

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERIA MARITIMA

Y CIENCIAS DEL MAR

**“ANÁLISIS DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL
CANTÓN PUERTO LÓPEZ Y DETERMINACIÓN DE UNA
PROPUESTA PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL FUNCIONAMIENTO DE DICHO SISTEMA”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título en:

LICENCIADO EN TURISMO

PRESENTADO POR:

Evelyn Jazmín Piedra Rivas

Nila Paola Mora Macías

GUAYAQUIL - ECUADOR

2005

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer infinitamente a mi compañera de tesis por su apoyo, paciencia y tolerancia. A mis padres y hermana porque supieron apoyarme para seguir adelante; a mi directora de tesis, a mis grandes amigos Javier C., Elvis I., José H., Verónica S., Loly B., y muchos más, quienes contribuyeron de una u otra forma a brindarme su apoyo moral para no renunciar y llegar al final de tan ansiado sueño.

Gracias a la vida, y más que nada a Dios, por permitirme culminar mi carrera con el apoyo de todas las personas que me quieren y me desean de todo corazón lo mejor del mundo.

Nilá Mora

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la experiencia adquirida durante el desarrollo de la presente investigación. A M.Sc. Carla Ricaurte, Director de Tesis, por su colaboración. A mi familia, por toda la comprensión brindada. A todas las comunidades e instituciones públicas y privadas que forman parte del sistema turístico del cantón Puerto López, quienes nos brindaron su valioso tiempo.

Y un último agradecimiento a todos los que me apoyaron durante este proceso de investigación.

Evelyn Piedra

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a Dios por haberme permitido llegar a culminar con responsabilidad este importante documento para obtener mi tan deseado título universitario; la verdad pensé que no lo lograría, pero él supo darme mucha fuerza, valentía y paciencia. También por permitirme contar con mi familia para que compartan conmigo esta felicidad de ser una profesional en el medio turístico.

Nilá Mora

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, y a todas aquellas personas
que ocupan un lugar especial en mi corazón.

Evelyn Piedra

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
Ing. Bolívar Vaca

DIRECTORA DE TESIS
M.Sc. Carla Ricaurte

VOCAL PRINCIPAL
Lic. Jazmín Verdezoto

VOCAL PRINCIPAL
Lic. Fernando Mayorga

DECLARACION EXPRESA

La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas en esta tesis, nos corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma, a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL.

Evelyn Jazmín Piedra Rivas

Nila Paola Mora Macías

RESUMEN

El presente documento tiene por objetivo general analizar la situación actual del sistema turístico del cantón Puerto López, con la finalidad de determinar el funcionamiento del mismo, las causas que limitan su desarrollo turístico, y el diseño de una propuesta para mejorar el funcionamiento de dicho sistema.

En el primer capítulo se explican los conceptos básicos sobre los elementos que conforman el sistema turístico. De la misma forma, se detalla la metodología de investigación empleada y las técnicas de recolección de datos utilizadas. Adicionalmente se describen generalidades sobre el cantón Puerto López.

En el segundo capítulo se realiza la identificación de los elementos estáticos del sistema turístico cantonal, los cuales están integrados por la planta turística, la infraestructura turística y los atractivos turísticos.

En el tercer capítulo se procede a la identificación de los elementos dinámicos del sistema turístico cantonal, los cuales están integrados por la comunidad receptora, la superestructura turística y la demanda turística.

En el cuarto capítulo se realiza un diagnóstico del sistema turístico cantonal, a través de matrices de identificación de factores internos y externos aplicadas a todos los actores del sistema turístico del cantón Puerto López. De la misma forma se determina su funcionamiento y los principales problemas que lo afectan, junto con sus causas y efectos.

En el capítulo final se realiza el diseño de una propuesta que permita optimizar el funcionamiento del sistema turístico cantonal, considerando como base los resultados de la investigación. La propuesta está compuesta por un programa de capacitación técnica para el mejoramiento de la prestación de servicios turísticos. En el desarrollo de la misma se explican: los antecedentes, los grupos objetivos a capacitar, la metodología de capacitación, la planificación de trabajo, el presupuesto y el financiamiento.

INDICE GENERAL DE TESIS

RESUMEN.....	VIII
INDICE GENERAL.....	X
INDICE DE GRAFICOS.....	XV
INDICE DE TABLAS.....	XVII
INDICE DE FIGURAS.....	XVIII
INDICE DE CUADROS.....	XIX
INDICE DE FOTOS.....	XX
INDICE DE MATRICES.....	XXII
INDICE DE ANEXOS.....	XXIII
ABREVIATURAS.....	XXVI
INTRODUCCIÓN.....	1

I: ASPECTOS GENERALES

1.1 El sistema turístico: Marco teórico.....	3
1.1.1 Planta turística.....	8
1.1.2 Infraestructura turística.....	8
1.1.3 Atractivos turísticos.....	10
1.1.4 La comunidad receptora.....	10
1.1.5 La superestructura turística.....	11
1.1.6 La demanda turística.....	12
1.2 Metodología de la investigación.....	12

1.2.1	Investigación documental.....	13
1.2.2	Investigación de campo.....	14
1.2.3	Proceso metodológico.....	16
1.3	Generalidades del Cantón Puerto López.....	16
1.3.1	Ubicación geográfica, límites y división política.....	16
1.3.2	Aspectos físicos y naturales.....	19
1.3.3	Breve historia del Cantón.....	20
1.3.4	Evolución de la actividad turística del Cantón.....	22
 II: LOS ELEMENTOS ESTATICOS DEL SISTEMA TURISTICO		
2.1.	La Planta Turística del cantón.....	24
2.1.1	Establecimientos de alojamiento.....	24
2.1.2	Establecimientos de alimentación.....	26
2.1.3	Operadoras de turismo.....	27
2.1.4	Información turística.....	28
2.1.5	Instalaciones turísticas.....	29
2.2.	La infraestructura turística del cantón.....	29
2.2.1	Vías de acceso y transportación.....	29
2.2.2	Cobertura de servicios básicos.....	33
2.2.3	Telecomunicaciones.....	36
2.3.	Análisis de los atractivos turísticos del cantón.....	38

III: LOS ELEMENTOS DINAMICOS DEL SISTEMA TURISTICO

3.1.	La comunidad receptora del cantón.....	41
3.1.1.	Información demográfica.....	47
3.1.2.	Niveles de instrucción.....	47
3.1.3.	Actividades económicas.....	49
3.2.	La superestructura turística del cantón.....	55
3.2.1.	Gobierno Municipal del cantón Puerto López.....	55
3.2.2.	Parque Nacional Machalilla.....	59
3.2.3.	Cámara de Turismo Capítulo Puerto López.....	62
3.2.4.	Programa de Manejo de Recursos Costeros.....	63
3.2.5.	Asociación de Guías Naturalistas del Parque Nacional Machalilla...	65
3.3.	La demanda turística del cantón Puerto López.....	66
3.3.1.	Los tipos de turismo en el cantón Puerto López.....	66
3.3.2.	Los turistas del Parque Nacional Machalilla.....	67
3.3.3.	Percepción de los visitantes con respecto a la actividad turística en el cantón.....	70

IV: DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURISTICO DEL CANTON

4.1.	Matriz de identificación de factores internos del Sistema Turístico.....	83
4.2.	Matriz de identificación de factores externos del Sistema Turístico.....	89
4.3.	Funcionamiento del Sistema Turístico cantonal.....	91
4.4.	Análisis de los principales problemas que afectan al Sistema Turístico.....	95
4.5.	Determinación de las líneas de acción para la optimización del Sistema	

Turístico.....	100
V: PROGRAMA DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ	
5.1. La excelencia y la calidad en los servicios turísticos.....	103
5.1.1. La calidad.....	104
5.1.2. El servicio.....	106
5.1.3. Medición de la calidad de los servicios.....	109
5.2. La calidad de los servicios turísticos en el Cantón Puerto López.....	111
5.2.1 Percepción de los visitantes.....	113
5.2.2 Representantes del sector empresarial turístico.....	124
5.2.3 Representantes del personal que labora en el cantón.....	126
5.2.4 Representantes de la comunidad.....	128
5.2.5 Representantes del sector pesquero.....	130
5.3. Planteamiento de la propuesta.....	130
5.3.1. Objetivos de la propuesta.....	132
5.3.2. Definición de los actores en la propuesta.....	133
5.3.3. Participación de otros actores del sistema.....	134
5.3.4. Incidencia de la propuesta en los elementos del Sistema Turístico..	135
5.3.5. Fases de trabajo.....	137
5.4. Planificación y diseño del programa.....	137

5.4.1. Identificación de los grupos meta a capacitar.....	138
5.4.2. Diseño de la metodología de capacitación.....	139
5.4.3. Diseño de los cursos.....	140
5.4.4. Selección de los instructores.....	142
5.4.5. Definición de los requerimientos de instalaciones de los establecimientos co – participantes.....	143
5.4.6. Difusión del programa.....	143
5.4.7. Firma de convenios con instituciones co – participantes.....	144
5.5. Operatividad del programa.....	145
5.6. Evaluación del programa.....	147
5.7. Elaboración del presupuesto del programa.....	149
5.8. Costo de los cursos y financiamiento.....	152
CONCLUSIONES.....	155
RECOMENDACIONES.....	158
ANEXOS.....	160
BIBLIOGRAFÍA.....	210

INDICE DE GRAFICOS

No	Página
1. Sistema Turístico – Perspectiva de comercialización.....	5
2. Sistema Turístico – Perspectiva de planificación.....	5
3. El Sistema Turístico en detalle.....	6
4. El Sistema Turístico – Perspectiva de Sergio Molina.....	7
5. Flujo anual de visitantes al Parque Nacional Machalilla.....	68
6. Sexo de la muestra.....	72
7. Rango de edades.....	72
8. Motivos de visita.....	73
9. Actividades a realizar.....	74
10. Atracciones turísticas a visitar.....	75
11. Percepción sobre el estado de conservación de los atractivos.....	75
12. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de alimentación.....	76
13. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de alojamiento.....	76
14. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de recorridos turísticos.....	77
15. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de transportación terrestre.....	77
16. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de información turística.....	77
17. Percepción sobre el nivel de calidad - servicio de guianza turística.....	78
18. Tiempo promedio de estadía en el cantón.....	78
19. Fuentes de información turística sobre el cantón.....	79
20. Percepción del nivel de calidad de los servicios turísticos del cantón.....	81
21. Recomendaciones para mejorar el Sistema Turístico.....	82

22. Dimensiones del servicio.....	109
23. Limpieza de la habitación.....	115
24. Ambiente/decoración de la habitación.....	115
25. Funcionamiento de la habitación.....	116
26. Amabilidad y cortesía del personal.....	116
27. Expectativas de la imagen del establecimiento.....	117
28. Información turística.....	117
29. Nivel de la calidad del servicio alojamiento.....	118
30. Distribución de las mesas.....	119
31. Ambiente del local.....	119
32. Estructura y decoración del establecimiento.....	119
33. Limpieza del local.....	120
34. Limpieza de los baños.....	120
35. Agrado de los alimentos y bebidas.....	121
36. Presentación de los platos.....	121
37. Presentación del personal.....	122
38. Rapidez del personal.....	122
39. Amabilidad del personal.....	123
40. Nivel de la calidad del servicios alimentación.....	123
41. Propuesta: Interrelaciones de los actores del sistema turístico.....	136

ÍNDICE DE TABLAS

No		Página
1.	Elementos de la planta turística.....	8
2.	Clasificación de la infraestructura turística.....	9
3.	Clasificación de los atractivos turísticos.....	10
4.	División política del cantón Puerto López.....	19
5.	Número de establecimientos de alimentación del cantón Puerto López.....	26
6.	Inventario de atractivos turísticos del cantón Puerto López.....	38
7.	Distribución de la PEA por actividad económica del cantón Puerto López...	50
8.	Análisis de los factores internos – Planta turística.....	84
9.	Análisis de los factores internos – Infraestructura turística.....	85
10.	Análisis de los factores internos – Atractivos turísticos.....	86
11.	Análisis de los factores internos – Comunidad receptora.....	87
12.	Análisis de los factores internos – Superestructura turística.....	88
13.	Análisis de los factores internos – Demanda turística.....	89
14.	Análisis de los factores externos – Sistema turístico Cantonal.....	90
15.	Perfil de competencias del personal requerido.....	142

ÍNDICE DE FIGURAS

No.	Página
1. Mapa político – administrativo del cantón Puerto López.....	17
2. Mapa del área de estudio.....	18
3. Mapa del Señorío de Salangome.....	21
4. Mapa de localización de atractivos turísticos.....	40
5. Mapa de localización de comunidades participantes en la actividad turística del cantón Puerto López.....	42

INDICE DE CUADROS

No	Página
1. Número de establecimientos de alojamiento del cantón Puerto López.....	25
2. Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia Puerto López.....	31
3. Empresas de transportación terrestre que viajan hacia Puerto López.....	31
4. Cobertura de agua potable en el cantón Puerto López.....	34
5. Cobertura de alcantarillado en el cantón Puerto López.....	35
6. Cobertura de servicio eléctrico en el cantón Puerto López.....	36
7. Cobertura de servicio telefónico en el cantón Puerto López.....	37
8. Distribución poblacional del cantón Puerto López.....	47
9. Niveles de instrucción de población del cantón Puerto López.....	48
10. Recomendaciones para optimizar el Sistema Turístico.....	80
11. Análisis para determinar propuesta y actores.....	99
12. Determinación de las líneas de acción para la optimización del Sistema Turístico.....	102
13. Cronograma tentativo de actividades.....	137
14. Número de personas estimadas a capacitarse.....	139
15. Planificación de cursos y talleres para el sector alojamiento.....	141
16. Planificación de cursos y talleres para el sector alimentación.....	141
17. Planificación de clases.....	147
18. Presupuesto del programa	151
19. Presupuesto de costos – Área operativa.....	153
19. Presupuesto de costos – Área administrativa.....	153

INDICE DE FOTOS

No	Página
1. Operadora de turismo del cantón.....	28
2. Instalaciones Mirador Piqueros.....	29
3. Señalética del eje vial “E 15”.....	30
4. Trayecto de la vía Machalilla - Puerto López.....	32
5. Estación de buses “Carlos Alberto Aray”.....	32
6. Operación turística en la playa de Puerto López.....	33
7. Relleno sanitario Municipal.....	35
8. Agencia EMELMANABI – Puerto López.....	36
9. Agencia PACIFICTEL – Puerto López.....	37
10. Proceso de identificación de atractivos turísticos – Área recreacional “Los Frailes”.....	39
11. Negocio turístico en la cabecera cantonal.....	43
12. Vista panorámica de la parroquia Machalilla.....	43
13. Museo “Balseros del Mar del Sur” en la parroquia Salango.....	44
14. Museo de sitio en la comuna “Agua Blanca”.....	45
15. Actividad turística en Comuna “El Rocío”.....	46
16. Actividad turística en Comuna “El Pital”.....	46
17. Programa educativo SEC – Parque Nacional Machalilla.....	49
18. Pescadores de la parroquia Salango.....	51
19. Agricultor de la comuna “El Pital”.....	53
20. Hacienda en recinto “Río Blanco”.....	54

21. Elaboración de artesanías en la comuna “El Pital”.....	54
22. Edificio del Gobierno Municipal de Puerto López.....	56
23. Batería sanitaria municipal.....	58
24. Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla.....	60
25. Oficina del CISP en Puerto López.....	62
26. Oficina de la Cámara Cantonal de Turismo.....	63
27. Sesión de la Asociación de Guías Naturalistas del Parque Nacional Machalilla	65

INDICE DE MATRICES

No	Página
1. Matriz Problema Principal - Causa - Efectos	98

INDICE DE ANEXOS

No	Página
1. Catastro de establecimientos de alojamiento cantón Puerto López - 2003....	161
2. Catastro de establecimientos de alimentación cantón Puerto López - 2003...	162
3. Catastro de operadoras de turismo cantón Puerto López - 2003.....	163
4. Inventario de los atractivos turísticos Dirección de Turismo - cantón Puerto López mayo 2004.....	164
5. Sectores de atracción turística del Parque Nacional Machalilla.....	166
6. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Área Recreacional los Frailes	167
7. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Playa de Puerto López.....	169
8. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Festival de observación de ballenas jorobadas.....	171
9. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Festival de la Balsa Manteña	173
10. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Museo de sitio Agua Blanca	175
11. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Gastronomía: La Concha Spondylus.....	177
12. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Bosque Nublado de San Sebastián.....	179

13. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Centro de interpretación de Puerto López.....	181
14. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Observación de Ballenas Jorobadas.....	183
15. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Fiesta de San Pedro y San Pablo.....	185
16. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Mirador Piqueros en Puerto López.....	187
17. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Sendero Eco-turístico El Rocío.....	189
18. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Museo Arqueológico de Salango.....	191
19. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Área Arqueológica Agua Blanca.....	193
20. Ficha de identificación de atractivos turísticos – Parcela Marina de Salango	195
21. Equipamiento del sistema educativo del cantón Puerto López - 2004.....	197
22. Cuadro de ingreso de visitantes nacionales y extranjeros – Parque Nacional Machalilla dado en años y en cantidad de visitantes de 1988 a 2003.....	198
23. Cuadro del tamaño de una muestra para diversos niveles de error.....	199
24. Matriz de encuestas en español.....	200
25. Matriz de encuestas en inglés.....	201
26. Descripción del plan de estudios del programa de capacitación.....	202

27. Matriz de encuestas en español: sector alojamiento.....	205
28. Matriz de encuestas en español: sector alimentación.....	206
29. Matriz de encuestas en inglés: sector alojamiento.....	207
30. Matriz de encuestas en inglés: sector alimentación.....	208
31. Matriz de encuestas de retroalimentación de la aplicación práctica del Programa de capacitación.....	209

ABREVIATURAS

CISP:	Comunidad Internacional de Desarrollo para los Pueblos
IGM:	Instituto Geográfico Militar
INEC:	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
P.N.M.:	Parque Nacional Machalilla
OMT:	Organización Mundial del Turismo
ONG'S:	Organización no Gubernamental
PDEP:	Plan de Desarrollo Estratégico Participativo del Cantón Puerto López
PEA:	Población Económicamente Activa
PET:	Plan Estratégico de Turismo
PMRC:	Programa de Manejo de Recursos Costeros
SEC:	Servicio de Educación Comunitaria

INTRODUCCIÓN

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

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

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

El objetivo general de este documento, es analizar la situación actual y el funcionamiento del sistema turístico cantonal; considerando como contextos su riqueza arqueológica y cultural a través de la historia, la presencia de un

área protegida dentro los límites políticos – administrativos del cantón, y su reciente incorporación en el proceso de descentralización en turismo por parte del Gobierno Municipal.

Entre los objetivos específicos se citan:

- Identificar los componentes del sistema turístico del cantón Puerto López,
- Diagnosticar los factores internos y externos del sistema; así como también las causas principales que afectan el funcionamiento del sistema turístico, y,
- Establecer una propuesta que permita optimizar el funcionamiento del sistema turístico.

En la presente investigación, se plantean las interrogantes: *¿Cómo funciona actualmente el sistema turístico del cantón Puerto López?, y ¿En cuáles de sus elementos estáticos y dinámicos se originan los problemas que afectan su funcionamiento?*

Por tal razón, se formula la siguiente hipótesis: *Es posible determinar el funcionamiento actual del sistema turístico del cantón Puerto López, a partir del análisis de cada uno de los elementos estáticos y dinámicos que lo componen.*

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 El Sistema turístico: Marco teórico

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

Para la Organización Mundial de Turismo¹ (1997), la actividad turística es “el resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que se deben considerar conjuntamente como un sistema”, siendo conformado por los siguientes elementos:

- *La Demanda*: formada por el conjunto de consumidores reales o potenciales de bienes y servicios turísticos,

¹ Organización Mundial de Turismo (1998): Introducción al turismo. Madrid: Egraf.

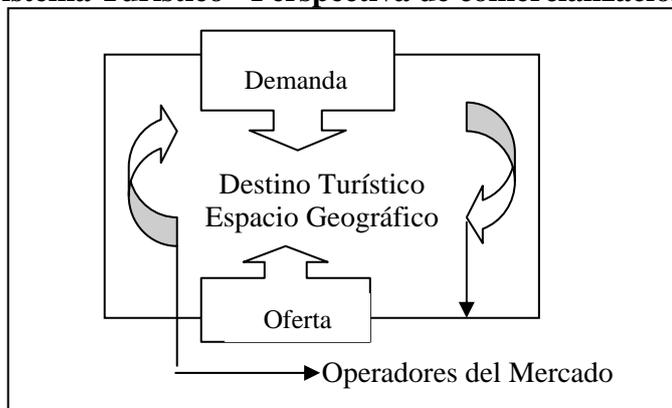
- *La Oferta*: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas en la experiencia turística,
- *El Espacio Geográfico*: es la base física donde se desarrolla el encuentro entre la oferta, la demanda y la población residente,
- *Los Operadores del Mercado*: son aquellas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

Desde la perspectiva de la comercialización del turismo, según Milio & Cabo² (2000), la estructura del mercado se define como “el estudio y análisis de la realidad económica del turismo, basado en un sistema donde confluyen y se relacionan la oferta y demanda de productos y servicios”.

A continuación se observa la dinámica del sistema turístico desde esta perspectiva. (*Ver Gráfico No 1*).

² MILIO, Isabel & CABO, Mónica (2000): Comercialización de Productos y Servicios Turísticos. Madrid: Paraninfo.

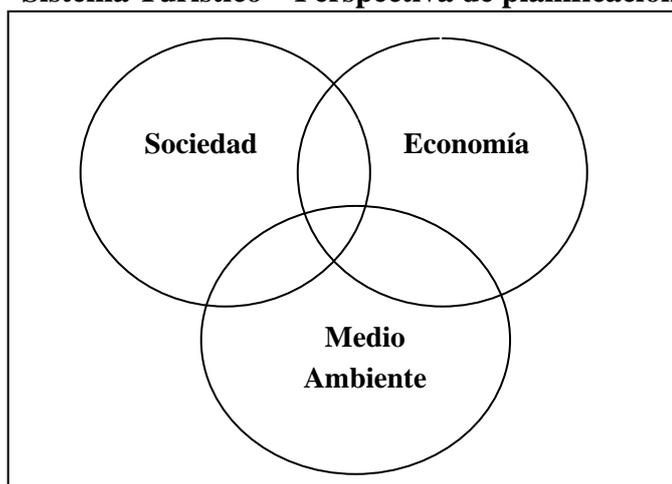
Gráfico No 1
Sistema Turístico - Perspectiva de comercialización



Fuente: Elaboración propia basado en Miliò & Cabo (2000)

Desde el punto de vista de la planificación estratégica de la actividad turística, según Krippendorf (1982)³, es necesario considerar al turismo como “un sistema integrado por tres subsistemas: sociedad, economía y medio ambiente”. (Ver Gráfico No 2).

Gráfico No 2
Sistema Turístico – Perspectiva de planificación

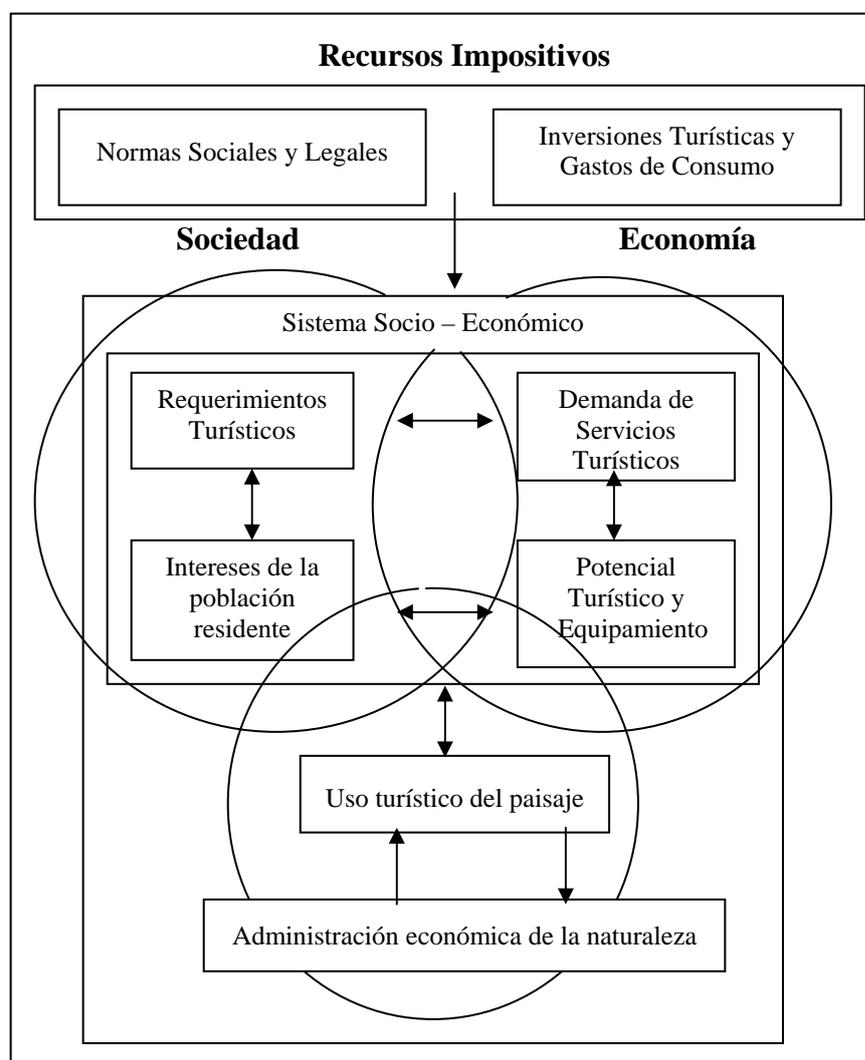


Fuente: Krippendorf 1982, en Schlüter y Winter 1997:50

³ SCHLUTER, Regina & WINTER, Romeo (1997): El fenómeno Turístico. Buenos Aires: Editorial Docencia.

Schlüter (1997), considera importante recabar toda la información con respecto a los posibles impactos que puede producir el turismo en el entorno físico, cultural y social de una comunidad. A continuación se observan los elementos que integran a cada subsistema en detalle. (Ver Gráfico No 3).

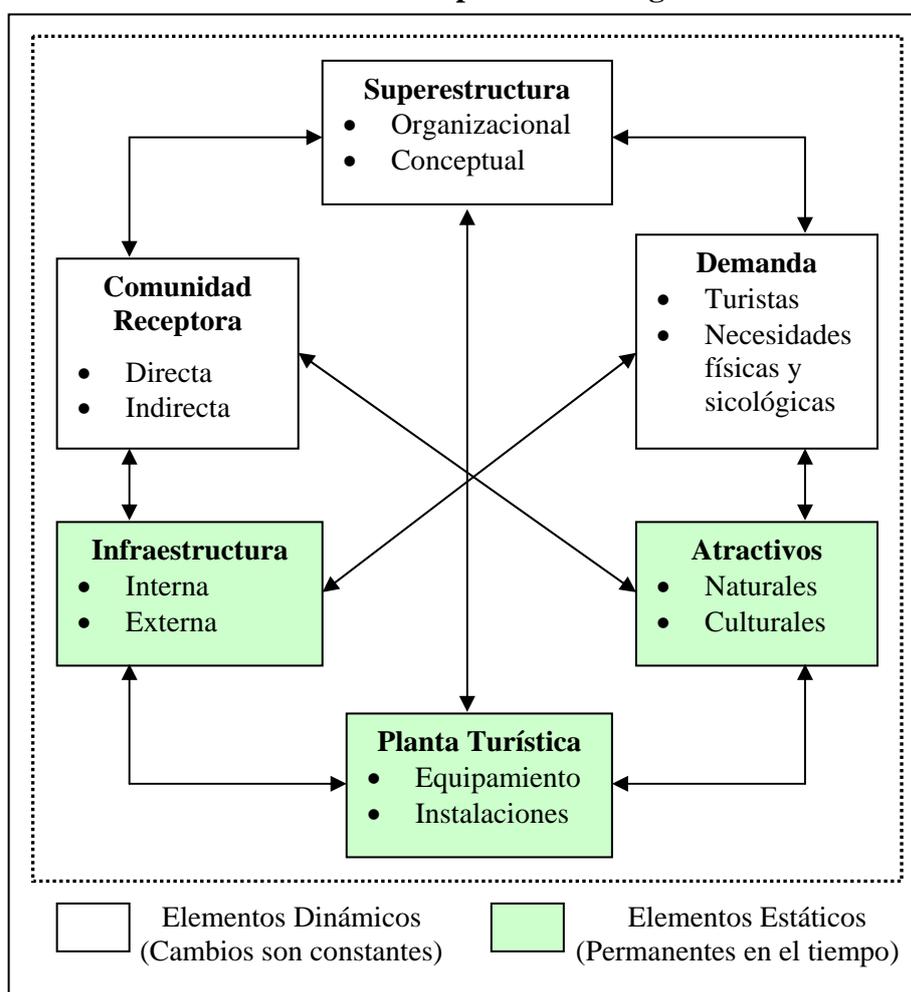
Gráfico No. 3
El Sistema Turístico en detalle



Fuente: Krippendorf 1982, en Schlüter y Winter 1997:51

El enfoque metodológico de Sergio Molina⁴ (2000), el cual se utiliza en el presente documento, plantea que el sistema turístico “comprende la suma de seis subsistemas, que se interrelacionan e interactúan entre sí, para permitir el adecuado funcionamiento de dicho sistema”. (Ver Gráfico No 4).

Gráfico No. 4
El Sistema Turístico - Perspectiva de Sergio Molina



Fuente: *Apuntes de Planificación Turística de Carla Ricaurte (Mayo – Sept. 2003)*

⁴ MOLINA, Sergio (2000): *Conceptualización del Turismo*. México: Limusa.

1.1.1 Planta turística

Es el espacio físico donde se producen los servicios turísticos, y que sirve de apoyo para las actividades turísticas. Está integrada por dos elementos: el equipamiento y las instalaciones que los apoyan. (Boullón, 1996).

- a) **Equipamiento:** Incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública ó privada que se dedican a prestar los servicios turísticos, como hospedaje, alimentos y bebidas, esparcimiento, y otros.
- b) **Instalaciones:** Incluyen las construcciones especiales, cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. (*Ver Tabla No 1*).

**Tabla No 1:
Elementos de la planta turística**

Equipamiento	Instalaciones
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecimientos de hospedaje ▪ Alimentos y Bebidas ▪ Esparcimiento ▪ Otros Servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De agua y playa ▪ De montaña ▪ Generales

Fuente: Elaboración propia a partir de autores varios

1.1.2 Infraestructura turística

Comprende la dotación de los servicios básicos ó de apoyo con los que cuenta un país, para sostener sus estructuras sociales y productivas. Refleja el aporte social de un Estado o Gobierno dentro de una región específica. Es importante

mencionar que estos servicios son de uso múltiple, es decir para la comunidad y los actores inmersos en el turismo. (Ver Tabla No 2).

Tabla No 2:
Clasificación de la infraestructura turística

Categoría	Clasificación
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terrestre ▪ Aéreo ▪ Acuático
Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Postales ▪ Telegráficas ▪ Telefónicas
Sanidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redes de agua ▪ Redes de desagües ▪ Recolección de basura ▪ Salud
Energía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Red eléctrica ▪ Combustible

Fuente: Elaboración propia a partir de autores varios

De acuerdo a su alcance espacial, la infraestructura se divide en:

- a) **Infraestructura externa:** Cuando ésta es general y sirve a todos los sectores, contribuyendo a enlazar centros urbanos o destinos turísticos entre sí, sin pertenecer especialmente a algunos de ellos, aunque circunstancialmente pueda beneficiar a unos más que a otros.

b) **Infraestructura Interna:** Comprende la dotación de servicios localizados dentro de los límites de influencia de un destino turístico.

1.1.3 Atractivos turísticos

Comprende todo lugar, objeto u acontecimiento de interés turístico, que motivan al viajero a abandonar su domicilio habitual y permanecer determinado tiempo fuera de él. (Boullón, 1996) *(Ver Tabla No 3)*.

Tabla No 3:
Clasificación de los atractivos turísticos

Culturales	Naturales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Museos y manifestaciones culturales históricas. ▪ Folklore ▪ Realizaciones técnicas, científicas y artísticas. ▪ Eventos programados 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Montañas ▪ Planicies ▪ Costas ▪ Parques nacionales

Fuente: Elaboración propia a partir de autores varios

1.1.4 La comunidad receptora

Está conformada por los grupos de individuos que residen en forma permanente en los polos o centros turísticos. También se la conoce con el nombre de comunidad local. Estos pueden participar en la actividad turística de dos formas⁵:

⁵ *Ibíd*em

- a) **Directa o Formalmente.-** Son los que participan activa o directamente en el proceso de desarrollo del turismo en el lugar de destino -intervienen activamente-, o trabajan en empleos formales dentro de la actividad turística.
- b) **Indirecta o Informalmente.-** Son los que no participan directamente en el proceso de desarrollo, ya que no intervienen en las decisiones, pero se benefician del turismo. También comprende a los actores sociales que se favorecen de esta actividad, a través de empleos informales relacionados principalmente con el comercio.

1.1.5 La superestructura turística

Es el conjunto de leyes que regulan el sistema turístico, aglomerando los intereses, las expectativas y objetos de sus componentes. Además, busca optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema⁶. Se divide en dos tipos:

- a) **Organizacional.-** Comprende todos los organismos especializados, tanto del sector público como del sector privado.
- b) **Conceptual.-** Son el conjunto de todas las leyes, reglamentos, planes, programas y normas establecidas dentro de la constitución o en cada

⁶ Ibídem

gobierno local, que sirven de directriz para el óptimo desarrollo y funcionamiento de las actividades turísticas.

1.1.6 La demanda turística

Está conformada por los turistas, los individuos en sí, y por sus necesidades físicas y psicológicas⁷. A continuación en detalle su conceptualización:

La demanda turística, *en relación con los individuos*, está integrada por los turistas residentes en el país y los residentes en el extranjero.

La demanda, en relación con *las necesidades físicas*, se refiere a las satisfacciones fisiológicas como el alimentarse o pernoctar, y en relación a *las necesidades psicológicas*, se refiere a la contemplación y la autorrealización. (Molina, 2000).

1.2 Metodología de la investigación

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

⁷ Ibídem

Por otro lado, la profundidad de la investigación se centra en el diseño descriptivo ó de diagnóstico, porque se mide y se evalúan a los actores del sistema turístico y sus interrelaciones. Para ejecutar los objetivos propuestos en el desarrollo de este documento, se utilizaron dos tipos de investigación: la documental y la de campo.

1.2.1 Investigación documental

Como parte de la investigación documental, se recopiló la información de diversas fuentes bibliográficas. Para el desarrollo del argumento teórico del sistema turístico, se utilizaron libros de planificación turística con el fin de determinar los conceptos referentes a los componentes del sistema.

En lo relacionado al Parque Nacional Machalilla (P.N.M.), al ser un actor de relevancia del sistema turístico cantonal, se utilizó diversa información sobre su historia, sus atracciones, estudios ambientales, diagnósticos y estadísticas realizados por instituciones públicas y privadas.

De la misma forma, se empleó el catastro actualizado de la planta turística del cantón facilitado por la Dirección de Turismo del Gobierno Municipal. Conjuntamente, se recopiló información cualitativa y cuantitativa del cantón Puerto López y sus zonas aledañas, de tipo turístico, ambiental, histórico, social, económico, cultural y demográfico.

1.2.2 Investigación de campo

Para sustentar la investigación documental, esta debe complementarse con la investigación de campo. Para tal hecho, se efectuaron las siguientes actividades:

- Identificación de los atractivos turísticos reales del cantón mediante *Observación Directa* de la zona de estudio. Con la información recabada se diseñó un inventario, fichas de identificación y un mapa de localización de atractivos turísticos reales,

- *Entrevistas* a funcionarios y representantes de la principales instituciones públicas y privadas que conforman la superestructura del sistema turístico cantonal; entre ellas: Dr. Vicente Álvarez, Director Ejecutivo del P.N.M.; Sr. Pedro Falconí, Director Municipal de Turismo; Sra. Rossy Villamar, representante de la Cámara Cantonal de Turismo, Sres. Pedro Ponce y Jimmi Tomalá, Técnicos del CISP; Sres. Rodrigo Rodríguez, Silverio Quimiz, Lorena Bravo y Aníbal Ponce, miembros de la Asociación de Guías Naturalistas del Parque Nacional Machalilla; Ing. Galo Briones, Director del programa de educación y capacitación comunitaria del Ministerio de Educación; Blgo. Jorge Samaniego, ex consultor del Ministerio de Turismo y autor del Plan Estratégico Participativo Turístico del cantón; M.Sc. Víctor Osorio, Director Ejecutivo del

P.M.R.C.; Ing. Héctor Ayón, ex - Subsecretario del Ministerio de Ambiente y ex consultor del PMRC; Lic. César Santana, ex - consultor el P.M.R.C.; Sr. Alpidio Parrales, propietario de la Operadora Turística “Cercapez” y varios miembros de la comunidad receptora,

- *Entrevistas* a los representantes de las comunidades locales que en la actualidad participan directamente en la actividad turística; entre ellas: Sr. Rosendo Quimiz, Presidente de la comuna El Pital; Sr. Elías Maldonado, Presidente de la comuna Agua Blanca; Sr. Samuel Martínez, guardaparque del P.N.M. y comunero de Agua Blanca; Sr. Alfredo Acuña, Presidente de la Junta Parroquial de Salango; Ing. Cristóbal Mero, Presidente del Comité de Barrios de la Cabecera cantonal –Puerto López-; Sr. Santo Baque Timoteo, Presidente de la comuna El Rocío; Sr. Javier Pilay, Presidente de la Junta Parroquial de Machalilla,

- *Encuestas* a los turistas, con el objeto de determinar la percepción de los visitantes con respecto a los componentes del sistema turístico del cantón Puerto López.

1.2.3 Proceso metodológico

Se procedió a ordenar y clasificar la información recolectada para utilizarla en los cinco capítulos propuestos de acuerdo a su aplicación, logrando de esta manera proporcionar datos primarios exactos del lugar en estudio, y a medida que se desarrolló la investigación, se establecieron interrelaciones entre la investigación documental más relevante, la investigación de campo y el aporte de conocimientos propios.

Con esta información, se realizó un diagnóstico del sistema turístico del cantón, determinando los conflictos socio – culturales, económicos, y naturales que existen en la zona. A partir de esto, se plantea la propuesta que busca la optimización del sistema turístico en estudio.

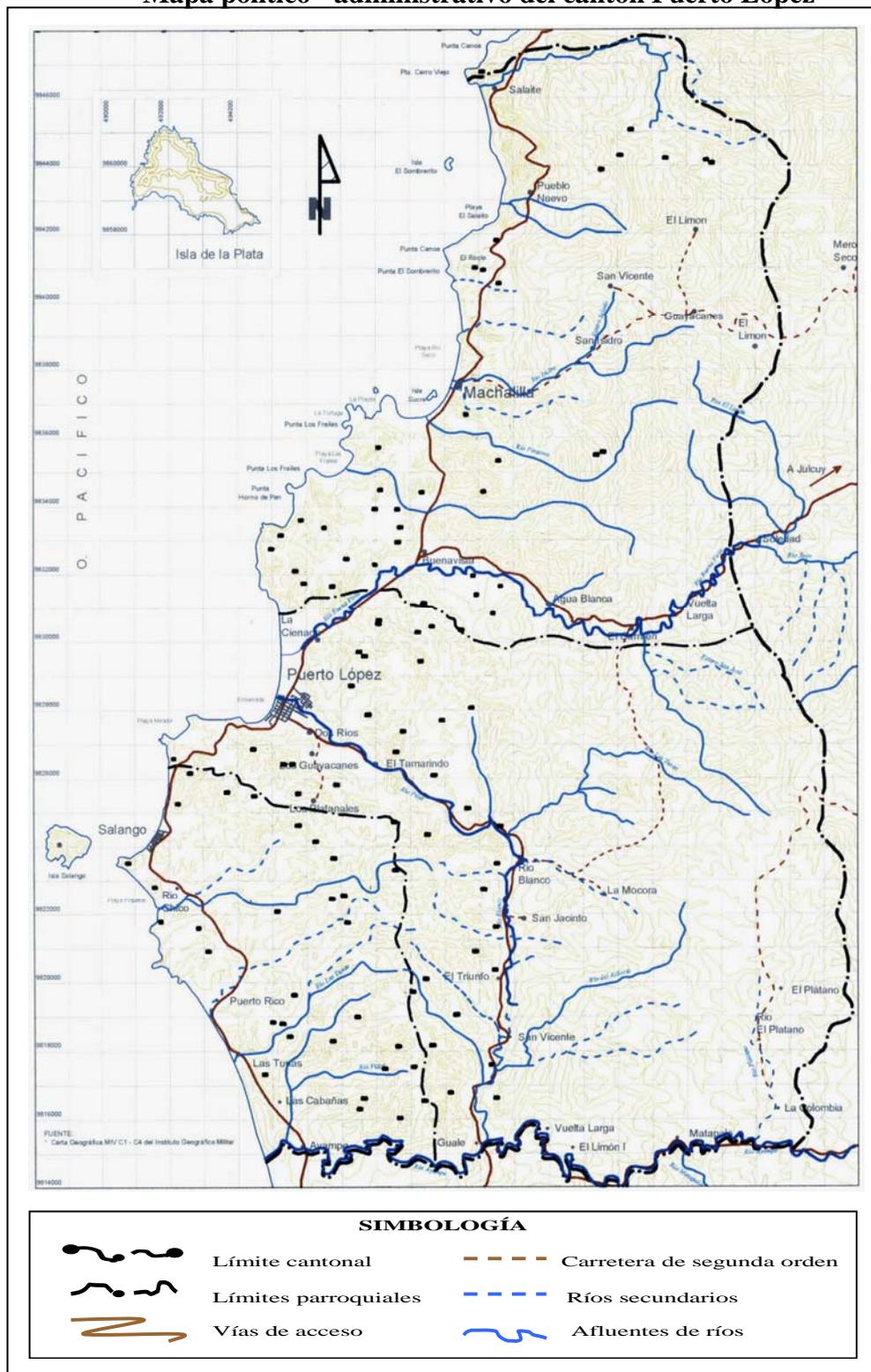
1.3 Generalidades del cantón Puerto López

1.3.1 Ubicación geográfica, extensión y división política

El cantón Puerto López se encuentra en el extremo sur – oeste de la provincia de Manabí. Geográficamente se ubica entre las coordenadas 01°10´ y 01° 40´ de latitud sur y entre los 80° 25´ y 80° 52´ de longitud oeste.

Limita al norte y al este con el cantón Jipijapa, al sur con la Provincia del Guayas, y al oeste con el Océano Pacífico. El cantón a nivel político – administrativo está conformado por tres parroquias: Machalilla, Puerto López y Salango. (*Ver Figura No 1*).

Figura No 1:
Mapa político - administrativo del cantón Puerto López



Fuente: Dpto. de Arquitectura y Urbanismo de la Municipalidad de Puerto López

En el siguiente mapa se identifica los principales centros poblados, los límites provinciales y los límites del P.N.M. (Ver Figura No 2). °

Figura No 2:
Mapa del área de estudio



Fuente: " (Zona Sur de Manabí)." Enciclopedia Microsoft® Encarta®2004

En cuanto a la división política, el cantón ocupa una extensión territorial de 449 Km.², siendo la población de Puerto López su cabecera cantonal y única parroquia urbana, mientras que las poblaciones de Machalilla y Salango son las parroquias rurales. (Ver Tabla No 4).

**Tabla No 4:
División política del cantón Puerto López**

Parroquia	Recintos
Puerto López	Buena Vista, La Ciénega, El Tamarindo, Los Guayacanes, Los Platanales, La Encantada, El Triunfo, San Vicente, Guale, Río Plátano, La Colombia, Matapalo y Río Blanco.
Machalilla	Salaite, Pueblo Nuevo, San Vicente, San Isidro, Agua Blanca, Vuelta Larga, El Carmen.
Salango	Río Chico, Las Tunas, La Entrada, Ayampe.

Fuente: Gobierno Municipal

Elaboración: Autores

1.3.2 Aspectos físicos y naturales

Los recursos físicos de este cantón son considerados únicos y diversos, debido a la particularidad de su ubicación geográfica.

Su orografía es variada, ya que está influenciado por la cordillera Chongón - Colonche de sur a norte, y se extiende a lo largo de todo el cantón, con una altitud que va desde la máxima de 840 msnm a 0 m en la zona más cercana a la costa.

Con respecto a la hidrografía, los ríos Ayampe, Puerto Rico, Punteros, La Curia, Salango y Río Chico son los principales afluentes que atraviesan el cantón con caudales intermitentes a lo largo de todo el año.

La temperatura media anual es de 24° C, con una humedad relativa del 84%. La influencia de las corrientes de Humboldt y El Niño son determinantes en la climatología del cantón. Los meses de mayo a diciembre son considerados de garúa, seguidos por la época de lluvia y calor que se presenta entre los meses de enero y abril.

En cuanto a los tipos de vegetación, se identifican cuatro zonas definidas que van desde el matorral desértico y el monte espinoso, hasta los bosques secos y bosques de neblina⁸.

Con respecto a la diversidad de vida silvestre, en la actualidad se registra un alto grado de endemismo en la avifauna⁹. Además de las múltiples especies típicas de la franja costera y de los bosques, en el área marina se aprecian las ballenas jorobadas (*Megaptera novaeangliae*) y los delfines (*Delphinus delphis*) durante los meses de junio a septiembre.

1.3.3 Breve historia del cantón

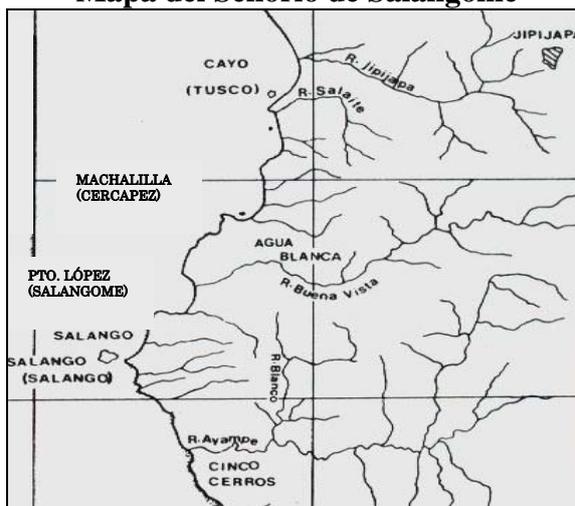
En el sector donde actualmente se encuentra el cantón Puerto López, antes de la conquista y la colonia, existía un poderoso cacicazgo desde Puerto Cayo hasta Cinco Cerros, cuyo nombre fue el “Señorío de Salangome”, integrado por los pueblos de Salangome (Agua Blanca), Tusco (Machalilla), Cercapez

⁸ Información proporcionada por la Dirección de Ambiente del Gobierno Municipal del cantón Puerto López y por el Centro de datos del Parque Nacional Machalilla.

⁹ Varios Autores (2002). Parque Nacional Machalilla: Un Parque en Peligro, Resultados preliminares del Programa de Monitoreo Socio – Ambiental 1998 – 2001. Quito: Fundación Natura.

(Puerto López) y Salango, los mismos que mostraron un gran nivel de urbanismo. Dicha sociedad, se dedicó al comercio de los productos del mar, y en especial de la concha *Spondylus*. Además, desarrolló un excelente comercio de productos agrícolas y marinos a lo largo y ancho de nuestro territorio, y fuera de él; llegaron a ser unos excelentes maestros de joyas, y por ende, de la metalurgia, poseían conocimientos de astronomía, y tenían costumbres de ritos adoratorios con ideas religiosas¹⁰. (Ver Figura No 3).

**Figura No 3:
Mapa del Señorío de Salangome**



Fuente: Serie Antropológica del Banco Central, 1983

Con la conquista española se perdió la riqueza de estas culturas, debido a la imposición de los colonizadores, situación que diezmó a los poblados indígenas costeros, motivo por el cual no existen documentos que nos permitan conocer sobre hechos del tiempo de la colonia.

¹⁰ CASTRO, G. (1999). Plan de Desarrollo Educativo del Parque Nacional Machalilla. Quito: Fundación Natura. Página 22

Ya en la época republicana, se formó un nuevo sistema político, cultural y social. A principios del siglo XIX, los territorios del actual cantón Puerto López empezaron a ser visitados por pescadores provenientes de la provincia del Guayas. Ya en 1840 se radican los primeros pobladores. A comienzos del siglo XX, el creciente desarrollo agrícola y pesquero motivó a los habitantes del sector entonces conocido como “La Ensenada” a organizarse, consiguiendo la parroquialización con el nombre de “Daniel López”, el 26 de Mayo de 1922. La cantonización se logró en agosto de 1994.

1.3.4 Evolución de la actividad turística del cantón

El desarrollo de la actividad turística en el sur de la provincia de Manabí ha sido absolutamente espontáneo. Cronológicamente se citan los siguientes hechos importantes:

A finales de la década de los setenta, pequeños grupos de pescadores de los principales puertos guiaban esporádicamente a los visitantes interesados en conocer la Isla de la Plata. Es en tales circunstancias que varios visionarios y pioneros empezaron a equipar sus botes y organizaban recorridos diarios.

En el año 1979, se crea por Decreto Ministerial el P.N.M, con lo cual se abrieron las puertas a una nueva fuente de ingresos económicos: el turismo. Poblaciones como Puerto López, Machalilla, y nombres como la Isla de la

Plata, los Frailes, empiezan a ser conocidos y a formar parte de la oferta de las operadoras nacionales, así como también de la demanda del turismo nacional.

Al mismo tiempo, se inició la preparación de guías profesionales, así como se empezaron a construir hosterías, hostales y restaurantes para las visitas que aumentaban cada año.

En el año 1997, Puerto López fue declarado como “Primer Cantón Ecológico del Ecuador”, con el fin de mejorar la calidad de vida de la comunidad y a su vez, de proteger el patrimonio natural y cultural.

En junio del 2001, el Gobierno Municipal entró a formar parte de la primera fase de municipios descentralizados en gestión turística, luego de haberse firmado el Convenio de Transferencia de Competencias entre el Estado Ecuatoriano y la Municipalidad. Ese mismo año se elaboró el Plan Estratégico Participativo para el Desarrollo Turístico del cantón Puerto López ¹¹, en conjunto con todos los representantes de los actores involucrados del sistema turístico cantonal.

¹¹ Plan Estratégico Participativo para el desarrollo del turismo, herramienta de planificación para el desarrollo sostenible y sustentable del turismo. (Ministerio de Turismo, 2001)

CAPÍTULO II

LOS ELEMENTOS ESTÁTICOS DEL SISTEMA TURÍSTICO

Se consideran elementos estáticos, a aquellos subsistemas del sistema turístico que son más permanentes en el tiempo y cuyos cambios son más lentos.¹²

2.1 La planta turística del cantón

En el cantón Puerto López, los servicios turísticos se concentran en la cabecera cantonal. Para el desarrollo de los cinco siguientes ítems, se consideran los límites geográficos establecidos por la Dirección Municipal de Obras Públicas.

2.1.1 Establecimientos de alojamiento

El cantón Puerto López ha registrado un notable incremento de negocios de hospedaje, en la última década. En los últimos ocho años se han construido alrededor de 25 establecimientos de alojamiento, entre hosterías, hostales, y hoteles.

¹² Fuente: Apuntes de Planificación Turística de M.Sc. Carla Ricaurte, Docente de Licenciatura en Turismo - ESPOL.

El número de plazas para alojamiento en 1995 era aproximadamente de 560, y, a fecha de mayo 2004, la Dirección Municipal de Turismo registra 1430 plazas en 36 establecimientos. (*Ver Cuadro No 1*).

Cuadro No 1:
Número de establecimientos de alojamiento
del cantón Puerto López (Mayo 2004)

Localidad	Número de establecimientos	Número de plazas
Puerto López	25	807
Ayampe	5	136
Machalilla	1	110
Puerto Rico	2	136
Río Chico	3	242
Total:		1.431

Fuente: Dirección Municipal de Turismo

Elaboración: Autores

El número aproximado de personas empleadas en estos negocios es de 180. En cuanto a las categorías, la mayor parte de establecimientos se ubican entre la segunda y la tercera. (*Ver Anexo No 1*).

Sin embargo, existen negocios que no están registrados dentro del catastro municipal, en algunos casos, debido a que no cumplen con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de Turismo, y en otros casos, porque no han cancelado sus tasas de licencia anual de funcionamiento.

2.1.2 Establecimientos de alimentación

Con respecto a los establecimientos de alimentación, a fecha de diciembre 2004, la Dirección Municipal de Turismo posee registrados 18 establecimientos, estimándose una capacidad de ocupación promedio de 150 mesas y 600 sillas en el cantón, generando empleos directos a 60 personas. (Ver Tabla No 5).

Tabla No 5:
Número de establecimientos de alimentación
del cantón Puerto López (Mayo 2004)

Parroquia	Número de establecimientos
Puerto López	14
Machalilla	1
Salango	3

Fuente: Dirección Municipal de Turismo. Elaboración: Autores

La gastronomía local está basada especialmente en mariscos, siendo el ceviche de *concha spondylus* el plato típico del sur del litoral manabita. Existen también establecimientos de comida italiana, china, vegetariana y rápida.

En relación a los precios, estos varían de acuerdo al tipo de comidas, oscilando entre los USD \$3 y USD \$10. La mayoría de negocios de alimentación se ubican en la tercera categoría. (Ver Anexo No 2).

2.1.3 Operadoras de turismo

En el cantón Puerto López, las operadoras de turismo en su mayor parte ofrecen recorridos turísticos náuticos a la Isla de la Plata, observación de ballenas, buceo de superficie – profundidad y pesca deportiva.

Adicionalmente se ofertan recorridos por los senderos, ó actividades complementarias dentro del área continental del área protegida.

En cuanto al tiempo de duración, los recorridos náuticos duran 1 día, mientras que los recorridos terrestres varían de acuerdo al lugar ó atracción turística a visitar, de 1 a 3 días.

De acuerdo a la Dirección Municipal de Turismo, en la actualidad se registran 18 operadoras, las cuales poseen permisos de navegación de la Armada Nacional, por tener injerencia en el área marina. (*Ver Foto No 1*).

Vale indicar que estos negocios generan empleos directos a 70 personas aproximadamente. (*Ver Anexo No 3*).

**Foto No 1:
Operadora de turismo del cantón**



Fuente: Diario El Universo

2.1.4 Información turística

En el cantón existen tres instituciones que brindan información a los visitantes, estas son:

- El Gobierno Municipal, el cual ha implementado una carpa en el malecón de la cabecera cantonal, en donde atienden los policías ecoturísticos,
- El Parque Nacional Machalilla, a través de su centro de interpretación ubicada en la cabecera cantonal,
- La Cámara Cantonal de Turismo, a través de su oficina ubicada en el centro comercial “Samuel Izurieta”.

2.1.5 Instalaciones turísticas

En el cantón se han implementado tres instalaciones, gracias a las gestiones del P.N.M. Estas instalaciones son:

- El mirador Piqueros. (*Ver Foto No 2*),
- El mirador del Área Recreacional “Los Frailes”,
- El mirador del Sendero “El Rocío”.

**Foto No 2:
Instalaciones Mirador Piqueros**



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En cuanto a las instalaciones marinas, el cantón no cuenta con muelles, embarcaderos, o puerto alguno que facilite las operaciones turísticas en el mar.

2.2 La infraestructura turística del cantón

2.2.1 Vías de acceso y transportación

Actualmente las vías de acceso al cantón son terrestres y marítimas. En cuanto al acceso terrestre, este se desarrolla a través del eje vial denominado E 15” ò

“Vía marginal de la costa”, la cual conecta a los principales centros poblados costeros entre sí.

Esta se inicia en la población de Mataje (Provincia de Esmeraldas) hasta la localidad de Ballenita (Provincia del Guayas) en una longitud total de 733 Km. (*Ver Foto No 3*).

Foto No 3:
Señalética del eje vial “E 15”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Para llegar al cantón, por el norte, se puede ingresar desde Manta o Jipijapa; y por el sur, desde la Península de Santa Elena¹³. (*Ver Cuadro No 2*).

¹³ Las distancias y tiempo de viaje se han considerado tomando como punto referencial de llegada a la cabecera cantonal del cantón.

Cuadro No 2:
Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia Puerto López

Desde	Distancia	Tiempo de Viaje
Guayaquil	191 Km.	3,5 horas (Por Jipijapa)
	229 Km.	4,5 horas (Por Santa Elena)
Quito	487 Km.	10 horas
Cuenca	441 Km.	9 horas
Manta	120 Km.	2 horas (Por Jipijapa)
	80 Km.	1 hora (Por Puerto Cayo)

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autores

En lo concerniente a la transportación terrestre, existen varias empresas que prestan sus servicios en distintas rutas y frecuencias. (Ver Cuadro No 3 y Foto No 4).

Cuadro No 3:
**Empresas de transportación terrestre
que viajan hacia Puerto López**

Nombre Empresa de Transporte	Ruta	Frecuencias
Cooperativa de Transportes "Jipijapa"	De Guayaquil a Puerto López	4 diarias
Cooperativa "Carlos Alberto Aray"	De Quito a Puerto López	2 Diarias
Cooperativa Interprovincial "Manglaralto" (CITM)	De Jipijapa a Santa Elena	Cada 30 minutos
Cooperativa Intercantonal "Manta"	De Manta a Puerto López	Cada 2 horas
Cooperativa "Reales Tamarindos"	De Portoviejo a Ayampe	Cada 2 horas

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Autores

Foto No 4:**Trayecto de la vía Machalilla – Puerto López**

Fuente: E. Piedra & N. Mora

Cada empresa de transportación terrestre, cuenta con su respectiva estación de llegada y salida en la cabecera cantonal, ya que no existe un terminal terrestre. (Ver Foto No 5).

Foto No 5:**Estación de buses – Carlos Alberto Aray**

Fuente: E. Piedra & N. Mora

Con respecto al acceso marítimo, no existen empresas de transportación marítima en el cantón, ni algún tipo de infraestructura construida para este fin, como muelles ó puertos. Vale indicar que las ensenadas de Salango, Machalilla y Puerto López poseen condiciones naturales idóneas para el acoderamiento de barcos de gran calado. (*Ver Foto No 6*).

Foto No 6:
Operación turística en la playa de Puerto López



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Es importante citar que una de las características de estos poblados, es que son comunidades pesqueras; por ende, sus embarcaciones son utilizadas para tales fines, más no para actividades de traslado entre los pueblos.

2.2.2 Cobertura de servicios básicos

Con respecto a la cobertura de servicios básicos, este representa un gran déficit de cobertura a nivel rural y urbano. Esto se debe esencialmente a la falta de atención por parte de las autoridades municipales y provinciales.

De acuerdo al VI Censo de Población y Vivienda efectuado en el año 2001, se consideran 3.457 viviendas como parámetro para conocer el porcentaje de cobertura de los servicios básicos en el cantón Puerto López.

En lo concerniente al abastecimiento de agua potable, este es uno de los principales problemas del sur de Manabí. Las comunidades al interior, e incluso aquellas localizadas cerca de la cabecera cantonal, en su gran mayoría se abastecen por medio de carros repartidores (57% de la población)¹⁴. (Ver Cuadro No 4).

Cuadro No 4:
Cobertura de agua potable en el cantón Puerto López

Tipo de Abastecimiento	Número de Viviendas	%
Total	3.457	100
Red pública	501	14,5
Pozo	662	19,1
Río o vertiente	302	8,7
Carro repartidor	1.973	57,1
Otro	19	0,5

Fuente: VI Censo de Población y Vivienda – INEC - 2001

Con respecto a la eliminación de aguas servidas, tan sólo el 2,8 % de la población está conectada a la red pública de alcantarillado, ya que es común el uso de letrinas y otros sistemas. (Ver Cuadro No 5).

¹⁴ Datos recolectados durante la investigación de campo en las comunidades del cantón Puerto López.

**Cuadro No 5:
Cobertura de alcantarillado en el cantón Puerto López**

Tipo	Número de Viviendas	%
<i>Total</i>	3.457	100
Red Pública de alcantarillado	98	2,8
Pozo ciego	1.009	29,2
Pozo séptico	878	25,4
Otra forma	1.472	42,6

Fuente: VI Censo de Población y Vivienda – INEC - 2001

En cuanto a la recolección de desechos sólidos, el 70% de la población urbana y el 10% de la población rural poseen cobertura de este servicio. Cerca de la cabecera cantonal se ubica un proyecto municipal de relleno sanitario, el cual fue construido con fondos donados por la Unión Europea, y ejecutado a través de la organización no gubernamental CISP¹⁵. (Ver Foto No 7).

**Foto No 7:
Relleno sanitario Municipal**



Fuente: E. Piedra & N. Mora

¹⁵ Plan de Desarrollo Estratégico Participativo del cantón Puerto López. IPUR 2001

En relación con el sistema eléctrico, el 88% de la población del cantón dispone de este servicio por medio del sistema interconectado. (Ver Foto No 8 y Cuadro No 6).

Foto No 8:
Agencia EMELMANABI – Puerto López



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Cuadro No 6:
Cobertura de servicio eléctrico en el cantón Puerto López

Servicio	No. Viviendas	%
Total	3.457	100
Si dispone	3.050	88,2
No dispone	407	11,8

Fuente: VI Censo de Población y Vivienda – INEC - 2001

2.2.3 Telecomunicaciones

La telefonía fija, así como la conexión a proveedores de Internet, es otra de las deficiencias de la infraestructura de servicios. De acuerdo a las estadísticas proporcionadas por el INEC, se estima que más del 90 % de la población carece de servicio telefónico convencional. (Ver Cuadro No 7).

**Cuadro No 7:
Cobertura de servicio telefónico en el cantón Puerto López**

Servicio	No. Viviendas	%
Total	3.457	100
Si dispone	357	10,3
No dispone	3.100	89,7

Fuente: VI Censo de Población y Vivienda – INEC - 2001

Esta falencia, es consecuencia del déficit de centrales telefónicas en el sur de Manabí, ya que en la actualidad existen sistemas multi - accesos que funcionan a través de tarjetas con capacidad para 56 números. Para atención al público, en el cantón se localizan dos centrales telefónicas de Pacifictel, una en Machalilla y la otra en la cabecera cantonal. (*Ver Foto No 9*).

**Foto No 9:
Agencia de PACIFICTEL – Puerto López**



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Con respecto a la telefonía móvil, las empresas privadas PORTA y ALEGRO ya poseen señal de cobertura en el cantón, por lo que desde Enero del 2005 ofrecen sus servicios. La empresa MOVISTAR no opera en el cantón.

2.3 Análisis de los atractivos turísticos del cantón

Para el análisis de los atractivos turísticos, se llevaron a cabo las siguientes actividades: Se recopiló información sobre los atractivos proporcionados por la Dirección Municipal de Turismo y la Intendencia del P.N.M. Se identificaron, mediante la técnica de observación directa, los 15 atractivos turísticos que actualmente generan un flujo de visitas hacia el cantón. Para tal efecto, se utilizó la metodología de Fabio Cárdenas (1995: Pág. 70) para inventariar y categorizar dichos atractivos. (Ver Tabla No 6).

Tabla No 6:
Inventario de atractivos turísticos del cantón Puerto López

1. SITIOS NATURALES	Playa de los Frailes
	Parcela Marina de Salango
	Bosque Nublado de San Sebastián
	Playa de Puerto López
	Mirador Piqueros
	Sendero Eco-turístico El Rocío
	Observación de Ballenas
2.- MUSEOS Y MANIFESTACIONES CULTURALES	Museo Arqueológico Agua Blanca
	Museo Arqueológico de Salango
	Complejo Arq. Agua Blanca
3.- FOLKLORE	Gastronomía: Concha Spondylus
4. - REALIZACIONES TÉCNICAS, CIENTÍFICAS O ARTÍSTICAS CONTEMPORÁNEAS	Centro de interpretación del PNM
5. ACONTECIMIENTOS PROGRAMADOS	Fiesta de San Pedro y San Pablo
	Festival de la Balsa Manteña
	Festival de Observación de Ballenas

Fuente: Investigación de campo realizada en la zona Elaboración: Autores

Se procedió a elaborar una ficha de identificación de cada atractivo turístico del inventario, a través de visitas de campo a cada uno de ellos; considerando el modelo de ficha utilizado por CETUR¹⁶ en 1990.

Las fichas elaboradas contienen toda la información necesaria del atractivo, como es el nombre, categoría, localización, medios de acceso, y las características intrínsecas y extrínsecas del mismo. (*Ver Foto No 10 y Anexos del No 6 al No 20*).

Foto No 10:
Proceso de identificación de atracciones turísticas
Área recreacional “Los Frailes”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Adicionalmente, se procedió a elaborar un mapa de localización de atractivos turísticos del cantón; utilizando los resultados de la identificación geográfica de los atractivos, a través del programa interactivo de Atlas Cartográfico de la enciclopedia multimedia *Microsoft® Encarta® 2004*. (*Ver Figura No 4*).

¹⁶ CETUR (Corporación Ecuatoriana de Turismo): Actualmente no existe, ya que pasó a ser parte del Ministerio de Turismo.

Figura No 4:
Mapa de localización de atractivos turísticos



Fuente: Elaboración propia basado en Enciclopedia Microsoft® Encarta® 2004.

CAPÍTULO III

LOS ELEMENTOS DINÁMICOS DEL SISTEMA TURÍSTICO

Se consideran elementos dinámicos, a aquellos actores en los que los cambios son una constante, y estos se despliegan de manera más acelerada con respecto al tiempo. Son dinámicos porque están basados en interrelaciones sociales.¹⁷

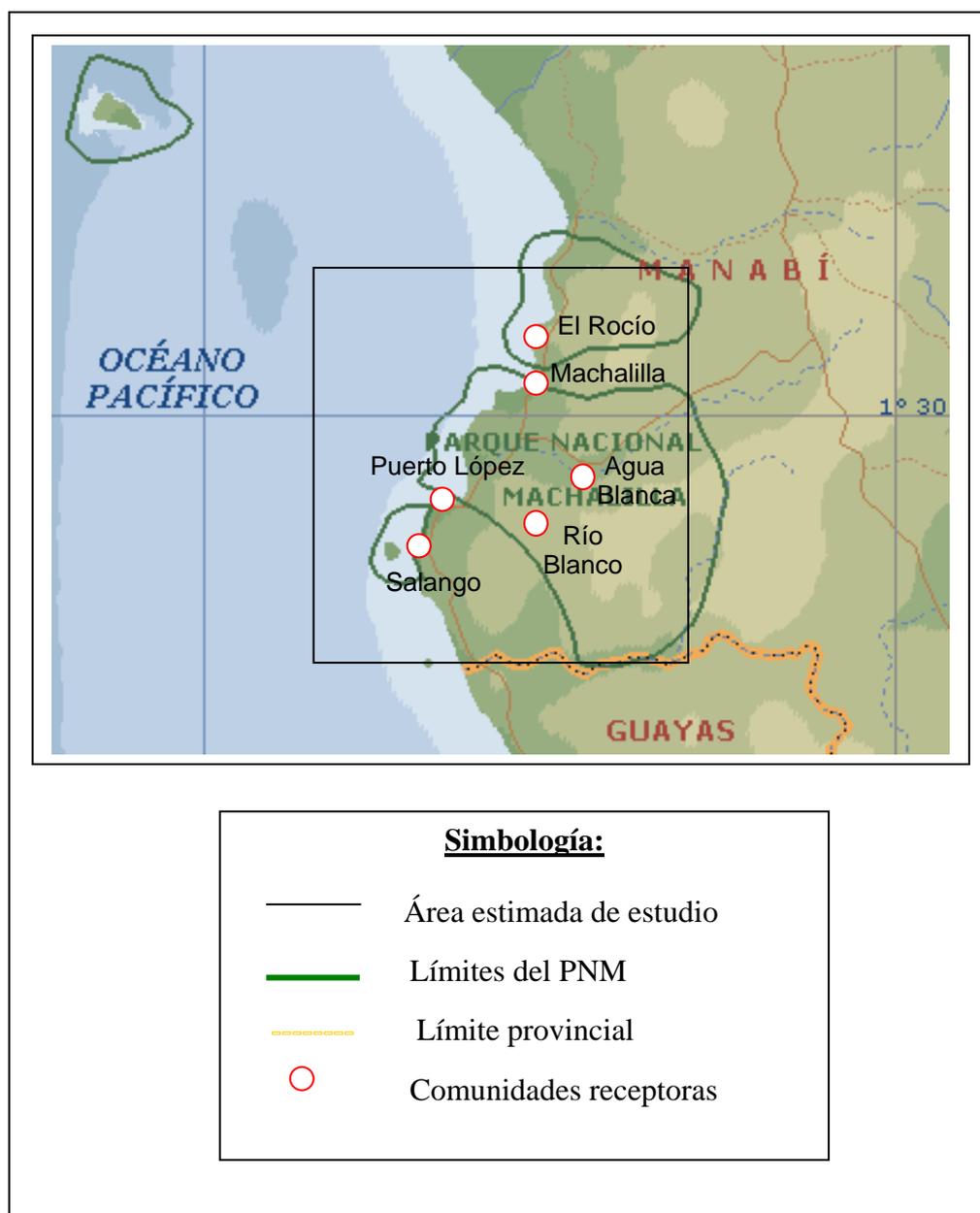
3.1 La comunidad receptora del cantón

Para este estudio, se considera a las poblaciones que participan en la actividad turística en el cantón Puerto López.

Para un mejor entendimiento, se han clasificado a las poblaciones de estudio de acuerdo a la perspectiva administrativa del PNM: las comunidades ubicadas en las zonas de amortiguamiento, como Puerto López, Machalilla y Salango; y las comunidades ubicadas en el interior del área protegida, como las comunas Agua Blanca, El Rocío y Río Blanco. (*Ver Figura No 5*).

¹⁷ Fuente: Apuntes de Planificación Turística de M.Sc. Carla Ricaurte. Docente de Licenciatura en Turismo - ESPOL

Figura No 5:
Mapa de localización de comunidades participantes en la actividad turística del cantón Puerto López



Fuente: " (Zona Sur de Manabí)." Enciclopedia Microsoft® Encarta®2004.

En la parroquia urbana Puerto López es donde se concentra la mayor parte de negocios turísticos en el cantón, generando empleos directos e indirectos a buena parte de su comunidad. (*Ver Foto No 11*).

Foto No 11:
Negocio turístico en la cabecera cantonal



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En el caso de la parroquia Machalilla, el turismo recién empieza a ser considerado como una alternativa, instalándose pequeños negocios de hospedaje y alimentación. (*Ver Foto No 12*).

Foto No 12:
Vista panorámica de la parroquia Machalilla



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En lo concerniente a la comunidad de la parroquia Salango, esta cuenta con un museo de sitio, el cual genera un pequeño flujo de visitantes durante todo el año. La actividad turística en la playa está limitada por la presencia de una fábrica de elaboración de harina de pescado, que a través de los años ha contaminado paulatinamente la playa. Sin embargo, en la actualidad se ofrecen excursiones y buceo de superficie en el área marina del islote Salango por una operadora local. (*Ver Foto No 13*).

**Foto No 13:
Museo “Balseros del Mar del Sur” en la
parroquia Salango**



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En el caso de las comunidades ubicadas dentro del P.N.M., la comuna Agua Blanca está conformada por alrededor de 53 familias, quienes en su mayoría se dedican al turismo, agricultura y elaboración de artesanías. Es una de las comunidades que más trabaja por el desarrollo del turismo en su territorio.

Tal actividad empezó a partir de investigaciones arqueológicas, logrando convertirse en una actividad de tipo empresarial y comunitario. Debido a la falta de apoyo gubernamental y de las entidades encargadas de mantener los patrimonios arqueológicos, la comuna es la encargada de recaudar y administrar sus propios ingresos económicos, a través de tasas de ingreso al museo y a los senderos del área. Dichos valores son destinados para la manutención del complejo arqueológico. *(Ver Foto No 14).*

Foto No 14:
Museo de sitio en la Comuna “Agua Blanca”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

La comuna “El Rocío” inició sus actividades turísticas a partir del año 2002, gracias a la gestión del P.N.M. y la ONG C.I.S.P. En la actualidad se ofrecen dos recorridos turísticos, los cuales son guiados por miembros de la comunidad. *(Ver Fotos No 15).*

Foto No 15:
Actividad turística en Comuna “El Rocío”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

De la misma forma, la comuna “El Pital”, a partir del año 2002, también se insertó en la oferta turística del cantón, a través del sendero ecoturístico “Bola de Oro”, además de ofrecer servicios de hospedaje y alimentación en el centro de información de la comuna. (Ver Foto No 16).

Foto No 16:
Actividad turística en Comuna “El Pital”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

3.1.1 Información demográfica

En cuanto a la distribución geográfica, en el cantón existen más habitantes en la zona rural que en la urbana. Según estadísticas del V Censo Poblacional efectuado por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (I.N.E.C), en el año 2001, se contabilizaron 8.906 personas en el área rural, (54%) en comparación con las 7.720 del área urbana (46%). (Ver Cuadro No. 8).

**Cuadro No 8:
Distribución poblacional del cantón Puerto López**

AREAS	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
Total	16.626	8.712	7.914
Urbana	7.720	4.008	3.712
Rural	8.906	4.704	4.202

Fuente: VI Censo de Población - INEC –2001

3.1.2 Niveles de instrucción

En cuanto a los niveles de instrucción, la mayor parte de la población posee educación primaria o escolar (59%), mientras que el 17% poseen educación secundaria. El equipamiento del sistema educativo del cantón se concentra en la cabecera cantonal. (Ver Anexo No 20).

Por otro lado, tan sólo el 3% de la población posee estudios universitarios y de postgrado, debido a la presencia de extensiones académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo, y la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de

Guayaquil en la cabecera cantonal. Algo interesante de citar, es que un 12 % de la población son analfabetos, presentándose el mayor porcentaje en la población rural.

En consecuencia, el promedio de años de estudios aprobados por la población de 10 años y más (escolaridad media) para el cantón es de 4,9 años. (Ver Cuadro No 9).

Cuadro No 9:
Niveles de instrucción de la población del cantón Puerto López

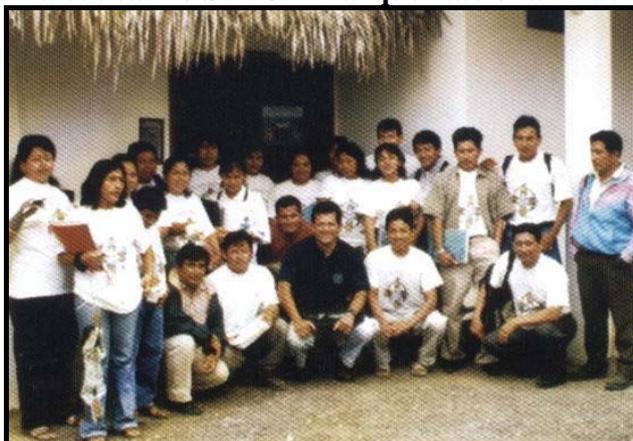
NIVELES DE INSTRUCCIÓN	TOTAL POBLACION			
	TOTALES		PORCENTAJE POR ÁREAS	
	Cantidad	%	URBANA %	RURAL %
<i>Total Población</i>	14.694	100	47,02	52,15
Ninguno	1.725	11,74	43,94	56,06
Centro de alfabetización	98	0,67	43,88	56,12
Primario	8.673	59,02	44,53	55,47
Secundario	2.532	17,23	54,38	45,62
Post Bachillerato	58	0,39	56,9	43,10
Superior	396	2,69	64,39	35,61
Postgrado	4	0,03	75	25
No Declarado	1.208	8,20	47,85	52,15

Fuente: VI Censo de Población - INEC -2001

Para ayudar en cierta medida a mejorar esta situación, al presente, el Ministerio del Ambiente junto con el de Ministerio de Educación y Cultura, llevan a cabo un proyecto de educación a distancia, llamado Sistema Nacional de Educación y Capacitación para las comunidades de las áreas protegidas (SEC).

El objetivo de este programa es concienciar y capacitar a las comunidades en el manejo sustentable de los recursos naturales en el que habitan. (*Ver Foto No 17*).

Foto No 17:
Programa educativo S.E.C. – Parque Nacional Machalilla



Fuente: E. Piedra & N. Mora

3.1.3 Actividades económicas

Los asentamientos humanos del cantón Puerto López presentan dos características particulares, un modo de vida campesina tradicional con predominio de las actividades agro – pastoriles en las poblaciones del interior, y la vida pesquera, en las situadas en la franja costera. (*Ver Tabla No 7*).

Tabla No 7:
Distribución de la Población Económicamente Activa
por actividad económica del cantón Puerto López

Actividad	% PEA.
Pesca	39,9
Comercio	21,64
Agricultura y Ganadería	17,04
Turismo	4,13
Transporte	3,83
Servicios Profesionales	3,75
Administración Pública	3,15
Otros	6,56
TOTAL	100

Fuente: PDEP -2000¹⁸
Elaboración: Autores

La pesca artesanal ha representado en las últimas cinco décadas, la principal fuente de ingresos económicos de las poblaciones costeras. Las técnicas de pesca que actualmente se utilizan se remontan a siglos atrás, y constituyen el principal medio de vida de los habitantes de poblaciones como Salango y Machalilla. A pesar de ser la actividad económica más dinámica, enfrenta serios problemas relacionados con la disminución de la riqueza ictiológica del área marina, y con la competencia de los sectores de pesca industrial de Manta. (Ver Foto No 18)¹⁹.

¹⁸ Plan de Desarrollo Estratégica Participativo del Cantón Puerto López. IPUR, 2000.

¹⁹ Varios Autores (2000). Parque Nacional Machalilla: Dinámicas migratorias y sus consecuencias en el uso de los recursos naturales. Quito: Fundación Natura.

Foto No 18:
Pescadores de la parroquia Salango



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Por otro lado, en el sector pesquero existe un grupo de pescadores que han incursionado en la actividad turística. En entrevista realizada a sus representantes²⁰, estos indican que la participación de los pescadores en la actividad turística se desarrolla de forma desorganizada. Dicha desorganización se ha evidenciado desde que estos decidieron intervenir en la actividad turística cantonal, en el año 2001.

Por tal motivo, la ONG italiana CISP llevó a cabo un programa de capacitación para los pescadores, y, luego de finalizado el mismo, les entregó una credencial con el aval de los Ministerios de Turismo y Ambiente, con el fin de regular la nueva actividad. Dicho documento les sirvió en su debido momento, por lo cual todos optaron por tener en su poder una copia pequeña

²⁰ Entrevista realizada en Mayo 2004 y Julio 2005 a los Sres: José Tomalá y Rafael Luna, representantes de los pescadores que participan en la actividad turística, tomada en la playa de Puerto López.

del curso que les brindó la ONG y con este, atraían a los turistas para que realicen el tour de observación de ballenas con ellos; motivo por el cual, la Asociación de Guías del P.N.M. y la Dirección de Turismo les impidieron su utilización.

Al mismo tiempo de terminada la capacitación, se buscó establecer varios cupos (embarcaciones) compuestos por tres personas (capitán, marinero y el guía), pero en la cabecera cantonal no llegaron a legalizarse; por ende, no lograron constituirse. En Machalilla se legalizaron dos empresas, operando en la actualidad solo una, que es Cirial Sur, la cual empezó allá y decidió trasladarse a Puerto López.

Actualmente, existen asociadas cuatro empresas de pescadores, quienes decidieron legalizarse como operadoras. Estas son: Cirial Sur y Orcados Aventura en la cabecera Puerto López, Mediur Mar en Salango, y Parcela Marina con oficinas en Salango y Puerto López. Su actividad se enfoca únicamente en los tours de observación de ballenas.

En cuanto a las instituciones que regulan dicha actividad se citan: la Armada Nacional, el PNM, la Dirección Municipal y la Cámara Cantonal de Turismo. Para un futuro mediato, ellos esperan que se logre constituir la Asociación turística de pescadores del cantón, y a partir de entonces, tengan las mismas oportunidades y beneficios de las operadoras turísticas.

En cuanto a la agricultura, esta se desarrolla especialmente en las zonas bajas o cercanas a los ríos y esteros. La población que la practica tiene muchas dificultades, debido a la falta de agua para riego. Se cultivan productos de ciclo corto como el maíz, la yuca, la sandía, entre otros. (*Ver Foto No 19*).

Foto No 19:
Agricultor de la Comuna “El Pital”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Otra de las actividades productivas es la silvicultura (extracción de madera de los bosques), la que ha sido tradicionalmente una importante fuente de ocupación de buena parte de la población rural; junto a la fabricación artesanal de carbón, que aún subsisten en pequeña escala en las comunas que viven en el interior del área protegida.

En cuanto a la actividad pecuaria, ésta se practica a pequeña escala en el área rural, principalmente la crianza de ganado vacuno, porcino, y cría de aves de corral. (*Ver Foto No 20*).

Foto No 20:
Hacienda en recinto “Río Blanco”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

La elaboración de artesanías, se encuentra deprimida, a pesar de la tradición que caracteriza a la sociedad rural de la provincia. En el cantón casi no se practica, existiendo pocos núcleos de personas dedicadas al tejido con fibras vegetales, trabajos en madera de balsa, caña guadua, bambú, tagua, alfarería y elaboración de bisuterías en materiales como concha perla, caracoles y semillas de árboles de la zona. (Ver Foto No 21).

Foto No 21:
Elaboración de artesanías en la Comuna “El Pital”



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En cuanto a la actividad turística, esta surgió sin planes ni regulaciones de ningún tipo. Actualmente, la mayoría de empresarios e inversionistas son personas no nacidas en el sector, sino extranjeros o ecuatorianos llegados principalmente de Guayaquil y Quito.

Estos empresarios contratan por lo general a personal administrativo de fuera del área del Parque Nacional, y quienes a su vez subcontratan a personas nacidas en la zona para que realicen las labores manuales y de guianza. De la misma forma, existen empresarios locales que provienen del sector pesquero.

3.2 La superestructura turística del cantón

Entre las instituciones que regulan, controlan y apoyan a través de leyes y reglamentos el desarrollo de la actividad turística en el cantón, se citan:

3.2.1 Gobierno Municipal del cantón Puerto López

El Gobierno Municipal, a través de su Dirección de Turismo, es el organismo encargado de establecer toda la legislación vigente para el sector turístico, incluyendo reglamentos generales y especiales. (*Ver Foto No 22*).

Foto No 22:
Edificio del Gobierno Municipal de Puerto López



Fuente: E. Piedra & N. Mora

A partir del proceso de descentralización turística, llevado a cabo por el Ministerio de Turismo en el año 2001, se confirieron varias competencias a la Dirección de Turismo, entre ellas:

- Controlar y vigilar la calidad de las actividades y establecimientos turísticos del cantón,
- Dictar sanciones en coordinación con el Ministerio de Turismo, a aquellos establecimientos que incumplieren las disposiciones de la ley,
- Crear mecanismos que garanticen la seguridad de los turistas y el respeto a sus derechos como consumidores de los servicios.

Es por tal motivo que en la actual gestión municipal, se han creado tres normativas por parte de la Dirección de Turismo, a cargo del Sr. Pedro Falconí. Estas son:

- Ordenanzas que regulan la prestación de servicios turísticos en el cantón Puerto López,
- Ordenanza que regula la zonificación de las playas del cantón,
- Ordenanza para la creación de la Policía de Ecoturismo del cantón.

Vale indicar que como parte del citado proceso de descentralización, el cantón cuenta con un Plan Estratégico de Turismo (P.E.T.) para el periodo 2002-2008, elaborado por el Ministerio de Turismo en el año 2001.

El P.E.T se considera una herramienta de gestión participativa liderada por el Gobierno Municipal junto con los actores del sector público y privado que están inmersos en la actividad turística. Dicho plan se encuentra en su primera fase, correspondiente al Acondicionamiento, Normatividad y Fortalecimiento Institucional.

Entre los proyectos más relevantes, planificados durante la primera fase del P.E.T. y ejecutados, se encuentran: la creación de la Policía Turística Ecológica y la construcción de baterías sanitarias en el malecón de Puerto López. (*Ver Foto No 23*)

Foto No 23:
Batería sanitaria Municipal



Fuente: E. Piedra & N. Mora

Es importante citar que en el año 2002, los Alcaldes de los Municipios de Puerto López, Jipijapa y Montecristi, junto con la Prefectura de la Provincia de Manabí, entregaron al Ministerio de Ambiente una propuesta para participar activamente en el manejo y administración del P.N.M.

Esta propuesta se llama “Mancomunidad del Sur de Manabí”, está amparada en la Constitución de la República en la Ley Especial de Descentralización del Estado, según Acuerdo 005, y el Convenio Marco de Transferencias de competencias del Ministerio del Ambiente a los Gobiernos seccionales.

Se estima que la comunidad a través de sus organizaciones e instituciones, tengan una mayor representación y participación en las decisiones que se tomen para un adecuado manejo del P.N.M y sus zonas de amortiguamiento. Además de solicitar que, el dinero recaudado, por las tasas de ingreso al

P.N.M, retornen en su totalidad a las arcas municipales, con el objeto de reinvertir los recursos en obras que beneficien la situación social de las comunidades.

3.2.2 Parque Nacional Machalilla (P.N.M.)

El P.N.M. fue creado por Acuerdo Interinstitucional No 322 del Ministerio de Agricultura y Ganadería y la Dirección General de Desarrollo Forestal, el 26 de Julio de 1979. Cubre una extensión total de 55.095 hectáreas; repartidas en los sectores de Salaite, Agua Blanca, Ayampe y Punta Los Piqueros, con 35.000 has en la zona continental; las Islas Salango y de la Plata, varias islas menores e islotes, como Pedernales, Sombrerito, Sucre, y Horno de Pan; y, una reserva de dos millas marítimas a lo largo del perfil costanero del área protegida.

A nivel administrativo, se encuentra bajo la autoridad del Ministerio del Ambiente. El representante del Estado en el área protegida y su principal autoridad es el Intendente del P.N.M., representado por el Dr. Vicente Álvarez. Las oficinas administrativas se ubican en la cabecera cantonal, en el Centro de Interpretación; además cuenta, con seis casetas de control y guardianía en los sitios más accesibles y conflictivos del área. En los sectores donde no se han desarrollado actividades turísticas, se ubican guardianías con el fin de controlar la explotación de los recursos naturales, como es el caso de Casas Viejas y Salaite. (*Ver Foto No 24*).

Foto No 24:
Centro de Interpretación del P.N.M.



Fuente: E. Piedra & N. Mora

La Administración del área se encarga de recaudar los valores por concepto de ingresos de visitantes a los distintos sectores; así como el de supervisar que las actividades turísticas que se efectúan dentro del área protegida, no perjudiquen y destruyan los frágiles ecosistemas terrestres, marinos y costeros.

Para normar las actividades, el Parque cuenta con un Plan de Manejo²¹. En 1987, el ex INEFAN, actual Ministerio del Ambiente, diseñó el primer Plan General de Manejo del P.N.M., el cual originalmente constaba de 6 programas²²:

- Turismo y Recreación,
- Interpretación – Educación - Difusión y Capacitación Ambiental,
- Gestión Administrativa,

²¹ Un Plan de Manejo es el documento conceptual de planificación que establece propuestas para el uso, preservación, manejo y desarrollo de cada área protegida.

²² Un programa o subprograma es un modelo operacional del componente: hombre – recursos que pueden llevar a efecto el paso de una situación no deseada a una situación mejorada.

- Desarrollo Comunitario,
- Manejo Ambiental,
- Seguimiento y Evaluación.

En la actualidad, según entrevista sostenida con el Intendente del Parque, el Plan de Manejo Ambiental se ha reducido a dos programas:

- El primer programa se encuentra orientado principalmente a la solución de los problemas relacionados con el deterioro de los recursos naturales terrestres, marino – costeros y la contaminación ambiental del área protegida,
- El segundo programa tiene por objetivo concienciar a la población que cohabita al interior del Parque y en su zona de amortiguamiento, de los efectos negativos de ciertas actividades predatorias que los pobladores realizan contra los recursos naturales.

Para llevar a cabo actividades de índole ambiental, la Administración del P.N.M., ha trabajado con varias ONG's internacionales, con quienes ha desarrollado proyectos comunitarios. Una de esas organizaciones, ha sido el CISP (Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli).

Esta organización no gubernamental italiana, trabajó junto al P.N.M., en capacitación a nivel de turismo y ambiente con diversas comunidades como El Pital, El Rocío, Agua Blanca, Salango y el sector pesquero del cantón. Actualmente no está realizando ningún proyecto en la zona. (*Ver Foto No 25*).

Foto No 25:
Oficina del CISP en Puerto López



Fuente: E. Piedra & N. Mora

3.2.3 Cámara de Turismo Capítulo Puerto López

Entidad creada en Enero del 2001, la cual reúne a los hoteleros, operadores de turismo y establecimientos de alimentación que se encuentran ubicados dentro de los límites geográficos del cantón. Su principal función es gestionar y precautelar los intereses de sus afiliados.

Esta institución tiene como objetivos diseñar mecanismos a nivel público y privado, para facilitar el desarrollo de la actividad turística. (*Ver Foto No 26*).

Foto No 26:
Oficina de la Cámara Cantonal de Turismo



Fuente: E. Piedra & N. Mora

3.2.4 Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC)

PMRC inició como Proyecto de Manejo de Recursos Costeros en el año de 1986. Luego en 1990, pasó a ser Programa de Manejo de Recursos Costeros funcionando como una dependencia adscrita a la Presidencia de la República, que dependía directamente de la Secretaría de la Administración Pública.

Posteriormente en el año 2001, pasó a ser una dependencia del Ministerio de Ambiente. Al año siguiente regresó a su formato original, dependiendo directamente de la Presidencia de la República hasta la actualidad.

El PMRC desarrolló actividades en el cantón entre octubre de 1995 y octubre de 1997. Junto al CISP, desarrollaron un proyecto destinado a promover el desarrollo de la zona costera entre Puerto Cayo y Ayampe, y cuyo objetivo general era mejorar las condiciones de vida de la población.

Entre los objetivos específicos se contemplaban la creación de una Zona Especial de Manejo (ZEM) y la formulación de un Plan de Manejo para dicha zona²³.

Entre las principales actividades que desarrolló el PMRC se citan: la formulación de opciones de desarrollo local, la organización y capacitación de los usuarios de los recursos costeros, y la participación ciudadana en el proceso de planificación y organización del desarrollo de esta ZEM. Un ejemplo de esto sucedió en el año 1996, cuando el PMRC colaboró con el Gobierno Municipal, en la elaboración del primer Plan Estratégico de Desarrollo Cantonal.

En cuanto a la actividad turística, el PMRC logró implementar dos proyectos comunitarios: los senderos ecoturísticos “El Rocío” y “Bola de Oro”, ambos inaugurados en el año 2001.

Actualmente el PMRC está retomando nuevamente sus labores en las distintas ZEMs de la costa ecuatoriana. En entrevista realizada en enero del 2005 al actual Director Ejecutivo del Programa, M.Sc. Víctor Osorio, este citó que en el caso de la ZEM Puerto Cayo – Puerto López - Ayampe, las futuras líneas de acción estarán enfocadas en apoyar a las comunidades con proyectos de

²³ Revista Costas (1998): Zona Especial de Manejo “Puerto Cayo, Puerto López y Ayampe”. Guayaquil: Programa de Manejo de Recursos Costeros.

desarrollo; además de, desarrollar un estudio de la capacidad de carga de las playas del cantón, y cooperar institucionalmente con el Gobierno Municipal y el PNM.

3.2.5 Asociación de Guías Naturalistas del Parque Nacional Machalilla

Fue fundada el 20 de Abril de 1993. Es considerada una organización privada. Actualmente se encuentra integrada por cincuenta y ocho guías regulados por los Ministerios de Turismo y Ambiente.

En su vida jurídica, se registran tres promociones de guías naturalistas (1990-1993 y 1995). (*Ver Foto No 27*).

**Foto No 27:
Sesión de la Asociación de Guías Naturalistas del P.N.M.**



Fuente: E. Piedra & N. Mora

En su gran mayoría, son pobladores nativos de la zona, quienes fueron capacitados por los Ministerio de Ambiente y Turismo, ante la necesidad del formar guías naturalistas que sean informadores y protectores del área protegida.

En la actualidad, la organización se encuentra en un proceso de transición ya que no todas las personas que poseen las licencias de operación, emitidas por las autoridades pertinentes, están afiliados a la asociación.

3.3 La demanda turística del cantón Puerto López

Desde el inicio de la actividad turística en el cantón Puerto López, son pocos los estudios técnicos que se han llevado a cabo en cuanto a la demanda turística, y que permita conocer los motivos de visita, así como sus percepciones sobre los diversos servicios turísticos ofertados.

Entre aquellos estudios técnicos, se considera útil la información de tres fuentes documentales existentes en el cantón, como se aprecia en los dos siguientes literales.

3.3.1 Los tipos de turismo en el cantón Puerto López

De acuerdo al estudio documental del CISP²⁴ desarrollado en el año 2001, existen 2 segmentos de turismo bien diferenciados en el cantón Puerto López:

El *turismo de sol y playa*, conformado por los ecuatorianos, quienes viajan en grupos, toures organizados o en familia. Buscan un buen clima, descanso y recreación en las playas. Este es el turismo masivo de la época vacacional de

²⁴AGUIRRE, Manuel (2001). Propuesta para desarrollar el destino turístico Puerto López. Puerto López: CISP.

los feriados de Carnaval, Semana Santa, Navidad, fin de año y de varios fines de semana a lo largo del año.

El otro segmento es el *turismo de naturaleza y cultura*, que se basa en los atractivos turísticos del P.N.M. Este segmento está conformado especialmente por europeos, norteamericanos y en menor número, por los ecuatorianos. Esta es la nueva tendencia mundial del turismo que en la actualidad se conoce como ecoturismo.

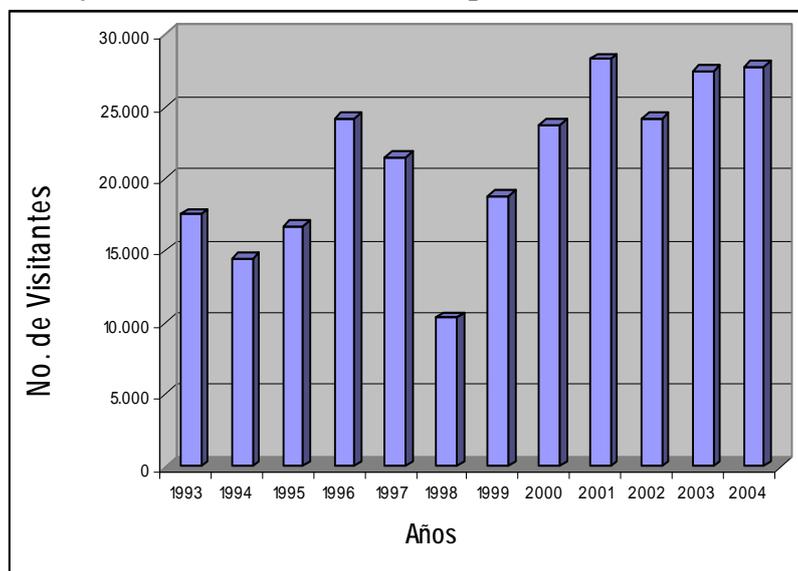
3.3.2 Los turistas del Parque Nacional Machalilla

A nivel cuantitativo, el principal documento de referencia son las estadísticas del Ministerio del Ambiente. Desde 1993 hasta el 2004, ha existido un incremento constante de visitantes, tanto de ecuatorianos como de extranjeros. A través de tales estadísticas, se determina que los ecuatorianos son quienes más visitan el P.N.M. (*Ver Anexo No 21*).

En 1990, ésta área registró un ingreso anual de 6.650 turistas, mientras que en 1995 llegaron 16.700 visitantes. Entre 1997 y 1998, el fenómeno de “el Niño” influyó decisivamente en el descenso de visitantes²⁵. (*Gráfico No 5*).

²⁵ Estadística proporcionada por el Ministerio de Ambiente año 2004

**Gráfico No 5:
Flujo anual de visitantes al Parque Nacional Machalilla**



Fuente: Estadísticas del Ministerio del Ambiente año 2004

A nivel cualitativo, se considera útil un estudio técnico realizado por el P.N.M., en el cual se determina que el perfil del turista nacional que visita el Parque es el siguiente²⁶:

- Los tres principales periodos de visita son: Carnaval (Febrero), Semana Santa (Abril), y los meses de vacaciones estudiantiles de la Sierra,
- Son en su mayoría estudiantes de colegios y universidades (15 – 25 años) y profesionales de Quito y Guayaquil, (mayores de 28 años),
- Sus principales intereses son el esparcimiento y la diversión, con una baja motivación por la naturaleza,

²⁶ Estudio del turismo en el P.N.M. (1997)

- Su tiempo de estadía es corto, generalmente solo de un día,
- Conocen del área protegida por amigos, familiares, e información de la prensa,
- Los sitios que en su mayoría visitan son las playas, en especial "Los Frailes". En menor número visitan la Isla de la Plata y Agua Blanca,
- Son aparentemente los causantes del mayor impacto inherente a la actividad turística en el P.N.M.

Con respecto al turismo extranjero, presenta las siguientes características²⁷:

- Generalmente provienen de Francia, Alemania, España y EEUU,
- Poseen un buen nivel de educación,
- La mayoría son profesionales y estudiantes,
- Son viajeros experimentados y familiarizados con la conservación,
- Su presencia se acentúa entre los meses de Julio a Septiembre,
- En Agosto, el interés crece por la observación de ballenas,
- Llegan por cuenta propia, y otros, a través de agencias de viajes,
- En cuanto a la edad, un alto porcentaje se ubica entre los 21 y 30 años,
- Prefieren visitar la Isla de la Plata, Los Frailes y Agua Blanca,
- Su tiempo de estadía va de dos a tres días,
- Sus experiencias son generalmente positivas,
- Los impactos ambientales y sociales por su presencia son bajos,

²⁷ *Ibíd*em

- Conocen del área protegida por amigos, guías turísticas, agencias de viajes,
- Antes de llegar al P.N.M., ya han visitado otros lugares del país.

3.3.3 Percepción de los visitantes con respecto a la actividad turística en el cantón

Para el desarrollo de este literal, se ha considerado utilizar como método de recolección de datos las encuestas, las cuales nos permiten obtener información real de campo.

El objetivo general de estas encuestas es, determinar la percepción y opinión de los visitantes con respecto a la actividad turística que se lleva a cabo en el cantón Puerto López. Como objetivos específicos, se citan:

- Conocer los principales motivos de visita al cantón,
- Conocer cuáles atracciones turísticas son visitadas actualmente,
- Conocer la percepción con respecto al estado de conservación de las atracciones turísticas,
- Conocer la percepción de los turistas con respecto al nivel de calidad de los servicios turísticos ofertados,
- Determinar las fuentes de información turísticas con respecto al cantón,
- Conocer las recomendaciones y sugerencias para el mejoramiento de la actividad turística.

Para establecer el tamaño de la muestra, se consideró utilizar como referencia a nivel cuantitativo la metodología citada por Enrique Biené en el libro “Marketing de destinos turísticos²⁸”, donde se presenta un cuadro titulado “Cálculo del tamaño de una muestra para diversos niveles de error”, para lo cual se determinan diversos valores basados en el porcentaje del margen de error, y estos van desde el 1% al 6%. El citado autor asevera que al utilizar dicho cuadro para determinar el tamaño de una muestra, se obtienen resultados con un intervalo de confianza del 95%. (*Ver Anexo No.23*)

Para el presente estudio, se considera como tamaño de la población el total de ingresos de turistas (27.541) al P.N.M. del año 2003, ya que es el único universo de referencia a nivel cuantitativo (*Ver Anexo No. 22*); por lo que el tamaño de la muestra a encuestas es de 100 observaciones, considerando un margen de error del 6%.

Se consideró el diseño de dos matrices de encuestas, tanto para visitantes nacionales como extranjeros, en el idioma español e inglés, ya que este último es un idioma universal. (*Ver Anexos No 23 y 24*).

A continuación se aprecian los resultados de las encuestas, tomadas del 5 al 8 de Agosto del año 2004, en los principales sitios de atracción turística del

²⁸Varios Autores (2000). **Marketing de Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de desarrollo**. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.

cantón Puerto López. Del 100% de las observaciones tomadas, el 55% corresponden a turistas nacionales y el restante 45% a extranjeros.

En cuanto al género, de los 100 encuestados, el 66% corresponde al sexo femenino. (Ver Gráfico No 6).

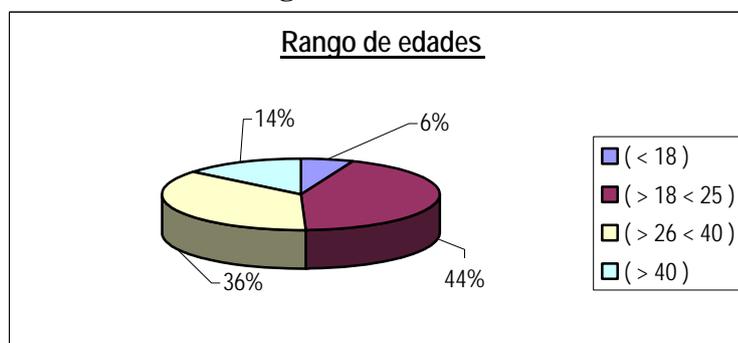
**Gráfico No 6:
Sexo de la muestra**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

En cuanto al rango de edades, en su mayoría oscilan entre los 18 y 25 años de edad, seguido por un 36% del rango entre 26 y 40 años, lo que confirma que este cantón es visitado por gente joven. (Ver Gráfico No. 7).

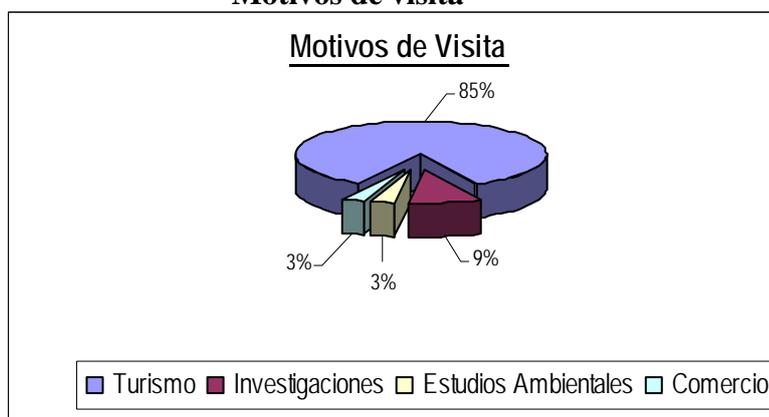
**Gráfico No 7:
Rango de edades**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

Con respecto a los motivos de visita al cantón, el 85% de los encuestados manifestaron encontrarse por turismo; seguido de un 12% correspondiente a investigaciones y estudios efectuados por estudiantes universitarios, principalmente de las ciudades de Quito y Guayaquil. (Ver Gráfico No. 8).

**Gráfico No 8:
Motivos de visita**

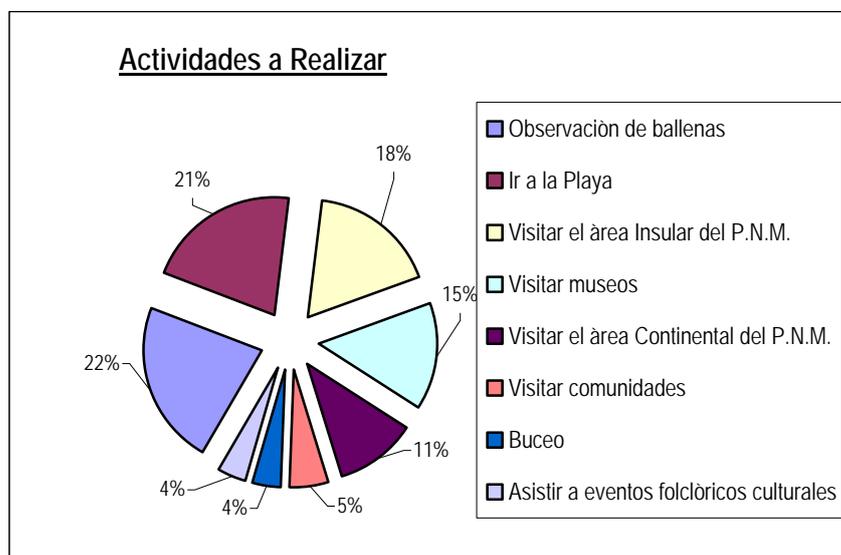


Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

Entre las principales actividades que los encuestados planeaban realizar se citan: observación de ballenas (22%), visitar las playas del cantón (21%), visitar el área continental (18%), y conocer museos (15%).

En un menor porcentaje, se citaron: el visitar comunidades, realizar buceo y otras actividades. (Ver Gráfico No. 9).

**Gráfico No 9:
Actividades a realizar**

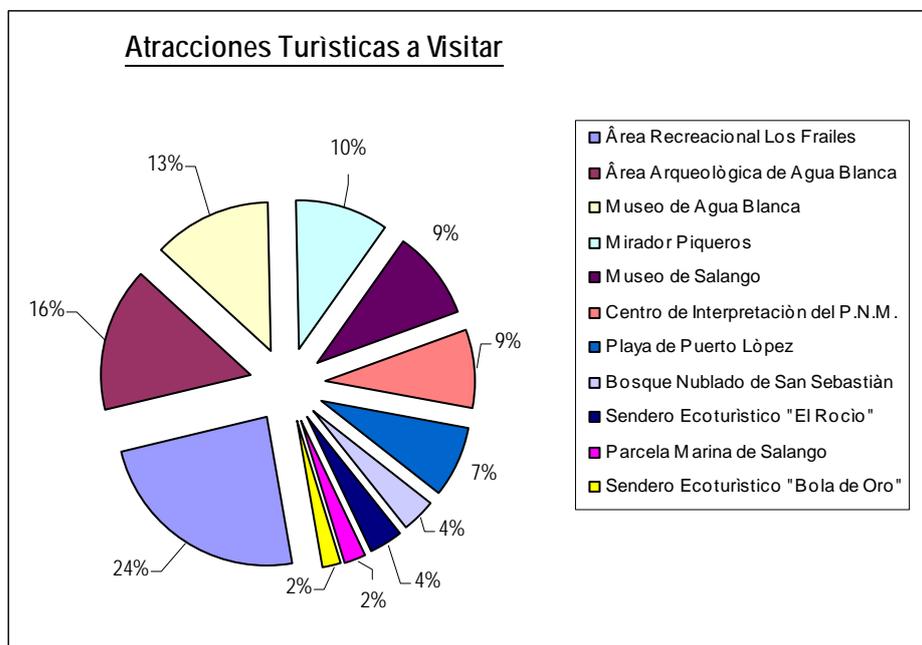


Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

Entre las principales atracciones turísticas a visitar, los encuestados citaron entre sus preferencias: el sector Agua Blanca (29%), el área recreacional los Frailes (24%), el mirador Piqueros (10%), el centro de interpretación del P.N.M y el museo de Salango (9%), la playa de Puerto López (7%).

Se observa en menor porcentaje el interés por visitar las atracciones turísticas que se han implementado en estos últimos años. (Ver Gráfico No 10).

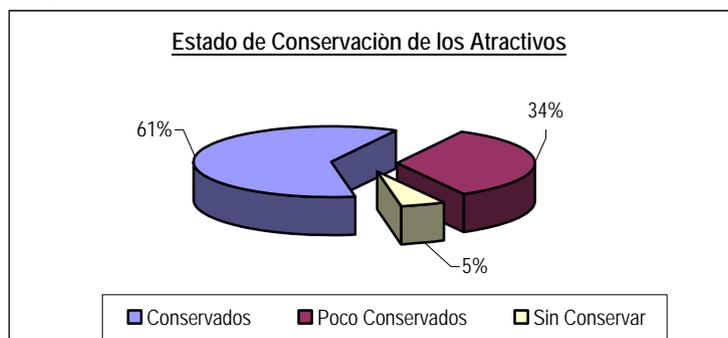
Gráfico No 10:
Atracciones turísticas a visitar



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

En cuanto a la percepción de los encuestados sobre el estado de conservación de los atractivos, el 61% los considera conservados, 34% poco conservados, lo que refleja que el control de las actividades turísticas ejecutadas por el P.N.M, poseen cierto grado de efectividad. (Ver Gráfico No 11).

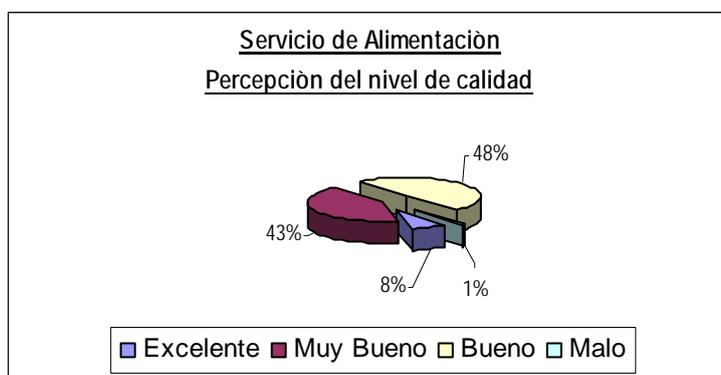
Gráfico No 11:
Percepción sobre el estado de conservación de los atractivos



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

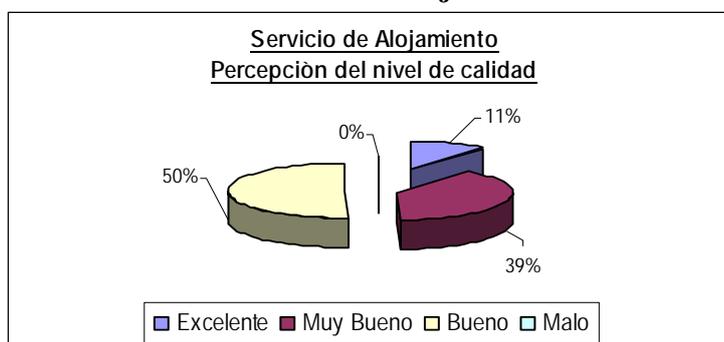
En cuánto a la percepción de los visitantes con respecto al nivel de la calidad de los distintos servicios turísticos que se ofrecen en el cantón, se establecen cuatro niveles de satisfacción: excelente, muy bueno, bueno y regular. Los servicios analizados son: alojamiento, alimentación, servicios de tours, transportación terrestre pública, información turística y guianza turística. (Ver Gráficos del No 12 al 17).

Gráfico No 12:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de alimentación



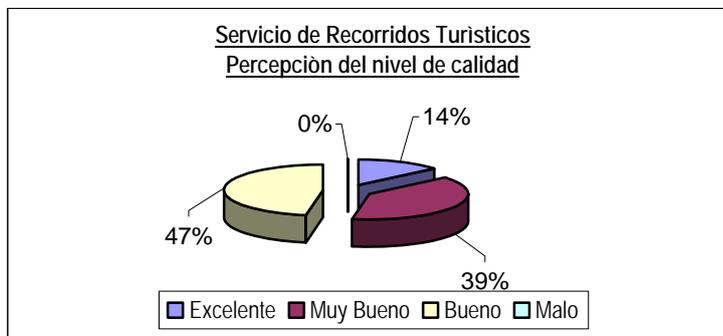
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

Gráfico No 13:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de alojamiento



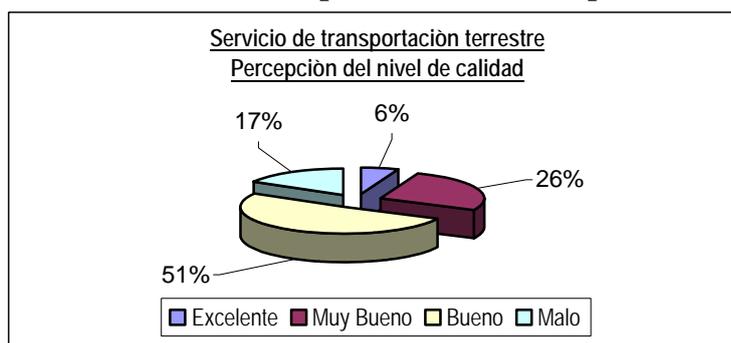
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

Gráfico No 14:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de recorridos turísticos



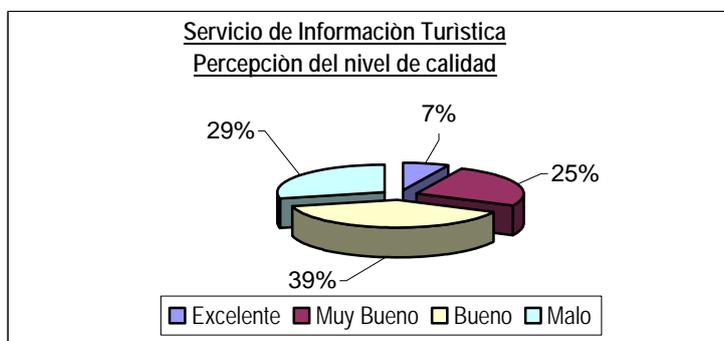
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

Gráfico No 15:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de transportación terrestre pública



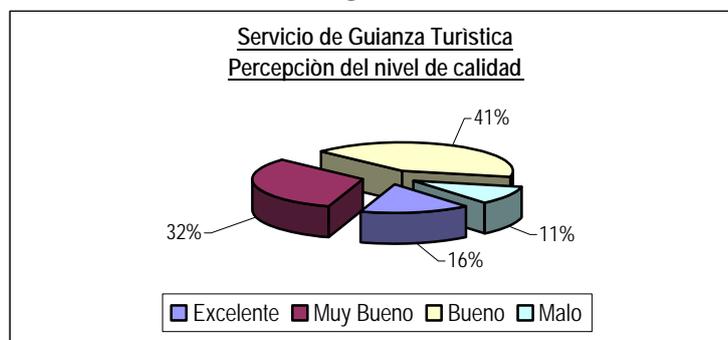
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

Gráfico No 16:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de información turística



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5–8 / 2004)

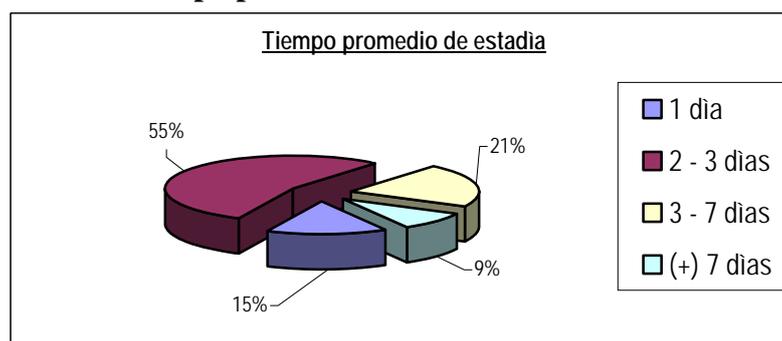
Gráfico No 17:
Percepción sobre el nivel de calidad
Servicio de guianza turística



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

En relación al tiempo promedio de estadía en el cantón, el 55% de los encuestados manifestaron permanecer de 2 a 3 días, ya que 1 día lo dedican para observar ballenas y los otros días restantes para visitar otras atracciones en el área continental. (Ver Gráfico No. 18).

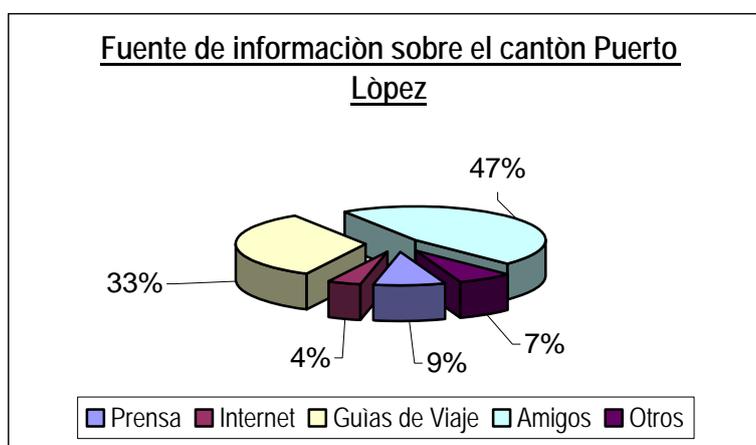
Gráfico No 18:
Tiempo promedio de estadía en el cantón



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

Entre los canales más utilizados para obtener información turística sobre el cantón, los encuestados se informaron a través de amigos (47%), guías de viaje (33%), principalmente los extranjeros, y la prensa escrita y televisiva (9%). (Ver Gráfico No. 19).

Gráfico No 19:
Fuentes de información turística sobre el cantón



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

Como última pregunta, en el proceso de las encuestas se tabularon 129 recomendaciones para mejorar el sistema turístico del cantón. A continuación se presentan las más citadas. (Ver Cuadro No 10).

**Cuadro No 10:
Recomendaciones para optimizar el Sistema Turístico**

Elemento del Sistema	Recomendación u Observación	Frecuencia
Atracciones Turísticas	Mayor limpieza en las playas y atractivos	22
	Brindar información turística sobre los atractivos del cantón	17
	Fortalecer los canales de promoción de los atractivos del cantón en el país	12
Servicios Turísticos	Mejorar la prestación de los servicios turísticos	24
	Crear sitios de diversión nocturna	6
	Mayor control de precios de los servicios	5
Comunidad	Mejorar los servicios básicos (Agua, calles)	19
	Mejorar las telecomunicaciones	5
Otras Recomendaciones		19

Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

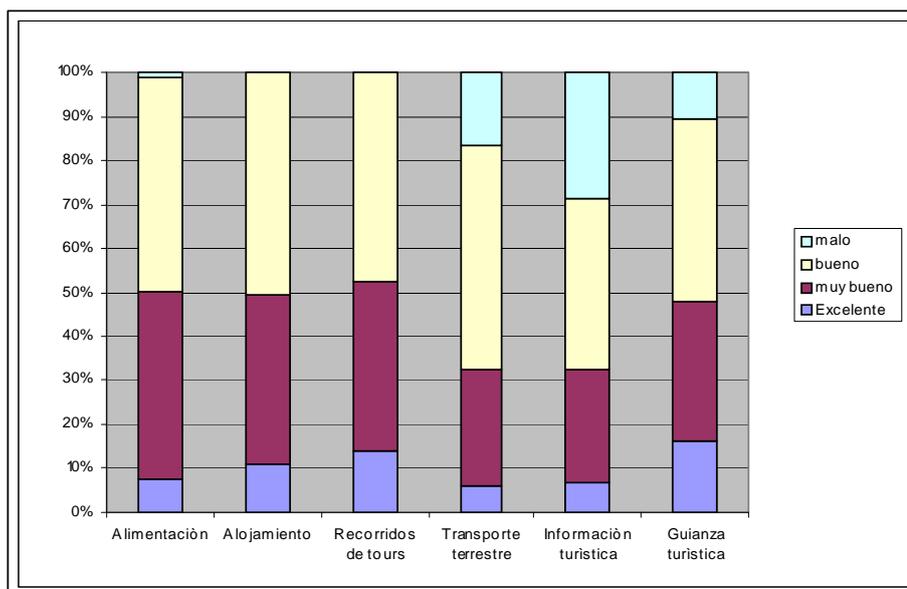
Como síntesis del proceso de las encuestas realizadas durante Agosto del 2004, se puede establecer que:

- La información documental de los dos estudios técnicos citados en los literales anteriores²⁹, en cuanto al perfil de los turistas y los tipos de turismo en el cantón, se ha corroborado a través del proceso.
- En cuanto a la calidad de los servicios turísticos, se establece a través de los resultados, de manera general los servicios analizados alcanzan un nivel de satisfacción de “bueno”. En el capítulo V se efectúa un

²⁹ Referencias de documentos técnicos: Estudio del turismo en el P.N.M. (1997) y, AGUIRRE, Manuel (2001). Propuesta para desarrollar el destino turístico Puerto López. Puerto López: CISP

análisis más profundo de la calidad de los servicios turísticos del cantón. (Ver Gráfico No. 20).

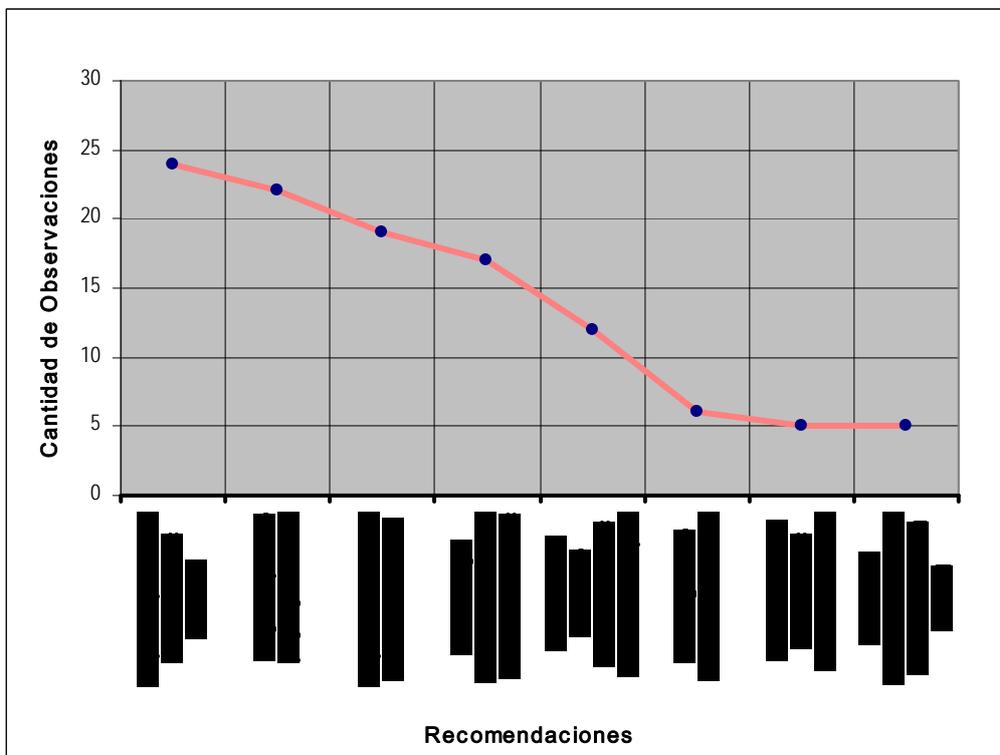
Gráfico No 20:
Percepción del nivel de calidad de los servicios turísticos del cantón



Elaboración: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 /2004)

- En cuanto a las recomendaciones citadas para optimizar el sistema turístico cantonal, en el *Gráfico No 21* se aprecia que los visitantes encuestados consideran que se debe mejorar la prestación de los servicios turísticos, más limpieza en las playas, brindar información turística sobre los atractivos del cantón, dotar de una mejor infraestructura de servicios básicos, entre otras.

Gráfico No 21:
Recomendaciones para mejorar el Sistema Turístico



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Agosto 5-8 / 2004)

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN

En este capítulo se procedió a identificar las fortalezas y debilidades *internas*, junto con las oportunidades y amenazas *externas* del sistema turístico cantonal; mediante matrices de identificación de factores internos y externos aplicadas a todos los actores de la dinámica turística.

4.1 Matriz de identificación de los factores internos del Sistema Turístico

Se procedió a analizar todos los componentes del sistema turístico del cantón, a través de matrices de identificación de factores e internos del sistema turístico.

Para el respectivo análisis se consideraron sus fortalezas y debilidades internas, junto con la síntesis de cada matriz. (*Ver Tablas No 8 a No 13*).

**Tabla No 8:
Análisis de factores internos – Planta turística**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Buen número de plazas de alojamiento y alimentación para todo tipo de economía, • Las operadoras de turismo del cantón son las únicas que pueden trabajar en el P.N.M., en conjunto con las operadoras nacionales, • Presencia de hosterías ecológicas, • Variedad gastronómica basada en mariscos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de la calidad de servicios turísticos, • Altas inversiones económicas para implementar proyectos hoteleros, debido a la baja cobertura de servicios básicos, • Incremento de precios de los servicios turísticos en la temporada alta.

Síntesis.- En el cantón existen una cantidad considerable de negocios que forman parte de la planta turística. A pesar de no contar con servicios básicos, el auge de negocios tiende a incrementarse, por la creciente demanda que existe por parte de turistas nacionales y extranjeros.

**Tabla No 9:
Análisis de factores internos – Infraestructura turística**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente estado del Eje vial “E15”, • Existe mayor número de frecuencias de transportación terrestre hacia Puerto López desde Manta, Jipijapa y La Libertad, • Apertura de una nueva frecuencia de transporte terrestre en la ruta Quito – Puerto López y Guayaquil – Puerto López, • En el cantón existen instituciones encargadas de la seguridad de los turistas, como la Policía Nacional, policía Ecoturística, la Marina, Centro de salud, dispensarios médicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de cobertura de los servicios básicos, • Mal estado de las calles y avenidas del cantón, • Falta mayor limpieza e higiene en las parroquias, • No existe un terminal terrestre. • El servicio de transportación pública intercantonal es incómodo, • No existe un muelle para la operación turística en el mar. • Inadecuada señalética turística en las vías de acceso a los atractivos turísticos, • Falta de ordenamiento territorial en las parroquias.

Síntesis.- El cantón cuenta con un perfecto eje vial en excelente estado, que permite el acceso por el norte y/o sur del cantón; pero, factores como el mal estado de las carreteras de segundo y tercer orden, el deterioro e inseguridad de la transportación terrestre, y la falta de señalización, contrastan con la imagen esperada de los turistas.

**Tabla No 10:
Análisis de factores internos – Atractivos turísticos**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de un área protegida en los límites cantonales, • Variedad de ecosistemas. • Riqueza arqueológica y cultural, • Bonitos paisajes escénicos. • Alta diversidad marina y terrestre de fauna, • Realización de manifestaciones culturales y folclore, como el Festival de Observación de ballenas jorobadas, la balsa manteña, entre otras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca promoción de los atractivos a nivel nacional, • Escasas facilidades turísticas, • Precios altos de las tarifas de ingreso a los atractivos del PNM para los extranjeros, • El PNM y el Gobierno Municipal poseen pocos recursos económicos para promover y preservar los atractivos turísticos, • La contaminación ambiental producida por los desechos en las playas de las poblaciones deteriora la imagen del cantón.

Síntesis.- El cantón cuenta con una gran variedad de atractivos turísticos; sin embargo, falta una mayor injerencia por parte de las autoridades del Gobierno Municipal y el P.N.M. para conservar y promocionar tales recursos naturales y culturales.

**Tabla No 11:
Análisis de factores internos – Comunidad receptora**

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación de varias comunidades en proyectos turísticos, • Interés comunitario para proteger los recursos naturales y culturales, • Incorporación de varios miembros de comunidades como guías nativos, • Interés de las comunidades por desarrollar nuevos lugares de atracción turística en sus áreas circundantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de instrucción de la población, • Ausencia de líderes comunitarios, • Pocos conocimientos técnicos de servicios turísticos e idiomas, • Carencia de guías naturalistas bilingües.

Síntesis.- Gran parte de las comunidades que se encuentran en el cantón Puerto López, se muestran interesadas en recibir los beneficios que presta el turismo comunitario. Sin embargo, se necesita implementar adecuados programas de capacitación técnica en las áreas de turismo, hotelería, idiomas, entre otras.

Tabla No 12:
Análisis de factores internos – Superestructura turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El Gobierno municipal es parte del proceso de descentralización turística, por lo que cuenta con una P.E.T., • En el último año han mejorado las relaciones institucionales P.N.M.- Gobierno Municipal, • Creación de leyes y ordenanzas municipales que regulan la actividad turística, • Posibilidad de co-participación de ONG's en el desarrollo de actividades de turismo, • Promulgación y ejecución de actividades culturales y educativas por parte del Ministerio del Ambiente, a través del programa SEC, • En los últimos 3 años nuevas comunidades participan en proyectos turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo presupuesto para la implementación de facilidades de turismo en el cantón, • Poca representatividad de la Cámara Cantonal de Turismo, • Desorganización de la Asociación de Guías Naturalistas, • Falta de presupuesto para la ejecución de planes de conservación y desarrollo, • Carencia de facilidades logísticas para el control policial, resguardo marítimo y seguridad turística, • No existe definición de funciones en el ámbito turístico entre el Gobierno y el P.N.M., • En los 25 años de creación del P.N.M., las ex administraciones no desarrollaron actividades productivas y de conservación junto a las comunidades.

Síntesis.- Los organismos públicos no cuentan con suficiente dinero para el mejoramiento y conservación de los recursos naturales del cantón.

Tabla No 13:
Análisis de factores internos – Demanda turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia del Centro de Interpretación del P.N.M., que sirve como oficina de información de los atractivos turísticos del área protegida, • Crecimiento anual paulatino de número de turistas nacionales y extranjeros. 	<ul style="list-style-type: none"> • La temporada de turismo es estacional. (Junio–Septiembre), • Insuficiente promoción del cantón a nivel nacional e internacional, • Falta de información turística de atractivos que se encuentran fuera del área protegida.

Síntesis.- De acuerdo a las estadísticas del área protegida, el número de ingreso de los visitantes al P.N.M. aumenta cada año, buscando un contacto con la naturaleza del sector; sin embargo, indican que se debe ofrecer una mayor promoción de las actividades y nuevas atracciones ubicadas dentro del área protegida y en su zona de amortiguamiento.

4.2 Matriz de identificación de factores externos del Sistema Turístico

Con respecto a este literal, se analizan las oportunidades y amenazas que están fuera de la dinámica interna del sistema turístico, y que pueden afectarlo positiva o negativamente en su entorno. (*Ver Tabla No 14*).

Tabla No 14:
Análisis de factores externos – Sistema Turístico cantonal

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de frecuencias aéreas en la ruta Quito-Manta, • Apoyo técnico y económico de ONG's para el desarrollo de proyectos comunitarios. • Tendencias mundiales al ecoturismo, • Utilización de nuevas tecnologías (Internet), • Elaboración de paquetes turísticos por parte de las operadoras nacionales, en los cuales se incluya la visita de los atractivos del cantón, • Promoción de los atractivos del cantón con otras atracciones provinciales, y con otros destinos de la Ruta del Sol, • Firmar convenios de capacitación técnica, con universidades del país. 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de otros destinos turísticos en el país y Sudamérica, donde se ofrece similares productos turísticos, • Vulnerabilidad a fenómenos naturales, como terremotos, tsunamis. • Inestabilidad económica, social y política del país, • Conflicto de intereses entre el sector pesquero, turístico y ambientalista que perjudican a la imagen del cantón.

Síntesis.- El sistema turístico cantonal puede beneficiarse de oportunidades en el ámbito turístico a nivel provincial, nacional e internacional, siempre y cuando se dirija a promocionar de una forma integral el cantón Puerto López.

4.3. Funcionamiento del Sistema Turístico cantonal

La actividad turística del cantón Puerto López, analizada a partir de los 6 elementos del sistema turístico, funciona de la siguiente forma:

Con relación a los elementos estáticos: La *planta turística* esta conformada por diversos negocios tanto de hospedaje, alimentación, operación turística, oficinas de información y miradores, los cuales han surgido en los últimos cinco años.

Los servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento se diferencian entre ellos por un factor: su localización geográfica. Los negocios ubicados en el área urbana, como hostales y pensiones, generalmente son instalados y administrados por personas de la comunidad, los cuales ofrecen servicios de segunda y tercer categoría.

Los negocios ubicados en el sector rural del cantón, han sido implementados por inversionistas ecuatorianos y extranjeros. Dentro de este grupo se encuentran hosterías como Atamari, Alándaluz, Mandala y otras, las cuales se han posicionado en mercados específicos por la calidad de sus servicios.

En cuanto a los negocios de alimentación, una buena parte de ellos se ubica en la cabecera cantonal; sin embargo, existen establecimientos de alojamiento

que también ofrecen el servicio de alimentación. El principal producto de los platos elaborados en los restaurantes son los mariscos.

Las operadoras de turismo presentan como su producto principal, el recorrido náutico para la observación de ballenas entre los meses de junio a septiembre. Además ofrecen durante todo el año, recorridos terrestres hacia otros sitios de interés como Agua Blanca, Los Frailes, entre otros.

Los centros de información turística ofrecen información básica con respecto a los atractivos del cantón, gracias a la gestión de la Dirección Municipal de Turismo y a la Intendencia del P.N.M.

Con respecto a las instalaciones turísticas, los miradores de “El Rocío”, el área recreacional “Los Frailes”, y “Piqueros, constituyen excelentes lugares para apreciar la belleza paisajística del cantón.

En cuanto a la *infraestructura turística*, el cantón cuenta con eje vial en muy buen estado (E 15), el cual permite el acceso terrestre desde diversas ciudades de la costa. La transportación terrestre pública está integrada por varias empresas, las cuales conectan directamente al cantón con las ciudades de Jipijapa, Manta, La Libertad y Quito.

En la actualidad, el Gobierno Municipal del cantón, se encuentra en el proceso de ampliar la cobertura de servicios básicos, como agua potable, alcantarillado y manejo de desechos sólidos.

Los *atractivos turísticos* que actualmente generan un flujo de visitantes, han posicionado al cantón como un destino ecoturístico en la costa ecuatoriana, ya que gran parte de sus atracciones se encuentran bajo el cuidado del P.N.M. Vale indicar que el cantón también cuenta con otras atracciones que se encuentran fuera de los límites del área protegida, que también generan visitantes. Entre ellos se citan recursos naturales como la playa de Puerto López; así como eventos programados como los festivales de observación de ballenas, la balsa manteña, la fiesta de San Pedro y San Pablo, y otros.

En relación a los elementos dinámicos, en los últimos años, parte de la *comunidad receptora* considera al turismo como una fuente alterna de ingresos económicos. Su participación es entusiasta, y se aprecia a través de diversos negocios de servicios, así como en el desarrollo de varios proyectos, como son los senderos ecoturísticos “El Rocío” y “El Pital”. De la misma forma, un grupo de pescadores artesanales desde el año 2001, vienen ofreciendo recorridos turísticos de observación de ballenas entre los meses de junio y septiembre, a partir de la capacitación impartida por el PNM a través del CISP. La diferencia entre los servicios que ofrecen los operadores y los

pescadores, es que éstos últimos no cuentan con el respectivo permiso para realizar recorridos turísticos a la Isla de la Plata.

En relación a la *superestructura turística*, a nivel de leyes, el Gobierno Municipal cuenta con tres cuerpos legales que buscan fortalecer la actividad turística. Estos son la ordenanza que regula la prestación de servicios turísticos, la ordenanza que regula la zonificación de las playas del cantón, y la ordenanza de la conformación de la Policía ecoturística.

De la misma forma, el Gobierno Municipal es parte del proceso de descentralización turística desde el año 2002, por lo que cuenta con un Plan Estratégico de Turismo, el cual busca crear consensos entre las diferentes instituciones que están inmersas en el turismo.

Al encontrarse parte del territorio del cantón Puerto López, dentro de los límites de un área protegida, se suscita la participación del Ministerio del Ambiente a través de la Intendencia del P.N.M., siendo su principal objetivo la conservación de los recursos naturales y culturales. Este organismo aporta con planes y medidas de conservación de las atracciones turísticas.

El sector privado, a través de la Cámara Cantonal de Turismo, reúne a varios afiliados para representar y velar por sus intereses.

La *demanda turística* en el cantón Puerto López, está conformada por dos tipos: los de turismo de sol y playa, el cual se desarrolla entre los meses de enero y abril, conformada por ecuatorianos; y, el turismo de naturaleza, que se produce entre junio y septiembre, conformada por extranjeros principalmente (Europeos y norteamericanos), notándose un incremento paulatino anual en el número de visitas hacia el cantón.

4.4 Análisis de los principales problemas que afectan al Sistema Turístico

Entre los principales problemas que afectan el desarrollo de la actividad turística en el cantón, se citan:

Con respecto a la *planta turística*, a través de las encuestas se comprueba que una de las principales limitaciones en la actividad turística, es el bajo nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos en el cantón. En el subcapítulo 5.2 se analiza en mayor detalle los servicios turísticos por sectores de servicios.

Otro de los principales problemas que presenta el cantón en cuanto a *infraestructura turística*, es el bajo nivel de cobertura de servicios básicos como agua potable, alcantarillado público y recolección de basura.

Otra problemática surge en relación a la inseguridad en la transportación terrestre pública, debido a la vetustez de la mayoría de las unidades y la falta

de educación de muchos conductores; además, de la poca acción de la Policía Nacional de tránsito en el cantón.

En cuanto a los *atractivos turísticos*, el principal problema observado es la escasa aplicación de planes de conservación de los recursos naturales y culturales del cantón. Además, se observa la escasa señalización hacia los atractivos del cantón y del P.N.M.

En lo concerniente a la *comunidad receptora*, el principal problema son los bajos niveles de instrucción que posee la población en el cantón, así como la inexistencia de programas de capacitación técnica en el ámbito turístico.

En el caso de los pescadores artesanales, al presente su participación en el turismo cantonal se desarrolla en forma incipiente y problemática, debido a la desorganización de sus miembros quienes aún no logran conformar una asociación que los represente, ya que muchos de ellos consideran al turismo como una fuente generadora de ingresos económicos secundaria.

En lo referente a la *superestructura turística*, se observa que el problema principal gira en torno a la poca aplicación de las leyes y los reglamentos creados para normar la actividad turística del cantón. Además, no todas las instituciones públicas poseen una buena imagen y credibilidad ante la comunidad.

Como un ejemplo, se puede citar que el P.N.M. no tiene injerencia legal sobre el área marina (2 millas), ya que los entes reguladores de ejercer el control del área, son la Dirección de la Marina, y la Dirección Nacional de Pesca.

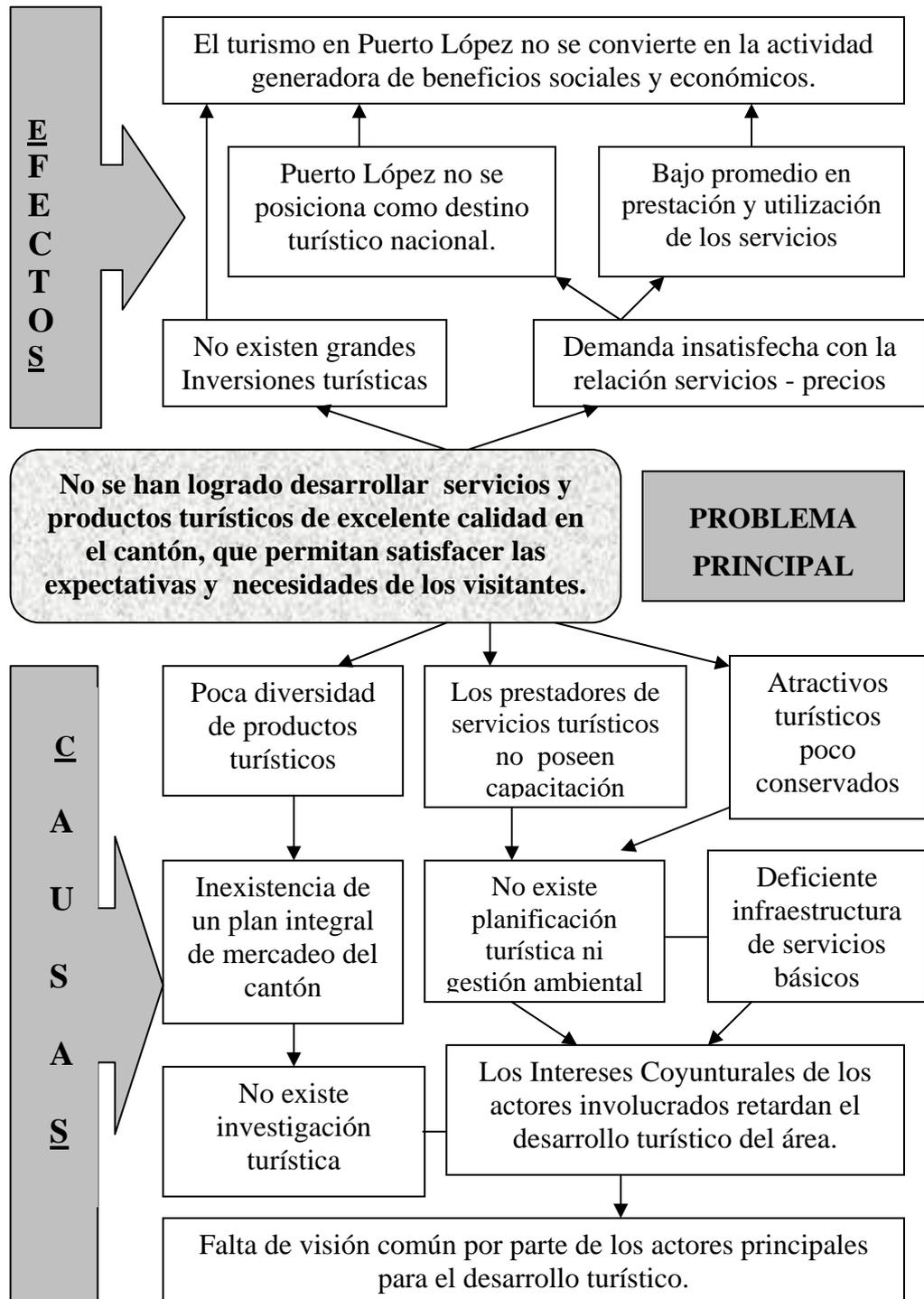
En relación a las organizaciones privadas, la Asociación de Guías del P.N.M., no cumple una labor significativa en el sistema turístico debido a la desorganización interna de la mencionada entidad, lo que la hace pasar desapercibida en el cantón.

Con respecto a la *demanda turística*, el problema identificado es el bajo nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los visitantes en la relación servicio - precio, lo que provoca que estos no retornen continuamente al cantón.

A continuación se presenta a través de una matriz llamada *Árbol de Problemas*, la cual es una herramienta aplicada a la gestión administrativa, y permite establecer un problema principal, con sus causas y efectos.

Para un mejor entendimiento de la matriz, las flechas de las nueve causas se interpretan “*debido a*”, y las flechas de los cinco efectos que surgen del problema principal, se interpretan “*origina que*”. (*Ver Matriz No. 1*).

Matriz No. 1
Problema Principal - Causas - Efectos



Fuente: Elaboración de Autores

Luego de realizar las distintas etapas del análisis de los componentes del sistema turístico, se determina que el principal problema en el ámbito turístico de dicho cantón es **el escaso desarrollo de productos y servicios de calidad que satisfagan las expectativas y necesidades de los visitantes.**

Entre las causas que originan este problema principal se determinan: la deficiente infraestructura de servicios básicos, la inexistencia de planificación turística integral, los pocos conocimientos técnicos de los prestadores de servicios, la escasa gestión del control ambiental de las atracciones turísticas, entre otras. (Ver Cuadro No 11).

Cuadro No 11:
Análisis para determinar propuestas y actores

No	Causas	Motivo	Actor(es) que debe(n) proponer soluciones
1	Prestadores de servicios turísticos no poseen capacitación técnica.	No existen planes ni programas de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno municipal. • Ministerio de Turismo. • Comunidad receptora.
2	Deficiente infraestructura de servicios básicos	No existen recursos económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Estado ecuatoriano • Prefectura de Manabí • Gobierno municipal.
3	No existe planificación turística integral.	No existen funciones definidas para cada institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Turismo. • Gobierno municipal.
4	Escasa gestión de control ambiental	No existen recursos humanos, técnicos ni económicos.	<ul style="list-style-type: none"> • Estado ecuatoriano • Min. del Ambiente. • Intendencia P.N.M.

Elaboración: Autores

El objetivo de identificar tales causas, es conocer los motivos que las originan, plantear cuales son las líneas de acción pertinentes, y, los posibles actores que lleven a cabo propuestas que permitan optimizar el funcionamiento de dicho sistema.

4.5. Determinación de las Líneas de Acción para la optimización del sistema turístico

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

Para el cantón Puerto López, se establecen cuatro líneas de acción para lograr optimizar el funcionamiento del sistema turístico. Estas son:

a. Mercadeo del producto turístico actual

Esta línea de acción se enfoca en lograr el posicionamiento de la imagen del cantón en el mercado regional, provincial y nacional, como un destino turístico no estacional; a través de un adecuado plan de promoción, llevando a cabo diversas actividades de mercadeo.

b. Ordenamiento y planificación del espacio turístico del cantón

Esta línea de acción tiene como fin utilizar adecuadamente los recursos naturales y paisajísticos del cantón, a través de la implementación de programas como el ordenamiento vial y comercial de las parroquias, la zonificación de las áreas de playa, la elaboración de planes de mantenimiento de la calidad ambiental, y la definición de políticas de manejo de visitantes en las atracciones turísticas.

c. Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos

Esta línea de acción se enfoca en la capacitación de los prestadores de servicios turísticos y la comunidad en general, por sectores de servicios.

d. Concienciación ambiental de la comunidad

Esta línea de acción se debe desarrollar a través de un plan de educación ambiental más participativo a nivel comunitario, y que este encaminado a conservar los recursos naturales y culturales del cantón.

Para una mejor comprensión, en el *Cuadro No. 12* se aprecia en detalle las cuatro líneas de acción, los programas ó actividades a realizar, y los posibles actores ejecutantes.

Cuadro No 12:
Determinación de las Líneas de acción para
la optimización del Sistema Turístico

Líneas de acción	Programas	Actores
<p align="center">Mercadeo del producto turístico actual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una marca “Puerto López” que refleje la imagen turística del cantón y sirva de sello distintivo en el mercado provincial y nacional. • Definición de las apropiadas herramientas de promoción y publicidad que incorporen la nueva marca. • Establecer nuevos canales de distribución del producto a nivel nacional. • Difundir la oferta turística cantonal a través de medios de comunicación • Promoción de eventos sociales y culturales con el fin de crear una afluencia real de visitantes. • Fomento a la incorporación y desarrollo de nuevos atractivos y actividades turísticas a través de proyectos de desarrollo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Municipal • Administración del P.N.M. • Ministerio de Turismo • Cámara Cantonal de Turismo • Prestadores de servicios turísticos • Comunidad en general
<p align="center">Ordenamiento y planificación del espacio turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de señalética turística de los atractivos turísticos del cantón • Zonificación y determinación de usos de suelo en las playas. • Programa de gestión de la calidad ambiental en las playas. • Programa de manejo de visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Municipal • Administración del P.N.M. • Armada Nacional • Policía Nacional • Cámara Cantonal de Turismo
<p align="center">Capacitación técnica a los prestadores de servicios turísticos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a los prestadores de servicios de alojamiento y alimentación en mandos medios y operativos. • Concienciación a la comunidad en general en cuanto a la oferta turística de atractivos del cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Municipal • Cámara Cantonal de Turismo • Administración del P.N.M. • Comunidad en general • Medios de comunicación locales
<p align="center">Concienciación ambiental de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de incorporación de escuelas y colegios, para la difusión del patrimonio natural y cultural. • Programa de recuperación de las mingas comunitarias en el cantón 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Municipal • Comunidad en general • Guías del PNM

Elaboración: E. Piedra & N. Mora

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACION DE

LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN

DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

5.1 La excelencia y la calidad en los servicios turísticos

La calidad en el turismo y la hostelería requiere un enfoque distinto de la calidad en las empresas de manufactura. Los productos del turismo y la hostelería se elaboran y consumen en forma simultánea, mientras que la producción y el consumo de los productos de empresas de manufactura están separados en tiempo y distancia.

Esto permite que dichas industrias inspeccionen y eliminen los productos defectuosos antes de que los clientes los adquieran y reciban. En los servicios turísticos, el control de la calidad es difícil de llevar a cabo sobretodo durante

la temporada alta, por cuanto es la época del año cuando más trabajo existe para los prestadores de servicios. Por lo tanto, el logro de la calidad en este sector es una tarea desafiante.

5.1.1 La calidad

Entre los conceptos más relevantes de calidad, se citan:

La calidad³⁰ es “la percepción que experimenta el cliente al consumir un producto o servicio, y que se refleja en el grado de satisfacción que este provoca”. La calidad está condicionada por las expectativas que el cliente tiene de satisfacer sus necesidades, con el consumo del bien ofertado.

La calidad³¹ de los productos y los servicios se relacionan con la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa. Los niveles más altos de calidad dan como resultado una mayor satisfacción del cliente, y al mismo tiempo apoyan precios más altos y a menudo reducen los costos. Por lo tanto, los programas de mejoramiento de la calidad incrementan la rentabilidad de una empresa.

De la misma forma, existen varios puntos de vista sobre los tipos de calidad.

Uno de ellos se basa en **las características del producto**. En este caso,

³⁰ RED DE INFORMACIÓN EMPRESARIAL, Introducción a la calidad de los servicios turísticos [en línea]: Mayo de 2004. <http://www.conocimientosweb.net/portal/html.php?file=cursos/curso38.htm> [consulta 05 febrero de 2005]

³¹ KOTLER, Philip (1997). *Mercadotecnia: Hotelería & Turismo*. México: Prentice – Hall.

algunas empresas consideran a las características del producto que aumentan la satisfacción del cliente, como una forma de medir la calidad. Según esta teoría, un hotel de lujo posee un nivel de calidad más alto que un hostel.

Otra forma de considerar la calidad es **la ausencia de errores**. Según esta percepción, tanto un hotel de lujo como un hostel poseen el mismo nivel de calidad si el producto o servicio que ofrecen están libres de errores.

Una tercera opinión divide a la calidad en tres categorías: la calidad técnica, la calidad funcional y la calidad social.

La **calidad técnica** se refiere a lo que el cliente obtiene después de que termina su interacción con los empleados. Ejemplos: la habitación del huésped, los platos de comida en el restaurante, el automóvil en la agencia de alquiler, etc.

La **calidad funcional** se enfoca al proceso de proporcionar el servicio y mientras este se proporciona, los clientes establecen muchas interacciones con los empleados. Ejemplos: el saludo del portero, la compañía del botones hasta la recepción, el registro con el recepcionista. Una excelente calidad funcional puede compensar una habitación que no cumple con las expectativas del huésped.

La **calidad social ó ética** no es posible que el cliente la evalúe antes de la compra y con frecuencia es imposible evaluarla después. Está relacionada con las convicciones de una empresa. En el caso de los restaurantes, esta calidad se refiere a los productos con que se preparan los platos, ya que los alimentos en mal estado pueden causar envenenamiento ó enfermedades en sus clientes.

En los hoteles y las líneas aéreas, esta calidad se enfoca en llevar a cabo un buen plan de mantenimiento preventivo y capacitación en medidas de seguridad a sus empleados, ya que esto puede evitar incendios ó accidentes aéreos, lo que ocasionaría una publicidad negativa en dichas empresas.

5.1.2 El servicio

Para empezar, se aprecian distintas conceptualizaciones con respecto al servicio. El *servicio*³² según Malcoln, es “aquella actividad que relaciona a la empresa con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad”.

Para Christopher Loovelock, el servicio al cliente implica “actividades orientadas a una tarea, que incluyen interacciones con los clientes: en persona, por medio de telecomunicaciones, ó por correo”. Esta función se diseña,

³² FISCHER, René (2003). *El Desafío del Servicio*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile.

desempeña y comunica teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional.

Según Sawesr, el servicio es “el sistema organizado de empleados y/ó equipos para suplir actividades requeridas por el público”.

De acuerdo a F. Valls³³ (2000), en la prestación de servicios se requiere de dos aspectos inseparables. Por un lado, las tecnologías aplicadas a los productos, procesos y sistemas, y, por otro, el soporte de los equipos humanos.

De los conceptos anteriores, se establecen características distintivas y fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la percibibilidad, la heterogeneidad (un servicio es algo no repetible), y la simultaneidad (los servicios se consumen al mismo tiempo que se producen).

Para el presente documento, se considera como referencia la conceptualización de Rene Fischer³⁴, autor de los libros “El Desafío del Servicio” y “Excelencia en el Servicio”, entre otros numerosos trabajos relativos a la calidad en los servicios.

³³ VALLS, Joseph – Francesc (2000): Gestión de Empresas de Turismo y Ocio, el arte de provocar satisfacción. Barcelona: Gestión 2000 editores.

³⁴ Consultor en el “Proyecto de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos”, llevado a cabo por el Gobierno Nacional de Chile y el Servicio Nacional de Turismo, en la Región Metropolitana de Santiago de Chile, llevado a cabo durante el año 2003.

Fischer identifica dos aspectos fundamentales para la comprensión de lo que realmente constituye el servicio: la dimensión operacional y la dimensión relacional.

Con respecto a la **Dimensión Operacional**, está conformada por aquellos factores tales como: el local, estructuras, equipos, procedimientos, sistemas y tecnologías, que constituyen el soporte para lograr consistencia y eficiencia en el servicio.

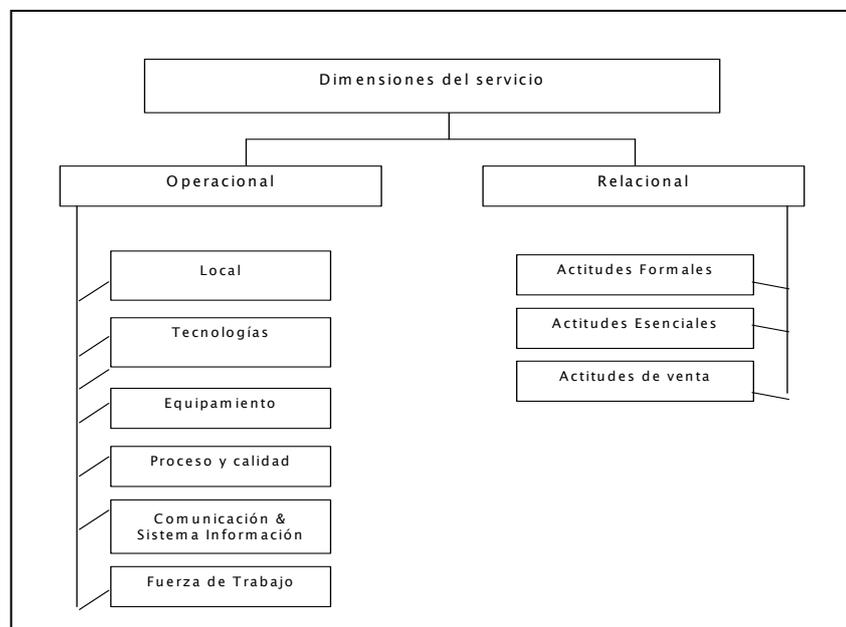
En cuanto a la **Dimensión Relacional**, esta se enfoca en la actitud de las personas en contacto, y en su habilidad para relacionarse entre si en la cadena de servicio y, en especial, con el cliente. Algunos de sus componentes tienen que ver con las actitudes formales de los colaboradores e involucran aspectos gestuales, visibles y verbales.

En otros casos, esos componentes se relacionan con las actitudes esenciales del personal y tienen que ver con la motivación y el tacto. Este importante momento de relación entre el prestador del servicio y el cliente es quizás el más crítico de todos en la entrega del servicio.

Desde este punto de vista, el servicio es el conjunto de relaciones “cliente - empleado”; es decir, una secuencia integrada de diversas escenas o “momentos de verdad” que producen una vivencia.

Aquella tendencia de mantener obligatoriamente un cierto equilibrio entre la dimensión operacional (procedimientos) y la dimensión relacional (actitudes), cobra actualmente un nuevo significado, y éste es el de constituir un equilibrio que contemple eventuales y oportunas modificaciones en cada dimensión. (Ver Gráfico No.22).

**Gráfico No. 22:
Dimensiones del Servicio**



Fuente: El desafío del Servicio: René Fischer (2001)

5.1.3. Medición de la calidad de los servicios

La calidad³⁵ solo puede medirse por medio de indicadores estables que examinen todo el proceso de producción del servicio de forma periódica.

Dichos indicadores permiten que la calidad se aplique en el conjunto de

³⁵ VALLS, Joseph – Francesc (2000): Gestión de Empresas de Turismo y Ocio, el arte de provocar satisfacción. Barcelona: Gestión 2000 editores.

elementos de la organización, tanto técnico como funcional, de manera permanente.

Tinard³⁶ distingue cinco aspectos de la calidad en el servicio:

1. La calidad espacial: facilidad de acceso, señalización, etc.,
2. El tiempo de espera,
3. La calidad intrínseca: parámetros de limpieza, seguridad, materiales, disponibilidad humana,
4. La calidad de las relaciones entre el prestador y los clientes,
5. La calidad de las alternativas: diversidad de propuestas, variedad de servicios.

Otros autores como Tordera y Caballer, evalúan la calidad en los servicios a través de:

- La apariencia moderna de las instalaciones físicas y de los empleados,
- La higiene y la limpieza,
- La rapidez en el servicio,
- Los conocimientos suficientes de los empleados,
- La atención individualizada,
- La comprensión de las necesidades específicas de los clientes.

³⁶ Ibidem

Los bienes³⁷ son *elementos tangibles y homogéneos*, y en ellos la producción y distribución están separadas en tiempo y momentos de consumo.

En cambio, los servicios³⁸ son *elementos intangibles y heterogéneos*, no pueden almacenarse y su propiedad no se transfiere, su producción y consumo son procesos inseparables en los que el cliente participa activamente, por ello existe la interrelación entre el comprador y el vendedor.

5.2. La calidad de los servicios turísticos en el cantón Puerto López

Como se aprecia en el gráfico No. 20 (literal 3.3.3), la percepción general de los visitantes encuestados con respecto a la calidad de los servicios turísticos analizados alcanza un nivel de bueno.

Aún cuando los servicios de alojamiento y alimentación se los califica entre los rangos de bueno y muy bueno, una parte de los encuestados recomiendan que es primordial mejorar la prestación de tales servicios en sus dimensiones operacional y relacional, como se analizarán en detalle en el literal 5.2.1.

La importancia de los servicios de alojamiento y alimentación como parte del sistema turístico cantonal, radica en que las necesidades de pernoctar y alimentarse son básicas para todo visitante en cualquier destino, sin importar

³⁷ Ibidem

³⁸ Ibidem

el motivo de su visita (turismo, comercio, investigaciones, etc.). Esto significa que son negocios que funcionan todo el año.

A pesar de que un pequeño porcentaje de encuestados calificaron como malos los servicios de transportación terrestre pública, la guianza e información turística, para la presente propuesta tales servicios no serán considerados por las siguientes razones:

- En el caso de los transportistas, el organismo público encargado de capacitarlos es la policía nacional de tránsito, la cual en el cantón Puerto López, tiene su sede en la parroquia Machalilla,
- En el caso de los guías, los organismos encargados de capacitarlos son el Ministerio de Ambiente y Turismo, específicamente cuando realizan los cursos para renovar la licencia de operación,
- Con respecto al servicio de información turística, la presente propuesta no es crear centros de información turística, sino mas bien es capacitar a la población y a los prestadores de servicios, para que sean estos los mejores canales de información y difusión de los atractivos del cantón.

En el caso de otros servicios, en relación a los negocios que se dedican a desarrollar recorridos turísticos marinos y terrestres (operadoras de turismo), mucho de estos negocios dependen únicamente de la temporada alta de

observación de ballenas, por lo que en el resto del año permanecen cerrados.

Un caso aparte, es la situación de los pescadores artesanales que desean participar en la actividad turística. Lamentablemente ellos como grupo humano de trabajo no han logrado organizarse ni asociarse, con el fin de ganar representación dentro del sistema turístico cantonal; sin embargo estos pueden participar en la presente propuesta, ya que algunos de ellos son propietarios de pequeños negocios de alimentación y alojamiento.

A continuación se analizarán la calidad de los servicios de alojamiento y alimentación, de acuerdo a la conceptualización de René Fisher sobre las dimensiones del servicio, a través de 5 factores:

- La percepción de los visitantes,
- El punto de vista de la Cámara Cantonal de Turismo,
- Las opiniones de los líderes comunitarios y pescadores artesanales y,
- Las experiencias del personal que labora en negocios relacionados en dichos servicios.

5.2.1. Percepción de los visitantes

A través de la técnica de las encuestas se desea conocer la percepción de los visitantes al cantón, con respecto los servicios de alojamiento y alimentación.

Para tal efecto, como tamaño de la muestra, se consideró la toma de 100 observaciones. Dicho valor considera³⁹ un margen de error del 6% y como tamaño de la población el total de ingresos de turistas (27.868) del P.N.M. del año 2004. (*Ver Anexo No. 23*).

Por consiguiente, se diseñaron dos matrices de encuestas, tanto en español como en inglés. Los parámetros evaluados corresponden a las dimensiones operacional y relacional de la gestión del personal operativo y/o de contacto de los negocios de alojamiento y alimentación del cantón. (*Ver Anexos No 27-28-29-30*).

Los objetivos específicos del proceso de las encuestas son:

- Establecer la percepción de los visitantes con respecto a la calidad del servicio de alojamiento en sus dimensiones operacional y relacional,
- Establecer la percepción de los visitantes con respecto a la calidad del servicio de alimentación en sus dimensiones operacional y relacional,

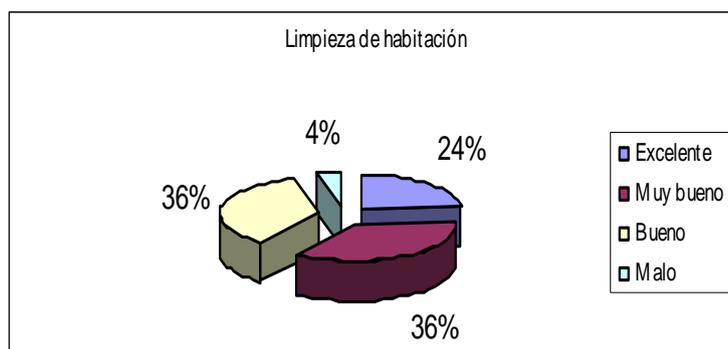
A continuación los resultados de las encuestas tomadas del 23 al 25 de Julio del año 2005, en los principales sitios de atracción turística del cantón. Del 100% de las observaciones tomadas, el 34% corresponden a turistas nacionales y el restante 66% a extranjeros.

³⁹ Libro: “**Marketing de Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de desarrollo**”. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing. Varios Autores(2000).

Con respecto al sector alojamiento:

En el parámetro *limpieza de las habitaciones*, los datos se concentran en dos rangos: bueno y muy bueno, con valores porcentuales del 36% cada uno. (Ver *Gráfico No 23*)

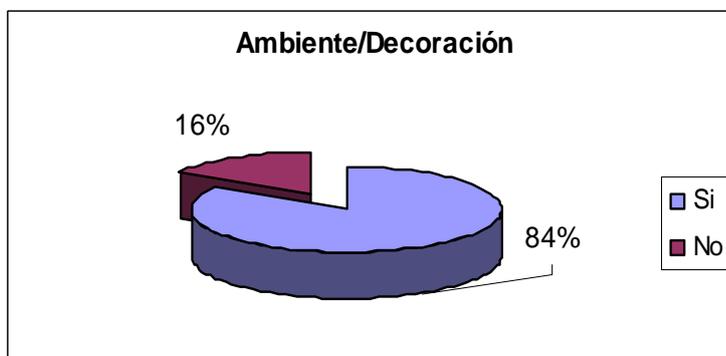
**Gráfico No 23:
Limpieza de la habitación**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25/ 2005)

En referencia al parámetro *ambiente y decoración de la habitación*, los resultados indican que este parámetro fue del agrado para el 84% de los encuestados. (Ver *Gráfico No 24*).

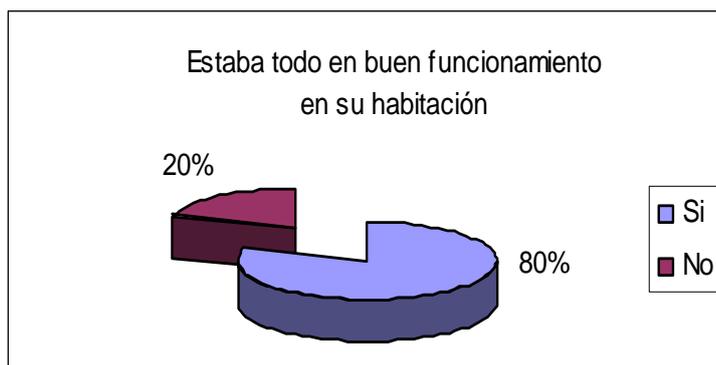
**Gráfico No 24:
Ambiente y decoración de la habitación**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25/ 2005)

De la misma manera, el 80% de la muestra indica con respecto al parámetro funcionamiento que todo estaba correcto. (Ver Gráfico No 25).

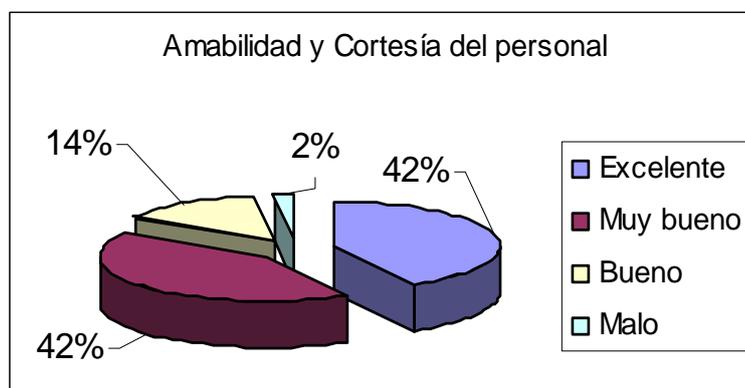
**Gráfico No 25:
Funcionamiento de la habitación**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 – 25 / 2005)

En cuanto al parámetro *amabilidad y cortesía del personal* de contacto, los datos se concentran en los rangos de muy bueno (42%) y excelente (42%). (Ver Gráfico No 26).

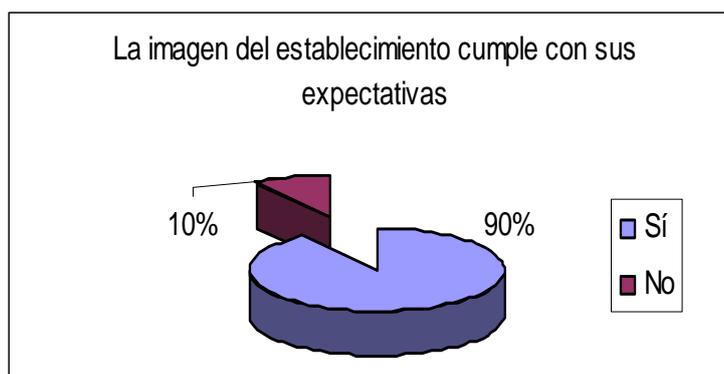
**Gráfico No 26:
Amabilidad y cortesía del personal**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio23 - 25 / 2005)

Del mismo modo, el 90% de la muestra indica que el parámetro *imagen del establecimiento* cumple con sus expectativas. (Ver Gráfico No 27).

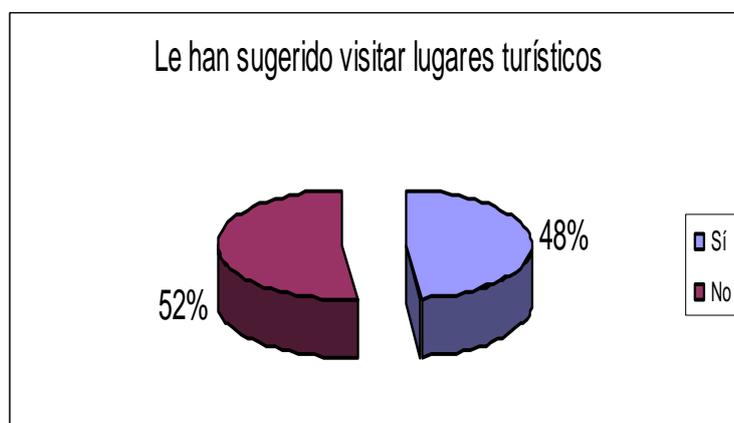
Gráfico No 27:
Expectativas de la imagen del establecimiento



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 – 25 / 2005)

En referencia al parámetro *facilitación de información turística*, el 52% de las observaciones manifiestan que los empleados de los establecimientos de alojamiento les han sugerido visitar diversos atractivos turísticos del cantón. (Ver Gráfico No 28).

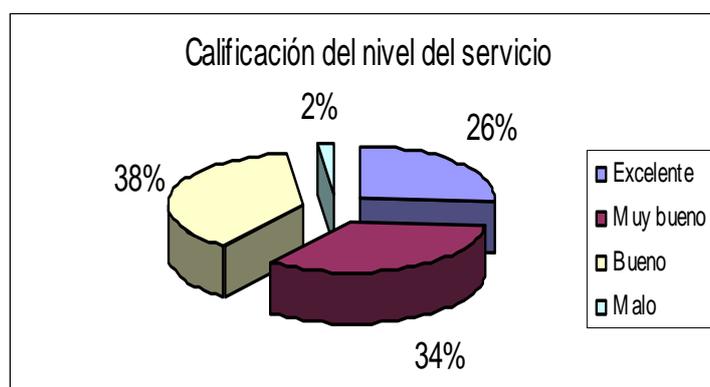
Gráfico No 28:
Información turística



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 /2005)

En el parámetro referente *nivel de la calidad del servicio de alojamiento*, los datos se distribuyen en: excelente 2%, muy bueno 34%, bueno 38% y malo 34%. (Ver Gráfico No 29).

**Gráfico No 29:
Nivel de la calidad del servicio Alojamiento**



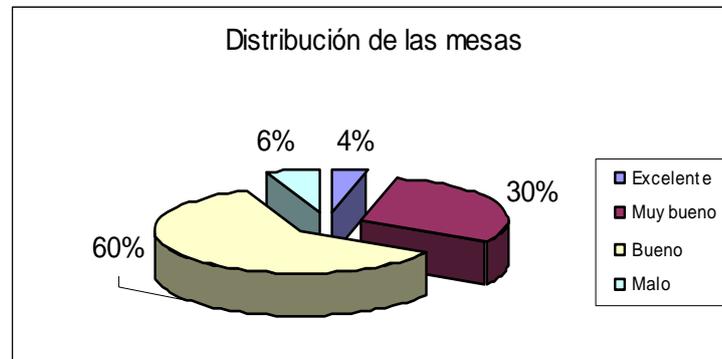
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

Como última pregunta, los encuestados mencionaron como *sugerencias* para optimizar este servicio: más limpieza de las instalaciones y habitaciones, mejorar las estructuras físicas de las instalaciones, disminuir la contaminación por ruido, mayor agilidad en el servicio y ofrecer información turística en la recepción.

Con respecto al sector alimentación:

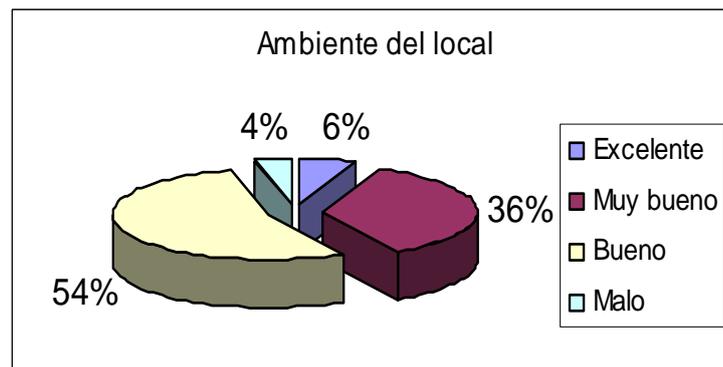
En los parámetros *distribución de mesas, ambiente, estructura y decoración de los establecimientos*, los valores se concentran en el rango de bueno. (Ver Gráficos del No 30 al 32).

**Gráfico No 30:
Distribución de las mesas**



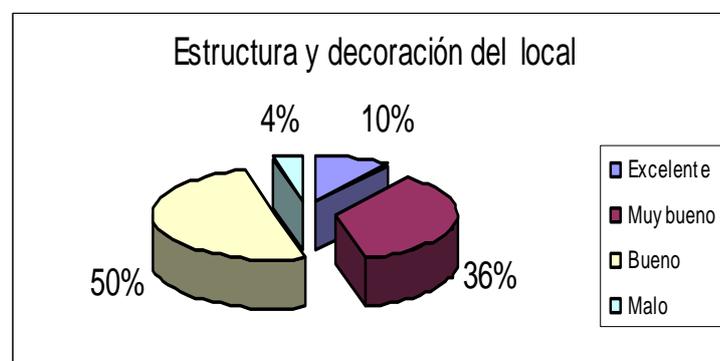
Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

**Gráfico No 31:
Ambiente del local**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

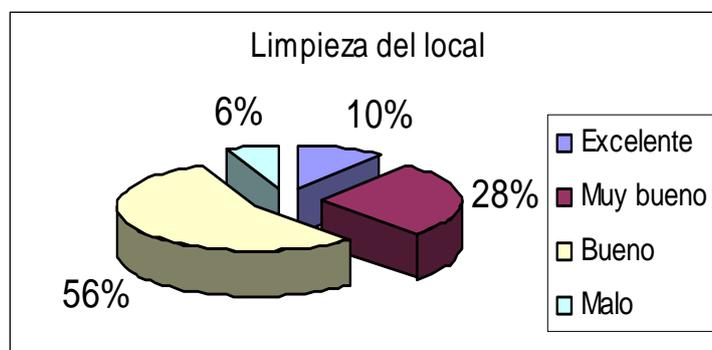
**Gráfico No 32:
Estructura y decoración del establecimiento**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

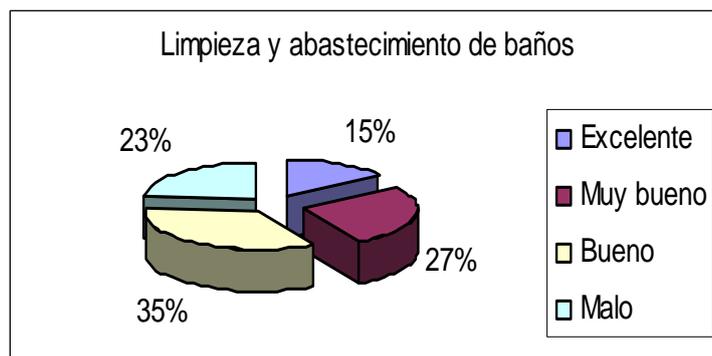
En cuanto al parámetro *limpieza*, existen diferencias de opiniones entre la limpieza del local y la de los baños; ya que más del 50% de la muestra indica que en los locales hay una buena limpieza, mientras que en los baños sólo un 35% lo considera como bueno. (Ver Gráficos No 33 y 34).

**Gráfico No 33:
Limpieza del local**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

**Gráfico No 34:
Limpieza de los baños**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25/ 2005)

En cuánto al parámetro *agrado de los alimentos y bebidas consumidos*, el 94% de los encuestados indican que estos fueron de su agrado, ya que los

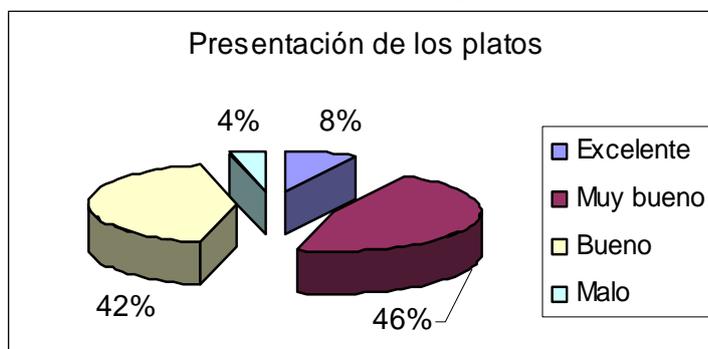
alimentos degustados mayoritariamente eran productos del mar; y en cuanto a la presentación de los platos fue del agrado para el 78%. (Ver Gráficos No 35 y 36).

Gráfico No 35:
Agrado de los alimentos y bebidas degustados



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25/ 2005)

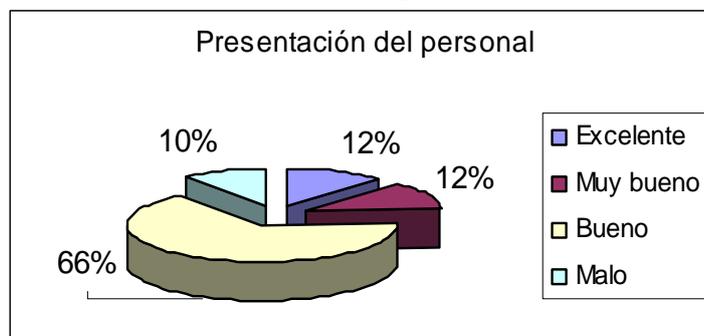
Gráfico No 36:
Presentación de los platos



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

Por otro lado, los resultados muestran que el 66% considera al parámetro *presentación del personal de contacto* en el rango de bueno. (Ver Gráfico No 37).

**Gráfico No 37:
Presentación del personal**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

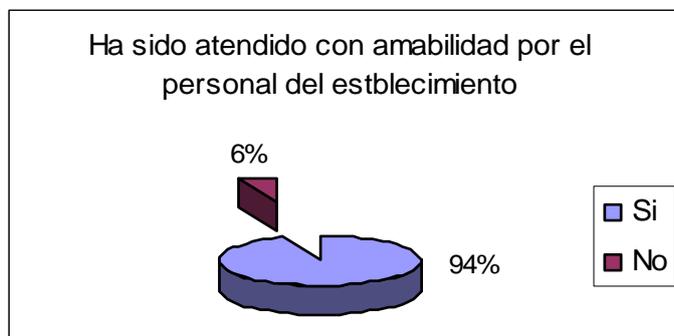
En cuánto al parámetro *rapidez del personal*, el 78% de la muestra indica que fueron atendidos inmediatamente sus pedidos. De la misma forma, el 94% fue atendido con amabilidad por el personal de contacto. (Ver Gráficos No 38 y 39).

**Gráfico No 38:
Rapidez del personal**



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

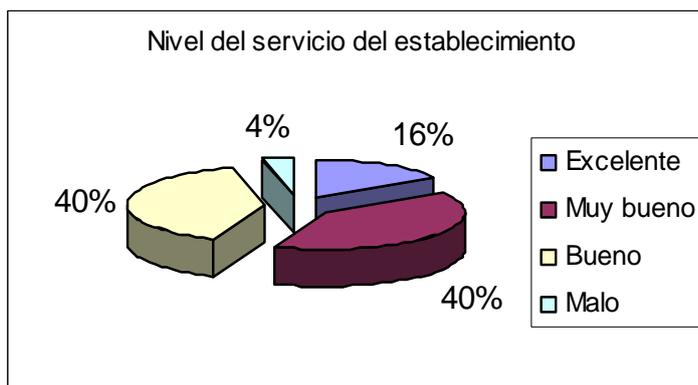
Gráfico No 39:
Amabilidad del personal



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 - 25 / 2005)

En el parámetro *nivel de la calidad* del servicio de alimentación de los establecimientos del cantón, los datos se distribuyen de la siguiente forma: bueno 40 %, muy bueno 40%, excelente 16% y malo el 4%. (Ver Gráfico No 40).

Gráfico No 40:
Nivel de la calidad del servicio Alimentación



Fuente: Resultados de Encuestas a turistas (Julio 23 -25 / 2005)

Como pregunta final, los encuestados citaron entre las *recomendaciones*: mejorar la imagen y presentación del personal de contacto, mayor agilidad en

el servicio, mejor atención al turista, mayor variedad de platillos en los menús, mayor limpieza en los baños, disminuir los precios de los alimentos, entre otras.

Como síntesis del proceso de encuestas realizado en julio de 2005 se establece que, los servicios de alojamiento y alimentación en el cantón no han alcanzado un excelente nivel, por cuanto la dimensión relacional (las actitudes de los prestadores hacia los turistas), y la dimensión operacional (procedimientos) de los servicios, no es la requerida.

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

5.2.2. Representantes del sector empresarial turístico

Para conocer el punto de vista del sector privado turístico con respecto a la calidad de los servicios de alojamiento y alimentación del cantón, se consideró pertinente entrevistar al representante de la Cámara Cantonal de Turismo.

Para tal efecto, se entrevistó a la Dra. Mercy Bazurto, quien es presidenta de la actual directiva, desde enero del 2005.

Para la citada personera, la actividad turística en el cantón tiene una buena perspectiva futura por el número de turistas que llegan cada año, motivo por el cual se ha registrado un aumento de inversiones privadas.

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

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

Con respecto a programas de capacitación impartidos por la actual directiva, esta dictó en abril del 2005 el taller de Ama de llaves, en conjunto con la Dirección Provincial y la Dirección Municipal de Turismo.

Para el futuro mediato, se planifica capacitar al personal operativo en temas como coctelería para el sector alimentación, e inglés básico. Este último taller ha sido difícil impartirlo en el pasado, debido a que los pasantes extranjeros

que ofrecen sus servicios académicos, llegan al cantón en temporada alta, y por tal motivo, el personal no puede asistir a clases.

5.2.3. Representantes del personal que labora en el cantón

Para recoger la opinión de los propietarios de los negocios turísticos del cantón, se entrevistó al Sr. Jimmy Tomalá, quién es dueño del bar – restaurante “La Balsa Manteña”, y además, es socio de la operadora de turismo “Cirial Sur”.

Con respecto a la Cámara Cantonal, indica que la imagen como institución se ha fortalecido considerablemente desde el posicionamiento de la nueva directiva en Enero del 2005. Considera que es un gran beneficio para el sector turístico privado, el hecho de que la actual presidenta de la Cámara no se encuentra inmersa en la actividad política del cantón.

En cuanto a programas de capacitación ofrecidos, cita que en el mes de junio del 2005, previo a la inauguración oficial de la temporada de ballenas, la organización “Pacific Whale Fundation” impartió en conjunto con el PNM y la Cámara Cantonal, un curso de capacitación para todas las operadoras de turismo afiliadas.

En relación a las actividades de otras instituciones que deben velar por el turismo del cantón, el Sr. Tomalá expresa que la Dirección Municipal de

Turismo, junto a la Administración del P.N.M., han llevado a cabo una mayor promoción de los atractivos del cantón en los últimos meses a nivel nacional.

Con respecto a las perspectivas futuras del turismo en el cantón, indica que estas son muy buenas debido a la permanente afluencia turística hacia Puerto López, lo cual permite que la demanda actual vaya acorde con el número de negocios instalados.

Para la Administradora del Hostal Fragatas, la Sra. Jacqueline Menéndez, esta considera que el personal operativo que labora en los establecimientos de alojamiento y alimentación debe ser más cordial y brindar un servicio personalizado, por lo que sugiere algunos temas en los cuales el personal operativo del cantón necesita ser capacitado, tales como: Protocolo & Etiqueta, e inglés, por el buen número de extranjeros que llegan al cantón en temporada de ballenas.

Con respecto a programas de capacitación ofertados, en el cantón se han impartido desde el 2003 hasta el 2005, los siguientes cursos: Excelencia en las relaciones humanas (2003), Plan de capacitación para fomentar la cultura turística (2004), y, Ama de llaves (Junio 2005). Las instituciones organizadoras fueron la Cámara Cantonal de Turismo en conjunto con la Dirección Provincial de Turismo, y contó con el aval de la Dirección Municipal de Turismo.

5.2.4. Representantes de la comunidad

Para una mejor comprensión del literal, las siguientes personas entrevistadas se agrupan de acuerdo al punto de vista administrativo del P.N.M., es decir, comunidades asentadas en las zonas de amortiguamiento del área (Puerto López, Machalilla y Salango), y, las ubicadas dentro del área protegida y que desarrollan actividad turística.

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

Para el Sr. Javier Pilay Lucas, presidente de la Junta Parroquial de Machalilla, el turismo es una actividad que puede generar ingresos económicos en su comunidad. Considera que actualmente los habitantes aún no están preparados para ofrecer servicios turísticos de calidad, y que por lo tanto, su comunidad

debería ser capacitada en temas como: Atención al cliente, manipulación de alimentos, hospederías comunitarias, y desarrollo de proyectos turísticos comunitarios.

En cuanto a Salango, el presidente de la Junta Parroquial, Sr. Alfredo Acuña, considera que el turismo puede representar una actividad económica alternativa después de la pesca artesanal, por lo que cree necesario capacitar a los pobladores en temas generales de la actividad turística.

En el caso de las poblaciones asentadas dentro del P.N.M., el Sr. Elías Maldonado, de la comuna Agua Blanca, cita que ellos fueron los pioneros en incursionar en la actividad turística en el cantón, debido a su riqueza arqueológica. Desde sus inicios (1980) han recibido capacitaciones por instituciones gubernamentales y no gubernamentales a nivel de turismo, gestión ambiental, importancia del recurso arqueológico, entre otros temas.

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

Para el Sr. Rosendo Quimis, presidente de la comuna El Pital y representante del Recinto Río Blanco, el turismo en la actualidad es una actividad que se está desarrollando también en el interior del Parque Nacional Machalilla. En ésta comunidad se implementó un proyecto comunitario (sendero ecoturístico) con el apoyo económico de la Unión Europea. Adicionalmente recibieron capacitación en temas como guianza turística, hospederías comunitarias y atención al cliente.

5.2.5. Representantes del sector pesquero

Durante la entrevista realizada en julio de 2005 a los señores José Tomalá y Rafael Luna, indican que en los últimos tres años, luego del programa de capacitación impartido por el CISP en el año 2001, ninguna institución se ha preocupado por capacitarlos nuevamente como gremio. En el presente año (Junio 2005), la Armada Nacional en conjunto con el PNM, la Cámara de Turismo y la Fundación “Pacific Whale Foundation”, los convocó junto con las operadoras de turismo para recibir las indicaciones y regulaciones que deben seguir en la actual temporada de ballenas.

5.3. Planteamiento de la propuesta

Luego de efectuar el análisis del sistema turístico cantonal, determinar sus problemas, medir los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación a través de los visitantes encuestados, conocer las opiniones y experiencias de los representantes del sector privado turístico propietarios de

negocios, personal que labora en el cantón, y líderes comunitarios, se establece que la línea de acción más apropiada para ser llevada a cabo y buscar la optimización del sistema turístico cantonal, es el **desarrollo de un programa de formación de recursos humanos para los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López.**

La citada propuesta es considerada como la más apropiada a implementarse, en base a dos hechos importantes en su ejecución:

- El tiempo de ejecución y la medición de resultados a esperar, luego de ser aplicada, y,
- El número de instituciones públicas y/ ó privadas que la pueden desarrollar.

Un programa de formación⁴⁰ de recursos humanos para los servicios de alojamiento y alimentación, debe concebirse como un proceso integral que comprende tanto la formación y entrenamiento ocupacional, así como la transmisión de valores para promover una actitud positiva al prestar los servicios. En síntesis, una propuesta de formación de recursos humanos para la actividad turística, debe estar compuesta por: el componente *capacitación técnica* (dimensión operacional del servicio), más el componente *sensibilización turística* (dimensión relacional del servicio).

⁴⁰ BOLETIN TURÍSTICO INTERNACIONAL No. 358, Factor Humano y Turismo / La sección de Tamara Malaver [en línea]: Julio 11 de 2005. <http://www.boletin-turistico.com/hemeroteca/ant2005/bt358.htm>. [consulta 08 agosto de 2005]

Mientras la *capacitación técnica* tiene como objetivo formar y entrena al recurso humano para desarrollar las habilidades y destrezas necesarias para el trabajo, la *sensibilización turística* constituye un proceso de comunicación cuyo propósito es promover valores y actitudes asociados a la prestación de servicios de calidad.

A nivel de destinos turísticos, la sensibilización permite desarrollar en la comunidad, la llamada *conciencia turística*, entendida como un proceso en que los miembros de la comunidad receptora desarrollan conductas coherentes con el deseo de lograr la competitividad del destino turístico a través de la calidad de los servicios que se ofertan.

5.3.1 Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Desarrollar un programa de formación de los recursos humanos que laboran en los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, integrando las dimensiones operacional y relacional de los citados servicios.

Específicos:

- a) Elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López,

- b) Convertir a los prestadores de servicios, en los mejores canales informativos entre los visitantes y la comunidad, con respecto a las atracciones naturales y culturales del cantón,
- c) Generar grupos de trabajos entre los participantes que fortalezcan las interrelaciones entre los integrantes del sistema turístico.

5.3.2 Definición de los actores en la propuesta

Para definir a los actores principales de la presente propuesta, se deben considerar la importancia e imagen del actor ejecutor, y, el nivel de aceptación y credibilidad en el actor beneficiario.

En relación al *actor ejecutor*, este debe ser una institución pública ó privada, cuya sede puede estar en el cantón Puerto López ó en otra localidad del país, cuyos objetivos principales sean fortalecer el funcionamiento del sistema turístico cantonal a través de la transferencia de conocimientos a la comunidad.

La institución organizadora de la presente propuesta deberá realizar las siguientes funciones:

- Organizar y ejecutar el programa de formación de recursos humanos que responda a las necesidades del sector de los servicios,

- Convocar a la Cámara Cantonal de Turismo para interesar a sus afiliados en la implementación del programa,
- Realizar reuniones por sectores de servicios, para buscar apoyo y compromisos grupales,
- Levantar un sistema de evaluación post- capacitación, para medir el nivel de la calidad de cada establecimiento participante,
- Establecer convenios interinstitucionales para obtener el aval en el otorgamiento de certificados de asistencia y aprobación del programa,
- Celebrar acuerdos especiales con organismos de los sectores público, privado y la comunidad.

Como el *actor beneficiario* de la propuesta se considera a la *Comunidad Receptora*, conformado por el personal operativo y administrativo de los negocios turísticos, así como otros pobladores de la comunidad en general del cantón.

5.3.3 Participación de otros actores del sistema

Como actores secundarios, se considera la participación de las siguientes instituciones:

- La Cámara Cantonal de Turismo, a través de la prestación de las instalaciones de varios establecimientos afiliados para desarrollar la parte práctica del programa,

- El Parque Nacional Machalilla, a través de la facilitación de sus salones de conferencias para las clases teóricas,
- Las instituciones de educación superior, a través de su personal docente, quienes pueden participar como instructores,
- Los Ministerios de Turismo y Ambiente, cuyos funcionarios pueden brindar asistencia técnica como instructores, así como otorgar el respectivo aval en los certificados de aprobación de los cursos.

5.3.4 Incidencia de la propuesta en los elementos del Sistema Turístico

A través del presente programa de formación de recursos humanos, los elementos del sistema turístico cantonal en los cuales la propuesta planteada tendrá incidencia son: (*Ver Gráfico No 41*).

La *planta turística*, se afectará positivamente, al contar con un personal más capacitado que les permita elevar los niveles de calidad del servicio, y por consiguiente, incrementar los índices de ocupación de tales servicios.

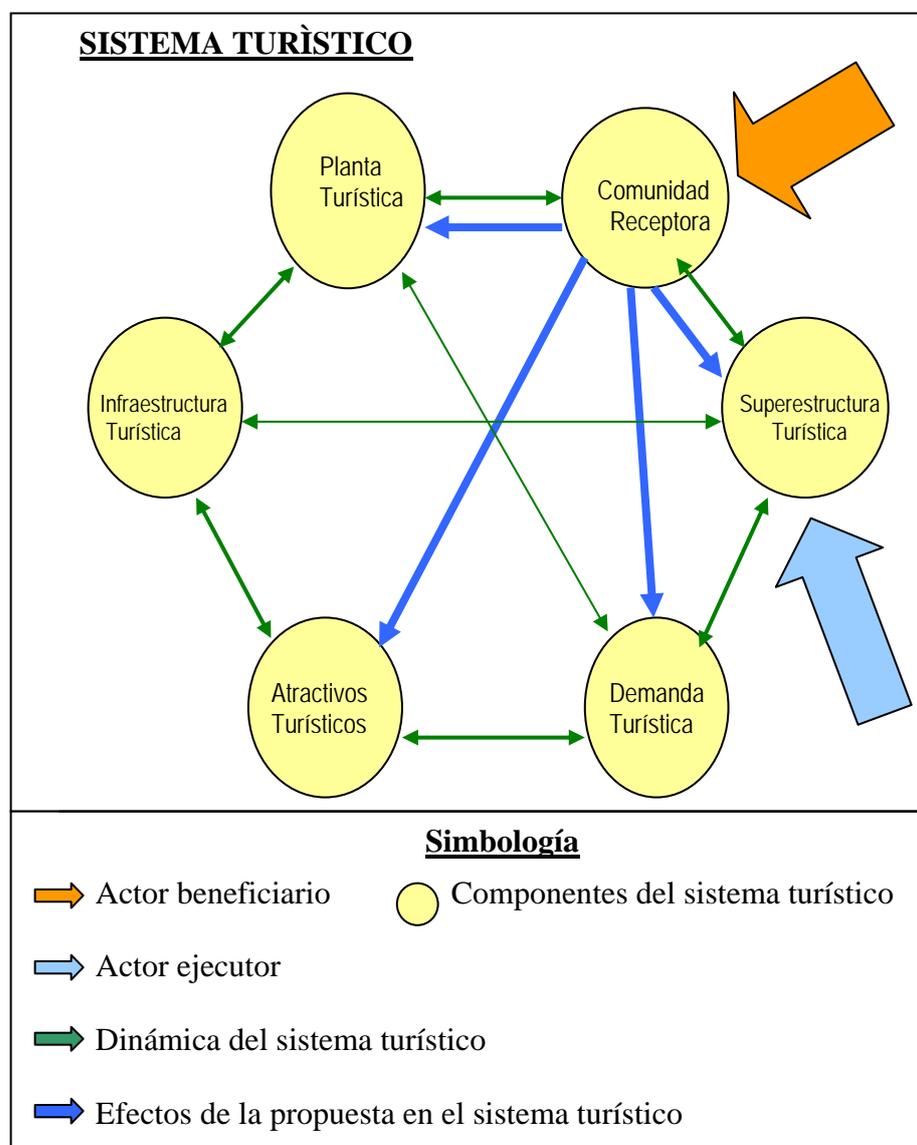
Los *atractivos turísticos* tendrán como beneficio, una mayor promoción, cuyo canal de difusión será la comunidad participante.

La *comunidad receptora*, se afectará positivamente, ya que el personal operativo y administrativo, junto a la población en general que participen en el programa, adquirirán conocimientos que les permitirá ser más competitivos.

La *Superestructura turística*, al ser un organismo público ó privado quien desarrolle la propuesta, su imagen en la comunidad se afectará positivamente.

La *demanda turística* se afectará positivamente, ya que las expectativas y necesidades de los visitantes serán cubiertas en un mayor grado.

Gráfico No 41:
Propuesta: Interrelaciones de los actores del Sistema Turístico



Fuente: Elaboración de autores

5.3.5 Fases de trabajo

La propuesta se desarrolla en tres fases de trabajo, dentro de las cuales se llevan a cabo varias actividades. Dichas fases son:

1. Planificación y Diseño del Programa.
2. Operatividad del Programa.
3. Evaluación del Programa.

A continuación se presenta un cronograma de actividades tentativo para llevar a cabo la propuesta. (Ver Cuadro No 13).

Cuadro No 13:
Cronograma tentativo de actividades

FASES	ACTIVIDADES	Meses									
		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O
Planificación y Diseño	Identificación grupos meta	X									
	Diseño metodología	X									
	Estructuración de cursos y talleres	X									
	Selección instructores	X									
	Selección planta turística co-participante	X									
	Difusión		X								
	Firma de Convenios		X								
Operación	Clases			X	X	X					
Evaluación	Medición de resultados						X	X	X	X	
	Publicación de resultados										X

Elaboración: Autores

5.4. Planificación y diseño del programa

Esta primera fase se puede desarrollar en dos meses. Comprende siete actividades orientadas a establecer los grupos meta a capacitar, la metodología

de enseñanza, la estructuración de los cursos y talleres, el perfil de los instructores, los requerimientos técnicos de los establecimientos co-participantes, los canales de promoción del programa, y las instituciones locales y nacionales que puedan participar y brindar su aval.

5.4.1 Identificación de los grupos meta a capacitar

El presente programa de formación de los recursos humanos para los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, se dirige a:

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

De acuerdo a los registros del catastro municipal, en el cantón trabajan directamente 290 personas en negocios de alojamiento y alimentación. (*Ver Anexos 1 y 2*).

Para la presente propuesta, la meta es capacitar a la mayor cantidad de personas posibles, y de esta forma, mejorar el nivel de preparación técnica de los pobladores del cantón que laboran en el sector turístico. Por tal motivo **se**

estima capacitar alrededor del 50% del total de personas registradas en dicho catastro. Dicho porcentaje se considera como un valor aplicable, real y alcanzable, para llevar a cabo la capacitación en un primer periodo de clases. (Ver Cuadro No.14).

**Cuadro No 14:
Número de personas estimadas a capacitarse**

Grupos Meta a capacitar	Total de personas registradas	No. Personas estimadas a capacitar
Personal operativo sector alojamiento (Habitaciones - recepción)	100	50
Personal operativo sector alojamiento (Área Cocina)	76	38
Personal operativo sector alimentación	60	30
Propietarios sector alimentación	18	9
Propietarios sector alojamiento	36	18
Personas Estimadas a capacitar	290	145

Fuente: Catastro Municipal

Elaboración: Autores

5.4.2 Diseño de la metodología de capacitación

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

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

Para impartir los cursos se utilizarán: pizarrón y equipos audiovisuales como televisor, VCD, retroproyector y computador. El sistema de clases se planifica de tal forma que no interrumpa las actividades laborables de los participantes.

El principal requisito para obtener el certificado de asistencia y aprobación de los cursos, será cumplir con un mínimo de 80% de asistencia a clases.

5.4.3 Diseño de los cursos

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

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

En el sector de alojamiento (hoteles, hostales, hosterías y pensiones), se planifica dictar dos cursos: *Administración Hotelera* (área administrativa) y *Técnicas de Manejo Hotelera* (área operativa). (Ver Cuadro No 15).

Cuadro No 15:
Planificación de cursos y talleres para el sector alojamiento

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

Elaboración: Autores

Para el sector de alimentación, se planifica dictar dos cursos: *Administración de Restaurantes y Bares* (área administrativa) y *Técnicas de Alimentos y Bebidas* (área operativa). (Ver Cuadro No 16).

Cuadro No 16:
Planificación de cursos y talleres para el sector alimentación

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

(*) Talleres con igual contenido académico

Elaboración: Autores

Los cursos serán dictados de lunes a viernes, con una carga de 2 horas diarias de clase. La descripción de los talleres y planes de estudio se aprecian en el *Anexo No. 26*.

5.4.4 Selección de los instructores

Se presentan los posibles perfiles de competencias de los instructores y del auxiliar de clases, basándose en los objetivos planteados del programa. (*Ver Tabla No 15*).

**Tabla No 15:
Perfil de Competencias del personal requerido**

Personal Requerido	Competencias
1 técnico en hotelería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Edad entre 25 – 40 años. ▪ Estudios universitarios en hotelería ó 5 años de experiencia en el área.
1 técnico en Alimentos & Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Edad entre 25 – 40 años ▪ Estudios universitarios en alimentos y bebidas ó 5 años de experiencia en el área.
1 auxiliar de clases	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estudiante universitario de Turismo y/o Hotelería de universidad local.

Elaboración: Autores

5.4.5. Definición de los requerimientos de instalaciones de los establecimientos co - participantes.

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

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

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

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

- Área de cocina con dimensiones mínimas de 5 metros de largo por 3 metros de ancho,
- Implementos básicos de cocina,
- Cocina industrial,
- Mínimo 10 mesas.

5.4.6. Difusión del programa

Los organizadores de este programa deben determinar cuales son las posibles formas de promocionar esta propuesta en la comunidad, y que permita que un

gran número de personas se interesen en participar. Para desarrollar esta propuesta, se sugieren las siguientes estrategias:

En el caso del cantón Puerto López, uno de los medios de mayor cobertura informativa en la población es la radio local “Ritmo Azul”, la cual tiene un gran número de oyentes en el sur de la provincia de Manabí.

Otra actividad importante, es realizar un evento de lanzamiento del programa en la comunidad, lo cual es recomendable realizarlo unos quince días antes del inicio de clases.

Los costos para llevar a cabo estas estrategias de promoción deben ser cubiertos preferentemente por el organismo ejecutor de la propuesta, ya que si dichos valores son cobrados a los participantes, el valor de los cursos aumentaría.

5.4.7. Firma de convenios con instituciones co – participantes

Los organizadores deberán redactar convenios interinstitucionales, con el fin de dejar constancia a través de documentos, sobre acuerdos, posibles avales, que se logren antes, durante y después del programa.

Entre las instituciones que pueden brindar su aval, y que otorguen mayor jerarquía e importancia al programa, se citan:

- El Ministerio de Turismo, a través de la Subsecretaría del Litoral, por ser el cantón Puerto López jurisdicción de monitoreo de actividades turísticas de esta dependencia del Estado,
- El PNM, ya que en el área protegida se desarrollan actividades turísticas,
- El Gobierno Municipal, ya que la Dirección de Turismo es la responsable de organizar y controlar diversas actividades en el ámbito turístico,
- La Federación Nacional de Cámaras de Turismo (FENACAPTUR), a través de su programa de certificación de competencias laborales, el que busca mejorar la calidad de los servicios prestados por la planta del sector turístico del país.

5.5. Operatividad del programa

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

El programa de capacitación será de manera paulatina y por áreas, primero la administrativa y luego la operativa. Se recomienda iniciar con los administradores, gerentes y propietarios de los negocios, para que estos sean quienes motiven a sus empleados a participar en los siguientes cursos.

Para el área administrativa, se recomienda llevar a cabo el programa en conjunto con los dos sectores: alojamiento y alimentación, con el objetivo de disminuir los costos. El grupo de trabajo estará conformado por **25 participantes**, quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes, durante dos semanas en el mes de Marzo. *(Ver Cuadro No 17)*.

Para el área operativa del sector de alojamiento, el programa estará dirigido a dos grupos de trabajo de **25 participantes cada grupo**, quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes. El primer grupo recibirá clases en Abril y el segundo grupo en el mes de Mayo. *(Ver Cuadro No 17)*.

Para el área operativa del sector de alimentación, el programa estará dirigido a dos grupos de trabajo de **30 participantes cada grupo**, quienes tendrán dos horas diarias de clases de lunes a viernes. De la misma forma, el primer grupo recibirá clases en Abril y el segundo grupo en el mes de Mayo.

Con respecto al horario de los cursos, estos deberán ser programados de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los participantes de cada curso. *(Ver Cuadro No. 17)*

**Cuadro No 17:
Planificación de clases**

	Área de Capacitación		
	Administrativa	Operativa Alimentación	Operativa Alojamiento
Número Participantes	25	60 (30 c/grupo)	50 (25 c/grupo)
Duración	2 semanas Marzo	1 mes c/grupo Abril (Grupo 1) Mayo (Grupo 2)	1 mes c/grupo Abril (Grupo 1) Mayo (Grupo 2)
Horas Clases Curso	20 horas	40 horas c/ grupo	40 horas c/ grupo
Horario	2 horas en la mañana a elegir	2 horas en la mañana a elegir	2 horas en la tarde a elegir

Elaboración: Autores

5.6. Evaluación del programa

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

Después de llevar a cabo el programa, se debe establecer un periodo de tiempo por parte de los organizadores para evaluar los conocimientos impartidos, el cual se recomienda debe ser en la temporada alta, entre los meses de Junio y Septiembre, debido a que en esta época del año se presenta el mayor flujo de visitantes, a quienes se les puede realizar las encuestas.

Como un primer estudio referencial para futuras evaluaciones de los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López, se pueden considerar los resultados del presente documento, ya analizado en el literal 5.2.1.

Este proceso debe ser preferentemente supervisado por el administrador ó la persona responsable de cada negocio. Para tal efecto, se convocará a una reunión con los participantes del área administrativa con el fin de prepararlos para realizar las encuestas en la temporada alta.

Para en el futuro medir los niveles de calidad de los servicios de alojamiento y alimentación de los negocios del cantón que participen en el programa, se pueden emplear las matrices de encuestas utilizadas durante el proceso investigativo realizado en julio de 2005. (*Ver Anexos No. 27 al 30*).

De la misma forma se recomienda determinar u establecer la aplicación prácticas de los contenidos de los cursos por parte de los participantes. Para ello se deberá aplicar un formato de encuestas a todo el personal operativo y administrativo participantes en el programa. (*Ver Anexo No. 31*).

Después de la recolección de toda esta información, los organizadores deberán tabular los datos obtenidos y elaborar un compendio ó publicación que documente los resultados del programa.

Finalmente, se sugiere organizar un evento de clausura del programa con la presencia de los participantes y las autoridades cuyas instituciones hayan otorgado su respectivo aval. Esto es con dos objetivos: entregar los certificados de participación a los alumnos, y presentar los resultados del programa a la comunidad.

5.7. Elaboración del presupuesto del programa

Para la elaboración del presupuesto se considera pertinente analizar por separado las tres fases de la presente propuesta.

De acuerdo al cronograma de actividades, el programa consta de tres fases. La primera se considera como pre – operacional. Entre los rubros a considerar se citan:

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

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

Luego se implementa la segunda fase, que es la puesta en marcha del programa de formación. Aquí se consideran los siguientes rubros: honorarios de los instructores y del auxiliar de clases, la elaboración de los materiales didácticos, el alquiler del salón de clases y equipos audiovisuales, y un 10 % de imprevistos. Estos rubros si deberán ser asumidos por los participantes. *(Ver Cuadro No 18).*

Dentro de los materiales didácticos se entregará el material de estudio, las memorias del curso y la información a desarrollar durante el curso y los útiles escolares (esfero, hojas blancas y carpeta).

El rubro de viáticos por alojamiento y alimentación de los instructores, se consideran cubiertos dentro del valor asignado por pago de la hora – clase.

En el caso del auxiliar, este tendrá un sueldo semanal correspondiente a 10 semanas de trabajo. Cabe recordar que según la tabla No. 15, dentro del perfil requerido para el auxiliar, es deseable que este sea oriundo o radique en el cantón Puerto López.

**Cuadro No 18:
Presupuesto del programa**

RUBROS		CONCEPTO		VALOR
a) Honorarios	Instructores	Conceptos:		
		Total Horas Curso dictadas	Valor Hora – Curso	
		180 horas	\$ 20	\$ 3600
	Auxiliar	Semanas de Trabajo	Valor Sueldo Semanal	
		10	\$ 40	\$ 400
b) Materiales didácticos de apoyo		Conceptos:		
		Número de participantes estimados	Valor Unitario Materiales de Trabajo	
		135	\$ 2	\$ 270
c) Alquiler	Salón de Clases	Conceptos:		
		Semanas de alquiler	Valor alquiler semanal	
		10	\$ 100	\$ 1000
	Equipos Audiovisuales	10	\$ 50	\$ 500
d) Imprevistos		(10% de la suma de los cinco rubros anteriores)		\$ 580
Costos de la Fase Operativa				\$6350

Elaboración: Autores

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

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

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

5.8. Costos de los cursos y financiamiento

El financiamiento del programa en su fase operativa correrá a cargo de los participantes; es decir, serán cursos autofinanciados.

Esta propuesta plantea que los rubros concernientes a las fases pre y post operativa sean asumidos por la institución organizadora, ya que al considerar tales valores, se elevarán los costos de cada curso por participante.

Por tal motivo, para determinar el valor a cancelar por cada participante, es pertinente conocer el valor de cada curso por área de capacitación, ya que cada uno difiere en el total de horas dictadas. (*Ver Cuadros No 19 y 20*).

Cuadro No 19:
Presupuesto de costos – Área operativa

Rubros	Conceptos		Valor
<i>Honorarios</i> <i>Instructor</i>	Total Horas Curso dictadas 160	Valor Hora - Curso USD \$ 20	USD \$ 3200
<i>Honorarios</i> <i>Auxiliar</i>	Total semanas de trabajo 8	Valor Sueldo - Semana USD \$ 40	USD \$ 320
<i>Materiales de</i> <i>trabajo</i>	Número participantes estimados 110	Valor unitario Material estudio USD \$ 2	USD \$ 220
<i>Alquiler</i> <i>Salón Clases</i>	Semanas de Alquiler 8	Valor alquiler semanal USD \$ 100	USD \$ 800
<i>Alquiler</i> <i>Audiovisuales</i>	Semanas de Alquiler 8	Valor alquiler semanal USD \$ 50	USD \$ 400
Imprevistos (10 % de los rubros anteriores)			USD \$ 494
Costo total del curso:			USD \$ 5434
Costo del Curso por participante (110 part.):			USD \$ 49,40

Elaboración: Autores

Cuadro No 20:
Presupuesto de costos – Área administrativa

Rubros	Conceptos		Valor
<i>Honorarios</i> <i>Instructor</i>	Total Horas Curso dictadas 20	Valor Hora - Curso USD \$ 20	USD \$ 400
<i>Honorarios</i> <i>Auxiliar</i>	Total semanas de trabajo 2	Valor Sueldo - Semana USD \$ 40	USD \$ 80
<i>Materiales de</i> <i>trabajo</i>	Número participantes estimados 25	Valor unitario Material estudio USD \$ 2	USD \$ 50
<i>Alquiler</i> <i>Salón Clases</i>	Semanas de Alquiler 2	Valor alquiler semanal USD \$ 100	USD \$ 200
<i>Alquiler</i> <i>Audiovisuales</i>	Semanas de Alquiler 2	Valor alquiler semanal USD \$ 50	USD \$ 100
Imprevistos (10 % de los rubros anteriores)			USD \$ 83
Costo total del curso:			USD \$ 913
Costo del Curso por participante (25 part.):			USD \$ 36,50

Elaboración: Autores

Los cursos para el personal operativo tienen un mayor costo, por cuanto tienen una carga horaria (No. de horas curso) superior al curso de administradores.

Con respecto al valor de los cursos, cabe recalcar nuevamente que los participantes financiarán la fase operativa del programa, mientras las fases pre y post operativa, deberán ser cubiertos por la institución organizadora de la propuesta.

En lo concerniente a la fase operativa los costos y gastos que se generan al desarrollar la presente propuesta pueden ser subsidiados parcial, porcentual o totalmente por la institución organizadora del programa y/o otra entidad que desee co-participar en el desarrollo de la propuesta.

CONCLUSIONES

1. Se comprobó que la hipótesis planteada es verdadera, ya que sí es posible determinar el funcionamiento del sistema turístico del cantón Puerto López a través del análisis de sus componentes.
2. En la actualidad, en relación con la *planta turística*, se determina que existen una considerable cantidad de establecimientos de alojamiento y alimentación: Sin embargo, los niveles de calidad de sus servicios, no logran satisfacer todas las expectativas de los visitantes.
3. En cuanto a la *infraestructura turística*, el bajo nivel de cobertura de los servicios básicos y el poco desarrollo de las telecomunicaciones, son los factores más importantes que retrasan el desarrollo económico y por ende turístico del cantón, lo que no permite el crecimiento de la inversión privada nacional y extranjera.

4. El principal motivo de visita al cantón Puerto López, lo constituyen los *atractivos turísticos* del P.N.M. ya que el 84% del territorio del cantón forma parte del área protegida.
5. A nivel de la *Comunidad Receptora*, aún se observan desajustes entre las regulaciones de conservación del P.N.M. y las actividades productivas, ya que primeras administraciones del área protegida no consideraron, a través de los planes de manejo, la participación activa de las comunidades.
6. En el transcurso de la investigación de campo, se observó que las funciones entre los principales organismos que regulan el turismo en el cantón no están definidos.
7. La *demanda turística* es estacional durante los meses de junio a septiembre debido a la presencia de las ballenas jorobadas, ya que en los resultados de las entrevistas a los representantes de las comunidades, junto con los estudios turísticos del P.N.M, se confirma la estacionalidad de la actividad turística.
8. La propuesta planteada incide directamente en el mejoramiento de la prestación de servicios de alojamiento y alimentación del cantón Puerto López; por ende, conlleva a la optimización del funcionamiento del sistema turístico en estudio.

9. La presente propuesta de formación de recursos humanos en los servicios de alojamiento y alimentación es sólo uno de los programas ó actividades que se deben llevar a cabo para optimizar el funcionamiento del sistema turístico cantonal, de acuerdo a su realidad actual.

RECOMENDACIONES

1. El cantón Puerto López requiere que los planes, estudios y proyectos realizados dentro de esta zona se lleven a cabo y no queden en documentos escritos.
2. Por otro lado, todas las actividades que impulsen el desarrollo sostenible de del turismo, deben manejarse bajo los parámetros establecidos por el área protegida. En realidad debe ser un trabajo consensuado entre todos los integrantes del sistema turístico cantonal, que permitan a su vez, la conservación de los recursos naturales y el desarrollo de las comunidades.
3. El Gobierno Municipal del cantón Puerto López, debe generar estrategias y alianzas que permitan consolidar su gestión e imagen ante las distintas instituciones públicas y privadas, ya que permitirá, el mejoramiento continuo del funcionamiento del sistema.

4. El área de estudio debe ser dotada de una adecuada infraestructura de servicios básicos por parte de las autoridades competentes.
5. El programa de formación de recursos humanos debe llevarse a cabo de forma continua, adaptándose a las necesidades de aprendizaje y aplicación práctica del sector turístico del cantón.
6. Como una segunda propuesta sería recomendable volver a replantear el plan estratégico de promoción del cantón Puerto López, considerando la participación de la mayor parte del sistema turístico cantonal.
7. En el caso de la comunidad receptora, al existir grupos humanos interesados en participar en la actividad turística cantonal, estos deben considerar que el turismo en el cantón Puerto López es una actividad económica temporal, y que depende casi exclusivamente del producto turístico “ballenas jorobadas”, por lo que se hace menester, que las instituciones que regulan y norman la actividad turística en el cantón, trabajen junto a las comunidades en el desarrollo de nuevos productos turísticos, lo cual puede ser objeto de futuros estudios.

ANEXOS

Anexo No 1:
Catastro de Establecimientos de Alojamiento
Cantón Puerto López -2003

PROVINCIA DE MANABI - CANTON PTO. LOPEZ									
Nº	RAZON SOCIAL	LOCALIDAD	TIPO	Categoría	Hab.	Plaza	Mesa	Sillas	Pers.
1	Cueva del Oso	Puerto López	Albergue	Segunda	5	16	0	0	2
2	Villa Colombia	Puerto López	Albergue	Tercera	18	52	0	0	3
3	Pacífico	Puerto López	Hotel	Segunda	40	116	10	40	10
4	Acapulco	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	24	4	16	3
5	Machalilla Internac. S.1	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	24	0	0	2
6	Machalilla Internac.	Machalilla	Hostal - Residencia	Segunda	20	110	10	40	12
7	Tuzco	Puerto López	Hostal - Residencia	Segunda	18	58	0	0	4
8	Buenos Aires	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	30	0	0	3
9	Fragata	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	36	0	0	2
10	Monte Líbano	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	8	22	0	0	2
11	Paola	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	23	0	0	2
12	Puerto López	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	40	0	0	2
13	Turismar	Puerto López	Hostal - Residencia	Tercera	12	24	0	0	2
14	Almare	Ayampe	Hosterías	Primera	10	22	12	48	4
15	Atamarí	Ayampe	Hosterías	Primera	15	50	30	120	21
16	Mantarraya Lodge	Río Chico	Hosterías	Primera	15	42	9	36	11
17	Alandáluz	Puerto Rico	Hosterías	Segunda	23	102	15	60	15
18	La Barquita	Puerto Rico	Hosterías	Segunda	14	34	5	20	4
19	La Iguana	Ayampe	Hosterías	Segunda	4	14	0	0	3
20	Mandala	Puerto López	Hosterías	Segunda	19	52	15	60	7
21	Piqueros Patas Azules	Río Chico	Hosterías	Segunda	22	150	38	152	11
22	Río Chico	Río Chico	Hosterías	Segunda	5	50	16	64	7
23	La Terraza	Puerto López	Hosterías	Segunda	6	24	5	20	3
24	La Tortuga	Ayampe	Hosterías	Segunda	9	26	7	28	4
25	Itapoa	Puerto López	Hosterías	Tercera	4	18	0	0	2
26	Hostería Ballena Azul	Puerto López	Hosterías	Segunda	6	36	0	0	3
27	Hosteria Tsafiki	Ayampe	Hosterías	Segunda	7	24	0	0	3
28	Manteña	Puerto López	Cabaña	Tercera	6	18	0	0	2
29	Yubarta	Puerto López	Pensión	Segunda	6	19	0	0	2
30	Manabí Sur	Puerto López	Pensión	Tercera	9	32	0	0	4
31	Sol Inn	Puerto López	Pensión	Primera	8	16	0	0	2
32	Islotes Los	Puerto López	Pensión	Primera	8	32	0	0	2
33	Sunway Inn	Puerto López	Pensión	Primera	10	32	8	32	5
34	Piedra del mar	Puerto López	Pensión	Primera	3	6	6	24	2
35	Plaza Real	Puerto López	Pensión	Primera	10	25	0	0	4
36	Máxima	Puerto López	Pensión	Primera	8	32	0	0	3
TOTAL					420	1431	190	760	173

Fuente: Dirección de Turismo de Municipalidad de Puerto López
Elaboración: Autores

Anexo No 2:
Catastro de Establecimientos de Alimentación
Cantón Puerto López -2003

PROVINCIA DE MANABI - CANTON PTO. LOPEZ						
Nº	RAZON SOCIAL	LOCALIDAD	Categoría	Mesas	Sillas	Pers.
1	Bellitalia	Puerto López	Tercera	7	28	3
2	Café Ballena	Puerto López	Tercera	8	32	3
3	Carmita	Puerto López	Tercera	15	60	5
4	Chifa Taiwán	Puerto López	Tercera	6	24	2
5	Delfín Mágico	Salango	Tercera	14	56	4
6	Espuma del Mar	Puerto López	Tercera	7	28	2
7	Estrella del Mar	Puerto López	Tercera	3	12	2
8	Flipper	Salango	Tercera	11	44	4
9	La Isla	Salango	Tercera	5	20	3
10	May Flower	Puerto López	Tercera	12	48	3
11	El Pelicano	Puerto López	Tercera	8	32	3
12	Sol, Mar y Arena	Puerto López	Tercera	9	36	3
13	Spondylus	Puerto López	Tercera	10	40	5
14	Tsunami	Puerto López	Tercera	6	24	4
15	Viña del Mar	Puerto López	Tercera	11	44	3
16	El Capitán	Puerto López	Cuarta	5	20	2
17	La Gaviota	Machalilla	Cuarta	4	16	3
18	El Rey Hojas	Puerto López	Cuarta	10	40	4
TOTAL:				151	604	58

Fuente: Dirección de Turismo de Municipalidad de Puerto López
Elaboración: Autores

**Anexo No 3:
Catastro de Operadoras de Turismo
Cantón Puerto López -2003**

PROVINCIA DE MANABI - CANTON PTO. LOPEZ				
Nº	RAZON SOCIAL	LOCALIDAD	CATEGORIA	Personas
1	Aventura de la Plata	Puerto López	Operadora	4
2	Ballenas de la Plata	Puerto López	Operadora	4
3	Bosquemarino	Puerto López	Operadora	5
4	Cercapez	Puerto López	Operadora	5
5	Ecuador Amazing	Puerto López	Operadora	5
6	Excurpacific	Puerto López	Operadora	4
7	Exploradiving - Sucursal 1	Puerto López	Operadora	6
8	Fraile Tours	Puerto López	Operadora	4
9	Hostazu	Puerto López	Operadora	4
10	Marea de la Plata	Salango	Operadora	5
11	Nouva Forma	Puerto López	Operadora	3
12	Orcados Aventuras	Salango	Operadora	4
13	Tamarintours	Puerto López	Operadora	5
14	Viajes Calipsus	Machalilla	Operadora	3
15	Parcela Marina	Salango	Operadora	3
16	Cirial Sur	Machalilla	Operadora	3
17	Luz de Luna	Puerto López	Operadora	3
18	Nautylus	Puerto López	Operadora	3

*Fuente: Dirección de Turismo de Municipalidad de Puerto López
Elaboración: Autores*

Anexo No. 4
Inventario de los Atractivos Turísticos
Dirección de Turismo –Cantón Puerto López
Mayo – 2004

SECTOR DEL CANTÓN Y (NUMERO DE ATRACTIVOS)	ATRACCIÓN TURÍSTICA
SALAITÉ (9)	Islote Pedernales
	Punta Pedernales
	Islote Sombrerito
	Río Salaite
	Cerro Viejo
	Playa Salaite
	Cerro Laurel
	Cerro El Rocío
	Bosque Seco Tropical
MACHALILLA (4)	Playa Machalilla
	Playa Río Seco
	Astillero Artesanal
	Fiestas San Pedro y San Pablo
LOS FRAILES (13)	Islote Sucre
	Bosque Seco Tropical
	Playa La Playita
	Arrecife La Playita
	Playa Los Frailes
	Punta Los Frailes
	Punta La Cabuya
	Playa La Tortuguíta
	Cerro Crucita
	Isla Horno de Pan
	Playa Bálsamo 1
	Playa Bálsamo 2
	Punta Bálsamo
AGUA BLANCA (7)	Museo Arqueológico
	Área arqueológica
	Valle del Río Buenavista
	Fuente de Aguas Azufradas
	Bosque Seco Tropical
	Cerro El Mozo
	Etnografía Agua Blanca

SALANGO (7)	Museo Arqueológico
	Playa Salango
	Playa Piquero
	Islote Salango
	Punta Barquito
	Bosque húmedo tropical
	Vida rural Costera
SAN SEBASTIAN (9)	Bosque Seco Tropical
	Bosque de Transición
	Bosque Nublado
	Cordillera Cabeza de vaca
	Cerro La Unión
	Cerro Perro Muerto
	Cerro El Zapote
	Cerro El Juanaso
Cerro Bola de Oro	
LAS GOTERAS (2)	Bosque Seco tropical
	Bosque Nuboso
PUERTO LÓPEZ (6)	Ensenada de Puerto López
	Astillero Artesanal
	Playa de puerto lópez
	Punta Mirador
	Cerro El Chuchón
	Gastronomía
LOS PIQUEROS (5)	Punta Piqueros
	Punta Tortuga
	Bosque Seco tropical
	Cerro Los Piqueros
	Playa la Playita II
GUALE – AYAMPE (6)	Río Ayampe
	Valle del río Ayampe
	Bosque residuo
	Cantalapiedra
	Modo de Vida Campesina
Artesanías	

Fuente: Municipio de Puerto López

Elaboración: Autores

Anexo No. 5:
Sectores de Atracción Turística del Parque Nacional Machalilla

#	NOMBRE DEL SECTOR	DESCRIPCIÓN
1	Área de Recreación “Los Frailes”	Playas “La tortuga”, “Bálsamo 1 y 2”, “Islote Horno de Pan” e “Islote Sucre”
2	Isla de la Plata	Senderos “Punta Machete” y “Escalera”
3	Comuna “ Agua Blanca”	Área arqueológica y museo comunitario
4	Bosque nublado “San Sebastián”	Senderos “Bola de Oro” y “San Sebastián”
5	Centro de Visitantes de Puerto López	
6	Área Marina del PNM	2 millas hacia el océano desde Salango hasta Puerto Cayo
7	Sector “Salango”	Museo arqueológico, playa y Parcela marina
8	Sector “Ayampe- Olón”	Mirador de Olón, Islote los Ahorcados, Bosque Cinco Cerros, Río Ayampe e Iglesia “Estrella del Mar”
9	Sector “Piqueros”	Sendero Interpretativo y mirador
10	Sector “El Rocío”	Sendero, playa y mirador

*Fuente: Administración del Parque Nacional Machalilla
Elaboración: Autores*

Anexo No 6:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Area Recreacional Los Frailes	Sitio Natural	Costas	Playa



Fuente: P.N.M.: Un Parque en Peligro – Fundación Natura

1. UBICACIÓN:

1.1. Provincia: Manabí 1.2. Cantón: Puerto López 1.3. Parroquia: Machalilla

2. CENTROS URBANOS MÁX CERCANOS AL ATRACTIVO:

- 2.1. Nombre del poblado: Machalilla Distancia (Km): 1 Km.
 2.2. Nombre del poblado: Puerto López Distancia (Km): 12 Km.

3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:

**C
A
L
I
D
A
D
I
C
O**

V. a.- Descripción General.- Con una playa de 4 kilómetros en forma de media luna, entre Punta Los Frailes y Punta Cabuya, se encuentra a “Los Frailes” con su arena de color blanco. El complejo de playas de Los Frailes está compuesto por Playa Negra, Tortuguita, Cabuya, Bálsamo 1 y 2. Este sitio muestra una asociación armónica con el bosque seco tropical. Sus condiciones prístinas brindan increíbles facilidades de esparcimiento, sitio ideal para la natación, el descanso y el buceo de superficie. Playa Negra está compuesta por arena negra producto del componente ferroso y la Tortuguita posee arena color blanca y pendientes variables; sus plataformas superficiales se conforman por pizarras compuestas del sedimento coralino y arena. Forma parte del atractivo un Peñón ubicado diagonal a la playa La Tortuguita. Bálsamo 1 y 2 están separadas la una de la otra por un promontorio de vegetación, pero están cerradas al público.

C A L	E X T R A L I N S I C O	USOS (SIMBOLISMO): Su entrada se ubica a 800 metros al sur de la parroquia Machalilla, en la vía Jipijapa - Libertad. Se ubica una caseta de control en donde el guarda parque informa como llegar por el sendero vehicular o natural. La visita se complementa con las instalaciones básicas para los turistas: sendero natural, mirador, observación flora y fauna, servicios higiénicos, parqueadero, basureros, señalización, fotografía y control turístico.							
		4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO: 4.1 Alterado <input type="checkbox"/> 4.2 No alterado <input type="checkbox"/> 4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/> 4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>							
		5. ENTORNO 5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/> 5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>							
I D A D	6. FACILIDADES TURÍSTICAS Servicio: En la playa no hay ningún tipo de servicio, pero si se desea conseguir alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.								
	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO								
	TIPO		SUB TIPO		ESTADO DE VIAS		TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
				Bueno Regular Malo			Diario Semanal		
Terrestre		Sendero				X	Bus y automóvil	X X	
P O Y O	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas). Días al mes: 30 días Horas al día: 8h00 a 18h00								
	7. INFRAESTRUCTURA BASICA 7.1. Agua: No existe 7.2. Energía Eléctrica: No existe 7.3. Alcantarillado: Pozo séptico								
	8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS 12 Km. Al Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla								
SIGNIFICADO		9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO Local <input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input checked="" type="checkbox"/>							

Anexo No 7:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Playa de Puerto López	Sitios Naturales	Costas	Playa
 <p style="text-align: right;"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p>			
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>			
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General</u>.- Puerto López constituye el centro de operaciones tanto para los administradores del parque como para los visitantes.</p> <p>Esta playa se encuentra ubicada en la población del mismo nombre, posee arena gris y está compuesta por una ensenada de 6 Km.</p> <p>Se halla limitada entre Punta Las Mesas y La Poza, desde el río Buena Vista al Norte, siendo jurisdicción del parque. En época de vacaciones se constituye en un sitio de turismo nacional.</p>	

C A L	E X V T A R I L I O N S I C O	USOS (SIMBOLISMO):						
		4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:						
I D A D	4.1 Alterado <input checked="" type="checkbox"/>		4.2 No alterado <input type="checkbox"/>		4.3 Conservado <input type="checkbox"/>			
	4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/>		4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>					
D	5. ENTORNO							
	5.1 Conservado <input type="checkbox"/>		5.2 En proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/>		5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>			
5.4 Causas <u>Debido a la falta de mantenimiento por no destinarle los recursos económicos necesarios de parte del Ministerio de Medio Ambiente.</u>								
A P O Y O	6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
	<p>Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanías, teléfonos e Internet.</p> <p>Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.</p>							
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO								
TIPO		SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
Terrestre		Asfaltado	X			Bus y automóvil	X	X
7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO								
<p>Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas).</p> <p>Días al mes: 30 días Horas al día: Cualquier hora</p>								
7. INFRAESTRUCTURA BASICA								
7.1. Agua: Potable			7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado					
7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico								
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS								
Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla 1 Km.								
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
	Local <input type="checkbox"/>		Provincial <input type="checkbox"/>		Nacional <input checked="" type="checkbox"/>	Internacional <input type="checkbox"/>		

Anexo No 8:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Festival de Observación de Ballenas Jorobadas	Acontecimientos Programados	Artístico	Festivales
 <p align="center"><i>Fuente: Revista Editada por La Municipalidad de Puerto López</i></p>			
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>			
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General</u>.- El Festival Mundial de Observación de Ballenas es una tradición que se inició oficialmente desde junio de 1999.</p> <p>Esta es una forma de dar singular bienvenida a las ballenas jorobadas que hacen su arribo desde junio a septiembre de cada año.</p> <p>En este festival participan todas las instituciones representativas de la ciudad encabezadas por la Municipalidad, el Parque Nacional Machalilla y el Ministerio de Turismo.</p>	

C A L I D A D A	E X V T A R L I O N R S I C O	USOS (SIMBOLISMO): Los mamíferos marinos pueden ser observados mediante la contratación de una operadora a lo largo de la provincia de Manabí, puede ser en Salango, Puerto López, Machalilla y Puerto Cayo.						
	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
	4.1 Alterado <input type="checkbox"/>		4.2 No alterado <input type="checkbox"/>		4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>			
4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/>		4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>						
D I F U S I O N	5. ENTORNO							
	5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>		5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>					
	5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>							
A P O Y O	6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
	Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanías, teléfonos, fax, Internet, correo, entre otros.							
	Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal y a lo largo de la carretera E15.							
	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
	Acuático	Marítimo	X			Bote	X	X
	Terrestre	Asfaltad.	X			Automóvil	X	X
	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO							
	Meses al año: De junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobad.)							
Días al mes: noventa días aproximadamente Horas al día: De 6h00 a 17h00								
7. INFRAESTRUCTURA BASICA								
7.1. Agua:		De pozo		7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado				
7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico								
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS								
Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla				1 Km.				
Playa de Puerto López				1 Km.				
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
	Local <input type="checkbox"/>	Provincial <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Internacional <input checked="" type="checkbox"/>				

Anexo No 9:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Festival de la Balsa Manteña	Acontecimientos Programados	Artístico	Festivales
 <p style="text-align: center;"><i>Fuente: Internet – www.puertolopez.com</i></p>			
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Ayampe</u> Distancia (Km): <u>11 Km.</u></p>			
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- La idea del festival de la Balsa Manteña nace para representar nuestra cultura autóctona, a raíz de los 500 de resistencia indígena.</p> <p>La idea es recrear la historia antes de la venida de los españoles a través de la balsa y el esfuerzo que ponían los Manteños y otras tribus, sus recorridos que realizaban por Chile, México, Perú y posiblemente Hawai hasta llegar al imperio del Señorío Salangome, realizando el intercambio de sus productos (trueques) y sobre todo demostrando que eran unos intrépidos marinos recorriendo los mares.</p> <p>Durante estos 12 años, a través de la construcción de la balsa se ha querido escenificar estas vivencias de las culturas.</p>	

Anexo No 10:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Museo de Sitio Agua Blanca	Manifestaciones Culturales	Museos
 <p style="text-align: right;"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Machalilla</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>3 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Situado en el corazón del Parque Nacional Machalilla, Agua Blanca es reconocida como comunidad desde 1930.</p> <p>Conformada por 57 familias, se mantiene abierta desde el 7 de junio de 1986 la muestra arqueológica del pasado prehispánico perteneciente a la Cultura Manteño.</p> <p>El museo arqueológico está conformado por los vestigios del señorío Salangome que en su época de mayor apogeo llegó a tener cerca de 600 edificaciones, complementadas por las urnas funerarias y las mismas costumbres del pueblo de Agua Blanca, con los atractivos naturales del sector como pozos azufrados y el bosque secundario.</p>

C A L I F I C A D O	E	USOS (SIMBOLISMO):						
	X	* Sitio que sirve para afianzar la investigación y capacitación en temas arqueológicos y ecológicos.						
	V	* Laguna de agua sulfurosa.						
I D E A	T	* Urnas funerarias.						
	R	* Mirador.						
	L	* Bosque secundario.						
D	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
	4.1 Alterado	<input checked="" type="checkbox"/>	4.2 No alterado	<input type="checkbox"/>	4.3 Conservado	<input type="checkbox"/>		
	4.4 Deteriorado	<input type="checkbox"/>	4.5 En proceso de deterioro	<input type="checkbox"/>				
A	5. ENTORNO							
	5.1 Conservado	<input type="checkbox"/>	5.2 En proceso de deterioro	<input checked="" type="checkbox"/>				
	5.3 Deteriorado	<input type="checkbox"/>						
P O Y O	5.4 Causas <u>Debido a la falta de mantenimiento por no destinarle los recursos económicos necesarios de parte del Ministerio de Medio Ambiente.</u>							
	6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
	Servicio: Hospederías Comunitarias – Alojamiento y alimentación. Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.							
O	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
O	Terrestre	Lastrado		X		Bus y automóvil	X	X
	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO							
	Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas). Días al mes: 30 días Horas al día: Cualquier hora							
O	7. INFRAESTRUCTURA BASICA							
	7.1. Agua: De pozo			7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado				
	7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico							
O	8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS							
	Playa de los Frailes			1 Km.				
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
	Local	<input type="checkbox"/>	Provincial	<input checked="" type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>

Anexo No 11:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Gastronomía: La Concha Spondylus	Folklore	Comidas y Bebidas Típicas
 <p style="text-align: right;"><i>Fuente: Sr. José Alvarado</i></p>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Machalilla - Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>97 Km.</u> 2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>103 Km.</u> 2.3. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>115 Km.</u></p> <p>Observaciones: La distancia considerada es la establecida a lo largo de Ruta del Sol.</p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- La concha Spondylus desde hace miles de años, por abundar en nuestros mares cálidos ha sido considerada como el manjar de los dioses.</p> <p>Existen varios tipos de spondylus; entre las cuales resalta la concha bivalda que es una especie de <i>Spondylus Calcifer</i> que llega a tener unos 30 cm. con paredes gruesas y un borde interior morado, y la <i>Spondylus Princeps</i>, de mucho menor tamaño y peso, muestra en su adverso exterior calcificaciones rojas en forma de espinas y cuyo borde interior presenta una coloración rojo - rosada intensa. Actualmente se puede degustar de esta especialidad gastronómica en exquisitos ceviches en las playas del sur de Manabí.</p>

C A L I D A D E	E X T R A O R D I N A R I O	USOS (SIMBOLISMO): Existen algunos establecimientos de alimentación donde se puede degustar del Spondylus, uno de los más reconocidos en el “Delfín Mágico” ubicado en la parroquia de Salango						
	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO: 4.1 Alterado <input type="checkbox"/> 4.2 No alterado <input type="checkbox"/> 4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/> 4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/> 4.5 Causas <u>Inversión, demanda, transmisión oral y continuidad de la tradición</u>							
I D E A D O	5. ENTORNO 5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/> 5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>							
	6. FACILIDADES TURÍSTICAS Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanía, teléfonos, fax, internet. Observaciones: En la ruta del sol, se puede degustar platos a base de spondylus.							
A P O Y O	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
	Terrestre	Asfaltado	X			Bus y automóvil	X	X
O Y O	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO Meses al año: Especialmente en feriados Días al mes: Todos los días Horas al día: A toda hora							
	7. INFRAESTRUCTURA BASICA 7.1. Agua: De tanquero 7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado 7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico							
	8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS Parcela Marina de Salango 1 Km. Museo de Salango 1 Km.							
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO Local <input type="checkbox"/> Provincial <input checked="" type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/>							

**Anexo No 12:
Ficha de identificación de atractivos turísticos**

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Bosque Nublado de San Sebastián	Sitios Naturales	Montañas
<div style="text-align: center;">  <p data-bbox="874 1041 1219 1070"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p> </div>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>3 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Se ubica en la zona de transición entre el bosque seco tropical y la parte húmeda de la montaña, apreciándose una gran variedad de flora y fauna, debido a las constantes lluvias que se producen desde mayo hasta noviembre. Su topografía es bastante irregular con elevaciones desde los 400 hasta 900 m. de altura. Las especies de flora y fauna desarrollan condiciones especiales por el efecto del microclima del sector nublado, con suficiente humedad para la supervivencia y establecimiento de otras relaciones bióticas.</p> <p>Existen 2 senderos dentro del área: el sendero interpretativo que parte del recinto Río Blanco en la comuna de El Pital llamado "Bola de Oro" y el "San Sebastián". El primero se recorre hasta la parte más alta de la montaña de 6 a 8 horas y el segundo se inicia de la comunidad de Agua Blanca y se lo puede realizar de 4 a 6 horas hasta llegar a la parte más alta donde se intersecta con el Bola Oro.</p>

Anexo No 13:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Centro de Interpretación de Puerto López	Realizaciones Técnicas Científicas Artísticas Contemporáneas	Centros Científicos y Técnicos
 <p data-bbox="868 1048 1209 1077"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Ubicado en el centro del poblado de Puerto López, posee todas las facilidades administrativas, informativas, un auditorio y la casa vivienda.</p> <p>El centro de visitantes se lo considera como el primer lugar a observar y familiarizarse con el área natural obteniendo la información necesaria respecto a itinerarios, viajes a los distintos atractivos, duración de la visita, normas para los visitantes, servicios turísticos, entre otros.</p> <p>En la sección interpretativa se exhiben muestras de fauna marina y terrestre, los recursos forestales, muestras geológicas y la visualización de los diferentes ambientes del área protegida.</p>

C A L	E X V T A R I L I O N S I C O	USOS (SIMBOLISMO):					
		4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:					
I D A D	4.1 Alterado <input type="checkbox"/>		4.2 No alterado <input type="checkbox"/>		4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>		
	4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/>		4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>				
D	5. ENTORNO						
	5.1 Conservado <input type="checkbox"/>		5.2 En proceso de deterioro <input checked="" type="checkbox"/>				
		5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>		5.4 Causas <u>Debido a la falta de mantenimiento por no destinarle los recursos económicos necesarios de parte del Ministerio de Medio Ambiente.</u>			
A	6. FACILIDADES TURÍSTICAS						
	<p>Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanías, teléfonos e Internet. Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.</p>						
P	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO						
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS
O			Bueno	Regular	Malo	Diario	Semanal
	Terrestre	Asfaltado	X			Bus y automóvil	X X
Y	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO						
	<p>Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas). Días al mes: 30 días Horas al día: Cualquier hora</p>						
O	7. INFRAESTRUCTURA BASICA						
	<p>7.1. Agua: Potable 7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado 7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico</p>						
		8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS				Playa de Puerto López 1 Km.	
SIGNIFICADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO						
	Local	<input type="checkbox"/>	Provincial	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input checked="" type="checkbox"/>	Internacional

**Anexo No 14:
Ficha de identificación de atractivos turísticos**

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Observación de Ballenas Jorobadas	Sitios Naturales	Lugares de observación: fauna
<div style="text-align: center;">  <p data-bbox="715 1106 1206 1137"><i>Fuente: Revista Ecuador Terra Incógnita</i></p> </div>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Durante toda la temporada, la zona ofrece la posibilidad de admirar estos grandes mamíferos a bordo de yates de turismo como en embarcaciones de menor dimensión que igualmente cumplen con todos los requisitos de Seguridad.</p> <p>El área marina del PNM y su zona aledaña, constituyen un refugio natural para estos mamíferos marinos que llegan anualmente para parir, desarrollar sus crías y aparearse brindando un espectáculo inigualable.</p>

C A L I D A D E	E X V A L O R S I C O	USOS (SIMBOLISMO): Los mamíferos marinos pueden ser observados mediante la contratación de una operadora a lo largo de la provincia de Manabí, puede ser en Salango, Puerto López, Machalilla y Puerto Cayo.						
	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
	4.1 Alterado <input type="checkbox"/>		4.2 No alterado <input type="checkbox"/>		4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>			
4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/>		4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>						
I D A D E	5. ENTORNO							
	5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>		5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>					
	5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>							
A P O Y O	6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
	Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanías, teléfonos, fax, Internet, correo, entre otros.							
	Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal y a lo largo de la carretera E15.							
	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
	Acuático	Marítimo	X			Bote	X	X
	Terrestre	Asfaltad.	X			Automóvil	X	X
	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO							
	Meses al año: De junio a septiembre							
Días al mes: noventa días Horas al día: a cualquier hora si hay suerte								
7. INFRAESTRUCTURA BASICA								
7.1. Agua: De pozo		7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado						
7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico								
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS								
Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla				1 Km.				
Playa de Puerto López				1 Km.				
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
	Local <input type="checkbox"/>	Provincial <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Internacional <input checked="" type="checkbox"/>				

Anexo No 15:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Fiesta de San Pedro y San Pablo	Acontecimientos Programados	Otros
 <p data-bbox="699 1106 1193 1137"><i>Fuente: Revista Ecuador Terra Incógnita</i></p>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Machalilla</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Puerto Cayo</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>22 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Actividad que se celebra cada 29 de junio con el fin de agradecer a la naturaleza específicamente al mar, toda la riqueza ictiológica que se le brinda a los pescadores. Se realiza cada año donde se producen los encuentros de blancos y negros de San Pedro y San Pablo que es el nombre que a través de los siglos han tomado estas fiestas por su apego a la religión católica teniendo una duración de 3 a 10 días.</p> <p>En las festividades los Santos San Pedro y San Pablo son paseados en caravanas de barcos y pequeños botes de los pescadores artesanales en donde el Párroco o Cura bendice a las embarcaciones entre los poblados cercanos a las festividades. Se realizan fiestas populares, bailes y banquetes en honor a los gabinetes blancos y negros.</p>

C A L	E X V T A R I L I O N S I C O	USOS (SIMBOLISMO):							
		4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
		4.1 Alterado	<input type="checkbox"/>	4.2 No alterado	<input type="checkbox"/>	4.3 Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>		
I D A D	4.4 Deteriorado		<input type="checkbox"/>	4.5 En proceso de deterioro		<input type="checkbox"/>			
	5. ENTORNO								
A P O Y O	5.1 Conservado		<input checked="" type="checkbox"/>	5.2 En proceso de deterioro		<input type="checkbox"/>			
	5.3 Deteriorado		<input type="checkbox"/>						
	6. FACILIDADES TURÍSTICAS								
<p>Servicio: Operadoras de Turismo, teléfonos, fax, internet. Observaciones: Existe en la población únicamente 1 hotel y 2 hostales.</p>									
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO									
TIPO		SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS		
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Eventual	
Terrestre		Lastrado		X		Bus y auto	X		
Acuático		Asfaltad.	X			Bote		X	
7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO									
<p>Meses al año: Se celebra cada año del 27 al 29 de junio. Días al año: 3 días Horas al día: Casi todo un día.</p>									
7. INFRAESTRUCTURA BASICA									
<p>7.1. Agua: De tanquero 7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado 7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico</p>									
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS									
<p>Agua Blanca 3 Km. Playa Los Frailes 1 1/2 Km.</p>									
SIGNIFICADO		9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
		Local	<input type="checkbox"/>	Provincial	<input checked="" type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>

**Anexo No 16:
Ficha de identificación de atractivos turísticos**

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Mirador Piqueros en Puerto López	Sitios Naturales	Lugares de Observ. Flora y Fauna
<div style="text-align: center;">  <p><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p> </div>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Puerto López</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Salango</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Ubicado unos cuantos minutos de las afueras de Puerto López, en la vía E15 pudiendo observar el esplendoroso paisaje de todo el cantón en su magnitud.</p> <p>Puede llegar al lugar si va en la carretera de norte a sur, es antes de Puerto López y si va de sur a norte.</p>

C A L	E X V T A R I O N S I C O	USOS (SIMBOLISMO):							
		4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
		4.1 Alterado	<input type="checkbox"/>	4.2 No alterado	<input checked="" type="checkbox"/>	4.3 Conservado	<input type="checkbox"/>		
I D A D	4.4 Deteriorado		<input type="checkbox"/>	4.5 En proceso de deterioro		<input type="checkbox"/>			
	5. ENTORNO								
A P O Y O	5.1 Conservado		<input checked="" type="checkbox"/>	5.2 En proceso de deterioro		<input type="checkbox"/>			
	5.3 Deteriorado		<input type="checkbox"/>						
	6. FACILIDADES TURÍSTICAS								
<p>Servicio: Operadoras de Turismo, almacenes de artesanías, teléfonos, fax, Internet. Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.</p>									
7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO									
TIPO		SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS		
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal	
Terrestre		Asfalto	X			Bus y automóvil	X	X	
7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO									
<p>Meses al año: 12 meses – Mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas). Días al mes: 30 días de cada mes Horas al día: cualquier hora</p>									
7. INFRAESTRUCTURA BASICA									
7.1. Agua: Potable			7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado						
7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico									
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS									
Centro de Interpretación del PNM			3 Km.						
Playa de Puerto López			4 Km.						
SIGNIFICADO		9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
		Local	<input type="checkbox"/>	Provincial	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo No. 17:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Sendero Eco-Turístico El Rocío	Sitios Naturales	Caminos Pintorescos
<div style="text-align: center;">  <p><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p> </div>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Machalilla</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto Cayo</u> Distancia (Km): <u>22 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Se encuentra ubicado en un sector muy representativo del bosque seco tropical, a solo 5 minutos de Machalilla. Es un sitio en donde se conjuga la riqueza natural del Parque Nacional Machalilla con el estilo de vida sencillo del campesino.</p> <p>Existe un sendero interpretativo que finaliza en la playa, en el lado sur se encuentra un promontorio rocoso denominado "Punta Mala", de forma piramidal, asentados en terrenos con potencial de flora y fauna, terrestre y marina, así como interesantes recursos escénicos que constituyen los acantilados y las playas con un espectacular entorno recreativo. Además desde su mirador se puede apreciar en todo su esplendor a la población de Puerto López y sus alrededores.</p>

C A L	E	USOS (SIMBOLISMO):						
	X	Sendero, mirador, caminatas, fotografía, observación de fauna, guías						
	V T A R L I O N R S I C O	nativos. Sus moradores se han formado en un continuo proceso de capacitación con diversos conocimientos del bosque y sus especies.						
I D A	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
	4.1 Alterado	<input type="checkbox"/>	4.2 No alterado	<input type="checkbox"/>	4.3 Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>		
D	4.4 Deteriorado	<input type="checkbox"/>	4.5 En proceso de deterioro	<input type="checkbox"/>				
	5. ENTORNO							
	5.1 Conservado	<input checked="" type="checkbox"/>	5.2 En proceso de deterioro	<input type="checkbox"/>				
A P O Y O	5.3 Deteriorado	<input type="checkbox"/>						
	6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
	Servicio: Almacenes de artesanías y senderos.							
	Observaciones: Con respecto al alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.							
O	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
			Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
	Terrestre	Sendero	X			Bus y automóvil	X	X
O	7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO							
	Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas especialmente en feriados.							
	Días al mes: Todos los días Horas al día: Cualquier hora							
O	7. INFRAESTRUCTURA BASICA							
	7.1. Agua:		De pozo		7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado			
	7.3 Alcantarillado:		Pozo Séptico					
	8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS							
		Agua Blanca		10 Km.				
		Machalilla		4 Km.				
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
	Local	<input checked="" type="checkbox"/>	Provincial	<input type="checkbox"/>	Nacional	<input type="checkbox"/>	Internacional	<input type="checkbox"/>

Anexo No 18:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Museo Arqueológico de Salango	Manifestaciones Culturales	Museos
<div style="text-align: center;">  <p><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p> </div>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Salango</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Ayampe</u> Distancia (Km): <u>11 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- Localizado en el puerto de Salango, el museo dedicado a los Balseros de la Mar del Sur, como homenaje a los intrépidos navegantes y mercaderes del Ecuador prehispánico.</p> <p>El museo sintetiza la historia regional del sur occidente de la provincia de Manabí, vestigios de las culturas Valdivia, Machalilla, Chorrera, Bahía y Manteña, que abarcan un período desde 1.800 AC a 1.500 DC.</p> <p>Cuenta con el apoyo de la Fundación Propueblo y La Cemento Nacional, además de mantener un convenio con la Universidad de Florida, la que permanente realiza investigaciones arqueológicas en la zona.</p>

Anexo No 19:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo
Area Arqueológica Agua Blanca	Manifestaciones Culturales	Lugares Arqueológicos
 <p data-bbox="866 1106 1212 1137"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p>		
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Machalilla</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>3 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>12 Km.</u></p>		
C A L I D A D	V. I N T R I N S I C O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General.</u>- El sitio arqueológico de Agua Blanca cuenta con vestigios de una ciudad del período Manteño que llegó a albergar alrededor de 5.000 personas. Estuvo formado por 4 ciudades: Salangome, Salango, Tuzco y Sercapez.</p> <p>La investigación arqueológica reconoce a Agua Blanca como Salangome como capital del Señorío que, en su época de mayor apogeo, llegó a tener alrededor de 600 edificaciones. Hoy en día se puede observar numerosos cimientos de piedra de los basamentos de las casas, edificios públicos y templos de la ciudadela. Cada vez que se encuentra algún resto arqueológico los miembros de la comuna construyen estructuras de madera para evitar su deterioro, así se hizo con las urnas funerarias.</p>

Anexo No 20:
Ficha de identificación de atractivos turísticos

Nombre del Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Parcela Marina de Salango	Sitios Naturales	Costas	Islas
 <p data-bbox="860 965 1203 999"><i>Fuente: E. Piedra y N. Mora</i></p>			
<p>1. UBICACIÓN:</p> <p>1.1. Provincia: <u>Manabí</u> 1.2. Cantón: <u>Puerto López</u> 1.3. Parroquia: <u>Salango</u></p> <p>2. CENTROS URBANOS MÁS CERCANOS AL ATRACTIVO:</p> <p>2.1. Nombre del poblado: <u>Puerto López</u> Distancia (Km): <u>6 Km.</u></p> <p>2.2. Nombre del poblado: <u>Machalilla</u> Distancia (Km): <u>18 Km.</u></p>			
C A L I D A D I C O	V. I N T E R N S I O	<p>3. CARACTERÍSTICAS FÍSICAS DEL ATRACTIVO:</p> <p>a.- <u>Descripción General</u>.- Este nuevo destino marino es promocionado por el PNM. La parcela está ubicada en los alrededores de la Isla de Salango que cuenta con gran cantidad de arrecifes coralinos, se puede disfrutar de la experiencia del buceo de superficie.</p> <p>El poblado de Salango cuenta con un grupo de buzos calificados como guías nativos, los cuales comparten con el visitante su conocimiento y experiencia en la protección de los recursos marinos como el Coral y la Concha Spondylus.</p> <p>La parcela brinda la aventura de realizar la actividad en el sistema ancestral de navegación usado hace cientos de años: la balsa manteña.</p>	

C A L	E X V T A R I L I O N S I C O	USOS (SIMBOLISMO):							
	I D A D	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO:							
		4.1 Alterado <input type="checkbox"/>	4.2 No alterado <input checked="" type="checkbox"/>	4.3 Conservado <input type="checkbox"/>					
D A P O Y O	4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/>	4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>							
	5. ENTORNO								
	5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/>	5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>							
		5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>							
		6. FACILIDADES TURÍSTICAS							
		Servicio: Operadoras de Turismo, teléfonos y fax.							
		Observaciones: Existen hospederías cercanas al poblado de Salango.							
		7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO							
		TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS	
				Bueno	Regular	Malo		Diario	Semanal
		Acuático	Fluvial	X			Canoa y bote	X	X
		7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO							
		Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas).							
		Días al mes: 30 días Horas al día: 8h00 a 17h00							
		7. INFRAESTRUCTURA BASICA							
		7.1. Agua: Entubada				7.2. Energía Eléctrica: Sist. Interconectado			
		7.3 Alcantarillado: Pozo Séptico							
		8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS							
		Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla				6 Km.			
		Museo Arqueológico de Salango				1 Km.			
SIGNIFICADO		9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO							
		Local <input type="checkbox"/>	Provincial <input checked="" type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Internacional <input type="checkbox"/>				

C A L I D A D E	E X T R A O R D I N A R I O	USOS (SIMBOLISMO): Su entrada se ubica a 800 metros al sur de la parroquia Machalilla, en la vía Jipijapa - Libertad. Se ubica una caseta de control en donde el guarda parque informa como llegar por el sendero vehicular o natural. La visita se complementa con las instalaciones básicas para los turistas: sendero natural, mirador, observación flora y fauna, servicios higiénicos, parqueadero, basureros, señalización, fotografía y control turístico.																									
	4. ESTADO DE CONSERVACIÓN DEL ATRACTIVO: 4.1 Alterado <input type="checkbox"/> 4.2 No alterado <input type="checkbox"/> 4.3 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 4.4 Deteriorado <input type="checkbox"/> 4.5 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/>																										
	5. ENTORNO 5.1 Conservado <input checked="" type="checkbox"/> 5.2 En proceso de deterioro <input type="checkbox"/> 5.3 Deteriorado <input type="checkbox"/>																										
A P O Y O	6. FACILIDADES TURÍSTICAS Servicio: En la playa no hay ningún tipo de servicio, pero si se desea conseguir alojamiento y alimentación, existe un sin número de categorías en la cabecera cantonal de Puerto López.																										
	7. INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TIPO</th> <th rowspan="2">SUB TIPO</th> <th colspan="3">ESTADO DE VIAS</th> <th rowspan="2">TRANS PORTE</th> <th colspan="2">FRECUENCIAS</th> </tr> <tr> <th>Bueno</th> <th>Regular</th> <th>Malo</th> <th>Diario</th> <th>Semanal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Terrestre</td> <td>Sendero</td> <td></td> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td>Bus y automóvil</td> <td style="text-align: center;">X</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </tbody> </table>						TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE	FRECUENCIAS		Bueno	Regular	Malo	Diario	Semanal	Terrestre	Sendero		X		Bus y automóvil	X	X
	TIPO	SUB TIPO	ESTADO DE VIAS			TRANS PORTE			FRECUENCIAS																		
Bueno			Regular	Malo	Diario		Semanal																				
Terrestre	Sendero		X		Bus y automóvil	X	X																				
7.1 TEMPORALIDAD DE ACCESO Meses al año: 12 meses – mayor visita de turistas en carnaval, semana santa, y los meses de junio a septiembre (época de observación de ballenas jorobadas). Días al mes: 30 días Horas al día: 8h00 a 18h00																											
7. INFRAESTRUCTURA BASICA 7.1. Agua: No existe 7.2. Energía Eléctrica: No existe 7.3. Alcantarillado: Pozo séptico																											
8. ASOCIACIÓN CON OTROS ATRACTIVOS 12 Km. Al Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla																											
SIGNIFI CADO	9. DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO Local <input type="checkbox"/> Provincial <input type="checkbox"/> Nacional <input type="checkbox"/> Internacional <input checked="" type="checkbox"/>																										

Anexo No. 21:
Equipamiento del sistema educativo del
Cantón Puerto López - 2004

Parroquia	Localidad	Tipo de Centro de estudios		
		Colegio	Escuela	Jardín
Puerto López	Puerto López	3	5	3
	Río Blanco		1	
	Los Platanales		1	
	Guale		1	
	La Ciénega		1	
	Matapalo		1	
Machalilla	Machalilla	1	3	
	Agua Blanca		1	
	Pueblo Nuevo		1	
	San Isidro		1	
Salango	Salango	1	1	
	Río Chico		1	
	Las Tunas		1	

Fuente: Municipio de Puerto López
Elaboración: Autores

Anexo No. 22:
Cuadro de Ingreso de Visitantes Nacionales y Extranjeros
Parque Nacional Machalilla
Dado en años y cantidad de visitantes
De 1988 a 2003

AÑO	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
1988	6.392	325	6.717
1989	2.539	261	2.800
1990	4.704	1.220	5.924
1991	8.948	1.222	10.170
1992	10.803	2.216	13.019
1993	13.934	3.618	17.552
1994	12.310	2.128	14.438
1995	13.284	3.439	16.723
1996	18.978	5.200	24.178
1997	16.041	5.512	21.553
1998	6.172	4.177	10.349
1999	11.702	7.121	18.823
2000	17.127	6.644	23.771
2001	21.086	7.277	28.363
2002	16.500	7.748	24.248
2003	19.205	19.205	27.571
2004	20.196	7.672	27.868

Fuente: Administración del Parque Nacional Machalilla
Elaboración: Autores

Anexo No. 23:
Cuadro del tamaño de una muestra para diversos niveles de error

Calculo del tamaño de una muestra para diversos niveles de error						
Tamaño de la muestra	Tamaño de la muestra para los margenes de error indicados					
	1%	2%	3%	4%	5%	6%
500	—	—	—	—	222	83
1000	—	—	—	385	286	91
1500	—	—	638	441	316	94
2000	—	—	714	476	333	95
2500	—	1250	769	500	345	96
300	—	1640	811	517	353	97
3500	—	1458	843	530	359	97
4000	—	1538	870	541	361	98
4500	—	1607	891	549	367	98
5000	—	1667	909	556	370	98
6000	—	1765	938	566	375	98
7000	—	1842	959	574	378	99
8000	—	1905	976	580	381	99
9000	—	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	385	99
15000	6000	2143	1034	600	390	99
20000	6667	2222	1053	606	392	100
25000	7443	2273	1064	610	394	100
50000	8333	2381	1087	617	397	100
100000	9091	2439	1099	621	398	100
	10000	2500	1111	625	400	100

El intervalo de confianza es de 95% y se ha calculado para proporcionarse, tomando la hipotesis de que $p=q=0,5$.
Nota: cuando no se indica valor, el tamaño de la muestra es superior a la mitad de la población.

Fuente: BIENÈ, Enrique. Marketing de Destinos Turísticos

Anexo No 24: Matriz de encuestas en español

MATRIZ DE ENCUESTA A TURISTAS CANTON PUERTO LOPEZ				
<p>Estimado Turista: A continuación le presentamos una breve encuesta, que tiene por objeto determinar la percepción de los visitantes con respecto a los distintos elementos que conforman el sistema turístico del cantón Puerto López; por favor, responda con la mayor libertad, pues su opinión y sugerencias serán consideradas como parte del proceso de investigación de alumnas tesistas de la ESPOL</p>				
Datos Personales				
Sexo:	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>		
Edad:	Menor de 18 <input type="checkbox"/>	Entre 18 y 25 <input type="checkbox"/>	Entre 26 y 40 <input type="checkbox"/> Más de 40 <input type="checkbox"/>	
Nacionalidad:	Estado y/o Provincia _____			
Desde donde viene:	_____			
A continuación conteste las siguientes preguntas de acuerdo a su apreciación personal:				
1.- Motivo de visita al Cantón Puerto López:				
Turismo <input type="checkbox"/>	Investigaciones <input type="checkbox"/>	Estudios ambientales <input type="checkbox"/>	Comercio <input type="checkbox"/>	
Otras actividades Económicas <input type="checkbox"/>	Cítelas _____	Otros <input type="checkbox"/>	Cítelas _____	
2.- En caso de que su visita sea por turismo, que actividades planea realizar en el cantón Puerto López:				
Buceo <input type="checkbox"/>	Asistir a eventos folclóricos - culturales <input type="checkbox"/>	Ir a la playa <input type="checkbox"/>	Visitar el área insular del Parque Nacional Machilla <input type="checkbox"/>	
Visitar museos <input type="checkbox"/>	Visitar el área continental del Parque Nacional Machalilla <input type="checkbox"/>	Visitar comunidades <input type="checkbox"/>	Otra actividad <input type="checkbox"/>	
Observar Ballenas Jorobadas <input type="checkbox"/>	Cítelas _____			
3.- ¿Qué atracciones turísticas planea usted visitar?				
Area arqueologica de Agua Blanca <input type="checkbox"/>	Centro de Interpretación del Parque Nacional Machalilla <input type="checkbox"/>	Museo de Agua Blanca <input type="checkbox"/>	Mirador Piqueros <input type="checkbox"/>	
Sendero Eco-turístico Bola de Oro <input type="checkbox"/>	Area Recreacional Los Frailes <input type="checkbox"/>	Sendero Eco-turístico El Rocío <input type="checkbox"/>	Otros atractivos <input type="checkbox"/>	
Museo de Salango <input type="checkbox"/>	Cítelas _____ <input type="checkbox"/>	Parcela Marina de Salango <input type="checkbox"/>		
Bosque Nublado de San Sebastián <input type="checkbox"/>				
4.- ¿Cuál es su opinión con respecto al estado general de los atractivos turísticos ?				
Conservados <input type="checkbox"/>	Poco conservados <input type="checkbox"/>	Sin conservar <input type="checkbox"/>		
5.- ¿Cuál es su opinión con respecto a los siguientes servicios que se brindan en el cantón Puerto López?				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
Alimentación <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alojamiento <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicios de Tours <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transportación terrestre <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Información Turística <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guianza turística <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.- Tiempo de estadía promedio en el cantón Puerto López?				
1 día <input type="checkbox"/>	2 -3 días <input type="checkbox"/>	3 - 7 días <input type="checkbox"/>	(+)7 días <input type="checkbox"/>	
7.- ¿Cómo obtuvo información del cantón Puerto López?				
Prensa <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>	Guías de viaje <input type="checkbox"/>	Amigos <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Cítelos _____	
8.- ¿Conoce usted que dentro del cantón Puerto López se encuentra un área protegida por el estado ecuatoriano?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
9.- ¿Qué recomendaría para el mejoramiento del turismo del cantón?				

Elaboración: Autores

Anexo No 25: Matriz de encuestas en inglés

MATRIZ DE ENCUESTA A TURISTAS - Version en Inglés CANTON PUERTO LOPEZ																																				
<p>Dear Tourist: We appreciate your help and time: we want to carry out a survey in order to determinate visitors' perception with regard to different elements that are part of Puerto López, our country; please answer our questions without any hesitation, your opinions and suggestions will be considered part of the research process of ESPOL Students' thesis.</p>																																				
Personal Information:																																				
<p>Sex Male <input type="checkbox"/> Female <input type="checkbox"/></p> <p>Age: Under 18 <input type="checkbox"/> Between 18 and 25 <input type="checkbox"/> 26 and 40 <input type="checkbox"/> More than 40 <input type="checkbox"/></p> <p>Nationality _____ State or province _____</p> <p>Where are you come from: _____</p>																																				
Please, answer the questions according to your opinion:																																				
<p>1.- Reason for your visit to Puerto López</p> <p>Tourism <input type="checkbox"/> Research <input type="checkbox"/> Environment research <input type="checkbox"/> Business <input type="checkbox"/></p> <p>Other Business activities <input type="checkbox"/> mention them _____ Others <input type="checkbox"/> mention them _____</p>																																				
<p>2.- In case that your reason is tourism, what are the activities planned during your stay?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Diving <input type="checkbox"/> Beach Activities <input type="checkbox"/> Visit museums <input type="checkbox"/> Visit communities <input type="checkbox"/> Whale watching <input type="checkbox"/> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> Folkloric-cultural events <input type="checkbox"/> Visit of Insular area of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Visit of Mainland of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Other activity <input type="checkbox"/> mention them _____ </td> </tr> </table>		Diving <input type="checkbox"/> Beach Activities <input type="checkbox"/> Visit museums <input type="checkbox"/> Visit communities <input type="checkbox"/> Whale watching <input type="checkbox"/>	Folkloric-cultural events <input type="checkbox"/> Visit of Insular area of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Visit of Mainland of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Other activity <input type="checkbox"/> mention them _____																																	
Diving <input type="checkbox"/> Beach Activities <input type="checkbox"/> Visit museums <input type="checkbox"/> Visit communities <input type="checkbox"/> Whale watching <input type="checkbox"/>	Folkloric-cultural events <input type="checkbox"/> Visit of Insular area of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Visit of Mainland of Machalilla National Park <input type="checkbox"/> Other activity <input type="checkbox"/> mention them _____																																			
<p>3.- What other tourist places are you planning to visit?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"> Agua Blanca's Archeological area <input type="checkbox"/> Agua Blanca's museum <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Pital" <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Rocío" <input type="checkbox"/> Salango's Museum <input type="checkbox"/> Salango Marine plot of land <input type="checkbox"/> San Sebastián Rain Forest <input type="checkbox"/> </td> <td style="width: 50%; border: none;"> Interpretation Center in Machalilla National Park <input type="checkbox"/> "Piqueros" Look out area <input type="checkbox"/> "Los Frailes" Recreational Area <input type="checkbox"/> Other attractions <input type="checkbox"/> Mention Then _____ </td> </tr> </table>		Agua Blanca's Archeological area <input type="checkbox"/> Agua Blanca's museum <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Pital" <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Rocío" <input type="checkbox"/> Salango's Museum <input type="checkbox"/> Salango Marine plot of land <input type="checkbox"/> San Sebastián Rain Forest <input type="checkbox"/>	Interpretation Center in Machalilla National Park <input type="checkbox"/> "Piqueros" Look out area <input type="checkbox"/> "Los Frailes" Recreational Area <input type="checkbox"/> Other attractions <input type="checkbox"/> Mention Then _____																																	
Agua Blanca's Archeological area <input type="checkbox"/> Agua Blanca's museum <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Pital" <input type="checkbox"/> Eco-tourism footpath "El Rocío" <input type="checkbox"/> Salango's Museum <input type="checkbox"/> Salango Marine plot of land <input type="checkbox"/> San Sebastián Rain Forest <input type="checkbox"/>	Interpretation Center in Machalilla National Park <input type="checkbox"/> "Piqueros" Look out area <input type="checkbox"/> "Los Frailes" Recreational Area <input type="checkbox"/> Other attractions <input type="checkbox"/> Mention Then _____																																			
<p>4.- What is your opinion about the general conditions of tourist places?</p> <p>Conservation <input type="checkbox"/> Less Conservation <input type="checkbox"/> Without conservation <input type="checkbox"/></p>																																				
<p>5.- What is your opinion about the following services in Puerto López?</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Excellent</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Very Good</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Good</th> <th style="width: 10%; text-align: center;">Bad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Restaurants</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Hotels</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Excursions</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Land Transportation</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Tourist Information</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Guide Service</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>			Excellent	Very Good	Good	Bad	Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hotels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Excursions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Land Transportation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tourist Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Guide Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Excellent	Very Good	Good	Bad																																
Restaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Hotels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Excursions	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Land Transportation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Tourist Information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
Guide Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																
<p>6.- Average time of your stay in Puerto López?</p> <p>1 day <input type="checkbox"/> 2 -3 days <input type="checkbox"/> 3 - 7 days <input type="checkbox"/> (+)7days <input type="checkbox"/></p>																																				
<p>7.- How did you get the information about Puerto López</p> <p>Press <input type="checkbox"/> Internet <input type="checkbox"/> Travel Guides <input type="checkbox"/> Friends <input type="checkbox"/> Others <input type="checkbox"/> Mention them _____</p>																																				
<p>8.- Do you know that in Puerto López county we find an area protected by the Ecuadorian government?</p> <p>Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>																																				
<p>9.- What would you suggest to improve the services in this places?</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																																				

Elaboración: Autores

Anexo No 26:
Descripción del Plan de Estudios del Programa de Capacitación

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Administración para Empresarios Turísticos (Sectores de Alojamiento y Alimentación)
Nombre del Taller:	Administración general y del turismo
Dirigido a:	Gerentes, administradores, dueños de hoteles, restaurantes y bares.
Objetivo: Conocer y aplicar herramientas de gestión administrativa que permita mejorar sus habilidades comerciales y motivar a un cambio organizacional positivo.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - Organización y métodos - Manejo de recursos financieros - Manejo de recursos humanos - Administración estratégica - Gestión de la calidad en la administración 	

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Administración para Empresarios Turísticos (Sectores de Alojamiento y Alimentación)
Nombre del Taller:	Técnicas de Ventas para hoteles y restaurantes
Dirigido a:	Gerentes, administradores, dueños de hoteles, restaurantes, bares, personal de recepción y ventas.
Objetivo: Implementar en los negocios turísticos nuevas técnicas para mejorar los niveles de ventas y de captación y conservación de clientes.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - Atención telefónica (ventas por teléfono). - Internet como herramienta de ventas. - A quien vender y como vender. - Desarrollo de productos turísticos atractivos (paquetes). - Como manejar la publicidad de las empresas turísticas 	

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Técnicas de manejo hotelero
Nombre del Taller:	Técnicas de Atención al cliente
Dirigido a:	Personal operativo y de soporte de hoteles, especialmente que tenga permanente contacto con los clientes de los negocios hoteleros.
Objetivo: Mostrar técnicas que permitan interactuar con los clientes de los negocios, captando sus verdaderas necesidades y preferencias.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - Qué es el turismo. - Quienes son los turistas. - El turista como cliente de nuestros negocios. - Como manejar las quejas y objeciones de los clientes. - Brindando servicios de calidad. - Actitudes básicas de excelencia en el servicio. 	

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Técnicas de manejo hotelero (Sectores de Alojamiento y Alimentación)
Nombre del Taller:	Recursos Turísticos del Cantón
Dirigido a:	Personal operativo y de soporte de hoteles, especialmente que tenga permanente contacto con los clientes de los negocios hoteleros, restaurantes y bares.
Objetivo: Conocer el espacio físico y las características naturales del Cantón Puerto López y sus potencialidades para el sector turístico.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - Geografía básica de la zona - Breve inventario turístico de la zona - Evolución histórica del cantón Puerto López - Importancia del Parque Nacional Machalilla. 	

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Técnicas de manejo hotelero
Nombre del Taller:	Manejo de habitaciones
Dirigido a:	Personal operativo y de servicio de hoteles.
Objetivo: Conocer el uso adecuado de lencería de los sitios de alojamiento; su adecuado almacenamiento y reposición.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - El proceso de registro de huéspedes. - Conociendo los tipos de habitaciones. - Conociendo los tipos de camas. - Aseo de habitaciones. - Aseo del baño de habitaciones. 	

Programa de Estudios Programa de Capacitación para el Cantón Puerto López	
Nombre del Curso:	Técnicas de Bares y Restaurantes
Nombre del Taller:	Técnicas generales de Alimentos y bebidas.
Dirigido a:	Personal operativo de establecimientos de restauración, y hoteles donde se brinde este servicio.
Objetivo: Dotar de herramientas básicas para mejorar la calidad y la presentación de alimentos y bebidas en hoteles y restaurantes.	
Contenido del Taller: <ul style="list-style-type: none"> - Conociendo el área de trabajo - Normas básicas de seguridad e higiene - Terminología básica de la cocina - Como manipular alimentos (bodegas, almacenamiento, congelación) - Tipos y preparativos antes del servicio. (montaje de mesas) - El servicio de bebidas - Elaboración de bebidas alcohólicas (cócteles) 	

Elaboración: Autores

Anexo No 27: Matriz de encuestas en español: Sector Alojamiento

ENCUESTAS DIRIGIDO A TURISTAS: SECTOR ALOJAMIENTO	
<p>Estimado Huésped: Nuestro establecimiento forma parte de un programa de capacitación para el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos del cantón Puerto López. A continuación, le presentamos una breve encuesta que tiene por objeto determinar su percepción con respecto al nivel de la calidad de los servicios de este establecimiento. Gracias por su colaboración.</p>	
Datos Personales	
Nombre: _____	País: _____
Dirección: _____	Ciudad: _____
E-mail: _____	Fecha de estadía: _____
No. de habitación: _____	
A continuación responda de acuerdo a su apreciación personal:	
<p>1.- La limpieza de su habitación fue: Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/></p>	
<p>2.- ¿El ambiente/decoración de su habitación fue de su agrado? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De no ser así, favor indicar la razón: _____ _____</p>	
<p>3.- En su habitación, ¿estaba todo en buen funcionamiento? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De no ser así, favor indicar la razón: _____ _____</p>	
<p>4.- Durante su estadía, ¿la amabilidad y cortesía del personal del establecimiento fue? Excelente <input type="checkbox"/> Muy Buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/></p>	
<p>5.- Durante su estadía, ¿fue atendido con rapidez por el personal del establecimiento? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	
<p>6.- ¿La imagen del establecimiento cumple con sus expectativas? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De no ser así, favor indicar la razón: _____ _____</p>	
<p>7.- ¿Nuestros empleados le han sugerido visitar lugares turísticos del cantón? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>	
<p>8.- ¿Cómo califica usted el nivel del servicio en este establecimiento hotelero? Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/></p>	
<p>9.- Según su opinión, ¿qué nos sugiere mejorar en nuestros servicios? _____ _____ _____</p>	
<p>¡Gracias por su tiempo, su opinión es muy importante para mejorar nuestros servicios! Favor entregar esta hoja en recepción</p>	

Elaboración: Autores

Anexo No 28: Matriz de encuestas en español: Sector Alimentación

ENCUESTA DIRIGIDO A TURISTAS: SECTOR DE ALIMENTACIÓN				
Estimado cliente:				
Nuestro establecimiento forma parte de un programa de capacitación para el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos del cantón Puerto López. A continuación, le presentamos una breve encuesta que tiene por objeto determinar su percepción con respecto al nivel de la calidad de los servicios de este establecimiento. Gracias por su colaboración.				
Datos Personales				
Nombre: _____	País: _____			
E-mail: _____	Ciudad: _____			
1.- A continuación responda de acuerdo a su apreciación personal:				
	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Malo
a. Estructura y decoración del local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Distribución de las mesas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ambiente del local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Limpieza del local	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Limpieza y abastecimiento baños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Presentación del personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Presentación de los platos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Los alimentos y bebidas consumidos fueron de su agrado?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
De no ser así, favor indicar la razón: _____				
3.- ¿Ha sido atendido con rapidez por el personal del establecimiento?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
De no ser así, favor indicar la razón: _____				
4.- ¿Ha sido atendido con amabilidad por el personal del establecimiento?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
De no ser así, favor indicar la razón: _____				
5.- ¿Le ayudó el mesero a escoger su orden?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
6.- ¿Nuestros empleados le han sugerido visitar lugares turísticos del cantón?				
Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
7.- ¿Cómo califica usted el nivel del servicio en este establecimiento?				
Excelente <input type="checkbox"/> Muy Bueno <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/>				
8.- Según su opinión, que nos sugiere mejorar en nuestros servicios?				

¡ Gracias por su colaboración, su opinión es muy importante para servirlo mejor! Favor entregar esta hoja al mesero.				

Elaboración: Autores

Anexo No 29:
Matriz de encuestas en inglés: Sector Alimentación

QUESTIONARY FOR TOURIST: SECTION LODGING			
<p>Dear Guest: In order to improve, the training and the quality of the tourist services in Puerto Lopez. We present a brief questionnaire, whose purpose is to determine your perception about the quality of the service in our places. Thank you for your cooperation.</p>			
Personal information:			
Name: _____	Country: _____		
Address: _____	City: _____		
E-mail: _____	Arrival date: _____	Room number: _____	
Please, answer according to your opinion:			
<p>1.- The cleaning services in your room was: Excellent <input type="checkbox"/> Very good <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/></p>			
<p>2.- The decoration in your room was up to your expectation? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If is not so, please tell us the reason: _____ _____</p>			
<p>3.- Was everything in your room in perfect conditions? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If is not so, please tell us the reason: _____ _____</p>			
<p>4.- During your stay, the cordiality and kindness of the employees of the hotel was: Excellent <input type="checkbox"/> Very good <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/></p>			
<p>5.- During your stay, the services was efficient and always on time? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>6.- The first impression of the facade was up to your expectation? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> If is not so, please tell us the reason: _____ _____</p>			
<p>7.- Did you receive any kind information from our staff about tourist places of Puerto Lopez? Yes <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>			
<p>8.- How would you qualify the services in this hotel? Excellent <input type="checkbox"/> Very good <input type="checkbox"/> Good <input type="checkbox"/> Bad <input type="checkbox"/></p>			
<p>9.- According to your opinion, what are the suggestions to improve our services? _____ _____ _____</p>			
<p>¡Thank for your time! Your opinion is very important to improve our services Please deliver this sheet in the front desk</p>			

Elaboración: Autores

Anexo No 30:
Matriz de encuestas en inglés: Sector Alimentación

QUESTIONARY FOR TOURIST: FOOD AND BEVERAGES				
<p>Dear Guest: In order to improve, the training and the quality of the tourist services in Puerto Lopez. We present a brief questionnaire, whose purpose is to determine your perception about the quality of the service in our places. Thank you for your cooperation.</p>				
Personal information:				
Name: _____	Country: _____			
E-mail: _____	City: _____			
1.- Please, answer according to your opinion:				
	Excellent	Very Good	Good	Bad
a. Structure and local decoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Table distribution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Indoor environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Indoor cleaning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Restroom cleanliness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Staff appearance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Dishes decoration	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.- Did you find pleasant the food and beverage service?				
Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
If is not so, please tell us the reason: _____				
3.- Was the service efficient and always on time?				
Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
If is not so, please tell us the reason: _____				
4.- Was the services of our staff kind?				
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
If is not so, please tell us the reason: _____				
5.- Did the waiter was helpful in your choice?				
	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>		
6.- Did you receive any kind information from our staff about tourist places of Puerto Lopez?				
Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>			
8.- How would you qualify the services in this place?				
Excellent <input type="checkbox"/>	Very good <input type="checkbox"/>	Good <input type="checkbox"/>	Bad <input type="checkbox"/>	
9.- According to your opinion, what are the suggestions to improve our services?				

<p>¡Thank for your time! Your opinion is very important to improve our services! Please deliver this sheet to the waiter</p>				

Elaboración: Autores

Anexo No 31:
**Matriz de encuestas de retroalimentación de la aplicación práctica
del Programa de Formación de Recursos Humanos**

DIRIGIDA AL PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO PARTICIPANTES DEL PROGRAMA CANTÓN PUERTO LÓPEZ	
Estimado participante: El objetivo de la presente encuesta es determinar la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en el programa de capacitación.	
Datos Personales	
Nombre del encuestado: _____	Fecha: _____
Área de trabajo: _____	Cargo: _____
Jefe Inmediato: _____	
A continuación responda de acuerdo a su apreciación personal:	
1.- ¿La capacitación recibida fue idónea para el cargo que ocupa? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Favor indicar la razón: _____ _____	
2.- ¿Pudo aplicar debidamente los conocimientos impartidos en el Programa de Capacitación? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Favor indicar la razón: _____ _____	
3.- Considera usted, ¿qué los conocimientos adquiridos durante el Programa de Capacitación contribuyeron al mejoramiento de la eficiencia de sus actividades laborales? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> De no ser así, favor indicar la razón: _____ _____	
4.- Por favor indique las áreas o temas que considere se debería capacitar en el cantón Puerto López: _____ _____	
5.- ¿Qué considera usted positivo del Programa de Capacitación? _____ _____	
6.- ¿Qué considera usted negativo del Programa de Capacitación? _____ _____	
7.- Considera usted, ¿qué se están cumpliendo las normas y procedimientos correctos al brindar los servicios en este establecimiento? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Favor indicar la razón: _____ _____	
8.- Según su opinión, ¿qué nos sugiere mejorar en los próximos programas de capacitación ? _____ _____ _____	
¡ Gracias por su colaboración, su opinión es muy importante para la respectiva retroalimentación de la capacitación Favor entregar esta hoja al Administrador o dueño del establecimiento	

Elaboración: Autores

BIBLIOGRAFIA

1. AGUIRRE, Manuel (2001). *Propuesta para desarrollar el destino turístico Puerto López*. Puerto López: Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli.
2. BOULLÓN, Roberto (2003). *Los municipios turísticos*. México: Trillas.
3. BIENÈ, Enrique Et. Al. (2000). *Marketing de Destinos Turísticos: Análisis y Estrategias de desarrollo*. Madrid: Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing.
4. CUELLAR, Juan Et. Al. (1992). *Estudios en Áreas Protegidas: Estudio de las poblaciones del área interna de la zona de influencia del Parque Nacional Machalilla*. Quito: Fundación Natura.

5. COELLO, Segundo (1993). *Estudios en Áreas Protegidas: Diagnóstico de la actividad pesquera en la zona de influencia del Parque Nacional Machalilla*. Quito: Fundación Natura.
6. CÁRDENAS, Fabio (1996). *Proyectos Turísticos. Localización e inversión*. México: Serie Trillas Turismo
7. FISCHER, René (2003). *El Desafío del Servicio*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile.
8. FISCHER, René (2003). *Supervisión del Servicio*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile.
9. FISCHER, René (2003). *Juntos Podemos*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de Turismo del Gobierno de Chile.
10. INEFAN - GEF (1997). *Estudio Turístico del Parque Nacional Machalilla*. Quito: Ministerio del Ambiente del Ecuador.
11. KOTLER, Philip (1997). *Mercadotecnia: Hotelería & Turismo*. México: Prentice – Hall.
12. MOLINA, Sergio (2000). *Conceptualización del Turismo*. México: Limusa

13. PEARCE, Douglas (1997). *Desarrollo Turístico. Su planificación y ubicación geográfica*. México: Serie Trillas Turismo.
14. TABARES, Fabio (1995). *Comercialización del Turismo: Determinación y Análisis de Mercados*. México: Serie Trillas Turismo.
15. TOMALÀ, Edgar (2002). *La Historia de un Cantón: Puerto López- Manabí*. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
16. SAMANIEGO, Jorge (2001). *Plan Estratégico Participativo para el desarrollo del Turismo del Cantón Puerto López*. Puerto López: Ministerio de Turismo del Ecuador.
17. SCHLUTTER, Regina (2000). *Investigación en Turismo y Hotelería*. Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.
18. THE NATURAL CONSERVANCY (2000). *Parque Nacional Machalilla. Dinámicas Migratorias y sus efectos en el uso de los Recursos Naturales*. Quito: Fundación Natura.
19. THE NATURAL CONSERVANCY (1998). *Machalilla: Guía Natural y Cultural*. Quito: Fundación Natura.

20. THE NATURAL CONSERVANCY (2002). *El Parque Nacional Machalilla. Un Parque en peligro: Resultados preliminares del Programa de Monitoreo Socio – Ambiental 1998 – 2001*. Quito: Fundación Natura.

21. VALLS, Joseph – Francesc (2000): *Gestión de Empresas de Turismo y Ocio, el arte de provocar satisfacción*. Barcelona: Gestión 2000 editores.