



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA CIENCIAS BIOLÓGICAS,
OCEANOGRÁFICAS Y RECURSOS NATURALES**

FORTALECER EL SERVICIO DE PASEOS FLUVIALES DE OBSERVACIÓN DE
DELFINES Y AVIFAUNA EN LA PARROQUIA RURAL POSORJA

INFORME DE PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

VELOZ ROJAS CARMEN ALEXANDRA

VELOZ ROJAS VICTOR GABRIEL

GUAYAQUIL – ECUADOR

2017

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento principalmente a Dios, por darme la fortaleza para finalizar esta etapa de mi carrera.

A mis padres que con su esfuerzo y dedicación hicieron posible que yo cumpla mis metas, mi abuela por su paciencia porque desde que empezó esta etapa universitaria, no pudo contar con mi presencia en ciertos momentos y no le importo sacrificar ese tiempo con tal de que alcance mis propósitos, mis hermanos por el apoyo y colaboración que me han brindado.

A mi esposo que ha sido sumamente importante que este a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre ha estado apoyándome, mi hijo y sobrina porque con sus ocurrencias siempre me sacaban una sonrisa y libraban mi mente de cualquier problema o duda que se presentaban.

A mis amigas porque siempre nos hemos apoyado y de una u otra forma hicieron posible este logro, mi tutor y director de materia integradora por su valiosa colaboración en la realización de esta propuesta y me han sabido guiar con su conocimiento y experiencia.

Carmen Alexandra Veloz Rojas

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica del Litoral por haberme permitido ser parte de ella y abrirme sus puertas para seguir obteniendo conocimientos, estudiar mi carrera también a los docentes que brindaron sus conocimientos y experiencia día a día.

También agradezco a mi tutor y profesor encargado de materia integradora por brindarme la oportunidad de brindarme sus conocimientos y su guía durante el proceso de realización del proyecto.

A mis hermano/as, amigos/as y compañeros/as de clases que durante todo el proceso de culminación de la carrera y el proceso de titulación me brindaron su compañerismo, amistad y apoyo moral., por haberme ayudado en este largo camino de mis estudios, por haber estado en mis buenos y malos momentos.

Agradecer a mis padres por el ejemplo observado de ellos de seguir adelante, enfrentar los problemas y solucionarlos, la presión ejercida por mi padre ara graduarme y la motivación ejercida por mi madre para obtener mi título profesional. Y ver el sueño de ellos realizado de ver a su hijo con un título de tercer nivel.

Agradezco principalmente y para finalizar a Dios por todas las bendiciones recibidas durante toda mi vida que han hecho que llegue a finalizar otra etapa de mi vida y abrir la puerta para empezar otra.

Victor Gabriel Veloz Rojas

DEDICATORIA

Dedico esta propuesta a Dios que es el pilar fundamental en cada paso que doy, a mis padres, mi abuela, hermanos, esposo e hijo por ser el impulso diario y si no fuera por ellos no hubiera cumplido mis metas.

A mis profesores y compañeras, quienes fueron mi apoyo constante contribuyendo con ideas para finalizar la investigación con éxito y al mismo tiempo lograron sacar lo mejor de mí.

Carmen Alexandra Veloz Rojas

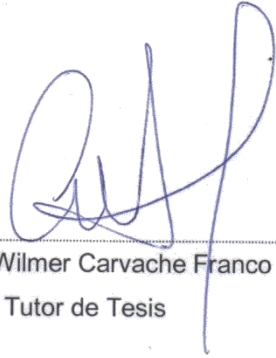
DEDICATORIA

Dedico de manera especial a mi padre Victor Candelario Veloz Luna y a mi madre Gloria Pilar Rojas Caiminagua, pues ellos son parte fundamental para la obtención de este logro académico, sentaron en mi la base de responsabilidad y superación.

Gracias a Dios por brindarme la oportunidad de seguir adelante y lograr mis metas. A mi hermano y mis hermanas, amigos y compañeros que formaron parte de esta etapa que está por concluir.

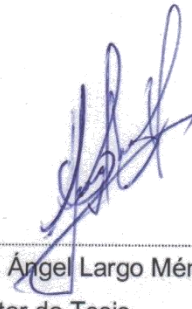
Victor Gabriel Veloz Rojas

TRIBUNAL DE EVALUACIÓN



A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines.

M.Sc. Wilmer Carvache Franco
Tutor de Tesis




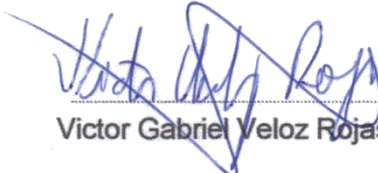
A handwritten signature in blue ink, featuring a series of sharp, angular strokes and loops.

Mgtr. Ángel Largo Méndez
Director de Tesis

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad y la autoría del contenido de este Trabajo de Titulación, nos corresponde exclusivamente; y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"


Carmen Alexandra Veloz Rojas


Victor Gabriel Veloz Rojas

RESUMEN

El presente trabajo analiza las falencias que existe en la operación turística con respecto a los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en la Parroquia Rural Posorja. Con el fin de fortalecer el servicio para que genere más afluencia de turistas se tomó en cuenta tres falencias que son seguridad, guianza y experiencia del servicio, las cuales son notorias en el momento de la ejecución de la actividad.

Para la recolección de datos se empleó la metodología cualitativa usando como herramientas de investigación la observación directa que mediante fichas se verifico que elementos y normas de seguridad faltan que se apliquen en los paseos fluviales. También se organizó un grupo focal con los prestadores de servicio que por medio de un cuestionario de preguntas se conoció cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee la actividad.

Para la elaboración de la propuesta se enfocó en los resultados finales del análisis FODA, con los cuales se concluyó que hay que trabajar mucho con esta actividad. Por tal motivo se propone un programa para el desarrollo del talento humano que está dirigido a los guías y operadores de embarcaciones, por medio de ellos tratar de mejorar las falencias existentes. Para esto también se implementará la técnica de storytelling para la guianza, la cual ayudará a que la experiencia del turista sea mejor.

Palabras Claves: Paseos fluviales, Prestadores de servicios, Delfines y avifauna, Seguridad, Guianza, experiencia del servicio.

ABSTRACT

The present work analyzes the shortcomings that exist in the tourist operation with respect to the river tours of observation of dolphins and birdlife in the Parroquia Rural Posorja. To strengthen the service to generate more influx of tourists considered three shortcomings that are security, guidance and experience of the service, which are notorious at the time of the execution of the activity.

For data collection, the qualitative methodology was used, using as research tools the direct observation that through index cards, it was verified that elements and norms of security are not applied in the river tours. A focal group with service providers was also organized through a questionnaire to identify the strengths, weaknesses, opportunities and threats of the activity.

For the preparation of the proposal focused on the conclusive results of the SWOT analysis, with which it was concluded that we must work a lot with this activity. For this reason, a program for the development of human talent is proposed that is directed to the guides and operators of boats and through them try to improve the existing shortcomings. For this will also implement the storytelling technique for guidance, which will help to make the experience of the tourist better.

Keywords: River tours, Service providers, Dolphins and avifauna, Security, Guidance, service experience.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
TRIBUNAL DE EVALUACIÓN.....	v
DECLARACIÓN EXPRESA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE IMÁGENES.....	xiii
INDICE GRÁFICOS.....	xiii
INDICE TABLAS.....	xiii
INDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
ANTECEDENTES.....	1
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN.....	2
Definición del problema.....	2
Justificación3	
METODOLOGÍA APLICADA.....	4
OBJETIVOS.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
DETALLE DE LAS PARTES DEL PROYECTO.....	5
CAPÍTULO 1.....	7
REVISIÓN DE LA LITERATURA Y METODOLOGÍA.....	7
1. Revisión de la literatura.....	7

Definición del paseo fluvial	7
Historia del transporte marítimo	7
Historia del transporte fluvial.....	9
Historia del transporte marítimo en Posorja	9
1.1. Conceptos básicos.....	10
1.1.1. Operación turística.....	10
1.1.2. Observación de avistamiento de aves.....	12
1.1.1.1. Definición.....	12
1.1.1.2. Historia de la observación de aves en el mundo.....	12
1.1.3. Avistamiento de cetáceos	12
1.1.1.3. Turismo de avistamiento de cetáceos a nivel mundial	14
1.1.1.4. Perfil del turista observador de cetáceos	15
1.1.4. Normas de Calidad	15
1.1.1.5. Cronología de las Generaciones de la Calidad.....	15
1.1.1.6. Normas de calidad aplicables a la Actividad Turística	16
1.1.5. Medidas de seguridad.....	17
1.1.6. Prestadores de servicios	17
1.1.7. Guías turísticos	18
1.1.1.7. Historia del guía turístico	18
1.1.1.8. Clasificación de los guías turísticos según MINTUR.....	18
1.1.8. Guion turístico.....	19
1.2. Estudio de casos.....	19
2. Metodología	24
2.1. Introducción	24
2.2. Diseño de la investigación	24
2.3. Herramientas de investigación	25

2.3.1.	Método de investigación cualitativo	25
2.3.2.	Grupo focal.....	25
2.3.3.	Muestra de recolección de datos	26
2.3.4.	Recolección de datos y grupo focal	26
2.4.	Análisis de datos.....	28
CAPÍTULO 2.....		29
MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE USAN ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LOS PASEOS FLUVIALES.....		29
2.1.	Seguridad en las embarcaciones turísticas de los paseos fluviales	29
2.1.1.	Equipamiento y elementos de seguridad que se debe tener en las embarcaciones	29
2.2.	Actores que intervienen en la operación de paseos fluviales	31
2.2.1.	Guías y operadores de embarcaciones.....	31
2.2.2.	Turistas.....	32
2.3.	Normativa nacional para la observación de cetáceos	33
2.4.	Medidas de seguridad para la observación de cetáceos	34
2.4.1.	Norma técnica de observación de ballenas y delfines:	34
2.5.	Proceso de evaluación.....	35
CAPÍTULO 3.....		38
SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO TURÍSTICO POR MEDIO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO.....		38
1.1.	Identificación de la situación turística en Posorja	38
3.1.1.	Composición del grupo focal.....	39
3.1.2.	Análisis y presentación de los resultados del grupo focal.....	40
3.1.3.	Conclusión del grupo focal.....	42
3.2.	Análisis FODA.....	43
3.2.1.	Análisis interno.....	44

3.2.2. Análisis externo.....	45
3.2.3. Desarrollo del método FODA	46
CAPÍTULO 4.....	52
PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO PARA LOS GUÍAS QUE REALIZAN LOS PASEOS FLUVIALES.....	52
3.3. Objetivo del programa para el desarrollo del talento humano	52
3.4. Descripción del programa para el desarrollo del recurso humano	53
3.5. Calendario de trabajo.....	56
1.1. Método de aprendizaje.....	57
1.2. Recursos.....	58
4.6. Presupuesto.....	58
4.7. Descripción de cada modulo	60
4.7. Descripción del taller.....	64
4.8. Storytelling	64
Conclusiones	66
Recomendaciones	67
Referencias bibliográficas.....	68
Anexos	73

INDICE IMÁGENES

Imagen 1: Ubicación geográfica de Posorja.....	3
Imagen 2: Embarcación primitiva	7
Imagen 3: Embarcación empleando la técnica de vela	8
Imagen 4: Embarcación a vapor.....	8
Imagen 5: Principales embarcaciones que existe en Posorja	10

INDICE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de la operación turística	11
Gráfico 2: Clasificación del operador turístico.....	11
Gráfico 3: Clasificación del avistamiento de cetáceos	13
Gráfico 4: Clasificación de la operación de avistamiento de cetáceos según su duración.....	14
Gráfico 5: Normas de calidad aplicables a la actividad turística.....	17

INDICE TABLAS

Tabla 1: Matriz Metodológica.....	27
Tabla 2: Elementos De Seguridad Para Las Embarcaciones.....	30
Tabla 3: Nómina De Integrantes Del Grupo Focal	39
Tabla 4: Preguntas Y Comentarios Del Grupo Focal.....	40
Tabla 5: Componentes De Un Análisis F.O.D.A.	44
Tabla 6: Matriz Foda De Los Aspectos Internos	45
Tabla 7: Matriz Foda De Los Aspectos Externos	46
Tabla 8: Matriz De Las 4 Estrategias Del Análisis Foda.....	47

Tabla 9: Matriz De Comparación Por Pares.....	49
Tabla 10: Modulo 1	54
Tabla 11: Modulo 2	55
Tabla 12: Modulo 3	55
Tabla 13: Taller	56
Tabla 14: Cronograma Del Programa De Desarrollo Del Recurso Humano.....	57
Tabla 15: Presupuesto.....	58
Tabla 16: Material Didáctico	59
Tabla 17: Suministros De Oficina	59
Tabla 18: Equipo De Cómputo	59
Tabla 19: Detalle De Módulos	61
Tabla 20: Descripción Del Taller.....	64

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1	73
Anexo 2	76
Anexo 3	78

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

El turismo se ha convertido en una actividad importante a nivel mundial siendo un pilar fundamental para el crecimiento económico tanto así que países como España, Costa Rica entre otros depende de gran medida de las actividades turísticas. Debido a que el turismo aprovecha en su gran medida de los recursos naturales, lo que permite que ciertas ciudades y comunidades aprovechen sus ríos como un recurso para involucrarse en el turismo por medio de la navegación en el río. Los paseos fluviales son una actividad familiar la cual tiene como finalidad observar la fauna que existe en la zona usando como medio de transporte las embarcaciones.

Existen ciudades a nivel internacional que se dedican a esta actividad, como es el caso de Vilvestre en España. Actualmente la mayoría de su población depende de este tipo de recorridos que empezaron en 1999 con dos embarcaciones que se volvieron insuficientes para el 2006, por lo cual adquirieron una embarcación con una capacidad de 50 personas (Salamanca RTV Al Dia, 2017). Otro caso también se da en una comuna denominada Asunción en Uruguay que en 2015 comenzó con la oferta de paseos fluviales en la Bahía de Asunción debido a un paseo en bote permitía apreciar la ciudad desde otra perspectiva, así como observar los paisajes, flora y fauna (ABC Color, 2016).

Para el caso de Ecuador, la ciudad de Guayaquil posee diversos proyectos en los que el protagonista es el Río Guayas. Sandra Naranjo (2015), Ministra de Turismo afirma: "Es como una nueva forma de ver la ciudad, con otros ojos... Esperemos que sea un producto ancla para atraer más gente hacia la ciudad de Guayaquil". Mientras que Holbach Muñetón, presidente de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo del Ecuador, señaló que los paseos fluviales permiten no solo disfrutar de los sitios turísticos, sino que es una manera para desestresarse. (El Universo, 2015).

En el caso de Posorja, la mayoría de los comuneros se dedican a actividades relacionadas con la pesca, pero a partir del momento en que un grupo de

pobladores observaron la atracción que causaban los delfines, conocidos como nariz de botella, se comenzaron a ofrecer paseos fluviales con el propósito de involucrarse a obtener beneficios económicos por la observación de la fauna y así tener una nueva fuente de ingresos.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Definición del problema

Para poder identificar el problema que existen en los paseos fluviales se realizó la contratación del servicio y se comprobó que no existe una buena operación turística de parte de los guías y prestadores de servicio, donde resaltaron ciertas falencias que afectan al desarrollo de la actividad, tales como:

- Las medidas de seguridad antes, durante y después de los paseos fluviales son deficientes, por lo que las actividades se tornan riesgosas para los tripulantes de las embarcaciones. Por tanto, es necesario que los operarios de las embarcaciones y guías tengan conocimiento de cómo afrontar o prevenir alguna anomalía que se presente desde el inicio hasta el fin de la actividad, ya que ellos son las personas responsables de salvaguardar la integridad y seguridad de los turistas abordo.
- La falta de guiones de información turística, durante los paseos fluviales no permite que los visitantes mantengan el interés por el recurso turístico y sean voceros para atraer nuevos visitantes. Durante los recorridos no deben existir tiempos muertos, es decir, siempre se debe procurar una interacción entre el guía y turista. Para un eficiente servicio, cada parada que se realice debe ofrecer una breve explicación para mantener conectados a los turistas.
- La falta de capacitaciones en turismo, desarrollo de habilidades y destrezas por parte de los guías y prestadores del servicio vuelve al recorrido un poco monótono. En todo el recorrido siempre el guía debe de informar, orientar y dirigirse al turista con un tono de voz agradable, dispuesto a responder cualquier pregunta y utilizando dinámicas de grupo para que la actividad sea interesante durante su trayecto.

Justificación

Ecuador es reconocido internacionalmente por ser un país exuberante en flora y fauna que podemos apreciar en sus cuatro regiones, especialmente en los ecosistemas tropicales. Posorja pertenece a la región Costa y es una de las cinco parroquias rurales pertenecientes al cantón Guayaquil. Limita al norte con la parroquia de El Morro, al sur con el Golfo de Guayaquil, al oeste con el cantón General Villamil y al este con el Canal del Morro. Se encuentra ubicada sobre unos antiguos asentamientos indígenas cuya existencia se remota a mucho antes de la llegada de los españoles.

El nombre de este lugar se debe a una mujer Huancavilca, considerada hechicera, el sitio era considerado balneario de los guayaquileños y desde sus inicios las personas se dedicaban a la pesca. Perteneció muchos años a El Morro y el 12 de abril de 1884 pasó a ser parroquia rural del Cantón Guayaquil. (D-Mentes Entertainment, 2014)

Imagen 1: Ubicación geográfica de Posorja



Fuente: Diario El Universo

La parroquia tiene el privilegio de contar con un atractivo natural que es único de la zona, el mismo que se considera viable para el turismo y nueva fuente de ingreso

para la comunidad. Actualmente los pobladores han aprovechado las ventajas de este recurso, organizando paseos fluviales con el propósito de que los turistas aprecien la gran variedad de fauna marina y avifauna que existen alrededor de la zona.

Se hará énfasis principalmente en mejorar la operación turística a través de los prestadores de servicios que son la imagen y parte principal para la ejecución de la actividad. Los pobladores son las personas encargadas de maniobrar las embarcaciones, pero la ejecutan de una forma empírica y al no estar preparados para la actividad pierden la oportunidad de ofrecer un servicio de calidad que incremente la afluencia turística.

Por esta razón, el objetivo de este documento es fortalecer el servicio de observación de delfines y avifauna en los paseos fluvial a través de los prestadores de servicio para que la actividad sea eficiente y genere una ventaja competitiva con respecto a los paseos similares que se dan en el estuario del Río Guayas.

METODOLOGÍA APLICADA

La forma de alcanzar los objetivos de esta propuesta depende mucho de la metodología que se utilizara para el levantamiento de datos. La investigación será exploratoria y descriptiva por lo cual el método a aplicar será cualitativo. Las fuentes primarias son de gran relevancia, porque a través de ellas se obtendrá información necesaria para el desarrollo de la propuesta y las fuentes secundarias serán un apoyo para confirmar los datos conseguidos.

Las herramientas de investigación a usar para la obtención de datos y resultados que se usaran para la toma de decisiones son: la observación participativa, cuaderno de anotaciones, Grupo focal y salidas de campo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Formular una propuesta para el fortalecimiento del servicio de observación de delfines y avifauna en los paseos fluviales en la parroquia de Posorja con el fin de que mejore la operación turística.

Objetivos Específicos

- Evaluar las medidas de seguridad que se usan antes, durante y después de los paseos fluviales para evitar accidentes y ofrecer una actividad segura al turista durante todo el trayecto del viaje.
- Analizar la situación actual del servicio turístico a través de un grupo focal con los prestadores de servicio, para conocer las debilidades que presenta la actividad.
- Diseñar un programa para desarrollo del talento humano para los guías que realizan los paseos fluviales para la mejora de sus habilidades, conocimientos e interacción con el turista.

DETALLE DE LAS PARTES DEL PROYECTO

El siguiente punto trata de puntualizar el desarrollo de los capítulos que integran el proyecto. En el primer capítulo se describe la revisión de la literatura y metodología. En la primera se detalló los conceptos básicos del trabajo y se hizo referencia a tesis que tenían un grado de similitud a la propuesta principal para el desarrollo de los asuntos de estudio, los cuales serán una base fundamental para el desarrollo de la idea. En la segunda se amplió el método de diagnóstico que se usará para las diferentes situaciones que afrontará la investigación para la recolección de datos.

En cuanto al segundo capítulo se iniciará con la investigación en temas sobre medidas y recomendaciones de seguridad para las embarcaciones marítimas o fluviales dedicadas al turismo. Se realizará un *Check list* para conocer que equipos

faltan en las embarcaciones y luego contrarrestar la información investigada con lo observado.

Con respecto al tercer capítulo se desarrolló un Focus Group, el cual, mediante entrevistas hacia los prestadores de servicios, ayudará a conocer un poco más sobre la actividad. Para esto se formuló un cuestionario de preguntas basándose en los casos de estudios y de esta manera se podrá conocer las falencias que se deben minimizar y las fortalezas que se deben aprovechar para mejorar el servicio.

Para finalizar, se diseñará un programa de capacitaciones, el mismo que ayudará a los prestadores de servicio a mejorar la operación de los paseos fluviales. Para lograrlo se tomará como base la información recolectada de las secciones anteriores, la cual ayudará a reforzar los temas de seguridad, desarrollo de habilidades y destrezas, diseño del guion, historias, leyendas de la parroquia y dinámicas de grupo.

CAPÍTULO 1

REVISIÓN DE LA LITERATURA Y METODOLOGÍA

1. Revisión de la literatura

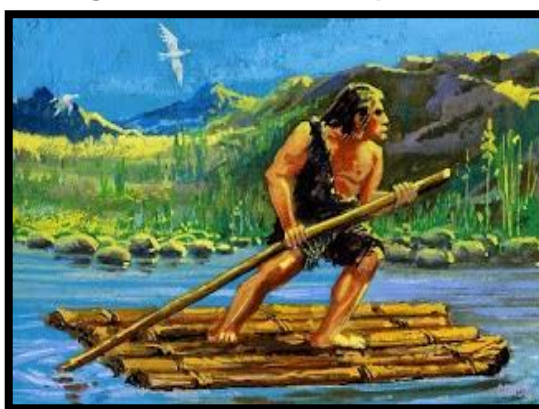
DEFINICIÓN DEL PASEO FLUVIAL

“Actividad turística que tiene como fin ofrecer a los turistas paseos en pequeñas embarcaciones por los ríos y mares acompañados de un guía, en donde se puede observar la fauna marina y avifauna existentes en la zona visitada” (Aguirre, Torres, & Mendez, 2009).

HISTORIA DEL TRANSPORTE MARÍTIMO

Escarreola (2015), indica que las primeras embarcaciones que aparecieron fueron diseñadas por sociedades primitivas que usaban troncos o pieles de animales. Los medios más sencillos que utilizaron nuestros primitivos para navegar fueron: las balsas que fue la primera experiencia con la cual se pudo movilizar el hombre sobre un tronco flotante, las canoas son embarcaciones de remo que se movilizan empleando la fuerza humana usando varas o remos.

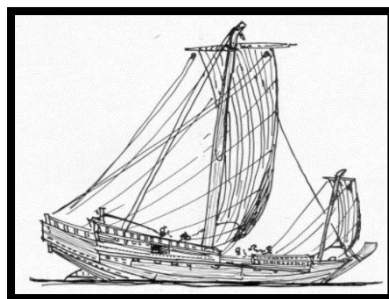
Imagen 2: Embarcación primitiva



Fuente: Juan Escarreola

Los egipcios construyeron sus primeras embarcaciones con papiros, pero fueron los griegos quienes perfeccionaron la fabricación de los botes; empleando velas que son telas en formas triangulares, las cuales hacen mover a las embarcaciones por medio de la propulsión del viento.

Imagen 3: Embarcación empleando la técnica de vela



Fuente: Juan Escarreola

Con la Revolución Industrial vino la máquina de vapor permitiendo al ser humano suprimir los remos y velas de las embarcaciones. Fue así como, en el siglo XIX, el estadounidense John Fitch construyó el primer barco a vapor y lo hizo navegar en el río Delaware. El buque diseñado por correo de cosa remozado Savannah, fue el primer barco a vapor que atravesó el Océano Atlántico en 1819.

Imagen 4: Embarcación a vapor



Fuente: Juan Escarreola

HISTORIA DEL TRANSPORTE FLUVIAL

Vitares (2008), explica que el turismo fluvial tiene sus inicios en el siglo XV, donde profesionales franceses de arquitectura y construcción empezaron a diseñar canales de navegación para que la comercialización de productos sea más fácil permitiendo el desarrollo de la navegación por los mares, es así como en 1681 con la construcción del Canal du Midi se logró unir el Océano Atlántico con el Mediterráneo.

En el siglo XVIII, gracias a la construcción de los canales se empezó a transportar mercancías de manera interna a las ciudades por medio de transportes fluviales. En el siglo XIX, el canal llegó a ser un medio económico y se empezó a unir a varios países y al finalizar la Primera Guerra Mundial, el transporte fluvial empezó a involucrarse en la actividad turística.

HISTORIA DEL TRANSPORTE MARÍTIMO EN POSORJA

El transporte marítimo dio inicio en Posorja, a través de la actividad pesquera, exactamente cuando los pueblos indígenas se asentaron en el sector y aprovechaban este recurso para proveer el alimento a sus familias. Por esta razón se empezó con la construcción de pequeñas embarcaciones con troncos las cuales fueron utilizadas para movilizarse a otros lugares donde podían encontrar más variedad de peces.

Los habitantes de la parroquia miraban a la actividad pesquera como una fuente de ingreso y por lo cual empezaron a adecuar sus flotas para tener una mejor pesca. Gracias a esta actividad empresas pesqueras empezaron a asentarse en la localidad, trayendo sus propias embarcaciones que salen y entran por el Golfo.

Barzola (2015) describe las principales embarcaciones que se visualizan en esta zona.

- **BARCOS CHINCHONEROS:** Embarcaciones de madera en su mayor parte dedicados solo a la pesca. Existen en la localidad alrededor de 45 barcos de este tipo.
- **BARCOS CAMARONEROS:** Embarcaciones de madera más pequeñas que el anterior y se dedican únicamente a la explotación de camarón. Existen 40 barcos de este tipo en la zona.
- **PANGAS:** Son las embarcaciones pequeñas de tipo artesanal. Existen aproximadamente 50 flotas de este tipo.

Imagen 5: Principales embarcaciones que existe en Posorja



Fuente: CPA. Luis Barzola López

1.1. CONCEPTOS BÁSICOS

1.1.1. Operación turística

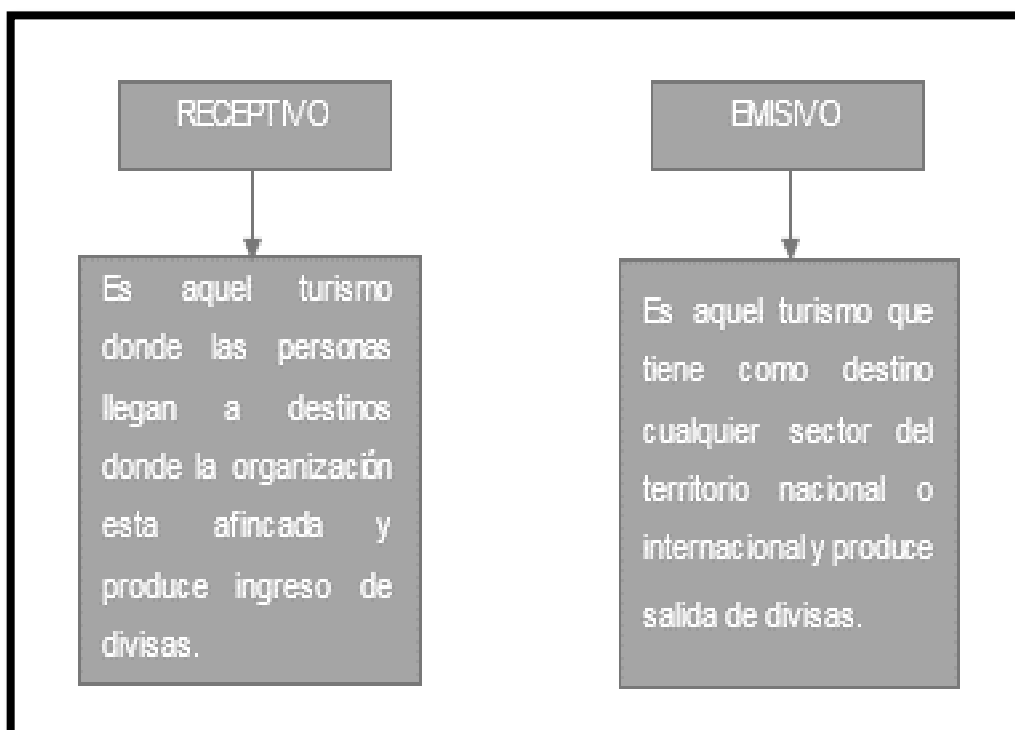
El operador turístico es la persona o agencia de viajes encargadas de poner en venta los paquetes turísticos, los cuales son elaborados de manera cuidadosa y de acuerdo con el tipo de cliente. Los paquetes que ofrecen incluyen pasajes, alimentación, transportación, alojamiento y actividades de entretenimiento.

Por esta razón, la operación turística es la encargada en planificar, preparar, comercializar y organizar viajes combinados por motivos de ocio o empresariales proporcionando la alternativa más beneficiosa para que el turista visite, permanezca

y disfrute del lugar sin preocuparse por contratar servicio por sí mismo. (Ostaiza, 2015).

La operación se clasifica en:

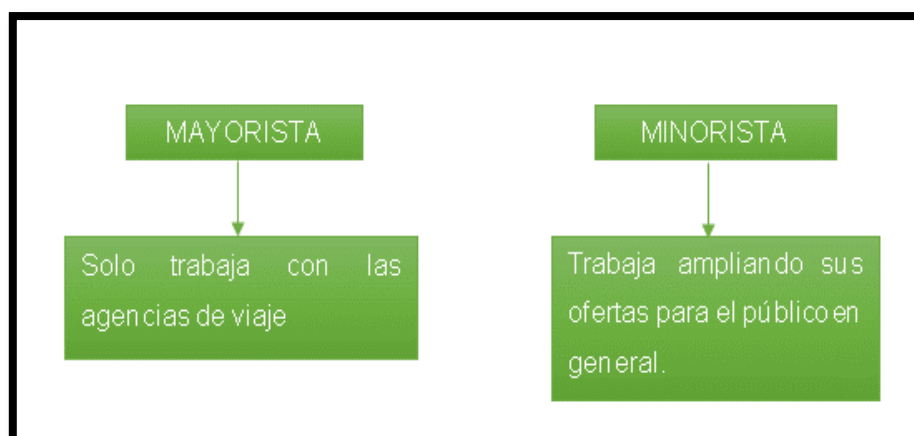
Gráfico 1: Clasificación de la operación turística



Fuente: Leonardo Alvear

Y el operador puede ser mayorista y minorista.

Gráfico 2: Clasificación del operador turístico



Fuente: Ministerio de Economía El Salvador por Raúl Martínez

1.1.2. Observación de avistamiento de aves

1.1.1.1. Definición

El avistamiento de aves es una actividad muy conocida a nivel mundial porque existen personas que viajan a diferentes países con el fin de observar, tomar fotos o llevar la contabilidad del número de especies que se ha visto en el mundo, incluso existen países como Ecuador en donde se realizan competencias de avistamiento de aves. (Pérez, 2003)

1.1.1.2. Historia de la observación de aves en el mundo

En 1901, Edmund Selous utilizó por primera vez la palabra observación de aves en uno de sus libros, desde entonces esta actividad ha sido bien acogida por los turistas. En la era victoriana la práctica de observar aves fue ejercida con la ventaja de recolectar huevos y pieles de animales exóticos. En el siglo XIX en Estados Unidos se creó la primera Sociedad Audubon para combatir la comercialización de estas especies, por esta razón en el Reino Unido se estableció la observación de aves como actividad recreativa. (Dragón de Luz, 2011).

En el siglo XX, el ornitólogo viajero, Tom Harrison se hizo cargo de la Sociedad Real para la Protección de las Aves (RSPB), ya que estas organizaciones en vez de cuidar y estudiar a los pájaros estaban más interesadas por su captura. La observación de aves fue evolucionando con el pasar del tiempo y en 1960 se incorpora una diferente manera de practicarlo que es el transporte aéreo. La primera institución de turismo de aves se estableció en Gran Bretaña, dando apertura a una nueva atracción turística. (Dragón de Luz, 2011).

1.1.3. Avistamiento de cetáceos

Austermühle (2003) confirma que es una actividad recreativa organizadas por un operador turístico y que por medio de embarcaciones, aviones y miradores

terrestres tienen la oportunidad de observar, estudiar y disfrutar la gran variedad de fauna marina. Esta actividad no incluye las visitas a zoológicos, parques temáticos, programas de nado con delfines porque mantienen a los animales en cautiverio. La terminología “*Avistamiento de cetáceos*” incluye la observación de ballenas, delfines y cualquier otra especie de cetáceo.

La actividad de Avistamiento de Cetáceos se clasifica en:

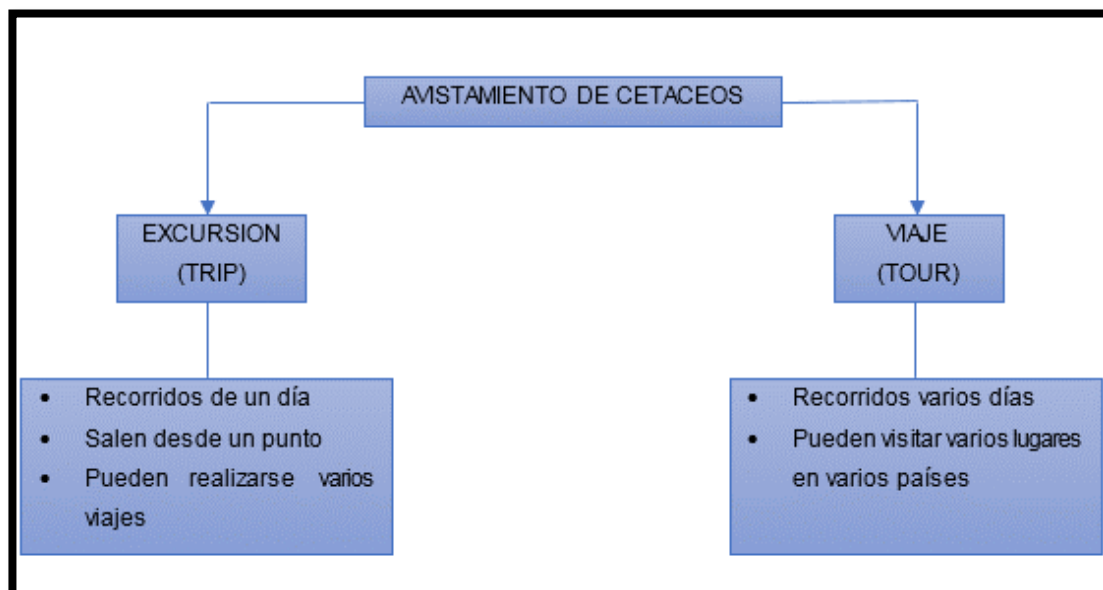
Gráfico 3: Clasificación del avistamiento de cetáceos

Fuente: Mundo Azul



Clasificación de la operación de Avistamiento de Cetáceos según su duración:

Gráfico 4: Clasificación de la operación de avistamiento de cetáceos según su duración



Fuente: Mundo Azul

1.1.1.3. Turismo de avistamiento de cetáceos a nivel mundial

El turismo es una parte fundamental para esta actividad porque ayuda al fortalecimiento de la conservación marina y ofrece a las comunidades una nueva oportunidad de mejorar su situación económica, en donde ellos pueden participar de manera directa o indirectamente en la prestación de los servicios.

En la actualidad, el avistamiento de cetáceos es realizado en 492 comunidades locales alrededor del mundo, es por esto que el 72% se realiza por medio de botes que es la manera más idónea de practicarla y el 28% por miradores terrestres. Otra forma de poder efectuar la actividad es por avión, pero no es muy apreciada por los turistas.

Los países en donde esta creciente esta actividad son: Taiwán, Islandia, Italia, España y Sudáfrica. El continente que posee el 53% de crecimiento de turistas anual es África seguido por las Indias Occidentales que tiene el 47,4%. En el caso

de Latinoamérica se firmó en 1991 un Plan de Acción para la Conservación de los Mamíferos del Pacífico Sudeste, en donde participaron Ecuador, Colombia, Perú, Chile y Panamá, comprometiéndose a proteger el hábitat de todas las especies y subespecies de mamíferos marinos. (eSilec Profesional, 2014)

1.1.1.4. Perfil del turista observador de cetáceos

El avistamiento de cetáceos es considerado una actividad familiar, en donde los observadores poseen un alto nivel de educación y conciencia ambiental. Estos turistas contratan el servicio únicamente en empresas que se dediquen netamente a esta actividad, en donde deben de tener un personal altamente calificado para la operación y garantice el bienestar de estos mamíferos (Austermühle, 2003).

1.1.4. Normas de Calidad

Las normas son importante para un negocio porque sin ellas no existiera una mejora en la productividad de la empresa, mientras que la calidad prácticamente son los rasgos y características de un producto o servicio que tiene como objetivo superar las expectativas del cliente, rompiendo las estructuras convencionales y adaptando las nuevas estructuras que existen en el mercado.

1.1.1.5. Cronología de las Generaciones de la Calidad

González (2014) comenta que antes de la revolución industrial los procesos emitidos eran de aspecto estético y de prestigio de los artesanos que fabricaban productos. En 1780 con la revolución industrial, los talleres se transformaron en pequeños centros de producción masiva para valorar y atender la calidad de los productos terminados. En 1800 se diu origen a la primera generación de los procesos de calidad llamada “Calidad por inspección” orientada a productos terminados.

En 1906 se dio inicio a la International Electrotechnical Commission (IEC), porque los productos electrónicos se empezaron a estandarizar y en 1926 debido a la

Segunda Guerra Mundial se fundó la Federación Internacional de las Asociaciones Nacionales de Estandarización que se enfocaba en el área de ingeniería mecánica.

En 1946, se reunieron 25 países en Londres con el propósito de facilitar la regulación y unificación internacional de estándares industriales se creó la nueva Organización Internacional de Normalización (ISO) pero sus funciones empezaron de manera oficial el 23 de febrero de 1947.

A partir de 1950 se denomina la segunda generación, se enfocaron en los procesos productivos en donde los productos deben de cumplir con ciertas especificaciones y en 1951 se publicó la primera norma ISO con el nombre de Referencia estándar para medidas industriales de longitud y su objetivo general era disminuir y evitar las tarifas de importación de miembros europeos que posean características en común en el mercado.

Con la tercera generación que empieza en 1960 surge la calidad orientada al cliente. En 1980 surge la cuarta generación con el fin de mejorar continuamente. Con la reunión de 14 países europeos más Estados Unidos se estableció la norma ISO 9000 y fue publicada en 1987. Esta certificación tuvo bastante acogida en Europa que solo las empresas que cumplían con los requisitos establecidos por dicha norma podían acceder al mercado, esto sucedió a partir del 31 de diciembre de 1992.

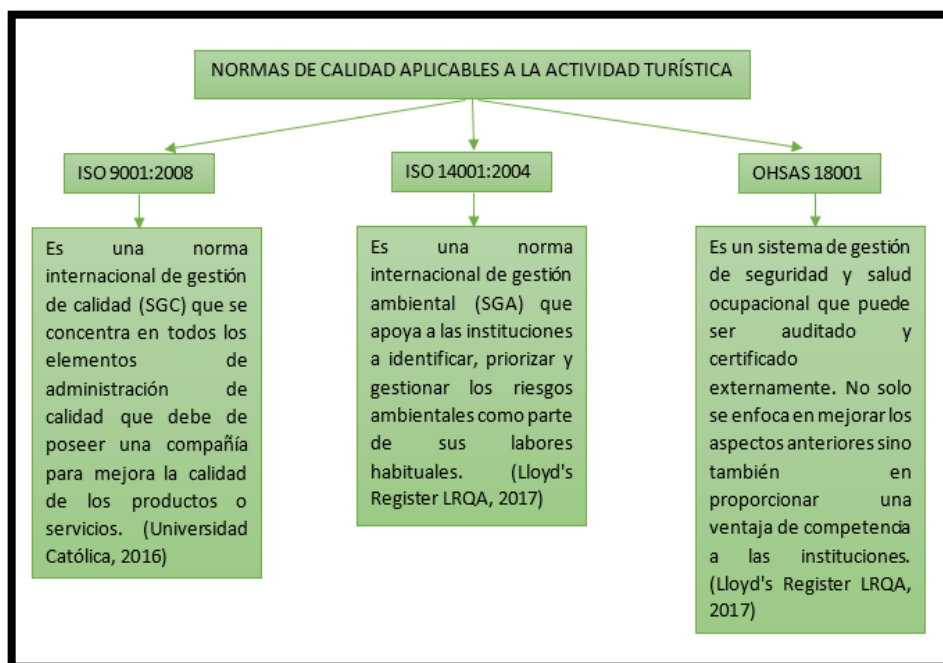
La quinta generación surge en 1990 y buscaba rediseñar las empresas con procedimientos completos valorando la importancia del cliente. Luego aparecieron nuevas normas como: QS900 e ISO 14000 y fueron las primeras normas dirigidas a la ecología en el mundo.

1.1.1.6. Normas de calidad aplicables a la Actividad Turística

Martínez (2016) confirma que existen algunas normas genéricas que son aplicables a ciertas áreas del sector turístico como gestión de calidad, gestión ambiental, gestión de seguridad y salud ocupacional, las cuales ayudarán a las autoridades y

sector privado con el desarrollo de nuevos procedimientos para mejorar la calidad turística.

Gráfico 5: Normas de calidad aplicables a la actividad turística



Fuente: Adriana Norma Martínez

1.1.5. Medidas de seguridad

Toda actividad recreativa debe garantizar que los excursionistas y turistas puedan realizar las actividades bajo normas de seguridad. Refiriéndose a los paseos fluviales el cual trata de brindar protección a los tripulantes durante el recorrido. Así mismo resguardar a la fauna marina reduciendo cualquier tipo de ruido que perturbe su ambiente. (Delgado, 2009)

1.1.6. Prestadores de servicios

Un prestador de servicio es toda persona natural o jurídica que normalmente facilita, contrata, interviene u ofrece de manera directa o indirectamente los servicios asociados a la planta turística como son los hoteles, restaurantes, agencias de viajes, operadoras turísticas, servicios básicos y atractivos del destino. Todo

prestador de servicio turístico antes de empezar su operación debe de estar inscrito en el Registro Nacional de Turismo. (Dueñas, 2011)

1.1.7. Guías turísticos

Son personas naturales, profesionales en el área de guianza, cuya función es atender, asistir, informar y acompañar a los turistas durante su estancia hasta los sitios autorizados, este servicio se encuentra incluido dentro del recorrido contratado. (Alarcon, 2012).

1.1.1.7. Historia del guía turístico

ECURED (2017), revela que en el año 1945 al finalizar la Segunda Guerra Mundial, las compañías dedicadas al turismo prefirieron contratar a personas con ciertas cualidades una de ellas que dominen el idioma inglés o francés, por ser lenguajes comerciales. La selección de los guías cada vez era más exigente y no bastaba solo con que dominen un idioma sino que estuvieran capacitados y conocieran otros sitios de interés turístico. El servicio del guía representa la imagen de la agencia, por tanto, las capacitaciones son necesarias para tener un mejor trato con los turistas.

1.1.1.8. Clasificación de los guías turísticos según MINTUR

- **GUÍA LOCAL:** Es la persona natural encargada de informar y enseñar los lugares de interés de una ciudad a los turistas. Esta tipología de guía no podrá ejecutar su rol de guianza en las áreas protegidas del PANE (Plan de Área Nacional del Ecuador) y actividades de aventura.
- **GUÍA NACIONAL:** Son personas naturales que han conseguido su título profesional de nivel técnico mediante una institución de educación superior. El guía nacional podrá desarrollar actividades de traslado, excursiones, tener un grupo de turistas a su cargo y realizar tours en las ciudades donde expondrán el patrimonio natural y cultural.

- GUÍA NACIONAL ESPECIALIZADO: Persona natural que posee el conocimiento y dominio de una especialización específica. Las especializaciones según lo establecido en el Reglamento y Autoridad Nacional de Turismo son:
- PATRIMONIO TURÍSTICO: Persona capacitada de explicar el patrimonio nacional y cultural incluyendo las áreas protegidas.
- AVENTURA: Persona capacitada para desarrollar actividades como: senderismo, ciclo turismo, espeleología y las que determine la autoridad competente.

1.1.8. Guion turístico

Es el instrumento primordial que debe utilizar y conocer el guía turístico previo al desarrollo de la actividad, porque les permite ordenar, sintetizar y adaptar las ideas o información de la zona. El propósito de este documento es hacerlo entendible para todo tipo de turista de diferentes edades y nivel académico. (Mayorga, 2011)

1.2. ESTUDIO DE CASOS

Para realizar de una mejor manera el proyecto se decidió tomar en cuenta otros proyectos ya realizados que guarden una relación con este trabajo de investigación: el primero en Puerto López, el segundo en Puerto El Morro y el tercero sobre el transporte fluvial en Guayaquil.

Caso 1: Este trabajo es una tesis de pregrado realizada por Villegas en el 2015 bajo la dirección de la Universidad de Guayaquil. El documento evaluó las operaciones turísticas sobre la observación de las ballenas jorobadas (*megáptero novaeangliae*) en el cantón Puerto López durante el periodo de junio a septiembre del año 2015. También trata sobre la ilegalidad bajo la cual operan ciertos prestadores del servicio, de los cuales 20 se identificaron como registradas el 2015 y la falencia en el conocimiento y aplicación de las normas para la observación de delfines, ya que en ciertas normas se aplican y otras se aplican en menor porcentaje

En cuanto la metodología fue de tipo mixta. Se usó el método cuantitativo mediante la técnica de encuestas a los turistas en las que se determinó que 56% de los

visitantes van solo por observar las ballenas (33%) y por hacer turismo (26%) así como también un 89% de los usuarios del servicio de observación desconoce e una normativa que regula la actividad turística , el cuestionario presenta algunas preguntas respecto a la norma técnica en cuanto al tiempo para la observación la norma técnica sugiere 25 minutos en las encuestas el 44% llega a 25 minutos, el 10 % excede ese tiempo y el 46% restante no llega al tiempo sugerido. En cuanto al acercamiento 67% lo hace como la norma sugiere de forma posterior lateral. El 11% se mantiene a una distancia de 40 metros al momento de la observación, aunque la norma sugiere que sea a 100 m, el porcentaje restante lo hace a una distancia menor. Al momento de la observación la norma dicta que puedan hasta estar 3 embarcaciones en simultaneo observando, mientras que en la realidad con un 86% dice que hubo de entre 4 a 6 embarcaciones y el 14% afirma que solo estuvieron ellos observando cualitativo mediante la observación directa en la que pudo determinar el desorden al momento de la observación de las ballenas ya que muchos casos convergen todas las embarcaciones que zarpan en un mismo sitio, otro problema observado en las agencia es la caducidad de servicio , y el uso de embarcaciones que son para pesca realizando esta actividad y sin los permisos que deben tener las embarcaciones que se usan para la actividad turística, en la investigación bibliográfica se registran casos en los que el turista o los mamíferos han sufrido accidentes, como en junio del 2011 cuando 9 turistas quedaron a la merced de las olas y sin chaleco salvavidas a 5 millas frente a Salango debido al volcamiento de la embarcación en la que se transportaban, al siguiente año en septiembre del 2012 una ballena joven varada que fue rescatada y liberada frente a las costa de la Isla Salango, y en marzo del 2015 con el fallecimiento de un turista cuando una ballena choco con la embarcación que se prestaba a la observación de las ballenas en cabo San Lucas.

Este primer caso concluyó que la observación de ballenas es una actividad que genera ingresos importantes a Puerto López, tomando en cuenta que para el 2014 la zona recibió en la temporada alta (julio - septiembre) 24.181 turistas. El costo del tour únicamente para observar ballenas es de 20 dólares que genera un ingreso de 483.620 dólares. Como resultado de esta evaluación del servicio, se observa que la

operación turística para observación de las ballenas también genera ingresos importantes para otros prestadores de servicios turísticos por otros conceptos como: hospedaje, restauración y la venta de artesanías. Al representar un negocio atractivo, los pescadores también ofrecen el servicio sin estar capacitados para ello y de forma ilegal, lo cual implica incumplimiento de las medidas de seguridad y normas de calidad.

Caso 2: Esta es una tesis de pregrado elaborado por Lazo en el año 2015 para la Universidad de Guayaquil. El documento diseña un plan estratégico para fortalecer al turismo fluvial, que contribuya al desarrollo local de la Parroquia el Morro durante el periodo de agosto a septiembre del 2015.

En el documento se concluye que hay un interés de parte del turista nacional por el ecoturismo y de aventura representando un 90% entre ambas modalidades de turismo. Así mismo, los paseos fluviales tienen una demanda considerable, puesto que en Puerto El Morro en el 2014 se recibieron 12.825 visitantes entre nacionales y extranjeros. Según la información obtenida por las entrevistas, se determinó que el Ministerio de Turismo solo ha dado capacitaciones en hospedaje y ninguno otro tipo de apoyo. Debido a estos antecedentes se infiere que la situación de El Morro es similar a la de Posorja. No respetan normas de seguridad ni de calidad del servicio turístico.

Se empleó encuestas a los turistas como técnica de metodología cuantitativa en la que se pudo determinar que el 90% prefiere turismo de aventura (34%) y ecoturismo (56%), solo un 2% conoce Puerto el Morro, y el 7% conoce acerca de rutas turísticas fluviales pero que estarían interesados en el caso de que se promocióne una ruta turística fluvial (99%) con un estimado de uso del servicio de 12 horas (35%) o 24 horas (60%), con un estimado de pagar entre 15 a 25 dolores con 75% en la metodología cualitativa se utilizó entrevistas a los representantes de prestadores de servicio como el Sr. Pedro Morales presidente de la comuna Fragatas y Delfines y el Sr Alex Escalante presidente de la asociación eco club Los Delfines en lo que se refiere a prestadores del servicio de transporte turístico fluvial

ambos dicen que no poseen apoyo del sector público ni privado, la poca promoción de Puerto El Morro más allá de ser parte de la ruta del pescador, la poca organización de los prestadores de servicio, la mala imagen que genera la infraestructura del astillero y los animales que los pobladores crían que no están debidamente encerrados, así como observación en la que refuerza lo de la mala imagen que genera el astillero y los animales que los pobladores crían, adicional a que operan dos asociaciones Eco club Los Delfines y Fragatas y Delfines en la que ambos poseen 12 embarcaciones cada una que son botes de madera con adecuaciones rustica, con chalecos salvavidas sucios e desteñidos, poseen dos muelles uno que pertenece a eco club Los Delfines que s de madera y el otro al Municipio de Guayaquil que es de cemento que se usa para el recorrido a la Isla Manglecito y continuar con el recorrido terrestre hacia la torre de avistamiento de pájaros, por lo que dificulta un poco la acidad para la otra asociación que no posee un muelle propio o público , la higiene tanto del lugar y de los botes esta descuidada investigación bibliográfica tenemos que según los datos del ministerio del ambiente la llegada de turista a Puerto El Morro está decayendo en el año 2012 tuvo 32448 turistas y conformaba el 2% de ingresos por parte de las actividades económicas en Puerto El Morro, para el 2013 decae un 45% con 17838 turistas y en el 2014 decae un 28% con llegada de 12835 turistas, el PMRC (Programa de Manejo de Recursos Costeros) diseño el sendero acuático que abarca la isla Manglecito y llega hasta la torre de avistamiento de pájaros como fomento del turismo

Como resultado de este plan se propuso: La adquisición de nuevas embarcaciones, la construcción de un muelle en la isla manglarcito y señalética en la ruta. En cuanto a los proveedores la capacitación al recurso humano. En la promoción propone el uso de trípticos, *Rolls up* y entrevistas en diferentes medios de comunicación.

Caso 3: La tesis elaborada por Avilés y Bravo en el año 2010, para la Escuela Superior del Litoral. Se trata de un diagnóstico del servicio turístico de transporte fluvial en la ciudad de Guayaquil durante el periodo del año 2010. El diagnóstico concluye que la calidad del servicio tiene característica de la norma la calidad ISO

9001: 2008 pero no se respeta la capacidad de carga establecida por el ente regulador (DIRNEA) en los días de mayor afluencia.

Se usó la encuesta como método cuantitativo para medir la satisfacción del usuario del transporte fluvial con la cual se pudo establecer que la motivación del usuario es entretenerse (32%) y porque le gusta el paseo (30%) a su vez que el servicio es bueno (34%) o regular (27%), en lo relacionado a seguridad que las medidas son regulares (32%). Para la investigación cualitativa se realizó una revisión bibliográfica determino que el desarrollo de la ciudad de Guayaquil siempre a estado ligado a la ría guayas debido a que ha sido un puerto de vital importancia para el comercio interno y externo también ha estado ligado a la construcción de embarcaciones que con el paso de los años ha perdido su importancia que para el año 2000 se hace una fuerte inversión de 140 millones de dólares para la construcción del malecón Simón Bolívar y se vuelva la mirada a el rio, con fuerte inversiones como es el caso de barco Henry Morgan y Cruceros Discovery para y la observación directa que le ayudo a levantar una ficha de atractivo turístico a las empresas privadas que se consideraron para el proyecto que fueron el barco pirata Henry Morgan, Crucero Discovery y Ecobote los dos primeros que realizan la actividad de transporte turístico fluvial en el malecón Simón Bolívar y el tercero en el Malecón del Salado y brindando una forma diferente de observar la ciudad de Guayaquil al punto que los cruceros Discovery ofrece tres tipos de tours para lo que el turista desee, Ecobote a su vez también diversifica su oferta que va desde paseos con guías bilingües y paseos exclusivos para escuelas y colegios. Y el barco pirata Henry Morgan que ofrece un servicio al de los cruceros Discovery en el malecón Simón Bolívar y con un tour de madia noche de dos horas.

Este estudio concluyó en que el servicio de turismo fluvial posee varias deficiencias que deben ser evaluadas para encontrar la forma de mejorar y fortalecer el servicio como, por ejemplo: Establecer nuevas rutas y sitios de interés turístico, horarios, así como actividades a bordo y difusión de las actividades.

Los tres casos nos presentan un panorama prometedor para la actividad turística en el que podemos identificar que atrae turistas en grandes cantidades solo para el uso del servicio, que en cuanto a seguridad y calidad del servicio hay una fuerte falencia por lo que hace que el servicio de transporte fluvial no termine de despuntar frente a otros atractivos, que un tema importante a considerar es la promoción de estos servicios y de fuertes inversiones en talento humano, como también en infraestructura complementaria y embarcaciones equipada para el servicio de transporte turístico fluvial para observación de delfines.

2. METODOLOGÍA

2.1. INTRODUCCIÓN

La investigación es cualitativa, tiene como propósito describir cualidades y características que experimentan las personas, es decir, que no busca una hipótesis, sino que se basa en hechos reales (Medina, 2015). Es una investigación de tipo exploratoria y descriptiva cuyo objetivo es obtener información del estado actual del servicio [ambiente del atractivo turístico] y de los ofertantes del servicio [prestadores de servicio]. Entre las técnicas a usar tenemos la observación, cuaderno de anotaciones, focus Group a los proveedores del servicio, grabaciones y una investigación bibliográfica.

2.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Como objetivo tenemos fortalecer el servicio turístico que ofrecen los prestadores de servicio, y junto a ellos obtener las soluciones a las debilidades que presenta el servicio turístico por lo que se usará una metodología cualitativa de investigación-acción aplicando los métodos investigativo, analítico y bibliográfico también se usarán las técnicas de observación, entrevista semi-estructurada y cuaderno de anotaciones. La parte investigativa del proyecto comprenderá la obtención de información tanto de fuentes primarias como secundarias.

Las fuentes primarias son aquellas obtenidas de forma personal por medio de una investigación de campo. Para el desarrollo del proyecto se aplicará un cuestionario a un grupo focal conformado por los prestadores de servicios y se empelará como

herramienta de observación el cuaderno de campo. Las fuentes secundarias representan la información ya existente que se ha recabado por medio de videos, informes asociados al tema, libros, periódicos, tesis, etc.

2.3. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Método de investigación cualitativo

La investigación cualitativa utiliza métodos y técnicas diversas como gama de estrategias que ayudarán a reunir los datos que van a emplearse para la inferencia y la interpretación, para la explicación y la predicción (Munarriz, 2011). El método de investigación cualitativa a usar será el método de investigación/acción que es un método cualitativo participativo y que junto a los involucrados en el problema se puede llegar a la obtención de los objetivos.

La expresión Investigación/acción se remonta a 1946 utilizada por Kurt Lewin como forma de estudio de las realidades sociales, con la intención de intervenir en las situaciones para mejorar la acción (Munarriz, 2011). Como indican Kemrnis y Taggart (1988) "la investigación/acción significa planificar, actuar, observar y reflexionar más cuidadosamente, más sistemáticamente y más rigurosamente de lo que suele hacerse en la vida cotidiana". (Munarriz, 2011)

Este método usa todo tipo de técnicas para conseguir información como la observación participativa, entrevistas, cuadernos de anotaciones y grabaciones de video, grabaciones de audio, grupo focal. La técnica de mayor peso para este proyecto es el grupo focal a los proveedores de servicio debido a que sin su colaboración e intervención el proyecto carecería de información vital para la obtención de información.

2.3.2. Grupo focal

Es una técnica de "levantamiento" de información en estudios sociales. La técnica de los grupos focales es una reunión con modalidad de entrevista grupal abierta y estructurada, en donde se procura que un grupo de individuos seleccionados

por los investigadores discutan y elaboren, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación, por ejemplo, una detección de necesidades de capacitación. (Díaz Corrales, 2008)

2.3.3. Muestra de recolección de datos

Para la realización del grupo focal se necesitarán mínimo 6 personas y máximo 10 personas como muestra población de estudio, la cual se centrará los proveedores de servicio de observación de delfines y avifauna.

En la zona existen tres operadoras comunitarias dedicadas a la actividad de paseos fluviales. Para determinar la muestra se debe primero contactar con las tres operadoras y convencerlas de que colaboren en el proyecto y una vez hecho esto determinar cuántas personas de cada organización se usará para realizar el grupo focal. El tiempo estimado para el grupo focal será entre 90 a 120 minutos para poder obtener de ellos la información necesaria para el desarrollo de la propuesta.

2.3.4. Recolección de datos y grupo focal

Para el grupo focal se citó a los prestadores de servicio y se trató ciertos puntos que afectan al desarrollo de la actividad como son la seguridad, guianza y servicio por tomar en cuenta para la obtención de datos para el proyecto; los cuales son: seguridad, guianza y servicio. Bajo estos puntos se elaboró un cuestionario de preguntas que fueron contestadas por los mismos prestadores en el grupo focal (*Anexo 2*).

Para mayor explicación de la metodología se desarrolló una matriz en donde se presentará en forma adecuada y general los elementos básicos del proyecto, según Rivas (2015) indica que es una herramienta muy importante para obtener una visión panorámica del inicio, proceso y final del informe.

TABLA 1: MATRIZ METODOLÓGICA

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	HERRAMIENTA
Formular una propuesta para el fortalecimiento del servicio de observación de delfines y avifauna en los paseos fluviales de la Parroquia Rural Posorja con el fin de que mejore la operación turística.	Evaluar las medidas de seguridad que se usan antes, durante y después de los paseos fluviales para evitar accidentes y ofrecer una actividad segura al turista durante todo el trayecto del viaje.	¿Cuáles son las medidas de seguridad que faltan en las embarcaciones del servicio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en Posorja para que la actividad sea segura hacia el turista?	Cualitativa	Observación directa (<i>Chuck list</i>) y Cuaderno de anotaciones
	Analizar la situación actual del servicio turístico a través de un grupo focal con los prestadores de servicio, para conocer las debilidades que presenta la actividad.	¿Cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presenta la actividad de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna para que mejore la calidad del servicio?	Cualitativa	Grupo Focal, Entrevistas a los prestadores de servicio y Grabaciones de audio
	Diseñar un programa para el desarrollo del talento humano para los guías que realizan los paseos fluviales para la mejora de sus habilidades, conocimientos e interacción con el turista.	¿Qué información sería importante para el diseño de los programas para desarrollo de talento humano para los guías que realizan los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	Cualitativa	Observación directa y Grupo Focal

FUENTE: LUIS ARTURO RIVAS TOVAR

2.4. ANÁLISIS DE DATOS

Con el grupo focal se obtendrá información importante por lo que se necesitará analizarla para poder saber si la información conseguida es relevante o no para el proyecto, por lo que las evidencias del grupo serán importantes siendo las grabaciones de audio o video de vital importancia debido a que son las que se usará como herramientas durante el grupo focal y poder tener cada comentario u opinión emitido en el grupo focal. Con el análisis de las grabaciones se podrá realizar la siguiente etapa del proyecto que implica la obtención de los objetivos continuando con un análisis FODA para identificar la factibilidad de la propuesta.

CAPÍTULO 2

MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE SE USAN ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE LOS PASEOS FLUVIALES

Para el turismo, la seguridad es un asunto importante que repercute en la calidad de los servicios que conforman esta actividad porque año a año aumenta la demanda de una forma extraordinaria, es por ello por lo que el elemento principal para impulsar la competitividad en los sectores turísticos es garantizar las condiciones mínimas de seguridad para todos los representantes que conforman la actividad turística. Este capítulo tiene como fin evaluar las medidas de seguridad que se usan antes, durante y después de los paseos fluviales para evitar accidentes y ofrecer una actividad segura al turista durante todo el trayecto del viaje.

¿Qué es seguridad?

La palabra seguridad esta enlazado a varios adjetivos, por esta razón sobresalen una serie de conceptos desde el punto de vista humano, institucional, público, privado, civil, turístico, etc. y se concluye que la palabra seguridad no se la puede entender desde una sola teoría, sino desde todos los puntos de vista antes mencionados para su comprensión.

Se puede finalizar que seguridad bajo cualquier tipología tiene diferentes conceptos, pero siempre tendrá el mismo fin que es de proteger frente a cualquier peligro externo que afecte de manera negativa la integridad y calidad de vida del ser humano. (Hernandez, 2013)

2.1. SEGURIDAD EN LAS EMBARCACIONES TURÍSTICAS DE LOS PASEOS FLUVIALES

2.1.1. EQUIPAMIENTO Y ELEMENTOS DE SEGURIDAD QUE SE DEBE TENER EN LAS EMBARCACIONES

Debido al tamaño y capacidad de las embarcaciones que se usan en los paseos fluviales siempre pueden ser tripuladas por personas no profesionales, por esta

razón es muy importante tener conocimiento sobre las medidas básicas que se deben de tomar antes, durante y después de la actividad.

Según ParaNáuticos (2005), existen cuatro grupos de elementos de seguridad que deben de conocer los guías y operadores de las embarcaciones porque son las personas responsables de la salvaguardar la integridad de los turistas que contratan el servicio de paseos fluviales.

TABLA 2: ELEMENTOS DE SEGURIDAD PARA LAS EMBARCACIONES

ELEMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Botiquín de primeros auxilios • Medicamentos • Salvavidas • Arnesees • Provisiones adicionales (agua y comida) • Líneas de vida • Cobertor impermeable o toallas • Balsas auto inflables
ELEMENTOS DE SEÑALES DE AUXILIO	<ul style="list-style-type: none"> • Bengalas • Silbatos • Boyas • Linternas • Pilas de repuesto • Luces químicas • Espejos • Banderas
ELEMENTOS CONTRA INCENDIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Extintores • Baldes para sacar agua • Hacha
ELEMENTOS DE SEGURIDAD PARA LAS EMBARCACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Anclas • Cadenas • Cabos • Remos • Señalética • Brújula • Defensas • Herramientas básicas • Combustible (reserva) • Repuesto de partes de motor • Antideslizantes en el piso • Agarraderas • Tachos y fundas para la basura

FUENTE: PARA NÁUTICOS

2.2. ACTORES QUE INTERVIENEN EN LA OPERACIÓN DE PASEOS FLUVIALES

Los actores son el elemento clave para que la operación turística se realice de una forma ordenada, responsable, eficaz y sigan un mismo régimen. En el caso de Posorja no existe una agencia quien sea la encargada de traer turistas al sector, sino que son los mismos prestadores de servicios (*operador de embarcaciones y guías*), quienes proporcionan toda la infraestructura y equipamiento necesario al turista para que se desarrolle los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en la zona.

En la parroquia existen tres organizaciones que prestan el servicio de embarcaciones para realizar paseos fluviales y cada una es la responsable de:

- Contratar personal debidamente capacitado para la operación de las embarcaciones y guianza.
- Establecer la ruta para el desarrollo de los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna.
- Tener una imagen adecuada, es decir, el personal debe estar bien uniformado y las embarcaciones limpias.
- Participar en las capacitaciones de prestadores de servicio y guianza.
- Establecer embarcaciones que sean únicamente para el uso de paseos fluviales.
- Proveer y revisar que todas las embarcaciones estén equipadas con todos los elementos de seguridad.
- Realizar publicidad para atraer a más turistas a realizar la actividad.

2.2.1. Guías y operadores de embarcaciones

Son las personas responsables de que la operación se ejecute de forma ordenada, como también de la seguridad de los turistas, fauna marina y aves que se observa en los paseos fluviales. De ellos depende la satisfacción del turista de que regrese a contratar al servicio, para ello deben de realizar las siguientes actividades:

- Verificar si existe marea alta o baja, porque de ello depende la seguridad con la que el turista se embarca a los botes.
- Tener los botes listos, en posición de salida, limpios, con combustible y tener todos los elementos de seguridad necesarios, para la seguridad de la tripulación y flota.
- Contar con los permisos para zarpar.
- Ambos actores deben estar debidamente capacitados para realizar los paseos fluviales y ante cualquier emergencia que se presente en el recorrido.
- Verificar que los turistas tengan bien colocado el chaleco salvavidas.
- Conducir el bote a una velocidad moderada y no realizar cambios bruscos para que el turista no se asuste o se maree.
- Respetar la capacidad de carga que soporta las embarcaciones mínimo 20 personas.
- Tratar de tener una voz adecuada para dirigirse a los turistas.
- Antes, durante y después de los paseos siempre debe de existir una charla o breve explicación del lugar para que el turista no se sienta aburrido. (Romero, 2012)

2.2.2. Turistas

Los turistas son la parte fundamental para que se desarrolle la actividad, ya que ellos acuden a los sitios turísticos por su propia voluntad y gusto. Los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna pueden ser visitado por grupos de personas que les encanta la naturaleza, familiares, fines investigativos o experimentar la convivencia con los animales, por lo que deberán de respetar ciertas normas:

- Respetar las indicaciones que el guía y operador de la embarcación exponga en los paseos fluviales.

- Contratar el servicio con la organización que tenga las embarcaciones autorizadas para esta actividad.
- No arrojar basura o cualquier tipo de líquido contaminante en el mar.
- Evitar los movimientos bruscos en la parte interna de las flotas mientras este en movimiento la misma.
- Prohibido sentarse en la borda de la embarcación.
- El turista tiene la obligación de denunciar cualquier anomalía que se presente en los paseos fluviales ante las autoridades. (Romero, 2012)

2.3. NORMATIVA NACIONAL PARA LA OBSERVACIÓN DE CETÁCEOS

En Ecuador la observación de cetáceos y avifauna está regulada por diferentes normativas, acuerdos internacionales y organismos como lo determina el acuerdo interministerial MINTUR (2014). Entre los organismos públicos que regulan esta actividad tenemos:

- **Ministerio del Ambiente:** encargado de la protección de las áreas protegidas y todas las especies silvestres en el Ecuador.
- **Ministerio de Turismo:** como ente regular de las actividades turísticas.
- **Ministerio de Transporte y Obras Públicas:** bajo la subsecretaria de puertos y transporte marítimo y fluvial regula la actividad en los puertos y la navegación en el Ecuador.
- **Ministerio de Defensa Nacional:** A través de la fuerza naval en calidad de policía marítima son los encargados de la seguridad en la navegación y la vida humana en el mar.

Cada ministerio tiene sus códigos o leyes con lo cual regulan la actividad bajo las competencias que le corresponden, por lo cual la normativa técnica debe estar encaminada hacia estos códigos, leyes o acuerdos que rigen la observación de cetáceos en Ecuador, entre los que tenemos:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre.
- Ley de Turismo.

- Convención de las Naciones Unidas sobre Derechos del Mar [CONVMAR].
- Convención sobre la Conservación de Especies Migratorias de animales silvestres [CMS].
- Convención sobre el Comercio Internacional de especies amenazadas de flora u fauna silvestre [CITES].
- Programa Internacional sobre la Conservación de los delfines de la Comisión Interamericana del atún tropical [APICD-CIAT].
- Convenio sobre la Diversidad Biológica [CDB].
- Convenio Internacional para la Reglamentación de la caza de ballenas.
- Plan de acción para la conservación de los mamíferos marinos del Pacífico Sudeste.

Debido a la gran diversidad de acuerdos internacionales, leyes y organismos reguladores se crea la norma que regula la observación de ballenas y delfines en aguas ecuatorianas, y esta normativa que entró en vigor en agosto del año 2014 es la que regula la actividad de observación de cetáceos.

2.4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LA OBSERVACIÓN DE CETÁCEOS

La normativa para la observación de ballenas y delfines en aguas ecuatorianas como norma reguladora en sus artículos contemplan medidas de seguridad para la correcta ejecución de la actividad turística y la protección/conservación de la especie silvestre nos dice:

- **Embarcaciones:** autorización de zarpe, equipamiento solicitado por la autoridad portuaria bandera de color naranja fosforescente. El uso exclusivo de las embarcaciones para turismo.
- **Guía:** licencia de guía
- **Aspectos operativos:** Operar desde lugares autorizados donde se emite el zarpe, deben zarpar tres embarcaciones cada dos horas en el caso de observaciones de delfines, cada embarcación puede realizar dos viajes por día.

2.4.1. Norma técnica de observación de ballenas y delfines:

- Los pasajeros no pueden pararse y/o cambiar de ubicación.

- La maniobra de acercamiento debe de hacerse de forma posterior-lateral y paralela al grupo de cetáceos.
- Prohibido la aproximación sea de frente, obstaculizar su ruta de navegación, rodearlos, ubicarse en medio de un grupo.
- Se debe tener mayor precaución al acercarse a una madre con su cría.
- La maniobra de aproximación debe iniciarse a 200 metros y desplazarse a una velocidad menor que el cetáceo.
- La velocidad de crucero normal debe mantenerse fuera de la distancia de aproximación y de alejamiento establecidas.
- La embarcación debe estar a 50 metros y paralelo al grupo.
- Si un grupo de delfines se acerca a la embarcación es preferible llevar la velocidad del animal.
- El tiempo máximo para observar un grupo es de 25 minutos y pueden buscar otro grupo.
- Se prohíben maniobras que interfieran con otras embarcaciones.
- Se prohíbe nadar o bucear.
- Se prohíbe pescar o realizar otra actividad incompatible con la observación.
- Se prohíbe tener contacto físico con los delfines.
- Se prohíbe acosar o dañar a los delfines.
- Se prohíbe alimentar a los delfines.
- Se prohíbe botar desperdicios al mar.

2.5. PROCESO DE EVALUACIÓN

Para poder alcanzar el objetivo debemos hacer una observación del servicio y a su vez hacer un *Check list* de las medidas de seguridad (Anexo 2), que emite el acuerdo ministerial para la seguridad de tripulantes, pasajeros y especies silvestres para así constatar que se está cumpliendo.

El miércoles 19 de julio del 2017 se ha realizado la observación y el *Check list* de las medidas de seguridad que deben cumplir las flotas para realizar los paseos

fluviales, para esta reunión se contó con la presencia del presidente de la Asociación de Comuneros de Cauchiche el señor Francisco Parrales donde confirman que las embarcaciones cuentan con el equipo básico para ejecutar la actividad ya que al momento no tienen los recursos necesarios para obtener otros implementos.

Las medidas de seguridad al momento de la observación de los delfines no se aplican todas al 100% por lo que se pudo identificar con la observación y el Checklist se constató por ejemplo que el equipamiento de seguridad que deben tener las embarcaciones no se cumple en su totalidad, así como también el uso de la bandera naranja fosforescente para identificar a una embarcación que realiza una actividad turística no se cumple y no tenían el conocimiento, las embarcaciones están adecuadas para la actividad turística, pero a falta de demanda estas se convierten en transporte de pasajeros o carga para las personas que se dirigen a la Isla Puna. En cuanto a los guías nativos con los que ellos trabajan no poseen la licencia de guías, solo tienen el conocimiento adquirido de forma empírica o por las capacitaciones que entidades públicas o privadas les ha brindado para la mejora del servicio.

Adicionalmente un destino que se pudo encontrar que no está relacionado a las medidas de seguridad de forma directa, es la falta de diferenciación de las otras organizaciones que realizan la actividad de paseos fluviales, por lo que la falta de un distintivo físico que las diferencie de las otras organizaciones hace que su servicio sea considerado igual a las demás y englobar a su asociación en la falencia que tengan la competencia.

Debido a la falta de una demanda en gran cantidad y que se da en todo el tiempo ellos usan las embarcaciones como transporte de pasajeros y carga hacia la isla Puna para generar una ganancia, aunque ellos afirman que son muy cuidadosos de que una embarcación salga con turistas y pasajeros o carga, debido al respeto que merece el turista como también la persona que se transporta hacia Puna tomando en cuenta que son rutas y servicio distintos.

Se considera que se debe reforzar todo lo relacionada con respecto a seguridad para que el servicio sea seguro y de calidad para el turista que realiza la actividad, tener la equitación básica para la seguridad del turista, tripulantes y embarcación. Las personas que realizan la actividad de guianza deberían optar por la profesionalización y obtener la licencia de guías que otorga el Ministerio de Turismo, porque les ayudará en el campo profesional y a mejorar el servicio y crear una imagen institucional para seguridad de ellos como organización y del turista que adquiera el servicio debido a que actualmente no hay nada que diferencie a las tres organizaciones que trabajan en Posorja en la misma actividad.

CAPÍTULO 3

SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO TURÍSTICO POR MEDIO DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO

En 1982 la palabra turismo no era tan escuchada para los pobladores de Posorja hasta que una organización llamada “Médicos sin fronteras” integrada por personas extranjeras que llegaron a la parroquia para dar víveres y ropa a las familias que sufrieron por la corriente del niño, alquilando la embarcación del señor Francisco Pinales, quien es en la actualidad el presidente de la Asociación de Comuneros de Cauchiche para realizar los recorridos. En la ruta los médicos se percataron que poseían un atractivo natural que son los delfines y las aves, pero jamás los comuneros lo observaban como algo turístico.

Una vez sembrada a idea por los extranjeros y tomando la iniciativa de una persona, los comuneros empezaron a involucrarse en el turismo, promocionando los primeros paseos fluviales desde una carpa que hacía de operadora y tres embarcaciones de pesqueros que no estaban bien adecuadas para la actividad.

Los paseos fluviales fueron creciendo poco a poco y al ver que era una actividad rentable que generaba empleo se convirtió en la nueva fuente ingresos para mejorar la calidad de vida de los habitantes, tal es el caso que ya existen tres organizaciones dedicadas a los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en Posorja.

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LA SITUACIÓN TURÍSTICA EN POSORJA

Para conocer la situación turística actual en Posorja con respecto al servicio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna se implementó un Foco Grupal como herramienta para recolectar datos que nos ayude a fortalecer el servicio. La reunión permitió tener una interacción personal con los prestadores de

servicio que por medio de otras estrategias como: contacto con el grupo, entrevistas, etc. ayudó con el levantamiento de información.

3.1.1. Composición del grupo focal

El grupo focal se realizó en el mes de julio del 2017, en el cual participaron 5 prestadores de servicio que integran el círculo de trabajo del señor Francisco Parrales y 2 estudiantes de la carrera de turismo de la Escuela Politécnica del Litoral, quienes son los responsables de la reunión. La integración se registró en foto y audio para luego poder analizarla y la entrevista duró aproximadamente 1h10m.

TABLA 3: NÓMINA DE INTEGRANTES DEL GRUPO FOCAL

NOMBRES	CARGO	TIEMPO OPERANDO EMBARCACIONES/GUIANZA
Wilson Terán	Guía y Operador de embarcación	8 años
Francisco Parrales	Guía, Operador de embarcación y presidente de la Asociación de Comuneros de Cauchiche	15 años
Miriam Mite	Cocinera	9 años
Leslie Aguirre	Cocinera	4 años
Darío Gonzabay	Operador de embarcación	17 años

ELABORADO POR EL GRUPO

La actividad se realizó en las oficinas de la asociación ubicada en el malecón de la parroquia. Se contó con ciertos recursos como sillas, escritorio, cuestionario de

preguntas, celular para grabar audio y los temas que se trataron fueron la seguridad hacia los turistas que debe de existir en las embarcaciones, guianza y la necesidad de diseñar un guion para que la operación del servicio sea más próspera.

3.1.2. Análisis y presentación de los resultados del grupo focal

Para analizar la situación turística actual que existe en los paseos fluviales mediante un cuestionario y por medio del foco grupal se identificaron por medio de los prestadores de servicio cuales son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee el servicio para luego tomar las medidas necesarias que ayudaran a fortalecer la actividad.

TABLA 4: PREGUNTAS Y COMENTARIOS DEL GRUPO FOCAL

PREGUNTAS	COMENTARIOS
¿Qué le motivó a emprender el negocio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	<ul style="list-style-type: none"> • Por el progreso de la parroquia • Por los ingresos que genera • Mejorar la calidad de vida • Genera más empleo
¿Qué tiempo tienen operando las embarcaciones para los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	La mayoría ya tiene más de 5 años operando embarcaciones para este servicio.
¿Cuáles son las características positivas (fortalezas) que tienen los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	<ul style="list-style-type: none"> • La predisposición de las personas • Los delfines, aves, la Isla Puna que son los recursos naturales • La gestión que realiza el presidente de la asociación • El trabajo en equipo
¿Cuáles son las falencias que tiene el servicio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación a los prestadores de servicios • Ayuda de autoridades • Falta de habilidades y destrezas por parte de los guías
¿Cree usted que el servicio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna	Sí, porque antes Posorja era conocido como el balneario preferido por los guayaquileños hasta

es una oportunidad para mejorar la situación de manera general de la parroquia? ¿Por qué?	que las personas comenzaron a frecuentar otras playas y gracias a los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna se está desarrollando nuevamente el turismo en la parroquia y esto genera empleo e ingresos a los comuneros
Piensa usted que la seguridad en las embarcaciones es un punto clave para el desarrollo de los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna ¿Por qué?	La seguridad en cualquier actividad es importante porque de esto depende que el turista tome una perspectiva mejor del servicio. Hay que tener embarcaciones en buen estado y tener todos los elementos de seguridad disponibles para los visitantes
Según su criterio ¿qué equipos de seguridad faltarían en las embarcaciones para dar un servicio seguro a los turistas?	Como las embarcaciones solo tiene una ruta establecida no tienen la necesidad de tener mucho equipamiento, pero si sería recomendable tener toallas, linternas, hacha, extintores, remos, señalética, tachos para la basura, etc.
¿Qué piensa acerca del desenvolvimiento de los guías en el momento de transmitir información, habilidades y destrezas en los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna?	Todos conocen el procedimiento, la información, la ruta, pero ya depende de las ganas, compromiso, destreza y experiencia de cómo actuar hacia el turista, pero aún les falta capacitación.
Según su opinión ¿Cree que los sitios establecidos en la ruta de los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna son los apropiados? ¿Por qué?	Sí, porque son los que existen en la zona y a esto se está promocionando la Isla Puna
¿Qué servicios adicionales se podría brindar a los turistas para que los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna no se vuelvan aburridos?	Dinámicas, cantos, obsequios, trípticos con información de la parroquia, etc.
¿Qué pasaría si los delfines desaparecieran?	Si eso llegara a pasar ya están promocionando a la Isla Puna como el nuevo atractivo turístico de los paseos fluviales

ELABORADO POR EL GRUPO

3.1.3. Conclusión del grupo focal

- **Seguridad en las embarcaciones**

Existen 10 embarcaciones que se dedican a los paseos fluviales y se confirma que falta equipamiento de seguridad únicamente poseen el básico. Según los prestadores de servicio no tienen estos elementos de forma completa porque solo usan las embarcaciones en una sola ruta y con el propósito de que los turistas observen los delfines y aves. También cuando existe poca demanda no son utilizadas las embarcaciones y para no perder ingresos las ponen a disposición de las personas nativas del lugar o para llevar cargamento a la Isla Puna.

- **Guianza**

La guianza para esta actividad es un elemento importante, porque los guías son las personas encargadas de manejar toda la situación dentro de las embarcaciones como dar la información más relevante en cada destino que esta detallado en la ruta, informar sobre las medias o normas de seguridad a los turistas y es el encargado de que el turista no se sienta jamás aburrido en los paseos fluviales.

Según Wilson Terán, guía y operador de embarcación de Posorja, indica que cada guía tiene su manera de transmitir la información, pero al mismo tiempo cae en cuenta que ciertos guías dejan de interactuar con los turistas cuando se están desplazando de un punto a otro y es ahí donde se pierde el interés de las personas por el paseo.

Los guías de Posorja no cuentan con la licencia que otorga el Ministerio de Turismo, ellos ejercieron este cargo en el momento que inicio la actividad, únicamente se les dio una breve charla del desarrollo de los paseos y de los atractivos que están en la ruta, mas no una capacitación en donde puedan desarrollar sus habilidades, destrezas y la manera de crear una atmósfera agradable donde se aumente la participación, comunicación y disminuya la tensión hacia el turista.

- **Baja población de delfines en Posorja**

Según un anuncio del Diario Expreso (2017), en 1997 en el estudio del Río Guayas existía un promedio de 115 delfines y al momento es muy preocupante porque la población se ha reducido al 50 %, existiendo solo 55 especies. Esto es preocupante para la actividad porque habría que cambiar la perspectiva del turista con respecto a la parroquia, ya que Posorja es visitada por la observación de delfines.

Los comuneros no tienen conocimiento de esta reducción de cetáceos incluso confirman que con la construcción de nuevo Puerto de Agus Profundas traerá consigo aspectos positivos y negativos a los habitantes. El primero porque dará empleo e ingresos a los comuneros ya que el turismo mejora en la zona y el segundo que el hábitat de los delfines se verá afectada provocando que los cetáceos se desplacen a otro lugar.

Según Francisco Parrales, ratifica que con este acontecimiento los turistas ya no visitarán la parroquia pero antes que suceda esto ya están poniendo un nuevo plan turísticos y es ofertando a la Isla Puna como el nuevo atractivo turístico que tiene la zona.

3.2. ANÁLISIS FODA

Este análisis consiste en efectuar una valoración de los factores fuertes y débiles que diagnostican la situación interna y la externa de los paseos fluviales. En otras palabras, se conocerá las fortalezas que son los aspectos favorables (recursos) con los que cuenta la actividad y ayudarán a llegar al objetivo que es fortalecer el servicio y las debilidades, oportunidades y amenazas que son los aspectos desfavorables que de forma negativa y positiva ofrece la actividad.

Tabla 5: Componentes de un Análisis F.O.D.A.

ASPECTOS Y ANALISIS	Aspectos Favorables (Positivos)	Aspectos Desfavorables (Negativos)
Análisis Interno	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Análisis Externo	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

FUENTE: TERESA GARCÍA Y MILAGROS CANO

3.2.1. Análisis interno

Las fortalezas y debilidades son de carácter interno dentro de la matriz FODA a la primera se las considera como la parte positiva de la actividad, es decir, son aquellos elementos que de forma directa se tienen que mantener y es una ventaja ante las organizaciones. Al poseer los paseos fluviales varias fortalezas quieren decir que se está realizando de manera correcta la actividad y debemos de considerarlas como nuestra base para mejorar el servicio. Mientras que las debilidades son la parte negativa del servicio, las mismas pueden ser disminuidas mediante acciones correctivas de corto plazo con el fin de eliminarlas y convertirlas en fortalezas.

TABLA 6: MATRIZ FODA DE LOS ASPECTOS INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación geográfica y clima. • Comuneros comprometidos con la mejora de los paseos fluviales. • Existencia de delfines y aves durante todo el año. • Existencia de organizaciones nativas dedicadas a los paseos fluviales. • Sitio cerca de la ciudad de Guayaquil. • Población local amistosa, cálida y amable. • Dirigidos por una persona de confianza que siempre busca mejorar el servicio y calidad de vida de los habitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Competencia directa. • Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas. • Embarcaciones turísticas utilizadas por los nativos cuando existe poca demanda. • Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza. • Falta de un muelle turístico. • Las embarcaciones se saturan en feriados y no cubre a veces la demanda. • Poco interés por parte de las autoridades.

ELABORADO POR EL GRUPO

3.2.2. Análisis externo

Las oportunidades y amenazas son de carácter externo a la primera se las considera como los acontecimientos que por su relación directa o indirecta representan a los elementos que ayudarán con el crecimiento y mejora de los paseos fluviales como también a definir las estrategias para el buen funcionamiento de la actividad. Mientras que las amenazas son los problemas potenciales que pueden afectar a la actividad de observación de delfines y avifauna. Están pueden ser controladas únicamente mediante acciones preventivas.

TABLA 7: MATRIZ FODA DE LOS ASPECTOS EXTERNOS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Generar más empleo a los habitantes. • Posible expansión de la actividad. • Existencia de otros recursos (<i>Isla Puna</i>). • Mejoramiento en las vías facilitando el acceso a los turistas. • Conocimiento del sector teniendo como referencia los delfines. • Posibilidad de vender los tours a los extranjeros. • Construcción del nuevo Puerto de Aguas Profundas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrada de nuevos competidores. • Contaminación del agua. • Baja o desaparición de los delfines. • Poca acogida de los turistas por la falta de delfines. • Precio de la competencia. • Mejor organización por parte de la competencia. • Mejor guianza y seguridad en las embarcaciones por parte de la competencia.

ELABORADO POR EL GRUPO

3.2.3. Desarrollo del método FODA

La matriz FODA es una herramienta muy importante para el desarrollo de estrategias y así poder escoger la correcta, para seguir con la ejecución del proyecto, por esta razón existen cuatro tipos de estrategias que son FO, DO, FA, DA (*Visualizar tabla 8*), en donde FO son las fuerzas para aprovechar las oportunidades, DO son las debilidades que debemos superar por medio de las oportunidades, FA son las fuerzas para evitar las amenazas, DA evitando las amenazas podemos reducir las debilidades. (Treviño , 2013)

TABLA 8: MATRIZ DE LAS 4 ESTRATEGIAS DEL ANÁLISIS FODA

OPORTUNIDADES										AMENAZAS										
FORTALEZAS		1	2	3	4	5	6	7	SUMA	FORTALEZAS		1	2	3	4	5	6	7	SUMA	
	1	4	5	4	3	3	5	6	30		1	6	2	3	5	4	5	4	4	29
	2	5	4	4	3	3	4	4	27		2	5	2	2	5	5	4	4	4	27
	3	6	6	4	4	6	5	4	35		3	6	5	3	2	6	6	6	6	34
	4	4	4	4	3	4	4	4	27		4	2	2	3	4	4	4	4	4	23
	5	5	4	3	3	3	4	5	27		5	6	2	3	6	6	6	6	6	35
	6	4	4	4	2	4	4	3	25		6	4	3	3	4	4	4	4	4	26
	7	5	4	4	3	4	4	4	28		7	4	3	4	4	5	4	4	4	28
SUMA	33	31	27	21	27	30	30	199	SUMA	33	19	21	30	34	33	32	202			
OPORTUNIDADES										AMENAZAS										
DEBILIDADES		1	2	3	4	5	6	7	SUMA	DEBILIDADES		1	2	3	4	5	6	7	SUMA	
	1	5	5	4	4	3	4	3	28		1	6	3	4	4	4	5	5	5	31
	2	4	4	4	3	2	4	3	24		2	5	3	3	3	4	4	4	4	26
	3	4	3	3	3	3	3	3	22		3	5	3	3	2	4	5	5	5	27
	4	5	6	3	3	3	4	3	27		4	4	3	3	4	3	3	3	3	23
	5	4	4	4	3	3	4	4	26		5	6	4	3	4	6	6	6	6	35
	6	4	4	3	3	3	4	3	24		6	6	3	3	4	5	5	5	5	31
	7	4	4	4	3	3	4	4	26		7	4	4	3	4	3	3	3	3	24
SUMA	30	30	25	22	20	27	23	177	SUMA	36	23	22	25	29	31	31	197			
1= Muy bajo		2 = Bajo		3 = Medio bajo		4 = Medio		5 = Medio alto		6 = Alto		7 = Muy alto								

ELABORADO POR EL GRUPO

A continuación, se desarrolló la matriz tomando como base las características del análisis interno y externo que se recolectaron mediante las herramientas que se expuso en la metodología, en donde el cuadrante de la estrategia FA es el que obtuvo el mayor puntaje, lo cual significa que la propuesta de fortalecer el servicio de observación de delfines y avifauna en la parroquia rural Posorja es vulnerable, es decir que la actividad está débil y hay que trabajar mucho con los prestadores de servicio para evitar las amenazas.

Una vez que se conoció el grado de percepción de la actividad se realizará una nueva matriz de doble entrada en donde se compararán las debilidades que se

detallaron en el análisis interno y de esta manera podemos confirmar cual es la más fuerte y en la cual debemos enfocarnos para encontrar una solución y así fortalecer el servicio de paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en la parroquia rural Posorja.

TABLA 9: MATRIZ DE COMPARACIÓN POR PARES

FACTORES	Poco interés por parte de las autoridades	Las embarcaciones se saturan en feriados y no cubre a veces la demanda	Falta de un muelle turístico	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Embarcaciones turísticas utilizadas por los nativos cuando existe poca demanda	Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas	Competencia directa	TOTAL
Competencia directa	Poco interés por parte de las autoridades	Competencia directa	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de un muelle turístico	Competencia directa	Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas	XXX	2
Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas	Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas	Las embarcaciones se saturan en feriados y no cubre a veces la demanda	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de equipos y normas de seguridad en las embarcaciones para los turistas	Embarcaciones turísticas utilizadas por los nativos cuando existe poca demanda	XXX		3
Embarcaciones turísticas utilizadas por los nativos cuando existe poca demanda	Poco interés por parte de las autoridades	Las embarcaciones se saturan en feriados y no cubre a veces la demanda	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de un muelle turístico	XXX			0

Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	Falta de capacitación para guías y operadores de embarcaciones sobre seguridad, calidad del servicio y guianza	XXX				6
Falta de un muelle turístico	Poco interés por parte de las autoridades	Falta de un muelle turístico	XXX					3
Las embarcaciones se saturan en feriados y no cubre a veces la demanda	Poco interés por parte de las autoridades	XXX						0
Poco interés por parte de las autoridades	XXX							0

ELABORADO POR EL GRUPO

Con esta nueva matriz se verifico que la parte débil del servicio es la falta de capacitación de los prestadores de servicio sobre seguridad, calidad y guianza. La solución para este inconveniente es realizar un Programa para el desarrollo del talento humano que estará enfocado hacia los guías para que ellos mejoren sus habilidades, conocimientos e interacción con el turista con el propósito de que el servicio mejore y exista mayor afluencia de turistas en el sector.

CAPÍTULO 4

PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO PARA LOS GUÍAS QUE REALIZAN LOS PASEOS FLUVIALES

Como parte de este proyecto se propone desarrollar el talento humano de las personas involucradas en la actividad de observación de delfines en Posorja para que posean las habilidades necesarias para una correcta realización de la actividad y a su vez puedan dirigirse hacia una profesionalización.

El proyecto quiere brindar las herramientas básicas que debe tener un guía para ofrecer un buen servicio. El programa se enfoca en las falencias antes identificadas, además temas para el desarrollo profesional de los protagonistas del servicio que son los guías y junto a ellos elaborar la herramienta más importante que posee un guía que es el guion interpretativo.

3.3. OBJETIVO DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

Objetivo general

Diseñar un programa para el desarrollo del talento humano para los guías que realizan los paseos fluviales para la mejora de sus habilidades, conocimientos e interacción con el turista.

Objetivos específicos

- Construir un esquema de temas que estén relacionados a las falencias que tiene el servicio para que así mejore la actividad.
- Recopilar información útil para un buen manejo de los temas a tratar en el programa con el fin de tener un buen dominio de los temas a tratar.
- Organizar la estructura del programa con el fin de que se asegure la correcta ejecución del programa para el desarrollo del talento humano.

3.4. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PARA EL DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

Lo planteado trata de diseñar un programa de capacitación dirigido los guías que se encuentran involucrados en la actividad dación de delfines y avifauna en Posorja debido a que pudo notar cierta falencia que poseen los guías al momento de la realización del servicio lo que ocasiona una experiencia regular en la actividad.

El programa está diseñado en tres módulos cada uno constará de dieciséis horas que este distribuido en dos horas al día, dos días a la semana, en cada módulo se dictará un tema diferente como: seguridad turística, servicio al cliente, y Perfil profesional del guía. Se dictará también un taller de 4 horas (2 horas por día) para el desarrollo del guion que tendrán como referencia los guías para brindar un buen servicio.

Cada módulo contará con una previa investigación bibliográfica del tema a tratar y con la obtención del material didáctico a usar para la comprensión de los temas, a su vez cada clase se desarrollará de tal manera que las personas asistentes adquieran conocimientos, lo analicen y lo pongan en práctica en su trabajo diario por lo que una buena interacción entre el capacitador y los capacitados es necesaria y crear un ambiente óptimo para el desarrollo de la clase. A continuación, se presenta el diseño de los módulos a dictarán en este programa.

TABLA 10: MODULO 1

Nombre del módulo	
Seguridad en la actividad turística de observación de delfines	
Tiempo estimado	16 horas
Beneficiario	Guías
Temas que tratar	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es seguridad? • Organismos y normativa de control de la observación de cetáceos • Equipos de seguridad en embarcaciones • Normativa técnica de observación de cetáceos
Soporte del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa técnica para la observación de cetáceos • Acuerdo interministerial • Manual para pauta de seguridad para el residente y el visitante de un destino turístico

ELABORADO POR EL GRUPO

Con este módulo se reforzará lo referente a seguridad en la observación de cetáceos, debido a lo observado en un capítulo anterior de este proyecto donde se notó que aplicaban algunas de las medidas de seguridad de la norma técnica para observación de cetáceos, pero otras no se aplicaban o se desconocían.

TABLA 11: MODULO 2

Nombre del módulo	Atención al cliente en turismo
Tiempo estimado	16 horas
Beneficiario	Guías
Temas que tratar	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es atención al cliente? • Cliente y su clasificación • Atención correcta al cliente • Indicadores internos y externos sobre atención al cliente
Soporte del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente: guía práctica de técnicas y estrategias • Calidad total en la atención al cliente

ELABORADO POR EL GRUPO

Con este módulo se les dará las herramientas necesarias para ofrecer un servicio de calidad enfocado al cliente que como se puede apreciar en un capítulo anterior del proyecto era una falencia que hasta ellos mismo lo sabían y buscaban mejorarla.

TABLA 12: MODULO 3

Nombre del modulo	Perfil de un guía turístico
Tiempo estimado	16 horas
Beneficiario	Guías
Temas que tratar	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un guía turístico? • Clasificación según el MINTUR • Requisitos de guía turístico en Ecuador • Conocimientos, funciones y habilidades de un guía
Soporte del tema	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Turismo • Guía Turístico: Nociones Básicas

ELABORADO POR EL GRUPO

El módulo final de este programa estará enfocado a los guías, tratar de formarlos para que puedan hacer de esta una profesión y poder obtener mejores beneficios económico adicional a la mejora del servicio.

TABLA 13: TALLER

Nombre del taller	Guion interpretativo
Tiempo estimado	4 horas
Beneficiario	Guías
Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la ruta de observación de delfines • Ubicar los puntos de interés de la ruta • Investigación sobre los puntos de interés de la ruta • Elaboración del guion

ELABORADO POR EL GRUPO

El taller ayudará básicamente para darles las herramientas más importantes que posee un guía al momento de ejecutar su servicio que es un guion el cual le ayuda a tener una referencia de lo que va a decir y hacer durante lo que dure el recorrido.

3.5. CALENDARIO DE TRABAJO

Cada módulo de trabajo de este programa para el desarrollo del talento humano se llevará a cabo en un mes, de los cuales se usarán 2 horas diarias por días a la semana debido a que los beneficiarios del programa tienen otras responsabilidades con las cuales deben cumplir. Gráficamente el programa quedaría diseñado de la siguiente manera:

TABLA 14: CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

ACTIVIDAD	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	26
MODULO 1: SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA DE OBSERVACION DE DELFINE																
MODULO 2: ATNCION AL CLIENT N TURISMO																
MODULO 3: PERFIL DEL GUIA TURISTICO																
TALLER: GUION INTERPRETATIVO																

ELABORADO POR EL GRUPO

1.1. MÉTODO DE APRENDIZAJE

El programa para el desarrollo del talento humano estará enfocado en hacer que todos los temas tratados en cada sesión sean asimilados por los participantes y a su vez hacer que los pongan en práctica en el ámbito laboral por lo que la técnica tradicional de profesor alumno no es la más adecuada, por lo cual se deberá innovar y buscar otra técnica que haga la sesión de trabajo más productiva para el participante.

Como método de aprendizaje debe ser una sesión practica en su totalidad y abierta al diálogo y dinámica debido a que los participantes ya anteriormente han recibido programas de capacitación de otras entidades y pueden no estar abierto a otro programa que sea llevado de la misma manera, por lo que el encargado de la sesión debe tener técnicas y métodos nuevos que haga que los participantes del programa colaboren para el desarrollo eficiente y eficaz del programa.

1.2. RECURSOS

Para la realización de este programa se necesitarán recursos que ayude a que este programa llegue a su objetivo principal

- Recurso Humano:

Capacitador y ayudantes que tengan el conocimiento de los temas a tratar, de manejo de personas y técnicas innovadoras, que ayuden a que el programa sea eficaz con lo que desea lograr

- Recurso Material

Todo lugar, equipo y o material que se necesite o que solicite el capacitador con lo que haga que se lleve a cabo cada sesión de trabajo de la mejor manera, tales como: salón de capacitaciones, laptop, proyector, lápices, bolígrafos, marcadores, papelógrafo, cinta, asientos, mesas, impresiones y copias, objetos, material u equipo solicitado por el capacitador, entre otros.

4.6. PRESUPUESTO

Establecido todo lo que se necesita para la realización de esta propuesta, a continuación, se mostrará el costo de la inversión que se necesita para que el proyecto pueda ejecutarse de manera óptima.

TABLA 15: PRESUPUESTO

MODULOS	CANTIDAD	COSTO	DESCRIPCION	COSTO	OTROS	COSTO
MODULO 1	16 HORAS	300	MATERIAL DIDACTICO	55,25	VIATICOS	100
MODULO 2	16 HORAS	300	SUMINISTROS DE OFICINA	29,4	SUBTOTAL	100
MODULO 3	16 HORAS	300	SALA DE CAPACITACION	800		
TALLER	4 HORAS	150	EQUIPO DE COMPUTO	250		
SUBTOTAL	52 HORAS	1050	SUBTOTAL	1134,65		
COSTO TOTAL				2284,65		

ELABORADO POR EL GRUPO

La cuenta material didáctico engloba todo aquel recurso que se considere idóneo para la mejor realización de la sesión, lo mismo ocurre con las cuentas suministro de oficina y equipo de cómputo. Por lo que a continuación se detallará cada cuenta:

TABLA 16: MATERIAL DIDÁCTICO

MATERIAL DIDACTICO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
FOLLETO	7	2,5	17,5
PAPELOGRAFOS	15	0,45	6,75
CARTULINAS (formato A4)	20	0,3	6
OTROS			25
TOTAL			55,25

ELABORADO POR EL GRUPO

TABLA 17: SUMINISTROS DE OFICINA

SUMINISTRO DE OFICINA			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOTAL
MARCADORES	5	0,15	5,15
BOLÍGRAFOS (caja de 1 unidades)	1	3,5	4,5
HOJAS (paquete de 100 hojas)	1	2	3
BORRADOR DE PIZARRA	1	0,75	1,75
OTROS			15
TOTAL			29,4

ELABORADO POR EL GRUPO

TABLA 18: EQUIPO DE CÓMPUTO

EQUIPO DE COMPUTO			
DESCRIPCION	CANTIDAD	COSTO UNIDAD	COSTO TOAL
PROYECTOR	1	150	150
OTROS			100
TOTAL			250

ELABORADO POR EL GRUPO

4.7. DESCRIPCIÓN DE CADA MODULO

El programa está conformado en tres grandes módulos terminando, pero cada módulo tienes sus temas específicos que tratar con lo que querrá alcanzar una meta que ayude a mejorar el talento humano.

TABLA 19: DETALLE DE MÓDULOS
DESCRIPCION DE LOS MODULOS

DESCRIPCION DE LOS MODULOS		
NOMBRE DEL MODULO	TEMA	META
SEGURIDAD EN LA ACTIVIDAD TURISTICA DE OBSERVACION DE DELINES	¿Qué es seguridad'	Generar una noción de todo lo relacionada a seguridad
	Organismos y normativa de control de la actividad	Mostrarles el motivo de la importancia de la seguridad en esta actividad y quienes la regulan
	Equipo de seguridad en embarcaciones	Hacer que conozcan cómo debe estar equipada una embarcación turística en cuanto a seguridad y la importancia de estos equipos
	Normativa técnica para la observación de delfines en ecuador	Reforzar el conocimiento de las medidas de seguridad que posee la normativa y motivarlos a ponerlo en practica
	¿Qué es atención al cliente?	Definir que es atención al cliente y a que está relacionado

ATENCION AL CLIENTE EN turismo	Cliente y sus clasificaciones	Conceptualizar al cliente y que hay diferentes tipos de clientes, como identificarlos, como tratarlos
	Atención correcta al cliente	Dar a conocer técnicas en el trato al cliente, evitar conflictos, compensar al cliente y generar una experiencia productiva para el cliente
	Indicadores internos y externos de atención al cliente	Implementar mecanismos que ayuden a evaluar el servicio en todos los ámbitos de la actividad para mejorar la experiencia del cliente
PERFIL DEL GUIA TURISTICO	¿Qué es un guía turístico?	Modificar el concepto de poseen de un guía y dar a conocer en su totalidad el perfil de un guía turístico
	Clasificación según el MINTUR	Identificar como el MINTUR clasifica a los guías y enseñarles a que segmento de guías pertenecen y el ¿Por qué?

Requisitos de un guía turístico en Ecuador	Enlistar y motivar a que cumplan los requisitos que deben poseer para ejercer de forma correcta el trabajo de un guía turístico
Conocimiento, funciones y habilidades de un guía turístico	Enseñarles lo que hace el guía y como lo debe hacer, poner en práctica las habilidades de un guía y motivarlos a tratar de adquirir conocimientos adicionales que le ayuden a la profesionalización de un guía

ELABORADO POR EL GRUPO

4.7. DESCRIPCIÓN DEL TALLER

Como punto final se obtendrá la realización de un taller en el cual junto con los participantes del programa para el desarrollo del talento humano se realizará el guion interpretativo que les ayudará a que la experiencia del cliente que use el servicio sea diferente y distinta a lo que anteriormente haya visto.

TABLA 20: DESCRIPCIÓN DEL TALLER

ACTIVIDAD	META
Determinar la ruta a seguir para la observación de delfines	Redefinir la ruta que actualmente se usa para un mejor aprovechamiento del espacio
Ubicar los puntos de interés de la ruta	Identificar todo recurso que pueda ser un atractivo para la ruta
Investigar sobre los puntos de interés que integra la ruta	Obtener información interesante que deba ser considerada para informar al turista
Elaborar el guion a seguir	Reunir toda la información en un guion interpretativo que ayude tanto al guía como a la mejora de la experiencia del turista

ELABORADO POR EL GRUPO

4.8. STORYTELLING

“La industria turística está cambiando. Ya no se venden destinos, sino experiencias. Y las experiencias son relatos. El storytelling está cambiando la industria turística” (Sorribas, 2015). En 2008 Lena Mossberg publica el artículo “Extraordinary experience Through Storytelling” donde menciona que el turista actual construye su experiencia en tiempo real y está convirtiendo el turismo en un relato, del cual quiere ser protagonista.

El Storytelling es el arte de contar cualquier tipo de historia utilizando la improvisación y diversos adornos estilísticos; en Marketing, el Storytelling es una técnica que consiste en conectar con los usuarios, ya sea como, por ejemplo, a viva voz, por escrito, o por medio de una historia con su personaje y su trama. (Instituto Internacional Español de Marketing Digital, s.f.) Esta técnica de marketing ha trascendido llegando al turismo debido a la necesidad del turista actual de sentirse parte del destino y tener una experiencia en primera persona como protagonista de un relato.

Actualmente las guianza con estas técnica son muy llamativas para el turista debido a su versatilidad como contar una historia, dramatizar la historia etc., por lo que el crear un guion interpretativo usando el storytelling generaría una ventaja frente a su competencia llevándolo a ser pionero en la zona del Golfo de Guayaquil y en la actividad turista de observación de delfines en Ecuador; a su vez apuntar a mediano plazo al turista extranjero. Por lo cual se creará el guion interpretativo usando esta técnica, esto hace que se dé mayor relevancia la participación de los guías ya que ellos poseen historias relacionadas a Posorja o a la Isla Puna que puedan ser llamativa para el turista y adaptadas para añadirle alguna información interesante de los atractivos que posee la ruta, lograr contarla o actuarla en un monólogo.

CONCLUSIONES

El programa ayudará a la mejora de las tres grandes falencias identificadas como son seguridad, atención al cliente, y la guianza, haciendo que mejore el servicio turístico, la calidad y la experiencia del turista a corto plazo, a traer una mayor demanda del turista local y nacional a mediano plazo para luego llegar al mercado internacional a largo plazo.

Al finalizar el programa la actividad turística de observación de delfines en Posorja podrá ser más competitiva frente a su competencia directa que para el 2015 ya había perdido un 27% de turistas frente al año anterior.

Al reforzar los conocimientos en seguridad y equipo de seguridad en embarcaciones se logrará evitar problemas con los organismos de control, ayudando a la calidad del servicio y evitando incidentes o accidente que pongan en peligro al turista y a los delfines.

La mejora de la atención al cliente en el servicio creará un ambiente haciéndolo más acogedor para el turista que realice la actividad, y a mediano plazo haciendo que el turista regrese debido a la experiencia y la atención recibida y atrayendo más turista debido a que el contará como fue atendido, creando la necesidad de usar el servicio para sentir la misma experiencia.

La profesionalización del guía ayuda a la persona tanto intelectual dándole nuevos conocimientos que le ayuden a diario, de forma emocional elevando su autoestima y haciendo y económicamente gradualmente por lo demanda que genere el servicio según vaya mejorando sus falencias.

Usar el storytelling como técnica en la guianza hará que el servicio se renueve, creando una experiencia más personalizada para el turista, la técnica actualmente es muy usada en algunos ámbitos del turismo por lo que llevaría al servicio a entrar en el mercado internacional.

RECOMENDACIONES

Crear un programa de mejora continua interno y mecanismos para mantener la calidad del servicio que ayuden a la asociación a que siempre se mantenga afinando los detalles en los que tienen falencias.

Mantenerse siempre actualizado con respecto a lo legal, equipos que deben tener las embarcaciones y medidas de seguridad que ayuden a mejorar la calidad del servicio de observación de delfines sobre todo para que se diferencien de la competencia, una constante retroalimentación y auditorías internas.

La licencia de guía entregada por el MINTUR es una opción que los ayudará a mejorar también la experiencia del turista, a ser más competitivo y dado que es un requisito para la observación de delfines. Aparte que los certificaría por el ente regulador que tienen las cualidades y habilidades que posee un guía turístico.

Realizar una investigación de leyendas u historias que sean autóctonas de Posorja para una mejor adaptación del storytelling y hacer que los guías las sientan propias de ellos y así recuperar las creencias de esta parroquia y comenzar a generar una identidad que a mediano plazo ayude a convertirla en un destino local y nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tesis

[1] Aguirre, J. R., Torres, M. D., & Méndez, F. L. (2009). *PROPUESTA DE UNA RUTA TURISTICA FLUVIAL EN EL CANTÓN BABAHOYO*. GUAYAQUIL: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL.

[2] Mayorga, A. V. (2011). *EL GUÍA PROFESIONAL DE TURISMO COMO ELEMENTO CLAVE DE LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO DE GUIANZA*. Quito: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL.

[3] Z. (2015). *VALORACIÓN DE COSTOS. APLICACIÓN COSTOS POR PROCESO DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA SÁLICA DEL ECUADOR S.A., PARROQUIA POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL*. LA LIBERTAD: UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

[4] Barzola, H. (2015). *INFORMALIDAD TRIBUTARIA DEL SECTOR PEQUERO EN LA PARROQUIA POSORJA, CANTÓN GUAYAQUIL: PERÍODO 2008 - 2013*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.

[5] Díaz Corrales, A. (2008). *Máster Alba Díaz Corrales*. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA SEDE REGIONAL DEL NORTE: <https://avdiaz.files.wordpress.com/2009/08/que20es20grupo20focal.pdf>

[6] Alarcón, R. G. (2012). *CAPACITACION TURISTICA EN LA COMUNA DEL CERRO DE HAYAS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

[7] Hernández, J. (2013). *PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD TURÍSTICA: RETO COMPETITIVO DE COLOMBIA. PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN PARA EL CUATRIENIO 2014-2018*. Bogotá D.C.: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BUCARAMANGA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TURISTICA Y HOTELERA.

- [8] Lara, M. A., & Fernanda, V. (2015). *Repositorio De la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10979/1/TESIS%20VILLAVICENCIO%20-%20LARA.pdf>
- [9] Lazo, C. K. (2015). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11012/1/TESIS.pdf>
- [10] Lujan, Y. (2013). *TURISMO DE AVISTAMIENTO DE CETÁCEOS EN LAS ISLAS CANARIAS: ESTUDIO SOBRE LA REALIDAD ACTUAL DEL SECTOR, EL PERFIL DE LA DEMANDA Y EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA ACTIVIDAD*. LAS PALMAS DE GRAN CANARIAS: UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA.
- [11] (9 de 12 de 2011). *Repositorio de la Universidad de la Coruña*. Obtenido de <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/8533/CC-02art8ocr.pdf;jsessionid=B2DC5EFE5C1B1A2287B2530C23121372?Sequence=1>
- [12] K. (2015). *“Plan estratégico para fortalecer al turismo fluvial, que contribuya al desarrollo local de la Parroquia el Morro, recinto Puerto el Morro*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil
- [13] Romero, F. (2012). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE OBSERVACIÓN DE BALLENAS JOROBADAS A TRAVÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN EL CANTÓN PUERTO LÓPEZ EN LA PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR*. San José: UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL.
- [14] Villegas, E. M. (2015). *Repositorio de la Universidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/9070/1/TESIS%20Ballena%202015%20dalfo%20okokk.pdf>

Video

[1] D-Mentes Entertainment. (06 de 07 de 2014). *Youtube.com*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?V=imdqysjrztq>

WWW

[1] ABC Color. (09 de 11 de 2016). *Abc.com.py*. Obtenido de <http://www.abc.com.py/edicion-impresa/economia/barco-estrena-paseos-fluviales-desde-la-bahia-de-asuncion-1535873.html>

[2] Austermühle, S. (12 de 03 de 2003). *Mundoazul.org*. Obtenido de http://www.mundoazul.org/descargas/desarrollo_turismo_cetaceos_austermuhle.pdf

[3] Diario Expreso. (06 de 07 de 2017). *Expreso.ec*. Obtenido de <http://www.expreso.ec/actualidad/en-20-anos-baja-50-la-poblacion-de-delfines-CD1522774>

[4] Dragón de Luz. (28 de 01 de 2011). *Dragondeluz.com*. Obtenido de <https://www.dragondeluz.com/historia-de-la-observacion-de-aves/>

[5] ECURED. (30 de 06 de 2017). *Ecured.cu*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Gu%C3%adas_de_turismo

[6] El Universo. (16 de 10 de 2011). *Eluniverso.com*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/2011/10/16/1/1445/guayas-un-rio-navegan-pocas-embarcaciones.html>

[7] El Universo. (26 de 06 de 2015). *Eluniverso.com*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/07/26/nota/5037424/paseos-tres-rios-nueva-atraccion-turistica-17>

[8] esilec Profesional. (30 de 06 de 2014). Turismo.gob.ec. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/NORMATIVA-QUE-REGULA-OBSERVACION-DE-BALLENAS-Y-DELFINES-EN-ECUADOR.pdf>

[9] paranáuticos. (2005). Paranáuticos.com. Obtenido de <http://www.paranauticos.com/Notas/tecnicas/seguridad/checklist.htm>

[10] Delgado, E. (25 de 02 de 2009). Turismo.gob.ec. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/NORMA-TECNICA-DE-ACTIVIDADES-TURISTICAS-PRINCIPALES-Y-ACCESORIAS.pdf>

[11] Laines. (24 de 06 de 2015). Ecuavisa.com. Obtenido de <http://www.ecuavisa.com/articulo/noticias/fiestas-guayaquil/114426-proyecto-turistico-busca-revivir-paseos-rio-guayas>

Reportes

[1] Gonzalez, C. (2014). Historia de la Calidad . Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/meni/calzada_c_e/capitulo2.pdf

[2] Pérez, M. (2003). LA GUÍA DEL ECOTURISMO. Madrid: Mundi - Prensa Libros, S.A.

[3] Rivas, L. (2015). Modelos para la elaboración de una tesis.

[4] Salamanca RTV Al Dia. (19 de 05 de 2017). <Http://salamancartvaldia.es>. Obtenido de <http://salamancartvaldia.es/not/149396/paseos-fluviales-duero-principal-reclamo-turistico-vilvestre/>

[5] Sorribas, M. (4 de mayo de 2015). Storytelling & Co. Obtenido de <http://storytellingdigital.com/2015/05/04/storytelling-en-el-turismo-diferenciarse-o-morir/>

[6] Viatges, K. (09 de 12 de 2008). Es.slideshare.net. Obtenido de <https://es.slideshare.net/carlespa/presentacin-turismo-fluvial-presentation-833455>

[7] Dueñas, P. (15 de 03 de 2011). Obtenido de <https://es.slideshare.net/paduecas/prestadores-de-servicios-tursticos>

[8] El Chalten. (15 de 03 de 2011). Es.slideshare.net. Obtenido de <https://es.slideshare.net/paduecas/prestadores-de-servicios-tursticos>

[9] Escarreola, J. (07 de 03 de 2015). <Http://alphaembarcaciones.blogspot.com>. Obtenido de http://alphaembarcaciones.blogspot.com/p/embarcaciones-menores_28.html

[10] Instituto Internacional Español de Marketing Digital. (s.f.). Obtenido de <https://storytelling.iiemd.com/que-es-storytelling>

[11] MINTUR. (30 de junio de 2014). Ministerio de turismo del ecuador.

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA PRESTADORES DE SERVICIO



FORMATO DE ENTREVISTA

Escuela Superior Politécnica del Litoral

**Facultad de ingeniería marítima ciencias biológicas, oceanográficas y
recursos naturales**

Licenciatura en Turismo

Objetivo: Determinar el grado de conocimiento de los prestadores de servicios sobre los paseos fluviales de observación de delfines y avifauna en la Parroquia

LUGAR:

NOMBRE DEL ENTREVISTADO:

PROFESIÓN O CARGO:

1. ¿Qué le motivó para emprender este negocio de paseos para la observación de delfines?

2. ¿Qué tiempo tiene operando las embarcaciones para los paseos para la observación de delfines?

3. ¿Cuáles son las características positivas (fortalezas) que tienen los paseos para la observación de delfines?

4. ¿Cuáles son las falencias que tiene la actividad para la observación de delfines?

5. ¿Cree usted que el servicio de paseos para la observación de delfines es una oportunidad para mejorar la situación en general de la parroquia rural Posorja?
¿Por qué?

6. Piensa usted que la seguridad en las embarcaciones es un punto clave para el desarrollo de los paseos para la observación de delfines ¿Por qué?


7. Según su criterio ¿qué equipos de seguridad faltan para incorporar en las embarcaciones para dar un servicio seguro a los turistas?

8. ¿Qué piensa sobre el desenvolvimiento de los guías hacia los turistas en los paseos de observación de delfines?

9. ¿Piensa que los sitios establecidos de visita en los paseos fluviales son los apropiados? ¿Por qué?

10. ¿Qué servicios adicionales se podría brindar a los turistas para que la actividad no se vuelva aburrida?

ANEXO 2

 CHECK LIST DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD EN LAS EMBARCACIONES TURÍSTICAS	
OBJETIVO: Conocer el equipamiento y herramientas que poseen las embarcaciones para la seguridad de los tripulantes ante una emergencia en los paseos fluviales	
PREDICCIÓN METEOROLÓGICA	
Verifican si hay marea alta o baja	
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN	
Radio	Celular
ELEMENTOS DE SEGURIDAD PERSONAL:	
Botiquín de primeros auxilios	
Medicamentos	
Salvavidas	
Arneses	
Provisiones adicionales (agua y comida)	
Líneas de vida	
Cobertor impermeable o toallas	
Balsas autoinflables	
ELEMENTOS DE SEÑALES DE AUXILIO:	
Bengalas	
Silbatos	
Boyas	
Linternas	
Pilas de repuesto	

Luces químicas	
Espejos	
Banderas	
ELEMENTOS DE LUCHA CONTRA INCENDIOS	
Extintores	
Baldes para sacar agua	
Hacha	
ELEMENTOS DE SEGURIDAD PARA LA EMBARCACIÓN	
Anclas	
Cadenas	
Cabos	
Remos	
Señalética	
Brújula	
Defensas	
Herramientas básicas	
Combustible (reserva)	
Repuestos de partes del motor	
Antideslizantes en el piso	
Agarraderas	
Tachos y fundas para la basura	

ANEXO 3

MEDIDAS DE SEGURIDAD		
Requerimiento	Cumple	No cumple
PARA EMBARCACIONES		
Autorización de zarpe		
Equipamiento de las embarcaciones		
bandera naranja fosforescente		
Uso exclusivo de la embarcación para turismo		
PARA GUIAS TURISTICOS		
Licencia de guía turístico por parte del MINTUR		
PARA CENTROS TURISTICOS COMUNITARIOS		
Registro único de centro comunitario turístico		
Licencia de funcionamiento anual		
Pólizas de seguro para tripulantes y pasajeros		
Permiso de ambiental (para áreas protegidas)		
ASPECTOS OPERATIVOS		
Zarpe en zona autorizadas		
Zarpe de hasta tres embarcaciones cada dos horas		
Realizar dos viajes cada embarcino por día		
NORMA TECNICA		
Los pasajeros no deben pararse o cambiarse e ubicación		
Maniobra de acercamiento de forma posterior-lateral y de forma paralela al grupo		
Prohibido obstaculizar, acercarse de frente rodearlos o ubicarse en medio del grupo		
Precaución en maniobra de acercamiento entre madre y cría		
Maniobra de acercamiento a 200 m y a velocidad menor al cetáceo		

Velocidad de crucero normal mantener fuera de la distancia de acercamiento		
Distancia permitida al grupo 50 metros		
Si el delfín se acerca mantener velocidad del cetáceo		
Tiempo de observación máximo 25 por grupo de cetáceos		
Prohibido maniobras que perjudiquen a otras embarcaciones		
Prohibido nadar o bucear		
Prohibido pescar u otra actividad		
Prohibido contacto físico		
Prohibido acosar o dañar al delfín		
Prohibido alimentar a los delfines		
Prohibido contaminar el agua		