



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA
COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR: SR. CARMELO JAIME TUMBACO DE LA O

TUTOR: ING. JHONY YUMISACA TUQUINGA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“DISEÑO DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA
COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTOR: SR. CARMELO JAIME TUMBACO DE LA O

TUTOR: ING. JHONY YUMISACA TUQUINGA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2013

La Libertad, octubre del 2013

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor de la tesis de grado, **“DISEÑO DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013”**, elaborado por el Sr. **CARMELO JAIME TUMBACO DE LA O**, egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciatura en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

Con mucho esfuerzo y responsabilidad dedico este trabajo primero a Dios que permitió continuar con mis estudios superiores y superarme con el pasar de los años. A mi familia, a mi esposa Zenoria Muñoz, y a mis hijos Belén, Gerson y Doménica Tumbaco Muñoz por ser el impulso y motor principal que me motivaron a alcanzar mis metas planteada.

A mis queridos padres Pedro Tumbaco y Matilde De La O, por estar pendiente de cada paso que avanzo en mi vida profesional.

Carmelo Tumbaco

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mis sinceros agradecimientos a los Directivos de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los Decanos y Directores de la Escuela Hotelería y Turismo por el apoyo oportuno en la documentación respectiva y cumplir de esta manera con todos los requisitos requeridos. A mis amigos y maestros por el apoyo y motivación brindada en cada jornada de clase.

Carmelo Tumbaco

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR DE LA CARRERA
DE HOTELERÍA Y TURISMO

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc
PROFESOR TUTOR

Lcda. Tannia Aguirre Suárez. Msc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**DISEÑO DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA
COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2013**

Autor: Carmelo Tumbaco De La O
Tutor: Jhony Yumisaca Tuquinga, Msc.

RESUMEN

El impulso del turismo en las comunidades lejanas, se ve afectada por la poca gestión de sus miembros, escaso apoyo de las instituciones públicas y privada y la carencia de recursos económicos, el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para la comuna La Entrada, es un tema seleccionado con el objetivo de establecer la incidencia de la planificación en el manejo de los atractivos turísticos del sector, involucrando a todos los actores de la comuna. La presente propuesta se fundamentó con referencias bibliográficas de proyectos similares desarrollados en Ecuador y otros países los mismos que sirvieron de base para formular la propuesta y adecuarlos al entorno. La metodología aplicada consistió en la utilización de investigación de campo y documental, descriptiva y exploratoria, se realizaron entrevistas a los representantes de la comuna para conocer el punto de vista sobre la situación turística actual y futura, se consultó a la población, dueños de locales y turistas sobre la temática para deducir la importancia del tema de estudio para la comunidad, se aplicaron también las fichas propuestas por el MINTUR para diagnosticar la situación real de los atractivos. Los habitantes de la comuna realizan varias actividades tradicionales como la pesca, agricultura, comercio, artesanías entre otras, actualmente existe un grupo considerable de personas que están impulsando la actividad turística bajo sus propias expectativas, con poca capacitación, bajos recursos y escasa experiencia a pesar de aquella su participación ha generado un impacto positivo en el sector. Para finalizar podemos avizorar a la comuna como un sector con gran potencial turístico, que tiene la ventaja de contar uno de los locales más conocidos de la ruta del Spondylus como los dulces de Benito situación que debe ser aprovechado por los moradores para emprender en futuros negocios y valorizar la riqueza que se tiene.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
ÍNDICE DE TABLA.....	xvii
ÍNDICE DE FOTOS	xix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xx
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	4
TEMA	4
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
Planteamiento del problema.....	4
Formulación del problema	8
Sistematización (Problemas derivados)	8
Evaluación del problema.....	9
JUSTIFICACIÓN	9
OBJETIVOS	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12

HIPÓTESIS	12
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	13
CAPÍTULO I.....	15
MARCO TEÓRICO.....	15
1.1.- ANTECEDENTES DEL TEMA.	15
1.2 LA PLANIFICACIÓN.....	17
1.2.1 Estrategias	18
1.2.2 Análisis interno y externo	19
1.2.3 Proceso de planeación	19
1.2.4 Plan operativo.....	20
1.2.5 Proyectos	20
1.3 MANEJO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS	21
1.3.1 Atractivos turísticos	21
1.3.2 Sostenibilidad y sustentabilidad.....	21
1.3.3 Servicio	22
1.4 ENFOQUES DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA.....	22
1.5 TIPOS DE PLANIFICACIÓN.....	23
1.5.1 Planificación Normativa	24
1.5.2 Planificación Situacional.....	24
1.5.3 Planificación Estratégica.....	25
1.5.4 Característica de la planificación estratégica.	30
1.5.5 Las etapas del proceso de planificación	31
1.5.5.1 Definición de visión y misión	32
1.5.5.1.1 Visión.....	32
1.5.5.1.2 Misión	32
1.5.5.1.3 Diagnóstico	33
1.5.5.1.4 Análisis del Entorno.....	34
Características del entorno	35
1.5.5.1.5 Análisis Interno.....	37

Características del análisis interno.....	38
1.6 DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	39
1.6.1.1 ¿Qué es un objetivo?.....	39
Características de los objetivos	40
1.6.1.2 Objetivos Estratégicos	41
1.6.1.3 Concepto	41
Características de los objetivos estratégicos	42
1.6.2 Determinación de objetivos estratégicos.....	42
1.6.2.1 Método de análisis FODA.....	42
1.6.3 Implementación de la estrategia.....	45
Características de la implementación de la estrategia.....	45
1.6.4 Evaluación y control del plan.....	48
1.6.4.1 La Evaluación	49
Características de la evaluación	49
1.6.4.2 El Control.....	50
1.6.4.3 Objetivos	50
Características del control.....	51
1.6.4.4 Indicadores de Gestión.....	53
1.7 MARCO LEGAL.....	53
CAPÍTULO II	56
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	56
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	56
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	57
2.2.1 Investigación Documental.....	57
2.2.2 Investigación de Campo	57
2.2.3 Investigación Exploratoria	58
2.2.4 Investigación Descriptiva.....	58
2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	58
2.3.1 Estudios Exploratorios	59
2.3.2 Estudios Descriptivos.....	59
2.3.3 Estudios Correlacionales.....	59

2.3.4 Estudios Explicativos.....	60
2.4 METÓDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
2.4.1 Método Deductivo	60
2.4.2 Método Inductivo.....	60
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	61
2.5.1 Técnica Documental.	61
2.5.2 Técnica de Campo.....	62
2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
2.6.1 Observación	62
2.6.2 Entrevistas.....	62
2.6.3 Encuestas.....	63
2.6.4 Fichaje.....	63
2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	64
2.7.1 Población.....	64
2.8 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	67
CAPÍTULO III.....	69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	69
3.1 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS A LOS MIEMBROS DEL CABILDO DE LA COMUNA LA ENTRADA.....	69
3.1.1 Análisis general.....	75
3.2.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS A LA POBLACIÓN DE LA ENTRADA.....	76
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADA A LOS TURISTAS.....	86
3.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADA A PRESTADORES DE SERVICIOS.....	96
3.5 CONCLUSIONES	106
3.6 RECOMENDACIONES	108
CAPÍTULO IV.....	110
Introducción.....	110
Presentación.....	111

4.1.1 Diagnóstico estratégico del destino.....	112
4.1.2 Oferta de servicios.....	112
4.1.2.1 Alojamiento.....	112
4.1.2.2 Alimentación.....	112
4.1.2.3 Bosques.....	112
4.1.2.4 Artesanías y artes.....	113
4.1.2.5 Playa.....	113
4.1.2.6 Turismo de deporte y aventura.....	113
4.1.2.7 Esparcimiento.....	114
4.2 SERVICIOS TURÍSTICOS QUE CONSUMEN LOS VISITANTES.....	114
4.3 ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS (FODA FD).....	116
4.3.1 FODA Turístico de la comuna La Entrada.....	116
4.3.1.1 Fortalezas.....	116
4.3.1.2 Debilidades.....	117
4.4 APROXIMACIÓN TERRITORIAL.....	119
4.4.1 Diagnóstico de los inventarios turísticos de la comuna La Entrada.....	119
Introducción.....	119
4.4.2 Los recursos y los productos turísticos.....	120
Atractivo # 1 Sendero turístico.....	120
Atractivo # 2 Parador turístico.....	124
Atractivo # 3 Taller de papel reciclado.....	128
Atractivo # 4 Playa.....	131
Atractivo # 5 Taller de orfebrería.....	135
4.4.3 La Demanda Turística.....	138
4.4.3.1 Caracterización de la demanda.....	138
4.5 AMBIENTE EXTERNO.....	141
4.5.1 Análisis FODA (OA).....	141
4.5.1.1 Oportunidades.....	141
4.5.1.2 Amenazas.....	142
4.5.2 Condicionantes del entorno (PETS).....	142
4.5.2.1 Análisis Externo PEST (Político, Económico, Sociocultural y Tecnológico)....	142
4.5.2.1.1 Factor político.....	142

4.5.2.1.2 Factor económico.....	143
4.5.2.1.3 Factor social.....	144
4.5.2.1.4 Factor tecnológico.....	145
4.5.3 Metodología del análisis DAFO	146
4.5.4 Directrices de actuación	149
4.5.3.1 Estrategia de mercado	149
4.5.3.2 Estrategia competitiva.....	150
4.5.3.3 Estrategia de posicionamiento.....	152
4.6.1 Definición del modelo de desarrollo turístico.....	153
4.6.2 Misión	155
4.6.3 Visión	155
4.6.4 Objetivos de desarrollo estratégico	155
4.6.4.1 Objetivo general.....	156
4.6.4.2 Objetivos específicos	156
4.6.5 Políticas.....	157
4.6.5.1 Lineamientos de políticas.....	157
4.6.6 Definición estratégica	158
4.7 PLAN DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO	159
Programa 1: Mejora de la infraestructura	160
Programa 2: Desarrollo y mejora de la oferta turística	163
Programa 3: Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino.....	165
Programa 4: Mejora de la calidad ambiental en el destino.	167
Programa 5: Mejora de la gestión turística del destino	170
Programa 6: Marketing del destino.....	173
Programa 7: Programa de gestión de riesgo.....	175
CONCLUSIONES	178
RECOMENDACIONES	180
BIBLIOGRAFÍA	182
ANEXOS	185

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1 Esquema del proceso de planificación estratégica	26
GRÁFICO # 2 Etapas del proceso de planificación.....	31
GRÁFICO # 3 ¿Considera usted que La Entrada puede llegar a ser un Destino Netamente Turístico?	76
GRÁFICO # 4 ¿Le gustaría emprender alguna actividad turística?	77
GRÁFICO # 5 ¿Sabe usted si la comuna cuenta con planes diversos de desarrollo?	78
GRÁFICO # 6 ¿Conoce usted los atractivos turísticos que posee la comuna?.....	79
GRÁFICO # 7 ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ser ofertados al público?.....	80
GRÁFICO # 8 ¿Cree usted que el cabildo se preocupa por mantener y recuperar los atractivos turísticos de la comuna?.....	81
GRÁFICO # 9 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?	82
GRÁFICO # 10 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?	83
GRÁFICO # 11 ¿Considera importante la conservación ambiental y la protección de los recursos naturales y culturales de la comuna La Entrada?	84
GRÁFICO # 12 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	85
GRÁFICO # 13 ¿Con qué frecuencia visita usted la comuna La Entrada?	86
GRÁFICO # 14 ¿Cuáles son los motivos por los que usted visita a este sector?	87
GRÁFICO # 15 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a La Entrada?.....	88
GRÁFICO # 16 ¿De manera general cómo califica usted la prestación de servicios turísticos?	89
GRÁFICO # 17 ¿En cuánto a los precios ¿cómo califica los precios de los servicios turístico que se oferta?	90
GRÁFICO # 18 ¿Cuánto gastaría usted por día en la localidad?.....	91

GRÁFICO # 19 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?	92
GRÁFICO # 20 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?	93
Gráfico # 21 ¿Piensa usted que en la comuna hace falta la implementación y ejecución de un plan de desarrollo turístico?	94
GRÁFICO # 22 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	95
GRÁFICO # 23 ¿Qué servicios turísticos oferta usted a los visitantes?.....	96
GRÁFICO # 24 ¿Cuál es la procedencia del turista que visita su local?.....	97
GRÁFICO # 25 ¿Sabe usted si su local está registrado en el inventario comunal?	98
GRÁFICO # 26 ¿En la actualidad, conoce usted de la existencia de algún convenio entre el Cabildo y alguna ONG para aplicar un plan de desarrollo turístico en el sector?.....	99
GRÁFICO # 27 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?	100
GRÁFICO # 28 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?	101
GRÁFICO # 29 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	102
GRÁFICO # 30 ¿Marque con una X los atractivos que usted conoce y están actos para que la comuna pueda ofertar?	103
GRÁFICO # 31 ¿En caso de no sentirse satisfecho/a en el servicio que brinda a los visitantes, ¿Especifique en qué Área le gustaría recibir capacitación?	104
GRÁFICO # 32 ¿Cuáles de las siguientes facilidades turísticas cree usted que hacen falta en la comunidad?	105
GRÁFICO # 33 Ventajas competitivas.....	151
GRÁFICO # 34 Mapa de posicionamiento del destino La Entrada.....	152
GRÁFICO # 35 Modelo de desarrollo Turístico para la comuna La Entrada	154
GRÁFICO # 36 Directrices de actuación para la comuna La Entrada	158

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1 Variable Independiente.	13
CUADRO # 2 Variable Dependiente.....	14
CUADRO # 3 Diferencias entre la planificación normativa y estratégica.	28
CUADRO # 4 Esquema de presentación del análisis FODA	43
CUADRO # 5 Análisis FODA y estrategias	44
CUADRO # 6 Población participante	65
CUADRO # 7 Tamaño de la muestra	67
CUADRO # 8 Oferta Turística de la comuna La Entrada	114
CUADRO # 9 Tipos de servicio	115
CUADRO # 10 Resumen Fortalezas y Debilidades FD	118
CUADRO # 11 Visita de Turistas al Parador Turístico.....	139
CUADRO # 12 Visita de Turistas al local Los Dulces de Benito	139
CUADRO # 13 Resumen de FODA	147
CUADRO # 14 Estrategia de análisis FODA	148
CUADRO # 15 Posición competitiva	149
CUADRO # 16 Segmentos de destino	150
CUADRO # 17 Posicionamiento en el mercado.....	152
CUADRO # 18 Objetivos del Plan Estratégico	156
CUADRO # 19 Resumen de programas y proyectos a ejecutarse en el destino.	159
CUADRO # 20 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la infraestructura.	162
CUADRO # 21 Cronograma del plan de actuación para el desarrollo y mejora de la oferta turística.....	164
CUADRO # 22 Cronograma del Plan de Actuación para la Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino.	166

CUADRO # 23 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la calidad ambiental del destino.....	169
CUADRO # 24 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la gestión turística del destino.	172
CUADRO # 25 Cronograma del plan de actuación en Marketing del destino. .	174
CUADRO # 26 Cronograma del Plan de Actuación en gestión de riesgo.....	176
CUADRO # 27 Resumen de los programa y proyectos del plan.....	177

ÍNDICE DE TABLA

TABLA # 1 ¿Considera usted que La Entrada puede llegar a ser un Destino Netamente Turístico?	76
TABLA # 2 ¿Le gustaría emprender alguna actividad turística?.....	77
TABLA # 3 ¿Sabe usted si la comuna cuenta con planes diversos de desarrollo?78	
TABLA # 4 ¿Conoce usted los atractivos turísticos que posee la comuna?	79
TABLA # 5 ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ser ofertados al público?.....	80
TABLA # 6 ¿Cree usted que el cabildo se preocupa por mantener y recuperar los atractivos turísticos de la comuna?	81
TABLA # 7 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?.....	82
TABLA # 8 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?	83
TABLA # 9 ¿Considera importante la conservación ambiental y la protección de los recursos naturales y culturales de la comuna La Entrada?	84
TABLA # 10 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	85
TABLA # 11 ¿Con qué frecuencia visita usted la comuna La Entrada?	86
TABLA # 12 ¿Cuáles son los motivos por los que usted visita a este sector?	87
TABLA # 13 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a La Entrada?.....	88
TABLA # 14 ¿De manera general cómo califica usted la prestación de servicios turísticos?	89
TABLA # 15 ¿En cuánto a los precios ¿cómo califica los precios de los servicios turístico que se oferta?	90
TABLA # 16 ¿Cuánto gastaría usted por día en la localidad?.....	91
TABLA # 17 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?	92
TABLA # 18 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?	93

TABLA # 19 ¿Piensa usted que en la comuna hace falta la implementación y ejecución de un plan de desarrollo turístico?	94
TABLA # 20 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	95
TABLA # 21 ¿Qué servicios turísticos oferta usted a los visitantes?	96
TABLA # 22 ¿Cuál es la procedencia del turista que visita su local?	97
TABLA # 23 ¿Sabe usted si su local está registrado en el inventario comunal?..	98
TABLA # 24 ¿En la actualidad, conoce usted de la existencia de algún convenio entre el Cabildo y alguna ONG para aplicar un plan de desarrollo turístico en el sector?	99
TABLA # 25 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?	100
TABLA # 26 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?	101
TABLA # 27 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?	102
TABLA # 28 ¿Marque con una X los atractivos que usted conoce y están actos para que la comuna pueda ofertar?.....	103
TABLA # 29 ¿En caso de no sentirse satisfecho/a en el servicio que brinda a los visitantes, ¿Especifique en qué área le gustaría recibir capacitación?	104
TABLA # 30 ¿Cuáles de las siguientes facilidades turísticas cree usted que hacen falta en la comunidad?	105

ÍNDICE DE FOTOS

FOTO # 1 Ubicación geográfica de la comuna La Entrada	5
FOTO # 2 Vía principal de la comuna La Entrada	199
FOTO # 3 Estacionamiento de las unidades de la Cooperativa CITUP	199
FOTO # 4 Centro de Interpretación	200
FOTO # 5 Juegos tradicionales en el sector El Mamey	200
FOTO # 6 Artesanías en papel reciclado	201
FOTO # 7 Artesanías de caña y cerámica.....	201
FOTO # 8 Turistas practicando surf.....	202
FOTO # 9 Flora y fauna encontradas en el sendero turístico.....	202
FOTO # 10 Entrevistas a las autoridades de la comuna.....	203
FOTO # 11 Encuesta a los habitantes de la comuna.....	203
FOTO # 12 Bisutería en concha.....	204

ÌNDICE DE ANEXOS

ANEXO # 1 Modelo de encuesta realizadas a la Comunidad La Entrada.....	186
ANEXO # 2 Modelo de encuesta realizadas a prestadores de servicios turísticos	188
ANEXO # 3 Modelo de encuesta realizadas a Turistas	190
ANEXO # 4 Modelo de entrevistas realizadas al cabildo de la comuna	192
ANEXO # 5 Registro de datos de los Atractivos Turísticos.....	193
ANEXO # 6 Ficha de resumen de inventarios de atractivos turísticos.....	196
ANEXO # 7 Carta aval	197
ANEXO # 8 Certificado del Gramatólogo.....	198

INTRODUCCIÓN

El planteamiento del problema que hace referencia la investigación pertenece a la situación en que se encuentra La Entrada, enfrentándose a la difícil tarea de mantener y recuperar los atractivos que posee con escasos recursos económicos, bajo circunstancias que les son poco favorables en aspectos tales como, deterioro de sus principales atractivos, conflictos entre prestadores de servicios turísticos, inadecuado manejo de atractivos turísticos, deficiente planificación, escasa visión turística, ineficiente servicio turístico a visitantes, mala organización comunal, tomando en cuenta que cada vez el emprendimiento en esta actividad se torna más difícil y compleja por la existencia de nuevos sitios turísticos en la zona norte de la provincia de Santa Elena y en todo el corredor de la ruta del Spondylus.

Uno de los principales compromisos que tienen los prestadores de servicios turísticos, comité de turismo, comuneros y cabildo de la comuna La Entrada es sin duda fortalecer y desarrollar la actividad turística del sector. En el aspecto organizacional los objetivos principales serian, en primera instancia mantener en buen estado los atractivos de la comuna La Entrada para atraer a turistas nacionales y extranjeros, con la perspectiva de incrementar el número de visitantes y que esto conlleve al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

El presente tema tiene como objetivo diseñar un plan de desarrollo turístico de la comuna La Entrada, por medio de un estudio que permita el involucramiento de todos los actores. Para lograr este objetivo fue importante determinar el modelo de un Plan de desarrollo turístico que se adapte a los intereses de la comuna La Entrada, identificar el nivel de participación que tiene actualmente el sector en el aspecto turístico, establecer los principales problemas que aquejan, determinar el número de atractivos que posee la comuna para planificar y plantear soluciones viables que permitan mejorar el turismo en este sitio.

La aplicación de estrategias en el plan de desarrollo turístico permitirá la validación de la propuesta, se logrará la recuperación de los atractivos y fortalecerá el sector, permitiendo el desarrollo del destino convirtiéndolo en un lugar acogedor y obligatorio a visitar, donde los viajeros perciban el aprecio y amabilidad de quienes habitan en la comunidad.

La investigación está desarrollada en cuatro capítulos a saber:

Capítulo I. En el primer capítulo tenemos el Marco Teórico, donde se investigó las bases teóricas relacionadas a las variables dependientes e independientes, que fundamentaron la investigación y orientaron el estudio. Se identificó la definición de planificación, su clasificación, características y etapas de la planificación estratégica junto a los pasos del modelo que seleccionamos. El marco legal se sustenta a través de las normas jurídicas que rigen la actividad turística tanto local, nacional e internacional.

Capítulo II. En este capítulo se detalla el estudio metodológico que fue utilizado en el desarrollo del presente trabajo, el diseño de la investigación, los tipos, métodos y técnicas de investigación. Los instrumentos de investigación usados son la observación, la entrevista, encuesta y las fichas de campo, los mismos que se utilizaron para obtener información primaria y relevante del aspecto turístico, las fichas aplicadas servirán para realizar el diagnóstico respectivo de cada atractivo, de la misma manera se expresa la muestra de la población obtenida de la aplicación de la fórmula seleccionada para el estudio.

Capítulo III. Consta en este capítulo el diseño de las tablas y gráficos que representan los resultados obtenidos del estudio de campo, aplicación de encuestas, con su respectivo análisis e interpretación, también se plantean las conclusiones y recomendaciones de los problemas encontrados para tener una fácil identificación de lo que queremos alcanzar.

Capítulo IV. Corresponde a la presentación del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para la comuna La Entrada, con el cual se da solución al problema, se propone estrategias y alianzas, se plantean los programas, proyectos y actividades que bien utilizados ayudarán a cumplir con las metas planteadas, el cronograma contempla las actividades, los responsables con el tiempo y costo de cada proceso.

MARCO CONTEXTUAL

TEMA

Incidencia de la planificación en el manejo de los atractivos turísticos de la comuna La Entrada. Diseño de un Plan estratégico de desarrollo turístico para la comuna La Entrada, año 2013.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

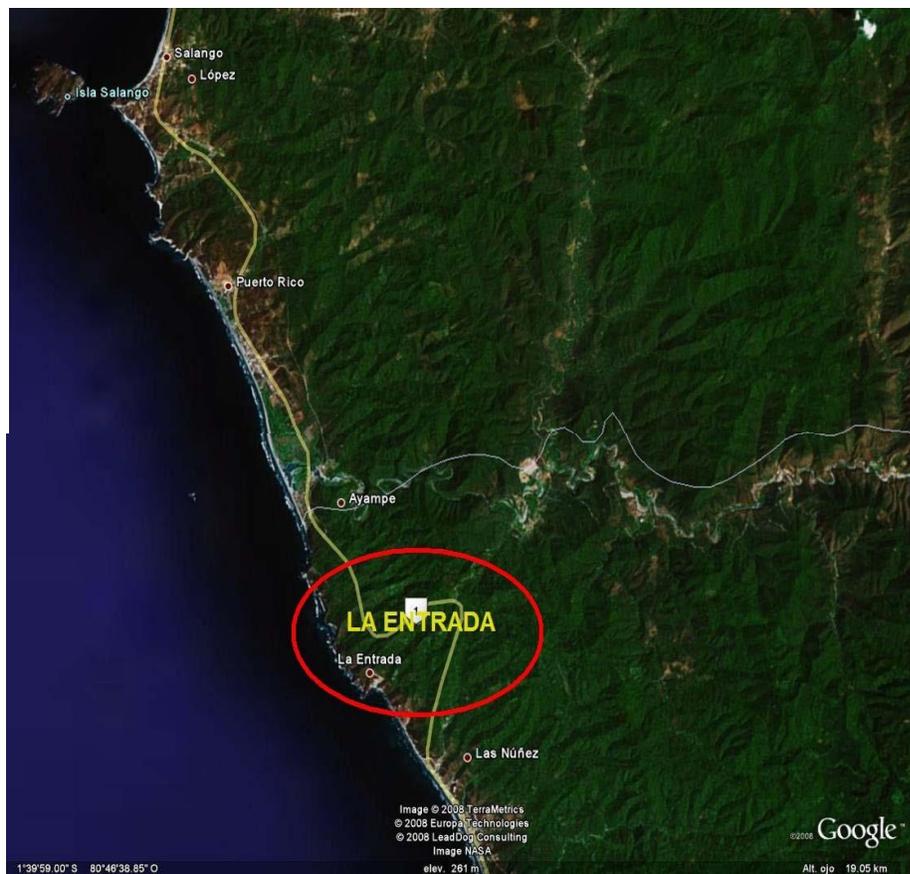
Planteamiento del problema.

Comuna La Entrada pertenece a la Parroquia Manglaralto, ubicada en el Cantón Santa Elena y provincia del mismo nombre, cuenta con 955 habitantes (según datos proporcionados por el cabildo año 2013). Posee una extensión territorial de 1.617 ha, se encuentra localizada a 80 Km de la Cabecera cantonal de Santa Elena, limita al Norte con Cerro la Garza, al Sur con Cuchilla Cayetano y comuna San Francisco de las Núñez, al Este con La Cruz y comuna Vueltas Largas y al Oeste con el Océano Pacífico (fuente Sr. Marcelino Reyes, Síndico de la Comuna). La Entrada es la última comuna que pertenece a la Provincia de Santa Elena, anteriormente perteneció a la provincia del Guayas, actualmente lindera con la hermana provincia de Manabí y es el punto de ingreso a Santa Elena.

Está compuesta por cinco sectores, la zona central que comprende la parte principal y más antigua de la comunidad, barrio Manabí, barrio El Mamey, El Higuérón y La Rinconada. La comuna posee estructura organizacional y forma parte de la Federación de Comunas de Santa Elena, es regida por el cabildo como máximos representantes del pueblo, este año está presidido por los siguientes miembros el presidente Sr. Pablo Macías Baque, Vicepresidente Sr. Eddy Chóez Castillo, Secretario Sr. Florencio Castillo Palma, Tesorera Sra. Diana Guale Baque y el Síndico Sr. Marcelino Reyes.

Durante el año se realizan dos fiestas importantes la primera del patrono “Sagrado Corazón de Jesús” que tiene una fecha variable en el mes de junio, siendo una de las más visitadas por cuanto los comuneros se dan el lujo de bailar con orquestas de gran renombre como los Diamantes, Los Ídolos, Medardo y sus Players, Franklin Band el Combo de Darwin, entre otros, músicas que son apreciadas por propios y extraños.

FOTO # 1 Ubicación geográfica de la comuna La Entrada



Fuente: Ubicación geográfica de la comuna La Entrada, con base en Google Earthmaps, (2008)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

La segunda fiesta es la que se efectúa en el mes de noviembre por la imagen de la “Virgen de Monserrate”, que se encuentra ubicada en el sector El Mamey, esta fiesta es de baja intensidad, sin embargo en ambas festividades se refleja la devoción por las dos imágenes, fiestas que son combinadas con los juegos tradicionales para diversión

de los niños como la carrera de ensacados, palo encebado, ollas encantadas, y más juegos permitidos por la ley.

El turismo es una actividad que ha aumentado notablemente en el Ecuador, según datos estadísticos del Ministerio de Turismo, en el 2012 el flujo de visitantes fue de “1'271.953” turistas extranjeros. Ecuador cuenta entre sus ingresos más altos el petróleo, seguido de la exportación de banano y en tercer lugar el turismo, no por último menos importante. Aunque las playas de Ecuador y la provincia de Santa Elena, están sujetas a la estacionalidad dada por los meses de diciembre a mayo, son muy visitadas por nacionales y extranjeros.

En la provincia de Santa Elena, al norte de la cabecera cantonal encontramos varias comunidades pertenecientes a la parroquia Manglaralto que se dedican a desarrollar actividades turísticas como turismo de sol y playa, turismo artesanal, turismo gastronómico, actividades programadas, turismo de aventura, turismo cultural, turismo de naturaleza, entre otras, siendo estas Olón, Montañita, Libertador Bolívar, Ayangue, San Pablo y Loma Alta, las cuales se encuentran bien posicionadas como tal. En este contexto encontramos a la comuna La Entrada como uno de los sectores que está surgiendo poco a poco en esta actividad.

En los últimos 20 años la comuna La Entrada, ha surgido estructuralmente y organizacionalmente, con la presencia de Fundación Pro-Pueblo y la Cemento Nacional entre el 2000 al 2005, se logró impulsar proyectos productivos como porcino cultura, taller artesanal de papel reciclado, y la construcción del malecón de la comuna, todo esto con esfuerzo y apoyo de la mano de obra de los comuneros y comuneras.

Los mejores momentos vendrían a partir desde el año 2006, año en que empezó una nueva fase debido a que se radicó en la comuna Fundación NOBIS (FUNDACIÓN ISABEL NOBOA), la misma que desarrolló muchos proyectos en alianza con la

empresa pública y privada. Desde este tiempo se realizaron importantes obras como construcción de la casa comunal, construcción del parador turístico, sendero turístico, taller de orfebrería, comedor comunitario, surgimiento del local los dulces de Benito.

Estos recursos se complementan con otros atractivos que son considerados por turistas nacionales y extranjeros, así tenemos: flora y fauna, olas que facilitan la práctica de surf, vivero forestal, sol y playa.

Teniendo estos atributos la comuna no ha surgido plenamente en la actividad turística y tampoco se ha posicionado en el mercado local, regional y provincial, los turistas que llegan lo hacen principalmente por la gastronomía, por practicar surf, visitar los talleres de orfebrería y de papel reciclado. De estos recursos el más visitado es el local los dulces de Benito, convirtiéndose en uno de los más importantes en el sector.

El esfuerzo que realiza el cabildo junto a los comuneros no es suficiente, por cuanto la organización como tal tiene que mantener los atractivos que existen en la comunidad. Hasta el año pasado (2012), los locales que prestan servicios turísticos no generaban ingresos para la comuna, esto se debe a la existencia de conflictos internos entre las personas que prestan servicios turísticos a los que la comuna les asignó un local para que puedan trabajar. Lamentablemente este es un problema de todos los años, por cuanto no existe la predisposición de las personas antes mencionadas. El inadecuado manejo de atractivos turísticos y el ineficiente servicio que se da a los visitantes es otro problema que aqueja a la comunidad a pesar de haber recibido capacitaciones en los temas de gastronomía, servicio al cliente, entre otros. Estos conocimientos no son puestos en práctica, ocasionando malos comentarios y rechazo de los turistas los mismos que perjudican a todos. Otro factor que afecta el desarrollo del turismo en el lugar son las pésimas condiciones que se encuentran los servicios básicos como sanitarios y bañeras, estos dos aspectos funcionan una mínima parte y con gran dificultad, esta situación se puede resumir en que la organización comunal y sus miembros tienen poca visión turística para el sector.

La falta de un plan de desarrollo turístico para el sector ha perjudicado enormemente por cuanto los sitios como el sendero turístico, parador turístico, locales de comida están en un proceso de deterioro y con poca reacción de recuperación por parte de la comuna e instituciones públicas y privadas. El cabildo y los comités no cuentan con un manual o plan de desarrollo turístico que permita sobrellevar la actividad que aquí se desarrolla con algo bien estructurado y definido que conlleve a manejar y recuperar los recursos y atractivos que se están deteriorando acorde a la sustentabilidad y sostenibilidad.

Formulación del problema

¿Cómo incide la deficiente planificación en el manejo de los atractivos turísticos de la comuna La Entrada?

Sistematización (Problemas derivados)

Los problemas encontrados son los siguientes:

¿Deterioro de atractivos?

¿Conflicto entre prestadores de servicios turísticos?

¿Inadecuado manejo de atractivos turísticos?

¿Carencia de visión turística?

¿Ineficiente servicio turístico a visitantes?

¿Mala organización comunal?

¿Deficiente planificación en la comunidad?

¿Carencia de organización?

Evaluación del problema

Al tener la aceptación de los comuneros, dirigentes y prestadores de servicios turísticos el proyecto es viable para su desarrollo y solucionará los problemas que tiene la comuna.

JUSTIFICACIÓN

Ecuador como país sudamericano, a pesar de ser el más pequeño de extensión, es uno de los más mega-diverso, multicultural y multiétnico, representado por sus cuatro regiones como son costa, sierra, amazonía y región insular. Cada una de ellas con diversidad cultural, costumbres y tradiciones. La actividad turística ha ganado un espacio importante con el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR 2020) que busca consolidar el turismo y que a largo plazo esta actividad, se convierta en uno de los sectores productivos del país. Por lo que el presente tema está fundamentado en este proyecto de connotación nacional y mundial.

El Plan Nacional del Buen Vivir es otro enfoque tomado en cuenta para desarrollar este tema de investigación por cuanto en él se detallan los objetivos que enmarca el plan de desarrollo turístico que busca mejorar la calidad de vida de los habitantes.

La presente investigación está enmarcada para diseñar un plan de desarrollo turístico en la comuna La Entrada, la misma que cuenta con varios atractivos que facilitan la actividad turística en el sector, este estudio validará la aplicación de métodos, técnicas y estrategias que permitan, organizar y mantener el buen funcionamiento de los locales que prestan servicios turísticos. El desarrollo del tema, logrará fortalecer al turismo del sector con planteamientos y estrategias claro y preciso acorde a las necesidades presente y futuras. Tomando en consideración que la comuna está ubicada en la ruta del Spondylus limitante con la provincia de Manabí,

convirtiéndola en zona de influencia local, regional y nacional. Esta situación mejora aún más considerando que este punto es muy transitado según consta en los datos que posee la comuna donde se registró un movimiento de 200 a 300 vehículos en el último feriado de carnaval entre livianos y buses en el lapso de 1 hora.

Con el diseño del plan de desarrollo se espera brindar una herramienta útil al cabildo, organización que podrá manejar y controlar los locales que prestan servicios turísticos sin ningún inconveniente, esto permitirá dar una dirección sobre cómo administrar los atractivos y al mismo tiempo con la generación de recursos podrá dar mantenimiento a los mismos sin esperar el apoyo de instituciones públicas o privadas. Los involucrados en prestar servicios turísticos también serán beneficiados por cuanto tendrán una herramienta a la mano para conocer y sobrellevar el manejo de sus locales y lo más importante lograr destrezas en el manejo en diversas áreas mediante las capacitaciones que se plantea. Los comuneros y habitantes también se sentirán satisfechos debido a que no se preocuparán más por el mal funcionamiento que se está llevando actualmente con los recursos de la comuna, por el contrario apoyarán en las actividades y proyectos a desarrollar en bien de la organización, los negocios de la comuna serán también beneficiados por el movimiento que cause la recuperación y mejoramiento de sus atractivos, por cuanto con la llegada de los turistas existe demanda de diversos productos o servicios.

El tema planteado es de actualidad, tomando en consideración que tanto el estado como los ministerios del área trabajan con proyectos similares para mejorar e impulsar la actividad turística en el país. Varios de estos proyectos son PLANDETUR 2020, Plan Nacional del Buen Vivir (2009-2013) emitida por el (SENPLADES , 2009) Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Plan de Marketing 2014, plasmado en la ley actual. El tema está ligado directamente a estos parámetros que rigen este proyecto macro, donde uno de sus objetivos literalmente resalta lo siguiente: (Ministerio de Turismo, 2011) “Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos y privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sustentable, basados en sus territorios y bajo los principios de alivio a la

pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada”. De los términos señalados se puede describir que toda organización por muy pequeña que sea debe elaborar un plan de desarrollo para tener un mejor control y organización del mismo, considerando las herramientas FODA, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, PEST, factor político, económico, social y tecnológico, diagnóstico general para tomar las decisiones oportunas de acuerdo a la posición del atractivo u organización.

Los resultados de nuestra investigación beneficiarán directamente al sector turístico de la provincia y región, especialmente a la comunidad y a los servidores turísticos como: pescadores, artesanos, servidores y agricultores, quienes están relacionados directa e indirectamente al turismo, situación que generará fuentes de empleo en el sector.

La propuesta de tesis es de suma importancia por cuanto la comuna podrá organizarse y desarrollarse como un sitio turístico reconocido no solo en el país sino también a nivel internacional. Al mismo tiempo ayudará a la no saturación y evitará la sobrecarga turística en las playas conocidas como: Montañita, Olón, San Pablo y Libertador Bolívar. Actualmente estos lugares han logrado posicionarse en el mercado turístico con gran expectativa, ofreciendo variedad como artesanías, deporte extremo, sol y playa, entre otros, la propuesta permitirá fortalecer los locales que recién inician en esta área como a los antiguos como el locales conocido a nivel nacional y regional los dulces de Benito, recientemente se inauguró un nuevo local de venta de comida pero lo que predomina entre otros.

La presentación de un plan de desarrollo turístico bien estructurado y sustentado en el ámbito turístico será sin lugar a dudas un valioso aporte para el desarrollo de futuros estudios tanto para estudiantes como profesionales en este campo. Para la comuna tendrá un significado importante por cuanto actualmente no cuenta con un estudio de planificación.

OBJETIVOS

Objetivo General.

- ❖ Establecer la incidencia de la planificación en el manejo de los atractivos turísticos de la comuna, por medio de un estudio que permita el involucramiento de todos los actores en el diseño de un Plan de desarrollo turístico para la comuna La Entrada, año 2013.

Objetivos Específicos.

- ✚ Determinar la participación en la toma de decisiones de los involucrados en el aspecto turístico.
- ✚ Identificar los tipos de planificación turística que pueden ser aplicables a la realidad del destino.
- ✚ Determinar cómo influye la planificación en la gestión del destino turístico.
- ✚ Establecer las estrategias y procedimientos sobre el manejo de los atractivos turísticos, a través de consultas bibliográficas.
- ✚ Determinar por medio de revisión bibliográfica los procedimientos para lograr el buen manejo de los atractivos turísticos.
- ✚ Establecer métodos para un buen manejo de los atractivos turísticos del lugar.
- ✚ Diseñar un plan de desarrollo turístico para la comuna La Entrada, parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

HIPÓTESIS

La planificación turística participativa y consensuada con la comunidad, actores turísticos y dirigentes mejorará el manejo de los atractivos turísticos de la comuna La Entrada.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

CUADRO # 1 Variable Independiente.

VARIABLE INDEPENDIENTE La Planificación				
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
La planificación estratégica, es una forma de manejar el cambio y crear el mejor futuro posible para un destino u organismo. Es un proceso creativo de actuación integrada a largo plazo, establece un sistema continuo de toma de decisiones que identifica riesgos, identifica cursos de acción específicos, formula indicaciones de los resultados e involucra a los agentes económicos y sociales a lo largo de todo el proceso.	Análisis interno, análisis externo	Diagnóstico situacional	¿Conoce usted si el cabildo ha efectuado un diagnóstico situacional en la comuna?	Encuesta a prestadores de servicios turísticos Entrevista a dirigentes de la comuna
	Proceso de planeación	Modelo, Visión, Misión, políticas y objetivos	¿Qué grado de participación tiene usted en la toma de decisiones?	Encuesta a comuneros Entrevista a dirigentes de la comuna
	Estrategias	Identificación de estrategias	¿Conoce usted que estrategia ayudaría a manejar los atractivos turísticos del sector?	Encuesta a comuneros Análisis documental
	Plan operativo	Estructura	¿Conoce usted la importancia de un plan operativo en una organización?	Encuesta a comuneros Entrevista a dirigentes de la comuna.
	Proyectos	Resumen ejecutivo	¿Se ha elaborado estudios o diseño de proyectos turísticos en la comuna?	Entrevista a dirigentes de la comuna Análisis documental

Fuente: Variable Independiente.- Planificación, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CUADRO # 2 Variable Dependiente.

VARIABLE DEPENDIENTE: Manejo de los atractivos turísticos.				
Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas
El manejo de los atractivos turísticos se centra en la delimitación y ordenamiento de los espacios, plantear estrategias de oferta y promoción del producto turístico y manejo de los mismos.	Atractivos turísticos	Inventario de atractivos	¿La comuna ha realizado un inventario de sus atractivos turísticos? ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ofertarse al público?	Encuesta a turistas, comuneros y prestadores de servicios turísticos Entrevistas a dirigentes
	Sostenibilidad y sustentabilidad	Control de atractivos Seguimiento de atractivos	¿Sabe usted que es sostenibilidad y sustentabilidad?	Encuestas a comuneros Entrevista a dirigentes
	Servicio	Capacitación	¿Cree usted que está capacitado/a para atender a los visitantes? ¿Qué temas de capacitación han recibido los prestadores de servicios turísticos?	Encuestas a prestadores de servicios turísticos Entrevista a dirigentes Análisis documental
	Manejo	Plan de manejo	¿Conoce usted si la comuna cuenta con un plan de manejo?	Encuestas y entrevistas a los dirigentes y comuneros

Fuente: Variable Dependiente.- Manejo de atractivos turísticos, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.- ANTECEDENTES DEL TEMA.

La comuna La Entrada está surgiendo en la parte turística, su avance se observa desde los últimos 10 años con la implementación de varios atractivos turísticos, situación que mejoró notablemente el sector. Sin embargo el manejo de los recursos no ha tenido buen fin dificultando la sostenibilidad y sustentabilidad de los mismos. El descuido de los recursos por parte del cabildo, prestadores de servicios turísticos y miembros de los comités se ha evidenciado en la comunidad, esto influyó para que se plantee el presente tema de estudio.

El presente Plan de desarrollo turístico para la comuna La Entrada, se plantea en esta localidad con la finalidad de mejorar y recuperar los atractivos turísticos que permita impulsar este importante sector y la provincia, tomando en consideración la necesidad que existe en esta población.

El plan de desarrollo turístico es un proyecto de enfoque general que permitirá plantear, programas, estrategias actividades en cada proceso, tomando en consideración que la comuna como organización y por ende el cabildo no cuenta con un plan de manejo que facilite la administración de los mismos. Por lo que el objetivo principal es mantener y recuperar los atractivos que posee la comuna La Entrada. Las actividades que se plantean están dirigidas al sector turístico como: diagnosticar la situación actual de los recursos, propuesta para recuperar los atractivos, mejorar la oferta y promoción, proponer nuevas alternativas de visitas para los viajeros, implementar grupo de seguridad y plantear soluciones ante posibles desastres.

Es necesario tomar en cuenta experiencias de otros países con relación al tema planteado para considerar los aspectos positivos que se emprendieron, tomamos referencias del Plan de manejo de Santa Clara, quienes emprendieron un Programa Integral de Conservación y Desarrollo Pacaya Samiria con los miembros de la comunidad nativa de Santa Clara en Perú. Este proyecto tenía como visión conservar y manejar los recursos naturales localizados dentro del territorio comunal, donde constan principalmente el manejo de la pesca y el desarrollo de actividades eco-turística en los alrededores de dicho sector, la importancia radica en la socialización que se emprendió del proyecto a los habitantes y de esta manera hubo el compromiso para trabajar.

A nivel de país existe también el Plan de Desarrollo Turístico para el Ecuador (PLANDETUR 2020) que contiene varias propuestas en el ámbito turístico. En la provincia y en los Gobiernos Autónomos Descentralizado (GAD) parroquiales tenemos el Plan de desarrollo Territorial con vigencia en la actualidad. Estos proyectos actualmente están en proceso de ejecución alcanzando grandes logros y cumpliendo con sus objetivos principales como es el fortalecimiento del aspecto turístico del Ecuador, se ha mejorado el ornato en puntos estratégicos de la provincia de Santa Elena con varias construcciones y paraderos turísticos que atraen a los visitantes.

Como experiencia de la zona tomamos el Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC) impulsado desde el 1993 bajo el tema Plan de Manejo de la Zona especial de Manejo (ZEM) San Pedro, Valdivia, Manglaralto. Este proyecto contiene una función altamente educativa empezó en 1990 con el levantamiento de Perfiles para cada ZEM y siguió con los Informes Técnicos sobre agricultura y cuenca, geomorfología costera, manglares, pesca y maricultura, saneamiento ambiental y turismo. **(PMRC, 1993)** “Manejo y promoción del turismo atendiendo a la protección de áreas de recreación, de interés ecológico y de interés cultural, mejorando la oferta turística y manejo de la franja costera, sustentado en una zonificación que considere la asignación de usos por sectores” (Pág. 11)

1.2 LA PLANIFICACIÓN

La planificación hoy en día es empleado por muchas personas para cumplir las actividades personales hasta las más diversas que existen, el término planificación toma relevancia y diferencia cuando en ella se establece plazos y responsable para cada actividad, en este sentido se definen los pasos para el desarrollo de las diversas acciones, considerando múltiples alternativas y cumplir con los propósitos señalados.

Por ejemplo una ama de casa que en base al tiempo que tiene debe idearse para hacer el desayuno, ir a dejar a la escuela a su hijo y luego realizar los quehaceres del hogar, como lavar, limpiar, cocinar entre otras actividades; prácticamente ocupa el tiempo preciso para cada actividad que sin una buena planificación y distribución del tiempo podría cumplirlas. En este ejemplo podemos observar la importancia que tiene la planificación y las utilidades que logramos al utilizarlo bien, para ello es necesario saber y entender su uso por cuanto puede inducir a cometer muchos errores.

La planificación estratégica es una herramienta fundamental para el desarrollo y ejecución de proyectos, es un proceso sistemático, que da sentido de dirección y continuidad a las actividades. Un ejemplo claro es la planificación que se emprendió en Chile y Japón luego de sufrir un devastador tsunami que destruyó gran parte de sus ciudades costeras de estas dos naciones en diferentes latitudes pero con una misma connotación, aquí cabe resaltar la importancia de realizar una planificación.

La planificación es un proceso de toma de decisiones que consiste en ordenar actividades tomando en cuenta lo que se quiere lograr en el futuro, en él debe constar las acciones que van a ser ejecutadas. La planificación estratégica contiene dos elementos de análisis: 1.- La Planificación y 2.- La Estrategia.

(Corredor, 1997), manifiesta lo siguiente:

“La Planificación es un proceso integral que propone una nueva actitud hacia el futuro posible mediante la aplicación de normas que incluyan la razón organizacional, la relación de actores antagónicos, la cualidad del proceso y las perspectivas de cambio” Pág. 13

(**Constanti, 2004**), citado en el libro Planificación Educativa de la Universidad Nacional Abierta de Caracas, manifiesta lo siguiente:

“Es una disciplina orientada a la selección de objetivos, derivados de un fin previamente establecido y a logro de estos objetivos de una manera óptima”

1.2.1 Estrategias

La estrategia es la acción misma que se ejecuta para alcanzar las metas y objetivos trazados. El adjetivo “estratégico” viene del latín *strategicus*, y este del griego *stratós* (Satratój, ejército) y ágo (dirigir) se refiere a la ciencia o arte de dirigir al ejército o las operaciones militares.

El término estrategia es muy antiguo, se utilizó en la época de Pericles (450 a.C) donde se aplicó habilidades administrativas (administración, liderazgo, oración, poder). También fue utilizado por Alejandro de Macedonia (330 a.C) que consistió en desarrollar habilidades para aplicar la fuerza, crear un sistema y vencer al enemigo.

(**Gómez, 2005**), define a la estrategia como:

“Un esquema básico y práctico de la organización para adaptarse a los eventos del entorno o para anticiparlos, generando una ventaja competitiva que le permite permanecer exitosamente en el mercado”

La planificación estratégica trata de implantar en las organizaciones estrategias que permitan planificar y trazar objetivos y metas y que estas les permitan ser competitivos en el mercado.

(Senge, 1998), expone que la planificación estratégica debe ser un pilar del pensamiento organizacional a largo plazo y se debe ver:

“Como un modo de orientar hacia el futuro, la mayoría de los directivos, bajo cierta presión, admiten que sus planes estratégicos revelan más sobre los problemas de hoy que sobre las oportunidades del mañana” (Pág. 31)

(GÓMEZ, 2005), señala que la planificación estratégica. “Es la actividad de moldear el futuro de la organización a través de un proceso ordenado mediante la organización de las ventajas competitivas” (Pág. 21)

1.2.2 Análisis interno y externo

Este proceso consiste en realizar un diagnóstico interno en todos los atractivos que tiene la comuna, entre los aspectos a considerar constan la infraestructura, servicios, limpieza, señalización del sitio y publicidad, administración y organización. El análisis externo permitirá conocer a la competencia, deducir sus puntos débiles y fuertes, las actividades que realizan junto a las técnicas que aplican para atraer a los turistas. Estos dos factores son muy importantes y deben ser considerados al momento de la planificación y en la toma de decisiones presente.

1.2.3 Proceso de planeación

Todo proceso de planificación por muy sencillo que sea requiere de la utilización de varias herramientas organizacional con la finalidad de focalizar el problema y

brindar posibles soluciones. Entre las actividades que se puede desarrollar constan la visión, el análisis interno y externo, planteamiento de objetivos, elaboración de planes de acción y la evaluación y control.

1.2.4 Plan operativo

El plan operativo anual, es un documento formal que permite fortalecer a las organizaciones a través del desarrollo de actividades que han sido identificadas en el diagnóstico y plan de desarrollo turísticos del sector. En el plan operativo deben detallarse secuencialmente los objetivos a conseguir y las acciones que permitirán alcanzarlos. Estas acciones deben estar alineadas al plan de desarrollo turístico planteado

(es.wikipedia.org) El plan operativo es la culminación del detalle de un plan estratégico y de un plan director. Debido a esta circunstancia, el POA debe adaptar los objetivos generales de la compañía a cada departamento, y traducir la estrategia global de la misma en el día a día de sus trabajadores.

1.2.5 Proyectos

El termino proyecto es muy utilizado hoy en día por muchas personas sean estos oficinistas, empresarios, dueños de negocios, y hasta por amas de casas. Proyectos o gestión de proyecto es un conjunto de herramientas y técnicas que describen, organizan y supervisan las actividades y trabajos del proyecto. Su aplicación ha permitido crear grandes negocios con excelentes resultados

(Angulo, 2010) “Un esfuerzo temporal emprendido para crear un único producto, servicio o resultado” (Pág. 21) el término gestión va más allá de lo necesario implica tomar en cuenta muchos factores en el proceso de ejecución del proyecto, por cuanto un error puede terminar con el mismo y objetivos deseados.

1.3 MANEJO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

La variable dependiente que resultó del análisis del problema que está afectando a la localidad fue el manejo de los atractivos turísticos, la misma que contiene las siguientes dimensiones: Atractivos turísticos, sostenibilidad y sustentabilidad, servicio y manejo.

1.3.1 Atractivos turísticos

Recurso turístico (monumento, paisaje, gastronomía, actividad cultural, deportiva, recreativa, etc.) que constituye la motivación básica desencadenante del movimiento o demanda turística hacia un lugar.

Según (Torrejón A. , 2001) “Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de generar un desplazamiento turístico” (Pág. s/n). Los principales son los que poseen atributos con aptitud de generar visitantes, los complementarios son los que en suma o adicionados a los principales hacen un lugar o zona turística.

(Quesada, 2005), cita en la Guía para la Elaboración del plan de desarrollo Turístico de un Territorio, que los antecedentes turísticos son los que motivan y generan desplazamiento de los turistas hacia determinado lugar para realizar en éste actividades propias de las características del destino y su equipamiento son la base sobre la que se desarrolla la actividad turística, e incluye elementos de la naturaleza, cultura e historia, así como las instalaciones para el ocio.

1.3.2 Sostenibilidad y sustentabilidad

La sustentabilidad busca contribuir con recursos a los actores donde se encuentra el atractivo, para mejorar la calidad de vida de los habitantes. Actualmente este tema está en apogeo y se utiliza en todo proyecto productivo o de servicio.

El término sostenible indica que un bien o producto debe ser aprovechado de manera racional y controlado por lo que debe asegurar su permanencia a través del tiempo.

(Bertoni, 2007) “La aplicación de los principios de la sostenibilidad al turismo es una referencia esencial en los procesos de desarrollo y promoción de los destinos potenciales y de reestructuración de los destinos actuales” (Pág. 90)

Marcela Bertoni, explica que en la actualidad el término sostenible debe ser aplicado en el desarrollo y promoción de los destinos potenciales.

(Torres, 2013) “La actividad turística debe ser una práctica sostenible que contribuya al desarrollo económico, la equidad social, la revalorización cultural y la preservación del entorno” (Pág. s/n)

1.3.3 Servicio

Es la actividad que consiste en dar algo a alguien a cambio de dinero, este servicio conlleva a satisfacer necesidades de quien lo solicita. En turismo el término servicio involucra varios aspectos como alimentación, hospedaje, entre otros. (Torrejón A. , 2004) “Actividad, beneficios o satisfacciones que se ofrecen para su venta, cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra y que es esencialmente intangible y no resulta en la propiedad de nada” (Pág. s/n)

1.4 ENFOQUES DE LA PLANIFICACIÓN TURÍSTICA

De acuerdo a Getz (citado por IVARS, 2003) se pueden identificar cuatro enfoques con relación a la planificación turística: desarrollista, económica, físico y comunitario. El desarrollista, refiere la tradición dominante de la planificación turística y se caracteriza por tener una posición favorable y acrítica del turismo;

ofrece previsiones de demanda turística con fines fundamentalmente promocionales. El económico, concibe al turismo como actividad exportadora, con potencial contribución para el crecimiento económico, el desarrollo regional y la reestructuración productiva; otorga prioridad a los fines económicos – por sobre los ambientales – sin analizar cómo se distribuyen socialmente los beneficios del turismo. El físico incorpora la dimensión territorial para alcanzar una adecuada distribución de las actividades turísticas en el espacio y lograr usos relacionados del suelo; examina los espacios ambientales, aunque ha desatendido los sociales y culturales. El comunitario promueve un control local del desarrollo turístico con el fin de que la población sea la beneficiaria, haciendo énfasis en desarrollos de abajo-arriba, no obstante a la fecha su operación ha mostrado dificultades prácticas.

Los enfoques expuestos no son excluyentes entre sí, siendo frecuente su integración. Burs (citado por Ivars, 2003) anota que los países del tercer mundo han continuado desarrollando su planificación de una manera tradicional, con un propósito fundamentalmente macroeconómico y una limitada atención a consideraciones sociales o ambientales, por los que los enfoques desarrollista y económico se han presentado unificados. (Osorio, 2006). Estos puntos de vistas aclaran lo que ha venido ocurriendo en los países desarrollados quienes han tenido un avance significativo en todos los aspectos.

1.5 TIPOS DE PLANIFICACIÓN

A través de la revisión bibliográfica y experiencias observadas, se señala que existen varios modelos de planificación, los cuales a partir de los cambios y evoluciones que se han producido con los avances tecnológicos y organizacionales se han ido transformando tomando nuevos matices, sean estos en el ámbito productivo, comercial, de servicio por lo que a continuación se hace necesario tratarlos relativamente para tener una idea clara de lo que esto implica.

1.5.1 Planificación Normativa

La planificación normativa como todo estudio, para su formulación e implementación requiere de procedimientos preestablecidos cuyo objetivo es generar un orden tal que permita estandarizarlos y centrarlos bajo un mismo esquema para mantenerlos controlados en todo momento donde sea posible un seguimiento permanente y así conocer su desarrollo en todos los aspectos.

De acuerdo a (Egg, 1995), lo que hace este modelo es determinar de manera precisa las acciones necesarias para alcanzar ciertas metas y objetivos, estableciendo tiempos parciales y totales de una trayectoria que conduce desde el modelo analítico (resultado del diagnóstico) al modelo normativo (a lo que se quiere llegar según o estable el sujeto planificador).

De esta manera, la planificación se concibe como un proceso que debe ser definido e implementado a nivel gerencial o cupular, constituyendo una forma de preparar y guiar las decisiones de Gobierno mediante la formulación de un plan MIDEPLAN, 1994, citado en (Aramayo, 2005)

1.5.2 Planificación Situacional

Este modelo de planificación, cuestiona el carácter externo y ajeno que tiene el planificador en el esquema tradicional, no permite el involucramiento de este en la realidad que será objeto de la planificación.

Este enfoque fue desarrollado por el economista chileno Carlos Matus durante la década de los 80', tiene como base inicial el concepto de situación, el mismo que lo define como (Carlos Matus) "la realidad explicada por un autor que vive en ella en función de su acción" (Pág. 19)

El plan trata de llegar a la situación por medio de las estrategias que fueron planteadas para tal fin, con esto se logra alcanzar la situación objeto. “Lo que hace el plan es permitir llegar a esa situación a través de la definición de una estrategia para tal efecto, entendiendo a esta como el uso del cambio situacional para alcanzar la situación-objetivo” (Brasenco, 2004) (Pág. 20)

Partiendo de lo expuesto, es posible anotar las principales características que distinguen a este tipo de planificación.

- El cálculo interactivo que elimina la diferenciación entre el sujeto planificador y el objeto planificado.
- El cálculo centrado, en última instancia, en la coyuntura y
- El cálculo situacional.

Este modelo cuestiona el carácter externo y ajeno que tiene el investigador y planificador en el esquema tradicional, por lo que no permite el involucramiento de este en la realidad que será objeto de la planificación, por lo que se recomienda el involucramiento y consideración de los diferentes actores que influyen en el proceso.

1.5.3 Planificación Estratégica

Se puede señalar que esta es una herramienta que ha sido creada en el mundo privado y que, dada su eficacia para enfrentar entornos dinámicos y fuertemente competitivos, ha ido adquiriendo una relevancia creciente en el sector público en tal magnitud que, actualmente constituye uno de los ejes del proceso de Reforma y Modernización de varios Estado.

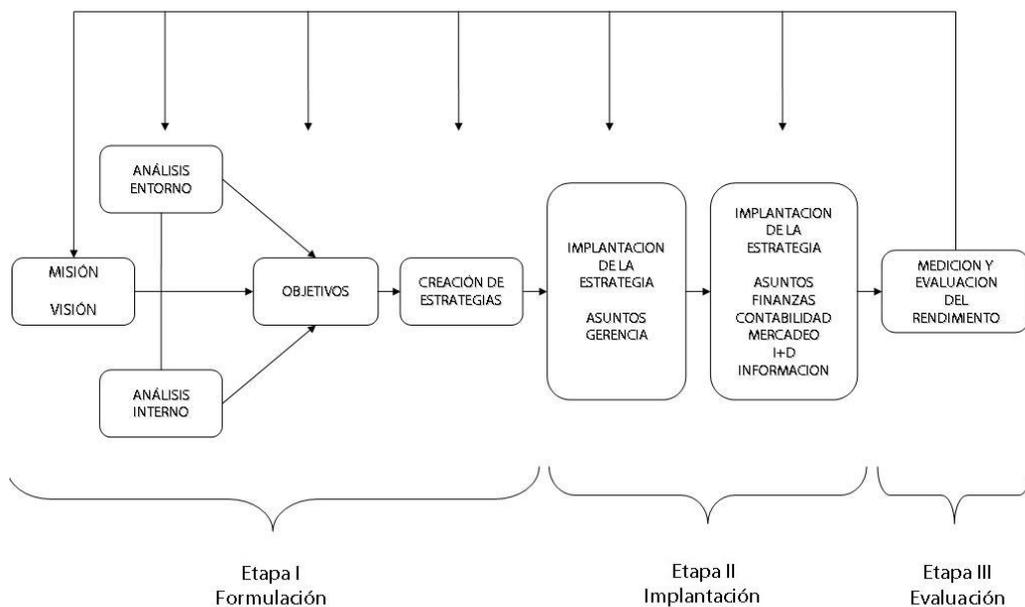
El proceso de planificación conlleva a tener claro el carácter “Estratégico” debido a que el mismo se logra con la existencia de liderazgo en la dirección de la

organización que permita motivar a los involucrados a encauzar todos los esfuerzos y recursos organizacionales con el fin de lograr las objetivos planteados.

De acuerdo con (Egg, 1995) en la planificación estratégica, lo que interesa de manera particular, es la direccionalidad del proceso (mantener el arco direccional para alcanzar determinadas metas y objetivos) y ajustar tanto cuanto sea necesario, y según la intervención de los diferentes actores sociales, la trayectoria del proceso de planificación en su realización concreta.

La planificación estratégica considera los factores internos y externos de la organización en su operación y ejecución; los análisis FODA y PEST permite generar un plan acorde con los objetivos, los esquemas presentados no son estáticos por lo contrario, estos son flexibles y adaptables a cada área y necesidad.

GRÁFICO # 1 Esquema del proceso de planificación estratégica



Fuente: Esquema del proceso de planificación estratégica, 2003

Elaborado por: Fred, D. (2003)

La planificación es un herramienta que ha sido creada en el mundo privado y que, dada su eficiencia para enfrentar entornos dinámicos y fuertemente competitivos, ha ido adquiriendo una relevancia creciente en el sector público en tal magnitud,

Para desarrollar el presente proyecto se ha tomado como referencia el modelo de desarrollo del Plan estratégico de (Fred, 2003).

Con los conceptos tratados, es entendible señalar las diferencias que existen entre la planificación normativa y la planificación estratégica, las cuales (Egg, 1995) sintetiza en la siguiente tabla.

Otros autores como (Hax y col., 1996), hacen énfasis en la importancia que tiene el contar con el apoyo de las diversa partes que se verán involucrados en el proceso de generación e implementación del plan; siguiendo con el esquema de la planificación estratégica que busca el involucramiento y de generación de identificación, compromisos y voluntades que en su conjunto permitirán el éxito de la iniciativa.

El proceso de planificación estratégica denota un esfuerzo organizacional que conlleva a la asignación de tareas para su ejecución. Este proceso debe ser bien definido bajo estrictos controles y disciplinado por parte del planificador. Muchas personas tienden a confundir su aplicación, por lo que se presente un estudio generalizado sobre su importancia y ventajas de aplicación (ver cuadro #3).

(Hax y col., 1996) (Pág. 34), definen los distintos niveles jerárquicos dentro de la organización que participan en el proceso de planificación, diferencian el grado de importancia y responsabilidades que cada miembro debe cumplir dependiendo de sus funciones y actividades encomendadas. Concuerdan también que la planificación se desarrolla en los niveles corporativos, de negocios y funcional de la organización con las siguientes características.

CUADRO # 3 Diferencias entre la planificación normativa y estratégica.

PLANIFICACIÓN NORMATIVA	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Básicamente es un problema técnico. 2. Centrado en la “lógica” de la formulación. 3. Los planes, programas y proyectos expresan lo “deseable”. 4. Enfatiza lo tecnocrático, haciendo de la planificación una tecnología que orienta las formas de intervención social. 5. Importancia del papel de los expertos. 6. El centro de la planificación es el “diseño” y suele expresarse en un “plan libro”. 7. La definición de objetivos resulta del diagnóstico. 8. Importan las decisiones del sujeto planificador que está “fuera” de la realidad, considerada como objeto planificable. 9. No tiene en cuenta, de manera significativa, los oponentes, los obstáculos y dificultades que condicionan la factibilidad del plan. 10. El punto de partida es el “modelo analítico” que explica la situación problema, expresada en un diagnóstico. 11. El punto de llega es el “modelo normativo” que expresa el diseño del “deber ser”. 12. Se parte del supuesto de que el sistema social puede ser objeto de orientación por parte del planificador. 13. El sujeto que planifica esta “sobre” o “fuera” de la realidad planificada. 14. El sujeto que planifica tiene el monopolio del plan. 15. El sujeto planificador tiene capacidad de controlar la realidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Básicamente es un problema entre personas. 2. Centrado en la “lógica” de la realización. 3. Los planes, programas y proyectos expresan “lo posible”. 4. Destaca la importancia de la política y la intervención de los diferentes actores sociales. 5. Importancia de integrar el aporte metodológico de los expertos y las personas involucradas. 6. El centro de la planificación es la “dinámica de conducción”; no se cristaliza en un plan; permanente seguimiento de la coyuntura política, económica y social. 7. La definición de objetivo resulta del consenso social entre los diferentes actores sociales implicados. 8. Importa la confluencia de las decisiones de los diferentes actores sociales que, de una u otra forma, están interesados o implicados. 9. Procura conciliar el conflicto y el consenso como dos factores actuantes en los procesos sociales y que condicionan la realización del plan. 10. El punto de partida es la “situación inicial”, que explica la situación problema, expresada en un diagnóstico. 11. El punto de llegada es la “situación objetivo” que expresa la realización en el tiempo de la “imagen objetivo”. 12. Se parte del supuesto de que el sistema social está integrado por personas que tienen su propia escala de valores y establecen lo que es conveniente e inconveniente, bueno o malo, como objetivo a alcanzar. 13. El actor que planifica está inserto y forma parte de la realidad que planifica, coexistiendo con otros actores sociales. 14. No hay monopolio en la elaboración del plan, sino coexisten vario planes, en competencia. 15. Los actores que planifican no controlan por si solos la realidad planificada.

Fuente: Diferencia entre la planificación normativa y estratégica (1995)

Elaborado por: Egg, A. (1995)

- **En el nivel corporativo** se tiene una visión global de la organización e involucra decisiones que influyen, de una manera u otra, en todos los ámbitos de la organización. Este nivel trabaja por medio de directrices los mismos que deben ser bien guiados para el funcionamiento de la organización, las decisiones son cruciales por cuanto determinan el éxito o fracaso de la misma.

En el sector público, el nivel corporativo equivale al Gobierno central, ya que allí es en donde se formulan los marcos generales en los que se desarrollará el funcionamiento de los distintos organismos que dependen de él.

- **En el nivel de negocios** es donde se generan las estrategias particulares de cada una de las áreas en las que participa o desea participar la organización, de acuerdo con las directrices generales entregadas por el nivel corporativo.

En este nivel se plantean los lineamientos, previos a una primera interpretación, cada una debe constar con las características y realidades particulares de cada área en función. En el ámbito público, esto equivale a los Ministerios, lo cual materializan a través de la formulación de políticas públicas en sus ámbitos de competencias.

- Finalmente, **en el nivel funcional** es donde se materializan las directrices provenientes del nivel de negocios generando planes para cada una de sus áreas de funcionamiento, de tal manera de integrar el trabajo de cada una de ellas, dándoles un sentido estratégico que consistirá, en definitiva en el aporte que realizarán al cumplimiento de los objetivos de su “negocio”. Para lo cual es necesario articular las actividades con los distintos departamentos y sus miembros.

Culminó manifestando que el nivel funcional integra las directrices generadas en cada área de acción y los materializa para en definitiva dar cumplimiento a los objetivos trazados.

1.5.4 Característica de la planificación estratégica.

La planificación estratégica tiene diversas características a saber, desde las básicas adquiridas en su desarrollo hasta las recientes entre las cuales tenemos las planteadas por (Bendlin, 2000)

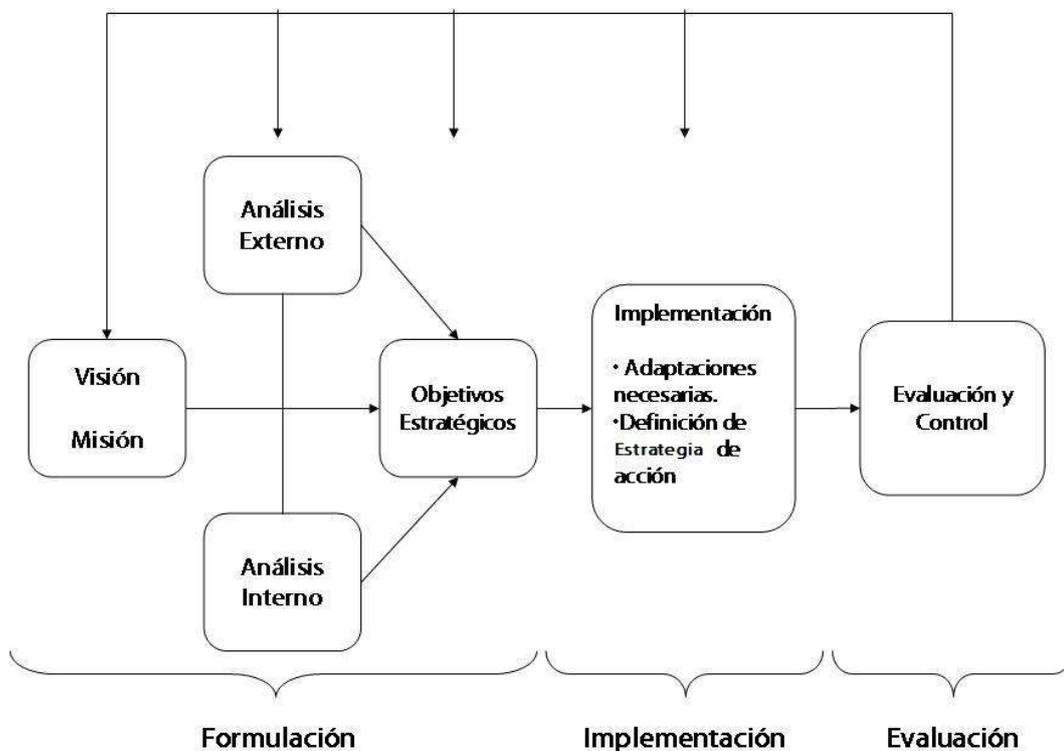
1. “La visión Holística. Constituye la visión de conjunto, donde se ven las partes en función al todo. Esto permite un análisis mucho más enriquecedor y una herramienta fundamental para la priorización adecuada de objetos y actividades. Además, el trabajo de equipo pasa por el concepto de cuerpo y las partes no funcionan adecuadamente si no tienen una visión compartida” (Pág. 49)
2. La visión a largo plazo. Constituye una de las principales características de la Planificación Estratégica. Define todos los objetivos generales. Si se tiene un problema central que resolver, se analizan todas las causas, eliminando la idea que existe una sola causa, una suma de ellas, y por lo tanto la solución pasa por la suma de soluciones. Esto hecha por tierra la idea de las panaceas.
3. Permite lograr objetivos de mayor impacto y duraderos en el tiempo.
4. Consolidación de la empresa y la aproximación a objetivos superiores y no limitados como son las metas u objetivos a corto plazo, si bien está compuesta de ellas.

5. Contribuye a la aproximación de la visión, es decir, a la proyección que se tiene de la empresa a largo plazo.
6. Gracias a la evaluación y seguimiento continuos, se pueden identificar los cambios a ser introducidos en el plan, respondiendo a la nueva realidad.

1.5.5 Las etapas del proceso de planificación

Tal como se mostró en la parte del marco conceptual, existe muchos autores que presentan una variedad de procesos que se pueden seguir, para el presente estudio partiremos con los pasos básicos de la planificación estratégica presentado por (Fred, 2003).

GRÁFICO # 2 Etapas del proceso de planificación



Fuente: Etapas del proceso de planificación (2003)
Elaborado por: Fred, D. (2003)

1.5.5.1 Definición de visión y misión

1.5.5.1.1 Visión

Toda organización que empieza una actividad, siempre se crea teniendo una idea clara de lo que desea lograr en un tiempo determinado. Es decir las actividades planificadas que van a desarrollarse permitirán cumplir a largo plazo con los objetivos de la empresa. Se debe tomar en cuenta que es el punto de partida y la razón de ser de cada organización, sobre este pensamiento deben plantearse todos los planes y programas para cumplir con la visión.

Un primer concepto al respecto es el que señala (Bendlin, 2000), quien entrega tanto la idea fundamental que representa una visión como el origen que puede tener a señalar, de manera descriptiva, que ésta:

“Es la imagen del futuro de la organización a largo plazo. Es el sueño generado por sus líderes o por un proceso participativo” (Pág. 48)

Tomando otra definición podríamos mencionar que la visión nos permite entender tanto su trascendencia como la utilidad que la misma tendrá para los distintos procesos organizacionales, (Castillo, 2005) “consiste en una declaración formal de lo que la institución espera lograr en el futuro, en función de los espacios que generará el entorno y de las propias competencias organizacionales” (Pág. 49)

1.5.5.1.2 Misión

Un concepto sencillo sería que la misión es encomendar algo a alguien, bajo esta definición rescatamos que, una persona líder frente a otras establece actividades para que se cumpla. En el ámbito organizacional la misión, se puede ver reflejada como la misión empresarial, según Evoli, 2001, citado en (Aramayo, 2005)

“representa las funciones operativas que [la organización] va a ejecutar en el mercado y va a suministrar a los consumidores” (Pág. 50)

Para Suárez, 2001, citado en (Aramayo, 2005) la misión representa la razón misma de la empresa considerando todas sus áreas y actividad que desarrolle la organización “[...] la razón de ser de la empresa considerando sobre todo la actividad del negocio” (Pág. 52)

Con mayor seguridad podemos señalar que la definición simple pero esclarecedora es la que presenta David, 2003, citado en (Aramayo, 2005) quien mediante su aporte establece que la misión hace al proceso de planificación, al mismo tiempo da sentido a las distintas decisiones y actividades que realizan las organizaciones “la misión de una organización es el fundamento de prioridades y estrategias, planes y tareas, es el punto de partida para el diseño del trabajo de gerencia, y para el diseño de estructuras de dirección” (Pág. 52)

1.5.5.1.3 Diagnóstico

El diagnóstico es una herramienta de carácter general, se utiliza para conocer la situación actual de la organización, sean estos en el ambiente donde se desenvuelve como en su funcionamiento, este permite obtener información necesaria y segura para detectar los problemas que tienen la empresa y plantear los caminos a seguir.

Normalmente para la realización de esta tarea se observa el ambiente interno y el ambiente externo considerados su suma importancia a la hora de medir problemas y sugerir soluciones. Con este contexto podríamos manifestar que antes de la obtención del diagnóstico se debe considerar una serie de recursos que son muy importantes al momento de definir los objetivos, la aplicación del diagnóstico nos permite obtener lo siguiente:

- Generar conciencia del estado actual de la organización en un ambiente globalizado;
- Identificar las áreas potenciales de desarrollo organizacional;
- Calificar, de manera comparativa, las diferentes áreas de la organización con respecto a otras similares;
- Crear elementos de análisis para el desarrollo de planes futuro.

1.5.5.1.4 Análisis del Entorno

Desde el punto de vista de ubicación donde se encuentra la empresa se contempla el análisis del entorno por cuanto la organización no es un ser aislado por lo contrario depende de las personas e instituciones que están ubicados en su alrededor. Un ejemplo claro sería la materia prima que necesita la empresa para producir y que posteriormente saldrán a la venta a sus clientes, usuarios y/o beneficiarios que también se encuentran en el ambiente.

Sin estas dos consideraciones difícilmente la organización cumpliría con sus metas y objetivos por cuanto hoy en día las instituciones funcionan con un sistema abierto, lo que implica que están en constante contacto con el mundo externo.

Para (Hill y col., 1996), este análisis consiste en identificar primero las oportunidades y amenazas que tenga la organización en todo su ámbito, estos deben ser analizados y luego presentados como estrategias “consiste en identificar las oportunidades y amenazas estratégicas en el ambiente operativo de la organización” (Pág. 56). A continuación describen los ámbitos que debe ser examinado como parte de este análisis.

- **Inmediato.-** aquel en que la organización se desempeña de manera directa, en donde se relaciona y compite con sus similares. En este ambiente se analiza la posición de la institución y de sus competidores con respecto a su lugar y participación en el ambiente en que se desempeña.
- **Nacional.-** en el que se analiza el contexto nacional con el fin de determinar las posibilidades y perjuicios que entrega para relacionarse en el ambiente exterior.
- **Macroambiente o ámbito Exterior.-** en el que se busca determinar como la coyuntura externa (económica, política, etc.) puede afectar el desempeño de la organización.

De los temas desarrollados podemos terminar manifestando que lo que busca el análisis externo es minimizar en lo posible los impactos negativos que pueden ocasionar daño a la empresa.

Características del entorno

Los factores que se analizan en el ambiente externo son las oportunidades y amenazas, factores que son difíciles de controlar por parte de la organización por cuanto no están a la mano de los directivos para solucionar. A través de este análisis, se pueden detectar las oportunidades y amenazas que el entorno representa para la organización. (Barzán, 2004), las describe de la siguiente manera:

- **Oportunidades:** “Son factores y/o procesos externos que, de manera directa o indirecta, contribuyen al logro de los resultados propuestos. Las oportunidades son entendidas como “situaciones que se encuentran en el entorno y que pueden ser aprovechadas para facilitar el logro de objetivos, la realización de la misión y

el cumplimiento del rol propuesto por la organización. Son situaciones en que una institución, utilizando bien sus fuerzas, puede logra ventaja respecto a las demás.

- **Amenazas:** “Son factores, personas o situaciones que, de manera directa o indirecta, influencia negativamente a la organización y que pueden hacerla retroceder, debilitar o destruir” (Barzán, 2004) (Pág. 63)

En lo que se refiere al sector público, el análisis externo debe contemplar, con las consideraciones derivadas de las características de la función pública, una serie de variable tales como:

- La evolución económica del país, sus condiciones de crecimiento y desarrollo, los aspectos económicos de las relaciones internacionales, los tratados de comercio.
- Los cambios demográficos y culturales que alteran los niveles de demanda;
- La emergencia de recursos tecnológicos y avances científicos que el servicio debería conocer y eventualmente adoptar;
- Los cambios que experimentan el conjunto de las necesidades ciudadanas en materia de transportes, comunicaciones, información y participación [elemento de creciente auge a partir, tanto de los nuevos comportamientos de los ciudadanos como de las bases que guían el proceso de Reforma y Modernización del Estado];
- Las políticas públicas y las prioridades que se han definido para el sector al que pertenece el servicio:
 - El riesgo e factores naturales estacionales o accidentales (clima, terremotos, inundaciones, sequía) y los planes de contingencia que correspondan al servicio;
 - La competencia privada y de servicio análogo y el desempeño privado en áreas comparables;
 - Los mandatos legales atingentes al servicio [y];

- Las condiciones presupuestarias del sector” (DIPRES, 2003)

Una consideración importante que entrega la DIPRES es la que se refiere a la constante variación a la que están sometidas las oportunidades y amenazas, lo que implica la necesidad de revisión permanente de los planes asociados a ellas. La sugerencia que realizan los autores a las organizaciones es que se considere las directrices que se anotan en la parte superior para que la empresa pueda dar un seguimiento a las amenazas y buscar posibles soluciones.

David (Fred, 2003) señala las características que debe tener un proceso de análisis del ambiente externo (o de auditoría externa como él la denomina), las cuales pasan por la recopilación de antecedentes sobre las cinco Fuerzas Externas Clave que giran en torno a las organizaciones, que determinan cambios en el comportamiento de los clientes, usuarios y/o beneficiarios y ofrecen posibilidades de cambios en el funcionamiento de la institución, estas fuerzas son:

- Fuerzas económicas;
- Fuerzas sociales, culturales, demográficas y ambientales;
- Fuerzas políticas, legales y gubernamentales;
- Fuerzas tecnológicas; y
- Fuerzas competitivas

1.5.5.1.5 Análisis Interno

En los temas anteriores se analizó sobre las oportunidades y amenazas que forman parte de los factores externos. Ahora corresponde realizar el análisis interno que trata de determinar las fortalezas y debilidades que tiene la organización. Esto representa la capacidad que tiene la empresa para alcanzar sus metas u objetivos Bendlin 2000 citado en (Aramayo, 2005) “la capacidad de la empresa/ institución analizada para lograr los objetivos” (Pág. 69)

Por medio de este análisis es posible determinar lo que David denomina las capacidades distintas de una organización, que son de una gran trascendencia ya que a través de ellas es posible generar ventajas competitivas para la organización y con ello, poseer una herramienta clave tanto para su vigencia como para su crecimiento. Las ventajas competitivas han alcanzado gran relevancia en estos últimos años, debido a que es en ellas donde se obtienen los mayores esfuerzos organizacionales.

De acuerdo a (Castillo, 2005), las ventajas competitivas

“son características internas de la organización que son capaces de sumarse o enfrentarse el entorno, orientadas al cumplimiento de la visión y así generar beneficios críticos para la organización. Es una características o una condición de dirección y estrategia interna, que está bajo el total dominio de las fuerzas de la organización y que la diferencia positivamente de la otras instituciones de su industria y específicamente de su grupo estratégico” Pág. 62.

Tal como lo recalca el autor, las ventajas competitivas son las características internas de la organización, estas están formuladas para dar cumplimiento a la visión de la empresa, su aplicación debe dar excelentes resultados por cuanto es la empresa quien lo establece y lo aplica.

Características del análisis interno

Antes de referirse a las características, es necesario tomar en cuenta el significado de los términos fortalezas y debilidades. Para ello, Castillo las describe separadamente, estableciendo los elementos fundamentales que permiten identificarlos:

- **“Fortalezas**, son las características propias del desarrollo de la organización que se presentan como Factores Clave para su desarrollo superior”. Elementos que hacen de la organización un ambiente propicio para su desarrollo y que es

imprescindible identificar para garantizar una utilización adecuada y para transformarlas en el fundamento de las decisiones estratégicas que conducen al perfeccionamiento de las políticas públicas;

- **Debilidades**, son características igualmente internas, pero que representan factores que dificultan el desarrollo superior de la Organización. Estas condiciones hacen de la organización un ambiente desfavorable para su desarrollo y es importante conocerlas para generar estrategias que tiendan a superarlas”

Las fortalezas son los factores claves para el desarrollo de la organización, la empresa debe identificarlos para establecer las bases para trabajar en ellos. Las debilidades son características que dificultan el desarrollo de la organización por lo que se tiene que diseñar estrategias que tiendan a superar estos inconvenientes.

1.6 DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Obtenida la visión y misión que son la justificación de las actividades que realice la empresa y considerando la información obtenida de los análisis interno y externo de la organización, se establecen los objetivos que permitirán lograr lo definido en la misión.

Los objetivos nos permitirán operacionalizar en hechos concretos las ideas definidas en la visión y misión de la empresa. Antes de continuar con lo expuesto es necesario conocer que es objetivo.

1.6.1.1 ¿Qué es un objetivo?

Como se mencionó anteriormente los objetivos representan la operacionalización de las definiciones especificadas en la parte anterior. A pesar de ello, es necesario entender lo que esto trae consigo.

(Cerrud, 2002) Entrega una definición amplia donde “los objetivos son los ideales y los sueños viables [...]. De ahí la importancia de fijar un objetivo primario o global de la institución y formular objetivos básicos por las distintas actividades o funciones” (Pág. 66)

Para el autor los objetivos representan los ideales y sueños que tiene la empresa, los mismos deben ser viables y alcanzables, para lo cual se recomienda plantear objetivos para cada actividad que se desarrolle.

Características de los objetivos

Los objetivos deben reunir una serie requisitos y características para que puedan ser de utilidad para la organización o persona que lo establece:

- Debe ser realista en el sentido de que se cuenta con los recursos y capacidades necesarias para lograrlo;
- Debe ser concretable en un periodo de tiempo razonable, de acuerdo a la disponibilidad de recursos y a los efectos que se desean lograr;
- Debe tener un cronograma de trabajo, en el que se definan las distintas actividades que se realizaran para lograrlo, estableciendo plazo de inicio y de termino de cada una de ellas, la relación existente entre ellas y los productos que entregaran cada una;
- Debe estar definido de manera clara y precisa, de tal manera que es posible entender sus implicancias;
- Debe generar compromisos en los distintos actores que deben influir en él para su concreción;
- Debe ser flexible y adaptable a los cambios que se produzcan en relación a la situación inicial en que fue definido;

- Deben generar resultados medibles, lo que se hace a través del establecimiento de indicadores.

Estas características definirán lo que significa un objetivo estratégico dentro del proceso de la planificación.

1.6.1.2 Objetivos Estratégicos

1.6.1.3 Concepto

Integrando las definiciones de estrategias y objetivos, es dable entender que son los objetivos estratégicos. De acuerdo a (Castillo, 2005), los objetivos estratégicos “son los resultados específicos de mediano plazo (más de un año) que la Organización busca lograr, a través del esfuerzo intencionado y en el contexto de los desafíos que plantea la Visión” (Pág. 67)

Es decir que los objetivos estratégicos que plantea la empresa son a mediano plazo y deben estar relacionados con la visión de la organización. Una definición más clara es la que presenta DIPRES, quien manifiesta que se entiende como objetivo estratégico a “la expresión de los logros que la organización quiere alcanzar en un plazo determinado, y deben guardar coherencia con la misión y con el análisis interno y externo” (Pág. 67)

(Fred, 2003), agrega que los objetivos estratégicos “[...] representan los resultados esperados por aplicar ciertas estrategias. Las estrategias representan las acciones que se llevarán a cabo para lograr los objetivos [...]. El periodo considerado debe concordar para los objetivos y estrategias y, por lo general, es de dos a cinco años” (Pág. 67)

Para este autor los objetivos estratégicos deben estar planificados para alcanzarlos en tiempo que va de dos a cinco años.

Características de los objetivos estratégicos

Las características señaladas en los objetivos estratégicos son las siguientes:

- Proporcionan coherencia en el proceso de toma de decisiones;
- Indican las prioridades de la organización y presentan la base para la selección de estrategias, (Cerrud, 2002).

David, por su parte, identifica que los objetivos deben ser:

- Cuantitativos;
- Cuantificables;
- Realistas;
- Comprensibles;
- Desafiantes;
- Jerárquicos;
- Congruentes [entre las distintas áreas de la organización]

(DIPRES, 2003), para definir los términos objetivos estratégicos lo hace a manera de pregunta “¿qué debemos lograr en el corto, mediano y largo plazo, para que la organización tenga un accionar coherente con su misión?” (Pág. 89)

1.6.2 Determinación de objetivos estratégicos.

1.6.2.1 Método de análisis FODA.

Para aplicar esta herramienta del análisis FODA, es necesario realizar la sistematización por medio de la matriz de análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), con este análisis se obtiene las ideas que servirán para la toma de decisiones en la organización.

CUADRO # 4 Esquema de presentación del análisis FODA

Análisis de Entorno	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	Potencialidades	Riesgos
DEBILIDADES	Desafíos	Limitaciones

Fuente: Esquema de presentación del análisis FODA, (2003)

Elaborado por: Fred, D. (2013)

Con este esquema se pueden orientar las decisiones, debido a que presentan varias orientaciones para este fin:

- Las oportunidades que presenta el entorno sobre aspectos, factores o componentes de la organización que se han definidos como fortalezas de la misma, representan potencialidades sobre las cuales debería orientarse la definición de objetivos estratégicos, ya que representan áreas en las que se cuenta con las capacidades para generar importantes beneficios para la institución.
- Las oportunidades que presenta el entorno sobre aspectos que son considerados como una debilidad de la organización representan desafíos hacia la misma, debido a que existen condiciones en el ambiente exterior que permiten enfrentar las debilidades tanto para superarlas o para paliarlas, de tal manera de eliminar o disminuir sus efectos negativos.
- Las amenazas que presenta el entorno sobre las fortalezas de la organización representa riesgos para estas, debido a que pueden afectar su contribución a la institución.
- Con respecto a las amenazas que impone el entorno sobre aspectos considerados como debilidades de la organización corresponden a la situación más compleja para la decisión ya que representan limitaciones que reducen las opciones de decisión a aquellas que le permitan sobrevivir a la organización, disminuyendo lo más posible los perjuicios que la situación trae consigo. Por lo que la organización debe analizarlas y tomarlas muy en cuenta para no fallar.

Esta metodología relaciona los problemas encontrados y busca soluciones con las alternativas que posee.

(Fred, 2003), complementa y sintetiza lo manifestado, mediante el siguiente cuadro de análisis FODA y las estrategias:

CUADRO # 5 Análisis FODA y estrategias

Análisis Interno \ Análisis de Entorno	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FORTALEZAS	Estrategias FO: utilizar las fortalezas para aprovechar las oportunidades	Estrategias FA: superar las debilidades para aprovechar las oportunidades
DEBILIDADES	Estrategia DO: utilizar las fortalezas para evitar las amenazas	Estrategia DA: reducir al mínimo las debilidades y evitar las amenazas

Fuente: Análisis FODA y estrategias, (2003)

Elaborado por: Fred, D. (2003)

Con respecto al diseño de los objetivos estratégicos, la DIPRES hace algunas consideraciones para tomar en cuenta:

- Las orientaciones estratégicas. Existen distintas orientaciones que pueden tener el accionar de las organizaciones, entre las cuales se pueden señalar: hacia el cliente, hacia el control interno, hacia una mejor utilización de los recursos, hacia una mejor gestión, etc.
- Las actitudes hacia el cambio. Tal como se ha señalado es importante conocer la actitud que presentan los miembros de la organización frente a distintos niveles de cambio, ya que cada decisión implica distintos grados de cambios que pueden afectar el desempeño organizacional. Esta situación implica a que la empresa planifique capacitaciones y talleres que conlleven a motivar a sus miembros.

- La amplitud estratégica. “Referida a la verdad de intereses o elementos a considerar en el proceso”. Esto implica que frente a distintos niveles de intervención que se implementen, se involucran distintos actores y se afectan distintos intereses que deben ser estimados para disminuir los efectos no deseados.

1.6.3 Implementación de la estrategia

Una vez determinado los objetivos estratégicos, finaliza la etapa de diagnóstico que corresponde al proceso de planificación estratégica. En esta primera parte permitió conocer la situación real en que se encuentra la empresa y definir las directrices que guiarán el funcionamiento de la misma.

Características de la implementación de la estrategia

La implementación de la estrategia según (Hill y col., 1996), está compuesta de cuatro etapas. Las dos primeras hacen referencia a las acciones de adecuación en los ámbitos organizacionales de estructura y sistemas de control; una referida a la adecuación de la estrategia, la estructura y los controles; y otra relacionada con el manejo de conflictos, la política y el cambio. Con respecto a las acciones de adecuación organizacional, estos autores manifiestan que “para lograr el funcionamiento de estrategia [...], la organización necesita adoptar una estructura correcta” (Pág. 86), esto nos conduce a establecer definiciones tales como:

- a) Distribución de autoridad entre los diferentes niveles jerárquicos de una organización;
- b) Método de integración entre subunidades;
- c) Número de niveles organizacionales;
- d) Grado de centralización o descentralización de la autoridad.

El primer literal se refiere a la existencia de los niveles jerárquicos que tiene una organización, para su implementación y ejecución se debe distribuir responsabilidad y delegar autoridad para que los involucrados ayuden a cumplir con las metas y se sientan comprometidos con la organización, siempre y cuando las decisiones tomadas estén relacionados con el marco legal. Este sistema busca también integrar las subunidades para facilitar las actividades que realice la empresa y controlar las acciones efectuadas. La organización entre si presenta niveles de organización que pueden ser centralizados o descentralizados dependiendo de la cultura organizacional. En las instituciones públicas del país actualmente existe una tendencia de descentralización de sus instituciones, la misma que ha dado excelentes resultados.

(Cerrud, 2002), establece que el proceso de implementación del plan implica establecer etapas, tareas y responsabilidades en cada área de la organización, el autor indica un esquema basado en los siguientes lineamientos:

- **“Fijar Metas:** las metas son resultados a corto plazo (anuales). Son fundamentales para la ejecución acertada de estrategias debido a que forman la base para la asignación de recursos, constituyen un instrumento para controlar el avance hacia el logro de los objetivos y fijan prioridad de la empresa. Las metas deben ser bien formuladas, coherentes con los objetivos señalados y que sirvan de respaldo a la ejecución de las estrategias.

- **Fijar Políticas:** se deben fijar políticas para resolver los problemas de la organización que surgen de los cambios en la dirección de estrategias. Por lo que es necesario establecer las partidas, métodos, procedimientos, reglas, formas administrativas específicas para darle apoyo al trabajo que busca las metas que se han fijado. Las políticas son instrumentos claves para la ejecución de estrategias, estas ayudan a fijar las reglas de acción que deben tomarse para lograr las metas y objetivos de la empresa.

- **Asignación de Recursos:** el siguiente paso es para la asignación de recursos. Este proceso debe realizarse de acuerdo con las prioridades fijadas en las metas aprobadas, pues estas imponen la forma en que se asignarán los recursos”.

Otra teoría a considerar es la que presenta (Shapiro, 2004), la misma que reconoce otros impactos que pueden derivarse del proceso de implementación y recomienda varios puntos para el manejo del cambio:

1. “Asegurarse de que todo el mundo entiende el cambio y por qué es necesario. Incluso si la gente ha formado parte del proceso de planificación estratégica, puede que necesiten una explicación. Cuando el cambio afecta a las personas fuera de la organización, hay que explicárselos también a los interesados directos.
2. Reaccionar ante las ideas de las personas y sus sentimientos. Deja que expresen sus preocupaciones y respóndeles. Si no puedes estar de acuerdo, por lo menos identifícate con sus sentimientos generados por el cambio.
3. Desarrolla un proceso planificado de cambio y compártelo con todo el mundo de la organización o proyecto para que puedan saber lo que pueden esperar y cuándo.
4. Consultar, apoyar, dar un intercambio de información durante el proceso del cambio.
5. Confirmar y celebrar el cambio con éxito” (Pág. 81)

Para esta autora toma importancia el proceso que se desarrolle luego de la implementación de la planificación estratégica, donde no hay que descuidar la comunicación e información que se debe dar a todo el personal que forman parte

de la estructura organizacional. Recomienda también que tiene que dejar que las demás personas expresen lo que piensan y sienten y en base a eso responder sus inquietudes. Luego de planificado el proyecto hay que compartirlo con toda sus miembros para que ellos puedan saber lo que esperan y cuando se puede dar. En todas las fases del proceso de planificación donde se determinen cambios para la organización se debe tomar en cuenta las opiniones de los involucrados en todas las dimensiones para asegurar el éxito de la misma.

1.6.4 Evaluación y control del plan

Un factor importante y fundamental para la evaluación es sin lugar a dudas disponer de la mayor cantidad de información para lograr determinar la mejor decisión para bien de la organización y sociedad en general.

Es posible que mientras se realice el proceso de planificación surjan nuevos hechos no previstos y que puedan afectar los principios del plan. Para detectar estos errores se puede implementar dentro de la empresa un sistema que provea permanentemente información fiable sobre la evolución del plan con el fin de tomar las medidas pertinentes y corregirlas para que, de esta manera se logren los resultados deseados. De ser posible se recomienda colocar a personas idóneas que cumplan con esta tarea y cumpla su responsabilidad.

Por otra parte, es necesario implementar un mecanismo de evaluación que permita verificar el cumplimiento de los resultados establecidos, de no lograr las metas, este sistema nos permitirá determinar las causas por las cuales no se ha dado cumplimiento a lo planificado y detectar responsabilidades.

Se hace importante realizar evaluaciones y controles de manera permanente, (Cerrud, 2002), señala que “a medida que suceden cambios internos y externos en la empresa, las estrategias formuladas y ejecutadas se vuelven obsoletas” (Pág. 83)

1.6.4.1 La Evaluación

La evaluación del plan es un mecanismo que consiste en comprobar el logro de los resultados deseados en comparación a los resultados logrados, y establecer las brechas que existen entre estos y determinar los aspectos que fallaron y quiénes son los responsables de tales fallas.

(Egg, 1995), para aclarar esta posición, hace una relación entre la evaluación y el plan, para lo cual señala lo siguiente: “Si planificar es introducir organización y racionalidad en la acción para el logro de determinadas metas y objetivos, la evaluación es una manera de verificar esa racionalidad, midiendo el cumplimiento – o perspectiva de cumplimiento – de los objetivos o metas previamente establecidos y la capacidad para alcanzarlos” (Pág. 85)

Características de la evaluación

El proceso de evaluación está permanentemente participando en el plan, por lo que se puede distinguir tres tipos a saber:

- ✓ Ex – Ante: es la evaluación que se realiza antes de la generación del plan y tiene como propósito definir la alternativa más adecuada para implementar, tomando en cuenta su funcionamiento interno como el entorno inmediato donde se encuentra.
- ✓ Ex – Dure: se realiza durante el desarrollo del plan y tiene como principio fundamental, verificar el cumplimiento de lo predefinido.
- ✓ Ex – Post: este tipo de evaluación se realiza después de la ejecución del plan y tiene como propósito comprobar el logro de los resultados definidos en él.

La evaluación puede ser interna cuando lo realiza el personal que forma parte del plan y externa cuando lo hacen agentes ajeno al proceso. Este mecanismo tiene ventajas y desventajas, por ejemplo la evaluación interna conoce los distintos factores de la organización, en cambio en la externa la falta de conocimiento puede generar distorsión en ciertas características que pertenecen a la institución.

1.6.4.2 El Control

Existen distintas modalidades de control que se pueden aplicar en las organizaciones. A pesar de ello, es necesario identificar un modelo que contribuya al logro de los objetivos propuestos.

A continuación, se enfatizan los principales aspectos que caracterizan al control de gestión, como una herramienta que permita obtener la información necesaria sobre la evolución de los procesos relacionados con el cumplimiento de los objetivos. Este procedimiento permitirá tomar medidas correctivas que conlleven el logro de ellos. Para su implementación debe considerarse la aplicación de manuales y formatos especializados para que brinde seguridad a los involucrados y ayude a tomar correctivos en la etapa de ejecución.

1.6.4.3 Objetivos

El control de gestión tiene como principal objetivo hacer énfasis en la importancia que tiene el logro de los objetivos que se han establecido, independientemente de las actividades si se desarrollaron o no. Los objetivos son las mismas que se habían planteado para tal propósito.

Para (Araya, 2005), el control en si persigue los siguientes objetivos:

- ❖ “Mejorar la calidad de los procesos y resultados;

- ❖ Enfrentar el cambio;
- ❖ Producir ciclos más rápidos y a la medida
- ❖ Facilitar la delegación y el trabajo en equipo”

Características del control

El control de gestión es una herramienta muy útil, pero para que cumpla con su función debe tomarse en cuenta sus principales características, según Araya, el control de gestión:

- ❖ “Debe ser observado como un instrumento de Dirección, para lograr que ocurra lo que se desea y se ha planteado en la organización;
- ❖ Es un sistema que apoya la labor directiva por cuanto posee la capacidad de impactar y transformar el futuro de la organización;
- ❖ Requiere utilizar información periódicamente y no por vía excepcional;
- ❖ La información que utiliza el Control de Gestión puede provenir de fuentes internas y externas;
- ❖ Pretende monitorear globalmente lo que está ocurriendo en la organización, aunque no debe ser una simplificación inútil;
- ❖ Los indicadores que considera el Control de Gestión deben ser verdaderos sensores o alarmas de lo que se debe controlar prioritariamente;

En segundo lugar, hay que entender el Control de Gestión desde una perspectiva amplia lo que, de acuerdo a Araya, implica que:

- ❖ El control es realizado por todos los miembros de la organización y no solo por los destinados específicamente a esa función;
- ❖ Debe buscar orientar el comportamiento de los miembros de la organización hacia el logro de sus objetivos;
- ❖ Debe ser un sistema flexible, que incorpore aspectos particulares que pueden influir en el logro del objetivo y;

- ❖ Debe considerar los datos provenientes de indicadores tanto cuantitativos como cualitativos” (Pág. 86)

En tercer lugar, también debe considerarse los diferentes elementos que conforman un sistema de control, con la finalidad de que por lo menos uno sea capaz de cumplir con sus objetivos. Desde este punto de vista, Castillo señala que un Sistema de Control debe incluir un:

- ❖ “Marco o contexto del control: Constituido por el Entorno en el cual el sistema debe operar, la Estrategia que se requiere implantar y las características de la organización en la cual se va a aplicar.
- ❖ Proceso de Control: Pasos que es necesario seguir para realizar el control. Selección de instrumentos e indicadores, definición de metas, medición de los resultados (sistema de información) y evaluación del desempeño.
- ❖ Instrumentos para el control: componente “duro” del Sistema de Control de Gestión [...] que posibilita el seguimiento de la estrategia y de su implantación, a través del empleo de instrumentos financiero (sistemas de costos, y planes de negocios, entre otros) y, especialmente, de sistema de evaluación integral de la gestión o del desempeño organizacional”

Para la misma autora, un “sistema de control de la gestión está constituido, en lo instrumental, por uno o más instrumentos financieros, y por un conjunto estructurado de indicadores orientados a evaluar, en forma periódica y sistemática, el logro de un conjunto de objetivos claves para el éxito organizacional” la autora también describe tres criterios los mismos que deben ser bien seleccionados.

- ❖ Eficacia: determina los impactos que lograron los resultados obtenidos y si se ajustan a lo definido en los objetivos.

- ❖ Eficiencia: permite comprobar el logro de los resultados en relación a los recursos que se necesitaron para tal efecto y;
- ❖ Efectividad: busca comprobar el impacto efectivamente logrado de acuerdo a los propósitos definidos en el objetivo.

1.6.4.4 Indicadores de Gestión

Hoy en día la toma de decisiones que se realiza en las empresas es de manera rápida, sin embargo para efectuar este proceso se debe contar con la suficiente información por cuanto la decisión que se tome debe ser bien fundamentada, esto evitará cometer errores y ayudará a manejar las actividades planificadas.

Frente a esta situación surge la necesidad de contar con indicadores de gestión, ya que (DIPRES, 2003)

“un sistema que entregue información regular sobre la calidad de la gestión posibilitara mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros,...incrementará la autonomía y responsabilidad de los directivos, en cuanto cuenten con bases sustentable de información para la toma de decisiones, y ayudará a mejorar la coordinación con los demás niveles del aparato público” (Pág. 101)

1.7 MARCO LEGAL

El marco legal de este proyecto, está sustentado en los artículos de la constitución de la República del Ecuador publicado en el registro oficial No. 449 del 20 de octubre del 2008.

Siendo uno de sus principales objetivos la planificación en todo el país, promoviendo el desarrollo y luchando con la pobreza (Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador, 2008), Art. 3, numeral 5 “Planificar el desarrollo

nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al buen vivir”

La ley de turismo publicado en el Registro Oficial 733 de 27 de diciembre del 2002, también es otro de los componentes importantes que se consideró por cuanto en este año se declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país.

El presente trabajo contiene los lineamientos de El Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”, por ser esta la matriz que contiene las directrices y programas para el desarrollo turístico del país. (Ministerio de Turismo, 2011) “Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad y sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada” (Pág. 22). Este proyecto macro turístico, busca precisamente unir esfuerzo junto a las instituciones del entorno para trabajar de manera coordinada y fortalecer el turismo en todas sus partes.

El Plan de desarrollo turístico de la provincia de Santa Elena es otra fuente que impulsó a presentar el presente trabajo considerando sus apuntes más importantes, dentro de los cuales tenemos el segundo objetivo que literalmente menciona lo siguiente (Municipio de Santa Elena, 2007) “Desarrollar en forma ordenada y sustentable el territorio de la región para preservar las zonas aptas para el turismo”

Dentro de la propuesta Plan de desarrollo que presentan los GAD tanto parroquiales como cantonales en su conjunto hacen énfasis en la recuperación de los recursos naturales bajo los lineamientos de la sostenibilidad que asegure el buen vivir de los habitantes. (GAD Cantonal y Parroquial, 2012) “Recuperar los recursos naturales de la provincia de Santa Elena y procurar un ambiente sano y

sostenible que garantice el Sumak Kawsay y los derechos de la naturaleza con la participación de toda la ciudadanía”

La comuna como organización comunal tiene directrices que conllevan a procurar el bienestar de sus habitantes, por lo que dentro de su reglamento interno consta uno de sus fines principales (Reglamento Interno Comunal 2002) (Comuna la Entrada, 2008) “Impulsar el sector turístico con el apoyo de las comisiones y grupos para generar fuente de empleo a sus miembros” (Pág. 5)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

Nuestra investigación tiene un diseño No Experimentales (observacionales). El cual permite la observación de fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. La investigación no experimental es también conocida como investigación Ex Post Facto, término que proviene del latín y significa después de ocurrido los hechos. De acuerdo con Kerlinger (1938), citado en (Hernández y col., 1991) la investigación Ex post Facto es un tipo de “...investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables” (Pág. 93)

Este tipo de investigación permitió formular bien la metodología y seleccionar las técnicas e instrumentos a utilizar: por lo que se aplicó la investigación documental, de campo y exploratoria. La investigación de documental fue muy útil porque permitió acudir a fuentes secundarias y obtener información relevante con respecto al tema de estudio, se consultó en la biblioteca de la Universidad Estatal Península de Santa Elena bibliografía y temas concernientes al estudio, se consultó bibliotecas virtuales como www.Scirus.com; www.scielo.com; www.TDR.principal, se utilizó libros de varios autores para poder seleccionar el tema que mejor se adapte a la comunidad. La investigación de campo me permitió acudir al sitio de estudio y levantar información primaria de la organización base, para ello se dialogó con los líderes de la comuna, representantes de la comuna, comuneros, turistas y prestadores de servicios turísticos. La investigación exploratoria me permitió analizar los problemas y diseñar soluciones acorde a

cada caso. La investigación descriptiva permitió identificar las características de cada problema para luego ordenarlos y agruparlos según los resultados.

Los métodos inductivo y deductivo permitieron analizar los hechos y fenómenos de cada problema de lo particular a lo general y de lo general a lo particular siempre buscando solución a los problemas. Los instrumentos utilizados fueron aplicados tanto en las entrevistas y encuestas.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo se fundamenta en las siguientes modalidades:

2.2.1 Investigación Documental

Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documento de cualquier especie. Dentro de esta investigación encontramos como subtipos a la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivista. La bibliográfica se basa en la consulta de libros, la hemerográfica en artículos o ensayos y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etc.

2.2.2 Investigación de Campo

La investigación de campo se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Es decir tomamos información del lugar de estudio, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador. Esta sería una de las modalidades más importante por cuanto permite acudir al sitio del problema y obtener información apropiada. Esto permitirá diagnosticar de cerca la situación de cada atractivo.

2.2.3 Investigación Exploratoria

Esta investigación se aplica con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica el abrir líneas de investigación y proceder a su comprobación.

Para (Martínez, 2010) la investigación exploratoria, “Permite al científico palpar con claridad el fenómeno que se investiga. Es el punto de partida para la formulación de otras investigación con mayor nivel de profundización” (Pág. 91)

2.2.4 Investigación Descriptiva

Este tipo de investigación utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetivos involucrados en el trabajo indagatorio.

Según (Martínez, 2010) la investigación descriptiva “Permite al investigador identificar las características del universo de su proyecto, señala la forma de conducirla, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba asociación entre variables” (Pág. 91)

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este puede dividirse en dos tipos principales de Campo o de laboratorio, el mismo que puede clasificarse en cuatro tipos a saber: En primera instancia para poder realizar el trabajo tuvo que acudir a los estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

2.3.1 Estudios Exploratorios

También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática. Este tipo de investigación se utilizó para conocer lugares pocos conocidos y visitados y donde no hubo mucha información, por lo que fue muy importante para obtener información sobre la planificación territorial que tiene actualmente la comuna.

2.3.2 Estudios Descriptivos

Describen los hechos como son observados, este tipo de investigación es muy utilizada para la actividad investigativa. Hoy en día su aplicación ha tomado relevancia en la preparación de trabajos de grado, pregrados y maestrías.

Según Cerda (1998), citado en (Bernal, 2010)

“tradicionalmente se define la palabra *describir* como el acto de representar, reproducir o figurar a personas, animales o cosas...”; y agrega: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos, distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, o sea, aquellas propiedades que las hacen reconocidas a los ojos de los demás” (Pág. 113)

2.3.3 Estudios Correlacionales

Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, es decir estudia la correlación entre dos variables.

Para Salkind (1998), citado en (Bernal, 2010) “la *investigación correlacional* tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variable o resultados de variables” (Pág. 114)

2.3.4 Estudios Explicativos

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa-efecto. Con relación a la investigación descriptiva esta se considera más experta para aplicar en la investigación no experimental, este tipo de investigación analiza causas y efectos de la relación entre variables.

(Bernal, 2010) “La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos” (Pág. 115)

2.4 METÓDOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Deductivo

Parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos.

Para (Martínez, 2010) el método deductivo “Es el procedimiento de razonamiento que va de lo general a lo particular, de lo universal a lo individual” (Pág. 93), el autor sintetiza la importancia del método y los objetivos que obtiene al momento de su aplicación.

2.4.2 Método Inductivo

Este método investiga el problema de lo particular a general. Los métodos inductivo y deductivo se complementan en el estudio, mientras uno analiza la parte minúscula de un caso, el otro método lo hace más generalizado.

(Méndez , 2006) “Es el proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares observadas” (Pág. 239)

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos van a depender mucho del tipo de información que se reúna, para ello fue necesaria la aplicación de técnicas conocidas como la documental y la técnica de campo, estos nos permitirán acudir a las fuentes primarias y secundarias para obtener la información adecuada y alcanzar los objetivos.

2.5.1 Técnica Documental.

La técnica documental es un instrumento que me facilitó la obtención de información a través de la utilización y aplicación de formatos especializados para extraer datos concernientes al estudio. Para realizar el estudio utilice las fichas, y el análisis de contenido, redacción y estilo.

En la técnica de fichaje utilicé los formatos presentados por el Ministerio de Turismo, primeramente dialogué con el presidente de la comuna para preguntar la ubicación de los atractivos y conocer los nombres de las personas responsables, para cada local y atractivo turístico se aplicó una ficha de manera individual. Con esto se llevó a efecto la técnica de análisis de contenido, que me ayudó a validar la confiabilidad del presente trabajo de investigación, tomando como base la información relevante que se obtuvo de cada instrumento utilizado. Se visitó los atractivos ubicados en el Higuieron como el centro de interpretación y el sendero turístico, durante la visita pude observar que la estructura de caña está bastante deteriorada, se visitó también los talleres y el parador turístico. Uno de los locales mejores equipados es el taller de los orfebres.

2.5.2 Técnica de Campo

La técnica de campo, es un instrumento que permitió obtener información primaria en el lugar de los hechos, para este estudio se consideró las encuestas, entrevistas y el fichaje.

Esta herramienta me permitió en primera instancia recoger la información y luego registrarla ordenadamente en tabla para luego analizarlas y controlar los fenómenos. Para ello fue necesario realizar un estudio del área y clasificar a la población en cuatro sectores en los que se encuentra dividida.

Para dialogar con los dirigentes de la comuna se buscó al presidente como máximo representante de pueblo para coordinar las entrevistas con el resto de los integrantes del cabildo.

2.6 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.6.1 Observación

Este instrumento se aplicó al momento de llenar las fichas de inventario de los locales y atractivos turísticos de la comuna, esta herramienta me permitió visualizar de cerca las condiciones en que se encontraban dichos locales de manera precisa y verídica.

2.6.2 Entrevistas

Las entrevistas son instrumentos que deben ser aplicados a los involucrados y personas relacionadas con el objeto de estudio para obtener la información adecuada y evitar cometer errores. Se formuló un máximo de 5 preguntas para cada integrante.

Para la aplicación de las entrevistas se planteó preguntas estructuradas las entrevistas se aplicó a los cinco dirigentes de la comuna por lo que se buscó el espacio y tiempo necesario para dialogar con ellos. Un problema que encontré para realizar este trabajo fue precisamente que ellos viven en diferentes sectores y no se los encuentra todos los días por cuestiones de trabajo. Los primeros en ser entrevistados fueron el presidente y vicepresidente.

2.6.3 Encuestas

Las encuestas se aplicaron a la población de la comuna La Entrada, en los cuatro sectores que los componen, las preguntas fueron seleccionadas buscando extraer información que permita conocer el punto de vista de los habitantes con relación al turismo y que estén engarzadas a las variables.

Para aplicar las encuestas a los turistas contraté a los dueños de los locales que prestan servicios turísticos como el parador turístico para poder cumplir con esta tarea debido a que el grupo a encuestar era considerable. Antes de realizar el trabajo se capacitó a las personas que iban a realizar el trabajo y se llegó a un acuerdo de cancelarles veinte y cinco centavos por cada encuesta.

2.6.4 Fichaje

Las fichas son instrumentos que contienen información inherente al estudio, en ellos se registran técnica y científicamente las características y especificaciones propias de un local, infraestructura o atractivo turístico. Las fichas que fueron consideradas para aplicar son las propuestas por el Ministerio de Turismo cuyo formato se encuentran en los anexos (ver anexo 5). Mediante la aplicación del presente formato permitió relacionar los atractivos por su ubicación y condición, esto ayudó a desarrollar con éxito el trabajo. Este trabajo se complementó con las fotos tomadas a cada atractivo.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 Población

Comuna La Entrada.- Para determinar el tamaño de la muestra de la población de la comuna La Entrada, se dialogó primero con el presidente y secretario para revisar los archivos y tener bases fundamentadas del total de pobladores y socios comuneros activos en la localidad. La existencia de habitantes según último censo realizada por una estudiante de la UPSE (septiembre 2013) resulta que la comuna cuenta con 950 habitantes y de los cuales 163 son jefes de familia.

Turistas en La Entrada.- La institución comunal actualmente no cuenta con estadísticas sobre el número de turistas que visitan a la comuna, sin embargo se conversó con el presidente quien manifestó que en estos últimos años se ha observado la presencia de turistas tanto nacionales como de otros países. Para obtener información precisa y determinar el tamaño de la muestra de los turistas se dialogó con los prestadores de servicios turísticos como comedores, vendedores de productos y el local los dulces de Benito que fue uno de los principales aportantes de información. El Sr. Benito Pincay manifestó que a su local vienen muchos visitantes del país y otros países, según datos que recoge clasifica como temporada alta a los meses comprendido de diciembre a abril donde en un día llegan de cien a doscientas personas de lunes a viernes pero los sábados y domingos son mejores donde logran llegar hasta cuatrocientas personas. Con los datos obtenidos se realizó un cálculo dando como resultado que en La Entrada durante el año 2012 llegaron 30900 turistas.

Para extraer el tamaño de la muestra mediante la aplicación de encuestas y entrevistas a población, turistas, prestadores de servicio y autoridades locales, se tomó la fórmula sugerida por Jorge Canabos, quien presenta una fórmula diseñada para este tipo de estudio.

CUADRO # 6 Población participante

SEGMENTACIÓN	CANTIDAD
Población	163
Turistas	30900
Prestadores de servicios	12
Autoridades locales	5
TOTAL	31080

Fuente: Archivos de la comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El nivel de confianza considerado $z = 1,96$, el margen de error $e=0,05$ una probabilidad que se compruebe la hipótesis del 0,50; mientras que la probabilidad que la hipótesis no se cumpla es del 0,50.

$$n = \frac{N.P.q}{(N - 1)(e/z)^2 + (P.q)}$$

Fuente: CANABOS, 1988

Dónde:

n = tamaño de la muestra

N = población o universo

z = Constante de posibilidad de error 1,96

e = margen de error 0,05

P = Probabilidad de que se cumpla la hipótesis 0,50

q = Probabilidad de que no se cumpla 0,50

Al aplicar la fórmula tenemos:

n= Tamaño de la muestra	¿?
N= población o universo	163
z= Constante de posibilidad de error	1,96
p= Probabilidad de que se cumpla la hipótesis	0,50
q= Probabilidad de que no se cumpla	0,50
e= Margen de error	0,05

Población:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1)(e/z)^2 + (p \cdot q)} = \frac{163 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(163-1)(0,00065077/1,96)^2 + (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{40,75}{0,35542482} = 115$$

Turistas:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1)(e/z)^2 + (p \cdot q)} = \frac{30900 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(163-1)(0,00065077/1,96)^2 + (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{7725}{20,3581581} = 379$$

Prestadores de servicios:

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1)(e/z)^2 + (p \cdot q)} = \frac{12 \cdot 0,50 \cdot 0,50}{(163-1)(0,00065077/1,96)^2 + (0,5 \cdot 0,5)} = \frac{3}{0,25715848} = 12$$

El equivalente para la muestra quedó estructurado de la siguiente forma: población 115, turistas 379, prestadores de servicios 12 y las autoridades de la comuna 5, tal como se muestra en el cuadro que continua.

CUADRO # 7 Tamaño de la muestra

Segmentación	Tamaño de la muestra	Instrumentos a aplicar
Población	115	Encuestas
Turistas	379	Encuestas
Prestadores de servicios	12	Encuestas
Autoridades locales	5	Entrevista
TOTAL	511	

Fuente: Datos tomados del muestreo, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

2.8 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio inició con la estructura del anteproyecto, en este paso se plantearon varias alternativas hasta que finalmente se decidió por un tema específico de investigación, a la par de la definición del tema se estructuraba el planteamiento del problema con la respectiva justificación y objetivos. Se formuló la operacionalización de las variables y se determinó la población y muestra con la fórmula señalada por el profesor tutor. A continuación se trabajó con el capítulo I, correspondiente al marco teórico que consistió en buscar información existente sobre el tema planteado, experiencias realizadas en otros sectores, se conceptualizaron las dimensiones de las variables dependiente e independiente y se fundamentó el aspecto legal. En el capítulo II, se buscó información referente a la metodología, se planteó el diseño de la investigación, la modalidad y tipo de investigación. Se aplicaron los métodos, técnicas e instrumentos de investigación más adecuados para el estudio. Para obtener información de la población se dialogó con el presidente de la comuna La Entrada para conocer con seguridad el número de habitantes que tiene esta comuna en sus cuatros sectores. Para desarrollar el capítulo III, se elaboraron las preguntas para las entrevistas y encuestas, posteriormente se coordinó con el cabildo para realizar las entrevistas, se aplicaron las encuestas a la población, turistas y prestadores de servicios

turísticos, terminado el proceso de encuestas se realizó la tabulación de los datos y se elaboró el respectivo análisis de los resultados obtenidos, este capítulo termina con el planteamiento de conclusiones y recomendaciones. El IV capítulo, consistió en la elaboración de la propuesta, que empezó con el diagnóstico interno y externo, posteriormente se definió el modelo de desarrollo turístico con la respectiva misión, visión y políticas de la empresa. Finalmente se formularon las estrategias con el respectivo modelo de control.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Análisis de las entrevistas realizadas a los miembros del cabildo de la comuna La Entrada.

Una de las partes importantes en el desarrollo del presente trabajo de grado es dialogar con los representantes del cabildo para conocer su punto de vista con respecto al turismo, su avance y fortalecimiento.

El cabildo es la máxima representación que existe en la comunidad, por lo que se convierte en el centro de información para cada persona que necesita investigar un tema específico, este organismo está compuesto de cinco personas cada uno con un cargo y responsabilidad. Los integrantes de este periodo 2013 – 2014, son los siguientes: Sr. Pablo Macías Baque (presidente); Sr. Eddy Chóez Castillo (vice-presidente); Sr. Marcelino Reyes Reyes (síndico); Sra. Diana Guale Recalde (tesorera); Sr. Florencio Castillo (secretario)

Uno de los problemas que enfrentan los cabildos de turno es el poco tiempo que tienen para su gestión, debido que el espacio de trabajo es de un año calendario según el reglamento comunal y ley de comuna. Esto inicia en enero y termina en diciembre regularmente, esta situación se torna difícil y dificulta el emprendimiento de trabajos a largo plazo.

Desde el año anterior se observó el involucramiento de personas jóvenes en el cabildo, es así que de los cinco integrantes tres fueron personas jóvenes y dos mayores de edad, este año la edad promedio de los integrantes del cabildo es de 38 años. En el nivel de estudio solo la tesorera es egresada de la universidad, el

secretario es bachiller, el vice-presidente estudió hasta el ciclo básico y el resto la primaria.

1.- ¿Piensa usted que La Entrada puede llegar a ser un lugar potencialmente turístico?

PRESIDENTE.- En la entrevista realizada al Sr. Pablo Macías Baque, presidente de la comuna La Entrada con respecto a la primera pregunta menciona que esto es posible si la gente se une al trabajo y trata de ayudar en las actividades que tienen que ver con el desarrollo del turismo.

VICE-PRESIDENTE.- El Sr. Eddy Chóez manifestó que esto depende de cada directorio y que la gente tiene que cambiar debido a que existe mucho egoísmo entre las mismas personas que se dedican a esta actividad.

SÍNDICO.- Sobre esta pregunta el Sr. Marcelino Reyes hace referencia que la comuna ya recibe turistas y para que mejore esta situación se necesita mejorar principalmente sus servicios básicos.

TESORERA.- La Sra. Diana Guale, en su participación manifestó que la Comuna La Entrada si puede convertirse en un lugar turístico debido a que tiene muchos atractivos, lo único que falta es cuidarlos y mantenerlos en buen estado.

SECRETARIO.- Florencio Castillo, secretario de la comuna se refiere a esta primera pregunta de manera positiva y deduce que la comuna si tiene potencial para desarrollar al turismo pero si se mejoran algunas cosas. Actualmente hay problemas en esta área debido a que no existe buen ambiente entre las personas que se dedican a prestar servicio turístico, un ejemplo es el mal manejo que se lleva en el parador y local de comidas. Los dueños de los locales deben colaborar con una cuota para que el cabildo gestione mejoras para el sector.

2.- ¿Nombre los atractivos turísticos que La Entrada posee y que están listos para ofertarse?

PRESIDENTE.- El presidente señala que dentro de la comuna existen varios atractivos pero los que están en condiciones para ofertarse a los turistas actualmente son: el parador turístico y el taller orfebre, y que después de algunos meses se tendría más alternativas como el laboratorio de larvas y la granja marina.

VICE-PRESIDENTE.- Eddy Chóez, hace un comentario general y menciona que hasta el año anterior se tenía en buenas condiciones el sendero turístico y parador turístico, pero que ahora estos locales están descuidados y están en malas condiciones. Concuerta que los atractivos que pueden visitar los turistas son la playa, práctica de surf y el local los dulces de Benito.

SÍNDICO.- El síndico de la comuna indica que los atractivos que tiene la comuna no están actos para atender al turismo y que de los locales que se construyó se están destruyendo porque ninguna autoridad se preocupa de mantenerlos o recuperarlos. Sin embargo piensa que los negocios de las personas particulares son los que están mejor ubicados y han logrado superarse como los dulces de Benito.

TESORERA.- La tesorera cita que actualmente la comuna enfrenta un problema serio por cuanto sus principales atractivos están en proceso de deterioro y que ninguno reúne las condiciones para ser ofertado al público, los que están en buenas condiciones son los dulces de Benito y el nuevo local del Sr. Aníbal Baque.

SECRETARIO.- En esta pregunta el secretario contesta que de todos los atractivos que tiene la comuna, los únicos que están listos para ofertarse a los turistas son los duces de Benito, el taller orfebre y el local del Sr. Aníbal Baque.

3.- ¿Piensa usted que la comunidad está preparada y capacitada para recibir al turista?

PRESIDENTE.- El comentario que realiza el Sr. Pablo Macías, es que la comunidad de la Entrada no está preparada para atender al turista a pesar de haber recibido muchas capacitaciones. Tal vez la gente tiene algo de conocimiento pero no aplican lo que han aprendido.

VICE-PRESIDENTE.- El señor vice-presidente concuerda con lo que dice el presidente de que las personas dueños de los locales no están preparados para atender a los turistas y que hace falta muchas cosas para emprender en esta actividad, señala también que fundación NOBIS invirtió muchos recursos para capacitar a los habitantes pero que la preparación de los alimentos no ha mejorado.

SÍNDICO.- Don Marcelino Reyes, manifiesta que en la comuna se ha gastado mucho dinero con el fin de mejorar la atención de los turistas, preparar nueva comida y cocteles. Sin embargo dice que todavía no está preparada ni capacitada para recibir a los turistas.

TESORERA.- La tesorera manifiesta que la comuna como tal si está preparada pero no en su totalidad por lo hace falta seguir trabajando con los habitantes y las personas que atienden sus locales para mejorar y atraer a los turistas. Las involucradas deben preocuparse por capacitarse y brindar un buen servicio a quienes nos visitan.

SECRETARIO.- Para el secretario su opinión fue de que la comuna no está preparada y que los pocos locales existentes no están prestando un buen servicio, se cometen muchos errores y esto tarde o temprano puede ser perjudicial para todos, debido a que los turistas a veces van hablando mal de la comunidad.

4.- ¿Cuenta el cabildo con un plan de manejo o plan de desarrollo turístico del sector?

PRESIDENTE.- Al realizar la pregunta el presidente señala que la comuna todavía no cuenta con un plan de desarrollo turístico. Ha existido el apoyo de muchas instituciones privada que han ayudado en la parte social pero que en esta área poco se ha hecho. Al mismo tiempo le da mucha importancia al estudio que se está realizando con este tema dentro de la comunidad y lo expresa con mucha alegría y positivismo.

VICE-PRESIDENTE.- Eddy Chóez explica que el trabajo que ellos desempeñan es muy difícil, que dentro de la comuna hace falta una planificación en todo ámbito. Esta situación ha perjudicado mucho a la organización.

SÍNDICO.- En su participación el síndico recalca lo que otros miembros del cabildo han acotado que dentro de la comuna no se tiene un plan de desarrollo turístico que permita realizar los trabajos de una manera planificada. Por lo que considera importante que se ejecute este proyecto.

TESORERA.- La señora Diana Guale, indica que hay que ser realista con lo que pasa en la comuna, en primer lugar no se tiene un proyecto de tal magnitud y que para hacerlo se necesita de recursos para elaborarlo. Piensa que todos deben reunirse para plantear esta propuesta a los comuneros.

SECRETARIO.- El secretario menciona que hay que hablar morochamente al referirse de la comuna, actualmente no contamos con este plan pero que sería bueno de proponer a la asamblea para que se realice este estudio. Al mismo tiempo felicita que uno como egresado este elaborando esta propuesta, esto beneficiará a la comuna y quedará como base para que los próximos cabildos se guíen de esta planificación.

5.- ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

PRESIDENTE.- El presidente de la comuna de forma segura asiste de que en realidad con este plan de desarrollo la comuna puede sobresalir y en poco tiempo convertirse en un lugar bien visitado por turistas nacionales y extranjeros. En realidad esto es lo que están esperando de que algún profesional le haga este estudio para de allí ello guiarse.

VICE-PRESIDENTE.- El día de la entrevista estuvo presente el compañero Eddy Chóez, el mismo que se unió a las palabras del compañero presidente. Adicionalmente agregó que esto es importante debido a que el plan es un proyecto que encierra los trabajos que se haya considerado. En el aspecto turístico es importante lograr tener una buena planificación.

SÍNDICO.- El plan de desarrollo turístico si ayudará a sobresalir en el aspecto turístico, y como miembros del cabildo están dispuestos a facilitar alguna información que requieran.

TESORERA.- Este estudio si permitirá fortalecer y potencializar la actividad turística de la comuna, esto es muy importante porque la comuna como organización lo necesita por que cuenta con muchos atractivos que necesitan ordenarlos y promocionarlos. Actualmente no existe control de los recursos comunales.

SECRETARIO.- La planificación y el ordenamiento de los espacios que tiene la comuna son muy importante, consiguiendo esto en adelante vendrán muchos turistas debido a que nosotros contamos con muchos atractivos que mucha gente no conoce. Es necesario que se involucre a los jóvenes en cada tarea que se vaya a emprender.

3.1.1 Análisis general

1. Con respecto a la primera pregunta, los miembros del cabildo consideran que esta localidad si puede llegar a ser un lugar turístico pero que para conseguir aquello falta mucho que hacer y trabajar. Estos resultados dan la pauta para plantear el presente tema con la seguridad de brindar un aporte importante al sector y ayudar a sobresalir en el aspecto turístico.
2. Los resultados indican de que la comuna cuenta con varios atractivos pero que lamentablemente no todos están actos para ser ofertados al público, esto se debe al mal manejo que han tenido. Concuerdan que el local los Dulces de Benito, playa, práctica de surf y orfebrería están en buenas condiciones. Esto refleja la necesidad de formular el presente tema para que con la aplicación del plan de desarrollo turístico se busquen alianzas y estrategias para restablecer los atractivos que presentan problemas.
3. Los representantes de la comuna manifestaron que los prestadores de servicios turísticos y comunidad no está preparada para recibir al turistas, esto muy a pesar de que se ha brindado muchas capacitaciones en diferentes aspectos. Por lo que es necesario colocar en los programas temas de capacitación y de esta manera preparar a los involucrados.
4. Sobre la disponibilidad de un plan de desarrollo turístico en la comuna, el cabildo manifiesta que no cuentan con esta herramienta pero que su aplicación será de mucha importancia para todos, esto beneficiará a los prestadores de servicios turísticos, comité y comunidad en general.
5. Al finalizar la entrevista queda como resultado la necesidad urgente de desarrollar un plan de desarrollo turístico y que este permita a mediano y largo plazo colocar a la comuna en un buen sitio en esta área.

3.2.- ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS A LA POBLACIÓN DE LA ENTRADA

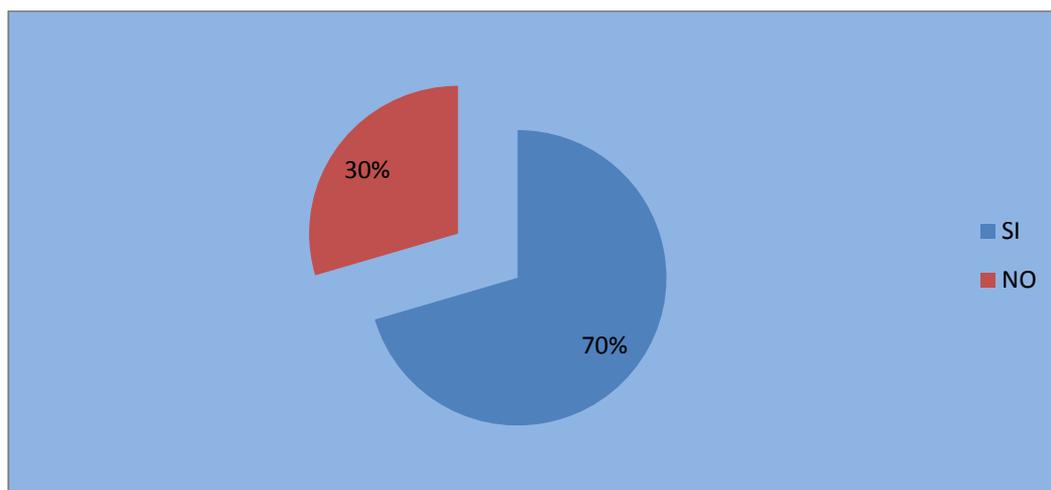
TABLA # 1 ¿Considera usted que La Entrada puede llegar a ser un Destino Netamente Turístico?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	SI	81	70,43
	NO	34	29,57
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 3 ¿Considera usted que La Entrada puede llegar a ser un Destino Netamente Turístico?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 70% de las personas encuestadas consideran que La Entrada si puede llegar a ser un lugar destino turístico, mientras que el 30% dijo que no es posible que se desarrolle el turismo en esta localidad.

Los resultados reflejan que los habitantes de la comuna en su mayoría consideran que este sector puede llegar a convertirse en una potencia en turismo, es importante tomar en cuenta la opinión de otro sector de la población, quienes piensan que este sector no podrá ser un destino turístico.

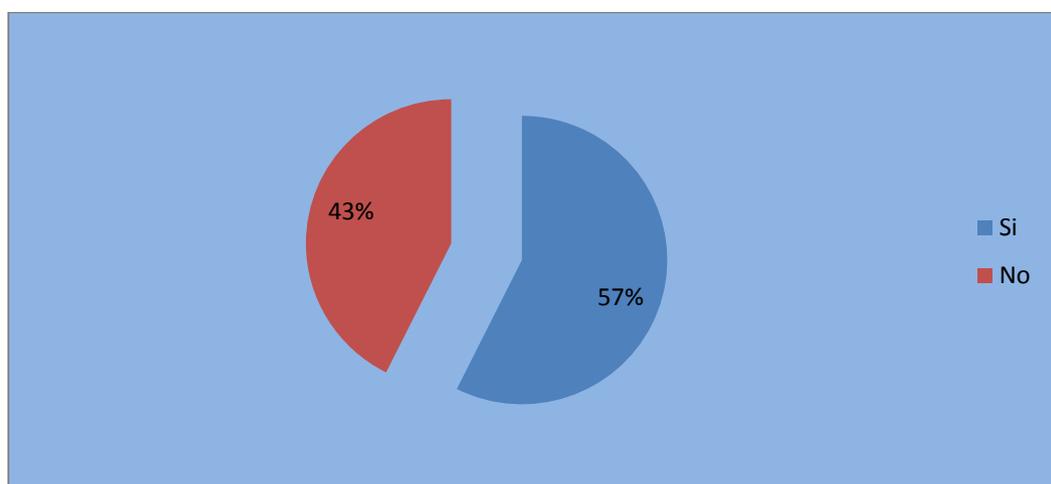
TABLA # 2 ¿Le gustaría emprender alguna actividad turística?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	66	57,39
2	No	49	42,61
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 4 ¿Le gustaría emprender alguna actividad turística?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 57% de los habitantes encuestados expresaron tener ideas de emprender una actividad turística en caso de tener una oportunidad, el 43% dijo no está de acuerdo en realizar actividades turísticas.

Los habitantes de la comuna son optimistas, esto es debido a que observan a turistas que llegan hasta la comuna cada año en mayor porcentaje. El otro punto de vista puede darse por el grado de cultura que tienen normalmente las personas que viven en las comunidades donde la generación de ideas es escasa y limitada. En estos dos últimos años han sobresalido actividades relacionadas a las artesanías de piola, caña y concha.

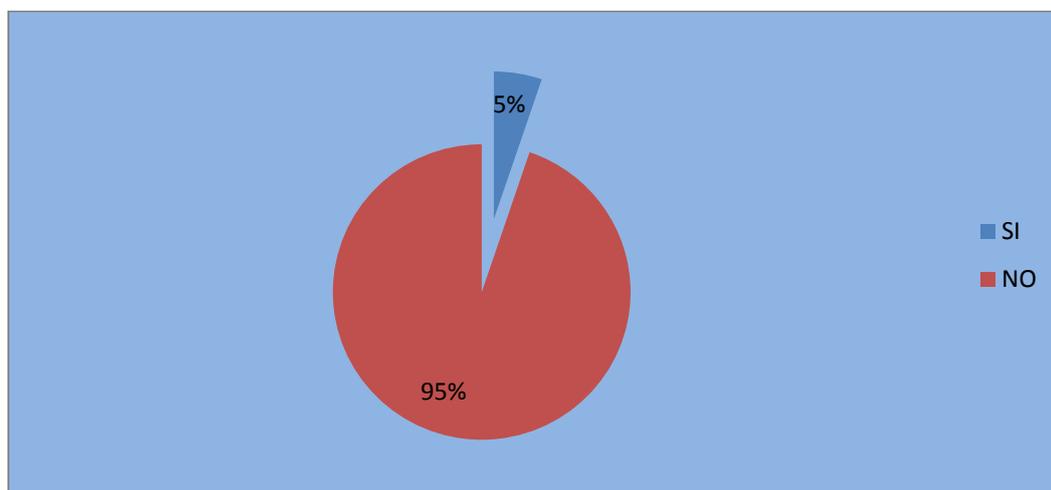
TABLA # 3 ¿Sabe usted si la comuna cuenta con planes diversos de desarrollo?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
3	SI	6	5,22
	NO	109	94,78
TOTAL		115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 5 ¿Sabe usted si la comuna cuenta con planes diversos de desarrollo?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 95% de los encuestados mencionó que la comuna no cuenta con planes de desarrollo, mientras que el 5% expresó que la comunidad si tiene planes de desarrollo.

Es notorio apreciar que la comuna actualmente no cuenta con planes de desarrollo, esto ha dificultado el desenvolvimiento tanto administrativo como organizacional en el campo turístico. Por otro lado existe un número minúsculo de encuestados que piensan que si existen planes de desarrollo, esto debe ser por la vinculación que tiene la comuna con varias instituciones.

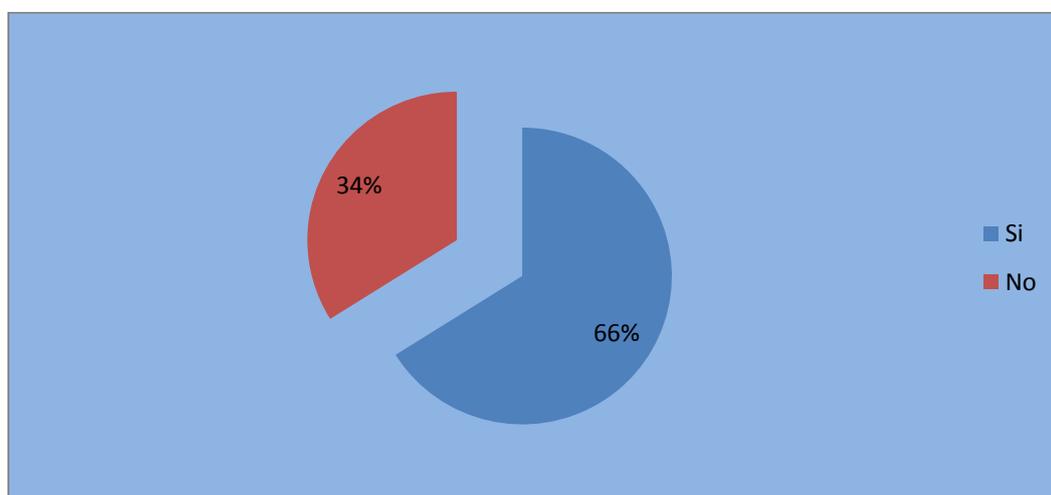
TABLA # 4 ¿Conoce usted los atractivos turísticos que posee la comuna?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	76	66,09
4	No	39	33,91
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 6 ¿Conoce usted los atractivos turísticos que posee la comuna?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 66% de los encuestados, indicó que si conocen los atractivos turísticos que tiene la comuna, mientras que el 34% contestó que no conocen los atractivos que posee la comunidad.

Según los datos obtenidos podemos señalar que los habitantes si conocen los atractivos, esto se debe a que la comuna es pequeña y todos sus locales se encuentran en la parte céntrica, los comuneros que expresaron otro punto de vista son quienes se dedican a otra actividad y no toman importancia a los bienes comunales, otros moradores salen a trabajar por largas horas todos los días y regresan en la tarde o noche a sus hogares.

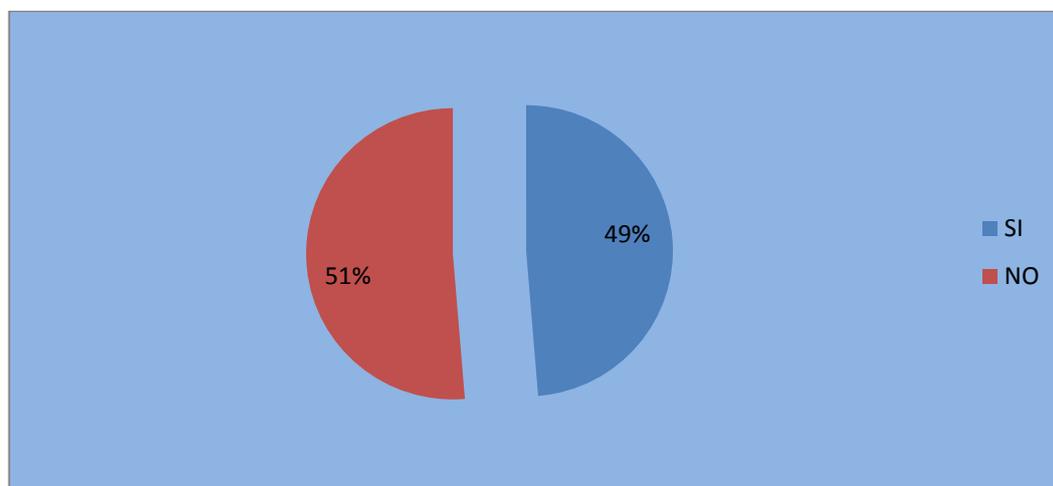
TABLA # 5 ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ser ofertados al público?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
5	SI	56	48,70
	NO	59	51,30
TOTAL		115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 7 ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ser ofertados al público?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De las personas encuestadas el 51% manifiesta que los atractivos turísticos de la comuna si están en condiciones para ser ofertados a los visitantes y el 49% considera que los locales y atractivos no están actos.

De los atractivos turísticos que posee la comunidad los habitantes consideran que estos si pueden ofertarse a los visitantes tal como lo vienen realizando hasta ahora, es necesario tomar en cuenta que un número considerable de encuestados mencionan que por las condiciones en que se encuentran actualmente, no están actos para ofertarse.

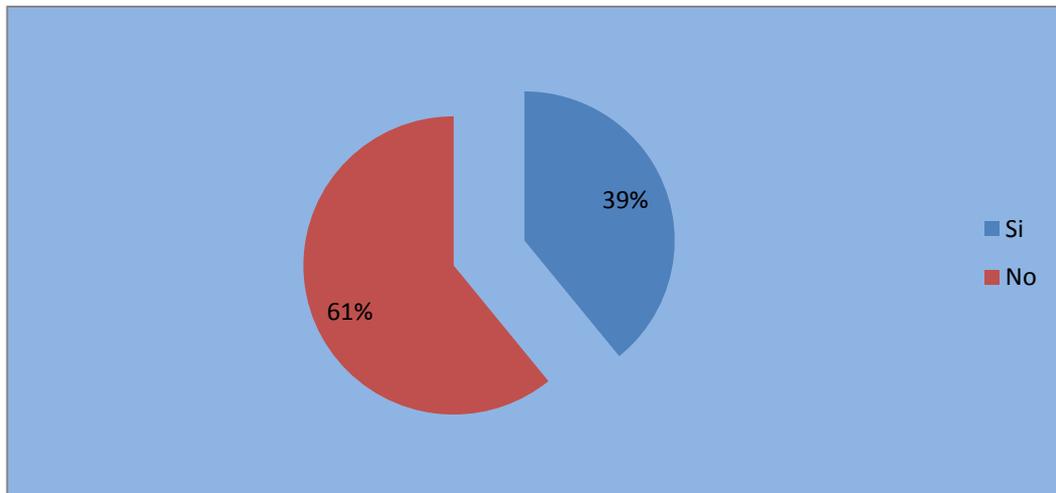
TABLA # 6 ¿Cree usted que el cabildo se preocupa por mantener y recuperar los atractivos turísticos de la comuna?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
6	Si	45	39,13
	No	70	60,87
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 8 ¿Cree usted que el cabildo se preocupa por mantener y recuperar los atractivos turísticos de la comuna?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Un 61% de los encuestados manifestó que el cabildo no hace nada por recuperar los atractivos turísticos que se tiene, mientras que el 45% indico que el cabildo hace algo para recuperarlos.

Desde este punto de vista podemos señalar que estos resultados son el reflejo de las condiciones en que se encuentran actualmente los locales y atractivos que tiene la comuna, la mayoría de los locales están pasando por un proceso de deterioro situación que coincide con los resultados obtenidos.

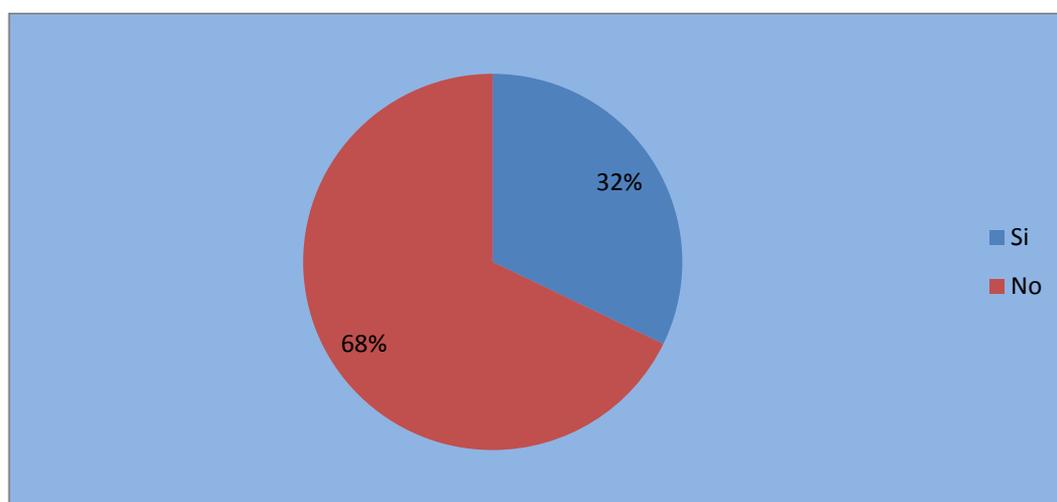
TABLA # 7 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	37	32,17
7	No	78	67,83
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 9 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 68% de los encuestados expresó que la comuna no cuenta con un plan de desarrollo turístico, mientras que el 32% respondió que si tiene un proyecto de tal magnitud.

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos indicar que los comuneros concordaron que en La Entrada no existe un plan de desarrollo turístico que facilite las labores de los involucrados. Por lo que su aplicación tendrá una buena acogida y ayudará a desarrollar el turismo.

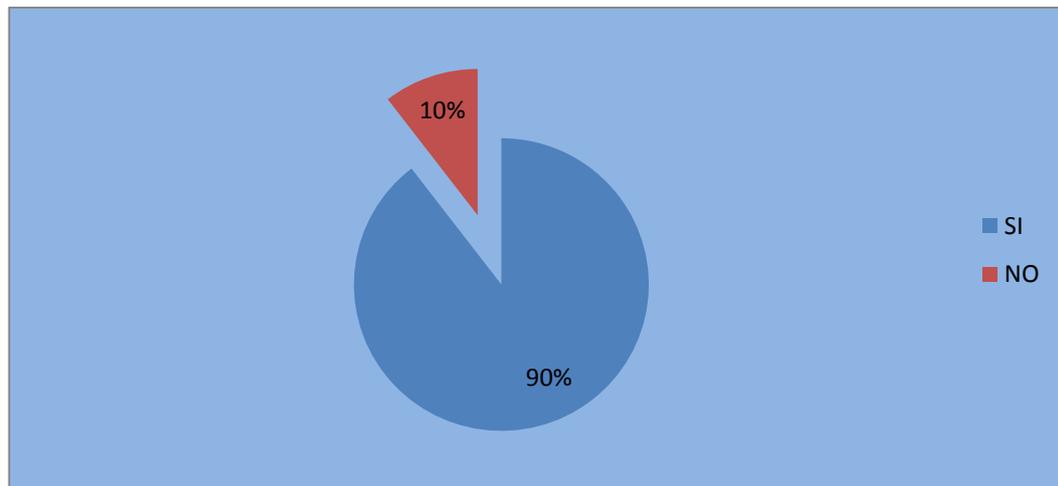
TABLA # 8 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
8	SI	103	89,57
	NO	12	10,43
TOTAL		115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 10 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

En el siguiente gráfico podemos citar que el 90% de los encuestados señaló que la comuna si necesita la implementación de un plan de desarrollo turístico, mientras que el 10% de los encuestados indica que esto no es necesario aplicarse en la comuna.

Para los habitantes de la comuna la implementación de un plan de desarrollo turístico se considera adecuada por cuanto ayudará a mejorar y recuperar los atractivos existentes.

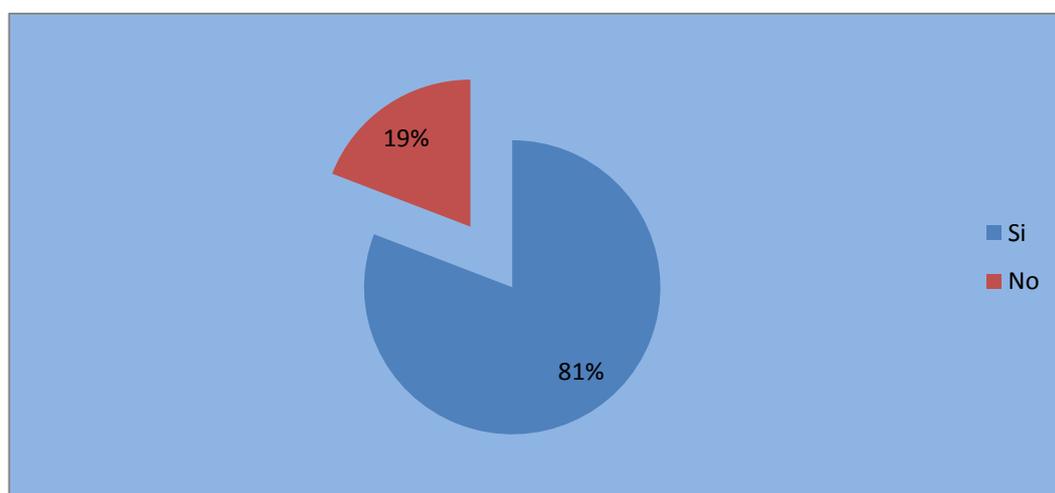
TABLA # 9 ¿Considera importante la conservación ambiental y la protección de los recursos naturales y culturales de la comuna La Entrada?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	93	80,87
9	No	22	19,13
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 11 ¿Considera importante la conservación ambiental y la protección de los recursos naturales y culturales de la comuna La Entrada?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 81% de los comuneros consultados están de acuerdo con la importancia de conservación y protección de los recursos naturales y el 19% opto por la opinión contraria.

Para los habitantes la conservación de los recursos como el bosque, sus locales y atractivos son indispensables por lo que el cabildo junto a la asamblea deben formular políticas y reglas que protejan a estos recursos. Para ello puede ser una pauta replantear la normativa existente en cada comuna, donde se agregue políticas y normas que regulen la tala del bosque.

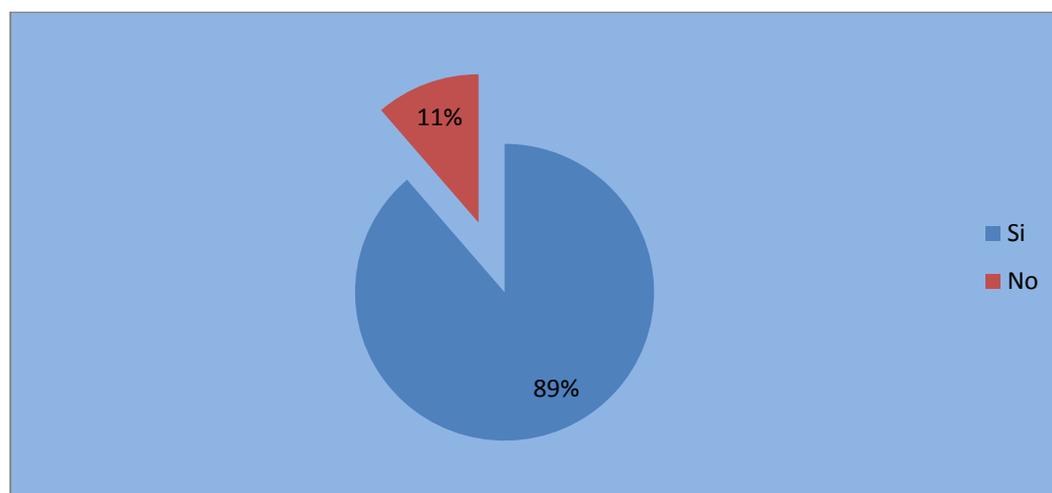
TABLA # 10 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Si	102	88,70
10	No	13	11,30
	TOTAL	115	100

Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 12 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?



Fuente: Encuesta a los habitantes, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 89% de los consultados indicó que con la aplicación de un plan de desarrollo se potenciará la actividad turística de la comuna, mientras que 11% piensa lo contrario.

La aplicación de un plan de desarrollo turístico es una de las herramientas muy importante para las comunas por lo que su planteamiento debe ser realizado de forma clara y fácil de interpretar, considerando el grado de preparación que tiene algunos miembros del cabildo.

3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENCUESTAS APLICADA A LOS TURISTAS

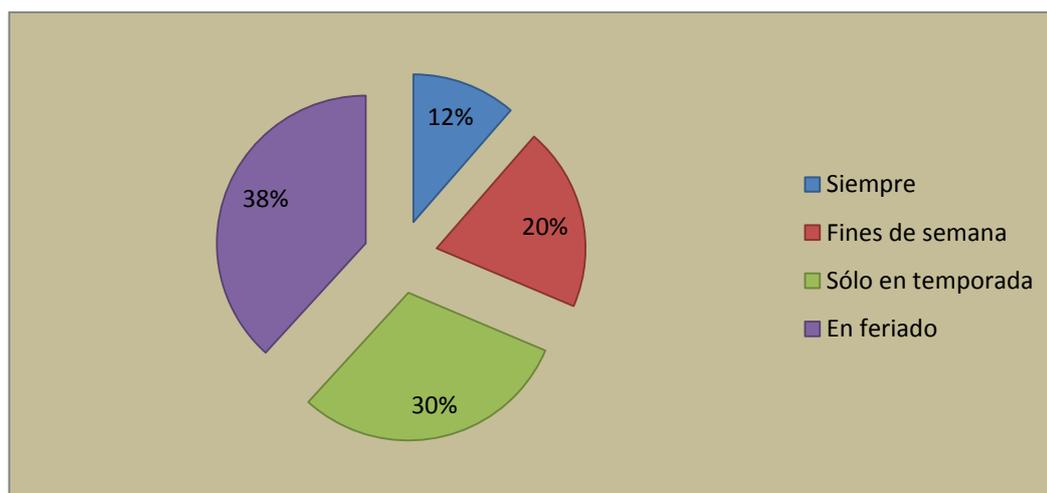
TABLA # 11 ¿Con qué frecuencia visita usted la comuna La Entrada?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Siempre	43	11,34
	Fines de semana	76	20,05
11	Sólo en temporada	115	30,34
	En feriado	145	38,25
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 13 ¿Con qué frecuencia visita usted la comuna La Entrada?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De los encuestados, el 38% mencionó que visitan a La Entrada en feriado, el 30% lo hace solo en temporada, el 20% los fines de semana y el 12% respondió que llegan a la comuna siempre.

La comuna la Entrada actualmente está recibiendo a turistas en un alto porcentaje, esto obliga al cabildo y comuneros a mejorar los servicios básicos, estos resultados concuerdan con los datos mencionado por el presidente.

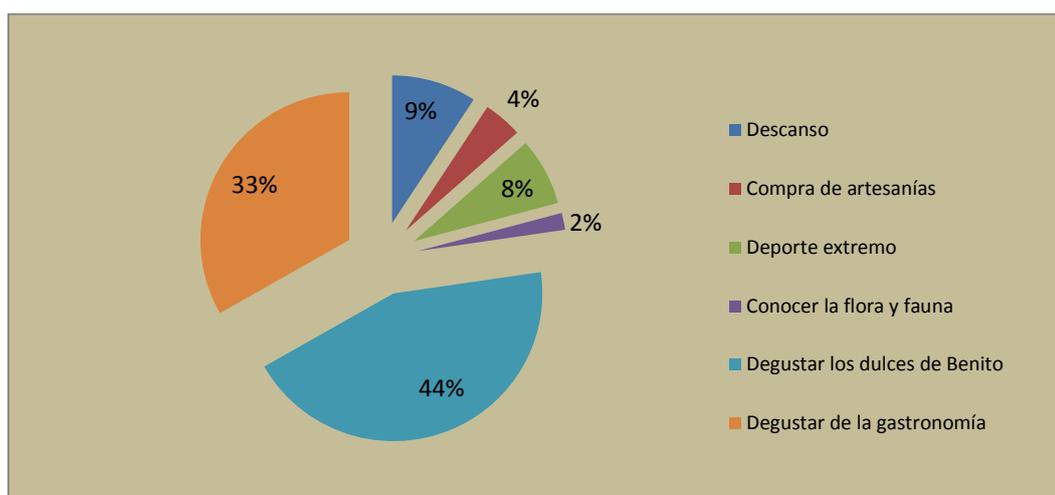
TABLA # 12 ¿Cuáles son los motivos por los que usted visita a este sector?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Descanso	35	9,23
	Compra de artesanías	16	4,22
	Deporte extremo	28	7,39
12	Conocer la flora y fauna	7	1,85
	Degustar los dulces de Benito	167	44,06
	Degustar de la gastronomía	126	33,25
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 14 ¿Cuáles son los motivos por los que usted visita a este sector?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 44% de turistas que visitan este lugar lo hace para degustar los dulces de Benito, el 33% por la gastronomía, el 9% por descanso, el 8% para practicar algún deporte extremo y el 2% viene por conocer la flora y fauna.

Uno de los locales más visitado es sin lugar a dudas los dulces de Benito, este es un referente para la comuna La Entrada por lo que los dueños de los otros locales deben aprovechar esta ventaja para posicionarse en el mercado.

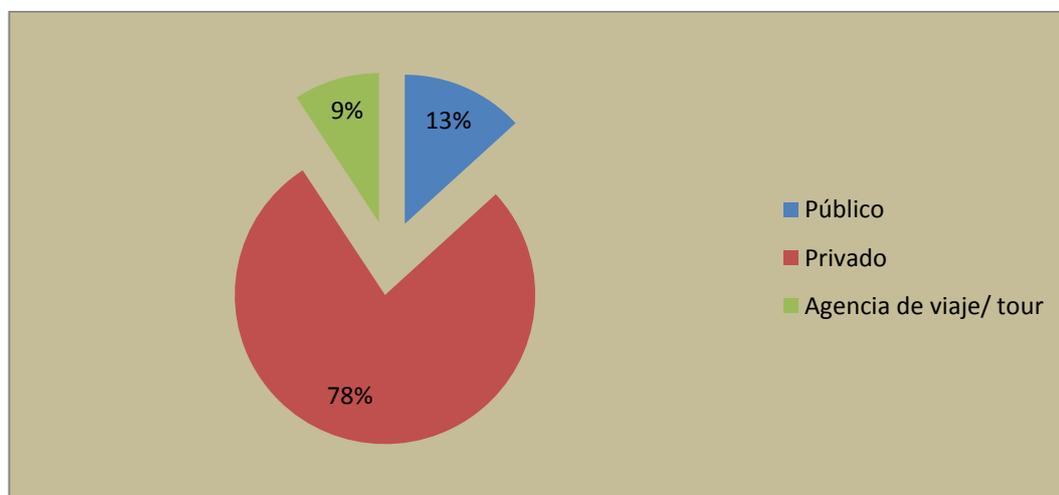
TABLA # 13 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a La Entrada?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
13	Público	50	13,19
	Privado	294	77,57
	Agencia de viaje/ tour	35	9,23
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 15 ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a La Entrada?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Los medios de transporte que utilizaron los visitantes para llegar a La Entrada fue privado el 78%, público el 13% y el 9% utilizó agencias o tour, ese es el tipo de transporte que utilizan los visitantes para llegar a La Entrada.

Con estos resultados se debe tomar en cuenta la forma de llegada de las personas a la comunidad para dar las facilidades necesarias, esto obliga a mantener siempre despejado las áreas de parqueos y entradas principales a los sitios turísticos de la comuna, esta situación preocupa por cuanto en varias oportunidades se ha tenido problema por el congestionamiento que provocan las unidades de la Cooperativa CITUP.

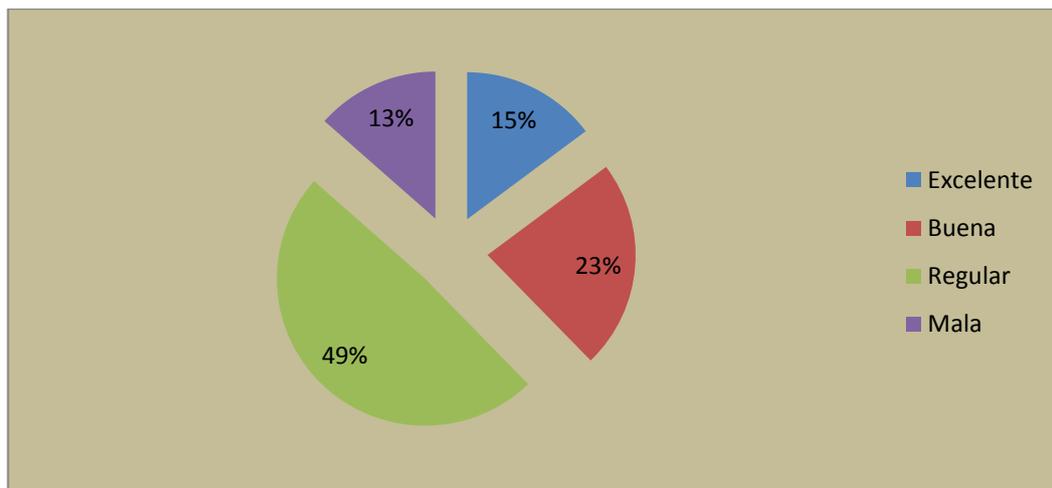
TABLA # 14 ¿De manera general cómo califica usted la prestación de servicios turísticos?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Excelente	56	14,78
	Buena	87	22,96
14	Regular	185	48,81
	Mala	51	13,46
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 16 ¿De manera general cómo califica usted la prestación de servicios turísticos?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Sobre el servicio que se ofrece a los visitantes, el 49% manifestó que es regular, el 23% dijo ser buena, el 15% señaló que es excelente y un 13% dijo que la atención es mala.

Esta realidad se vive en la comuna, sus habitantes y son consiente, para ello se debe plantear capacitaciones sobre temas relacionados a servicio al cliente, presentación de servicios e higiene y manipulación que son puntos donde mayormente se comenten errores.

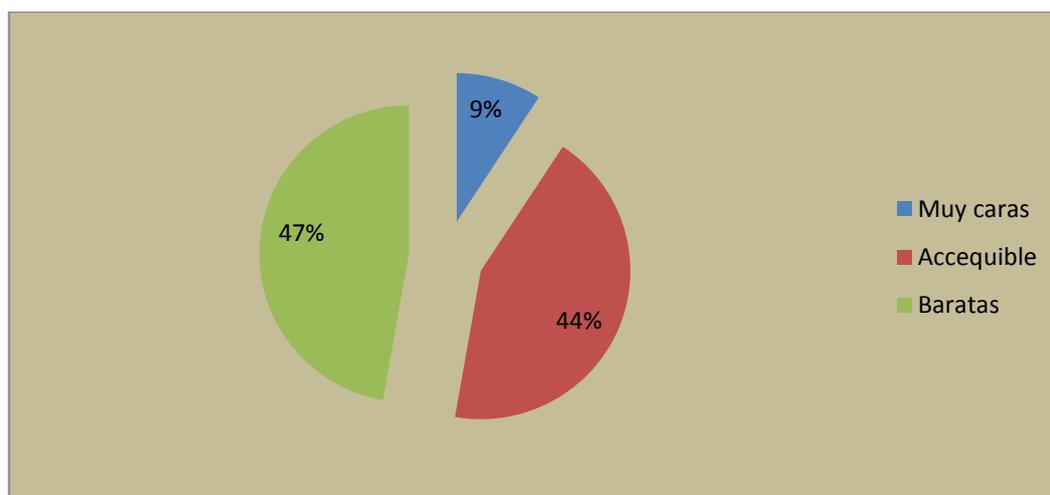
TABLA # 15 ¿En cuánto a los precios ¿cómo califica los precios de los servicios turístico que se oferta?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
15	Muy caras	35	9,235
	Asequibles	165	43,54
	Baratas	179	47,23
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 17 ¿En cuánto a los precios ¿cómo califica los precios de los servicios turístico que se oferta?



Fuente: Encuesta aplicada a turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 44% de los turistas dijo que los precios de los productos y servicios que se oferta en la comunidad son asequibles, el 47% dijo que los servicios y productos son baratos y el 9% concluyó que estos son muy caros.

Esta referencia sirve para las autoridades locales realicen un ordenamiento de precios para continuar con estas características que son muy buenas y evitar que de un momento a otro se suban los precios de los productos que se oferta. Esto ayudará a mantener la fidelidad de los visitantes y es una ventaja que tiene la comunidad y hay que aprovecharla.

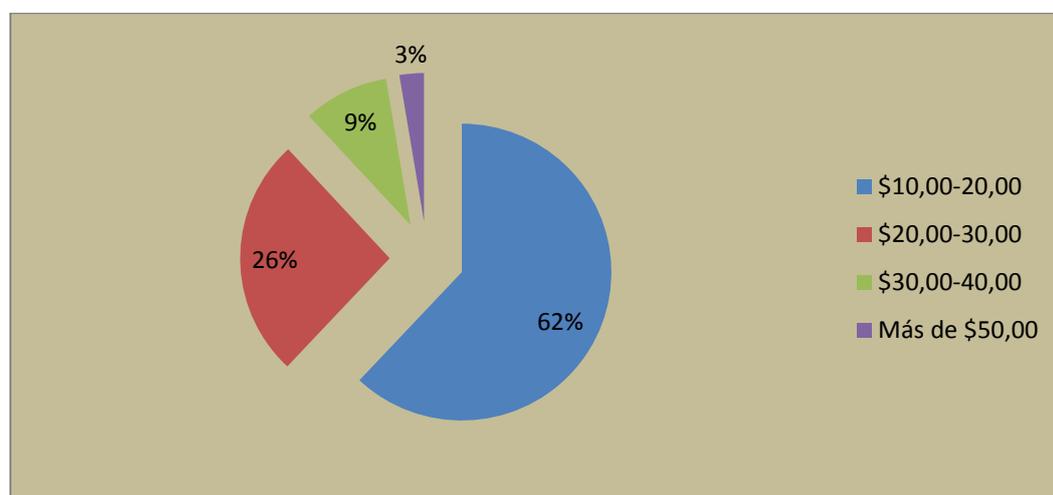
TABLA # 16 ¿Cuánto gastaría usted por día en la localidad?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	\$10,00-20,00	235	62,01
	\$20,00-30,00	99	26,12
16	\$30,00-40,00	35	9,23
	Más de \$50,00	10	2,64
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 18 ¿Cuánto gastaría usted por día en la localidad?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Con respecto a la disponibilidad de dinero, el 62% dijeron que gastarían de \$10,00 a \$20,00; el 26% dijo de \$20,00 a \$30,00; el 9% de \$30,00 a \$40,00 y el 3% están dispuestos a gastar más de \$50,00.

Hasta ahora los visitantes cuentan con poder adquisitivos así lo demuestran los resultados obtenidos, donde cada visitante deja su aporte adquiriendo cualesquiera de los servicios o productos que aquí se ofrece. Estos resultados se tiene debido a los precios bajos y económicos del sector, la mayoría de los visitantes llegan con su familia para degustar los dulces de Benito o de la gastronomía.

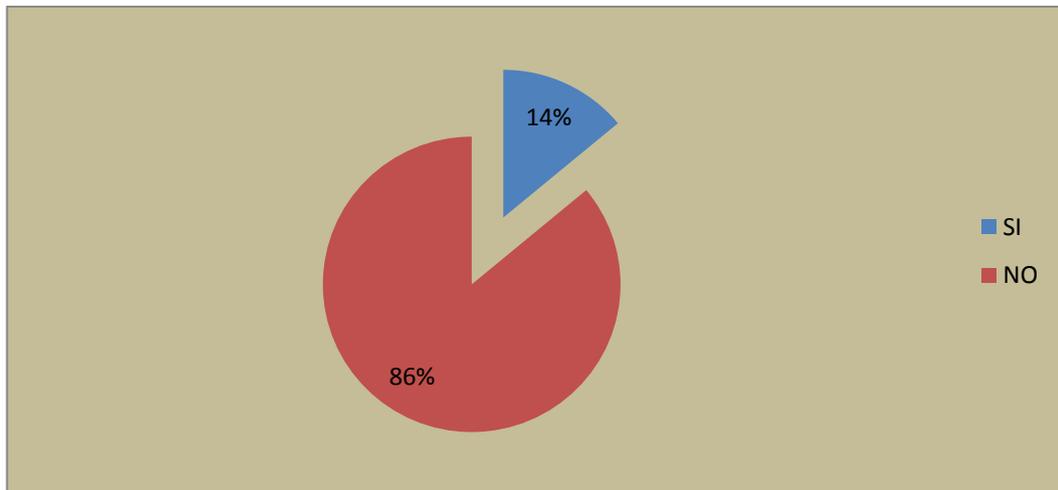
TABLA # 17 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	SI	53	13,98
17	NO	326	86,02
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 19 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 86% de los turistas encuestados mencionó que no ve buena organización en la comuna, mientras que el 14% recalzó que si existe organización dentro de la comuna.

La proyección externa de la comuna está siendo mal vista debido a la forma de cómo se maneja desde el cabildo por lo que debe realizarse los cambios respectivos mediante una buena planificación de las actividades por trimestre o semestre.

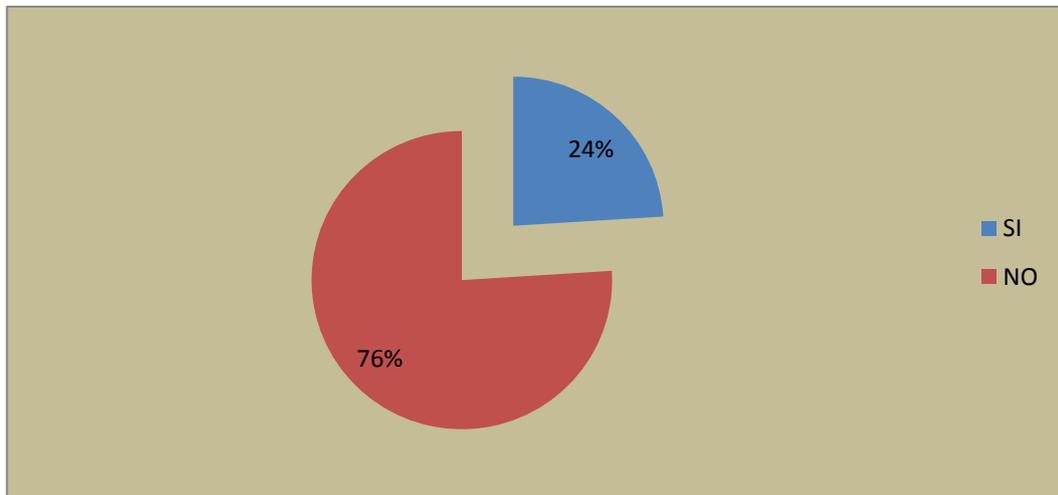
TABLA # 18 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	SI	91	24,01
18	NO	288	75,99
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 20 ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 76% de los turistas señaló que los involucrados en el turismo no tienen buen desenvolvimiento, mientras que un 24% contestó que existe un pequeño grupo que hace bien su trabajo.

La mala práctica en los servicios que se da a los visitantes es notoria y los mismos turistas son quienes reflejan tal situación, con estos antecedentes es necesario capacitar a los involucrados en temas relacionados al área para asegurar un buen servicio a los visitantes y su fidelidad hacia la comunidad. La comuna como principal organización debe buscar cursos de gastronomía.

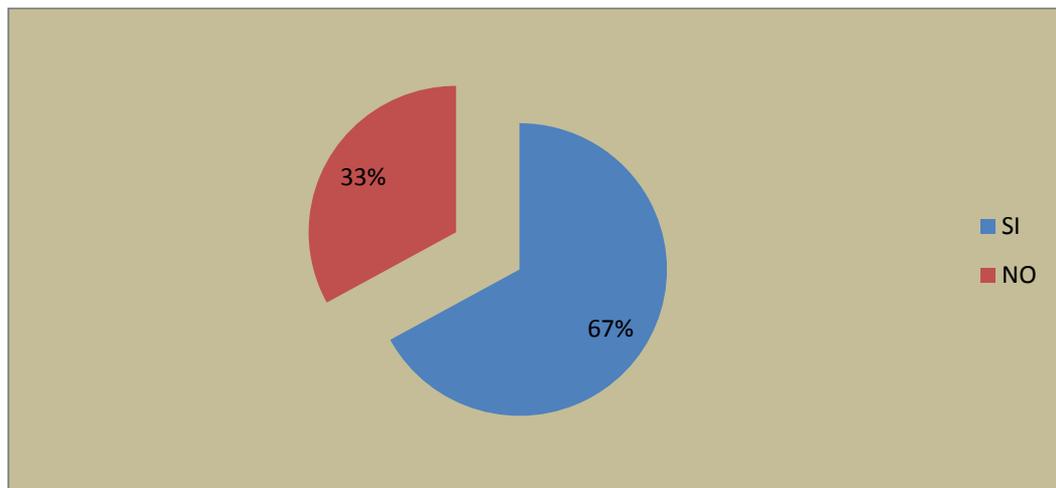
TABLA # 19 ¿Piensa usted que en la comuna hace falta la implementación y ejecución de un plan de desarrollo turístico?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	SI	254	67,02
19	NO	125	32,98
	TOTAL	379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Gráfico # 21 ¿Piensa usted que en la comuna hace falta la implementación y ejecución de un plan de desarrollo turístico?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Del total de personas encuestadas el 67% contestaron que en la comuna La Entrada hace falta la implementación de un plan de desarrollo turístico, el 33% considera que esto no es necesario.

Verificado la situación real en la que se encuentra actualmente la comuna, se recomienda ejecutar con prontitud un plan de desarrollo turístico en el sector que permita recuperar y mantener los atractivos mediante estrategias, programas y actividades. Esto sin lugar a dudas mejorará el aspecto en todos sus componentes.

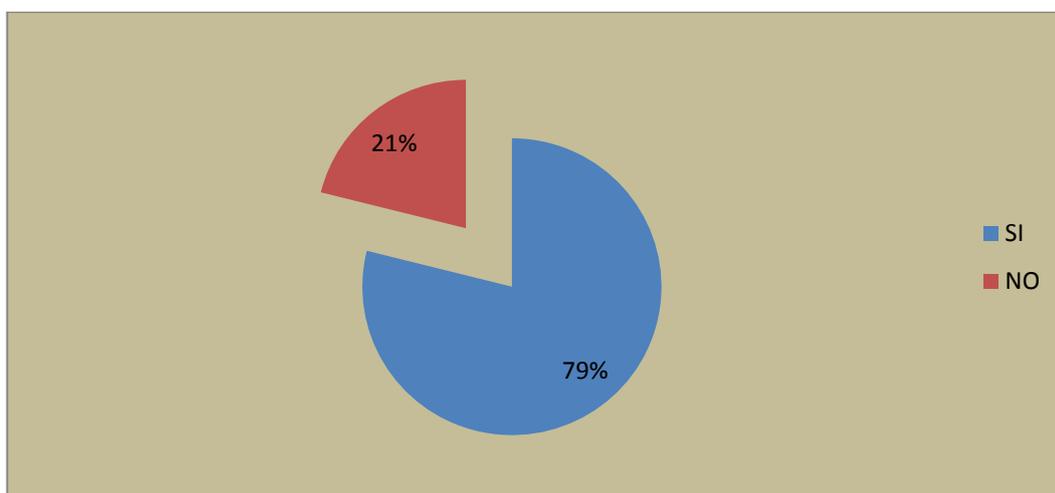
TABLA # 20 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20	SI	299	78,89
	NO	80	21,11
TOTAL		379	100

Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 22 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?



Fuente: Encuesta aplicada a los turistas, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De los encuestados el 79% es decir la mayoría respondió que la aplicación de este plan potenciará la actividad turística de La Entrada, mientras que un 21% dijo que esto no será posible.

La comuna La Entrada, actualmente no cuenta con un plan de desarrollo y tampoco se ha aplicado desde que inició con esta actividad por lo que se considera apropiado tener una primera estructura organizacional de primer orden que permita planificar actividades, delegar responsabilidades y establecer tiempo y espacio.

3.4 Análisis de resultados de Encuestas aplicada a prestadores de servicios

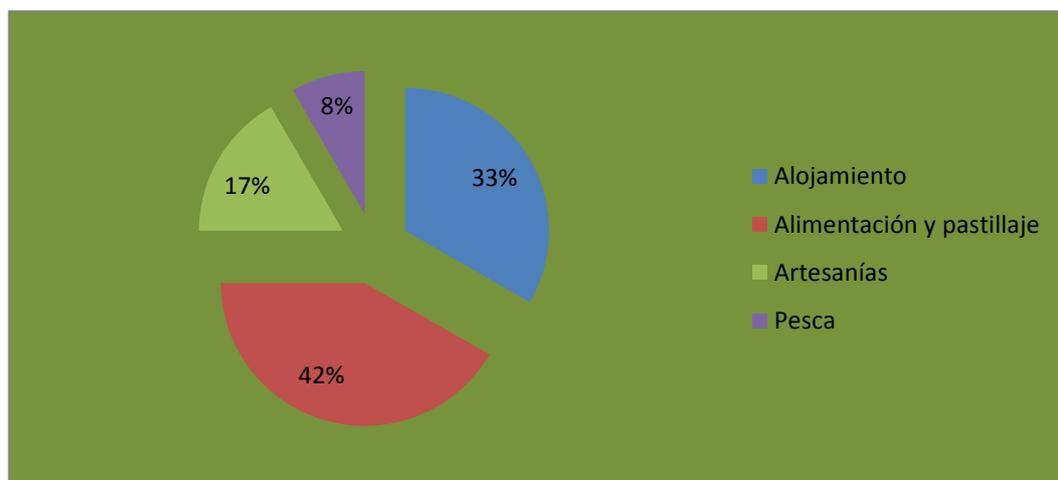
TABLA # 21 ¿Qué servicios turísticos oferta usted a los visitantes?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	Alojamiento	4	33,33
	Alimentación y pastillaje	5	41,67
21	Artesanías	2	16,67
	Pesca	1	8,33
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 23 ¿Qué servicios turísticos oferta usted a los visitantes?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 42% se dedica a prestar servicio de alimentación y pastillaje, el 33% a alojamiento, el 17% realiza artesanías y un 8% a la pesca.

Este grupo es el que se mantiene regularmente, sin embargo existen otros locales que han cerrado o atienden de manera temporal, se debe citar a los responsables de los otros locales para que se integren y abran sus negocios, el servicio que se ofrece debe brindarse todos los días.

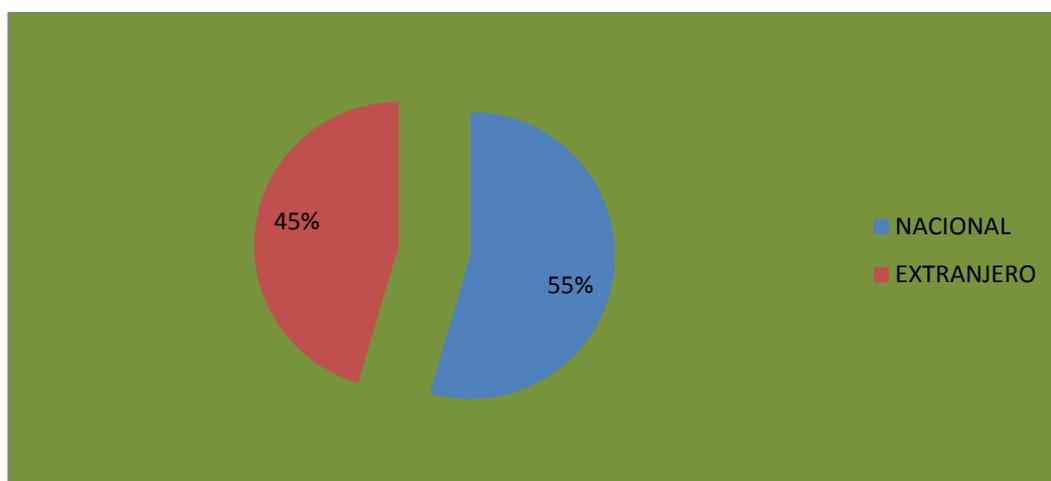
TABLA # 22 ¿Cuál es la procedencia del turista que visita su local?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	NACIONAL	12	54,55
22	EXTRANJERO	10	45,45
	TOTAL	22	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 24 ¿Cuál es la procedencia del turista que visita su local?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Del total de dueños consultado aseguraron que el 55% de turistas que llegan a sus locales son nacionales, mientras que el 45% dijo que son extranjeros.

La comuna actualmente recibe presencia de turistas tanto nacionales como extranjeros, la mayoría proviene de Guayaquil, y entre los extranjeros predominan los argentinos y chilenos esto es una oportunidad que se da en la comuna que debe ser aprovechado por sus propios habitantes. Esto invita a mejorar los locales que expenden sus productos e integrar a nuevos participantes. El local que más visita tiene es el de los dulces de Benito y actualmente la cevichería del señor Aníbal Baque.

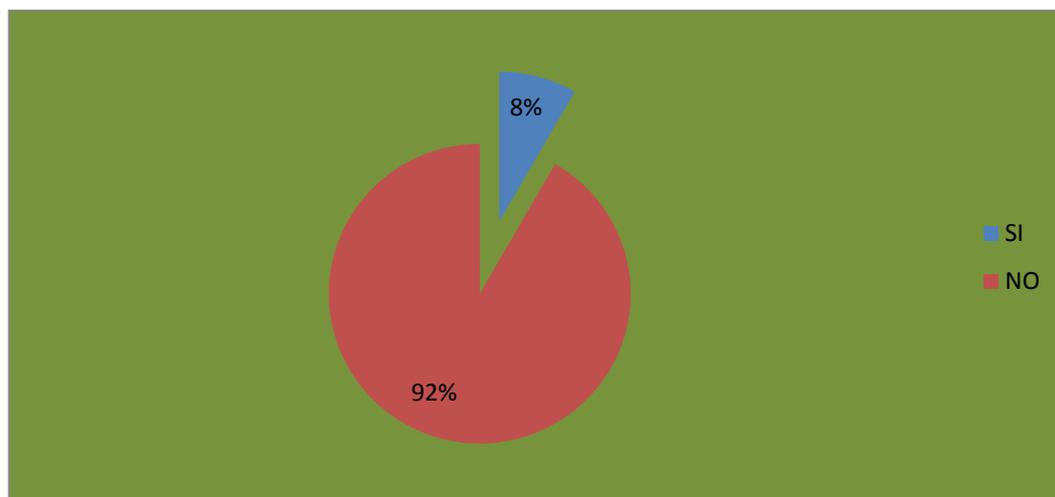
TABLA # 23 ¿Sabe usted si su local está registrado en el inventario comunal?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
23	SI	1	8,33
	NO	11	91,67
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 25 ¿Sabe usted si su local está registrado en el inventario comunal?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Los dueños de los locales opinaron en consenso en un 92% que la comuna no tiene un registro e inventario de todos los locales que existe dentro de la comuna, por otro lado el 8% manifiesta que si se cuenta con este registro.

Esta es la realidad que se vive en la comuna, la mayor parte se debe a la poca participación de los pobladores en integrarse a formar parte de las comisiones que cada año se establecen. Por lo que el cabildo junto a la asamblea debe reestructurar cambios en el reglamento que permitan asignar a personas responsables y con un incentivo al trabajo.

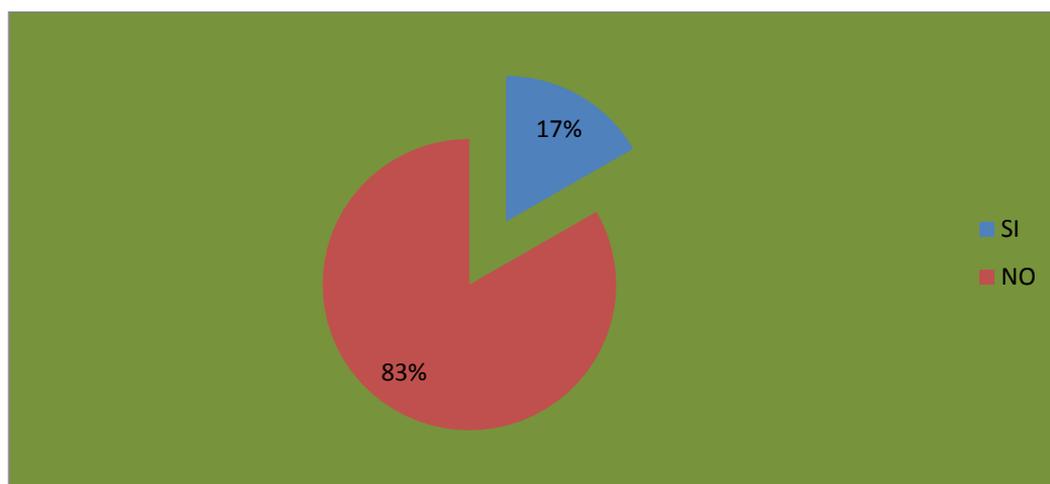
TABLA # 24 ¿En la actualidad, conoce usted de la existencia de algún convenio entre el Cabildo y alguna ONG para aplicar un plan de desarrollo turístico en el sector?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	SI	2	16,67
24	NO	10	83,33
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 26 ¿En la actualidad, conoce usted de la existencia de algún convenio entre el Cabildo y alguna ONG para aplicar un plan de desarrollo turístico en el sector?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 83% de los consultados dijeron que actualmente no existe convenio entre la comuna y una ONG, en menor proporción se refirieron positivamente el 17% de la existencia de la participación de alguna institución privada para este fin.

Según el presidente Sr. Pablo Macías indicó que actualmente están desarrollando dos proyectos con Fundación NOBIS, en la proyección de una granja marina y trabajos en artesanías y que estos proyectos deben ser bien controlados.

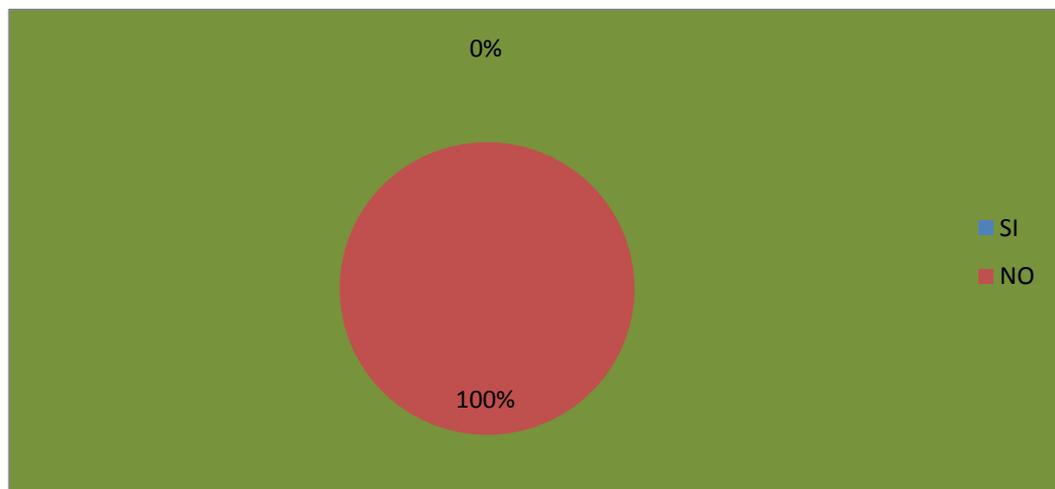
TABLA # 25 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
	SI	0	0
25	NO	12	100
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 27 ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 100% de los encuestados manifestaron que la comuna no tiene un plan de desarrollo turístico.

Los prestadores de servicios turísticos son consiente y con acuerdo con los habitantes y turistas en asegurar que la comuna no tiene un plan de desarrollo turístico, esta situación motiva al cabildo y comuneros de esta organización en apoyar para formalizar la aplicación de este importante proyecto. Con esto se logrará tener un mejor manejo de todas sus áreas y principalmente la turística.

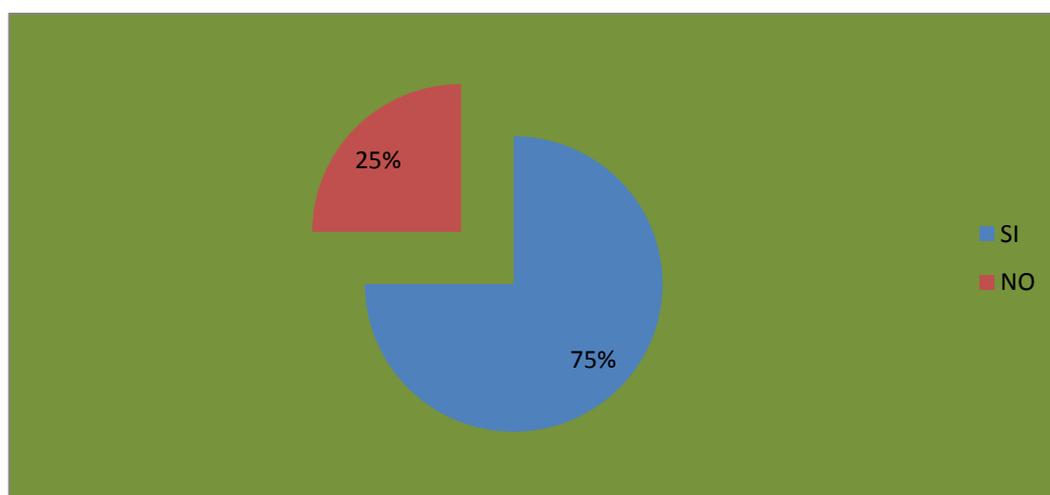
TABLA # 26 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
26	SI	9	75
	NO	3	25
TOTAL		12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 28 ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Los prestadores de servicios respondieron que en el aspecto turístico hace falta la implementación del plan de desarrollo, no así el 25% que mostraron estar en desacuerdo.

Las personas involucradas con el turismo quieren mejorar la forma de trabajo que están llevando actualmente, ellos están convencidos que eso se logrará con la ejecución del plan de desarrollo turístico, por lo que se recomienda al cabildo intervenir urgentemente involucrando a los dueños de los locales y negocios particulares para tener mayor acogida.

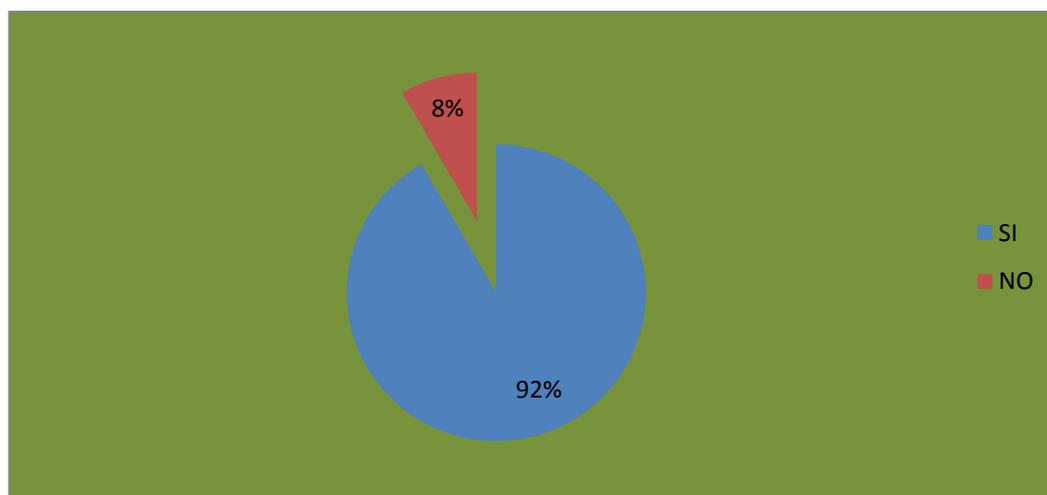
TABLA # 27 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
27	SI	11	91,67
	NO	1	8,33
TOTAL		12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 29 ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 92% de los participantes consideran que el plan de desarrollo turístico fortalecerá y potenciará la actividad turística de la comuna, el 8% no lo considera de esa manera.

El cabildo y los dueños de los locales del parador turístico, deben trabajar bastante hasta lograr ejecutar este plan por cuanto ellos consideran importante su implementación por cuanto le permitirá realizar las actividades de una manera organizada y bien planificada. Se puede empezar organizando al comité de turismo junto a sus miembros para que ellos se involucren en esta actividad.

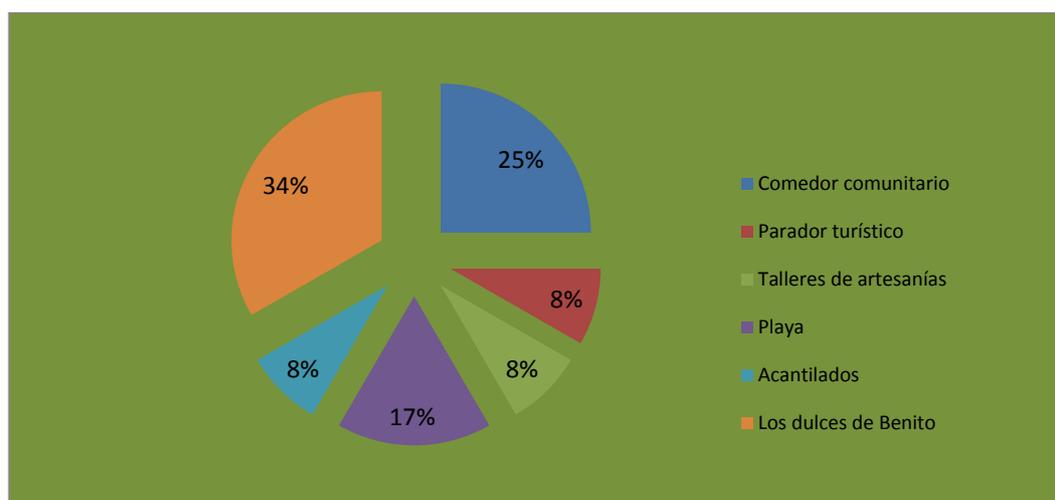
TABLA # 28 ¿Marque con una X los atractivos que usted conoce y están actos para que la comuna pueda ofertar?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
28	Comedor comunitario	3	25
	Parador turístico	1	8,33
	Talleres de artesanías	1	8,33
	Playa	2	16,67
	Acantilados	1	8,33
	Los dulces de Benito	4	33,33
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 30 ¿Marque con una X los atractivos que usted conoce y están actos para que la comuna pueda ofertar?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De los encuestados, el 34% manifestó que los locales que pueden ofertarse son los dulces de Benito, comedor comunitario un 25%, el 17% dijo la playa, el 8% Parador turístico, talleres de artesanías y los acantilados.

Debido al proceso de deterioro que han tenido los locales en estos últimos años ha repercutido en que sean pocos los atractivos que tiene la comuna para ofertar. Por lo que se recomienda buscar alianzas para recuperarlos.

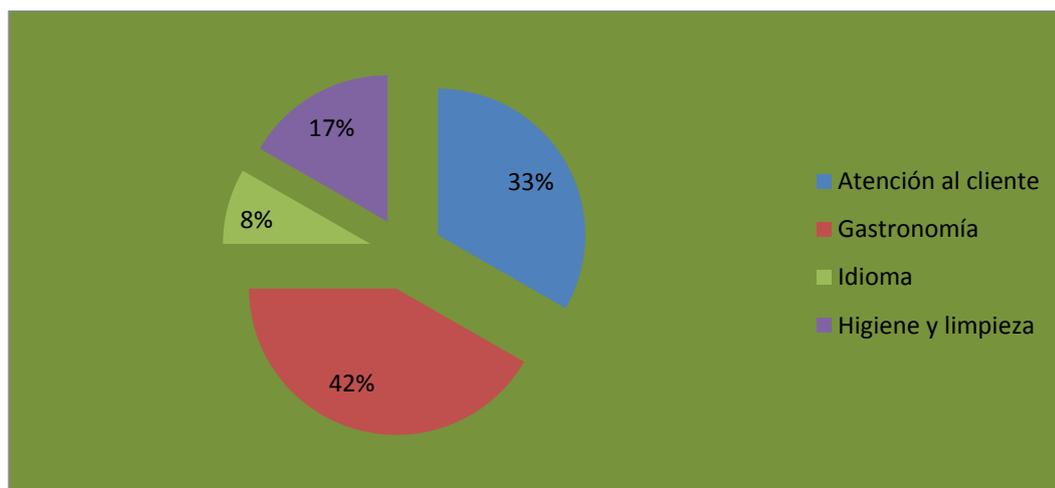
TABLA # 29 ¿En caso de no sentirse satisfecho/a en el servicio que brinda a los visitantes, ¿Especifique en qué área le gustaría recibir capacitación?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
29	Atención al cliente	4	33,33
	Gastronomía	5	41,67
	Idioma	1	8,33
	Higiene y limpieza	2	16,67
	TOTAL	12	100

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 31 ¿En caso de no sentirse satisfecho/a en el servicio que brinda a los visitantes, ¿Especifique en qué área le gustaría recibir capacitación?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 42% de los participantes le gustaría recibir capacitación en gastronomía, el 33% requiere capacitación en atención al cliente, el 17% en primeros auxilios y el 8% idioma.

Los resultados obtenidos demuestran que los dueños de los locales requieren de capacitación por cuanto están cometiendo muchos errores que puede perjudicar a su negocio en un tiempo no muy lejano por lo que son conscientes en que necesitan mayor preparación.

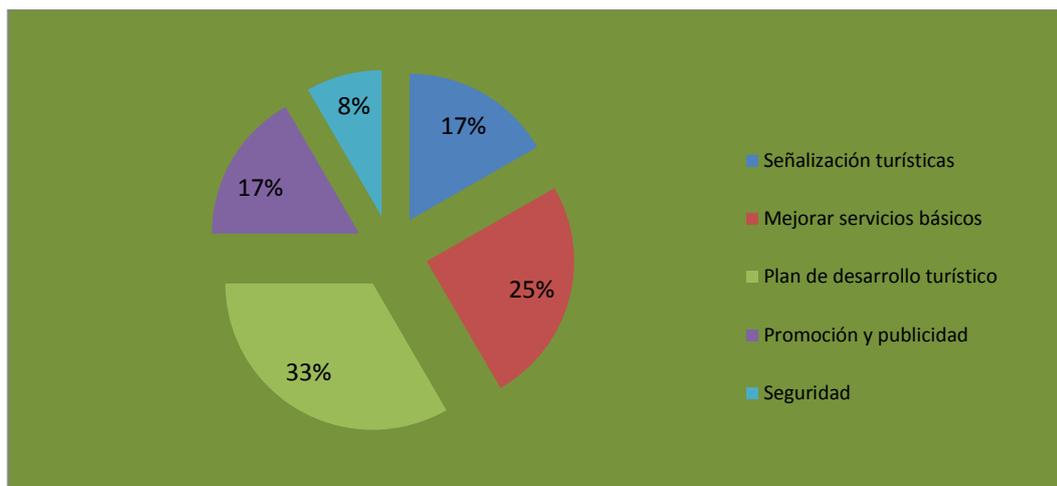
TABLA # 30 ¿Cuáles de las siguientes facilidades turísticas cree usted que hacen falta en la comunidad?

ITEMS	VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
30	Señalización turísticas	2	16,67
	Mejorar servicios básicos	3	25,00
	Plan de desarrollo turístico	4	33,33
	Promoción y publicidad	2	16,67
	Seguridad	1	8,33
	TOTAL		12

Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 32 ¿Cuáles de las siguientes facilidades turísticas cree usted que hacen falta en la comunidad?



Fuente: Encuesta aplicada a prestadores de servicios turísticos (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

El 33% de los encuestados concuerdan que en la comuna hace falta un plan de desarrollo turístico, el 25% señaló que falta mejorar los servicios básicos, el 17% indicó señalización turística y promoción, un 8% seguridad.

Los prestadores de servicios turísticos concuerdan que en la comuna hace falta mucho para sobresalir en el aspecto turístico, uno de los problemas que manifestaron fue precisamente la falta de aseo y limpieza en varios sectores.

3.5 CONCLUSIONES

- La comuna es una organización sin fines de lucro con bajos recursos económicos que depende económicamente de sus socios comuneros, quienes dan una pequeña contribución para que sus representantes hagan diligencia y busquen el bienestar de sus miembros. Cuenta con recursos naturales, establecimientos y locales propios que permiten el aprovechamiento de sus habitantes. Estos recursos son el motivo para pensar de comuneros y cabildantes que la comuna en un tiempo no muy lejano puede convertirse en un sitio turístico muy visitado.
- La escasez de recursos por parte del cabildo repercute en el deficiente poder de mantenimiento y recuperación de sus atractivos turísticos y otros locales de interés. Los mismos que han empezado a deteriorarse con el pasar de los años atractivos como parador turístico, sendero turístico y locales de comida. Por lo que para que la comuna se desarrolle turísticamente hace falta mucho como señalización, mejorar servicios básicos, promoción y publicidad.
- El bajo nivel de estudios de quienes integran el cabildo ha perjudicado enormemente la gestión, planificación y administración de la comuna en estos últimos años. A esto se suma la falta de preparación y capacitación de quienes se dedican a prestar servicios turísticos en la comunidad.
- Actualmente los integrantes del cabildo se sienten preocupados e intentan formar alianzas con instituciones públicas y privadas para mejorar la situación comunal. Piensan positivamente que con la aplicación de un plan de desarrollo turístico pueden fortalecer la comunidad en general.
- El movimiento que genera actualmente el turismo en el sector motiva a que los comuneros se sientan atraídos y tengan en mente emprender una actividad que mejore la calidad de vida de su familia.

- El deterioro de los atractivos comunales es un factor que inquieta a los comuneros quienes denuncian el mal manejo que siempre se ha llevado en la comuna, situación que ha generado inconveniente en la participación. A esto se suma la falta de planes de desarrollo de los cuales actualmente carece la organización comunal.
- La comuna La Entrada, cuenta con una ventaja enorme por estar ubicada en la zona costera de mayor influencia vehicular, la ruta del Spondylus y el mejoramiento de las vías ha permitido el aumento de turistas en estos últimos 5 años quienes visitan constantemente este sector para degustar de su gastronomía, los duces de Benito, disfrutar de sol y playa, y de la práctica de surf.
- El servicio que actualmente se da a los visitantes no es el adecuado, no hay variación en sus comidas y presentación, hay presencia de animales sueltos en los lugares concurridos por los visitantes. Otra realidad son los deficientes servicios básicos que ha generado más que un mal comentario.

3.6 RECOMENDACIONES

- La comuna La Entrada debe aprovechar la posición que se encuentra actualmente con locales reconocidos nacional e internacionalmente como lo es los dulces de Benito, este local es el referente para integrar nuevos locales y generar fuentes de empleos a los mismos habitantes.
- El cabildo junto a sus miembros deben presentar alternativas de solución para buscar alianzas con instituciones públicas y privadas que tengan el interés de apoyar a la comunidad en el aspecto turístico, social y organizacional, y de esta manera recuperar y mantener sus atractivos.
- La organización comunal como institución base debe buscar apoyo en instituciones como Dirección de Turismo, Ministerio de Turismo, Centro de Estudios Superiores para capacitar a los habitantes y prestadores de servicios en áreas de gastronomía, servicio al cliente e higiene y manipulación de alimentos, entre otros temas de mayor importancia.
- La institución comunal es clave en estos momentos para organizar a sus miembros en pequeños microempresarios que les permita acudir a organismos de crédito para emprender en pequeños negocios familiares dentro de la misma comuna.
- Para solucionar el problema de mal manejo de los locales y evitar conflictos entre las mismas prestadoras de servicios se debe involucrar a instituciones que tengan competencias en estas actividades como Dirección de Turismo o Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente, Intendencia, Sanidad, entre otros que pueden ayudar a solucionar estos inconvenientes.
- Auspiciar a instituciones inherentes al área para mejorar los servicios de señalización, servicios básicos, promoción y publicidad, que permita tener nueva expectativa de quienes visitan los atractivos de la comuna La Entrada.

- Plantear propuestas de emprendimiento a instituciones públicas y privadas con la participación de la población focalizando la producción local, trabajos artesanales, la promoción y comerciales de sus recursos naturales.
- Tomar el presente estudio técnico para comenzar a direccionar las actividades bajo un esquema de planificación que conlleve el involucramiento de sus actores y comuneros en general.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICOS PARA LA COMUNA LA ENTRADA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013

INTRODUCCIÓN.

La comuna La Entrada, es una organización de carácter privado sin fines de lucros, depende de sus socios comuneros activos quienes son la base para el mantenimiento de sus funciones como tal. Cuenta con recursos naturales y culturales y otros creados en los últimos diez años con el apoyo de instituciones públicas y privadas. Dentro de los cuales constan parador turístico, sendero turístico, comedores comunitarios, talleres artesanales, entre otros. Estos atractivos han permitido que en estos últimos años la presencia de turistas aumente en un alto porcentaje. Otras de las ventaja que tiene es su ubicación geográfica, debido a que está ubicada en la zona costera de mayor afluencia vehicular, la ruta del Spondylus y el mejoramiento de las vías ha permitido el aumento de turistas nacionales y extranjeros, quienes visitan constantemente este sector para degustar de su gastronomía, los duces de Benito, disfrutar de sol y playa, y de la práctica de surf.

Sin embargo la comuna, a pesar de poseer varios atractivos no ha tomado el impulso esperado, sus atractivos con el pasar de los años están en un proceso de deterioro, mientras que los y las involucradas tienen conflictos permanentes. La deficiencia en los servicios básicos y la prestación de servicio que se ofrece a los visitantes es otra problemática que aumenta con el pasar de los días, la poca capacitación y la escasa participación de los cabildos de turno en estos temas han repercutido enormemente en los problemas actuales. Por lo que se recomienda tomar mayor preocupación en este ámbito.

Los socios comuneros y los prestadores de servicios piensan positivamente frente a lo que está pasando y tienen la esperanza de aprovechar en algún momento de la llegada de los visitantes, con el emprendimiento de pequeños negocios que le permita trabajar y mejorar la calidad de vida de sus familias. El cabildo, comuneros y prestadores de servicios, hacen notar su preocupación de lo que está ocurriendo en la comuna y frente a esto toman como una solución a la salida de estos problemas la implementación de un plan de desarrollo turístico con base bien estructurada que se convierta en un guía permanente en el quehacer comunal.

Presentación.

Para el planteamiento del plan de desarrollo turístico se realizaron varias actividades que conllevaron a la formulación y definición del mismo, los puntos importantes que sobresalen son:

Obtención de información secundaria existente en la comunidad, por lo que se conversó con el cabildo para indagar la situación anterior, actual y futura de la comuna. Con lo que se pudo conocer las falencias de la organización tanto administrativa como organizacional. Fueron importantes también las visitas de campo que se realizó desde el mes de agosto para el levantamiento de información. Se socializó el tema con los comuneros en asamblea general desarrollada en este año, se conversó con los líderes comunales y comités existentes de la jurisdicción comunal. De la misma manera se socializó con los habitantes de la comuna mediante reuniones de grupo en varios sectores. También se visitó a los dueños de los locales para conocer la procedencia de los turistas y tomar su punto de vista con respecto al tema planteado. Se diseñaron estrategias y solución a los problemas involucrando a las instituciones públicas y privadas de mayor representación. La comuna La Entrada ha sido bien vista por personas que representan a la empresa privada eso ha ayudado para que por medio de estas personas se logre mejorar el ornato en algunos sectores.

4.1.1 Diagnóstico estratégico del destino

4.1.2 Oferta de servicios.

4.1.2.1 Alojamiento

El turismo en la comunidad ha aumentado considerablemente en estos últimos tres años, esto ha generado de que muchos pobladores acondicionen sus viviendas para dar servicios de hospederías comunitarias por lo que actualmente existen cuatro hospederías y dos hoteles que prestan servicios a los visitantes.

4.1.2.2 Alimentación

Con respecto a los servicios de alimentación dentro de la comuna existen 5 restaurantes incluidos el parador turístico que prestan servicios directo de gastronomía, según datos proporcionados por los dueños se estima que una capacidad de atención de 80 personas, a esto debemos sumar el local los dulces de Benito el mismo que es muy conocido y en la actualidad ha ampliado su local.

4.1.2.3 Bosques

Categorizado en el grupo de sitios naturales, la comuna cuenta con un área protegido denominado el sendero turístico con una dimensión de dos cuadras donde podemos observar flora y fauna autóctona del lugar. La caminata es a pie, su estructura está diseñada en todo el corredor de caña, cuenta con dos miradores en su interior donde podemos observar la rica vegetación del sector. Adicional a esto cuenta también con montañas en menor proporción pero que bien publicitado y promocionado pueden convertirse en lugares de gran interés para los visitantes, aquí encontramos arboles maderables, frutales y plantas de ciclos largo como la paja toquilla y los cítricos.

4.1.2.4 Artesanías y artes

La comuna cuenta con tres grupos de artesanos quienes con sus hábiles manos elaboran hermosos artículos que son pocos conocidos y promocionados. El primer grupo está representado por un grupo de 12 señoras que elaboran artesanías en papel reciclado, cuentan con un taller y trabajan por pedido. Otro grupo es el de los orfebres el mismo que está formado por 8 jóvenes quienes realizan artesanías en concha y piedras preciosas, su local está ubicado en la planta baja de la casa comunal.

4.1.2.5 Playa

La comuna posee una playa pequeña de unos 200 metros aproximadamente, el área se amplía en invierno donde es aprovechado visitantes para descansar y relajarse, buscando para el norte dirigiéndose para el sector La Rinconada se puede hacer una larga caminata que dura 45 minutos. Durante este recorrido podemos observar el paisaje al compás de las olas.

4.1.2.6 Turismo de deporte y aventura

Desde hace 3 años la comuna recibe decenas de turistas nacionales y extranjeros que llegan al sector para practicar el surf, según varios visitantes en esta localidad se desarrollan olas grandes que son adecuadas y permiten realizar este deporte con mayor facilidad.

Este lugar ofrece también un área para practicar parapente, existe un camino que se abrió para que los turistas puedan venir a disfrutar de las maravillas de volar, hasta hace dos años se pudo observar este lugar era bien concurrido, cuenta con grandes elevaciones que le hacen único en la zona norte de la parroquia Manglaralto.

4.1.2.7 Esparcimiento

En la comuna no existen discotecas, cines, bancos, agencias, operadoras o parque como sitios de esparcimiento, pero se cuenta actualmente con una cancha pequeña de uso múltiple que está al servicio de la comunidad y de los visitantes. Esta área podrá practicar indor y bolley, hasta altas horas de la noche debido a que cuenta con alumbrado propio. Estas facilidades se pueden encontrar en las comunas de Olón y Montañita ubicados a 5 y 7 Km respectivamente.

CUADRO # 8 Oferta Turística de la comuna La Entrada

ACTIVIDADES TURÍSTICAS	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	No. DE CONTACTO	PLAZAS
	Hostería La Casa de Ensueños		12 personas
	Hostería Bambullacta		15 Habitaciones 45 personas
	Hospedería Juliana	0991764035	3 habitaciones 12 personas
ALOJAMIENTO	Hospedería Juanito	043035047	4 habitaciones 20 personas
	Reyna Rivera	0985678105	12 personas
	Martha Palma	0980301593	5 personas
	TOTAL		106
	Comedor Betty	043035047	20 personas
SERVICIO DE	Comedor María Guale	0959203727	15 personas
ALIMENTOS Y	Comedor el sabor de la ostra	0988394028	20 personas
BEBIDAS	Comedor Nistida Baque	0991982949	20 personas
	Cevichería Charly		12 personas
	TOTAL		87

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.2 SERVICIOS TURÍSTICOS QUE CONSUMEN LOS VISITANTES

Los atractivos turísticos con los que dispone la comuna son varios, sin embargo no todos son visitados, por lo que a continuación se señala lo más importante. Tal como observamos en el (cuadro # 9) lo de mayor movimiento son los dulces de Benito y comedor comunitario y la práctica de surf.

CUADRO # 9 Tipos de servicio

No	Tipo de servicio	Porcentaje
1	Alojamiento	5%
2	Restaurante	30%
3	Kioskos de comida	5%
4	Bares	
5	Servicio de guianza local	
6	Otros, artesanías, dulces de Benito, surf.	60%
7	Ninguno	

Fuente: Archivos de la comuna, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

En el siguiente cuadro se observa que los lugares donde más acuden los visitantes son: el local los dulces de Benito, prácticas de surf y artesanías; a continuación sigue los locales del parador turísticos y en menor proporción los servicios de alojamiento y venta de comida en kioscos.

Dentro de la comunidad existen comuneros que cuentan con diversas destrezas entre las cuales destacan: tres personas poseen experiencias en guianza, quince personas tienen conocimientos en gastronomía y 6 en contabilidad y administración. El 18% de los habitantes representados por prestadores de servicios turísticos y comité de turismo, considera que el turismo es un instrumento importante de desarrollo por lo que debe aumentar su apoyo para lograr posicionar sus atractivos y lograr tener un turismo permanente. Adicional a esto tenemos a personas que les gusta cantar, recitar y declamar amor fino.

Con respecto al punto de vista de los comuneros sobre que piensan de la actividad turística como tal, el 18% menciona en considerar que este es un instrumento

importante de desarrollo por lo que debería ser considerado en planes y políticas, dentro de las asociaciones y prestadores de servicios existentes.

En la comuna es necesario capacitar a los prestadores de servicios, principalmente a las personas que trabajan en el parador turístico, desde su creación no ha logrado un crecimiento esperado a pesar de tener todo lo necesario que otros lugares no tienen. Los temas obligatorios serian relaciones humanas, atención al cliente, gastronomía e higiene y manipulación de alimentos.

4.3 ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS (FODA FD).

4.3.1 FODA Turístico de la comuna La Entrada

4.3.1.1 Fortalezas

- ✓ Afluencia de turistas nacionales e internacionales.
- ✓ Productos agrícolas 100% orgánicos y sin químicos.
- ✓ La comuna cuenta con varios comités que ayudan a fortalecer la organización.
- ✓ Existencia de dos hoteles con capacidad para sesenta y cinco personas y tres hospederías comunitarias con capacidad para unas 15 personas adicionales.
- ✓ Existencia de un comedor comunitario y un comedor particular que en conjunto pueden atender a unas 50 personas.
- ✓ Existencia de un local con una oficina de información turística que sirve de base para la visita al sendero.
- ✓ En la comunidad se puede comunicar a cualquier hora y a cualquier parte por cuanto la señal de las tres operadoras llega sin ningún inconveniente.
- ✓ Apertura de talleres de artesanías en papel reciclado y artesanías en orfebrería.
- ✓ El sector se encuentra en la línea de la Ruta del Spondylus, convirtiéndose en una fortaleza importante por cuanto es una vía de conexión con otras provincias.
- ✓ Las vías de acceso hacia este sector se encuentran en perfecto estado, actualmente con hormigón armado.

- ✓ Existen embarcaciones de fibras que pueden ofertar el avistamiento de ballenas en alta mar o pesca deportiva.
- ✓ Obtención de productos del mar como ostras, pulpos, camarón y pescado.
- ✓ La comuna en la actualidad cuenta con varios atractivos como: parador turístico, sendero turístico, talleres artesanales, acantilados, entre otros.
- ✓ Las olas de la comunidad, son propicias para la práctica de surf.
- ✓ La flora y fauna se mantiene en un 60% lo que podría ser aprovechado para el ecoturismo y aviturismo.

4.3.1.2 Debilidades

- ✓ La comuna no cuenta con un terminal de buses, lo que causa un caos en el área de estacionamiento y es una molestia para los visitantes.
- ✓ Necesidad de promoción y publicidad de los atractivos turísticos.
- ✓ Deficiente en los servicios de apoyo: el cajero más cercano se encuentra en la población de Montañita y en la actualidad la gasolinera más cercana se encuentra en la Parroquia Manglaralto.
- ✓ Necesidad de capacitación en inglés básico para atender a la demanda extranjera a de elaborar folletería interpretativa en ese idioma.
- ✓ Necesidad de capacitación en atención al cliente, primeros auxilios, guianza, en alimentos y bebidas. Puesto que a pesar de haber recibido varios talleres en la preparación y presentación de los platos en gastronomía todavía se observa muchas falencias en este ámbito.
- ✓ Carencia de señalización turística y de señalización para los senderos.
- ✓ El alcantarillado colocado hace 20 años, colapsado en los actuales momentos.
- ✓ Deficiencia en baterías sanitarias, situación que dificulta la prestación de este servicio a los visitantes.
- ✓ La falta de trabajo en equipo por parte de la dirigencia comunal es otro factor que perjudica el avance hacia el logro de nuevas metas.
- ✓ Carencia de organización que permita manejar los recursos de manera planificada.
- ✓ Falta de interés de autoridades locales en mantener y recuperar los atractivos.

CUADRO # 10 Resumen Fortalezas y Debilidades FD

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afluencia de turistas nacionales y extranjeros. ✓ producción agrícola 100% orgánica, sin químicos. ✓ apertura de varios atractivos como sendero turístico, parador, talleres artesanales, vivero forestal y playa. ✓ facilidad de productos del mar como ostras, pulpo, camarón, pescado y langosta. ✓ fácil acceso a la comuna, por la vía ruta del Spondylus. ✓ apertura de nuevos hotel y comedores comunitarios. ✓ Local de centro de interpretación colocado en el sector el higuerón. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La comuna no cuenta con un terminal de buses, lo que causa un caos en el área de estacionamiento y es una molestia para los visitantes. ✓ Necesidad de promoción y publicidad de los atractivos turísticos. ✓ Necesidad de capacitación en inglés, ✓ Gastronomía, guía, atención al cliente. ✓ Deficiencia en las baterías sanitarias, situación que dificulta la prestación de este servicio. ✓ El alcantarillado colocado hace 20 años, colapsado en los actuales momentos.

Fuente: Análisis FODA, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.4 APROXIMACIÓN TERRITORIAL.

4.4.1 Diagnóstico de los inventarios turísticos de la comuna La Entrada

Introducción

La comuna La Entrada está ubicada en la zona norte de cabecera cantonal y parroquial, aproximadamente a 75 y 10 km respectivamente. Limita con la hermana provincia de Manabí, en estos últimos 10 años ha tenido un repunte y avance significativo en su estructura con la implementación y adecuación de varios atractivos. Cuenta con varios recursos naturales y culturales propios del lugar los mismos que han ganado posicionamiento frente a la demanda local y nacional. De los atractivos más visitado tenemos sendero turístico, talleres de orfebrería y papel reciclado, parador turísticos, comedores comunitarios, los dulces de Benito y playa.

Este lugar cuenta con varios recursos, pero no se ha desarrollado turísticamente como otros lugares, muchos son los inconvenientes que presentan como la falta de recursos, apoyo y gestión. Las características de esta comunidad es única siendo una de las comunas más pequeña, donde podemos unir los atractivos existentes y ofertar a modo de paquetes turísticos dentro del sector y con múltiples facilidades. Tenemos la existencia de atractivos, gastronomía, playa, práctica de surf como base importante para pensar en lo que se quiere hacer, recorridos por la playa, entre otras actividades.

Este lugar consta de privilegios, su ubicación geográfica conjuga con los cerros y las montañas, la producción, la agricultura y la pesca, su cercanía al mar lo hace más acogedor y atractivo. Esto permite que la comuna sobresalga en condiciones climáticas y su estado permita la producción de cítricos en grandes cantidades situación que no se da en otras comunas vecinas.

4.4.2 Los recursos y los productos turísticos

ATRACTIVO # 1 SENDERO TURÍSTICO



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

1) DATOS GENERALES:

Nombre del atractivo: Mirador tres cade y palo colorado La Entrada	Propietario: Comuna
CATEGORIA: Sitios Naturales Pintorescos	TIPO: Lugares
SUBTIPO: Miradores Naturales	JERARQUÍA: III

2) UBICACIÓN GEOGRÁFICA

LATITUD: 9810022 N	LONGITUD: 524453 E
PROVINCIA: Santa Elena	CANTÓN: Santa Elena
PARROQUIA: Manglaralto Higuerón	SECTOR: La Entrada,

3) CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS

Comuna La Entrada a 1 km de distancia
Olón a 7 km de distancia

4) CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

VALOR INTRÍNSECO.

Este atractivo goza de una temperatura espectacular, en general presenta un clima tropical regulado por los cambios estacionales y cambios de las masas de agua. En invierno llegando a 30° y 25° en garua, tiene una altura de 10 a 200 msnm, con una precipitación de 400 mm anual. Cuenta con una extensión de 2 hectáreas.

En el recorrido podemos disfrutar del mirador tres cade, palo colorado, donde consta de una espesa vegetación del marfil vegetal. También encontramos abundante flora como matapalo blanco y colorado, guayacán, tillo, mono, caña guadua, toquilla entre otras especies autóctonas, en el 2012 se introdujo varias especies en coordinación con el cabildo y asesoramiento de un técnico del MAGAP entre los cuales tenemos pechiche, naranja, bálsamo, chirimoya, anona, mora, mamey, y níspero.

Durante el recorrido, se puede observar poca fauna, a más de algunos insectos y aves. Entre las aves del sector se observarán loros, y dios-te-dé, ardillas, conejo silvestre. Estas especies podemos encontrar dependiendo del horario de visita.

El principal producto existente es la tagua o marfil vegetal, el mismo que es aprovechado y cosechado por los habitantes de manera responsable. Lamentablemente la falta de mantenimiento y planificación ha provocado el deterioro de este recurso como pasamanos, escaleras cuya estructura es de caña y estaca de madera como soporte.

VALOR EXTRÍNSECO.

Este recurso es muy importante para la comunidad debido a que es el primer atractivo que los turistas deben visitar. En el mismo consta un área de protección comunal con mucha historia local y con últimos árboles que quedan.

Para lograr que el sector mejore turísticamente la comuna y habitantes tienen en mente elaborar un proyecto para desarrollar turismo comunitario en la comuna y aprovechar los atractivos que posee. En la parte externa del sendero turístico y miradores establecidos, se cuenta con un centro de interpretación equipado con material publicitario y baterías sanitarias. En este lugar podemos conocer en un solo sitio todo lo existente en esta área.

5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO.

El atractivo está deteriorado en un 60%, lamentablemente esto se debe a la falta de mantenimiento y planificación. A esto se suma la falta de recursos y apoyo tanto del como de instituciones públicas o privadas.

6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO.

Los alrededores del atractivo también se encuentran deteriorado, las escaleras, los pasamanos y asientos ubicados en todo el recorrido, además de los miradores contruidos de tablas y cañas.

7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO.

Las vías de acceso al atractivo está en perfecto estado, la parte externa del lugar mejoró notablemente con la construcción de la ruta del Spondylus donde se colocó hormigón armado en todo la zona. La parte interna que conduce al atractivo está parcialmente deteriorada y en época de lluvias se torna un poco difícil su ingreso.

8. INFRAESTRUCTURA BÁSICA

Este lugar está alejado de la zona poblada, por lo que ha sido difícil su mejoría.

El centro de interpretación cuenta con servicio de agua potable, no así energía eléctrica, las aguas negras del local se controlan por medio de pozo séptico. La zona de estudio carece de alcantarillado.

Para ingresar al lugar tienen una tarifa cuyo valor es el siguiente:

Niños \$1,00

Adultos \$ 2,00

Estudiantes y personas de la tercera edad pagan el 50%.

9. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.

Desde el lugar se puede conectar con otros sitios de interés, así tenemos que a 50 metros podemos visitar el vivero forestal donde conoceremos una variedad de plantas propias de la zona y de otras localidades. También podremos conocer el proceso de germinación de semilla y trasplante en fundas de plantas. Pasando por este lugar otro sitio a visitar es el taller de caña el mismo que se encuentra a un costado de la vía principal a 20 metros. Un local que llama la atención es el de una persona particular donde se procesa la caña para que tenga mayor resistencia.

10. CONOCIMIENTO DEL ATRACTIVO (si es conocido o no el atractivo por los visitantes).

Este atractivo al inicio fue muy visitado por turistas nacionales y extranjeros, actualmente los visitantes que acuden a este lugar son locales y acuden muy poco, sin embargo varios archivos señalan que al inicio si hubo buena aceptación.

Según registros propios del lugar constan que por este atractivo han pasado turistas de Cuenca, Quito, Guayaquil, Salinas, La Libertad, Santa Elena y la parte de Manabí.

ATRACTIVO # 2 PARADOR TURÍSTICO



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

1) DATOS GENERALES:

Nombre del atractivo: Parador Turístico
CATEGORIA: Manifestaciones culturales urbanas
SUBTIPO: Miradores

Propietario: Comuna La Entrada
TIPO: Arquitectura y espacios

JERARQUÍA: III

2) UBICACIÓN GEOGRÁFICA

LATITUD:
PROVINCIA: Santa Elena
PARROQUIA: Manglaralto

LONGITUD: 100 m2
CANTÓN: Santa Elena
SECTOR: La Entrada

3) CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS

Comuna Olón a 8 km de distancia
Montañita a 10 km de distancia

4) CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

VALOR INTRÍNSECO.

Este atractivo tiene una altura de 0 msnm, la temperatura llega a 30° en invierno, cuenta con una extensión de 50x70 metros de diámetro.

Este atractivo fue construido en el 2008 por la Prefectura, Dirección de Turismo en coordinación con Fundación NOBIS, es única en la provincia de Santa Elena y en todo la Ruta del Spondylus, su diseño principal consta de la estructura de una ballena, una cola de ballena y un delfín.

Su construcción ha sido muy beneficiosa para el sector por cuanto ha permitido atraer a muchos turistas quienes visitan el lugar y degustan de la gastronomía en los locales ubicados en el parador turístico. En este lugar trabajan directamente 12 personas que viven en la comuna beneficiando a un porcentaje considerado de familias, los mismos que ofrecen alimentación variada a los visitantes.

Aquí los turistas pueden tomarse fotos frente a un hermoso atardecer. Sin embargo hay que mencionar que por el mal manejo de las personas que utilizan estos locales, con el pasar de los años se han ido deteriorando poco a poco.

Este atractivo permitirá atraer a los turistas y complementar con los otros atractivos que posee, será un punto clave a visitar en los recorridos que se realicen.

Lamentablemente la falta de recursos económicos y mantenimiento ha provocado que este recurso se esté deteriorando.

VALOR EXTRÍNSECO.

El parador turístico fue construido con el objetivo de mejorar el ornato comunal y crear fuentes de empleos a los habitantes, siendo lo más importante mejorar la calidad de vida de los comuneros. Para ello se adecuaron locales de comida, piscina, baterías sanitarias con la intención de ofrecer un servicio a turistas nacionales y extranjeros que visitan el pueblo.

Otro de los lugares importante es la gigantesca obra de la casa comunal, donde funciona el taller orfebre en la parte baja. Adicionalmente cuenta con una batería sanitaria construida por la Prefectura, esta obra fue realizada con materiales de mala calidad lo que ha provocado que en poco tiempo se deteriore y se convierta en un problema para la organización comunal. La mayoría de los urinarios, lava mano y sanitarios están dañados.

5) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO.

El atractivo está en proceso de deterioro, esto se debe a la falta de apoyo y mala administración. La parte del techo ha tenido un deterioro significativo en estos últimos meses por la falta mantenimiento, por ahora proyecta una mala imagen en su fachada principal debido a que no se ha pintado en su estructura principal. La comuna como tal no ha podido regular el funcionamiento de estos locales, situación que se volvió un problema en todos los años.

6) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO.

La parte externa del atractivo también se encuentra en proceso de deterioro, las baterías sanitarias funcionan parcialmente con serios problemas. Para la comuna como tal se torna complicado mantener estos recursos en buen estado por cuanto es costoso y no cuenta con los recursos suficientes.

Con respecto a los locales estos se están deteriorando principalmente las puertas, cuya estructura principal es de hierro y metal por lo que la salinidad está pegando fuerte en todas las puertas que tienen estos locales, poco se ha hecho para su recuperación hasta el año pasado se hizo contacto con la Dirección de Turismo pero no se logró finiquitar mayor cosa. El tumbado principal también está dañado y preocupa a las señoras que laboran en estos locales por cuanto en algún momento sienten que esto se puede caer.

7) INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO.

Las vías de acceso al atractivo está en perfecto estado, el ingreso está construido de adoquines en todas sus partes. Se puede visitar este recurso los 365 días del año, la parte externa del lugar es de hormigón armado. La parte interna que conduce al atractivo es de adoquines.

8) INFRAESTRUCTURA BÁSICA

El parador turístico cuenta con servicio de agua potable, energía eléctrica, las aguas negras del local se controlan por medio de pozo séptico. La zona de estudio carece de alcantarillado.

El ingreso al parador turístico es totalmente gratis, los precios por servicios de alimentación dependen de cada local.

9) ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.

Este lugar está ubicado en el centro de la población por lo que facilita la conexión con otros atractivos cercanos, desde este sitio podemos visitar el taller orfebre ubicado a un costado del parador turístico. El taller de papel reciclado que se encuentra 50 metros o los dulces de Benito que se encuentra a 75 metros aproximadamente.

10) CONOCIMIENTO DEL ATRACTIVO (si es conocido o no el atractivo por los visitantes).

Este atractivo ha logrado mantenerse como tal, desde su creación ha sido visitado por turistas locales y provincial a quienes se ofrece una gastronomía principalmente con mariscos. Los visitantes aprovechan este atractivo para tomarse fotos y disfrutar del paisaje natural.

ATRACTIVO # 3 TALLER DE PAPEL RECICLADO



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

1) DATOS GENERALES:

Nombre del atractivo: Taller de papel reciclado
Entrada

Propietario: Comuna La

CATEGORIA: Folklore

TIPO: Artesanías y artes

SUBTIPO: Papel

JERARQUÍA: II

2) UBICACIÓN GEOGRÁFICA

LATITUD:

LONGITUD: 6 m2

PROVINCIA: Santa Elena

CANTÓN: Santa Elena

PARROQUIA: Manglaralto

SECTOR: La Entrada

3) CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS

Comuna Olón a 7 km de distancia

Montañita a 10 km de distancia

4) CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

VALOR INTRÍNSECO.

El taller de papel reciclado nos permite observar todo el proceso de elaboración de papel, desde su estado normal, hasta el mojado, corte, licuado y reposo hasta dar con el acabado de cada diseño. Aquí podemos encontrar productos como tarjetas, agendas, bolsos, porta retratos, entre otros productos artesanales elaborados con papel reciclado, acompañado de otros materiales como tagua, y paja toquilla para darles otro acabado. En este oficio trabaja un grupo de 10 señoras comuneras, tienen un local propio, construido hace varios años. Es considerado una de las labores más importantes por ser la primera actividad que aprendieron las mujeres del sector. Por más de una década este trabajo ha permitido mejorar los ingresos económicos de muchas familias y ha ayudado a los jefes de hogar a diversificar el gasto.

VALOR EXTRÍNSECO.

Para visitar este local se han construido escaleras, donde el visitante puede utilizarlos y llegar hasta este sitio. Contiguo al taller existe un local de costura, lugar que se adecuo para el funcionamiento de este taller donde trabajan 4 personas. Actualmente se da poco uso a este local, debido a que el grupo de señoras trabaja de manera temporal o cuando hay pedidos. Sin embargo estos locales carecen de servicios básicos como baterías sanitarias. Sin lugar a duda será uno de los principales recursos para ofertar turismo comunitario en La Entrada.

5) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO.

El atractivo está en proceso de deterioro, esto se debe a la falta de mantenimiento y presupuesto. La estructura con problema es la fachada principal y el techo, lamentablemente los recursos son escasos y no permiten darles mantenimiento.

6) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO.

La parte externa del atractivo también se encuentra en proceso de deterioro, este recurso está conectado con el malecón y vía principal. El malecón fue construido hace 20 años, la falta de mantenimiento ha provocado el deteriorado en un 70%.

7) INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO.

Las vías de acceso al atractivo está en buen estado, el ingreso está construido de adoquines en todas sus partes. Se puede visitar este recurso los 365 días del año, la parte externa del lugar es de hormigón armado. La parte interna que conduce al atractivo es de adoquines. Existen escaleras que conducen al taller.

8) INFRAESTRUCTURA BÁSICA

El taller de papel reciclado cuenta con servicio de agua potable, energía eléctrica, las aguas negras del local se controlan por medio de pozo séptico. La zona de estudio carece de alcantarillado. Este último se encuentra sin uso debido a la falta de mantenimiento. El ingreso al taller de papel reciclado es totalmente gratis, sin embargo durante su visita podemos comprar los productos que allí se expende.

9) ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.

Este lugar está ubicado en el centro de la población por lo que facilita la conexión con otros atractivos cercanos, desde este sitio podemos visitar el parador turístico ubicado a unos 50 metros, el malecón y el local los dulces de Benito.

10) CONOCIMIENTO DEL ATRACTIVO (si es conocido o no el atractivo por los visitantes).

Este atractivo es visitado por turistas nacionales y extranjeros, según la Sra. Martha Palma coordinadora de este grupo.

ATRACTIVO # 4 PLAYA



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

1) DATOS GENERALES:

Nombre del atractivo: Playa
Entrada

Propietario: Comuna La

CATEGORIA: Sitios Naturales

TIPO: Costas y litorales

SUBTIPO: Playas

JERARQUÍA: III

2) UBICACIÓN GEOGRÁFICA

LATITUD:

LONGITUD: 200 metros

PROVINCIA: Santa Elena

CANTÓN: Santa Elena

PARROQUIA: Manglaralto

SECTOR: La Entrada

3) CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS

Comuna Olón a 7 km de distancia

Montañita a 10 km de distancia

4) CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

VALOR INTRÍNSECO.

Este atractivo se encuentra a una altura de cero msnm, la temperatura varía dependiendo de la estación en invierno llega a 30° y en verano hasta las 20°. Tiene una longitud céntrica de 200 metros.

La comuna La Entrada, a pesar de estar rodeado de grandes elevaciones, cerros y montañas, cuenta con una pequeña playa cuya dimensión es de 200 metros aproximadamente, en marea baja en los meses de invierno de diciembre a marzo.

Este recurso es muy importante para los adultos, jóvenes y niños quienes en los meses de diciembre, enero, febrero y marzo utilizan esta área de la playa para jugar fútbol, debido a que el sector no cuenta con una cancha donde los habitantes puedan divertirse y practicar su deporte favorito, esta actividad lo realizan normalmente en las tardes.

Los visitantes también utilizan este importante recurso para descansar, tomar sol y otros lo utilizan para ejercitarse. Es recorrido por habitantes de la misma comuna y turistas que llegan de otras ciudades.

VALOR EXTRÍNSECO.

Este atractivo en particular carece de señaléticas y salvavidas, a pesar de ser muy concurrida en temporada alta, las autoridades no se han preocupado por equipar este atractivo y dar las garantías necesarias a los visitantes.

Contiguo a la playa está la construcción de una batería sanitaria, la misma que fue construida hace 3 años por la Prefectura en coordinación con la Dirección de

Turismo. Actualmente funciona parcialmente debido a su deterioro. Para visitar la playa se construyeron 3 escaleras que conducen directamente al atractivo. Puede guiarse desde la vía principal. Por el norte de la población está también la bajada del parador turístico que conduce a la playa.

Adicional a esto tenemos el malecón de la comuna, construido hace 20 años por Fundación Pro-pueblo y la Cemento Nacional. Este lugar tiene un valor histórico para los comuneros debido a que fueron ellos quienes apoyaron incansablemente con la mano de obra desde que inicio la obra hasta su culminación. También se puede programar una caminata desde La Entrada hasta la Rinconada donde se puede conocer y descubrir las piedras observar a los pescadores capturando pulpo, ostras, churo, pepinos de mar, la duración estimada es de 2 horas.

5) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO.

La playa como tal está en buenas condiciones naturalmente, sin embargo hay que especificar el problema que adolece este atractivo, debido a que existe poca colaboración de los moradores de este sector en mantener el área libre de basura, se contamina fácilmente este atractivo con desperdicios que arroja la gente, plástico, vidrios, botellas plásticas, etc.

6) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO.

Externamente de este recurso encontramos un problema muy serio con respecto a una de sus principales obras como es el malecón, el mismo que se encuentra en el filo de playa conectándose estos dos atractivos. Tiene varias fisuras importantes que han comprometido su estructura principal como la base, pared, barandas, columnas, según datos de la SNGR esta obra debe ser intervenida de inmediato por su situación en que se encuentra. Sin embargo según fuentes de los comuneros y dirigentes indican que la falta de apoyo de instituciones públicas y recursos propios ha incidido notablemente en que esta obra se destruya fácilmente.

7) INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO.

El estado de las vías para visitar este atractivo está en buen estado, este recurso está conectado directamente con la ruta del Spondylus cuya vía es de primer orden, existe una desviación de 20 a 30 metros para conectarnos con la playa, de la misma manera este desvío está construido de adoquín. La frecuencia de visita que se recomienda para este atractivo es diaria si no se requiere de realizar actividades turísticas de recreación, de no ser así lo recomendable es de visitar los meses de diciembre, enero, febrero y marzo que son los meses de invierno donde la playa gana espacio. En estos meses se puede realizar actividades turísticas como caminatas, descansar, jugar, surf y pesca deportiva.

8) INFRAESTRUCTURA BÁSICA

Esta zona por estar ubicada a orillas del mar no cuenta con los servicios mencionados. Estos servicios básicos lo encontramos en los alrededores del atractivo y en la población. El ingreso a la playa es totalmente libre y no hay que pagar para ingresar a la playa.

9) ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.

La comuna La Entrada es una población considerablemente pequeña esto facilita el desarrollo de turismo, desde la playa nos podemos comunicar fácilmente con el parador turístico, taller orfebre y taller de papel reciclado.

10) CONOCIMIENTO DEL ATRACTIVO (si es conocido o no el atractivo por los visitantes).

Este atractivo es visitado por turistas locales, provinciales y nacionales. Esto ha sido posible a la reapertura del hotel KAIA y la construcción de un nuevo hotel la Villa de Ensueños. Según datos proporcionados por administradores de estos locales señalan que existe demanda de turistas de todas partes del país.

ATRACTIVO # 5 TALLER DE ORFEBRERÍA



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

1) DATOS GENERALES:

Nombre del atractivo: Taller de orfebrería JAFE
Entrada

Propietario: Comuna La

CATEGORIA: Folklore

TIPO: Artesanías y artes

SUBTIPO: Piedras y metales

JERARQUÍA: III

2) UBICACIÓN GEOGRÁFICA

LATITUD:

LONGITUD: 3x8 metros

PROVINCIA: Santa Elena

CANTÓN: Santa Elena

PARROQUIA: Manglaralto

SECTOR: La Entrada

3) CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS

Comuna Olón a 7 km de distancia

Montañita a 10 km de distancia

4) CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

VALOR INTRÍNSECO.

Este local se encuentra a cero msnm, la temperatura varía dependiendo de la estación en invierno llega a 30° y en garua hasta las 20°. Tiene una longitud de 3x8 metros, ubicado en la planta baja de la casa comunal. Este taller es nuevo y actualmente se está ejecutando un proyecto con el apoyo de la Prefectura, Red América, el BID y Fundación NOBIS, donde se prevé impulsar la actividad artesanal mediante la comercialización, promoción y mejoramiento de calidad de estos productos. Este taller cuenta con varias máquinas que son utilizadas para cortar, fundir, moldear y elaborar joyas de buena calidad con garantía y buen precio. Aquí trabaja un grupo de 12 jóvenes quienes laboran sábado a domingo de 8H00 am a 17H00. Todo este proceso podemos observar en la visita al taller, además cuenta con un área de exhibición donde puede adquirir los productos de su gusto como aretes, pulseras, aros y gargantillas.

VALOR EXTRÍNSECO.

Alrededor de este atractivo existe una batería sanitaria afectada considerablemente actualmente está ofreciendo un servicio parcial debido a su afectación. Uno de los atractivos llamativos que posee el área es el parador turístico, sitio donde acuden muchas personas. Los jóvenes están entusiasmados en trabajar en este taller y tienen en mente aprender de esta actividad y sobresalir con este proyecto no solo a escala local sino nacional e internacional. A pesar de esto es importante señalar que el lugar carece de señaléticas, promoción y publicidad.

5) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO.

Este local por ser nuevo está conservado, la estructura principal es de hormigón.

6) ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO.

Situación contraria sucede en el entorno al taller JAFE, el entorno se encuentra en proceso de deterioro. Esto se debe a la falta de planificación, mantenimiento y carencia de recursos económicos. Entre los atractivos afectados tenemos, el comedor comunitario, parador turístico y baterías sanitarias.

7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO.

La vía de acceso al atractivo desde la carretera principal es de hormigón armado, mientras que la vía que conducen al taller de papel de orfebrería está construida de adoquines. Este lugar tiene acceso todo el año.

8. INFRAESTRUCTURA BÁSICA

Este lugar por ser un sitio exclusivo de trabajo, manipulación y procesamiento de materia prima, no se le ha dado la importancia necesaria a los servicios básicos. Sin embargo cuenta con servicios de agua, energía eléctrica. Las aguas negras lo eliminan mediante pozo séptico. El ingreso a este lugar no tiene precio, actualmente se está dando las facilidades para que todos pueden visitar este lugar.

9. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS.

Desde este lugar por la cercanía donde se encuentra fácilmente se puede comunicar y visitar el parador turístico que se encuentra a 20 metros, playa a 30 metros y el taller de papel reciclado con una distancia de 50 metros.

10. CONOCIMIENTO DEL ATRACTIVO

Este atractivo es conocido y visitado por turistas locales, provincial, nacional e internacional. La ventaja que tiene este taller para ser conocido es la participación a diferentes ferias desarrolladas en diferentes partes del país.

4.4.3 La Demanda Turística

4.4.3.1 Caracterización de la demanda

Para obtener la información de la demanda turística, se utilizó el método de la observación, la misma que permitió verificar la situación real de la comunidad en este último feriado de carnaval.

Existe demanda turística hacia la comunidad. Puede contestar esta pregunta por observación directa.

De acuerdo a lo observado, se indica que la comuna La Entrada si tiene demanda turística, por cuanto llegan muchos visitantes de lunes a viernes por diferentes razones.

La comunidad tiene una demanda diaria aproximada de: (puede hacer un cálculo por observación directa o puede preguntar a informantes claves, escribir en número el resultado)

De acuerdo a los datos proporcionados por la señora Nistida Baque, representantes de los locales que prestan servicios turísticos en gastronomía, y el Sr. Benito Pincay dueño del local los dulces de Benito se puede clasificar a la demanda de la siguiente manera.

Frecuencia de la demanda que posee la comunidad (puede hacer un cálculo por observación directa o puede preguntar a informantes claves)

Los turistas que visitan nuestra comuna son estacional, es decir que estos llegan solo en temporada.

CUADRO # 11 Visita de Turistas al Parador Turístico

No de visitantes	Días de la semana
30	Visitantes de lunes a viernes
50	Visitantes los días sábados
80	Visitantes los días domingo
150	Visitantes los días feriados
310	TOTAL

Fuente: Prestadores de servicios turísticos, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CUADRO # 12 Visita de Turistas al local Los Dulces de Benito

Temporada Alta Diciembre - Abril	No. de visitantes por día	Subtotal	X	Frecuencia semana	TOTAL
Lunes - Jueves	100 x 4	400	X	4	1600
Viernes	200x 1	200	X	4	800
Sábado y domingo	400x 2	800	X	4	3200
Otros	270	270			270
TOTAL					5870 x 5 29350

Fuente: Local los Dulces de Benito, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Forma de viaje. Marcar con una x la respuesta correcta (puede hacer un cálculo por observación directa o puede preguntar a informantes claves)

La mayoría de turistas que llegan a nuestra comunidad lo hace de manera independiente, los mismos que vienen en carros propios o particulares. Un porcentaje considerable lo hace en familia, mientras que otro grupo realiza la visita con sus amigos o terceras personas. Datos observados en el último feriado de carnaval.

Tipos de demanda que posee la comunidad (si posee datos cuantitativos, marque la respuesta en porcentajes, si no, puede marcar con x)

a) CON RESPECTO AL ORIGEN

El origen de los visitantes que llegan a la comuna son nacionales y regionales, sin embargo los que más predominan son turistas regionales.

b) CON RESPECTO AL TIEMPO DE ESTANCIA

La característica que tienen las personas que visitan el lugar es de turistas, quienes recorren la población y consumen lo de su preferencia. Estos datos fueron proporcionados por Juan Baque morador de la comuna.

El gasto promedio diario de los visitantes es: (respuesta en dólares)

Tomando como referencia que los turistas que llegan a la población vienen con familiares o amigos y que en su mayoría degustan de la gastronomía y de los dulces de Benito, tenemos que el gasto promedio de cada visitante es de \$20,00. Datos proporcionados por Sr. Benito Pincay, dueño de local los Dulces de Benito.

Indique tres razones o atractivos principales por los cuales es visitada la comunidad (puede contestar esta pregunta por observación directa, a través de un taller, por percepción comunitaria o a través de encuestas a visitantes).

En los últimos tres años la comuna ha tenido un repunte en la actividad turística, esto se debe a la apertura de varios atractivos que poco a poco se están posesionando. Los lugares más concurridos por los visitantes son: el local de los dulces de Benito, comedor comunitario y práctica de surf. Este último tiene gran acogida por cuanto en el sector las olas son propicias para realizar este deporte.

4.5 AMBIENTE EXTERNO

4.5.1 Análisis FODA (OA)

4.5.1.1 Oportunidades

- ✓ Interés del Ministerio de Turismo en fomentar el desarrollo de la actividad en la zona, así como la Prefectura.
- ✓ Incorporación como producto dentro del macro-proyecto Ruta del Spondylus.
- ✓ Ubicación de la comuna dentro del radio de influencia de un corredor turístico de traslado – estadía como la Vía a la Costa (E40).
- ✓ Alto grado de fidelidad e interés de la demanda nacional en visitar la zona con su oferta tradicional de sol y playa y su oferta de turismo alternativo durante los feriados largos.
- ✓ Reciente creación de la Península en Provincia con todos sus estamentos que pueden ayudar a la comunidad en los diversos proyectos que requiera.
- ✓ Cercanía de los destinos y centros turísticos posicionados como Montañita, Libertador Bolívar, Olón y Salinas que en todos los casos permitirá un viaje de ida y vuelta el mismo día.
- ✓ Creciente interés de la demanda nacional e internacional en atractivos de flora y fauna, así como en el aviturismo.
- ✓ La Fundación NOBIS, asentada actualmente en la localidad tiene el interés de seguir trabajando en beneficio de los habitantes.
- ✓ Experiencia en manejo de proyectos productivos con instituciones internacionales como BID, RED AMÉRICA.

4.5.1.2 Amenazas

- ✓ Crisis económica mundial ha provocado la disminución de los visitantes internacionales.
- ✓ Aparición de nuevos atractivos turísticos en la vía ruta del Spondylus.
- ✓ Incremento de la inseguridad en los corredores turísticos de la región y en las áreas urbanas y rurales.
- ✓ Inexistencia de políticas en niveles interno y nacional para evitar los impactos sociales y culturales que el turismo causa en las comunidades receptoras.
- ✓ La crisis económica y la disminución de la demanda de turista puede provocar que las comunas se dediquen nuevamente a actividades extractivas no sostenibles como la caza y la tala de los bosques.
- ✓ Los conflictos de los prestadores de servicios está provocando el deterioro de los atractivos con poca intención de recuperarlos.

4.5.2 Condicionantes del entorno (PETS)

4.5.2.1 Análisis Externo PEST (Político, Económico, Sociocultural y Tecnológico)

4.5.2.1.1 Factor político

Sobre el factor político la comuna La Entrada a igual que las otras comunas están inmersa en este proceso político que encierra muchas situaciones externa, la legislación actual está implementando cambios importantes a beneficios de muchas áreas, siendo una de estas el turismo. Todos estos cambios de seguro permitirán mejorar y mantener sustancialmente la actividad turística en el Ecuador y en las localidades. En el aspecto internacional nuestro país depende de varios

convenios firmados por lo que al existir cambios tiene que acogerlo directamente. Así tenemos OMT, que es el organismo que controla y regula a todas las instituciones que se dedican a la actividad turística y que los mismos se desarrollen de acuerdo a parámetros definidos internacionalmente. Internamente en el país se han creado varios organismos que controlan las actividades turísticas, como: MINTUR, Cámara de Turismo, Dirección de Turismo, SRI, Superintendencia de Compañía, Fiscalía.

Con la llegada de los distritos regionales la Provincia de Santa Elena se anexó directamente al distrito asentado en la provincia del Guayas, por lo que depende de esta central para agilizar la demanda de necesidades que tienen los centros turísticos de toda la provincia. Este es uno de los cambios que se ha dado desde el año 2011. Según varias fuentes este cambio ha perjudicado a los centros turísticos que se encuentran alejados de la capital provincial debido a que el apoyo es escaso. Sin embargo existen otras organizaciones del estado que facilitan crédito para pequeños y medianos negocios como: CFN, BIES, BNF. Estos recursos van dirigidos a emprendedores que quieren iniciar un negocio en actividades productivas o de turismo.

Los grupos de presión que existe en la comuna son positivos y negativos, los positivos son aquellos que apoyan al desarrollo y crecimiento de la comuna, mientras que otro grupo negativo frena las iniciativas que puedan tener los representantes de la misma organización.

4.5.2.1.2 Factor económico

En el país, la economía ha mejorado notablemente en las instituciones públicas, según presupuesto general del estado, esto ha provocado la realización de grandes proyectos en varias ciudades. Estos cambios han creado plazas de empleo directa e indirectamente logrando dinamizar paulatinamente la economía nacional. En La

Entrada en los últimos años no se han desarrollado proyectos de gran envergadura, por lo que la situación económica se torna un problema alarmante en nuestro sector.

A nivel regional destacan Colombia, Argentina, Venezuela, Chile y Brasil como países que han logrado mantenerse con una economía positiva y otras que han superado el declive que tenían en su momento. En Europa y Asia tenemos a grandes potencias que han surgido en las últimas décadas además de EEUU en América considerada como la primera potencia mundial, tenemos a España, China y Japón que son países recientes que han logrado ubicarse como tales.

En relación a la actividad tributaria en los últimos 4 años se han creado varios impuestos como la salida de capitales, impuesto verde, impuesto a los vehículos, aumento de los ICE, entre otros. Los mismos que han aumentado el ingreso a la caja fiscal por esta cartera de estado, La comunidad se encuentra inmersa en todo este proceso por cuanto es demandante de estos bienes y/o servicios que están gravados con estos impuestos. Lo positivo es que el listado de productos de la canasta básica familiar se mantiene con tarifa 0%; sin embargo han salido de este listado productos como el papel periódico, periódico que no afecta mucho a los habitantes.

En el sector no existen industrias, los pequeños negocios tienen una distribución directa y local muchos de los cuales han sido creados con recursos propios o con créditos de bancos comunitarios o instituciones financieras públicas y privadas.

4.5.2.1.3 Factor social

En el ámbito social se detectó que los comuneros mantienen un estilo de vida propia, sencilla y con tinte costeño, los habitantes se dedican a trabajar la mayoría de su tiempo, dedican un espacio a disfrutar de juegos deportivos como indor,

fútbol, vóley, las actividades principales son la agricultura, pesca, artesanías, comercio, construcción, entre otros. Creen mucho en la unión familiar, asisten a reuniones familiares para celebrar las fiestas de navidad y fin de año, cumpleaños, bautizos, matrimonios y quinceañeras. Del total de la población el 57% son mujeres, mientras que el 43% representa a los varones, la edad infantil representa el 35%.

La comunidad se ve afectada por los cambios de leyes, sean estos positivos o negativos por cuanto no está preparada para asumir de inmediato las nuevas disposiciones. La tendencia de la moda es mal acogida por los moradores debido a que se pega fácilmente, los más vulnerables son los jóvenes quienes copian la moda que traen los extranjeros. Esto nos indica que la población no está preparada en este aspecto lo que genera preocupación y se debe trabajar en concienciar a los habitantes que no deben copiar costumbres o tradiciones de otros lados.

A referencia de la parte étnico y religiosidad podemos señalar que la parte costera de la provincia se caracteriza por ser cholos – mestizos, cultura heredada por nuestros antepasados y cruce de muchas culturas. La población se caracteriza por ser católica en un 98%, mientras que el 2% profesa la religión evangélica. La fe católica se refleja en sus fiestas patronales de Sagrado Corazón de Jesús y Virgen de Monserrate, celebradas en junio y noviembre en La Entrada y el sector El Mamey respectivamente.

4.5.2.1.4 Factor tecnológico

Muy a pesar de vivir en un ambiente de constantes cambios tecnológicos y muy competitivo, resulta indicar que este factor aún no ha llegado a la población y por ende a los locales que prestan servicios turísticos, los dueños de estos locales mantienen la técnica de atender a sus clientes que se usaba hace muchos años atrás, la misma situación sucede con la infraestructura y la parte humana. Esto está

provocando la poca presencia de turista en demanda de los servicios turísticos que aquí se oferta. Cabe citar un ejemplo práctico como Libertador Bolívar que inicio a la par con La Entrada y podemos observar que ha tenido adelanto significativo.

En La Entrada y en la zona norte de la parroquia Manglaralto no se ha efectuado ningún tipo de financiamiento para realizar investigación de campo y ciencia hasta los actuales momentos. Las energías alternativas o sustitutivas como tecnología verde, uso de energía solar, racionamiento del agua, tampoco son utilizadas.

En consecuencia la poca preparación de los habitantes, la falta de responsabilidad de las personas que prestan servicios turísticos y los escasos recursos económicos con los que cuenta el cabildo como organización comunal, crea un ambiente de preocupación que delimita en el problema en el que se encuentra actualmente. Un problema que afecta a las comunidades es precisamente la falta de educación de sus habitantes y dirigentes, por cuanto la mayoría de las personas que forman parte del cabildo apenas han cursado la primaria y otros la secundaria.

4.5.3 Metodología del análisis DAFO

En el presente cuadro se presentan el resumen de la aplicación de una de las técnicas más utilizada a la hora de realizar un diagnóstico, la metodología DAFO, las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades encontradas en la comunidad. Para realizar este trabajo se consultó a cabildantes, comuneros y dirigentes de comités.

En el siguiente cuadro se plantean las estrategias del análisis FODA, entrelazando las fortalezas con las oportunidades, las debilidades con las oportunidades, las fortalezas con las amenazas y las debilidades con las amenazas. En cada una de ellas se ha planteado estrategias de solución para que sean programados de acuerdo a cada necesidad.

CUADRO # 13 Resumen de FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Afluencia de turistas nacionales y extranjeros. ✓ Producción agrícola 100% orgánica, sin químicos. ✓ Apertura de varios atractivos como sendero turístico, parador, talleres artesanales, vivero forestal y playa. ✓ Facilidad de productos del mar como ostras, pulpo, camarón, pescado y langosta. ✓ Fácil acceso a la comuna, por la vía ruta del Spondylus. ✓ Apertura de nuevos hotel y comedores comunitarios. ✓ Local de centro de interpretación colocado en el sector el higuieron. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La comuna no cuenta con terminal de buses, lo que causa un caos en el área de estacionamiento y es una molestia para los visitantes. ✓ Necesidad de promoción y publicidad de los atractivos turísticos. ✓ Necesidad de capacitación en inglés, gastronomía, guianza, atención al cliente. ✓ Deficiencia en las baterías sanitarias, situación que dificulta la prestación de este servicio. ✓ El alcantarillado colocado hace 20 años, colapsado en los actuales momentos.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crisis económica mundial ✓ Aparición de nuevos atractivos turísticos en la vía ruta del Spondylus. ✓ Conflictos entre prestadores de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interés del ministerio de turismo y Prefectura en apoyar a la comunidad. ✓ Fundación NOBIS asentada en la comuna ✓ BID, red América, con quienes se ejecutan proyectos productivos.

Fuente: Metodología DAFO, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CUADRO # 14 Estrategia de análisis FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">LISTA DE FORTALEZAS</p> <p>Afluencia de turistas nacionales y extranjeros.</p> <p>Apertura de varios atractivos como sendero turístico, parador, talleres artesanales, vivero forestal y playa.</p> <p>Facilidad de productos del mar como ostras, pulpo, camarón, pescado y langosta.</p> <p>Fácil acceso a la comuna, por la vía ruta del Spondylus.</p> <p>Apertura de nuevos hotel y comedores comunitarios.</p> <p>Local de centro de interpretación colocado en el sector el higuérón.</p>	<p style="text-align: center;">LISTA DE DEBILIDADES</p> <p>La comuna no cuenta con una terminal de buses en el área de estacionamiento y es una molestia para los visitantes.</p> <p>Necesidad de promoción y publicidad de los atractivos turísticos.</p> <p>Necesidad de capacitación en idioma, gastronomía, atención al cliente y primeros auxilio.</p> <p>Deficiencia en las baterías sanitarias, situación que dificulta la prestación de este servicio.</p> <p>El alcantarillado colocado hace 20 años colapsado en los actuales momentos.</p>
<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">LISTA DE OPORTUNIDADES</p> <p>Interés del ministerio de turismo y prefectura en apoyar a la comunidad.</p> <p>Fundación NOBIS asentada en la comuna</p> <p>BID, red América, con quienes se ejecutan proyectos productivos.</p>	<p style="text-align: center;">F.O</p> <p>Coordinar junto al cabildo y Dirección de turismo para organizar eventos programados</p> <p>Dentro de la comunidad y que los turistas disfruten de actividades alternativas.</p> <p>Disponer del centro de interpretación para que los artesanos puedan expender sus productos, sean estos de caña, papel, orfebrería y piola.</p>
<p style="text-align: center;">LISTA DE AMENAZAS</p> <p>Crisis económica mundial</p> <p>Aparición de nuevos atractivos turísticos en la vía ruta del Spondylus</p> <p>Conflictos entre prestadores de servicios.</p>	<p style="text-align: center;">D.O</p> <p>Unir esfuerzo entre el cabildo y representante de la cooperativa CITUP, para</p> <p>Buscar apoyo en la prefectura para la</p> <p>Construcción del mini-terminal.</p> <p>Presentar un programa de capacitación a la dirección de turismo en áreas como inglés, gastronomía, atención al cliente y primeros auxilio.</p>	<p style="text-align: center;">F.A</p> <p>Aprovechar la existencia de Los comedores y productos que se obtiene en la comuna para ofrecer platos de buena calidad y económicos que permitan atraer al turista.</p> <p>Provocar la llegada de turistas a la comuna por medio de sus atractivos, desarrollando un turismo comunitario.</p>
<p style="text-align: center;">LISTA DE AMENAZAS</p>	<p style="text-align: center;">D.A</p> <p>Dialogar con los prestadores de servicios para buscar una solución frente al manejo y funcionamiento de los locales del parador.</p> <p>Buscar un acercamiento entre los prestadores de servicios y buscar junto la solución a la problemática que viene de hace varios años</p> <p>Presentar propuesta a la municipalidad para recuperar el alcantarillado de la comunidad.</p>	

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.5.4 Directrices de actuación

En base a estos problemas con las posibles soluciones, se plantean los siguientes parámetros guiados por las directrices que se detalla en el gráfico (ver gráfico 36), las estrategias que se va a desarrollar están clasificadas en los siguientes campos.

1. Estrategia de mercado
2. Estrategia de competitiva
3. Estrategias de posicionamiento

4.5.3.1 Estrategia de mercado

La estrategia de mercado busca priorizar los segmentos de mercado de acuerdo a la realidad del destino, los atractivos con mayor aceptación son gastronomía, sol y playa este proceso se desarrolló con utilizando la matriz se segmento que se detalle a continuación.

CUADRO # 15 Posición competitiva

SEGMENTO	ATRACTIVO DE POSICIÓN	
	MERCADO	COMPETITIVIDAD
Turismo de sol y playa	3	2
Turismo de naturaleza	1	2
Turismo rural	2	2
Turismo gastronómico	3	2
Turismo artesanal	2	1

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

En el siguiente cuadro (ver cuadro 15) podemos apreciar el grado de atracción que tiene el destino con la lista de atractivos culturales y naturales que tiene la comuna. La escala de calificación está establecido bajo los siguientes parámetros: BAJO = 1; MEDIO = 2; ALTO = 3. Estos resultados llevan a la siguiente conclusión que el turismo de sol y playa y turismo gastronómico están bien

posicionados en el mercado, mientras que el turismo de artesanal y rural su nivel de atracción es medio y en última instancia se encuentra el turismo de naturaleza.

CUADRO # 16 Segmentos de destino

COMPOSICIÓN COMPETITIVA	ALTO			
	MEDIO	Turismo de naturaleza	Turismo rural	Turismo gastronómico Turismo de sol y playa
	BAJO	Turismo cultural	Turismo artesanal	
		BAJO	MEDIO	ALTO
	ATRACTIVO DEL MERCADO			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De los resultados encontrados podemos mencionar que la comuna de La Entrada debe invertir fuerte en el desarrollo de turismo cultural, para recuperar y posesionar este atractivo.

De los atractivos mejores posesionados tenemos al turismo gastronómico y turismo de sol y playa, los mismos que a pesar de estar bien necesitan seguir impulsando para mantenerse como tales y a corto plazo conseguir un porcentaje 100% alto. El turismo de naturaleza también requiere ser atendido a igual que el turismo rural.

4.5.3.2 Estrategia competitiva

Esta estrategia busca una posición competitiva favorable para un destino en el mercado turístico, para ello se elaboró cinco ventajas competitivas que quedó de la siguiente manera:

GRÁFICO # 33 Ventajas competitivas



Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Dentro de la fuerza proveedores se encuentra como sub-fase el poder de negociación que tienen los dueños de los locales al momento de vender sus productos, se recomienda mantener los precios de los productos y no provocar un desequilibrio en el mercado debido a que existen más competidores cercanos. Se debe conocer los valores promedio de la competencia para estar a la par.

La amenaza de la existencia de nuevos participantes provoca incertidumbre en el mercado y para los establecimientos que se encuentran en el sector. Para contrarrestar esta situación y evitar la filtración de nuevos competidores debe implementarse barreras económicas e inducir a la protección de pequeños emprendedores de la localidad. En el mundo de los negocios hay que cuidarse de la existencia de productos sustitutos por cuanto nos pueden restar clientes y en poco tiempo generar serios inconvenientes para el futuro organizacional, por lo que no se debe olvidar este punto importante.

Otro de los factores que se hace énfasis en esta parte es no incurrir en la rivalidad que siempre se da entre los competidores, generalmente esto ocurre cuando no se tiene una cultura organizacional y los dueños de los locales empiezan a dividirse.

4.5.3.3 Estrategia de posicionamiento

El posicionamiento constituye la manera de que un destino desea ser percibido a través del tiempo por su público meta. Para establecer el grado de posicionamiento del destino La Entrada se utilizó los atributos de gastronomía y hospedaje. Quienes fueron calificados en la escala de -5 (poco adecuado) a + 5 (muy adecuado).

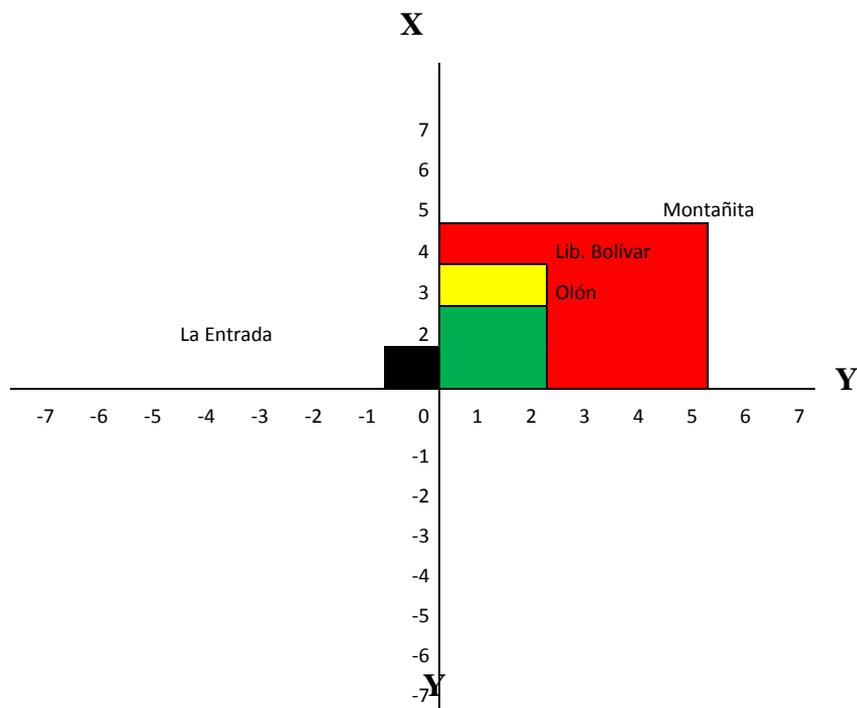
CUADRO # 17 Posicionamiento en el mercado

DESTINO	ATRIBUTOS		MERCADO
	GASTRONOMÍA	HOSPEDAJE	
LA ENTRADA	-1	1	LA ENTRADA
OLÓN	2	2	
MONTAÑITA	4	5	
LIBERTADOR BOLÍVAR	3	2	

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

GRÁFICO # 34 Mapa de posicionamiento del destino La Entrada



Servicios complementarios (-5+5)

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

De la siguiente información se destaca que: La comuna La Entrada a pesar de disponibilidad de atractivos y accesibilidad de las vías no se ubica en un buen rango de mercado. Esto se debe a la falta de servicios básicos y complementarios como baterías sanitarias en buen estado, falta de mantenimiento de los atractivos, falta diversidad en hospedaje, carencia de servicios de gastronomía y mejorar los servicios de atención al cliente.

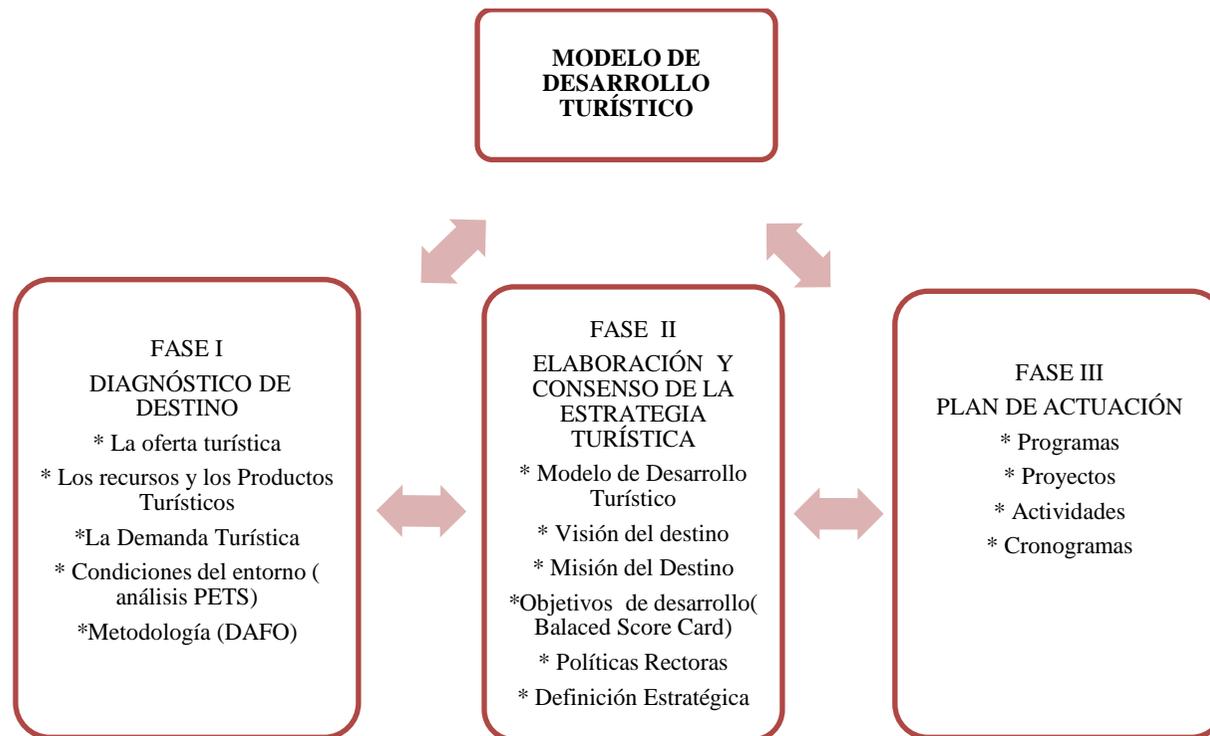
4.6 FORMULACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO.

4.6.1 Definición del modelo de desarrollo turístico.

El modelo de desarrollo turístico a aplicar en la comunidad empieza con el diseño de la misión y visión que son puntos clave para partir la investigación, posteriormente contempla el diagnóstico mediante el análisis interno y externo, para la formulación de los objetivos, se toma de referencia las políticas en base a las leyes del país, se implantan las estrategias y finalmente el plan de actuación que contempla las estrategias, programas, proyectos y actividades cada una distribuida en tiempo y espacio, responsable y presupuesto, con estos lineamientos se dará resultados a los múltiples inconvenientes encontrados en la investigación. Por lo que el presente modelo será de calidad, donde los prestadores de servicio y dirigentes actúen acorde a los parámetros establecidos en este estudio, predominan factores de buen servicio, buena atención y productos saludables.

El manejo será sustentable ambientalmente donde la generación de recursos permita mantener y cuidar los atractivos y el ambiente. Existirá la sustentabilidad y equidad social mediante la distribución de los recursos en la población local. La toma de decisiones será participativa, con la integración de comités, servidores turísticos, el cabildo y comunidad en general.

GRÁFICO # 35 Modelo de desarrollo Turístico para la comuna La Entrada



Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.6.2 Misión

Desarrollar la actividad turística mediante los principios sustentables, equilibrada y de calidad aplicando procesos estratégicos que impulse el desarrollo económico del sector, conservando el recurso natural y cultural.

4.6.3 Visión

La comuna La Entrada se proyecta a convertirse en un sitio potencialmente turístico, basado en los principios de sostenibilidad y sustentabilidad que busque distribuir los beneficios a todos los actores.

Por lo que,

- A corto plazo elaborará un plan estratégico que permita diagnosticar la situación real de los recursos.
- Controlar el buen funcionamiento de sus atractivos.
- Posesionarse en el mercado bajo el concepto de turismo comunitario que mejore paulatinamente la calidad de vida de sus habitantes.

4.6.4 Objetivos de desarrollo estratégico

Una vez establecida la misión y visión de la organización, se plantean los objetivos del proyecto los mismos que fueron formulados y desarrollados con la metodología de Balanced Score Card. Esta técnica se basa en integrar el objetivo general con los objetivos específicos para que se cumplan de acuerdo a lo planificado. La relación se efectúa con el fin de que las actividades se desarrollen hasta lograr el objetivo central.

4.6.4.1 Objetivo general

Lograr un desarrollo turístico de la comuna La Entrada de manera equilibrada, sustentable y de calidad, que permita la distribución adecuada de los ingresos.

4.6.4.2 Objetivos específicos

- Generar productos y servicios con mayor valor añadido, de calidad y acordes a los distintos segmentos de mercado.
- Preservar, conocer y poner en valor los recursos naturales y culturales sobre los que se sustenta o sustentará la actividad turística.
- Mejorar la estructura y paisaje urbano
- Incrementar el nivel de satisfacción de los visitantes y mejorar la calidad de visita a los lugares turísticos.
- Incrementar la capacidad de los recursos humanos.

CUADRO # 18 Objetivos del Plan Estratégico

Beneficios	Aumentar la demanda turística en un 10%
Cliente	Incrementar el nivel de satisfacción de los visitantes a los lugares turísticos de la comuna
Procesos	Mejorar la estructura y paisaje rural y los servicios básicos que ofrece el destino
Inteligencia	Implementar un Sistema de Gestión por competencias

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.6.5 Políticas

4.6.5.1 Lineamientos de políticas

El presente Plan de Desarrollo Turístico se alinea de acuerdo a las políticas del reglamento comunal, constitución y PLADETUR 2020. Donde varios de sus principios literalmente mencionan lo siguiente:

1. Elevar el nivel de vida de sus miembros en base a la acción conjunta de todos los comuneros.
2. Controlar el uso y consumo de los recursos naturales y artificiales, renovables y no renovables para evitar la explotación irracional de sus recursos.
3. Impulsar el sector turístico con el apoyo de las comisiones y grupos para generar fuentes de empleo a sus miembros.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. El turismo sostenible es el medio de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía local.
6. La gestión del turismo en el destino busca un funcionamiento coordinado entre los actores.
7. Se valoriza y conserva el patrimonio turístico cultural y natural.
8. Se define y protege a los territorios donde se desarrolla la actividad turística frente a actividades extractivas y de alto impacto.
9. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas pueden generar como aporte significativo al desarrollo productivo, social y ambiental.

10. Se busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.

4.6.6 Definición estratégica

La definición estratégica es la base que orienta al planteamiento de creación de programas, proyectos y actividades que son indispensables para alcanzar los objetivos específicos y por ende el objetivo general, finalmente se logra implantar el modelo de desarrollo turístico deseado.

La visión del presente plan de desarrollo turístico, está estructurada para cimentar y lograr sus primeros frutos en 7 años. Por lo que se consideró las siguientes directrices que guiarán el proceso desde un inicio.

GRÁFICO # 36 Directrices de actuación para la comuna La Entrada



Fuente: Directrices de actuación, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

4.7 PLAN DE ACTUACIÓN PARA LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DEL DESTINO

CUADRO # 19 Resumen de programas y proyectos a ejecutarse en el destino.

LÍNEA ESTRATÉGICA/PROGRAMA	PROYECTOS
1.- Mejora de la infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> - Recuperación y mantenimiento de locales de oferta turística y servicios complementarios de la comuna La Entrada. - Diseño un proyecto de señalización turística para la comuna La Entrada. - Reubicación y adecuación de las unidades de la Cooperativa CITUP. - Implementación de un mercado artesanal en el centro de interpretación para la exhibición y venta de productos. - Reparación del malecón de la comuna.
2.- Desarrollo y mejora de la oferta turística.	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de cabañas que presten servicios de alojamiento a precios cómodos para los visitantes.
3.- Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino.	<ul style="list-style-type: none"> - Formación a prestadores de servicio y dueños de locales a fines.
4.- Mejora de la calidad ambiental del destino.	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño de un plan de educación ambiental para playa, ríos y otros lugares concurridos por visitantes. - Implementación de un programa de protección de los recursos naturales y presentar a socio bosque y/o MAE. - Implementación de plan de manejo de animales en el sector
5.- Mejora de la gestión turística del destino.	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de una oficina de información turística en el centro de interpretación. - Creación de un plan de seguridad en la comuna. - Elaboración de un plan administrativo para el funcionamiento de la organización comunal y locales turísticos.
6.- Marketing del destino	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de la marca turística para valorizarlo. - Plan de promoción y difusión turística de los atractivos de la comuna La Entrada.
7.- Gestión de riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> - Crear el COE comunal, para mitigar posibles desastres naturales.

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 1: Mejora de la infraestructura

Con la realización de la visita de campo se pudo observar que existen muchos inconvenientes en varios locales que prestan servicios turísticos, por lo que se crea la necesidad de mejorar la infraestructura y los servicios básicos que tiene la comuna La Entrada.

OBJETIVOS.- Mejorar el acondicionamiento del entorno de los atractivos turísticos, haciéndolo más agradable para los visitantes.

PROYECTOS

Proyecto 1: Recuperación y mantenimiento los locales de oferta turística y servicios complementarios de la comuna La Entrada.

RESUMEN: con el presente proyecto se pretende gestionar a instituciones locales, provinciales, públicas y privadas para recuperar los locales que prestan servicios turísticos y servicios complementarios que actualmente están en proceso de deterioro.

Proyecto 2: Diseño de un proyecto de señalización turística en la comuna La Entrada, que facilite la ubicación de los visitantes en el espacio.

RESUMEN: la finalidad del proyecto permitirá mejorar la señalización turística que actualmente no cuenta la comuna, para ello será necesario acudir a instituciones públicas como Dirección de turismo, Municipio, Ministerio de Transporte de y Obras Públicas de Santa Elena.

Proyecto 3: Reubicación y adecuación de las unidades de la cooperativa CITUP.

RESUMEN: debido al problema actual que presentan los buses de la Cooperativa CITUP, se gestionará la reubicación y adecuación de las unidades de esta cooperativa en otro sector. Actualmente están ocupando la vía pública situación que se convierte en un problema latente por cuanto la vía es muy transitada y en ocasiones se estacionan hasta 4 unidades en. Los entes principales serían Prefectura, MOP, Municipio.

PROYECTO 4: Implementación de un mercado artesanal en el centro de interpretación para la exhibición y venta de productos.

RESUMEN: la comuna carece de un lugar donde los artesanos puedan vender sus productos que elaboran, sin embargo existe un área en el centro de interpretación que puede implementarse y adecuarse y que el mismo sea bien utilizado. Hay que dialogar con el cabildo y comité de turismo para ejecutar la acción.

PROYECTO 5: Reparación del malecón comunal.

RESUMEN: en la comuna existe un malecón construido hace 20 años aproximadamente por fundación Pro-Pueblo y la Cemento Nacional, este sitio ha sido muy importante para la población debido a que la zona céntrica siempre estuvo en riesgo por ubicarse a orillas del mar. Este malecón emblemático desde su creación no se les ha dado mantenimiento por lo que gran parte de su estructura se encuentra deteriorada como: barandas, Escaleras y base principal. Lo que se quiere es buscar financiamiento en instituciones públicas o privadas. Según datos del cabildo del año pasado se realizó trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena para su reparación, de la misma manera se realizaron los estudios de riesgos pertinentes.

El siguiente proyecto busca crear las estrategias necesarias para conseguir el financiamiento de instituciones públicas, privadas y personas particulares.

CUADRO # 20 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la infraestructura.

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Mejoramiento de la infraestructura.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S					
1.1 Recuperación y mantenimiento de los locales de oferta turística y servicios complementarios de la comuna La Entrada.	- Diagnóstico situacional de lugar.	■														Dirigentes Comité de turismo Municipio Dirección de turismo Ministerio de Turismo	\$7.000,00	Comunidad Municipio Dirección de Turismo Empresa Privadas	Máxima	Corto plazo
	- Diligencia en Dirección de Turismo y Municipio.	■	■																	
	- Mingas de trabajo.	■	■																	
	- Taller con personas involucradas.	■																		
1.2 Diseño de un proyecto de señalización turística en la comuna La Entrada, que facilite la ubicación de los visitantes en el espacio.	- Diseñar las directrices para la señaléticas.			■												Comunidad Cabildo Comité de Turismo Dirección de Turismo Municipio UPSE	\$1.300,00	Comunidad Dirección de Turismo Empresa Privada UPSE Personas particulares	Media	Corto plazo
	- Buscar Financiamiento a Prefectura y Dirección de turismo.			■	■															
	- Seleccionar áreas para colocar señalización.			■	■															
	- Colocación de señaléticas.			■	■															
1.3 Reubicación y adecuación de las unidades de la cooperativa CITUP.	- Reunión con representantes.				■											Presidente de cooperativa. Cabildo. Comité de apoyo. GAD.	\$2.000,00	Prefectura Municipio GAD de Manglaralto MOP	Media	Corto plazo
	- Formar comité de apoyo.				■															
	- Diligencia a Prefectura y Municipio, GAD.				■	■														
	- Buscar terreno. - Adecuar terreno.				■	■	■													
1.4 Implementar un mercado artesanal en el centro de interpretación.	- Dialogar con cabildo y comité de turismo.		■													Cabildo Asamblea general Comité de turismo Artesanos	\$4.000,00	Artesanos Comuna comuneros	Media	Corto plazo
	- Presentar propuesta a asamblea.			■																
	- Adecuación del local.			■																
	- Funcionamiento.																			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 2: Desarrollo y mejora de la oferta turística

En la comuna existen dos hoteles con capacidad para unas 40 personas, el precio de ambos locales son bastante elevados situación que causa malestar a los visitantes por cuanto no tienen otras alternativas.

OBJETIVO.- desarrollar una oferta turística distinguida por la calidad del servicio para los diferentes segmentos de demanda.

PROYECTOS

Proyecto 1: Creación de cabañas que presten servicios de alojamiento a precios cómodos para los visitantes.

RESUMEN: con el presente proyecto se busca implementar nuevas cabañas que presten servicio de alojamiento a los visitantes, y que los mismos se presten a precios razonables al alcance de los turistas o visitantes.

CUADRO # 21 Cronograma del plan de actuación para el desarrollo y mejora de la oferta turística.

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Desarrollo y mejora de la oferta turística.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2					
3.1 Creación de cabañas que presten servicios de alojamiento a precios cómodos para los visitantes.	- Presentar petición al cabildo.															Dirigentes Comunidad Comité de turismo Dirección de turismo	\$80.000,00	Comunidad Dirección de Turismo Ministerio de Turismo BNF Empresa Privadas Personas particulares	Media	Corto plazo
	- Socializar propuesta en asamblea general.																			
	- Formular proyecto.																			
	- Delimitar área para construcción.																			
	- Presentar proyecto a Instituciones de apoyo Dirección de Turismo y BNF.																			
	- Construcción de cabañas.																			
	- Implementación.																			
	- Apertura.																			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 3: Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino

La comuna La Entrada cuenta con varios locales de servicio turístico, los mismos que son propios de la comuna y otros particulares. El servicio que se brinda en los locales de la comuna es pésimo, empezando por los conflictos que siempre se ha dado entre las mismas personas que atienden los locales.

Con estos antecedentes se considera apropiado capacitar a las personas que atienden los locales incluido los dueños de otros locales complementarios. Los temas específicos serán relacionados al ambiente laboral, relación interpersonal, gastronomía, atención al cliente e idioma.

OBJETIVO.- Impulsar la formación y capacitación del sector turístico y comercial del destino, por medio de talleres que mejore la calidad del servicio.

PROYECTOS

Proyecto 1: Formación a prestadores de servicio y dueños de locales a fines.

RESUMEN: debido a los múltiples problemas que están presentando los locales de servicio turístico de la comuna, se plantea el siguiente proyecto que permitirá mejorar la atención y calidad del servicio a los visitantes. Este proyecto contempla charlas, talleres y reuniones con los involucrados.

CUADRO # 22 Cronograma del Plan de Actuación para la Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino.

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Formación de los RRHH y sensibilidad en el destino.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1 S	2 S																	
3.1 Formación a prestadores de servicios turísticos y locales afines.	- Definir temáticas de trabajo.															Dirigentes Comunidad Comité de turismo Dirección de turismo	\$2.500,00	Comunidad Dirección de Turismo Ministerio de Turismo UPSE Fundación NOBIS.	Máxima	Corto plazo
	- Preparar material de trabajo.																			
	- Elaborar cronograma y planificación.																			
	- Convocar a prestadores de servicios y dueños de locales particulares.																			
	- Buscar financiamiento.																			
	- Buscar facilitadores.																			
	- Apertura e inauguración talleres de capacitación.																			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 4: Mejora de la calidad ambiental en el destino.

La situación ambiental es un factor que está afectando a nivel mundial, en el caso de la comuna La Entrada, actualmente sus principales atractivos están sufriendo deterioro y contaminación, esta situación causa malestar y preocupación tanto a habitantes como a visitantes.

La presente temática está planteada precisamente para buscar solución y mejorar la calidad ambiental del destino.

OBJETIVO.- Elevar el nivel de sensibilización de los moradores en relación con la sostenibilidad.

PROYECTOS

Proyecto 1: Diseño de un plan de educación ambiental para playa, ríos y otros lugares concurridos por visitantes.

RESUMEN: El presente proyecto busca reactivar el grupo Amigos del mar, quienes han trabajado hace varios años concienciando, cuidando y preservando la playa, carretero y calles. Otra alternativa es hacer participativo la propuesta al Director de la escuela para coordinar trabajo con los niños y niñas del centro escolar.

Proyecto 2: Implementación de un programa de protección de los recursos naturales y presentar a Socio Bosque o al Ministerio del Ambiente.

RESUMEN: Con la presente propuesta se pretende elaborar un programa de incentivo económico a comuneros y no comuneros y presentar el mismo a

instituciones involucradas con el propósito de conseguir el apoyo económico y evitar la tala indiscriminada de árboles. Todo esto en cuanto se ha observado que se está talando el bosque en porcentajes muy elevados.

Proyecto 3: Implementación de un plan de manejo de animales sueltos en el sector.

RESUMEN: Esta propuesta permitirá buscar solución al problema de animales sueltos que está aumentando en los locales de servicios turísticos como: parador turístico, locales de venta de comida, centro de interpretación, entre otros. La mala imagen que se está proyectando puede tarde o temprano perjudicar enormemente si no se busca una solución a la brevedad posible.

CUADRO # 23 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la calidad ambiental del destino.

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Mejora de la calidad ambiental del destino		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1 S	2 S																	
5.1 Diseño de un plan de educación ambiental para playa, ríos y otros lugares concurridos por visitantes.	- Socializar propuesta en asamblea general.															Dirigentes Comunidad Comité de turismo Dirección de turismo Ministerio del Ambiente	\$2.000,00	Comunidad Dirección de Turismo Ministerio de Turismo Ministerio del Ambiente	Media	Corto plazo
	- Elaborar planificación y cronograma.																			
	- Solicitar apoyo al MAE.																			
	- Elaborar letreros alusivos al cuidado del ambiente.																			
	- Colocar letreros en sitios estratégicos.																			
5.2 Implementación de un programa de protección de los recursos naturales y presentar a Socio Bosque o MAE.	- Coordinar trabajo con comité de turismo.															Dirigentes Comunidad comuneros Guarda bosque Socio bosque Ministerio del Ambiente	\$800,00	Socio Bosque Ministerio del Ambiente. MAGAP	Máxima	Largo plazo
	- Socializar propuesta en asamblea general.																			
	- Formar comité.																			
	- Buscar fuentes de financiamiento.																			
	- Tomar listado de postulantes.																			
5.3 Implementación de plan de manejo para el control de animales sueltos en el sector.	- Crear planteamiento.															Comunidad Cabildo Ministerio de salud Ministerio del Ambiente	\$3.000,00	Comuneros Cabildo MAGAP Instituciones particulares.	Media	Corto plazo
	- Presentar propuesta a instituciones nombradas.																			
	- Definir temática de estudio.																			
	- Convocar a dueños de animales.																			
	- Buscar áreas para reubicación de animales.																			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 5: Mejora de la gestión turística del destino

El problema que presentan muchas organizaciones es la falta de gestión de sus dirigentes o representantes de los mismos. Las comunas por su parte no se quedan atrás este ha sido un problema de siempre por cuanto las personas elegidas por el pueblo tienen otra mentalidad o debido a las múltiples necesidades que presenta la organización dejan a un lado el aspecto turístico. Por lo que con la presente propuesta se crearán varias alternativas para que los dirigentes realicen sus funciones de la mejor manera.

OBJETIVO.- Potenciar el sistema de información turístico del destino.

PROYECTOS

Proyecto 1: Implementación de una oficina de información turística en el centro de interpretación.

RESUMEN: Debido a la falta de un local que preste servicio de información turística en la comuna se plantea la presente propuesta de implementar un local en el centro de interpretación, ubicado en el Higuerón contiguo al sendero turístico. Esta propuesta permitirá mantener abierto este local y al mismo tiempo atraerá la atención a los visitantes.

Proyecto 2: Creación de un plan de seguridad en la comuna.

RESUMEN: En los últimos meses dentro de la comuna han ocurrido varios robos a los comuneros, esta situación tiene preocupados a los habitantes por cuanto se vive en un ambiente de inseguridad. Por lo manifestado se cree necesario plantear

un plan de seguridad que contrarreste lo ocurrido en los meses anteriores y entre los mismos comuneros salvaguardar sus bienes.

Proyecto 3: Elaboración de un plan administrativo para el funcionamiento de la organización comunal y locales turísticos.

RESUMEN: La comuna no cuenta con un plan o modelo que les permita a sus representantes dirigir y administrar la organización con éxitos, por lo que el presente planteamiento será una herramienta útil e importante para el cabildo y comuneros en general.

El plan administrativo contempla el uso ley de comuna, reglamentos internos, constitución y manual administrativo.

CUADRO # 24 Cronograma del plan de actuación para la mejora de la gestión turística del destino.

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Mejora de la gestión turística del destino.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S	1 S	2 S					
6.1 Implementación de una oficina de información turística en el centro de interpretación.	- Presentar propuesta al cabildo.															Dirigentes Comunidad Comité de turismo Dirección de turismo Ministerio de Turismo UPSE	\$3.800,00	Comunidad Dirección de Turismo Ministerio de Turismo UPSE	Media	Corto plazo
	- Socializar propuesta en asamblea general.																			
	- Coordinar trabajo con comité de turismo.																			
	- Coordinar trabajo con Dirección de turismo.																			
	- Capacitar a los aspirantes.																			
6.2 Creación de un plan de seguridad en la comuna.	- Socializar propuesta en asamblea general y formar comité.															Dirigentes Comunidad comuneros Policía Nacional Ministerio del Interior Tenencia Inspector Comunal	\$4.000,00	Comunidad Comuneros Inspector Teniente Policía Nacional Ministerio de Interior	Máxima	Corto plazo
	- Buscar apoyo a la Policía Nacional.																			
	- Capacitar a los involucrados.																			
	- Adquirir alarmas o botón de pánico.																			
	- Plantear horario de rondas o guardias.																			
- Instalación de alarmas.																				
6.3 Elaboración de un plan administrativo para el funcionamiento de la organización comunal y locales turísticos.	-Revisión de ley de comuna, reglamento interno y constitución.															Comuneros Cabildo MAGAP FEDECOMSE	\$600,00	Comuneros Cabildo MAGAP FEDECOMSE	Media	Corto plazo
	- Actualizar reglamento de la comuna.																			
	- Delinear parámetros organizacionales de grandes autores.																			

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 6: Marketing del destino

La comuna La Entrada poco ha hecho para promocionarse y dar a conocer sus atractivos y recursos que posee, este puede ser la razón por la que no ha logrado realizarse como tal. Por lo que con el presente proyecto planteado se fundamentará en plantear las estrategias de promoción y publicidad con la finalidad de dar a conocer este destino dentro y fuera de la provincia.

OBJETIVO.- Realizar campañas promocionales, a través de la marca que represente al destino en el mercado.

PROYECTOS Proyecto 1: Revisión de la marca turística para valorizarlo.

RESUMEN: El presente proyecto contempla la revisión de la marca turística que tiene la Entrada, la misma que fue creada en el 2011 por parte de estudiantes de la UPSE, pero que no fue utilizada interna y externa mente. Luego de su revisión junto al cabildo, comité de turismo y comunidad en general se procederá a realizar los cambios de ser necesario y posteriormente usarlo en todos los sectores como tal.

Proyecto 2: Plan de promoción y difusión turística de los atractivos de la comuna La Entrada.

RESUMEN: Mediante el plan de promoción y difusión turística se pretende dar a conocer los atractivos que posee la comuna como senderos, playa, talleres, parador turístico y lograr la afluencia de turistas nacionales y extranjeros a esta zona.

CUADRO # 25 Cronograma del plan de actuación en Marketing del destino

LINEA ESTRATÉGICA: 1.- Marketing del destino.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo	
PROYECTO	ACCIÓN	1 S	2 S																
6.1 Creación de la marca turística para valorizarlo.	- Socializar propuesta a asamblea general. - Convocar a comités existentes. - Formar grupos de trabajo. - Revisión de marca turística. _ Informe de ideas compartidas. - Creación o rediseño de marca turística. -Presentación de marca turística para la comuna. - Patentar marca turística.													Dirigentes Comunidad Asamblea general Comité de turismo Dirección de turismo Ministerio de Turismo UPSE	\$1.500,00	Comunidad Dirección de Turismo Ministerio de Turismo UPSE	Media	Corto plazo	
6.2 Plan de promoción y difusión turística de los atractivos de la comuna La Entrada.	- Socializar propuesta con comités existentes. - Diseño de temática a publicar. - Convocar a oferta pública. - Selección de postulantes. - Impresión, distribución y colocación de material publicitario.													Dirigentes Comité de turismo Comunidad Ministerio de Turismo	\$5.000,00	Comunidad Cabildo Ministerio de Turismo Prefectura GAD Manglaralto	Media	Corto plazo	

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

Programa 7: Programa de gestión de riesgo

Por su ubicación geográfica la comuna La Entrada, se encuentra dentro de la zona considerada como riesgosa debido a que está asentada a orillas del mar. La situación preocupa más si consideramos los tsunamis que se dieron en Japón y Chile los mismos que ocasionaron miles de muertes.

La inclusión de este programa trata de delinear parámetros y buscar zonas dentro de la comuna para decretarlos como sitios seguros ante cualquier amenaza de tsunami, terremoto o invierno que puedan ocurrir en algún momento.

OBJETIVO.- Prever riesgos catastróficos por tsunami, terremotos o invierno en la comuna La Entrada.

PROYECTOS

Proyecto 1: Crear el COE comunal, para mitigar posibles desastres naturales.

RESUMEN: El planteamiento del presente proyecto consta en la formación del COE comunal, el mismo que delinearé parámetros de prevención de riesgo junto al cabildo, asamblea y comunidad en general.

CUADRO # 26 Cronograma del Plan de Actuación en gestión de riesgo.

LINEA ESTRATÉGICA: 8.- Gestión de riesgo.		2014		2015		2016		2017		2018		2019		Responsable	Presupuesto	Financiamiento	Prioridad	Plazo
PROYECTO	ACCIÓN	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2					
8.1 Crear el COE comunal, para mitigar posibles desastres naturales.	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar propuesta en asamblea y comunidad. - Convocar grupos de apoyo. - Convocar familias que viven cerca de la playa. - Delinear temática de estudio. - Solicitar apoyo a la SNGR. - Solicitar la participación al GAD de Manglaralto. - Invitar al MAE. - Invitar a Capitanía del Puerto de Salinas. - Zonificar áreas de acuerdo a los resultados de estudio. - Colocar señalización en zonas delimitadas. 	S	S											Dirigentes Comunidad Comité de turismo Comité de Prevención de riesgo SNGR MAE GAD Manglaralto Capitanía del Puerto de Salinas.	\$3.500,00	Comunidad SNGR MAE Prefectura Dirección de turismo Ministerio de Turismo	Media	Corto plazo

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CUADRO # 27 Resumen de los programa y proyectos del plan

PROGRAMAS	PROYECTOS	COSTO	COSTO POR PROGRAMA
PROGRAMA 1	MEJORAMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA		\$ 14.300,00
	1. Recuperación y mantenimiento de los locales de oferta turística	\$ 7.000,00	
	2. Diseño de un proyecto de señalización turística en la comuna La Entrada	\$ 1.300,00	
	3. Reubicación y adecuación de las unidades de la Cooperativa CITUP	\$ 2.000,00	
	4. Implementar un mercado artesanal en el centro de interpretación	\$ 4.000,00	
PROGRAMA 2	DESARROLLO Y MEJORA DE LA OFERTA TURÍSTICA		\$ 80.000,00
	1. Creación de cabañas para servicio de alojamiento	\$ 80.000,00	
PROGRAMA 3	FORMACIÓN DE LOS RRHH Y SENSIBILIDAD EN EL DESTINO		\$ 2.500,00
	1. Formación a prestadores de servicio turístico	\$ 2.500,00	
PROGRAMA 4	MEJORA DE LA CALIDAD AMBIENTAL DEL DESTINO		\$ 5.800,00
	1. Diseño de un plan de educación ambiental	\$ 2.000,00	
	2. Creación de un programa de incentivo a comuneros	\$ 800,00	
	3. Implementación de plan de manejo para control de animales	\$ 3.000,00	
PROGRAMA 5	MEJORA DE LA GESTIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO		\$ 8.400,00
	1. Implementación de un oficina de información	\$ 3.800,00	
	2. Creación de un plan de seguridad en la comuna	\$ 4.000,00	
	3. Elaboración de un plan administrativo para el funcionamiento comunal	\$ 600,00	
PROGRAMA 6	MARKETING DEL DESTINO		\$ 6.500,00
	1. Creación de la marca turística	\$ 1.500,00	
	2. Plan de promoción y difusión turística de los atractivos	\$ 5.000,00	
PROGRAMA 7	GESTIÓN DE RIESGO		\$ 3.500,00
	1. Creación del COE comunal	\$ 3.500,00	
	TOTAL		\$ 121.000,00

Fuente: Elaboración propia, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

CONCLUSIONES

- La comuna La Entrada, cuenta con una ventaja enorme por estar ubicada en la zona costera de mayor afluencia vehicular, la ruta del Spondylus y el mejoramiento de las vías ha permitido el aumento de turistas nacionales y extranjeros en estos últimos 5 años quienes visitan constantemente este sector para degustar de su gastronomía, los duces de Benito, disfrutar de sol y playa, y de la práctica de surf. Sus atractivos símbolos de la población los dulces de Benito, parador turístico y gastronomía hacen pensar positivamente a sus habitantes de que en un tiempo no muy lejano esta comuna pueda convertirse en un sitio turístico muy visitado.

- La escasez de recursos económicos por parte de la organización comunal y la poca intervención de instituciones públicas y privadas, repercute en el deficiente poder de mantenimiento y recuperación de sus atractivos turísticos y otros locales de interés, los mismos que han empezado a deteriorarse con el pasar de los años.

- El servicio que actualmente se da a los visitantes no es el adecuado, se observa niños y niñas quienes hacen las veces de meseros o meseras, la vestimenta que utilizan no es la adecuada y no se cumple con estándares de calidad, no hay variación en sus comidas y presentación, hay presencia de animales sueltos en los lugares concurridos por los visitantes. Otra realidad son los deficientes servicios básicos que ha generado más que un mal comentario, la batería sanitaria que construyó la Prefectura en el 2009 no se le ha dado mantenimiento interno y externo, actualmente están funcionando parcialmente y dan mal aspecto.

- El conflicto que existe entre los y las prestadores de servicios es más que una amenaza, esto ha perjudicado enormemente tanto a la organización comunal como todos los actores turísticos que existen en la comuna.

- La aplicación de las técnicas de campo, la investigación exploratoria y descriptiva determinan la necesidad del planteamiento de un plan de desarrollo turístico para fortalecer y desarrollar la actividad turística en el destino.

- Actualmente existe preocupación entre los comuneros, prestadores de servicios turistas y los integrantes del cabildo quienes observan cómo se destruyen los locales por lo que intentan formar alianzas con instituciones públicas y privadas para mejorar la situación comunal. Piensan positivamente que con la aplicación de un plan de desarrollo turístico pueden generar empleo y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

- Otras se las situaciones que influye es la falta de señalización en todo el corredor comunal donde están los atractivos, no se cuenta con un centro de información que permita dirigir a los visitantes, los recursos no son bien utilizados como el caso del centro de interpretación que durante este año no ha abierto sus puertas.

RECOMENDACIONES

- Para la promoción y venta de los productos artesanales como papel reciclado y orfebrería elaborada en el sector, se debe crear un centro artesanal que permita agrupar a todos los artesanos en un solo lugar y que puedan expender sus productos de manera organizada, dando buena imagen a los turistas que lo visitan. Esta propuesta puede coordinarse con los técnicos que están dirigiendo los proyectos actuales.
- El objetivo principal de la actividad turística debe ser el mejoramiento socioeconómico de los comuneros, por lo que se debe buscar los mecanismos de fomento de creación de pequeños negocios inmersos en la actividad turística tales como alquiler de bicicletas, caballos, equipos de buceo, tablas de surf, binoculares, internet, entre otros.
- El Sendero y el parador turístico en especial necesita ser recuperado de manera urgente por cuanto son iconos y patrimonio de la comuna, por lo que se debe buscar a las instituciones que tengan competencia en tales actividades como Ministerio de Turismo, Dirección de Turismo, Ministerio del Ambiente, los GAD parroquiales y cantonales.
- Se debe buscar una salida al conflicto interno que existe entre las señoras que atienden los locales del parador turístico, debido que en los actuales momentos está generando un impacto negativo para toda la población, en la investigación realizada se observó gran interés de trabajar por parte de otras familias comuneras. Hay que involucrar a instituciones como Dirección de Turismo o Ministerio de Turismo, Intendencia, Sanidad, entre otros que pueden ayudar a solucionar estos inconvenientes.

- Mediante la guía de observación pude detectar también la falencia en servicios básicos como el agua durante periodos largos en las baterías sanitarias que se encuentran en el centro de la población, por lo que se debería implementar una política urgente para que este sitio permanezca abierto. Al mismo tiempo coordinar con el grupo que labora en este lugar y comisión de turismo para reparar dichas baterías.

- Se debe tomar como pauta el presente estudio técnico, Plan de Desarrollo Turístico para comenzar a direccionar las actividades bajo un esquema de planificación y coordinación, que conlleve el involucramiento de sus actores y comuneros en general.

- El cabildo junto a sus miembros deben presentar alternativas de solución para buscar alianzas con instituciones públicas y privadas que tengan el interés de apoyar a la comunidad en el aspecto turístico, social y organizacional, y de esta manera recuperar y mantener sus atractivos, por otro lado acudir a instituciones educativas, universidades para capacitar a los habitantes y prestadores de servicios en áreas de gastronomía, servicio al cliente, higiene y manipulación de alimentos, entre otros temas de mayor importancia.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDRADE, J. V. (2005). *Turismo, fundamentos y dimensiones*. S.P.ÁTICA.
- Angulo, L. (2010). *Gestión de Proyecto con Project, Excel y Visio*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Aramayo, O. (2005). *Manual de Planificación Estratégica*. Santiago de Chile: s/n.
- Araya, E. (2005). *Introducción a la Planificación Estratégica* . s/n: s/n.
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito.
- ASCANIO, A. (2007). *Turismo y Planificación Hotelera: Evaluación Económica y Ambiental*, . Campinas Papirus.
- Barzán, V. (2004). *Planificación Estratégica*. s/n: s/n.
- Bendlin, C. (2000). *Curso de Planificación Estratégica en los servicios Públicos* .
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, ecología, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearsón Educación.
- Bertoni, M. (2007). *Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo*. Mar del Plata, Argentina: Funes.
- Brasesco, J. (2004). *Planificación Estratégica Situacional (PES)*. s/n: s/n.
- Castillo, E. (2005). *Planificación Estratégica y Control de Gestión. Documento elaborado para Cátedra Planificación. Escuela de Gobierno y Gestión Pública; Universidad de Chile*. Santiago de Chile: s/n.
- Cerrud, A. (2002). *Proceso de Planificación Estratégica*. s/n: USMA.
- Comuna la Entrada. (2008). *Reglamento Interno* . La Entrada: s/n.
- Constanti. (2004). *Planificación Educativa*. Caracas.
- Corredor, J. (1997). *Planificación Estratégica*. Valencia.
- DIPRES. (2003). *Guía Metodológica - Planificación Estratégica en los Servicios Públicos*. s/n: s/n.
- Egg, A. (1995). *Introducción a la Planificación*. Buenos Aires: Lumen.

- es.wikipedia.org*. (s.f.). Recuperado el 3 de octubre de octubre de 2013, de http://es.wikipedia.org/wiki/plan_operativo
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson-Prentice Hall.
- GAD Cantonal y Parroquial. (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Santa Elena: s/n.
- Gómez, O. (enero de 2005). <http://www.eumed.net/ce/>. Recuperado el sábado de septiembre de 2013
- GÓMEZ, O. (2005). <http://www.eumed.net/ce/>. Recuperado el sábado de septiembre de 2013
- Hax y col. (1996). *Gestión de Empresas con un Visión Estratégica*. Chile: Dolmen.
- Hernández y col. (1991). *Investigación Científica*.
- Hill y col. (1996). *Administración Estratégica. Un enfoque integrado*. Colombia: Ed. McGraw-Hill.
- Martínez, H. (2010). *Manual de Metodología de Investigación*. s/n: Guatapuri.
- Méndez, C. (2006). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Bogotá: Limusa S.A.
- Ministerio de Turismo. (2011). *Plan Estratégico de desarrollo sostenible para el Ecuador PLANDETUR 2020*. Quito: s/n.
- Municipio de Santa Elena. (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico para La Provincia de Santa Elena*. Santa Elena: s/n.
- Osorio, M. (2006). *Planificación Turística, enfoques y modelos*. Toluca, México: Quivera.
- PMRC. (1993). *Plan de Manejo de la Zona Especial de Manejo (ZEM)*. Guayaquil: s/n.
- Quesada, R. (2005). *Elementos del turismo*. San José, CR.: EUNED.
- Senge, P. (1998). *La Quinta Disciplina*. Barcelona: Gránica.
- SENPLADES . (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito.

Shapiro, J. (2004). *Herramienta de Planificación Estratégica* . s/n: s/n.

Torrejón , A. (2004). *Terminología Turística - Glosario Técnico* . Patagonia: s/n.

Torrejón, A. (2001). *Terminología Turística - Glosario Técnico*. Patagonia: s/n.

Torres, A. (2013). *Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de la sostenibilidad turística a escala municipal*. Barcelona.

Universidad Nacional de la Patagonia. (2004). *Terminología Turística - Glosario Técnico*. Patagonia: s/n.

ANEXOS

Anexo # 1 Modelo de encuesta realizadas a la Comunidad La Entrada



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No.366 (Suplemento) 1998-07-22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MODALIDAD PRESENCIAL**

Estimado Sr. (a) las siguientes preguntas son para determinar la aplicación de un plan de desarrollo turístico en la comuna La Entrada, Provincia de Santa Elena. Por favor conteste las preguntas que se presentan a continuación, su opinión es importante.

DATOS DEL ENCUESTADO

EDAD: _____ SEXO: Masculino Femenino
Lugar de residencia: _____ Actividad económica:

1.- ¿Considera usted que La Entrada puede llegar a ser un destino netamente turísticos?

SI NO (pase siguiente pregunta)
¿Por qué? _____

2.- ¿Le gustaría emprender alguna actividad turística?

SI NO (pase siguiente pregunta)
¿Por qué? _____

3.- ¿Sabe usted si la comuna cuenta con planes diversos de desarrollo?

SI NO (pase siguiente pregunta)
¿Cuáles? _____

4.- ¿Conoce usted los atractivos turísticos que posee la comuna?

SI NO (pase siguiente pregunta)
Nómbrelas _____

5.- ¿Considera usted que los atractivos turísticos de la comuna están en condiciones para ser ofertados al público?

SI NO (pase siguiente pregunta)
¿Por qué? _____

Nombre los atractivos _____

6.- ¿Cree usted que el cabildo se preocupa por mantener y recuperar los atractivos turísticos de la comuna?

SI NO (pase siguiente pregunta)
¿Por qué? _____

7.- ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

8.- ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

9.- ¿Considera importante la conservación ambiental y la protección de los recursos naturales y culturales de la comuna La Entrada?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

10.- Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**Anexo # 2 Modelo de encuesta realizadas a prestadores de servicios
turísticos**



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No.366 (Suplemento) 1998-07-22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL**

Estimado Sr.(a) las siguientes preguntas son para determinar la aplicación de un plan de desarrollo turístico en la comuna La Entrada, Provincia de Santa Elena. Por favor conteste las preguntas que se presentan a continuación, su opinión es importante.

DATOS DEL ENCUESTADO

EDAD: _____ SEXO: Masculino Femenino
Lugar de residencia: _____ Actividad económica: _____

1.- ¿Qué servicios turísticos oferta usted a los visitantes?
Alojamiento Artesanías
Alimentación y pastillaje Pesca
Otros, especifique _____

2.- ¿Cuál es la procedencia del turista que visita su local?
Nacional _____ Ciudad _____ Extranjero _____ País _____

3.- Sabe usted si su local está registrado en el inventario comunal?
SI NO (pase siguiente pregunta) ¿Por qué? _____

4.- ¿En la actualidad, conoce usted de la existencia de algún convenio entre el Cabildo y alguna ONG para aplicar un plan de desarrollo turístico en el sector?
SI NO (pase siguiente pregunta) ¿Por qué? _____

5.- ¿Sabe usted si el cabildo o comité de turismo cuentan con un plan de desarrollo turístico?
SI NO (pase siguiente pregunta) ¿Por qué? _____

6.- ¿Cree usted necesaria la implementación de un plan de desarrollo turístico en la comunidad?
SI NO (pase siguiente pregunta) ¿Por qué? _____

7.- Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?
SI NO (pase siguiente pregunta) ¿Por qué? _____

8.- ¿Marque con una X los atractivos que usted conoce y están actos para que la comuna pueda ofertar?
Comedor comunitario Los dulces de Benito

Talleres Parador turístico
Playa Otros, especifique _____

9.- En caso de no sentirse satisfecho/a en el servicio que brinda a los visitantes,
¿Especifique en qué Área le gustaría recibir capacitación?

Atención al cliente Idioma
Gastronomía Primeros auxilio
Otros, especifique _____

10.- ¿Cuáles de las siguientes facilidades turísticas cree usted que hacen falta en la
comunidad?

Señalización turística Crear nuevos hoteles y restaurantes
Mejorar servicios básicos Promoción y publicidad
Mejorar vialidad Seguridad

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo #3 Modelo de encuesta realizadas a Turistas



PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No.366 (Suplemento) 1998-07-22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL

Estimado/a visitante las siguientes preguntas son para determinar la aplicación de un plan de desarrollo turístico en la comuna La Entrada, provincia de Santa Elena. Por favor conteste las preguntas que se presentan a continuación, su opinión es importante.

DATOS DEL ENCUESTADO

EDAD: _____ SEXO: (M/F) _____ Ocupación _____
Lugar de procedencia: Nacional ciudad _____ Extranjero país _____

1.- ¿Con qué frecuencia visita usted la comuna La Entrada?

Siempre Sólo en temporada
Fines de semana En feriado

2.- ¿Cuáles son los motivos por los que usted visita a este sector?

Descanso Conocer la Flora y fauna
Compra de artesanías Degustar los dulces de Benito
Deporte Extremo Degustar de la gastronomía

3.- ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a La Entrada?

Público Privado Agencia de viaje/ tour

4.- ¿De manera general cómo califica usted la prestación de servicios turísticos?

Excelente Regular
Buena Mala

5.- ¿En cuánto a los precios ¿cómo califica los precios de los servicios turístico que se oferta?

Muy caras Exequible Baratas

6.- ¿Cuánto gastaría usted por día en la localidad?

a) \$10,00 – 20,00 c) \$30,00 – 40,00
b) \$20,00 – 30,00 d) \$Más de \$50,00

7.- ¿Piensa usted que la comuna La Entrada está bien organizada estructuralmente?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

8.- ¿En el aspecto turístico observa usted un buen desenvolvimiento de los involucrados?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

9.- Piensa usted que en la comuna hace falta la implementación y ejecución de un plan de desarrollo turístico?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

10.- Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

SI NO (pase siguiente pregunta)

¿Por qué? _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo # 4 Modelo de entrevistas realizadas al cabildo de la comuna



PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Creación: Ley No. 110 R.O. No.366 (Suplemento) 1998-07-22
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL

ENTREVISTA ESTRUCTURADA APLICADA AL CABILDO PARA DETERMINAR LA APLICACIÓN DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO EN LA COMUNIDAD LA ENTRADA, PROVINCIA DE SANTA ELENA.

DATOS DEL ENCUESTADO:

EDAD: _____ SEXO: (M/F) _____ Ocupación _____
Lugar de residencia: _____ Cargo: _____

1.- ¿Piensa usted que La Entrada puede llegar a ser un lugar potencialmente turístico?

2.- ¿Nombre los atractivos turísticos que La Entrada posee y que están listos para ofertarse?

3.- ¿Piensa usted que la comunidad está preparada y capacitada para recibir al turista?

4.- ¿Cuenta el cabildo con un plan de manejo o plan de desarrollo turístico del sector?

5.- ¿Considera usted que la aplicación de un plan de desarrollo turístico potenciará la actividad turística del sector?

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!



Anexo # 5. Registro de datos de los Atractivos Turísticos



REGISTRO DE DATOS DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

FICHA PARA INVENTARIO DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS MINISTERIO DE TURISMO			
1. DATOS			
ENCUESTADOR:	FICHA No.....		
SUPERVISOR EVALUADOR:.....	FECHA :.....		
NOMBRE DEL ATRACTIVO:			
PROPIETARIO:			
CATEGORÍA:TIPO: SUBTIPO:.....			
2. UBICACIÓN		LATITUD:	LONGITUD:
PROVINCIA:	CANTÓN:.....	LOCALIDAD:.....	
CALLE:.....	NÚMERO:.....	TRANSVERSAL:.....	
3. CENTROS URBANOS MAS CERCANOS AL ATRACTIVO			
NOMBRE DEL POBLADO:.....		DISTANCIA(km):.....	
NOMBRE DEL POBLADO:.....		DISTANCIA(Km):.....	
4. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO			
C A L I D A D	V A L O R I N T R I N S E C O	ALTURA (m.s.n.m.):.....	TEMPERATURA (°C):.....
		PRECIPITACIÓN PLUVIOMETRICA (cm ³):.....	
		LATITUD..... LONGITUD	

C A L I D A D	V A L O R E X T R I N S E C O	4. USOS (SIMBOLISMO)	5. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO
			ALTERADO <input type="checkbox"/> NO ALTERADO <input type="checkbox"/>
			DETERIORADO <input type="checkbox"/> CONSERVADO <input type="checkbox"/> EN PROCESO DE DETERIORO <input type="checkbox"/>
			CAUSAS: _____

			PATRIMONIO (Atractivos Culturales)
			Nombre: _____
			Fecha de Declaración: _____
			Categoría: Patrimonio de la Humanidad <input type="checkbox"/> Patrimonio del Ecuador <input type="checkbox"/>
	6. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ENTORNO		
	ALTERADO <input type="checkbox"/> NO ALTERADO <input type="checkbox"/>		
	DETERIORADO <input type="checkbox"/> CONSERVADO <input type="checkbox"/> EN PROCESO DE DETERIORO <input type="checkbox"/>		
	CAUSAS: _____		

A P O Y O		7. INFRAESTRUCTURA Y VIA DE ACCESO	

TIPO	SUBTIPO	ESTADO DE LAS VIAS			TRANSPORTE	FRECUENCIAS				TEMPORALIDAD DE ACCESO	
		B	R	M		DIARIA	SEMANAL	MENSUAL	EVENTUAL	DIAS AL AÑO	
TERRESTRE	ASFALTADO				BUS					DIAS AL AÑO	
	LASTRADO				AUTOMOVIL						
	EMPEDRADO				4X4						
	SENDERO				TREN					Culturales:	Día Inicio:
ACUÁTICO	MARITIMO				BARCO						Día Fin:
					BOTE					Naturales:	
	FLUVIAL				CANOA						
					OTROS						HORAS AL DIA
AÉREO					AVION					Culturales:	Día Inicio:
					AVIONETA						Día Fin:
					HELICOPTEROS					Naturales:	
Observaciones:											

Fuente: Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos, (2002)

Elaborado por: Ministerio de Turismo del Ecuador, (2002)



Anexo # 6 Ficha de resumen de inventarios de atractivos turísticos

PROVINCIA:		FECHA:											
NOMBRE DEL ATRACTIVO	CALIDAD		ENTORNO Max 10	ESTADO DE CONSERV. Max 10	ACCESO Max 10	SERVIC. Max 10	ASOC. CON OTROS ATRATIVOS Max 5	SIGNIFICADO				SUMA	JERARQUIA 1-2-3-4
	VALOR INTRÍNSECO Max 15	VALOR EXTRÍNSECO Max 15						LOCAL Max 2	REGIONAL Max 4	NAC. Max 7	INT. Max 12		

Fuente: Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos, (2002)

Elaborado por: Ministerio de Turismo del Ecuador

Anexo # 7 Carta aval



COMUNA LA ENTRADA
Acuerdo Ministerial #15 Enero 7 de 1938
Vía principal Santa Elena – Manabí

La Entrada, 4 de septiembre del 2013

Ing. Mercedes Freire
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVA
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
En su despacho

Por medio de la presente comunico a usted lo siguiente:

En respuesta al oficio de petición con fecha 30 de marzo del presente año que hiciera el Sr. Carmelo Jaime Tumbaco De La O, portador de la C.I N° 091786241-9, egresado de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, doy a conocer que el tema de tesis ELABORACIÓN DE PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013. Propuesta por el Egresado ha sido aceptada para que se desarrolle en la comuna, la misma cuenta con el apoyo del cabildo, asamblea y comuneros en general.

En virtud a lo expuesto doy la CARTA AVAL al Sr. antes mencionado para que realice las investigaciones necesarias con la finalidad de obtener los resultados deseados del presente estudio que de seguro en lo posterior ayudará al mejoramiento del aspecto turístico en el sector.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,

Sr. Pablo Macías Baque
PRESIDENTE



c.c archivo

Telf: contacto Presidente 0959814773 – Vice-presidente 0997917758
Email: comunalaentrada@hotmail.com

Anexo # Certificado del Gramatólogo

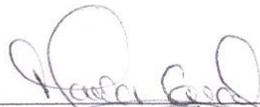
Colonche, 9 de noviembre del 2013

CERTIFICACIÓN:

Después de revisar el contenido de la tesis del Sr. **TUMBACO DE LA O CARMELO JAIME**, con C.I. 091786241-9, cuyo tema es: "**DISEÑO DE UN PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA LA COMUNA LA ENTRADA, PARROQUIA MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2013**", quien consta como egresado de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de **Licenciado en Administración Turística**, me permito declarar que este trabajo no contiene errores en la parte gramatical por lo que puede ser presentado al jurado respectivo para su sustentación.

Es todo cuanto puedo manifestar en honor a la verdad.

Atentamente,



Lcda. **María Guale Tomalá**, Msc.

C. I 091779974-4

Cel. 0989773701

Número de Registro: 1031-12-744005

Fecha: 14 de marzo del 2012

FOTOS DEL LUGAR

FOTO # 2 Vía principal de la comuna La Entrada



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 3 Estacionamiento de las unidades de la Cooperativa CITUP



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 4 Centro de Interpretación



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 5 Juegos tradicionales en el sector El Mamey



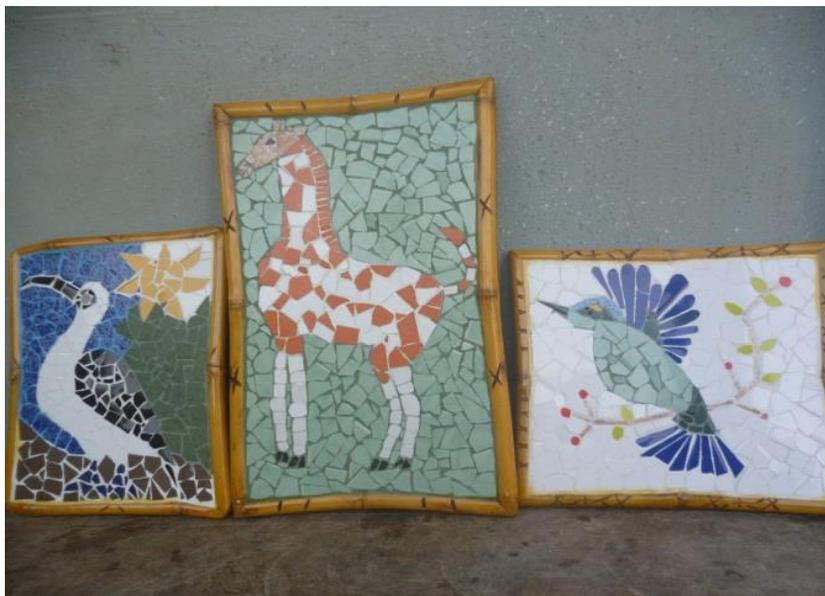
Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 6 Artesanías en papel reciclado



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 7 Artesanías de caña y cerámica



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 8 Turistas practicando surf



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 9 Flora y fauna encontradas en el sendero turístico



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 10 Entrevistas a las autoridades de la comuna



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 11 Encuesta a los habitantes de la comuna



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)
Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O

FOTO # 12 Bisutería en concha



Fuente: Comuna La Entrada, (2013)

Elaborado por: Carmelo Tumbaco De La O