercado llegando a los mismos clientes y consumidores" (Kotler, Armstrong, & Philip, 2001).

- **Demanda:** "Es la cantidad de bienes o servicios que los consumidores están dispuestos a adquirir para satisfacer sus necesidades o deseos, a un precio determinado. (Mccarthy, 2000).
- **Consumidor Final:** "Es la persona que adquiere un servicio o bien de consumo para satisfacer su propia necesidad, es decir, aquella persona que realmente utiliza un producto". (Stanton, Etzel, & Walker, 2000).
- **Cliente:** "Es la persona o empresa que compra de forma voluntaria un producto o servicio para comercializarlo a otra persona o empresa, o para satisfacer su propia necesidad, en algunos casos el cliente puede ser, también consumidor final" (Aguirre, 2001).
- **Posicionamiento:** "Forma como está definida una marca en la mente de un cliente o consumidor, relacionado con ciertos atributos considerados importantes, lo cual constituye la principal diferencia entre los competidores" (SINCE, 2012)

1.4. Posicion teóricos que asume el investigador

La población humana y territorio están estrechamente vinculados y no puede entenderse un concepto sin el otro. La población humana es un conjunto de sujetos activos y organizados socialmente, que interactúan entre sí y con un territorio, el cual crean y recrean permanentemente en función de sus necesidades biológicas, socioculturales y políticas y, de manera determinante, en función de la organización que adopten para la apropiación, producción y consumo de bienes materiales y no materiales (Fisher, 2003).

Dentro de este concepto al desarrollo de un sistema turístico se lo entiende como el proceso de cambio progresivo, que propicia la armonía entre: el bienestar de la población, el uso del territorio, la conservación y protección de los recursos naturales y, las actividades productivas; a efecto del desarrollo de una **"Campaña integral de reactivación del turismo, bajo los lineamientos Plandetur 2020, como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto**

López, provincia de Manabí”, a manera de lograr el mejoramiento en la calidad de vida de la población, bajo un enfoque de sostenibilidad.

El proyecto tiene por objeto, fomentar las intervenciones para recuperar, valorar y desarrollar del patrimonio pluri-cultural, histórico e intangible a diversos niveles en el sistema turístico del cantón. Para impulsar el modelo de desarrollo de turismo sostenible, esta exigencia se convierte en una necesidad urgente, a manera de aumentar la calidad del servicio turístico en los destinos y establecimientos turísticos de este cantón con la finalidad de coadyuvar al desarrollo turístico de la Provincia, mejorando los servicios turísticos que este cantón ha venido ofreciendo a miles de turistas que la visitan, mediante la capacitación principalmente a los prestadores de servicios turísticos así es como se conseguirá mejorar los servicios ya que es la comunidad quien hace posible esto.

Se espera que mediante un análisis, elaborar los planes cuatrianuales de capacitación técnica en turismo para que como se mencionó anteriormente se capacite a los prestadores de servicios turísticos, todo esto a través del desarrollo un programa de formación de recursos humanos para los servicios de alojamiento y alimentación donde se canalice los resultados como un proceso integral que comprende la formación, entrenamiento ocupacional y la transmisión de valores para promover una actitud positiva al prestar los servicios.

Desde dicha perspectiva se tiene la esperanza de que al optimizar los servicios, se logrará un crecimiento turístico y productivo de la comunidad, aprovechando sus productos y atractivos turísticos maximizando los beneficios y reduciendo los costos, aprovechando al máximo la infraestructura actual y posiblemente ampliarla a futuro. En síntesis, una propuesta de formación de recursos humanos para la actividad turística, debe estar compuesta por: el componente *capacitación técnica* (dimensión operacional del servicio), más el componente *sensibilización turística* (dimensión relacional del servicio).

1.5. Antecedentes referidos al problema

Tomando en consideración la definición del planteamiento del problema y precisados los objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, dentro del Marco Teórico, se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos al sistema turístico que orienten el sentido del presente estudio. Dentro de esta perspectiva, a continuación se presenta un breve resumen de algunos trabajos de grados consultados que sirvieron de apoyo para sustentar la presente investigación:

(Portalanza & Allauca, 2011). Presentan una tesis como requisito parcial para optar al Título de Licenciatura en Turismo con el tema “Propuesta de Equipamiento Turístico en el Sector de Puerto Cayo” Este trabajo de investigación fue realizado en el cantón Puerto Cayo en la provincia de Manabí, es un balneario de la Ruta del Sol visitado durante todo el año debido a sus marcadas temporadas: entre Enero y Abril por turistas que hacen turismo de sol y playa y entre Julio y Septiembre por turistas que llegan atraídos por la observación de ballenas. El objetivo principal de esta investigación fue proponer la creación de un centro de facilitación turística para proveer al visitante información de servicios y alternativas de esparcimiento regional y ofrecerle una serie de servicios de apoyo útiles para su estadía como baños y duchas, teléfono, internet, venta de artesanías y souvenirs, entre otros.

(Coronado, Mendez, Ríos, & Pauta, 2012). En el cantón Milagro perteneciente a la provincia del Guayas, se desarrolla una investigación referente a la situación actual de cantón Milagro, así como las principales barreras que impiden el desarrollo turístico de este cantón como lo son: Deficiente infraestructura, nula demanda turística, personal no capacitado para atender al turista. El objetivo principal fue conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades desarrollar estrategias que desarrollen y optimicen el sistema turístico del cantón mejorando no solo la calidad de vida de sus habitantes sino también la experiencia que se lleve el visitante nacional e internacional.

(Rivas & Macias, 2013). Presenta una tesis en la Escuela Superior Politécnica Del Litoral (ESPOL) para obtener el grado de Licenciado en Turismo con el tema “Análisis del sistema turístico del cantón Playas y determinación de una estrategia para la optimización de dicho sistema”, fue desarrollado bajo una investigación de campo, que contó con una recolección de datos basada en la encuesta, donde se evidencio la necesidad de un mejor manejo de los elementos estáticos del sistema turístico cantonal, los cuales están integrados por la planta turística, la infraestructura turística y los atractivos turísticos. De la misma forma se determinó su funcionamiento y los principales problemas que lo afectan, junto con sus causas y efectos.

Según, Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (PIMTE 2014). El concepto de los Destinos Turísticos Regionales, surge como una categoría de macroespacios” aplicable a la realidad geográfica y política de Ecuador, donde la especificidad de los destinos tradicionales, que se refieren a modalidades turísticas o tipologías específicas asociadas a una imagen, contrasta con la variedad de la oferta natural y cultural, altamente influenciada por las condiciones de cercanía, conectividad y escala que son atributos destacables del país. Este estudio registro que “la tasa de crecimiento registrada en el 2008 se situó en 2% frente al 7% alcanzado en el 2007, año que fue considerado como el 4to año consecutivo de fuerte crecimiento a nivel mundial” (Plandetur, 2020). Los datos que aparecen en este apartado fueron extraídos del análisis de la Fase I – Evaluación del PIMTE ´03-06.

CAPÍTULO 2

ANÁLISIS CUALITATIVO DE LOS RESULTADOS

2.1. Análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados

Un análisis cualitativo y cuantitativo, permitirá tabular mediante herramientas estadísticas los datos para luego ser analizados a tal manera que permita conocer cuáles son las barreras que limitan el desarrollo de un producto o servicio, en el caso específico de esta investigación permitiría conocer cuáles son los puntos limitantes que hasta ahora no dejan que este cantón despegue sus alas hacia una reestructuración turística.

Para el objeto de este análisis se va a realizar el cálculo de la muestra finita, el cual servirá para determinar el número de encuestas que hay que realizar, las mismas que se realizaran a personas nacionales e internacionales en el Parque Nacional Machalilla.

El método que se ha utilizado para la recolección de datos es, por medio de la encuesta y la observación, ya que permite obtener una gran cantidad de información a menor costo, y a corto plazo.

La encuesta nos permite realizar un análisis a profundidad de las diferentes expectativas y necesidades que tienen los turistas del servicio turístico en el cantón Puerto López, provincia de Manabí.

2.1.1. Tamaño de la muestra

El año 2010, es considerado como la demanda actual, en este año 2014, el número de turistas nacionales que ingresó fue de 26.037, este dato fue proporcionado por la administración del Parque Nacional Machalilla.

Con los resultados obtenidos en el trabajo de campo y encuestas, la decisión tomada fue la de considerar a turistas que acuden al cantón Puerto López. No se dispone de datos exactos del número de visitantes que ingresan a la

ciudad de Puerto López, por lo que se ha tomado en consideración los datos estadísticos de ingreso de turistas que maneja el Parque Nacional Machalilla en el año 2010, un total de la población trimestral de 8679 visitantes entre nacionales y extranjeros.

2.1.2. Cálculo del tamaño de la muestra

La muestra se le calculó en base a la siguiente fórmula para cuando se tiene una población conocida:

Donde:

n = MUESTRA

N = UNIVERSO

PQ = CUANTIFICACIÓN

E2 = MARGEN DE ERROR

K2 = NIVEL DE CONFIANZA

Tamaño de la Población (N)	8679
Error Muestral (E)	0,05
Proporción de Éxito (P)	0,7
Proporción de Fracaso (Q)	0,3
Valor para Confianza (Z) (1)	1,96

$$n = \frac{N * Z^2 * \delta}{E^2 (n - 1) + Z^2 \delta^2}$$

$$\frac{8.679 * (1.96)^2 * 0.25}{(8.679 - 1)(0.07)^2 + (1.96)^2 (0.25)^2} = \frac{8335.31}{(8.678)(0.0049) + 0.2401} = \frac{8335.31}{42.522 + 0.2401} = \frac{8335.31}{42.7623} = 199$$

La muestra del universo, respecto a la población es de 199 habitantes, los mismos que serán encuestados en forma aleatoria en las dos avenidas principales de la ciudad, que son las de mayor concurrencia de personas (Av. Machalilla y la Calle Malecón Julio Izurieta).

A los turistas que visitaron la ciudad de Puerto López, se les aplicó una encuesta basada en cuestionarios ya establecidos, y de acuerdo al número que se obtuvo en la fórmula de la muestra poblacional que se debe realizar a 199 turistas, los mismos que fueron escogidos en forma aleatoria. Se obtuvieron 85 encuestas a turistas nacionales y 114 encuestas a turistas extranjeros. Las encuestas lanzaron los siguientes resultados

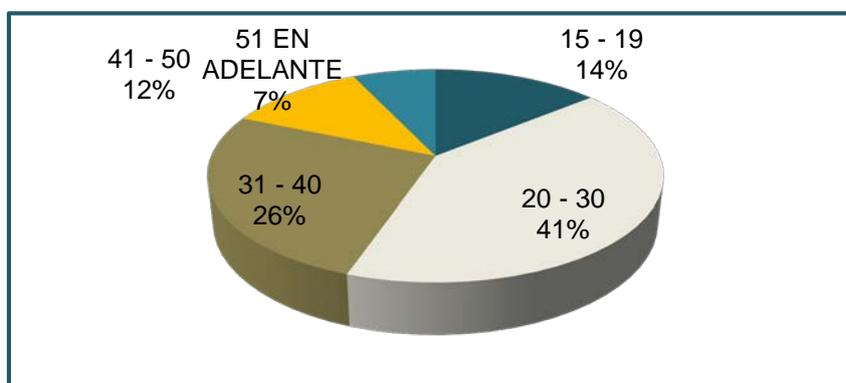
EDAD

Tabla 14. Edad de los turistas

EDAD	TURISTAS	
	Cantidad	%
15 - 19	28	14%
20 - 30	82	41%
31 - 40	52	26%
41 - 50	23	12%
51 EN ADELANTE	14	7%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras.

Ilustración 6. Edad de los turistas



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Se tiene como una gran mayoría de persona en un rango de edad de 20 a 30 años, lo que nos representó el 41% de la totalidad de los visitantes, en un menor rango de personas que visitaron el parque se encuentran de 31 a 40 y de 15 a 19 años de edad, ya que ambos representaron en su totalidad el 40% restante de la muestra. No se debe olvidar que también existe un grupo muy importantes de 41 - 50 años y mas que son personas de avanzada edad lo cual estuvieron en un rango de 19% ocupando el último lugar.

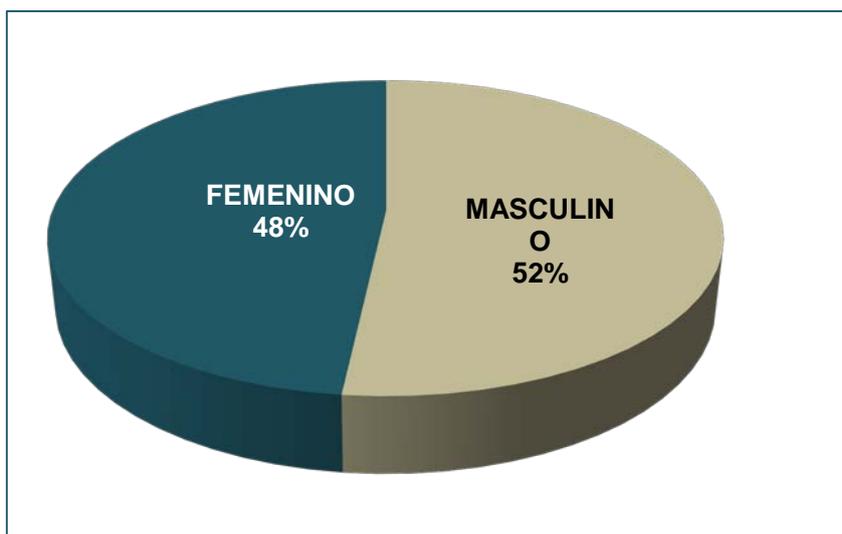
SEXO

Tabla 15. Sexo de turistas

GÉNERO	TURISTAS	
	Cantidad	%
MASCULINO	103	52%
FEMENINO	96	48%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 7. Sexo de turistas



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

En cuanto al género hay una diferencia mínima de hombres y mujeres, como se puede observar, el 52% de la totalidad de la muestra fueron los hombres, pero muy cerca de este porcentaje están las mujeres con 48% de la muestra. Es decir que hay una diferencia no muy marcada del 4%. Estableciendo que no existe discriminación de género en la actividad turística desarrollada en Puerto López.

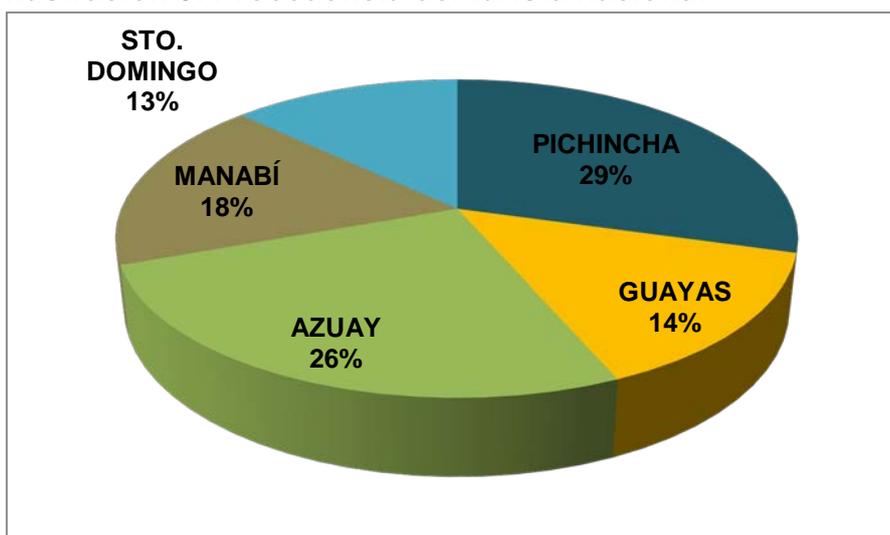
PROCEDENCIA:

Tabla 16. Procedencia del turista nacional

TURISTAS NACIONALES		
CANTONES	Cantidad	%
PICHINCHA	25	29%
GUAYAS	12	14%
AZUAY	22	26%
MANABÍ	15	18%
STO. DOMINGO	11	13%
TOTAL TURISTAS NACIONALES	85	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 9. Procedencia del turista nacional



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

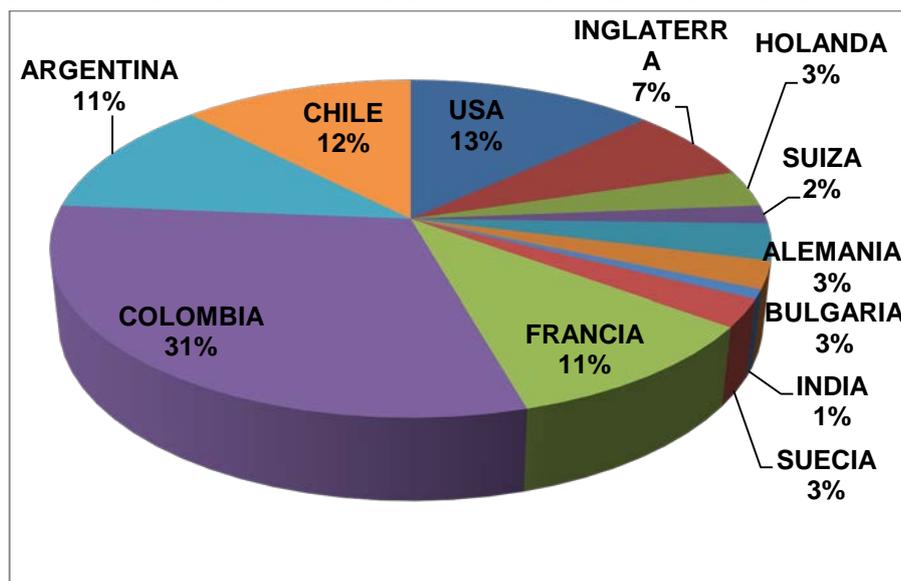
Dentro de los Turistas Nacionales, el 53% de la población provienen de principales provincias del país como Pichincha y Guayas, y el 15% de ciudades de la provincia del Azuay, de la provincia de Manabí 12% y Santo domingo, 5% es decir, que más del 95% de los turistas nacionales visitan este cantón durante el año, implicando que Puerto López es un destino para el turismo interno y con un potencial del 15% para turismo receptivo internacional.

Tabla 17. Procedencia del turista internacional

TURISTAS EXTRANJEROS		
PAÍS	Cantidad	%
USA	15	28%
INGLATERRA	8	6%
HOLANDA	4	3%
SUIZA	2	1%
ALEMANIA	4	2%
BULGARIA	3	2%
INDIA	1	1%
SUECIA	3	2%
FRANCIA	12	6%
COLOMBIA	35	33%
ARGENTINA	13	8%
CHILE	14	11%
TOTAL	114	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras.

Ilustración 10. Procedencia del turista internacional



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras.

La mayoría de los visitantes fueron de procedencia Norteamericana y Colombia como los principales mercados internacionales del cantón, tuvo una representación de 32% y 33% respectivamente, que suman más de la mitad de los turistas que ingresan al parque. En tercer lugar se encuentran las personas de Argentina y Chile con una representación del 10%. Pero se tiene como principal demanda a turistas los americanos y los europeos distribuidos en diferentes países.

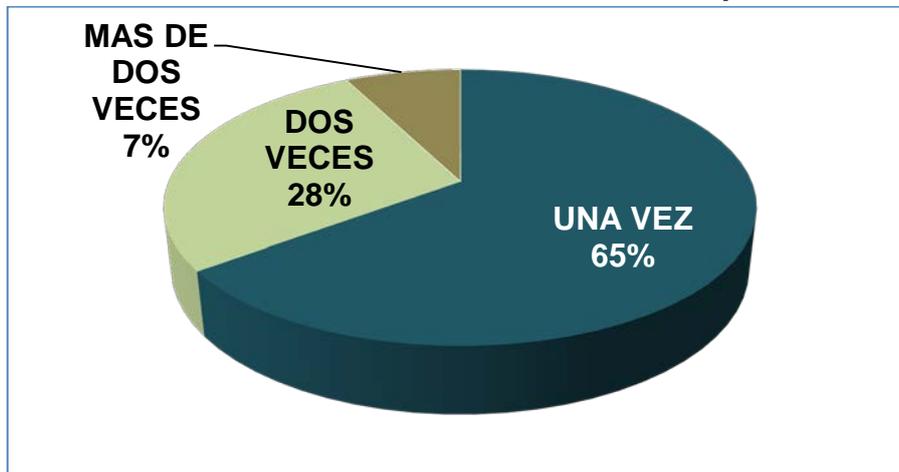
1. ¿CUÁNTAS VECES HA VISITADO UD. PUERTO LÓPEZ?

Tabla 18. Visitas de turistas en Puerto López

No. De Visitas	TURISTAS	
	Cantidad	%
UNA VEZ	129	65%
DOS VECES	55	28%
MAS DE DOS VECES	15	7%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 11. Visitas de turistas en Puerto López



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

En los resultados se puede observar que el número de personas que han visitado Puerto López por primera vez corresponde al 65%, lo que demuestra el aumento de turistas en la zona, siendo factible cada vez más, el crecimiento del desarrollo turístico

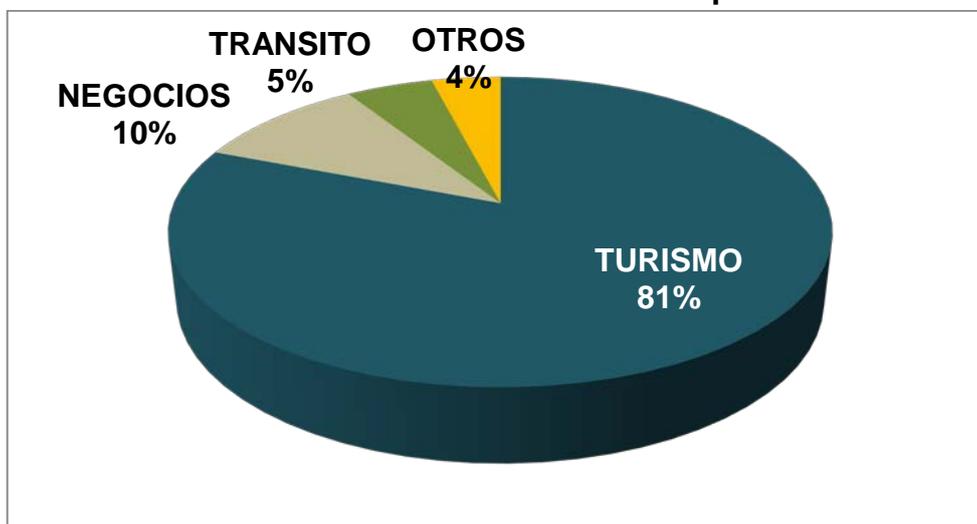
2. ¿QUÉ LE MOTIVO A VISITAR LA CIUDAD?

Tabla 19. Motivo de la visita a Puerto López

MOTIVO DE LA VISITA	TURISTAS	
	Cantidad	%
TURISMO	161	81%
NEGOCIOS	20	10%
TRANSITO	10	5%
OTROS	8	4%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 12. Motivo de la visita a Puerto López



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

El principal motivo de los turistas que visitan Puerto López es por turismo, lo que representa el 81%; por negocios el 10% y por tránsito el 5%. Lo que demuestra que el principal motivo de visita es el de la recreación, dejando de lado el criterio de que Puerto López es un lugar en el que se realizan negocios, seguido de un lugar de tránsito entre las provincias de Guayas y Manabí.

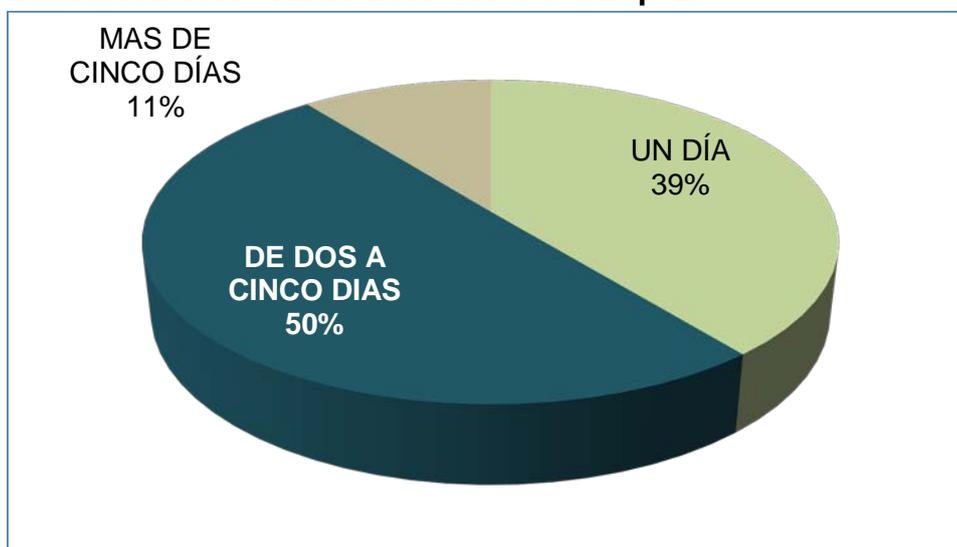
3. ¿CUÁNTO ES EL TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ?

Tabla 20. Permanencia en Puerto López

DÍAS DE PERMANENCIA EN EL CANTÓN	TURISTAS	
	Cantidad	%
UN DÍA	78	39%
DE DOS A CINCO DIAS	100	50%
MAS DE CINCO DÍAS	21	11%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 13. Permanencia en Puerto López



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Considerando, que el mayor porcentaje de personas que visitan Puerto López lo hacen por motivo de vacaciones, el tiempo promedio de permanencia en este lugar es de dos a cinco días, correspondiente al 50%; período de tiempo que permite realizar buena cantidad de actividades turísticas, y en un menor porcentaje está la permanencia de un día, con el 39 % que dentro de un itinerario bien planificado permitirá abarcar varios atractivos turísticos y el desarrollo de algunos clases de turismo, no solo el de sol y playa.

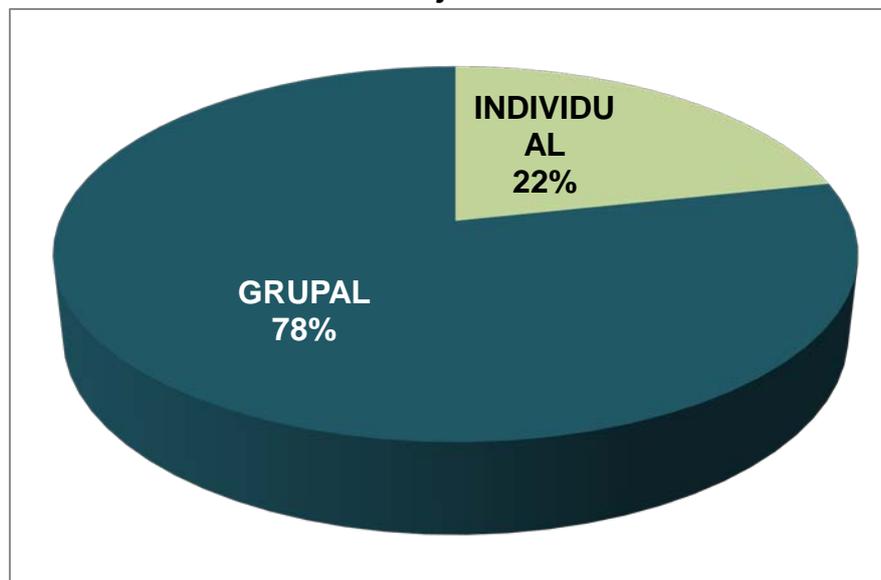
4. ¿CON CUÁNTAS PERSONAS VIAJA?

Tabla 21. Forma de viaje del turista

FORMA DE VIAJE	TURISTAS	
	Cantidad	%
INDIVIDUAL	43	22%
GRUPAL	156	78%
FAMILIA	95	61%
AMIGOS	61	39%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 14. Forma de viaje del turista



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

En este cuadro se puede observar que la forma de viaje realizada por los turistas es en su mayoría grupal, representando el 78%, porcentaje dentro del cual, el 61% de los turistas viajan con su familia y, el 39% con amigos; lo que permite justificar la existencia de cabañas familiares, o para un grupo numeroso de personas. El 22% que es muy inferior lo hacen individualmente.

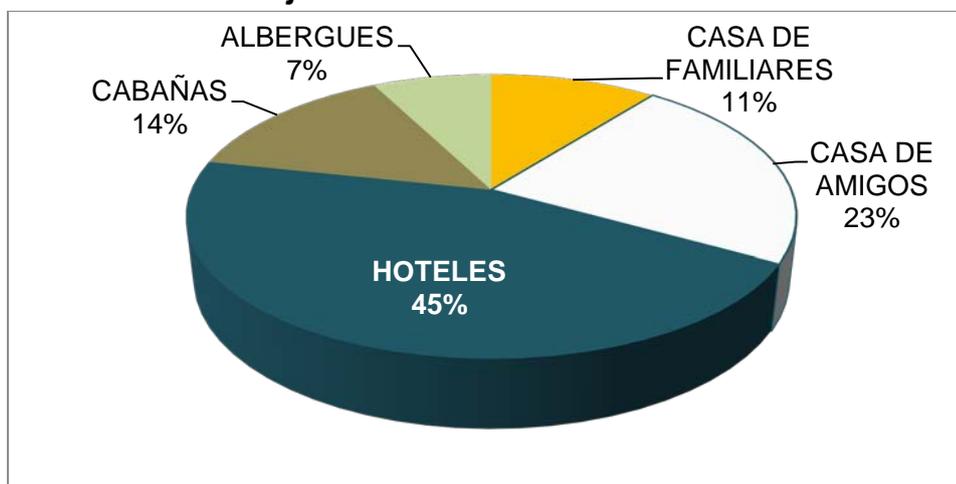
5. ¿CUÁL ES EL TIPO DE ALOJAMIENTO QUE TENDRÁ EN LA CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ?

Tabla 22. Alojamiento del turista

ALOJAMIENTO	TURISTAS	
	Cantidad	%
CASA DE FAMILIARES	21	11%
CASA DE AMIGOS	45	23%
HOTELES	90	45%
CABAÑAS	28	14%
ALBERGUES	15	8%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 15. Alojamiento del turista



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Más de la mitad del total de visitantes no cuentan con un sitio donde hospedarse, por lo que utilizarán los servicios de un hotel 45%, cabañas 14%, y albergues en el caso de los turistas mochileros 8%; es decir, que el desarrollo del sector hotelero tiene un segmento de mercado con el que puede trabajar en pro de su desarrollo, al buscar el cumplimiento de todas las expectativas que el cliente tiene, sobre todo en época de mayor afluencia de visitantes en la que los hoteles tienen el reto de hospedar a una gran cantidad de personas.

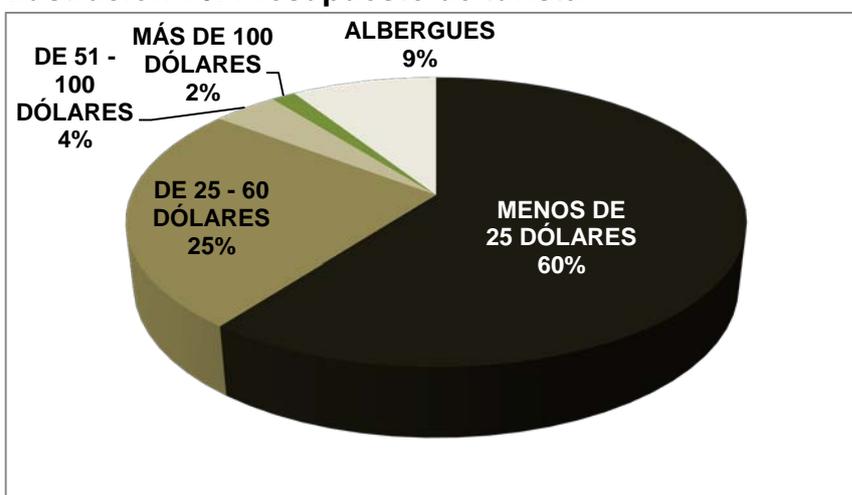
6. ¿CUÁL ES EL PRESUPUESTO POROMEDIO DE GASTO DIARIO EN LA CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ?

Tabla 23. Presupuesto de turista

PRESUPUESTO DIARIO	TURISTAS	
	Cantidad	%
MENOS DE 25 DÓLARES	120	60%
DE 25 - 60 DÓLARES	50	25%
DE 51 - 100 DÓLARES	8	4%
MÁS DE 100 DÓLARES	3	2%
ALBERGUES	18	9%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 16. Presupuesto de turista



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

El 60%, cuenta con un presupuesto diario que no sobrepasa los \$25 dólares, lo que implica que los turistas poseen los medios para cubrir sus necesidades básicas, desplazarse al lugar y realizar actividades limitadas. Mientras que los mercados restantes presentan un promedio de gasto diario individual de más de 25 – 60 dólares, y 60 dólares en adelante, elemento importante que permite mostrar el grado de solvencia que tienen los turistas y lo que están dispuestos a pagar por los servicios recibidos.

7. ¿CÓMO SE ENTERÒ DE LA EXISTENCIA DE LA CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ?

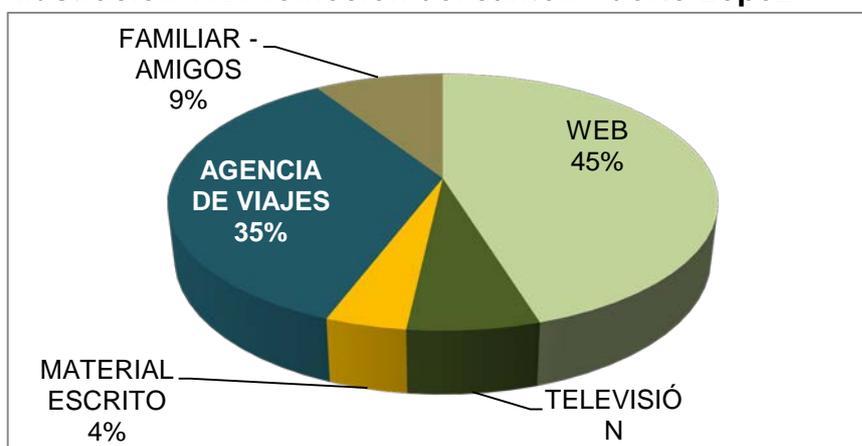
Tabla 24. Promoción del cantón Puerto López

TURISTAS		
	Cantidad	%
WEB	90	45%
TELEVISIÓN	13	7%
MATERIAL ESCRITO	8	4%
AGENCIA DE VIAJES	70	35%
FAMILIAR - AMIGOS	18	9%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado

Elaboración. Las autoras

Ilustración 17. Promoción del cantón Puerto López



Fuente: investigación de mercado

Elaboración. Las autoras

La difusión de la ciudad de Puerto López, según los turistas encuestados, en su mayoría se lo hace a través de la web (45%), además de las agencias de viajes (35%), en el caso de los turistas extranjeros, el porcentaje restante saben de la existencia de la ciudad por medio de familiares y amigos, lo que indica las buenas experiencias recibidas de los turistas que han visitado Puerto López con anterioridad.

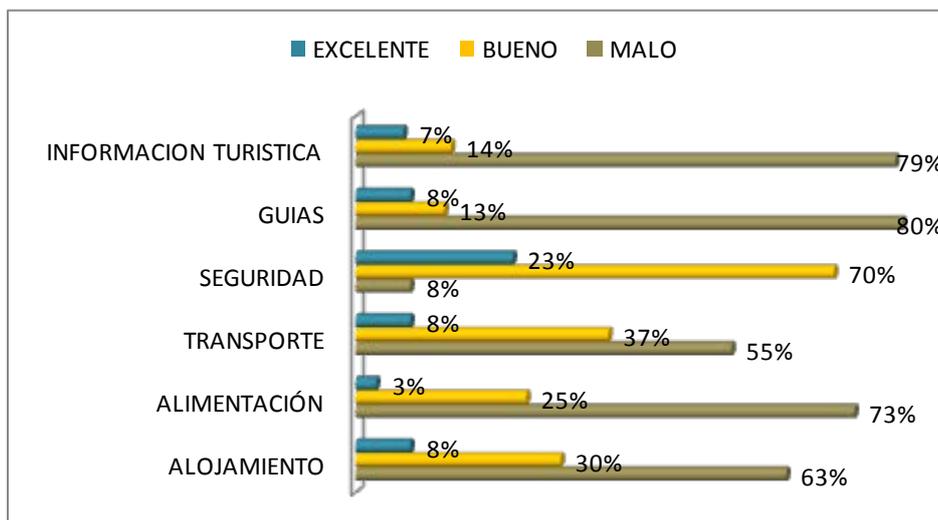
8. ¿CÓMO CALIFICARÍA LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA CIUDAD?

Tabla 25. Percepción del servicio turístico en Puerto López

SERVICIOS TURISTICOS				
	MALO	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
ALOJAMIENTO	125	59	15	199
ALIMENTACIÓN	145	49	5	199
TRANSPORTE	110	74	15	199
SEGURIDAD	15	139	45	199
GUIAS	159	25	15	199
INFORMACION TURISTICA	158	28	13	199
PORCENTAJES				
	MALO	BUENO	EXCELENTE	TOTAL
ALOJAMIENTO	63%	30%	8%	100%
ALIMENTACIÓN	73%	25%	3%	100%
TRANSPORTE	55%	37%	8%	100%
SEGURIDAD	8%	70%	23%	100%
GUIAS	80%	13%	8%	100%
INFORMACION TURISTICA	79%	14%	7%	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 18. Percepción del servicio turístico en Puerto López



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Según, los datos se puede identificar la calificación de los turistas hacia los diversos servicios que ofrece la ciudad de Puerto López, así como se presentan en los siguientes resultados:

- El Alojamiento tiene una calificación de MALO con un 63%;
- La Alimentación tiene una calificación de malo con un 73%;
- El Transporte tiene una calificación de malo con un 55%;reconoce el mal estado de las unidades de transporte, incrementando de esta manera el rechazo al uso del transporte público, circunstancia que no variará mientras no se renueven los vehículos.
- Los guías turísticos presentaN una calificación de Malo con el 80%, valor más alto en comparación con los otros, los mismos valores que indican que la atención turística en cuanto a Recursos Humanos es deficiente mostrando la necesidad de contar con profesionales que puedan prestar información turística sobre el lugar y todas las opciones de actividades y servicios a los que puede acceder el visitante, muchas veces desaprovechadas por la falta de conocimiento del mismo.
- La información turística, El 79% de turistas confirma la falta de información, situación que genera la necesidad de capacitar a los prestadores turísticos y la comunidad que puede hallar en la actividad turística un medio importante de desarrollo económico, puesto que al ser empoderados en el conocimiento de sus recursos naturales y culturales se genera una identidad más arraigada y la valoración de su potencial turístico, y por ende la mejor disposición para brindar un servicio de calidad a sus visitantes.

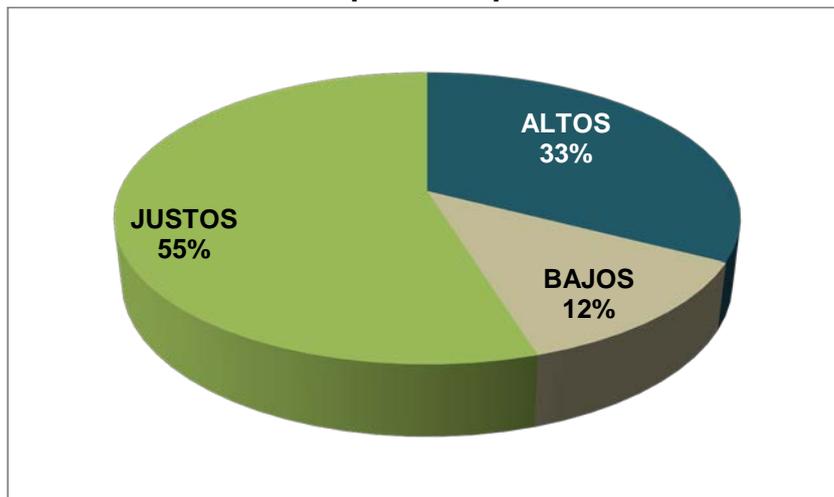
9. ¿CÓMO CALIFICARÍA LOS PRECIOS DE LOS SERVICIOS EN PTO. LÓPEZ?

Tabla 26. Percepción de precios del turista

PRECIOS	TURISTAS	
	Cantidad	%
ALTOS	65	33%
BAJOS	25	13%
JUSTOS	109	55%
Total	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 19. Percepción de precios del turista



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Los turistas nacionales, con un 55%, a través de los resultados obtenidos piensan que los precios son Justos, mientras que para otro grupo piensan que son elevados con un 33%, esta circunstancia se da por el incremento, muchas veces exagerado de costos, que se genera en temporada alta, pero que a largo plazo puede causar la desmotivación del turista por visitar el lugar y preferir otros destinos similares que cumplan con características similares.

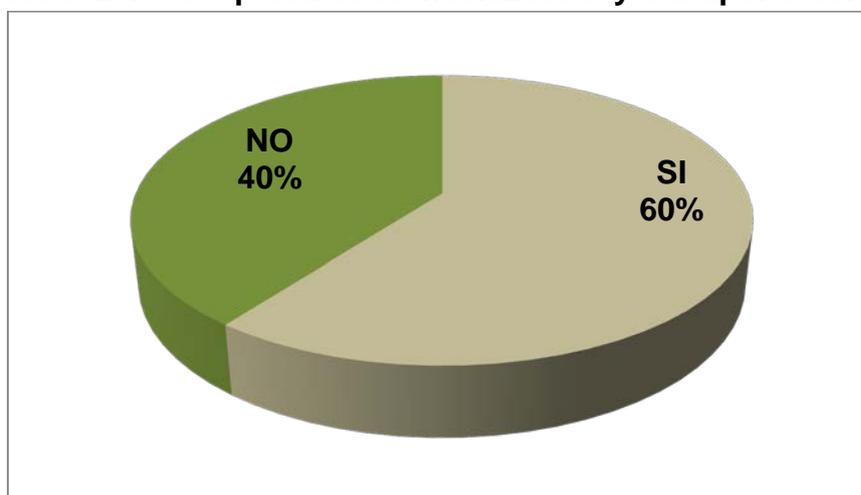
10. ¿ESTÁN SATISFECHAS SUS NECESIDADES DE MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE A LOS SITIOS DE INTERÉS EN LA CIUDAD?

Tabla 27. Percepción de la movilización y transporte del turista

MOVILIZACIÓN Y TRANSPORTE	TURISTAS	
	Cantidad	%
SI	120	60%
NO	79	40%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 20. Percepción de la movilización y transporte del turista



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. El Las autoras

Para los turistas nacionales como internacionales, si están satisfechas las necesidades de movilización y transporte hacia los sitios de interés en la ciudad de Puerto López con un 60% respectivamente, cabe recalcar que el motivo de insatisfacción de la mayoría de turistas es la incomodidad del inseguridad para trasladarse de un lugar a otro, lo que debería mejorar inmediatamente.

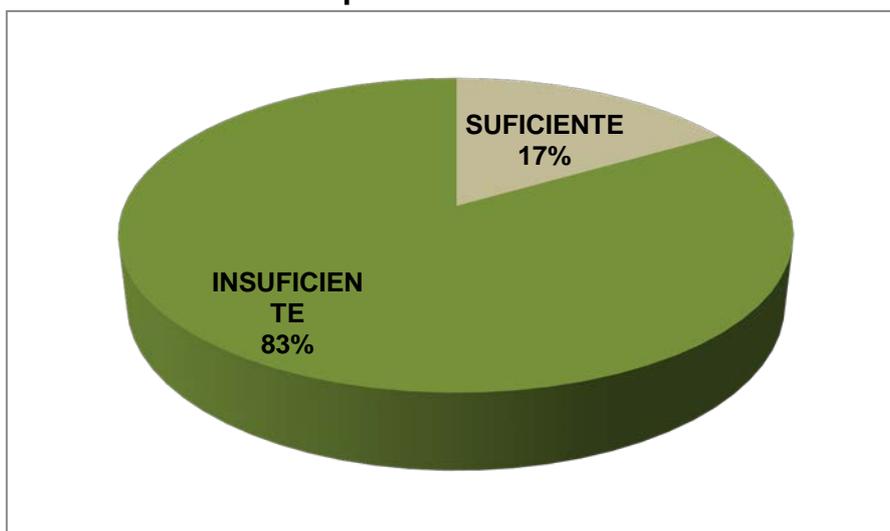
11. ¿LA SEÑALIZACIÓN EN LA CIUDAD DE PUERTO LÓPEZ ES?

Tabla 28. Percepción de la señalización del cantón

SEÑALIZACIÓN	TURISTAS	
	Cantidad	%
SUFICIENTE	33	17%
INSUFICIENTE	166	83%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 21. Percepción de la señalización del cantón



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Al mencionar la señalización en la ciudad de Puerto López, los turistas mencionaron que es insuficiente la señalización que presenta la ciudad 83%, acarreando esto problemas más complejos como los es la inseguridad en el cantón.

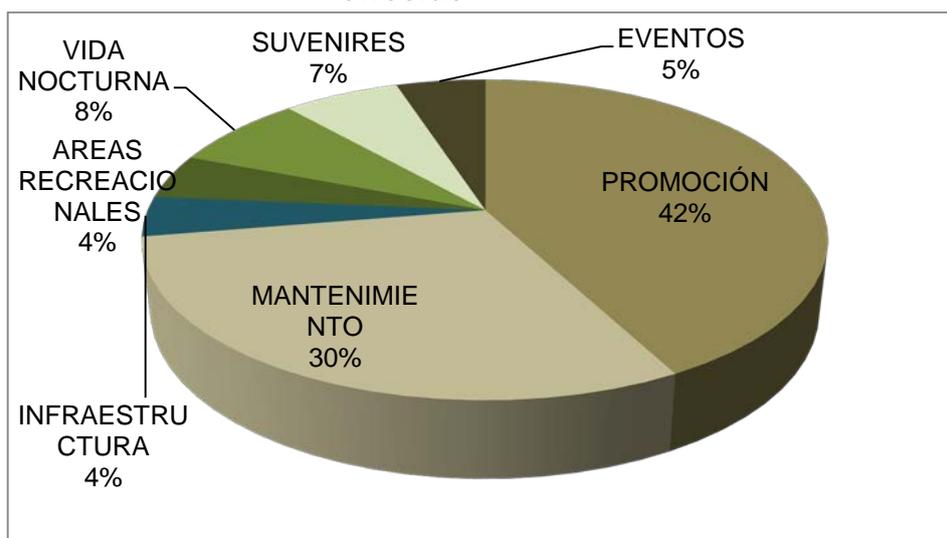
12. ¿QUÉ HACE FALTA PARA HACER MÁS ATRACTIVO EL LUGAR?

Tabla 29. Sugerencia del turista en función del servicio ofrecido

TURISTAS		
	Cantidad	%
PROMOCIÓN	84	42%
MANTENIMIENTO	60	30%
INFRAESTRUCTURA	8	4%
AREAS RECREACIONALES	9	5%
VIDA NOCTURNA	15	8%
SUVENIRES	13	7%
EVENTOS	10	5%
Total	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 22. Sugerencia del turista en función del servicio ofrecido



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ante las necesidades de promoción del cantón sugeridas por los turistas, ante estos porcentajes es evidente la necesidad de promoción turística que en un 32% se suma al requerimiento de dar mantenimiento e implementación de la infraestructura, generando un total del 62% de carencias en los ejes fundamentales para el desarrollo turístico, también según diversa opiniones es recomendable invertir en el desarrollo de eventos 5%, vida nocturna 8% respectivamente.

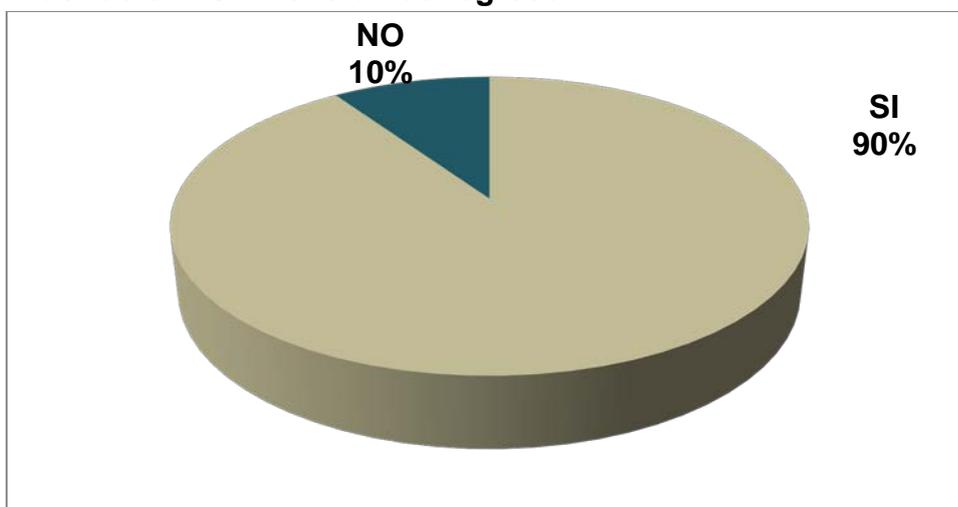
13. ¿ESTARÍA DISPUESTO A REGRESAR A ESTE SITIO?

Tabla 30. Intención de regreso

TURISTAS		
	Cantidad	%
SI	180	90%
NO	19	10%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Ilustración 23. Intención de regreso



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. Las autoras

Por el alto grado de aceptación que recibe de los turistas dispuestos a visitarlo en futuras oportunidades, Puerto López es un destino turístico potencial que no ha sido explotado de manera exitosa.

Con una predisposición de retorno del 91%, cabe resaltar la importancia de mejorar el sistema turístico del cantón Puerto López, Provincia de Manabí.

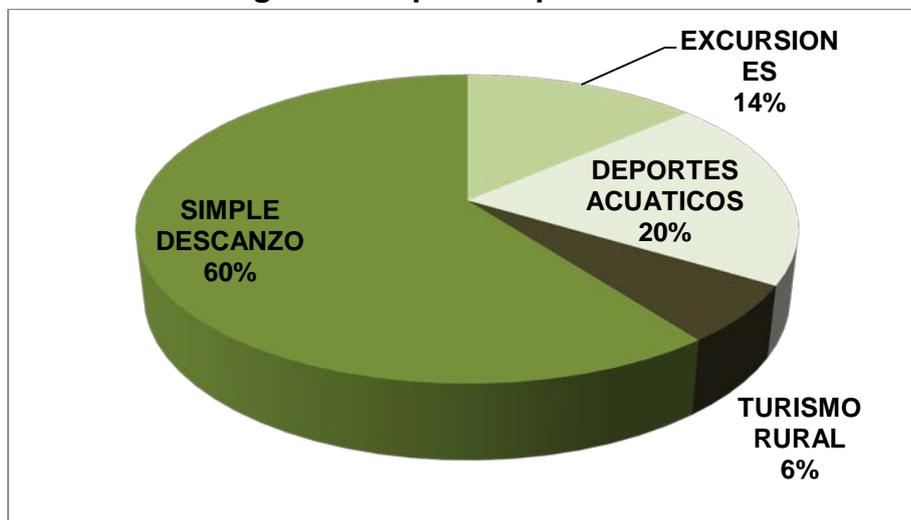
14. ¿QUÈ SUGIERE UD., COMO TURISTA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS TURISTICOS EN EL CANTÓN?

Tabla 31. Sugerencias para ampliar el servicio turístico

TURISTAS		
SUGERENCIAS	Cantidad	%
Excursiones	27	14%
Deportes acuáticos	40	20%
Turismo rural	12	6%
Simple descanso	120	60%
TOTAL	199	100%

Fuente: investigación de mercado
Elaboración. El autor

Ilustración 24 Sugerencias para ampliar el servicio turístico



Fuente: investigación de mercado
Elaboración. El autor

En concordancia con la pregunta planteada sobre las insuficiencias del servicio turístico del cantón Puerto López, el 60% de encuestados, coinciden en la necesidad de simple descanso familiar es decir momentos ameno de recreación familiar, para el grupo más joven deportes acuáticos 20%, seguido de excursiones 14 % y turismo rural 6% esta es entre otras la implementación de efectivas de promoción turística, reiterando las necesidades anteriormente detalladas.

2.2. DESCRIPCIÓN Y EXPLICACIÓN

Como síntesis del proceso de encuestas realizado en noviembre del 2014, se establece que, los servicios de alojamiento y alimentación en el cantón no han alcanzado un excelente nivel, por cuanto la dimensión relacional (las actitudes de los prestadores hacia los turistas), y la dimensión operacional (procedimientos) de los servicios, no es la requerida.

Esto se aprecia a través de los comentarios de varios de los encuestados, quienes indican que al personal operativo le falta un mejor trato hacia los clientes y, que pocos prestadores de servicios denotan poseer conocimientos técnicos en las áreas de alimentación y alojamiento.

En cuanto al personal que labora en los negocios de alojamiento y alimentación, indica dos situaciones:

- El personal administrativo, mayoritariamente lo conforma gente con mejores niveles académicos, provenientes de ciudades grandes como Guayaquil y Quito,
- El personal operativo, generalmente oriundos del cantón, han mejorado la calidad de su trabajo, gracias a la experiencia obtenida a través de los años. Sin embargo, muchos de ellos requieren capacitación técnica.

Para recoger la opinión de los propietarios de los negocios turísticos del cantón, se entrevistó al Sr. Jimmy Tomalá, quién es dueño del bar – restaurante “La Balsa Manteña”, y además, es socio de la operadora de turismo “Cirial Sur” quien aduce que las perspectivas futuras del turismo en el cantón, indica que estas son muy buenas debido a la permanente afluencia turística hacia Puerto López, lo cual permite que la demanda actual vaya acorde con el número de negocios instalados.

Para la Administradora del Hostal Fragatas, la Sra. Jacqueline Menéndez, esta considera que el personal operativo que labora en los establecimientos de

alojamiento y alimentación debe ser más cordial y brindar un servicio personalizado, por lo que sugiere algunos temas en los cuales el personal operativo del cantón necesita ser capacitado, tales como: Protocolo & Etiqueta, e inglés, por el buen número de extranjeros que llegan al cantón en temporada de ballenas.

En el caso de la cabecera cantonal, Puerto López, el presidente del Comité de Barrios, Sr. Cristóbal Mero, considera que el turismo como actividad económica, genera réditos directos e indirectos a su comunidad, a la planta turística, y, a las instituciones públicas que están inmersas en la actividad como el P.N.M. y el Gobierno Municipal. Este personero reconoce que el turismo en la cabecera cantonal se ha desarrollado de manera espontánea, motivo por el cual un considerable número de habitantes ha incursionado con negocios turísticos propios, ó son parte del personal operativo de estas microempresas. Considera adecuada la capacitación de los administradores, de los mandos medios y operativos que forman parte del capital humano que labora en la actividad turística.

En el caso de las poblaciones asentadas dentro del P.N.M., el Sr. Elías Maldonado, de la comuna Agua Blanca, cita que ellos fueron los pioneros en incursionar en la actividad turística en el cantón, debido a su riqueza arqueológica.

Para el Sr. Santos Baque, representante de la comunidad “El Rocío” y coordinador de guías de dicho sendero ecoturístico, considera que el turismo es una actividad que actualmente genera ingresos económicos a su recinto, junto a la agricultura. Aún cuando el sendero tiene cuatro años en operación, sugiere que los habitantes necesitan capacitarse en temas específicos como guianza turística, hospedaje comunitario, técnicas de primeros auxilios é inglés básico.

CAPÍTULO 3

PROPUESTA

3.1. Título

Campaña integral de reactivación del turismo, bajo los lineamientos PLANDETUR 2020, como propuesta de mejoramiento del sistema turístico del cantón Puerto López, provincia de Manabí.

3.2. Justificación

El análisis situacional regional del PLANDETUR 2020, evidencia las limitaciones del sector, en particular de los segmentos de la sociedad menos favorecidos, para acceder a oportunidades que les permita generar una oferta de calidad que se sustenta en el acceso a capacitación, asistencia técnica y crédito en condiciones favorables, posibilidades de articulación con toda la cadena productiva, promoción, y asesoría para la inversión y desarrollo del país en servicio de turismo como parte de la matriz productiva.

La microempresa turística presenta particularidades que ameritan su tratamiento especial, porque está concentrada en la oferta de servicios turísticas: actividades gastronómicas y unidades de hospedaje de pequeña escala con capitales y capacidad de ahorro reducidos. Estos emprendimientos generalmente son de propiedad de familias y emplean preferentemente a mujeres y jóvenes con uso intensivo de la mano de obra, baja división del trabajo y escaso aporte tecnológico y el uso de herramientas apropiadas.

Esta actividad brinda atención personalizada a los turistas, lo cual determina un factor diferenciador sin competir con la gran empresa. Por otra parte, la microempresa enfrenta una gran informalidad y una débil organización empresarial que afecta a su permanencia y capacidad de éxito a pesar de la

alta atractividad turística de los sitios que no siempre cuentan con un desarrollo de infraestructuras privadas y públicas adecuadas que apoyen a su gestión.

Existen lineamientos para llevar a cabo un servicio, está enmarcado al a la capacitación y profesionalismo del recurso humano dentro del sistema turístico recordando que el capacitar es sinónimo de inversión. A manera de impulsar un modelo de desarrollo sostenible, capacitar al recurso humano es una obligación necesaria para que todo el sistema funcione óptimamente y se otorgue al turista nacional o internacional una experiencia positiva que compartir en un determinado lugar.

Tabla 32. Análisis de factores internos – Demanda turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Presencia del centro de interpretación P.N.M, que sirve como oficina de información de los atractivos turísticos del área protegida, Crecimiento anual paulatino de número de turísticas nacional y extranjero.	La temporada de turismo es estacional (Junio- Septiembre) Insuficiente promoción del cantón a nivel nacional e internacional. Falta de información turística de atractivos que se encuentran fuera del área protegida.

Fuente: Investigación de mercado.

Elaboración. Las autoras

3.3. Objetivos

La visión es que el cantón “se presente como un destino turístico de categoría internacional y una oferta cultural, natural, de actividades y de servicios única que motive a la fidelización del visitante”.

Los objetivos estratégicos que acompañan a esta visión serían:

- Incrementar la actividad turística y su rentabilidad.
- Generar empleo de calidad.
- Mejorar el posicionamiento turístico del cantón.

- Generar involucramiento y trabajo conjunto interinstitucional y comunitario.
- Impulsar el emprendimiento.
- Diversificar la demanda.
- Mejorar la oferta turística básica y complementaria.

Los anteriores objetivos deben ser necesariamente complementados con una serie de indicadores que permitan evaluarlos, a continuación se hace un detalle de cada objetivo, junto con sus respectivos indicadores.

a) Incrementar la actividad turística y su rentabilidad

Este objetivo refleja la necesidad de un sistema turístico de mejorar continuamente su volumen de ingresos y su rentabilidad asociado, lo cual de alguna forma significa tener una mayor eficiencia en el sistema turístico evaluado.

- Ingresos totales del sector turístico.
- Gasto medio diario de los turistas.

b) Generar empleo de calidad

La idea de este objetivo, no solo es la generación de empleo per se, sino que el mismo sea redituable y genere estabilidad entre los involucrados en el sector. Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Remuneración salarial promedio por hora.
- Nivel de satisfacción laboral.
- Horas de capacitación per cápita en los servidores turísticos.

c) Mejorar el posicionamiento turístico del cantón

El objetivo se refiere a mejorar el interés en el cantón General Villamil en el ámbito de decisión del visitante, tanto nacional, como internacional.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Posicionamiento del cantón en las decisiones turísticas del visitante potencial.
- Imagen y posicionamiento del destino por parte del visitante extranjero.
- Crecimiento socioeconómico del cantón y de sus habitantes.

d) Generar involucramiento y trabajo conjunto gubernamental, privado y comunitario

El objetivo persigue que precisamente todos los involucrados en el desarrollo integral del cantón generen compromiso con la visión del modelo propuesto. Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Número de integrantes de cada grupo involucrado los grupos de desarrollo.
- Grado de participación de las iniciativas local y privada en la toma de decisiones.
- Mejorar el perfil sociográfico de los habitantes o pobladores.

e) Impulsar el emprendimiento

Con este objetivo se busca un compromiso de los habitantes locales en la generación de emprendimientos productivos con aporte de las entidades estatales. Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Tiempo necesario para comenzar un negocio.
- Evolución del emprendimiento productivo en el cantón.

f) Diversificar la demanda

Con este objetivo se busca la ampliación de la cartera de clientes y mercados del destino Playas. Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Evolución del número de turistas no residentes, por región.
- Evolución anual del porcentaje que representan los viajeros con motivación diferente al sol y playa.
- Evolución de la tase de turistas nacionales frente a los internacionales.

g) Mejorar la oferta turística básica y complementaria

Este objetivo refleja la necesidad del cantón de mejorar su oferta turística básica y complementaria en términos financiero y en cuanto a la percepción del usuario. Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Percepción del turista sobre la oferta turística básica y complementaria.
- Evolución de la rentabilidad empresarial en el sector.

3.4. Fundamentación de la propuesta

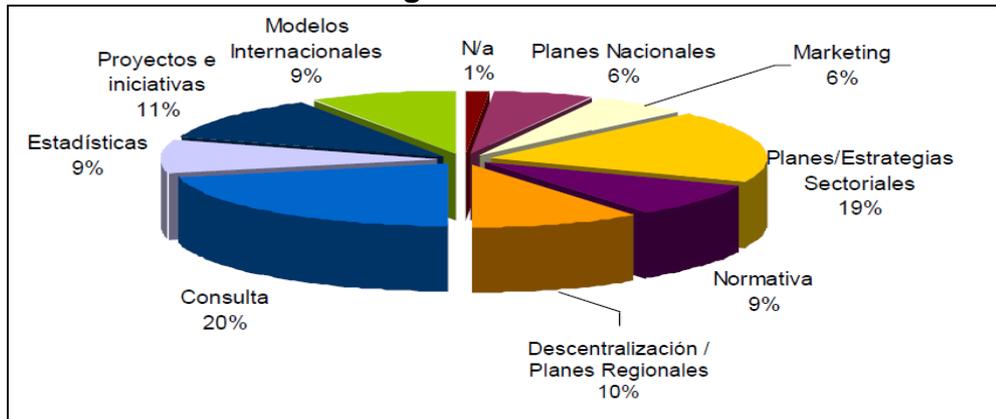
El potencial turístico en Ecuador, se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. De acuerdo a un estudio sobre competitividad de Ecuador¹, la fortaleza del país en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los valores culturales de sus habitantes (Segura, 2003).

En tal sentido, la diversidad natural y cultural del país juega un papel determinante en la sostenibilidad del turismo y los beneficios económicos asociados con él. Sin embargo, los esfuerzos existentes a la fecha, no han consolidado una integración nacional de iniciativas a favor del sector turismo, desde dicha perspectiva El Ministerio de Turismo (MINTUR) ha producido varios documentos de diagnóstico, análisis y planificación desde su constitución. Como parte de la investigación inicial para la elaboración de un plan estratégico se realizó un levantamiento bibliográfico con

¹ Plan de Acción Gubernamental para mejorar la Competitividad del Conglomerado de Turismo, elaborado por Gustavo J. Segura, diciembre del 2003.

aproximadamente 80 documentos de varias fuentes tales como: Ministerio de Turismo, Cooperación Internacional, Municipios, Organismos Internacionales, y artículos generales.

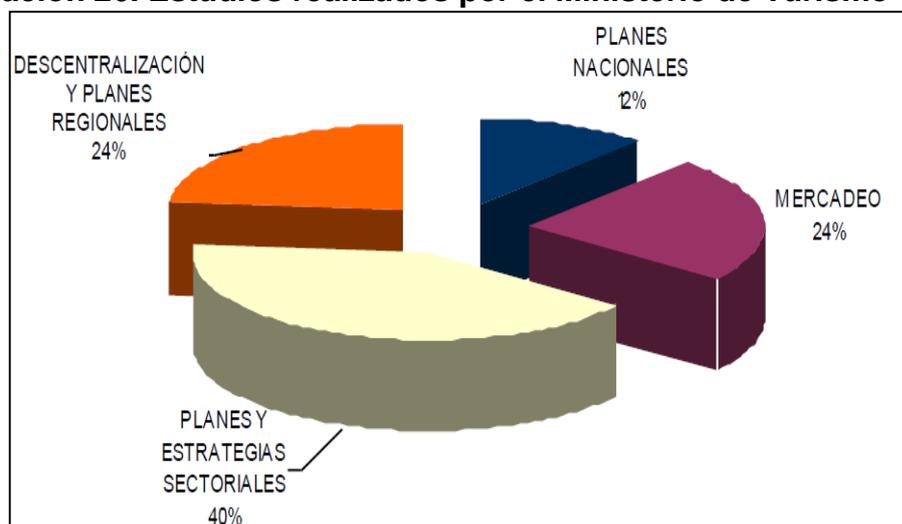
Ilustración 25. Categorización de documentos



Fuente: Revisión bibliográfica. Elaboración: T&L.

De acuerdo a la figura 3.2, se eligieron las categorías concernientes a planificación tomando mayor relevancia a los documentos que hubiesen sido desarrollados por el MINTUR se conoce que el 88% de estos se han venido desarrollando desde el año 2003 hasta la fecha (2015) el objetivo principal fue determinar un modelo base para dar seguimiento a las políticas y estrategias que se usarán para determinar cual seria el camino a seguir y sobre todo el nivel de aceptación que los emprendedores tendrían en un determinado momento.. (Plandetur, 2020).

Ilustración 26. Estudios realizados por el Ministerio de Turismo



Fuente: Revisión bibliográfica. Elaboración: T&L.

Cabe recalcar también, que el Proyecto de diseño del PLANDETUR 2020, es financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo, y el proyecto en sí es consecuente con la Estrategia del Banco para Ecuador durante el periodo 2004-2006 que define como área prioritaria (i) contribuir a sentar las bases para dinamizar la estructura económico-productiva. El diseño del PLANDETUR 2020 será un instrumento esencial para impulsar el turismo de manera planificada a largo plazo promoviendo la multiplicación de fuentes de empleo como base económica para el país y en especial en las comunidades locales, generando impactos en la gestión y manejo eficiente de los recursos naturales. Así la propuesta técnica-metodológica presenta una estructura sencilla que se usa como guía para el proceso de construcción del PLANDETUR 2020 y se sintetiza en el siguiente gráfico:

Ilustración 27. Metodología de Planificación del Desarrollo del Turismo Sostenible



Fuente: Revisión bibliográfica. Elaboración: T&L.

**PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES DE RECURSOS
HUMANOS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE
PLANDETUR 2020 - ECUADOR**

Nombre del programa

Desarrollo de capacidades de los recursos humanos para el turismo sostenible

Descripción y justificación del programa

El programa se justifica al no contar con personal capacitado para atender las necesidades del turística. Esta ineficiencia marca una diferencia abismal al momento de ofertar determinados productos puesto que a pesar de contar con unos recursos naturales de excelencia, el turista no se siente comodo por que no se siente atendidos y busca la necesidad de buscar otros lugares dejando atrás un lugar que organizado de una mejor manera seria una excelente fuente de ingresos para sus habitantes

Objetivos y metas de gestión

Objetivos

1. Desarrollar un sistema para el desarrollo de las capacidades de recursos humanos para el turismo sostenible, impulsando la certificación por competencias laborales, como base para la capacitación (Plandetur, 2020).
2. Establecer mecanismos de satisfacción por competencias laborales y necesidades de capacitación en el sector de servidores turísticos, de acuerdo a las exigencias de la demanda del mercado turístico (Plandetur, 2020).
3. Mejorar la competitividad y sostenibilidad del turismo comunitario a través de la consolidación de las capacidades de los recursos humanos en los niveles técnico-operacionales y de gestión (Plandetur, 2020).

Metas de gestión

1. Contar con una masa crítica de profesionales de alta formación vinculados y trabajando en todos los sectores de la actividad turística de los 9 destinos regionales, en 5 años (Plandetur, 2020).
2. Implementar los planes cuatrianuales de capacitación turística para los prestadores de servicios turísticos en los 9 destinos regionales, en 8 años.
3. Incorporar la certificación por competencias laborales en el diseño de los planes de capacitación técnica, en 2 años (Plandetur, 2020).
4. Contribuir a la incorporación de las operaciones comunitarias en el ámbito profesional, en igualdad de oportunidades, en 5 años (Plandetur, 2020).

Proyectos Propuestos

Tabla 33 Desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos

Breve descripción del proyecto		Plazos
<p>Mediante un estudio de mercado que defina los requerimientos de capacitación del sector, se elaborarán los planes cuatrianuales de capacitación técnica en turismo para prestadores de servicios turísticos. Se coordinará con el MINTUR, las instituciones del Sistema de Educación Superior y los Centros de Formación y Capacitación Turística de las Cámaras Provinciales de Turismo y con el aporte de los Centros de Educación Superior, para capacitar permanentemente a los prestadores de la actividad turística del país de acuerdo a los estándares de calidad internacional y con énfasis en el desarrollo del turismo sostenible. Mediante la coordinación del MINTUR con la FENACAPTUR y los gremios se ejecutarán los planes de capacitación técnica para la formación de los recursos humanos, con énfasis en el desarrollo del turismo sostenible. La capacitación estará dirigida al personal operativo como meseros, personal de cocina, recepcionistas, mucamas, guías nativos, <i>bartenders</i>, etc.</p> <p>Actividad 1.1 Realización de acuerdos públicos y privados (FENACAPTUR, gremios, Instituciones del Sistema de Educación Superior) para la capacitación técnica en turismo sostenible y los temas de aplicación para la prestación de servicios turísticos</p> <p>Actividad 1.2. Diseño y ejecución de los planes de capacitación técnica</p> <p>Actividad 1.3. Desarrollo de un plan de comunicación para estimular a empresarios, personal técnico y operativo del sector</p>		<p>Año de inicio del proyecto: 2008</p> <p>Duración del proyecto: 4 años, periódicamente</p>
Actores principales de implementación	Actores secundarios y/o relacionados al proyecto	
<p>Ejecutor final: Centros de capacitación e instituciones del Sistema de Educación Superior especializados en turismo y hotelería.</p> <p>Coordinador general: MINTUR</p>	<p>ONG,s FENACAPTUR y gremios</p>	
Espacios turísticos de implementación principal del proyecto		
9 destinos turísticos regionales del territorio ecuatoriano		
Costo aproximado en USD: 455.000,00	Fuentes de financiamiento posibles: MINTUR, FENACAPTUR, Gremios	

Fuente: (Plandetur, 2020).

Tabla 34. Complemento a la educación formal para personal técnico y administrativo del sector turístico

Breve descripción del proyecto		Plazos
<p>Con el propósito de potenciar las capacidades adquiridas en la práctica por el personal técnico, de mandos medios y administrativos implicados en el sector, se desarrollará un sistema de formación basado en el programa de competencias laborales y en correspondencia con la educación formal, para optar por la acreditación académica. Los planes de educación formal serán desarrollados, según actividad, destinatarios y temáticas como: turismo sostenible y uso de energías alternativas, responsabilidad social corporativa, planificación y desarrollo de productos turísticos, creación de microempresas, habilidades directivas, habilidades operativas, estudios de mercado, diseño de productos; técnicas de costeo y negociación; técnicas de ventas y comercialización; organización de eventos, gestión y superación de crisis, etc.</p> <p>Actividad 2.1. Establecimiento de incentivos para motivar al personal del sector turístico para formalizar la educación turística con instituciones académicas de formación técnica y superior en turismo.</p> <p>Actividad 2.2. Coordinación entre la FENACAPTUR, los gremios y las instituciones académicas para la creación y ejecución de un programa especial para el personal técnico y administrativo implicado en actividades turísticas.</p>		<p>Año de inicio del proyecto: 2008</p> <p>Duración del proyecto: 2 años. Se replica en períodos bianuales.</p>
Actores principales de implementación	Actores secundarios y/o relacionados al proyecto	
<p>Ejecutor final: Instituciones del Sistema de Educación Superior especializados en Turismo y Hotelería, Centros de Capacitación y FENACAPTUR</p> <p>Coordinador general: MINTUR y Gremios turísticos</p>	<p>STEP – OMT</p> <p>Agencias de cooperación internacional.</p>	
Espacios turísticos de implementación principal del proyecto		
Destinos turísticos regionales		
Costo aproximado en USD: 1.770.000,00	Fuentes de financiamiento posibles: MINTUR, FENACAPTUR, Gremios, Agencias de Cooperación Internacional	

Fuente: (Plandetur, 2020).

Presupuestos y fuente de financiamiento posibles

Tabla 35. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación técnica en turismo

Monto total del Programa \$ 2.225.000,00		
Categoría	Costo en dólares	Fuentes posibles de financiamiento
Proyecto 1. DESARROLLO DE PLANES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA EN TURISMO	455.000,00	MINTUR FENACAPTUR, Gremios
Actividad 1.1 Realización de acuerdos públicos y privados para la capacitación técnica en turismo sostenible y los temas de aplicación para la prestación de servicios turísticos	35.000,00	MINTUR
Actividad 1.2. Diseño y ejecución de los planes de capacitación técnica	350.000,00	MINTUR , MAE FENACAPTUR
Actividad 1.3. Desarrollo de un plan de comunicación para estimular a empresarios, personal técnico y operativo del sector	70.000,00	FENACAPTUR, Gremios
Proyecto 2. COMPLEMENTO A LA EDUCACIÓN FORMAL PARA PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL SECTOR TURÍSTICO	1.770.000,00	MINTUR FENACAPTUR Agencias de Cooperación Internacional
Actividad 2.1. Establecimiento de incentivos para motivar al personal del sector turístico para formalizar la educación turística con instituciones académicas de formación técnica y superior en turismo.	450.000,00	MINTUR FENACAPTUR
Actividad 2.2. Coordinación entre la FENACAPTUR, los gremios y las instituciones académicas para la creación y ejecución de un programa especial para el personal técnico y administrativo implicado en actividades turísticas.	1.320.000,00	FENACAPTUR Centros de Capacitación y Formación Turística
Total	2.225.000,00	

Fuente: (Plandetur, 2020).

Periodo de ejecución y cronograma de desembolsos

Tabla 36. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación técnica en turismo (cronograma)

Categoría	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Proyecto 1. DESARROLLO DE PLANES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA EN TURISMO	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000	35.000
Proyecto 2. COMPLEMENTO A LA EDUCACIÓN FORMAL PARA PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL SECTOR TURÍSTICO	35000	65000	95000	125000	155000	185000	185000	185000	185000	185000	185000	185000	
Total PROGRAMA	70.000	100.000	130.000	160.000	190.000	220.000	35.000						

Fuente: (Plandetur, 2020).

Monitoreo, evaluación y seguimiento

Tabla 37. Presupuesto Proyecto 1: Desarrollo de planes de capacitación técnica en turismo (Monitoreo, evaluación y seguimiento)

Proyectos del programa	Meta	Indicador	Responsable de monitoreo
Proyecto 1. DESARROLLO DE PLANES DE CAPACITACIÓN TÉCNICA EN TURISMO	Contar con planes cuatrienales de capacitación técnica en turismo de acuerdo a las necesidades del sector en 4 años, renovable.	<ul style="list-style-type: none"> N° de planes desarrollados N° de servidores turísticos formados y acreditados 	FENACAPTUR Centros de Capacitación y Formación Turística
Proyecto 2. COMPLEMENTO A LA EDUCACIÓN FORMAL PARA PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL SECTOR TURÍSTICO	Ejecutar los planes de capacitación técnica para el turismo sostenible en 10 años de trabajo permanente.	<ul style="list-style-type: none"> N° de alumnos capacitados en turismo sostenible N° de profesionales turísticos formados y titulados 	Centros de Capacitación y Formación Turística de FENACAPTUR Centros de Capacitación e Instituciones del Sistema de Educación Superior especializados en Turismo y Hotelería

Fuente: (Plandetur, 2020).

3.5. Actividades a desarrollar

Luego de analizar el funcionamiento del sistema turístico, así como los principales problemas que se suscitan en el mismo, es importante establecer las posibles líneas estratégicas de acción que pueden llevarse a cabo, las cuales deben ser planteadas de acuerdo a la realidad actual del sistema turístico cantonal, y cuya aplicación sea inmediata ó mediata. Para el cantón Puerto López, se establecen cuatro líneas de acción para lograr optimizar el funcionamiento del sistema turístico. Estas son:

- Mercadeo del producto turístico actual.
- Ordenamiento y planificación del espacio turístico del cantón.
- Alineamiento de involucrados.
- Capacitación técnica de los prestadores de servicio turístico.

3.5.1. Mercadeo del producto turístico actual

Esta línea de acción se enfoca en lograr el posicionamiento de la imagen del cantón en el mercado regional, provincial y nacional, como un destino turístico no estacional; a través de un adecuado plan de promoción, llevando a cabo diversas actividades de mercadeo. Sin embargo la acción es más que evidente y es algo que reflejaron las encuestas, falta infraestructura turística en el cantón, lo cual incluye: señalización adecuada, baterías sanitarias, alumbrado en ciertas zonas, más torres de salvavidas, recolección de basura adecuada, alcantarillado, entre otras necesidades. (Plandetur, 2020). Aquí se debe primero hacer un levantamiento de las necesidades para que luego la Municipalidad pueda implementar las acciones más adecuadas y eficientes para que el cantón pueda contar con una infraestructura turística acorde con las necesidades de los nativos, como de los turistas. Tomando como base de referencia el plan de ordenamiento territorial del cantón Puerto López en la sección de turismo, dice lo siguiente:

Línea de acción: Promoción y Difusión del Potencial Turístico

Luego de obtener el inventario turístico del Cantón Puerto López, se procederá como estrategia válida para el desarrollo de este pueblo costero la difusión del potencial turístico existente en él.

- Elaboración de folletos en el que se incluyan los principales atractivos turísticos del cantón.
- Actualización de la página Web, para la promoción de los atractivos turísticos y recibir comentarios en la misma.
- Instalación de centros de información turística.

- Elaboración y difusión de Spot publicitarios en televisión y cuñas radiales.

3.5.2. Ordenamiento y planificación del espacio turístico del cantón

Esta línea de acción tiene como fin utilizar adecuadamente los recursos naturales y paisajísticos del cantón, a través de la implementación de programas como el ordenamiento vial y comercial de las parroquias, la zonificación de las áreas de playa, la elaboración de planes de mantenimiento de la calidad ambiental, y la definición de políticas de manejo de visitantes en las atracciones turísticas. Para mejorar las condiciones en la que se desarrolla el sector turístico de Puerto López se establece la necesidad de la implantación del Plan de ordenamiento territorial en la sección de turismo, en la siguiente política:

Línea de acción: Desarrollo del Potencial Turístico del Cantón Puerto López.

Para promover el turismo como un eje fundamental del Cantón Puerto López, se realizará una identificación y definición de los atractivos turísticos existentes en él, en el cual participará el Gobierno Municipal, el Ministerio de Turismo y las comunidades inmersas en esta actividad. Así mismo se buscará la descentralización de la actividad turística, se promoverá la creación de ordenanzas. La implementación de la presente línea de acción requiere que en forma inicial se efectúen las siguientes actividades:

- **Realización de un Inventario Turístico**, el mismo que proporcionará la Tipología y los Actores que están desarrollando la actividad en el cantón.
- **Elaboración de un Estudio de Carga Turística** para evitar el deterioro de la calidad ambiental y de la calidad de la oferta de los servicios turísticos, así como la infraestructura instalada en el cantón.

- **Realizar gestiones ante el Ministerio de Turismo** para la descentralización de la competencia de turismo.
- **Reubicación de pescadores y servidores turísticos**, mediante ordenanzas municipales.

3.5.3. Alineamiento de involucrados

El Programa de Buenas Prácticas en Turismo Sostenible liderado por ASEC y Rainforest Alliance, constituyen un punto de partida importante para un programa más integral con mayor cobertura para mejorar la calidad, sostenibilidad y competitividad del sector con un enfoque de cadenas de valor que logre evidenciar los beneficios económicos, socioculturales y ambientales en las actividades directa e indirectamente relacionadas. Así mismo, existen emprendimientos importantes llevados a cabo por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), sobre calidad en las operaciones de los centros de turismo comunitario, aportes a la aplicación a la visión del Vivir Bien y la investigación sobre prácticas ancestrales que pueden ser incorporadas como factor diferenciador de la oferta turística del Ecuador.

Línea de acción: Mesas de trabajo para el desarrollo integral del cantón.

Emulando algo parecido a lo que se hizo con el PNUD en el desarrollo del trabajo “Prioridades para el Desarrollo Integral”, es necesario crear mesas de trabajo que incluyan a todos los involucrados en el desarrollo turístico del cantón, esto es, entidades de gobierno, empresa privada, asociaciones, entidades cantonales, fundaciones, universidades, entre otros. La idea es que las mesas de trabajo generen planes de acción concretos y que a la par genere controles para ir evaluando su accionar en el tiempo y tomar medidas contingentes, todo en pro de un desarrollo económico, sustentable y productivo de la actividad turística de todo el cantón.

Línea de acción: Ventanilla única para empresas y emprendedores.

La ventanilla única ofrecerá a los emprendedores y empresas relacionadas con el sector turístico, información actualizada sobre los diferentes servicios públicos disponibles a nivel nacional e internacional: convocatorias, ayudas, préstamos y subvenciones existentes. Adicionalmente se proporcionará del asesoramiento técnico necesario para desarrollar su iniciativa empresarial. Los beneficiarios de esta medida serán tanto para las personas naturales, como para las jurídicas procedentes del sector privado, susceptibles de acogerse a alguna de las ayudas, programas y proyectos que lanzan las diferentes entidades, tanto en el ámbito nacional como internacional.

El soporte técnico a la ventanilla única será realizado por Secretaría de Estado acreditada por el Ministerio de Turismo.

3.5.4. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos

Esta línea de acción se enfoca en la capacitación de los prestadores de servicios turísticos y la comunidad en general, por sectores de servicios conforme se establece en la política 9 del plan de ordenamiento del cantón. Acreditado por el Organismo de Acreditación Ecuatoriano - OAE de acuerdo con los requerimientos establecidos en la Norma NTE INEN ISO/IEC 17024:2005 “Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas”, equivalente a Norma ISO/IEC 17024:2003, y con los Criterios Generales de para la Acreditación de Organismos de Certificación de Personas OAE CR GA07 R01, como Organismo de Certificación de:

Tabla 38. Alcance de acreditación

N.	Competencia	Documento Normativo
Alojamiento		
1	Recepcionista	NTE INEN 2429:2008
2	Camarrera de pisos	NTE INEN 2432:2008
3	Recepcionista polivalente	NTE INEN 2446:2008
Alimento y Bebidas		
4	Barman	NTE INEN 2438:2008
5	Capitan de mesero	NTE INEN 2439:2008
6	Mesero	NTE INEN 2440:2008
7	Cocinero polivalente	NTE INEN 2441:2008
8	Chef de cocina	NTE INEN 2442:2008
9	Mesero polivalente	NTE INEN 2453:2008
10	Ayudante de mesero	NTE INEN 2454:2008
11	Chef partida	NTE INEN 2455:2008
12	Chef pastelero- panadero	NTE INEN 2457:2008
13	Servicio de vinos y licores	NTE INEN 2456:2008
14	Seguridad alimentaria para operarios	NTE INEN 2458:2008

Fuente: Organismo De Certificación De Personas Corporación Qualitur.

Línea de acción: Capacitación y Tecnificación del Recurso Humano

La perspectiva del desarrollo turístico debe estar enfocada al desarrollo de vastos sectores de ciudadanos, para lo que es necesario efectuar acciones de capacitación en forma permanente. El presente programa de formación de los recursos humanos para los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, se dirige a:

- El personal operativo de los establecimientos de alojamiento y alimentación afiliados a la Cámara Cantonal de Turismo y registrados en el catastro municipal de la Dirección de Turismo,
- Los propietarios y administradores de negocios de alojamiento y alimentación del cantón,
- Público en general de las parroquias y comunidades interesadas en capacitarse en la gestión de negocios de alojamiento y alimentación.

Para la presente propuesta, la meta es capacitar a la mayor cantidad de personas posibles, y de esta forma, mejorar el nivel de preparación técnica de

los pobladores del cantón que laboran en el sector turístico. Por tal motivo se estima capacitar alrededor del 50% del total de personas registradas en dicho catastro. Dicho porcentaje se considera como un valor aplicable, real y alcanzable, para llevar a cabo la capacitación en un primer periodo de clases.

Tabla 39. Personas a capacitar

Grupo meta a capacitar	Total de personas registradas	Numero personas estimadas a capacitar
Personal operativo sector alojamiento (habitaciones y recepción)	120	67
Personal operativo sector alojamiento (área Cocina)	78	48
Personal operativo sector alimentación	68	40
Propietarios sector alimentación	25	14
Propietarios sector alojamiento	38	25
Personas estimadas a capacitar	329	194

Fuente:Catastro municipal.

b) Diseño de la metodología de capacitación

Con el objeto de que el aprendizaje se realice de una manera óptima, se utilizará la siguiente metodología de estudio:

- Clases teóricas y prácticas.
- Talleres grupales, tareas individuales, juegos de roles.
- Espacios de entrenamiento práctico.
- Certificado de Corporación QUALITUR².

Para impartir los cursos se utilizarán: pizarrón y equipos audiovisuales como televisor, VCD, retroproyector y computador. El sistema de clases se planifica de tal forma que no interrumpa las actividades laborables de los participantes. El principal requisito para obtener el certificado de asistencia y aprobación de los cursos, será cumplir con un mínimo de 80% de asistencia a clases.

² Organismo de Acreditación Ecuatoriano Alcance de Acreditación Corporación Qualitur

c) Diseño de los cursos

En este literal se establecen los cursos a dictar en el programa. La estructuración de los cursos se basa en cuatro hechos:

- La percepción de los visitantes, a través de los resultados de las encuestas, con respecto al nivel de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación.
- Expectativas del personal laboral y propietarios de negocios de alojamiento y alimentación.
- Experiencias institucionales anteriores en cursos de capacitación dictados en el cantón.
- Opiniones de los líderes de la comunidad receptora.

Tabla 40. Planificación de cursos y talleres hoteles

Nombre del curso	Talleres	Estructuración de clases	Dirigido a
Administración Hotelera	T1 Administración general (*)	2 semanas: 2 horas diarias (20 horas/curso)	Gerentes administradores y dueños de hoteles
	T2 Técnicas de ventas para hoteles (*)		
Técnicas de manejo Hotelero	T1 Técnicas de atención al cliente (*)	4 semanas: 2 horas diarias (40 horas)	Personal de contacto de soporte
	T2 Técnicas de ventas para hoteles (*)		
	T3 Recursos turísticos del cantón (*)		Público en general
	T4 Manejo de habitaciones		

Para el sector de alimentación, se planifica dictar dos cursos: Administración de Restaurantes y Bares (área administrativa) y Técnicas de Alimentos y Bebidas (área operativa). (Ver Cuadro siguiente):

Tabla 41. Planificación de cursos y talleres alimentación

Nombre del curso	Talleres	Estructuración de clases	Dirigido a
Administración Restaurantes y bares (*)	T1 Administración general (*)	2 semanas: 2 horas diarias (20 horas/curso)	Administradores y dueños de restaurantes y bares
	T2 Técnicas de ventas para hoteles (*)		
Técnicas de alimentos y bebidas	T1 Técnicas de atención al cliente (*)	4 semanas: 2 horas diarias (40 horas)	Personal de contacto de soporte
	T2 Técnicas de ventas para restaurantes y bares (*)		
	T3 Recursos turísticos del cantón (*)		Público en general
	T4 Manejo de alimentos y bebidas		

Los cursos serán dictados de lunes a viernes, con una carga de 2 horas diarias de clase. La descripción de los talleres y planes de estudio.

Para llevar a cabo la parte práctica de los cursos operativos, los organizadores del programa deberán buscar el apoyo de algunos establecimientos de alojamiento y alimentación para que faciliten sus instalaciones.

Con respecto al sector de alojamiento, los requerimientos mínimos del (los) establecimiento(s) seleccionado(s) son:

- Mínimo 5 habitaciones.
- Área de recepción.
- Área social y/ó de recreación.
- Área de lavandería.

Con respecto al sector de alimentación, los requerimientos mínimos son:

- Área de cocina con dimensiones mínimas de 5 metros de largo
- por 3 metros de ancho.

- Implementos básicos de cocina.
- Cocina industrial.
- Mínimo 10 mesas.

d) Selección de los instructores

Se presentan los posibles perfiles de competencias de los instructores y del auxiliar de clases, basándose en los objetivos planteados del programa. (Ver Tabla 3.9).

Tabla 42. Selección de instructores

Personal requerido	Competencias
1 Técnico en hotelería	Edad entre 25 - 40 años
	Estudios universitarios en hotelería o 5 años en experiencia en el área
1 Técnico en alimentos y bebidas	Edad entre 25 - 40 años
	Estudios universitarios en alimentos y bebidas o 5 años de experiencia en el área
1 auxiliar de clases	Estudiante universitario de turismo y/o Hotelería de universidad local

e) Firma de convenios con instituciones co – participantes

Los organizadores deberán redactar convenios interinstitucionales, con el fin de dejar constancia a través de documentos, sobre acuerdos, posibles avales, que se logren antes, durante y después del programa. Entre las instituciones que pueden brindar su aval, y que otorguen mayor jerarquía e importancia al programa, se citan:

- Ministerio de Turismo, a través de la Subsecretaría del Litoral, por ser el cantón Puerto López, jurisdicción de monitoreo de actividades turísticas de esta dependencia del Estado.

- El Parque Nacional Machalilla, ya que en el área protegida se desarrollan actividades turísticas según fuentes del (Plandetur, 2020).
- El Gobierno Municipal, ya que la Dirección de Turismo es la responsable de organizar y controlar diversas actividades en el ámbito turístico.
- La Federación Nacional de Cámaras de Turismo (FENACAPTUR), a través de su programa de certificación de competencias laborales, el que busca mejorar la calidad de los servicios prestados por la plantadel sector turístico del país.

f) Operatividad del programa

En la segunda fase de la presente propuesta, se recomienda debe iniciarse entre los meses de Marzo y Mayo, antes del inicio de la temporada alta, la cual empieza a mediados de Junio con el Festival de Observación de Ballenas, por efecto de la disponibilidad de tiempo de los participantes.

Para el área administrativa, se recomienda llevar a cabo el programa en conjunto con los dos sectores: alojamiento y alimentación, con el objetivo de disminuir los costos. El grupo de trabajo estará conformado por 25 participantes, quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes durante dos semanas en el mes de Marzo. (Ver Cuadro siguiente).

Para el área operativa del sector de alojamiento, el programa estará dirigido a dos grupos de trabajo de **25 participantes cada grupo**, quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes. El primer grupo recibirá clases en Abril y el segundo grupo en el mes de Mayo. (Ver Cuadro siguiente).

Para el área operativa del sector de alimentación, el programa estará dirigido a dos grupos de trabajo de **30 participantes cada grupo**,

quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes. De la misma forma, el primer grupo recibirá clases en Abril y el segundo grupo en el mes de Mayo.

Tabla 43. Area de capacitación

Área de capacitación			
	Administrativa	Operativa alimentación	Operativa alojamiento
Número de participantes	25	60	50
		(30 c/ grupo)	(25 c/grupo)
Duración	2 semanas	1 mes c/ grupo	1 mes c/ grupo
	Marzo	Abril (Grupo 1)	Abril (Grupo 1)
		Mayo (Grupo 2)	Mayo (Grupo 2)
Horas clases/curso	20 horas	40 horas c/grupo	40 horas c/grupo
Horario	2 Horas en la mañana a elegir	3 Horas en la mañana a elegir	4 Horas en la tarde a elegir

g) Evaluación del programa

En esta última fase se determina cuando, cómo y quiénes evaluarán los resultados del programa de capacitación. Estas evaluaciones se deben basar en el desempeño laboral del personal operativo y administrativo capacitado.

Como un primer estudio referencial para futuras evaluaciones de los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, es preciso analizar los resultados de la encuesta del cap 3 en la presente investigación. Sin embargo cabe recalcar que este proceso debe ser preferentemente supervisado por el administrador ó la persona responsable de cada negocio. Para tal efecto, se convocará a una reunión con los participantes del área administrativa con el fin de prepararlos para realizar las encuestas en la temporada alta.

3.6. Cronograma

Tabla 44. Cronograma

FASES	ACTIVIDADES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
EJES PRINCIPALES	Eje 1 Mercadeo del producto turistico actual	x	x		x	x		x	x		
	Linea de acción Promoción y difusión del potencial turistico										
	Eje 2 ORDENAMIENTO Y PLANIFICACIÓN DEL POTENCIAL TURISTICO		x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Linea de acción Desarrollo del potencial turistico del cantón Puerto López										
	EJE 3 ALINEAMIENTO DE LOS	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Linea de acción Mesa de trabajo para el desarrollo integral del cantón										
	Linea de acción Ventanilla unica para empresa y emprendedores										
Planificación y diseño	Identificación de los grupos	x									
	Diseño metodología	x									
	Selección plata turistica co - participante	x									
	Firma de convenios		x								
Operación	Clases			x	x	x					
Evaluación	Medición de resultados						x	x	x	x	
	Publicación de resultados										x

3.7. Análisis financieros

Para la elaboración del presupuesto, se considera pertinente analizar por separado las tres fases de la presente propuesta. De acuerdo al cronograma de actividades, el programa consta de tres fases. La primera se considera como pre – operacional. Entre los rubros a considerar se citan:

- Los honorarios del Director del programa.
- Los gastos administrativos (computadora, papelería, teléfono) .
- La organización del evento de lanzamiento del programa.

Para la presente propuesta, dichos valores deben ser asumidos por la organización que ejecute el programa, con el objetivo de reducir los valores de

los cursos por participante. Luego se implementa la segunda fase, que es la puesta en marcha del programa de formación. Aquí se consideran los siguientes rubros: honorarios de los instructores y del auxiliar de clases, la elaboración de los materiales didácticos, el alquiler del salón de clases y equipos audiovisuales, y un 10 % de imprevistos. Estos rubros si deberán ser asumidos por los participantes.

Tabla 45. Presupuesto

Rubros		Concepto		Valor	
a) Honorarios	Instructores	Conceptos			
		Total Horas	Valor		
		Curso dictadas	Hora -Curso		
			180 horas	\$ 20	\$ 3.600
	Auxiliar	Semana de trabajo	Valor sueldo semanal		
		10	\$ 50	\$ 500	
b) Materiales y apoyos didácticos	Conceptos				
	Número de participantes estimados	Valor unitario			
	135	\$ 2	\$ 270		
c) Alquiler	Salón de clases	Conceptos			
		Semanas de alquiler	Valor de alquiler semanal		
		10	\$ 100	\$ 1.000	
	Equipos audiovisuales	10	\$ 50	\$ 500	
d) Imprevistos	(10% de la suma de los cinco rubros anteriores)			\$ 580	
Costos de la fase operativa				\$ 6.350	

Dentro de los materiales didácticos, se entregará el material de estudio, las memorias del curso y la información a desarrollar durante el curso y los útiles escolares (esfero, hojas blancas y carpeta). El rubro de viáticos por alojamiento y alimentación de los instructores, se consideran cubiertos dentro del valor asignado por pago de la hora – clase. En el caso del auxiliar, este tendrá un sueldo semanal correspondiente a 10 semanas de trabajo. Cabe recordar que según la tabla No. 15, dentro del perfil requerido para el auxiliar, es deseable que este sea oriundo o radique en el cantón Puerto López.

Los valores por el rubro *alquiler* pueden ser inferiores, ya que la institución organizadora, con el fin de reducir costos, puede suscribir convenios con:

- La administración del P.N.M., para gestionar la utilización gratuita de las salas de conferencias y equipos audiovisuales (TV y proyectores).
- La Cámara Cantonal de Turismo, para gestionar los establecimientos co – participantes que faciliten sus instalaciones para la parte práctica conseguir alojamiento y alimentación para los instructores.

En la última fase, del programa se consideran rubros como la distribución de las encuestas (para evaluar el programa), la elaboración de un documento con respecto a los resultados del programa, la elaboración de los certificados de asistencia y participación, y la organización del evento de clausura. Como en la fase pre-operativa, estos rubros deberán ser cubiertos por la institución organizadora del programa para disminuir los valores de cada curso por participante.

3.8. Validación

En esta última fase, se determina cuándo, cómo y quiénes evaluarán los resultados del programa de capacitación. Estas evaluaciones se deben basar en el desempeño laboral del personal operativo y administrativo capacitado.

Después de llevar a cabo el programa, se debe establecer un periodo de tiempo por parte de los organizadores para evaluar los conocimientos impartidos, el cual se recomienda debe ser en la temporada alta, entre los meses de Junio y Septiembre, debido a que en esta época del año se presenta el mayor flujo de visitantes, a quienes se les puede realizar las encuestas. Como un primer estudio referencial para futuras evaluaciones de los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, se pueden considerar los resultados del presente documento, ya analizado en el literal. Este proceso debe ser preferentemente supervisado por el administrador o la persona responsable de cada negocio. Para tal efecto, se convocará a una reunión con los participantes del área administrativa con el fin de prepararlos para realizar las encuestas en la

temporada alta. Para en el futuro medir los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación de los negocios del cantón que participen en el programa, se pueden emplear las matrices de encuestas utilizadas durante el proceso investigativo realizado en el capítulo 3. De la misma forma se recomienda determinar u establecer la aplicación prácticas de los contenidos de los cursos por parte de los participantes. Para ello se deberá aplicar un formato de encuestas a todo el personal operativo y administrativo participantes en el programa.

CONCLUSIONES

La conclusión de los resultados se transmiten en dos ideas fundamentales. Por un lado la aplicabilidad de los resultados hacia un modelo estratégico de destino turístico con líneas de acción operativas; y por otro la necesidad de la corresponsabilidad como destino turístico para asumir los compromisos.

1. El análisis del sector turístico al momento concluye, que si bien Puerto López tiene la ventaja de contar con un sinnúmero de atractivos y potenciales turísticos, existen debilidades en cuanto a infraestructura y facilidades para el desarrollo turístico; y es en la desorganización, la débil institucionalidad y representatividad, el bajo nivel de compromiso, y la poca cultura de trabajo en equipo, en donde puede fracasar el proceso de desarrollo turístico, por lo que es necesario trabajaren estos aspectos de manera permanente.
2. En la actualidad, en relación con la *planta turística*, se determina que existen una considerable cantidad de establecimientos de alojamiento y alimentación: Sin embargo, los niveles de calidad de sus servicios, y el poco desarrollo de las telecomunicaciones, son los factores más importantes que retrasan el desarrollo económico y por ende turístico del cantón, lo que no permite el crecimiento de la inversión privada nacional y extranjera.
3. El principal motivo de visita al cantón Puerto López, lo constituyen los *atractivos turísticos* del P.N.M. ya que el 84% del territorio del cantón forma parte del área protegida.
4. A nivel de la *Comunidad Receptora*, aún se observan desajustes entre las regulaciones de conservación del P.N.M. y las actividades productivas, ya que primeras administraciones del área protegida no consideraron, a través de los planes de manejo, la participación activa de las comunidades.

RECOMENDACIÓN

1. El cantón Puerto López requiere que los planes, estudios y proyectos realizados dentro de esta zona se lleven a cabo y, no queden en documentos escritos. Por otro lado, todas las actividades que impulsen el desarrollo sostenible del turismo, deben manejarse bajo los parámetros establecidos por el área protegida. En realidad debe ser un trabajo consensuado entre todos los integrantes del sistema turístico cantonal, que permitan a su vez, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo de las comunidades.
2. El área de estudio debe ser dotada de una adecuada infraestructura deservicios básicos por parte de las autoridades competentes. El Gobierno Municipal del cantón Puerto López, debe generar estrategias y alianzas que permitan consolidar su gestión e imagen ante las distintas instituciones públicas y privadas, ya que permitirá, el mejoramiento continuo del funcionamiento del sistema.
3. El programa de formación de recursos humanos debe llevarse a cabo de forma continua, adaptándose a las necesidades de aprendizaje y aplicación práctica del sector turístico del cantón.
4. En el caso de la comunidad receptora, al existir grupos humanos interesados en participar en la actividad turística cantonal, estos deben considerar que el turismo en el cantón puerto López es una actividad económica temporal, y que depende casi exclusivamente del producto turístico “ballenas jorobadas”, por lo que se hace menester, que las instituciones que regulan y norman la actividad turística en el cantón, trabajen junto a las comunidades en el desarrollo de nuevos productos turísticos, lo cual puede ser objeto de futuros estudios, además de establecer un programa de formación de recursos humanos que debe llevarse a cabo de forma continua, adaptándose a las necesidades de aprendizaje y aplicación práctica del sector turístico del cantón.

BIBLIOGRAFIA

- Aguirre, M. (2001). Propuesta para desarrollar el destino turístico Puerto López. Manabí: Fundación Natura.
- Arrillaga, J. (1996). El comportamiento del consumidor. Mexico: Trilla.
- Cardenas. (2006). Proyectos turísticos. Mexico: Trillas.
- Fisher. (2003). Supervisión del Servicio. Santiago de Chile: La Paz.
- http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8559/1/33045_1.pdf. (s.f.).
- http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8559/1/33045_1.pdf. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/8559/1/33045_1.pdf
- INEC. (2010). Instituto Nacional de estadísticas y Censos INEC. Obtenido de www.inec.gob.ec/home/
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). Marketing. Prentice Hall.
- Mccarthy, J. (2000). Marketing un enfoque global. McGraw Hill.
- Milio, Isabel, & Cabo. (2000). Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. .
- MINISTERIO DEL AMBIENTE DEL ECUADOR. (2008 – 2013). Plan Gerencial del Parque Nacional Machalilla. Proyecto GEF: Ecuador Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP – GEF) . Quito, Pichincha, Ecuador: La caiza.
- Mujica. (2012). Espol. Obtenido de 4dpauta@espol.edu.ec
- Plandetur. (2020). Plan estrategico de desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador. Quito: s.n.
- Portalanza, C., & Allauca, M. F. (2011). Espol. Obtenido de cdportal@espol.edu.ec, mallauca@espol.edu.ec, jcbader@espol.edu.ec
- Rivas, P., & Macias, M. (2013). Analisis del sistema turistico del cantón Playas y determinación de una estrategia para la optimización de dicho sistema. Santiago de Chile: ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL.
- SCHLUTER, R., & WINTER. (1997). El fenómeno Turístico . Buenos Aires.

Segura, G. (2003). Plan de Acción Gubernamental para mejorar la Competitividad del Conglomerado de Turismo. (págs. 5 - 6). Quito: Caiza ediciones.

SINCE. (05 de Enero de 2012). Sistema de información costera del Ecuador. Recuperado el 03 de Julio de 2014, de <http://simce.ambiente.gob.ec/documentos/numero-visitantes-ingresan-al-parque-nacional-mach>

Document desarrollo de tesis plandetur 3 (2).docx (014199839)

Submitted 2015-05-04 12:10 (-05:00)

Submitted by italo martillo (italo.martillopa@ug.edu.ec)

Receiver italomartillop.ug@analysis.urkund.com

Message REVISAR [Show full message](#)

29% of this approx. 38 pages long document consists of text present in 1 sources.

List of sources

Rank	Path/File name
1	desarrollo de tesis plandetur 3.docx
Alternative sources	
2	http://www.researchgate.net/publication/287933665_Elabor...
3	http://repositorio.uileam.edu.ec/bitstream/26000/1559/1/T-...
4	http://repositorio.ure.edu.ec/bitstream/123456789/8559/1/...

0 Warnings Reset Export Share

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TITULO DE
 INGENIERO EN MARKETING Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL TEMA: ANÁLISIS DEL
 IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL DE UNA CAMPAÑA INTEGRAL DE
 REACTIVACIÓN DEL TURISMO, BAJO LOS LINEAMIENTOS PLANDETUR 2020
 COMO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL
 CANTÓN PUERTO LÓPEZ, PROVINCIA DE MANABI. AUTORES: Marilyn
 Elizabeth Solís Holguín Yocsey, Janeth Altamirano Sánchez, TUTOR DE TESIS
 MBA. ITALO MARTILLO PAZMIÑO FECHA GUAYAQUIL - ECUADOR

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA FICHA DE REGISTRO DE
 TESIS TÍTULO "

REVISORES: INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil FACULTAD: CARRERA:
 FECHA DE PUBLICACIÓN: N° DE PÁGS.: ÁREA TEMÁTICA: PALABRAS CLAVES:
 Indicadores RESUMEN N° DE REGISTRO (en base de datos): N° DE
 CLASIFICACIÓN: N° DIRECCIÓN URL (tesis en la web): ADJUNTO PDF SI
 NO

CONTACTO CON AUTORES: Teléfono: E-mail: CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN