

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanística

Programa de capacitación orientado al empoderamiento administrativo
del Área Nacional de Recreación Playas Villamil.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Turismo

Presentado por:

Lilibeth Carolina Arias Medina
Daryl Denisse De la Torre Laussó

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2021

DEDICATORIA

Lo dedico a Dios por siempre cuidar de mí, por guiarme y cumplir sus propósitos en mi vida, a mi mamá Rita Arias que vela por mi bienestar y me cuida de cualquier situación adversa que pueda causarme daño, a mi tía Miriam Arias que me ha apoyado a crecer como persona y como profesional, permitiéndome preparar para un futuro mejor y también se lo dedico a mi tía Germania Arias que en todo momento ora por mí y ha estado pendiente de mí.

Agradezco infinitamente a mi abuelita Germania Medina, que siempre me ha cuidado, ha sido mi inspiración y mi mayor motivo para querer salir adelante y hacerla sentir orgullosa desde el cielo.

Lilibeth Arias

A Dios por darme fuerza, salud, amor, bendiciones y permitirme llegar hasta este punto. A mis padres Ciccya Laussó y Erwin de la Torre por siempre apoyarme en cada paso de mi carrera, a mis hermanos Ashly y Josué de la Torre por ser incondicionales, a mis ángeles protectores mis abuelitos Lucía Reyna, Laura Balaz, Carlos Laussó y Franklin de la Torre que, aunque no lograron estar hasta el final de mi proceso en su momento me dejaron aprendizajes que me ayudaron a formarme como una mejor persona y profesional.

Daryl de la Torre

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios que en todo momento nos llenó de sabiduría y perseverancia para poder alcanzar esta meta, gracias a nuestros familiares que nos ayudaron durante todo este proceso, gracias por siempre habernos comprendido y apoyado. Gracias a nuestra institución ESPOL, por habernos brindado la facilidad de validar en varias ocasiones nuestros entregables con los docentes de la universidad. Gracias a nuestra tutora miss Lady Soto, por habernos guiado en este proceso. Agradecemos a nuestros amigos desde el pre, que han estado pendientes de nosotras y nos han enviado sus sinceros y mejores deseos durante este proceso. Gracias también a nuestra amiga Judith Briones, quién se nos adelantó en esta travesía de la vida pero que siempre nos motivó e incentivó a realizar un gran proyecto.

De manera individual, como Lilibeth Arias agradezco a mi enamorado Said Jiménez por su paciencia y comprensión durante estos meses, gracias por siempre apoyarme y motivarme a destacarme en los proyectos que realizo. Como Daryl de la Torre quisiera agradecerle en especial a mi familia, amigos cercanos por alegrarme y apoyarme siempre en los buenos y malos momentos, sin ese apoyo no hubiera llegado hasta donde me encuentro.

Por último, pero no menos importante, agradecemos a cada uno de nuestros mejores amigos por apoyarnos en todo momento, por estar pendientes de nosotras y por siempre desearnos éxitos en nuestra vida.

DECLARACIÓN EXPRESA

“Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Lilibeth Carolina Arias Medina* y *Daryl Denisse de la Torre Laussó* 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”

Lilibeth Arias M.

—
Autor 1

Daryl Denisse de la Torre Laussó

—
Autor 2

EVALUADORES

Msg. Lady María Soto Navarrete
PROFESOR DE LA MATERIA

RESUMEN

En el presente trabajo se investigó de donde se originan los problemas administrativos en el Área Nacional de Recreación Playas Villamil (ANRPV), estos problemas se vieron evidenciados en la estructura organizacional del lugar, en el Plan de Manejo que elaboran cada 5 años y en la deficiente comunicación entre la administración, los representantes de asociaciones y socios del ANRPV. Para esto, se utilizó la técnica de entrevista para comprender como se desarrollaba el manejo administrativo por parte de los actores internos antes mencionados y que tanto conocimiento tenían en áreas como "Turismo", "Administración" y "Medio ambiente", las cuales se consideraron pertinentes debido a que se encuentran operando en un Área Protegida. A su vez, por medio de investigación secundaria y encuestas se conoció cual era la necesidad de información que requieren los funcionarios del ANRPV sobre los prestadores de servicios turísticos del lugar. Como resultado del análisis de la perspectiva de los actores internos sobre la gestión administrativo del lugar se evidenció un mayor desconocimiento en temas como: "Área protegida", "Administración", "Comunicación", "Turismo" y "Empoderamiento", los cuales fueron claves para crear los cursos dentro del programa de capacitación orientado al empoderamiento. Por otra parte, el conocer que información requieren los funcionarios del ANRPV sobre los prestadores de servicios turísticos permitió el desarrollo de la ficha de censo poblacional. Es importante resaltar que tanto el programa, ficha de censo y matriz de tabulación fueron validadas por expertos en áreas de turismo, estadística, administración e investigación de mercados para mayor veracidad.

Palabras Clave: Área Nacional de Recreación - Área Protegida - Manejo administrativo- Prestadores de Servicios Turísticos

ABSTRACT

In the present work, it was investigated where the administrative problems originate in the Área Nacional de Recreación Playas Villamil (ANRPV), these problems were evidenced in the organizational structure of the place, in the Management Plan that they develop every 5 years and in the deficient communication between the administration, representatives of associations and members of the ANRPV. For this, the interview technique was used to understand how the administrative management was developed by the internal actors and how much knowledge they had in areas such as "Tourism", "Administration" and "Environment", which were considered pertinent because they are working in a Protected Area. At the same time, through secondary research and surveys, it was known what was the information that the officials of the ANRPV needed to know about the providers of tourist services in the place. As a result of the analysis of the perspective of the internal actors on the administrative management of the place, a not enough of knowledge was evidenced in topics such as: "Protected Area", "Administration", "Comunicación", "Tourism" and "Empowerment", which where key to the creation of courses within the Empowerment-oriented training program. Otherwise, knowing what information the ANRPV officials require about tourism service providers allowed the development of the population census file. It is important to highlight that both the program, census record and tabulation matrix were validated by experts in the areas of tourism, statistics, administration and market research for greater accuracy. Keywords: National Recreation Area, Protected area, Administrative management, tourism providers

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
CAPÍTULO 1.....	1
1. Introducción.....	1
1.1 Descripción y justificación del problema.....	2
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 Marco teórico.....	5
1.3.1 Administración en un Área Nacional de Recreación.....	5
1.3.2 Empoderamiento de prestadores de servicios en un Área Nacional de Recreación.....	8
CAPÍTULO 2.....	10
2. Metodología.....	10
2.1 Introducción y descripción de herramientas de data collection.....	10
2.1.1 Primer objetivo específico.....	10
2.1.2 Segundo objetivo específico.....	11
2.1.3 Tercer objetivo específico.....	12
2.2 Descripción de Data Analysis.....	12
2.2.1 Primer objetivo específico.....	12
2.2.2 Segundo objetivo específico.....	13
2.2.3 Tercer objetivo específico.....	14
2.3 Aplicación de criterios de rigor y ética.....	14
CAPÍTULO 3.....	17
3. Resultados.....	17
3.1 Resultados del Objetivo Específico 1.....	17
3.1.1 Funcionarios.....	17
3.1.2 Representantes de las Asociaciones.....	19
3.1.3 Integrantes de algunas de las Asociaciones.....	23
3.1.4 Discusión Objetivo Específico 1.....	26
3.2 Resultados del Objetivo Específico 2.....	27
3.2.1 Discusión Objetivo Específico 2.....	29

3.3 Resultados del Objetivo Específico 3	29
3.3.1 Discusión Objetivo Específico 3.....	30
CAPÍTULO 4.....	31
4. Conclusiones Y RECOMENDACIONES.....	31
4.1 Conclusiones	31
4.2 Recomendaciones	32
BIBLIOGRAFÍA.....	34
APÉNDICE 1.....	38
APÉNDICE 2.....	39
APÉNDICE 3.....	42
APÉNDICE 4.....	42
APÉNDICE 5.....	46
APÉNDICE 6.....	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3-1 Problemas y soluciones encontradas en el ANRPV según los funcionarios [Elaboración Propia].....	18
Figura 3-2 Problemas y soluciones encontradas en el anrpv según los representantes de las asociaciones [Elaboración Propia].....	22
Figura 3-3 Personas/entidades a los que acuden los socios de una asociación en caso de problema en su ambiente laboral [Elaboración Propia].....	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3-1 Categoría – Área Protegida [Elaboración Propia].....	18
Tabla 3-2 Categoría-Comunicación [Elaboración Propia].....	19
Tabla 3-3 Categoría-Actividades Principales [Elaboración Propia].....	22
Tabla 3-4 Categoría - Administración [Elaboración Propia].....	24
Tabla 3-5 Retroalimentación - Expertos [Elaboración Propia].....	29

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 2-1. Formato de consentimiento [Elaboración Propia].....	15
---	----

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Según el Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador (s.f), un Área Nacional de Recreación tiene como objetivo la conservación del paisaje natural cuyas actividades principales tienen una estrecha relación con el turismo, recreación, restauración de ecosistemas, investigación y monitoreo ambiental. Dentro de un área protegida se destaca el desarrollo de la sociedad moderna que se enfoca no solo en la protección del área, sino también en el empoderamiento de las comunidades locales y el fortalecimiento de la identidad de los pobladores (Morales, M. F., & Pérez, Y. M., S.f)

Playas Villamil fue declarado Área Nacional de Recreación el 01 de febrero del año 2012 (Publicado con Registro Oficial No. 631 por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica), cuenta con una superficie de 2.478,13 ha (marinas: 2.384,95 ha y terrestres: 93,17 ha) y está representada con una gran extensión marina (96%). Dentro de su territorio existen 14 km que protegen la playa, dunas y vegetación nativa, los cuales son fundamentales para recuperar, gestionar y mantener todos los servicios ambientales incluyendo el uso turístico y recreativo. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica del Ecuador, 2020)

Nuestro proyecto tiene como finalidad analizar las diversas problemáticas existentes en el Área Nacional de Recreación Playas Villamil que además de ser un área protegida es uno de los destinos turísticos más visitados de la costa central del Ecuador. Dentro del área protegida se encuentran distintos actores entre algunos esos: el administrador, 4 guardaparques, representantes de las asociaciones y socios que prestan sus servicios en el ANRPV. Actualmente, dentro de la institución existen dificultades en cuanto a la ejecución efectiva y eficiente de las actividades planteadas para el cumplimiento de objetivos, esto debido a la falta de personal, recursos, presupuesto e información actualizada de los prestadores de servicios turísticos del lugar. Se puede

deducir que todas estas problemáticas parten de un punto en común que es el manejo administrativo.

Por lo tanto, el objetivo del proyecto responde al desarrollo de estrategias que contribuyan al correcto manejo del Área Nacional de Recreación Playas de Villamil (ANRPV) en el ámbito administrativo para la consecución de las metas planteadas de manera sostenible y eficaz. Esto lo lograremos por medio de entrevistas personales, fichas de censo e investigaciones tanto primarias como secundarias basadas en el tema de estudio para reconocer la realidad del sector y mejorar el manejo del mismo inicialmente mediante un programa de capacitación y empoderamiento a los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios que forman parte de la comunidad. Como lo menciona Morales, M. F., & Pérez, Y. M. (S.f) las comunidades con su cultura y conocimientos sobre el lugar representan una fortaleza para la conservación, protección y desarrollo del sitio. Además, la participación de los actores sociales es de suma importancia dentro de los procesos de planificación y gestión de los recursos naturales en las áreas protegidas (Murillo, 2004, p.523).

1.1 Descripción y justificación del problema

El Área Nacional de Recreación Playas de Villamil (ANRPV), es un Área Protegida que se encuentra ubicado en el cantón General Villamil Playas en la provincia del Guayas. Hoy en día el área protegida presenta grandes deficiencias en cuanto al manejo administrativo, lo cual se ve evidenciado en su estructura organizacional, en el Plan de Manejo el cual se actualiza cada 5 años y en los problemas de comunicación entre los actores importantes del lugar como los funcionarios, los representantes de las asociaciones que operan en el ANRPV y los prestadores de los diversos servicios ofertados en este destino. Es importante resaltar que el ANRPV cuenta con un censo que fue realizado en el año 2015, este censo contiene información importante sobre los prestadores de servicios turísticos en la playa, que al no estar actualizado incide en problemas de planificación y comunicación interinstitucional.

Por otra parte, se conoce que en el año 2014 se realizó un Plan de Manejo en donde se observan varias metas a cumplir dentro de un plazo de 5 años, metas que no fueron alcanzadas en su totalidad y en consecuencia se ven plasmadas nuevamente en el

Plan de Manejo Preaprobado del año 2019-2020. Asimismo, en el ANRPV se refleja una estructura organizacional poco específica que da paso a la confusión sobre el rol que desempeñan los diversos miembros de la institución, creando así un ambiente polifuncional y evitando que las funciones encargadas sean realizadas en su totalidad de una manera eficiente.

Todo lo mencionado genera grandes problemas para planificar acciones de mejora en el ANRPV, puesto que a pesar de que la administración desee tener un mejor control sobre el área, al contar con información desactualizada, tener poco personal a su disposición para las diversas tareas pendientes y tener problemas de comunicación entre los prestadores de servicios turísticos, se les complica concluir con el plan de manejo ambiental que elaboran cada 5 años.

Es por esto, que se considera oportuno generar acciones que le permitan a la administración tener a su disposición información demográfica, de dinámica de empleo, de vivienda y composición familiar sobre cada uno de los prestadores de servicios turísticos en Playas Villamil. A su vez, se considera indispensable conocer la perspectiva de los actores internos del ANRPV y crear un programa de empoderamiento que genere un compromiso mayor inicialmente por parte de los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios turísticos del lugar.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar estrategias que contribuyan al correcto manejo del Área Nacional de Recreación Playas de Villamil (ANRPV) en el ámbito administrativo para la consecución de las metas planteadas de manera sostenible y eficaz.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la perspectiva actual de los actores internos en cuanto a la gestión administrativa del ANRPV para que se generen mejoras en cuanto a la comunicación.
2. Generar una ficha técnica de censo poblacional analizando la necesidad de información requerida por la administración para una mejor planificación interinstitucional.
3. Crear un programa de capacitación para los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios del ANRPV que permita el empoderamiento y mejora de actividades.

1.3 Marco teórico

1.3.1 Administración en un Área Nacional de Recreación

- **Administración**

Varios autores como McGraw-Hill, C. I. en el 2004 y Robbins, S. P. en 2005 definen a la administración como un proceso que planea, organiza, dirige y controla los recursos en coordinación con actividades de forma eficiente y eficaz para lograr objetivos propuestos por la organización.

Dentro de la administración se encuentran distintas funciones según Bateman, T. S., & Snell, S. (2009). como:

- **Planeación:** Se enfoca en proporcionar un valor estratégico.
- **Organización:** Integra un orden dinámico donde la parte interna del mismo se conforma de la filosofía, diseño y cultura organizacional.
- **Dirección:** Busca la movilización del personal buscando el liderazgo, motivación, trabajo en equipo y comunicación.
- **Control:** Aporta en el aprendizaje continuo y el cambio.

Es muy importante que dentro de una organización los equipos creados puedan trabajar juntos, aceptar llevar a cabo las responsabilidades dadas y efectuarlas de forma correcta; de esa manera los objetivos podrán ser cumplidos. De acuerdo a Herzberg, Hackman y Oldham los trabajos bien diseñados que se enfocan en incrementar la sensación de responsabilidad y propiedad sobre los trabajos, fomenta la motivación de los miembros de trabajo y mejora el trabajo en equipo. (Bateman, T. S., & Snell, S. 2009)

Del mismo modo, la comunicación dentro del manejo de una organización es primordial para un óptimo desempeño, varias investigaciones indican que la mala comunicación es causante de la frecuencia de problemas interpersonales. Es así como la carencia de una correcta comunicación inhibe en el desenvolvimiento de los trabajadores o equipos de trabajo. Las funciones de la comunicación se basan en: control, motivación, expresión

emocional e información. Las organizaciones poseen jerarquías y lineamientos, por lo que la comunicación debe ser clara con respecto a lo que se hace y a lo que no para el control comportamientos, mejora de desempeño y motivación. (Bateman, T. S., & Snell, S. 2009)

- **Manejo de un Área protegida**

Las áreas protegidas son la base para la conservación de un país y pueden considerarse como estrategia para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, por lo que, hoy en día manejarla puede llegar a ser muy complejo y costoso. Los administradores de las áreas protegidas tienen la responsabilidad de encontrar un equilibrio entre la demanda humana y la conservación del sector. La capacitación del personal es fundamental y debe considerarse una necesidad para que exista un fortalecimiento institucional, pero mantenerlos capacitados e informados es un reto constante. (Arguedas, M., Castaño, B., & Rodríguez, J. M. 2004)

Uno de los referentes sobre el manejo de un APs es el Programa de Trabajo de Áreas protegidas de la Convención de Diversidad Biológica, donde uno de sus principales intereses son el establecer un sistema de áreas protegidas participativas y ecológicas que logren traspasar fronteras. Sin embargo, existen diversos factores propios de área como externos que dificulta su desarrollo. (Convención de Diversidad Biológica, 2016)

En el caso de Costa Rica con el Parque Nacional Tortuguero como lo indica Calderón, S. Z., & Calderón, M. M. (2016), los espacios protegidos han logrado contribuir en el desarrollo local de muchas comunidades, aprovechando el área sin causar gran impacto y empoderando a los comunales, gobiernos locales, entre otros actores.

En la investigación de Testa, J. (2013) Una aproximación para la evaluación técnica y operativa de las áreas naturales protegidas. El caso de las reservas costeras de la provincia de Buenos Aires, Argentina. Planteo que, uno de los modelos de conservación se centra en la gestión participativa mediante un comité, que es un espacio de debate que estimula la coordinación y contacto frecuente entre las partes, compuesto por distintos actores. Ocasionando un

involucramiento e interés de la sociedad e institución local sobre el espacio protegido. También menciona:

“A través de la gestión participativa se puede impulsar un sentido de apropiación del espacio protegido por parte de la comunidad, fomentando el compromiso y el apoyo social a las iniciativas de conservación y uso de las ANP” (Testa, J. 2013)

En Ecuador las Áreas protegidas inician alrededor de 1976 con la Estrategia Preliminar para la conservación de áreas Silvestres Sobresalientes del Ecuador. Sin embargo, ya desde 1936 se tenía cierto conocimiento por la declaración del Archipiélago de Galápagos. (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2013)

Actualmente, la entidad encargada de las áreas protegidas es el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Según lo indica el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP de acuerdo a la Estructura orgánica funcional (Junio ,2021) existen : **Nivel Central** (Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica-dos agencias, dos institutos, la empresa pública de agua y el Parque Nacional Galápagos), procesos adjetivos (se encuentran 13 Direcciones y 3 Coordinaciones), procesos sustantivos (Dos Direcciones, dos Viceministerios con sus subsecretarías y Direcciones); el **Nivel Desconcentrado** (Cuenta con la Dirección Zonal, Unidad de Asesoría y Apoyo, Unidas de Bosques y Vida Silvestre, Unidad de Calidad Ambiental, Unidad de Recursos Humanos, Unidad de Riesgo y Drenaje, Unidad de Agua Potable y Saneamiento); por último, el **Nivel de Gestión Territorial** (Oficinas Técnicas).

Hoy en día el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica contempla 7 categorías de áreas naturales del patrimonio del Estado en Ecuador, entre las cuales se encuentran las Áreas Nacionales de recreación. (Ministerio del Ambiente, 2013)

Un Área Nacional de Recreación es una “Superficie de 1000 hectáreas o más en la que existen fundamentalmente bellezas escénicas, recursos

turísticos o de recreación en ambiente natural, fácilmente accesible desde centros de población.” (Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre del 10 de septiembre de 2004)

1.3.2 Empoderamiento de prestadores de servicios en un Área Nacional de Recreación

En una comunidad, la participación está estrechamente vinculada con las necesidades y motivaciones de diversos aspectos sociales. Dávalos define a la participación comunitaria como “un proceso de integración y articulación social, que asume conocer: quiénes participan, dónde se participa, qué se quiere o se busca y hacia dónde se dirige” (Dávalos, 1997, p.51)

Cardona, M. N., & Doria, R. B. (2015) señalan como uno de los componentes de mayor interés y desafío en la planificación a la participación de la ciudadanía, ya que incluye una serie de teorías, métodos y prácticas aplicadas de manera interactiva en una comunidad específica.

El empoderamiento se entiende como un proceso de transformación en el que se va adquiriendo un control y poder para la toma de decisiones con fin de alcanzar objetivos. Puede ser el medio el medio para llegar a un fin o el fin en sí mismo, puede presentarse en diversas dimensiones como: organizacional, económica, sociocultural, personal, política y psicológica como lo define Domínguez-Cruz, J. J., Pereyra-Rodríguez, J. J., & Ruiz-Villaverde, R. (2018).

García, Y. B., & Fernández, H. M. (2019) definen al empoderamiento como un proceso estratégico que tiene relación directa con los socios y el personal de una organización, también busca incrementar distintos aspectos como: la autoridad, confianza, responsabilidad, compromiso, inversión y rendimiento.

Jaime, M. J. y F. D Bretones en el 2011 muestran uno de sus enfoques sobre el empoderamiento estructural que permite que los trabajadores logren un control en cuanto a sentimientos, desarrollen competencias e internalización de metas. Por otro lado, afecta de manera positiva a los trabajadores con la adopción de los buenos comportamientos efectuados en una institución u organización. Aumenta el compromiso y mejora el nivel de bienestar laboral, aportando al empoderamiento del desarrollo laboral. Además, Jaime, M. J. y F. D Bretones mencionan la importancia del análisis del entorno, las necesidades encontradas

y todo lo relacionado con la cultura organizacional. Existen otros factores que aumentan las probabilidades de éxito en el cumplimiento de objetivos, como la buena comunicación y organización de los equipos de trabajo como se explicó anteriormente en la sección de administración según Bateman, T. S., & Snell, S en el 2009.

García, Y. B., & Fernández, H. M. (2019) indican en su investigación sobre el empoderamiento en emprendimientos que brindan servicios de turismo de naturaleza, tomando como área de estudio la Reserva de la Biosfera Sierra del Rosario, que se debe detectar e implementar las características de empoderamiento en los trabajadores, lo que conseguirá una tendencia de participación de los trabajadores. Asimismo, contribuye la autonomía, visión, enfoque y el proceso de toma de decisiones en los distintos niveles de trabajo. La participación y el empoderamiento generado favorecen al crecimiento personal y laboral del personal.

En Ecuador uno de los programas de capacitación realizados fue dirigido a la a la unión de asociaciones de prestadores de servicios turísticos del cantón Playas provincia del Guayas (Álava, 2013) donde se resaltó la capacitación profesional y aptitudes de los prestadores de servicios turísticos, en el cual quedó como evidencia el escaso nivel de conocimientos sobre calidad y atención al cliente lo que dificulta la ejecución de actividades.

Uno de los factores para que se desarrolle un turismo sustentable es comenzar involucrando a los prestadores de servicios y el receptor, aceptando como una de sus responsabilidades conservar los recursos naturales y culturales. (Reyes, y otros, 2002)

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

2.1 Introducción y descripción de herramientas de data collection

El presente proyecto es considerado como “Action Research”, es decir que pretende conocer una problemática y proponer mejoras conociendo como primer punto la experiencia vivida por parte de los actores o protagonistas que se ven envueltos en una situación conflictiva. (Colmenares, A.M., y Piñero, M.L., 2008). Este estudio es de tipo cualitativo puesto que los métodos de recolección de información se apegan a esta metodología y es necesario poder entablar un diálogo y encontrar códigos con patrones que permitan conocer la situación actual del lugar de estudio.

Para este proyecto se tuvo un primer acercamiento con el administrador del Área Nacional de Recreación Playas Villamil (ANRPV) en el cual se mencionaron diversas problemáticas en el lugar de estudio. Estas problemáticas fueron exploradas a profundidad en colaboración con técnicas de recolección de datos como el muestreo no probabilístico, la entrevista estructurada con preguntas abiertas, una encuesta con preguntas cerradas y entrevistas tanto virtuales como personales.

2.1.1 Primer objetivo específico

La población de estudio que se entrevistó primero fueron los funcionarios del ANRPV y los representantes de las diversas asociaciones del lugar; La perspectiva del administrador, guardaparques y representantes de asociaciones fue analizada por medio de la técnica entrevista estructurada la cual “ Tiene como objetivo estandarizar la entrevista de los encuestados de tal manera que se minimicen las diferencias entre entrevistas en cualquier proyecto de investigación” Bryman, A. (2012), esta técnica permitió analizar la perspectiva de la población de estudio en cuanto a la gestión administrativa del lugar, teniendo como prioridad identificar propuestas de mejora en cuanto a la comunicación entre los actores internos. La

mayor parte de estas entrevistas fueron desarrolladas de manera presencial, pero hubo una entrevista realizada de manera virtual debido al estado de salud de uno de los funcionarios del lugar.

Por último, se le realizaron entrevistas estructuradas a 8 prestadores de servicios turísticos para identificar el medio de comunicación que permita ayudarlos a conocer sobre las diversas gestiones o cambios que se realicen ya sea en normativas o en operatividad en el ANRPV.

Es oportuno mencionar que también se hizo uso de la técnica Snow Ball, en la cual “ El investigador muestrea inicialmente un grupo pequeño de personas relevantes para las preguntas de investigación, y estos participantes proponen a otros que han tenido experiencias o características igualmente relevantes para la investigación” Bryman, A. (2012), para hacer uso de esta técnica, luego del primer contacto con los funcionarios del ANRPV se les solicitó que faciliten los contactos tanto de los representantes de las asociaciones como de los prestadores de servicios del lugar para que se les pueda realizar la entrevista.

2.1.2 Segundo objetivo específico

Para el segundo objetivo específico primero se realizó una investigación secundaria sobre fichas de censo poblacional para levantar información de prestadores de servicios turísticos. Una vez realizada esta investigación se modificó la ficha y se procedió a validarla con el administrador y los cuatro guardaparques del ANRPV, se escogieron a estos funcionarios puesto que son responsables del: Manejo de Biodiversidad, Control y Vigilancia, Comunicación Educación y Participación Ambiental (CEPA), Uso Público y Turismo. Una vez adaptadas sus recomendaciones se modificó la ficha y se realizaron 10 pruebas piloto a prestadores de servicios turísticos del lugar con el propósito de constatar que no existan preguntas que brinden respuestas confusas o inválidas. La muestra fue no probabilística debido a que se primó la reducción de contacto con las personas del lugar por el contexto de COVID-19. Para poder llegar a estas 10 personas se utilizó la técnica de Snowball, puesto que uno de los funcionarios del ANRPV facilitó el contacto con prestadores de servicios del lugar para realizar la encuesta y evitar que se sientan en peligro al proporcionar información personal de ellos.

Una vez realizadas estas pruebas piloto se procedió a modificar la ficha y se la validó con expertos en áreas de Turismo, Planificación Turística, Administración e

Investigación de mercados. Para esta validación primero se realizó una ficha de evaluación en escala de Likert, en donde se colocaron cada una de las preguntas formuladas en la ficha de censo y se pedía al experto que valide el nivel de comprensión de la pregunta y el grado de relevancia de la misma; estos expertos fueron seleccionados después de realizar una investigación en la sección “Planta docente” de la página de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanística de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), la cual contiene información sobre los estudios y la experiencia de los docentes de la facultad, estos expertos fueron contactados vía e-mail en donde se les compartió la ficha propuesta y la ficha de evaluación en escala de Likert para su respectiva validación.

2.1.3 Tercer objetivo específico

El Objetivo específico 3 trabaja en conjunto con el objetivo específico 1, es por esto que la técnica de data collection utilizada es la misma.

La técnica para recopilar información sobre los desconocimientos encontrados en los prestadores de servicios turísticos de Playas Villamil fue la entrevista con preguntas abiertas, estas entrevistas no solo permitieron conocer el nivel de instrucción que tiene el público objetivo en temas de Turismo, Comunicación, Área protegida y Medio ambiente, sino que también permitirá que se refuercen los temas en los que existe mayor desconocimiento.

Antes de elaborar el programa se realizó una investigación secundaria sobre cómo desarrollar un programa de empoderamiento, el formato que se debe utilizar en este y que tipo de información debía contener; esta investigación secundaria no solo permitió dar una idea sobre como elaborar el programa, sino que también refuerza la veracidad del mismo. Es oportuno mencionar que uno de los formatos analizados fue el formato utilizado por la Escuela Superior Politécnica del Litoral para formular los syllabus de una materia en una carrera determinada.

2.2 Descripción de Data Analysis

2.2.1 Primer objetivo específico

Una vez culminada la recolección de datos, se procedió con el análisis de estos. Como primer punto con la ayuda de la plataforma SPEECHNOTES se realizó la transcripción de los audios de cada una de las entrevistas, tanto la de los funcionarios, los representantes de las asociaciones y los prestadores de servicios

del ANRPV. Posterior a esto, con la ayuda del programa QDA Miner Lite se identificaron patrones entre las respuestas obtenidas, cabe recalcar que el análisis se realizó por separado puesto que las preguntas de cada segmento de personas tenían una formulación distinta a pesar de que los ejes a analizar eran los mismos. El análisis se realizó desde 3 categorías principales que fueron:

- Administración: La cual recopilaba información de cómo se lleva a cabo esta gestión por parte del administrador del ANRPV y de los representantes de las asociaciones del lugar.
- Área Protegida: La cual alberga información sobre que tanto los entrevistados conocen del lugar y que comprenden por “Área Protegida”.
- Comunicación: La cual contiene información sobre cómo es la comunicación entre los actores internos de Playas Villamil.

Es oportuno mencionar que durante el análisis se establecieron categorías secundarias que ayudaron con la codificación de las entrevistas.

Una vez que se los códigos y las categorías fueron establecidos, se procedió a realizar el análisis de los resultados en base a lo obtenido.

2.2.2 Segundo objetivo específico

Como segundo punto, primero se analizó la ficha de censo poblacional utilizada en el año 2015 por el ANRPV para levantar información sobre los prestadores de servicios turísticos del lugar, posterior a esto se realizó investigación secundaria que permitió modificar la ficha adoptando el formato proporcionado en primera instancia. Una vez realizada esta primera modificación se procedió a validarla con el administrador del ANRPV y los cuatro guardaparques que laboran en el área, estos cinco funcionarios realizaron observaciones y mencionaron que información ellos necesitan conocer sobre los prestadores de servicios para realizar de manera más eficiente sus funciones. En base a las necesidades de las personas antes mencionadas se volvió a modificar la ficha y se le presentó al administrador del lugar, el cual la revisó y permitió que se proceda a realizar pruebas piloto con prestadores de servicios de Playas Villamil, entre los cuales se encuentran artesanos y personas que trabajan en el área de restauración.

Una vez realizadas las pruebas piloto se procedió a transcribir la información recolectada de manera digital, luego se analizó de manera subjetiva las respuestas

obtenidas para determinar la comprensión de cada pregunta y si realmente estas estaban receptando la información que se esperaba. Por último, aquellas preguntas que denotaban confusión fueron modificadas en su redacción y de esta manera se concluyó previamente con la ficha de censo poblacional.

Para poder generar mayor veracidad en la ficha se les solicitó a expertos en áreas como Turismo, Planificación Turística, Administración e Investigación de mercados que revisen la ficha y la evalúen utilizando un cuadro de Likert que permita conocer el nivel de comprensión de la pregunta y el grado de relevancia de esta.

De esta manera, se modificó por última vez la ficha en base a la retroalimentación obtenido por los expertos y se concluyó finalmente con la ficha de censo población.

2.2.3 Tercer objetivo específico

Para el desarrollo del programa de empoderamiento de los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios turísticos del ANRPV se utilizó la codificación obtenida en base a las entrevistas realizadas para el primer objetivo específico, el cual recopiló la perspectiva de los actores internos del lugar.

En base a esta codificación, se identificaron cuáles fueron los temas en los que el público objetivo tiene mayor desconocimiento y según los resultados, enfocarlos al refuerzo de los mismos en el programa. Después de la investigación secundaria realizada se utilizó en primera instancia un formato básico que abordaba los temas de Administración, Turismo, Comunicación y Empoderamiento. Luego de un análisis interno se optó por cambiar el formato a una ficha que contenga información tanto del programa, como de cada uno de los cursos.

Una vez elaborado el contenido del programa y de cada uno de los cursos, este pasó a validación con una experta en creación de programas, cursos y asesorías académicas. La experta mencionó los aspectos más importantes a considerar dentro de una propuesta y para la formulación del contenido de los cursos, a su vez realizó retroalimentaciones que fueron claves para mejorar y darle veracidad a la propuesta del programa de empoderamiento dirigido a los prestadores de servicios turísticos.

2.3 Aplicación de criterios de rigor y ética

La aplicación de criterios de rigor y ética se consideran fundamentales al momento de realizar un estudio que involucre información personal y confidencial de varias

personas, en Selltiz C, Wrightsman L, Cook S. (2000) se menciona a los criterios de rigor como aquellos que permiten valorar la aplicación escrupulosa y científica de los métodos de investigación, y de las técnicas de análisis para la obtención y el procesamiento de los datos, mientras que a “Los criterios de ética se los define como el acercamiento a la realidad del ser humano de manera holística y con mínima intrusión, otorgando de esta manera libertad a los participantes y considerándolos como sujetos y no como objetos de estudio” Gastaldo D, McKeever P. (2002)

En el caso de la presente investigación se tomaron como criterios de rigor y ética la seguridad de los datos e información proporcionada por el entrevistado y el previo consentimiento informado de manera oral tanto para la grabación de la entrevista como para la proporción de los datos. Al tener contacto con el entrevistado como primer punto se efectuaba una presentación de los entrevistadores y se les indicaba el propósito de la entrevista, esta presentación se realizaba de la siguiente manera:

“ Buenas ____, me presento mi nombre es ____ y mi compañera es ____ . Somos estudiantes de turismo en la ESPOL (Escuela Superior Politécnica del Litoral) actualmente, nos encontramos trabajando en nuestro proyecto integrador junto al ANRPV. Tenemos como una de nuestras actividades recolectar información actual sobre ustedes los prestadores de servicios y para esto queremos aportar con una ficha actualizada de CENSO conforme a las nuevas necesidades ya que la última fue realizada en el 2015. Le agradeceríamos si nos pudiera ayudar contestando la ficha y unas preguntas al final, ¿Nos permitiría grabar la entrevista?”

Imagen 2-1. Formato de consentimiento [Elaboración Propia]

Este formato se lo utilizó tanto para los prestadores de servicios como para los representantes de las asociaciones del ANRPV, en el caso de los funcionarios del lugar se realizó una presentación de los entrevistadores y se les pidió permiso para poder grabar las entrevistas y tomar fotografías.

El consentimiento informado tiene como finalidad “Que los individuos acepten participar en la investigación cuando esta concuerda tanto con sus valores y principios como con el interés que les despierta el aportar su experiencia frente al fenómeno estudiado, sin que esta participación les signifique algún perjuicio moral” Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012), fue por esta razón que se consideró oportuno contar con la predisposición y

aceptación de los entrevistados para participar en la presente investigación, en cuanto al criterio de ética de seguridad de datos se lo consideró oportuno puesto que al momento de realizar la validación de la ficha del censo, los encuestados brindaron datos personales de cada uno de ellos y de quienes conforman el hogar en el que habitan, es por esto que los datos personales de las personas encuestadas no serán expuestos ante ninguna otra persona que no sean los encuestadores y estos solo tienen como finalidad el validar si la formulación de cada pregunta es la correcta o si se requiere alguna modificación para que exista una mayor comprensión de la ficha del censo en el momento que se lleve a cabo el proceso de levantamiento de información de los prestadores de servicios del ANRPV.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS

3.1 Resultados del Objetivo Específico 1

Analizar la perspectiva actual de los actores internos en cuanto a la gestión administrativa del ANRPV para que se generen mejoras en cuanto a la comunicación.

3.1.1 Funcionarios

Se realizaron entrevistas con preguntas referentes al área protegida, la administración y comunicación a los 5 funcionarios que se encuentran laborando actualmente en el área nacional de recreación Playas Villamil. Las entrevistas fueron analizadas desde 4 categorías que fueron:

- Área protegida: Categoría que alberga información de si conocen la entidad encargada del manejo del área protegida, misión y visión.
- Actividades principales: Categoría que contempla información sobre las actividades que ellos ejecutan o de las cuales son responsables como funcionarios.
- Administración: Categoría que comprende información acerca de cómo llevan a cabo su papel como funcionarios, resaltando los problemas existentes, la forma de cumplimiento y evaluación de actividades.
- Comunicación: Categoría que contiene información relacionada a que tan frecuente es la comunicación entre los funcionarios y con los representantes de las asociaciones, además, de los medios de comunicación utilizados y de preferencia.

Entre los datos recogidos se resalta (**Tabla 3.1**) el desconocimiento de 3 de los 5 funcionarios sobre la misión y visión del ANRPV, la cual estaba planteada dentro del Plan de Manejo Preaprobado del año 2019-2020. Sin

embargo, todos tenían un conocimiento claro sobre cuáles son las entidades encargadas del manejo del área protegida.

Tabla 3-1 Categoría – Área protegida [Elaboración propia]

Categoría-Área protegida	Conoce número de veces mencionado	Conoce % de casos	Desconoce número de veces mencionado	Desconoce % de casos
Entidad que maneja las áreas protegidas	5	100%	0	0%
Misión	2	40%	3	60%
Visión	2	40%	3	60%

En cuanto a la administración se reflejó como muchos de los problemas se originan de la falta de recursos, lo que ocasiona una falta de personal, dificultades en los procesos y sistematización de la información. No obstante, los funcionarios hacen lo posible para resolver los problemas priorizando recursos y amenazas, si es necesario solicitan la ayuda de aliados como la academia, secretaría de recursos pesqueros, la armada, instituciones privadas, entre otros.

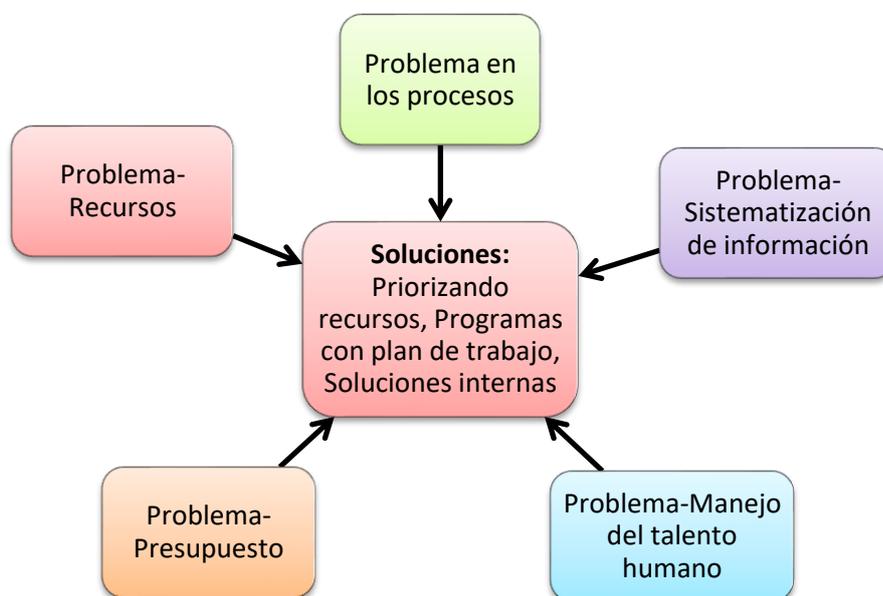


Figura 3-1 Problemas y soluciones encontradas en el ANRPV según los funcionarios [Elaboración Propia]

La comunicación entre los funcionarios suele ser constante, cuentan con un grupo de WhatsApp o realizan llamadas telefónicas de ser necesario. En el caso de las reuniones no tienen un tiempo específico para realizarlas entre funcionario o representantes. Entre las entrevistas se mencionaban distintos lapsos de tiempo y medios de comunicación como podemos observar en la **Tabla 3.2**

Tabla 3-1 Categoría-Comunicación [Elaboración propia]

Funcionarios	Representantes
MEDIO DE COMUNICACIÓN	
WhatsApp	WhatsApp
Llamadas telefónicas	Llamada telefónica (Línea de emergencia)
Oficina	Visita
	Oficio
FRECUENCIA DE LAS REUNIONES	
Reuniones semanales	Reuniones mensuales
Reuniones cada 15 días	Reuniones anuales
Reuniones mensuales	

Por otro lado, las reuniones con los representantes según los funcionarios suelen llevarse por temáticas, es decir, se reúnen por un tema en específico ya sea por: capacitación, talleres, entre otros. Actualmente, están dando a conocer un número específico a los prestadores solo para caso de emergencia. Los medios por los que suelen estar en contacto son por WhatsApp, llamadas, visitas u oficio.

3.1.2 Representantes de las Asociaciones

Al analizar las entrevistas realizadas a 5 representantes de diversas asociaciones del Área Nacional de Recreación Playas Villamil se pudieron encontrar categorías que se relacionaban entre sí, permitiendo de esta manera hallar un hilo conductor entre las distintas problemáticas identificadas.

Las entrevistas fueron analizadas desde 8 categorías que fueron:

- Área protegida: Categoría que alberga información de si conocen la misión y visión del lugar, si identifican a Playas Villamil como un área protegida y que concepto tienen ellos por área protegida.

- Actividades principales: Categoría que contempla información sobre las actividades que ellos ejecutan o de las cuales son responsables como representante de asociación.
- Administración: Categoría que comprende información acerca de cómo llevan a cabo su papel como representantes, si tienen conocimiento de quién es el administrador del ANRPV y de que tan frecuente se comunican con los socios de su asociación.
- Comunicación: Categoría que envuelve información relacionada a que tan frecuente se comunican con el administrador del ANRPV, por qué medio se comunican, por qué medio prefieren que sean contactados y a quién (qué) entidad identifican como autoridad para que los ayude a solucionar los distintos problemas que se les puedan presentar en su área laboral.
- Plan de Manejo: Categoría que contiene información sobre que tanto conocen el Plan de Manejo que se elabora para cada 5 años y que tanto aportan ellos en el mismo.
- Capacitaciones: Categoría que engloba información de que tan preparados están en conocimientos sobre turismo, bioseguridad y medio ambiente.
- Problemas: Categoría que se enfoca en recopilar los problemas más relevantes mencionados por los entrevistados en cuanto al ámbito laboral.
- Posibles mejoras: Categoría que menciona desde el punto de vista de los entrevistados, cuáles serían las soluciones que ayudarían a que sus problemas en cuanto al ámbito laboral se solucionen.

Dentro de estas 8 categorías se logra interrelacionar “Área protegida”, “Administración”, “Comunicación” y “Plan de Manejo”

Esta interrelación concluye que, pese a que todos los representantes de las asociaciones del ANRPV identifican el lugar como área protegida, parte de ellos desconocen cual es la misión y visión del lugar, si bien no se esperaba obtener la información textual como se encuentra en el Plan de Manejo Preaprobado del año 2020, se trató de conocer si identificaban el enfoque del lugar, que son y a qué quieren llegar, pero ellos

desconocían esta información al igual que desconocían que existe un Plan de Manejo que se elabora para cada 5 años y producto de esto no colaboran en el mismo.

Este desconocimiento de información se ve ligada a la falta de comunicación que existe entre los representantes de las diversas asociaciones y la administración del ANRPV, puesto que mencionaban que no se reunían con frecuencia e inclusive no identificaban al administrador como una persona competente para solucionar las problemáticas que se les podían presentar en su ambiente laboral ya que sus respuestas se enfocaban en acudir al municipio, al Ministerio de Turismo, al Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica o a algún guardaparque.

En el acercamiento que se tuvo con el administrador y los guardaparques del ANRPV se conoció que ellos suelen organizar capacitaciones en varias áreas, entre ellas turismo, bioseguridad y cuidado del medio ambiente, pero parte de los encuestados indicaban no haber recibido capacitaciones en turismo o en cuidado del medio ambiente. Esto debido a que en ocasiones no existe un compromiso de su parte en asistir a las mismas y adquirir nuevos conocimientos.

Se logra identificar que realmente existe un problema en cuanto a comunicación, esto generado a que no saben cómo manejar correctamente las herramientas digitales o a que no saben cuáles son sus competencias como representantes de una asociación. Según Bateman, T.S., & Snell, S. (2009) las funciones de un administrador de una organización se enfocan en la planeación, la organización, la dirección y el control, sin embargo al consultarle a los representantes de las asociaciones cuales eran sus actividades principales destacaron el “realizar reuniones, cumplir con los requisitos que entidades como el Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente Agua y Transición ecológica o el Municipio les solicitaran y realizar mingas en la playa”, denotando de esta manera que parte de los problemas que se les presentan a los socios de una asociación se originan puesto que su representante no cuenta con

los conocimientos necesarios sobre cuáles son sus obligaciones y competencias.

Tabla 3-2 Categoría-Actividades Principales [Elaboración propia]

Categoría-Actividades Principales	Número de veces mencionado	% de casos
Orden de la asociación	1	20%
Cumplir con requisitos de entidades competentes	2	40%
Reuniones	3	60%
Mingas	2	40%
Buena atención al cliente	1	20%

A continuación, se muestra un diagrama que contiene en el centro las posibles soluciones mencionadas por los entrevistados y a los costados se indican las problemáticas que se identificaron con estos actores internos.

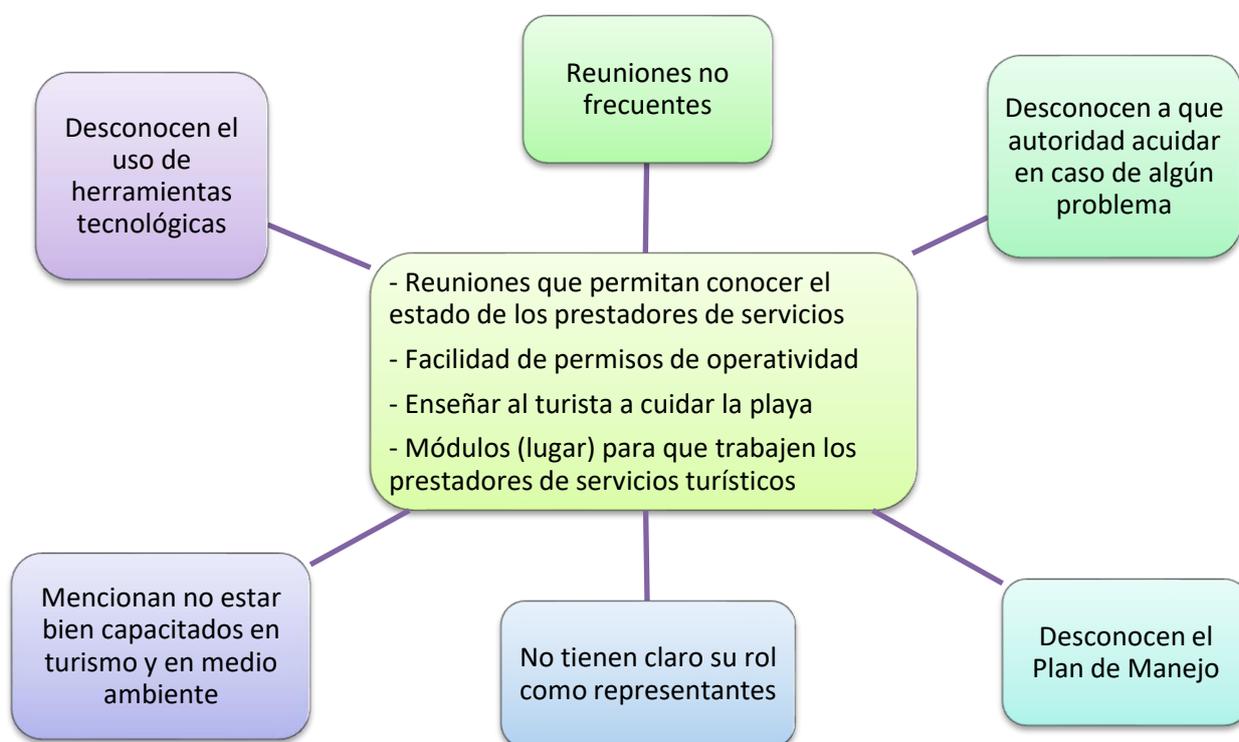


Figura 3-2 Problemas y soluciones encontradas en el ANRPV según los representantes de las asociaciones [Elaboración Propia]

3.1.3 Integrantes de algunas de las Asociaciones

Al analizar las entrevistas realizadas a 8 socios de diversas asociaciones del Área Nacional de Recreación Playas Villamil se pudieron encontrar las siguientes categorías.

Las entrevistas fueron analizadas desde 6 categorías que fueron:

- Área protegida: Categoría que alberga información de si conocen la misión y visión del lugar y si identifican a Playas Villamil como un área protegida.
- Administración: Categoría que comprende información acerca del número de asociaciones que existen en el ANRPV y con qué frecuencia realizan reuniones internas como asociación.
- Comunicación: Categoría que envuelve información relacionada a quién (qué) entidad identifican como autoridad para que los ayude a solucionar los distintos problemas que se les puedan presentar en su área laboral, por qué medio se comunican con el representante de su asociación y por qué medio prefieren que sean contactados.
- Capacitaciones: Categoría que engloba información de que tan preparados están en conocimientos sobre turismo, bioseguridad y medio ambiente.
- Trabajo: Categoría que contiene información sobre qué es lo que más les gusta de su ambiente laboral.
- Problemas: Categoría que se enfoca en recopilar los problemas más relevantes mencionados por los entrevistados en cuanto al ámbito laboral.
- Posibles mejoras: Categoría que menciona desde el punto de vista de los entrevistados, cuáles serían las soluciones que ayudarían a que sus problemas en cuanto al ámbito laboral se solucionen.

Dentro del análisis de la información se rescata como punto importante que el 75% de los entrevistados reconocen a Playas Villamil como un área protegida y el 62,5% de ellos conoce cuál es la entidad que se encarga del manejo de Áreas Protegidas en Ecuador. De esta manera, este conocimiento genera en ellos una conciencia ambiental de que deben

cuidar el lugar, saben que debe permanecer limpio y que las especies marinas deben ser protegidas. Sin embargo, los entrevistados denotaron poco conocimiento en cuanto a la categoría “Administración” (tabla 3.4) puesto que la mayoría desconocía algo tan básico como cuantas asociaciones existen en el ANRPV, por otra parte, las reuniones que tenían con el/la representante de su asociación eran muy pocas o se presentaban contradicciones en cuanto a la frecuencia de las reuniones porque al consultarles cada cuanto se reunían indicaban una frecuencia y al consultarles cuando fue su última reunión mencionaban que hace meses, años o antes de la pandemia, denotando de esta manera que realmente no se reunían como decían.

Tabla 3-3 Categoría - Administración [Elaboración propia]

Categoría-Administración	Número de veces mencionado	% de casos
Desconoce cuántas asociaciones existen en el ANRPV	7	87,5%
Conoce cuantas asociaciones existen en el ANRPV	3	37,5%
Tienen reuniones mensuales	1	12,5%
Tienen reuniones semanalmente	2	25%
Contradicción en frecuencia de reuniones	2	25%
Reuniones poco frecuentes	1	12,5%

En cuanto a la comunicación, se conoció que los socios de las asociaciones no tienen un orden organizacional sobre a quién acudir en caso de que se les presente algún inconveniente en su ambiente laboral, puesto que identifican a varias personas/entidades como personas competentes para que solucionen sus problemáticas y producto de esto es que los problemas que se les han presentado persisten con el paso del tiempo ya que mencionaban que esas situaciones ya vienen de tiempo y aún no ven acciones pese a que las han comunicado.



Figura 3-3 Personas/entidades a los que acuden los socios de una asociación en caso de problema en su ambiente laboral [Elaboración Propia]

Según la Ley de Turismo (2014), en el artículo 4 de Política estatal con relación al sector del turismo, literal c menciona que dentro de los objetivos a cumplir esta el “Proteger al turista y fomentar la conciencia turística”, pero desde el punto de vista de los prestadores de servicios del ANRPV esto no se cumple, puesto que hoy en día existen migrantes en Playas Villamil que laboran como “masajistas”, los cuales acosan al turista tocándolo y ofreciéndoles sus servicios. (Apéndice 1 y Apéndice 2). Uno de los entrevistados mencionó “...hay demasiados masajistas en el área del rompeolas, son personas agresivas que se acercan a hablarles con buena manera y los señores salen muy agresivos, muy agresivos y eso queremos que todas las autoridades se reúnan y vean cómo pueden ayudar y solucionar esta situación...”, “...ellos van atrevidamente le mandan la mano en la cabeza, le mandan la mano acá al cuerpo, le alzan la camisa...”, “el turista mismo dice que lo acosan”.

Problemáticas como estas suelen presentárseles a los prestadores de servicios y ellos no tiene claro a quién comunicarle esta situación para poder obtener acciones y soluciones.

En cuanto a capacitación, se pudo conocer que gran parte de ellos tienen conocimientos en el área de turismo y de bioseguridad, inclusive quienes se encuentran laborando en el área de restauración indicaron que han recibido capacitaciones enfocadas a la manipulación de alimentos, tema que está relacionado con su área laboral, sin embargo, el 62,5% de los entrevistados mencionó no estar capacitado en temas de cuidado del medio ambiente, eje que se considera muy importante en cuanto a conocimiento puesto que se encuentran laborando en un área protegida.

Por último, se puede evidenciar que gran parte de los entrevistados se sienten a gusto de trabajar en la playa y en el área turística, brindando un buen servicio y una buena experiencia, al consultarle a uno de los entrevistados qué es lo que más le gustaba de su trabajo este concluyó *“...que el turista se vaya contento, la felicidad que se lleva el turista después de haberse servido, eso me llena, me complementa a mí por el trabajo que doy, eso es lo que me deja tranquilo...”*. Otro de los entrevistados mencionó que le gustaría recibir más capacitaciones que se enfoquen en la decoración de su área laboral *“...me gustaría capacitación especializada para la decoración de las cabañas, ya hemos recibido manipulación de alimentos, montaje de platos, etc.”*, *“...nos encantaría que venga un especialista y diga saben que esto le queda mejor aquí, nosotros lo hacemos...”* indicó el entrevistado. Comentarios como estos permiten observar la predisposición de ellos por trabajar en el sector turístico y estar preparados para brindar un buen servicio.

3.1.4 Discusión Objetivo Específico 1

Dentro de las entrevistas realizadas a los actores internos se pudo notar entre los aspectos positivos el gran interés y vocación a sus actividades labores, sin embargo, existe una brecha en la comunicación que es uno de los motivos que evita el cumplimiento de objetivos establecidos por el ANRPV. En una investigación realizada por Testa, J. (2013), enfocada en

la evaluación técnica y operativa de las áreas naturales protegidas de algunas reservas costeras de la provincia de Buenos Aires en Argentina; se implementaron herramientas como cuestionarios y entrevistas a los actores internos como guardaparques y funcionarios. En la investigación de Testa se observaron algunas similitudes en los resultados como la falta de recursos en el área lo que relacionan con “la escasa implementación de mecanismos para generar sus propios ingresos”. También señalan algunos de los inconvenientes para la elaboración e implementación del plan de manejo, lo cual se asemeja al presente proyecto puesto que los cinco funcionarios a cargo tenían dificultad en el cumplimiento de los objetivos y actividades planteadas en el Plan de manejo por la falta de personal. Sin embargo, Testa enfatiza la participación de la comunidad local como un elemento clave para los procesos de planificación e intervención. Es elemental que dentro del área exista un trabajo colaborativo para facilitar las actividades, en el caso de ejemplo de las reservas costeras de la provincia de Buenos Aires en Argentina y el proyecto actual con el Área nacional de recreación Playas Villamil, ambas comparten el hecho de trabajar con aliados que facilitan ciertas gestiones fuera de alcance dentro del sector.

3.2 Resultados del Objetivo Específico 2

Después del procedimiento realizado para elaborar la ficha de censo mencionado en la metodología se obtuvo como resultado de la primera propuesta de ficha que los funcionarios del Área Nacional de Recreación Playas Villamil necesitaban conocer información un poco más precisa sobre los prestadores de servicios turísticos del lugar. Entre la información requerida se mencionó:

- Aspectos demográficos y socioeconómicos.
- Información específica sobre la/las actividades laborales que realizan los prestadores en el área, conocer si han cambiado de actividad y los ingresos generados por los mismos.
- Información relacionada a la carga familiar, información más precisa sobre cuantas personas se encuentran laborando dentro del hogar, si tienen algún

familiar con capacidades especiales, enfermedad catastrófica o personas de la tercera edad.

- Capacidad de trabajo, es decir conocer la cantidad máxima de productos o recursos que necesitan para trabajar, uno de los entrevistados mencionó *“cuántas carpas tendrán asignadas y eso me gustaría saber si cuatro, cinco carpas le servirían para trabajar todo el tiempo... no es necesario tener tantas carpas, eso me gustaría saber... y que tan rentable les es a ellos esto de la prestación de servicio de las carpas y parasoles y también de los comedores”*.
- Poder identificar en qué sector se encuentran laborando actualmente, es importante saberlo por el tema de los permisos ya que estos vienen sectorizados.

Después de realizar las modificaciones correspondientes se realizó una prueba piloto con 10 prestadores de servicios del ANRPV, de las cuales se obtuvo como resultado que existía confusión en la pregunta que pretendía conocer la cantidad máxima de productos o recursos que utilizaban para trabajar puesto que esta variaba según la temporada. Asimismo, existió confusión por parte de los encuestadores en la pregunta que pretendía conocer cuál era la actual residencia de la persona encuestada, las variables eran parecidas entre sí. Por último, se identificó que la pregunta relacionada a ingresos y gastos del hogar era poco comprendida por los encuestados.

Una vez recopiladas estas falencias se volvió a modificar la ficha de censo, la cual se validó con 4 expertos en Turismo, Planificación Turística, Administración e Investigación de mercados, los cuales indicaron la comprensión y relevancia de cada pregunta dentro de la ficha de censo.

Como se puede visualizar (**Tabla 3.5**) la mayoría de las variables analizadas fueron consideradas de fácil comprensión y el 40% de las 5 variables analizadas fueron muy relevante por parte de los expertos. Varios de ellos realizaron observaciones relacionadas a las variables dinámica de empleo y vivienda, las que fueron adaptadas en la última modificación de la ficha propuesta de censo de los prestadores de servicios del ANRPV.

Tabla 3-4 Retroalimentación - Expertos [Elaboración propia]

Variables	Porcentaje de fácil comprensión	Porcentaje de muy relevante
Datos demográficos	100%	100%
Dinámica de empleo	50%	50%
Vivienda	75%	50%
Composición familiar	100%	50%
Ingresos y gastos del hogar	75%	100%

Una vez presentada la ficha corregida se procedió a crear una matriz de tabulación para facilitar la tabulación de datos. Por lo que, se contactó a una docente de estadística para validar la matriz creada en base a la ficha final **Apéndice 3**.

3.2.1 Discusión Objetivo Específico 2

Para la creación de la ficha se siguió un proceso largo, con constantes correcciones y validaciones. Es importante resaltar que en un principio se consideró como base la ficha proporcionada por el administrador del área protegida aprobada por el Ministerio del ambiente, agua y transición ecológica y punto verde. Los datos obtenidos por cada uno de los funcionarios dieron la apertura para perfeccionar la ficha de acuerdo a las necesidades del área. La elaboración de la misma es esencial para conocer mejor la situación actual de los prestadores de servicios, por lo que no solo se implementaron preguntas correspondientes a un censo considerando solo aspectos demográficos y socioeconómicos sino también laborales y más personales para poder brindar la ayuda que se necesite en el caso que corresponda.

3.3 Resultados del Objetivo Específico 3

Como resultado del tercer objetivo específico, el cual trabaja en conjunto con el primer objetivo específico, se puede observar que en los representantes de las asociaciones y socios de estas existen falencias de conocimiento en cuanto a los temas como “Área protegida”, “Administración”, “Comunicación” y “Turismo”. Como se pudo visualizar en la **Tabla 3.3**, gran parte de los representantes de las

asociaciones desconocen cuáles son sus obligaciones derivadas del cargo que poseen y que estas a su vez, se ven reflejadas en los socios de las asociaciones. Es por esto, que se generó un programa de capacitación que abarque estas 4 aristas mencionadas anteriormente. El programa cuenta con datos informativos sobre su duración y grupo focal al que va dirigido, cuáles son los objetivos del programa, el nombre y detalle de los cursos **Apéndice 4**. Además, de los Syllabus correspondientes a cada uno de los cursos **Apéndice 5**.

3.3.1 Discusión Objetivo Específico 3

Para la elaboración del programa se tomó en cuenta los resultados de los anteriores objetivos y una guía sobre la formulación de un programa. Resaltan en varias investigaciones como la de Pavón, R. S., Barquín, R. D. C. S., García, M. D. C. M., Jiménez, G. C., & Pérez, J. I. J. (2013) la importancia de los programas y como estos fomentan las conductas deseadas siendo una de las estrategias más exitosas para la participación colectiva con amplia participación local y exitosos resultados. Así como se formuló una base del programa en base a las falencias observadas, en la investigación de Burgos Doria, R. (2016) señalan algunas investigaciones con sus respectivos métodos y resultados en turismo comunitario lo que sirvió como ejemplo para comparar entre métodos y ver su efectividad. Lo que demostró la gran oportunidad de mejoría en el empoderamiento y gestión de los prestadores de servicios.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Para desarrollar estrategias que contribuyan al correcto manejo del Área Nacional de Recreación Playas Villamil (ANRPV) en el ámbito administrativo para la consecución de las metas planteadas de manera sostenible y eficaz se realizó como primer punto entrevistas que permitieron analizar la perspectiva de los actores internos en cuanto a la gestión administrativa del área protegida. Una vez tabulada la información se pudo evidenciar que existían falencias en conocimientos de temas como “Área protegida”, “Administración”, “Comunicación” y “Turismo”, los cuales en conjunto con el tema de “Empoderamiento” fueron claves para desarrollar el tercer objetivo específico del proyecto, el cual se enfoca en crear un programa de capacitación para los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios del ANRPV que permita el empoderamiento y mejora de las actividades que desarrollan.

Las temáticas antes mencionadas fueron adaptadas para elaborar un programa que contenga cuatro cursos que aborden los temas en donde los prestadores de servicios del ANRPV mostraron tener mayor desconocimiento, de esta manera se pretende no solo colaborar a que ellos generen una responsabilidad y empoderamiento social al conocer un poco más del área protegida en el cual se encuentran laborando, sino que también refuercen sus conocimientos sobre el funcionamiento de los medios de comunicación que más se utilizan hoy en día para de esta manera se logre una comunicación efectiva entre los actores internos del lugar.

Como segundo punto, para contribuir con el objetivo general planteado se desarrolló una ficha técnica de censo poblacional que permitirá que la administración del ANRPV tenga una visión más actualizada de la situación en la que se encuentran los prestadores de servicios. Esta ficha fue validada en varias ocasiones tanto por los funcionarios del ANRPV como por expertos en áreas como Turismo, Planificación Turística, Administración e Investigación de mercados, los cuales realizaron comentarios sobre la formulación de las preguntas que la ficha contenía. Cada una de

las observaciones que se encontraban dentro del marco de la necesidad de información que la ficha requería fueron adaptadas y añadidas a la misma, obteniendo al final una ficha técnica con un mayor grado de veracidad.

Cada uno de los procedimientos ejecutados permitieron alcanzar el objetivo general planteado al inicio del proyecto puesto que, las estrategias generadas contribuirán no solo a que la administración tenga un mayor conocimiento sobre el estado actual de prestadores de servicios turísticos del lugar por medio de la ficha de censo, sino que también permitirá que los prestadores de servicios turísticos adquieran ese empoderamiento y entendimiento sobre la realidad en la cual se encuentran laborando y los medios de comunicación que pueden utilizar para dar a conocer alguna situación adversa en su área laboral, contribuyendo de esta manera a que gran parte de los objetivos planteados por la administración del lugar se cumplan.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda que antes de ser llevado a cabo el levantamiento de información del censo poblacional primero se socialice la ficha con las personas que realizarán el censo a los prestadores de servicios turísticos del ANRPV, para que de esta manera ellos tengan presente cual es la necesidad de información que cada pregunta pretende recoger y que en el caso de que ellos tengan alguna duda sobre la ficha técnica esta pueda ser aclarada y disipada.

Cabe recalcar que el programa va dirigido inicialmente a los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios turísticos, por lo cual sería pertinente que el curso tenga una duración máxima de dos horas por día y que se lo lleve a cabo de lunes a viernes puesto que los fines de semana son los días en donde existe más afluencia de personas a Playas Villamil, también se recomienda que se les brinde un certificado una vez terminado el programa para que esto incentive a los prestadores de servicios a asistir a los cursos, este certificado podría ser avalado por la academia o por el ANRPV.

Por último, que al proyecto se le dé continuidad como parte de prácticas comunitarias en la carrera de Licenciatura en Turismo e Ingeniería en Sistemas para poder contribuir con las falencias que cuenta el Área Nacional de Recreación Playas Villamil, este apoyo por parte del área de Vínculos de la Universidad podría contribuir a que estudiantes de Ingeniería en Sistemas le den formato a la ficha de censo de manera digital, es decir, que la ficha no quede solo en un Excel sino que también se la pueda

encontrar como un programa que facilite el levantamiento y tabulación de la información. Por otra parte, los estudiantes de Turismo podrían realizar el levantamiento de información de los prestadores de servicios turísticos por medio de la ficha digitalizada por los estudiantes de Ingeniería en Sistemas y a su vez podrían ayudar a que se dicte el programa de empoderamiento dirigido a los representantes de los prestadores de servicios turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

- Alava, A. (2013). *Programa de capacitación dirigido a los prestadores de servicios del cantón Playas provincia del Guayas. Libertad.*
- Arguedas, M., Castaño, B., & Rodríguez, J. M. (2004). *Lineamientos y herramientas para un manejo creativo de las áreas protegidas. Programa de Políticas y Ciencias Ambientales. Organización para Estudios Tropicales. San José, Costa Rica.*
- Bateman, T. S., & Snell, S. (2009). *Administración: Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo (No. Sirsi) a458252).*
- Burgos Doria, R. (2016). *El turismo comunitario como iniciativa de desarrollo local: Caso localidades de Ciudad Bolívar y Usme zona rural de Bogotá. Hallazgos, 13(26), 193-214.*
- Bryman, A. (2012). *Social research methods. Oxford university press.*
- Calderón, S. Z., & Calderón, M. M. (2016). *Tortuguero: Área silvestre protegida y su importancia para los actores locales. Biocenosis, 30(1-2).*
- Cardona, M. N., & Doria, R. B. (2015). *El turismo comunitario en Colombia: iniciativa de desarrollo local y estrategia de empoderamiento del patrimonio cultural. Administración & Desarrollo, 45(1), 129-141.*
- Castaño Uribe, C. (2009), *El papel de lo público en la visión de las áreas protegidas del futuro próximo en América Latina, Letras Verdes, 12:3,2-4.*
- Convención de Diversidad Biológica. CDB. (2016). *El programa de trabajo del CDB sobre áreas protegidas y los progresos en su aplicación. Recuperado en abril del 2017 de <https://www.cbd.int/protected/overview/>.*
- Dávalos, Roberto. (2005). *La participación y la comunidad. Trabajo comunitario. Selección de lecturas. (pág.*

- *De Turismo, L. (2014). Ley de turismo. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DETURISMO.pdf>.*
- *García, Y. B., & Fernández, H. M. (2019). Empoderamiento organizacional en emprendimientos que brindan servicio de Turismo de Naturaleza Organizational/Empowerment in Small Businesses for Nature Tourism. Revista Economía y Desarrollo (Impresa), 161(1). La Habana: Caminos*
- *Gastaldo, D., & McKEEVER, P. (2002). Investigación cualitativa, ¿Intrínsecamente ética. Mercado J, Gastaldo D, Calderón C, compiladores. Investigación cualitativa en salud en Iberoamérica. Métodos, análisis y ética. México: Universidad de Guadalajara, 475-479.*
- *Jáime, M. J. y F. D Bretones (2011): «El empoderamiento organizacional: inicio de una gestión saludable en el trabajo», Revista de trabajo y seguridad social, n.o 344, Granica, Madrid, pp. 209-232.*
- *McGraw-Hill, C. I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. de Interamericana.*
- *Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2021). Transparencia. Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP. Recuperado de: https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Literal_a1-Organigrama_de_la_institucion-mayo-2021.pdf*
- *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). Política de Turismo Cultural. Bogotá: Ministerio de Cultura.*
- *Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2013). Manual para la gestión operativa de las Áreas Protegidas del Ecuador. Recuperado de:*

<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Manual-para-la-Gestio%CC%81n-Operativa-de-las-A%CC%81reas-Protegidas-de-Ecuador-finalr.pdf>

- *Ministerio del Ambiente. (2013). Manual para la Gestión Operativa de las Áreas Protegidas de Ecuador (p. 96).*
- *Molina-Sabando, L. A., Briones-Véliz, Í. B., & Arteaga-Coello, H. S. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas. Dominio de las Ciencias, 2(4), 498-510.*
- *Morales, M. F., & Pérez, Y. M. Propuesta de acciones de comanejo de los recursos naturales del Área Protegida Guanaroca-Punta Gavilán.*
- *Murillo, Luis F. (2004). La participación local y la gestión de las AP. Lineamientos y Herramientas para un Manejo Creativo de las Áreas Protegidas. (pág. 704). San*
- *Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan, 12(3), 263-274.*
- *Onofa Guayasamín, S. Á. (2017). Propuesta metodológica para la gestión de áreas protegidas en el Ecuador.*
- *Pavón, R. S., Barquín, R. D. C. S., García, M. D. C. M., Jiménez, G. C., & Pérez, J. I. J. (2013). Estrategias de control de impactos turísticos en las áreas naturales protegidas y zonas arqueológicas de Quintana Roo, México. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo, 7(3), 6-30.*
- *Reyes, A., Alonso, A., Herrero, D., De Juan, J. M., Aguirre, G., Guereña, A., . . . Giraldo, A. (2002). Turismo sostenible. Madrid, España: IEPALA.*
- *Robbins, S. P. (2005). administración. Pearson educación.*

- *Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: Editorial Pearson Educación. Recuperado de: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf*
- *Selltiz C, Wrightsman L, Cook S. (2000). Research methods in social relations. Research methods in social relations. New York: Holt Rinehart and Winston. En: Denman, C, Haro, JA, compiladores. Por los rincones: antología de métodos cualitativos en la investigación social. México: El Colegio de Sonora.*
- *Testa, J. (2013). Una aproximación para la evaluación técnica y operativa de las áreas naturales protegidas. El caso de las reservas costeras de la provincia de Buenos Aires, Argentina. RIAT. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, 9(2), 86-100.*

APÉNDICE 1

Imagen 0 Turistas siendo acosados [Elaboración propia]



Imagen 2 Turistas siendo acosados [Elaboración propia]



APÉNDICE 2

Propuesta de ficha para censo de prestadores de servicios del ANRPV

FICHA SOCIO ECONÓMICAS DE LOS SERVIDORES TURISTICOS						
Fecha:		Nombre del encuestador:				
Coordenadas Georreferenciales UTM WGS 84:		E		N		
DATOS DEMOGRÁFICOS						
1.Nombres:				2.Apellidos:		
3.Fecha de nacimiento:				4.C.I:		
5.Dirección domiciliaria:						
6.Número de teléfono celular:				7.Número de teléfono convencional:		
8.Correo electrónico:						
9.Nivel de estudio:	Primer nivel	Inicial		10.Estado civil:	Soltero(a)	
		Básica			Unido(a)	
	Segundo nivel	Bachillerato			Casado(a)	
		Técnico			Divorciado(a)	
	Tercer nivel	Universitario			Viudo(a)	
Otro:						
11. ¿Cuáles son los idiomas que habla?:						
Español			Inglés		Otro:	
DINÁMICA DE EMPLEO						
12.¿Pertenece a alguna asociación?		Si		13. Nombre de la asociación:		
		No				
14.Actividad comercial a la que se dedica:						
15. En su negocio usted:		Es el/la dueño/a				
		Alquila el puesto				
16. Dentro del negocio usted trabaja con:		Familiares				
		Personas externas				
		Solo/a				
17.¿Cuántas personas trabajan con usted?		18.¿Lleva a sus hijos a trabajar con usted?		Si		
				No		
19.¿Por qué los lleva a						

trabajar con usted?					
20. Aproximado de ingresos mensuales en temporada alta:				21. Aproximado de ingresos mensuales en temporada baja:	
22. ¿Cuántos productos/servicios necesita vender a diario para obtener ganancia?					
24. ¿Cuántas horas trabaja al día? En:		Temporada alta			
		Temporada baja			
25. ¿Cuántos días trabaja a la semana? En:		Temporada alta			
		Temporada baja			
26. ¿Realiza algún otro trabajo?		Si <input type="checkbox"/>		27. Si realiza otro trabajo, ¿Cuál?	
		No <input type="checkbox"/>			
28. ¿Cuánto es el aproximado de su ingreso en su otro trabajo mensualmente?					
29. ¿Conoce las normas de uso que indican que actividades puede y no puede realizar en la playa?				Si <input type="checkbox"/>	
				No <input type="checkbox"/>	
30. ¿Paga algún permiso para trabajar en la playa?		Si <input type="checkbox"/>		31. ¿Cuánto paga para que le permitan trabajar en la playa?	
		No <input type="checkbox"/>			
32. ¿A quién/quienes le paga este/os permiso/s?					
Describa la procedencia de sus clientes					
33. En su mayoría los clientes que se recibe son:				Nacionales <input type="checkbox"/>	
				Extranjeros <input type="checkbox"/>	
34. Mayormente, sus clientes suelen ir en compañía de:					
Pareja <input type="checkbox"/>		Amigos <input type="checkbox"/>		Familia <input type="checkbox"/>	
				Solos <input type="checkbox"/>	

VIVIENDA					
35. Actualmente vive en:	Apartamento	<input type="checkbox"/>	36. ¿Con qué servicios básicos cuenta su hogar?:	Agua	<input type="checkbox"/>
	Casa Propia	<input type="checkbox"/>		Luz	<input type="checkbox"/>
	Arrendado	<input type="checkbox"/>		Tlf. Fijo	<input type="checkbox"/>
	Familiar	<input type="checkbox"/>		Internet	<input type="checkbox"/>
	Otro:	<input type="checkbox"/>		Tv Cable	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>		Alcantarilla do	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Otro:	<input type="checkbox"/>		
COMPOSICIÓN FAMILIAR					
37. ¿Cuántas personas viven en su hogar?:					
Número de persona	Nivel de estudio	Edad	Estado civil	Parentesco	¿Está trabajando
					¿Recibe algún

					?	bono?
Nº1						
Nº2						
Nº3						
Nº4						
Nº5						
Nº6						
Nº7						
Nº8						
38. ¿Alguna de las personas que viven en su hogar tiene algún tipo de discapacidad? Indique quién y qué tipo de discapacidad tiene.						
39. ¿Alguna de las personas que viven en su hogar tiene alguna enfermedad catastrófica? Indique quién y qué enfermedad tiene.						
INGRESOS Y GASTOS DEL HOGAR						
40. ¿Cuántas personas aportan económicamente en su hogar?						
41. ¿Cuánto es el aproximado de ingresos mensuales en su hogar actualmente? :						
42. ¿Cuánto es el gasto mensual de su grupo familiar en los siguientes aspectos? :						
Alimentación:		Transporte :	Bus		Otros	
			Taxi			
			Gasolina			
Servicios básicos:	Agua		Electricidad		Arriendo / Hipoteca:	
	Teléfono		Internet			
Alícuotas:		Vestimenta:		Salud (medicinas, seguro privado):		
Educación:	Útiles		Pensiones		Tecnología	
	Uniformes		Matrículas		Otros	
Entretenimiento:	Plataformas de entretenimiento			Turismo		

pagado				
Televisión por cable		Teatro		Restaurantes
Cine		Bares		Otros

ANEXO FOTOGRÁFICO

APÉNDICE 3

Matriz de tabulación

A continuación, se adjunta el link compartido de la matriz:

https://espolec-my.sharepoint.com/:x/g/personal/dde_espol_edu_ec/EZ5fQwL6xaBLotZl-QiwbYQBCdaHxe2f7AhJVUuaQEIdlQQ?e=oVTVdK

APÉNDICE 4

Propuesta del programa de capacitación orientado al empoderamiento para los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicios del ANRPV:

Programa de capacitación orientado al empoderamiento administrativo del Área Nacional de Recreación Playa Villamil

ANTECEDENTES

El Área Nacional de Recreación Playas de Villamil (ANRPV), es un Área Protegida que se encuentra ubicado en el cantón General Villamil Playas en la provincia del Guayas. Hoy en día el Área protegida presenta grandes deficiencias en cuanto a comunicación, administración y falta de recursos, que se evidencia en su estructura organizacional, en la forma de comunicación, y en las metas planteadas en el Plan de Manejo del 2014 y Pre-Aprobado del 2019-2020. Sin embargo, en las entrevistas realizadas como parte de las investigaciones para el Proyecto Integrador que proponemos, se pudo determinar que los actores internos tienen un gran interés y vocación a sus actividades laborales, pero existe una brecha de comunicación que dificulta el mejor desenvolvimiento.

Testa, J (2013) enfatiza la participación de la comunidad local como un elemento clave para los procesos de planificación e intervención. También, Pavón, R. S., Barquín, R. D. C. S., García, M. D. C. M., Jiménez, G. C., & Pérez, J. I. J. (2013) resaltan la importancia de los programas y como estos fomentan las conductas deseadas siendo una de las estrategias más exitosas para la participación colectiva con amplia participación local y exitosos resultados. Es recomendable que dentro del área exista un trabajo colaborativo para facilitar las actividades.

Es por esto, que después de analizar los datos obtenidos de la investigación secundaria y de campo, se considera oportuno generar un programa de empoderamiento donde se analizarán las falencias encontradas para diseñar cursos que desarrollen las competencias pertinentes resaltando el compromiso de los representantes de las asociaciones involucradas para brindar un mejor servicio.

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El programa está compuesto por 4 cursos con temáticas diferentes y específicas que apuntan a fortalecer las competencias requeridas para el empoderamiento de los representantes de las asociaciones de los prestadores de servicio del Área Nacional de Recreación Playas Villamil. Entre los temas propuestos se encuentran: Introducción sobre el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador resaltando sus normativas, Empoderamiento y su práctica, Manejo eficiente de la administración dentro de una asociación y herramientas de comunicación para que puedan transmitir lo aprendido con el resto de los asociados.

En el caso de este programa se sugiere que los facilitadores sean los encargados de planificar y preparar los materiales para cada curso, considerando la forma y métodos de aprendizajes adecuados para los prestadores de servicios. Asimismo, se espera la utilización de técnicas, talleres y actividades que permitan generar experiencias y conocimientos que puedan ser aplicados para mejorar el desenvolvimiento de las tareas y empoderamiento de los representantes de las asociaciones del ANRPV dentro del tiempo estimado por curso.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar competencias que permitan a los prestadores de servicio del lugar realizar de manera más eficiente sus actividades. a través de cursos que aborden temas de administración, comunicación y turismo, para el eficiente manejo turístico de un Área Protegida.

Número de participantes	10-15 aprox.
Total de horas	8 horas
Estructura	1) 4 cursos presenciales, seguimiento y control por el facilitador.
Modalidad	Presencial
Horarios de las sesiones presenciales	De común acuerdo
CURSOS	<p>Curso N°1 – Duración 2 horas: Introducción sobre el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador.</p> <p>Curso N°2 – Duración 2 horas: Cómo manejar una eficiente administración dentro de una asociación.</p> <p>Curso N°3 – Duración 2 horas: Conocimiento de herramientas de comunicación.</p> <p>Curso N°4 –Duración 2 horas: Empoderamiento y su práctica.</p>

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

Se considerará trabajar bajo las siguientes estrategias metodológicas:

- Asesoría durante el desarrollo del curso por parte de los facilitadores, en las sesiones presenciales y en los entornos virtuales.
- Diseño y adaptación de materiales didácticos y de apoyo informativo.
- Empoderamiento de una comunidad de aprendizaje mediante redes de trabajo colaborativo.

EVALUACIÓN DE APRENDIZAJES

Asistencia-participación presencial	80%
Trabajos en clase - TAC	10%
Trabajo Autónomo Final - TAF	10%

PRESUPUESTO

RUBRO	DESCRIPCIÓN	V.U	VALOR
Diseño y facilitación	De los cursos dentro del programa	89,6	\$ 358,40
Viáticos y movilización	Viáticos, movilización y alimentación (para 4 días)		\$ 136,50
		TOTAL	\$ 494,90

Detalle del presupuesto en el siguiente enlace:

https://espolect-my.sharepoint.com/:x/g/personal/lcarias_espol_edu_ec/Ed5kEldPI4NPi1rMTNu2dtQBL0Stqna7eoW_YSYKi9nIYQ?e=4zZgQV

BIBLIOGRAFÍA

- Testa, J. (2013). *Una aproximación para la evaluación técnica y operativa de las áreas naturales protegidas. El caso de las reservas costeras de la provincia de Buenos Aires, Argentina. RIAT. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 9(2), 86-100.
- Pavón, R. S., Barquín, R. D. C. S., García, M. D. C. M., Jiménez, G. C., & Pérez, J. I. J. (2013). *Estrategias de control de impactos turísticos en las áreas naturales protegidas y zonas arqueológicas de Quintana Roo, México. CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, 7(3), 6-30.

APÉNDICE 5

Propuesta de los Syllabus para los cursos:

PROPUESTA SÍLABO DEL CURSO N°1

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

Nombre del curso	Introducción sobre el eficiente manejo de un Área Protegida en el Ecuador
Modalidad	Presencial
Facilitador	Por definir
Número de horas	2 horas
Fecha de ejecución	Por definir
Lugar de ejecución	Por definir
Horario	Por definir

2. OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Analizar el reglamento establecido por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador, mediante actividades colaborativas de reflexión para la orientación y creación de compromisos de los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil.

3. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso proporciona a los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil conocimientos sobre qué es un área protegida, cuáles son los reglamentos que deben seguir y los correctos cuidados en esa área protegida. Se reflexiona y promueve en los participantes una conciencia ambiental que pueda posteriormente ser transmitida a los turistas que visitan el lugar.

4. CONOCIMIENTOS Y/O COMPETENCIAS PREVIOS

- Habilidades comunicacionales
- Lectura comprensiva
- Capacidad de síntesis

5. RESULTADO DE APRENDIZAJE

	Resultados de aprendizaje del curso (Ya declarados previamente/en función de los contenidos)	Resultado de aprendizaje del programa (Ya declarados previamente)	Nivel de contribución del resultado de aprendizaje del curso al prestador de servicio (Alto/Medio/Bajo)
1	Conocer el eficiente manejo de un área protegida y promover la preservación de la misma.	Facilitar conocimientos sobre el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador por medio de cursos que abarquen temas de administración, comunicación y turismo que permitan a los prestadores de servicio del lugar realizar de manera más eficiente sus actividades.	Alta

6. CONTENIDOS DEL CURSO

Contenidos del curso 1:
1.- ¿Qué es un área protegida? ¿Por qué se considera un área protegida a Playas Villamil?
2.- Actores involucrados en el área protegida y formas de trabajo colaborativo
3.- Gobernanza y sus Principios aplicados a un área protegida
4.- Reglamentos-Normativas de un área protegida
5. ¿Cómo generar en el turista una conciencia de responsabilidad ambiental desde la perspectiva de un prestador de servicio?

7. METODOLOGÍA

Realizar clases presenciales enfatizando el trabajo en equipo y con propuesta de actividades dinámicas que permitan el análisis, la reflexión y el consenso entre los prestadores de servicios del ANRPV para generar empoderamiento y compromiso.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

COMPONENTE		Porcentaje %
1	Asistencia	10%
2	Participación	30%
3	Producto final del taller colaborativo	60%

9. BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- AMBIENTE, M. (2016). Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas.
 - Zárate, K. C. (2013). Manual para la gestión operativa de las áreas protegidas de Ecuador. Ministerio del Ambiente.
- Pérez De Las Heras, M. (2003). La guía del ecoturismo: o cómo conservar la naturaleza a través del turismo. Mundi-Prensa Libros.
- Jaramillo Escobedo, J. V. (2021). Turismo de sol y playa: Propuesta para un desarrollo local sustentable de Playa Miramar en el municipio de Ciudad Madero Tamaulipas, México (Doctoral dissertation, Universidad Autónoma de Nuevo León).
- Borrini-Feyerabend, G., Dudley, N., Jaeger, T., Lassen, B., Pathak Broome, N., Philips, A., & Sandwith, T. (2019). Gobernanza y gestión de áreas protegidas (p. 143). ANU Press.
- Borrini-Feyerabend, G., Dudley, N., Jaeger, T., Lassen, B., Pathak Broome, N., Philips, A., & Sandwith, T. (2019). Gobernanza y gestión de áreas protegidas (p. 143). ANU Press ANEXOS. Recuperado de: <https://portals.iucn.org/library/sites/library/files/documents/PAG-020-Es-ann.pdf>

10. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO

Nombre	Responsabilidad
--------	-----------------

Arias Medina Lilibeth Carolina	Colaborador
De la Torre Lausso Daryl Dennise	Colaborador

PROPUESTA SÍLABO DEL CURSO N°2

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

Nombre del curso	Manejo administrativo de una asociación en un Área Protegida
Modalidad	Presencial
Facilitador	Por definir
Número de horas	2 horas
Fecha de ejecución	Por definir
Lugar de ejecución	Por definir
Horario	Por definir

2. OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Presentar a los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil una perspectiva básica sobre las funciones de la administración y su contexto de aplicación, mediante la teoría, herramientas y procesos para la gestión efectiva de los recursos de una organización.

3. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso destaca cuán importante es un correcto manejo administrativo en todos los niveles gerenciales de una organización, contemplando el análisis general del proceso administrativo y el análisis específico de las funciones de planificación, organización, dirección y control dentro de este proceso.

4. CONOCIMIENTOS Y/O COMPETENCIAS PREVIOS

- Habilidades comunicacionales
- Lectura comprensiva
- Capacidad de síntesis
- Experiencia o conocimiento de manejo administrativo a nivel gerencial

5. RESULTADO DE APRENDIZAJE

	Resultados de aprendizaje del curso (Ya declarados previamente/en función de los contenidos)	Resultado de aprendizaje del programa (Ya declarados previamente)	Nivel de contribución del resultado de aprendizaje del curso al prestador de servicio (Alto/Medio/Bajo)
1	Conocer el correcto manejo administrativo dentro de una asociación.	Comprender el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador por medio de la revisión de temas de administración, comunicación y turismo que permitan a los prestadores de servicio del lugar realizar de manera más eficiente sus actividades.	Alta

6. Contenidos del curso

Contenidos del curso 2:
1.- Concepto de desarrollo organizacional y su importancia
2.- Concepto de proceso administrativo dentro del desarrollo organizacional: etapas
3.- El rol del administrador dentro de una asociación y cómo influye en la organización
4.- Administración con enfoque en un área protegida

5.- Comunicación asertiva dentro de una organización

7. METODOLOGÍA

Realizar clases presenciales enfatizando el trabajo en equipo y con propuesta de actividades dinámicas que permitan el análisis, la reflexión y el consenso entre los prestadores de servicios del ANRPV para generar empoderamiento y compromiso.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

COMPONENTE		Porcentaje %
1	Asistencia	10%
2	Participación	30%
3	Producto final del taller colaborativo	60%

9. BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- Robbins, S. P., Coulter, M. K., Martocchio, J. J., Long, L. K., Pineda Ayala, L. E., Romo Villaseñor, D. M., & Carrillo Gómez, M. T.. (2018). Administración. (Décimo tercera). México: Pearson. ISBN-10: 6073243367, ISBN-13: 9786073243360.
- Lombana, J., Cabeza, L., Castrillón, J., & Zapata, Á. (2014). Formación en competencias gerenciales. Una mirada desde los fundamentos filosóficos de la administración. Estudios gerenciales, 30(132), 301-313.
- Corella, M. A. R., & Reséndiz, C. R. (1998). El poder de la comunicación en las organizaciones. Plaza y Valdes.
- Hernández Palomino, J. A., & Gallarzo, M. (2011). Desarrollo Organizacional: Enfoque Latinoamericano. Recuperado de: https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf

10. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO

Nombre	Responsabilidad
Arias Medina Lilibeth Carolina	Colaborador
De la Torre Lausso Daryl Dennise	Colaborador

PROPUESTA SÍLABO DEL CURSO N°3

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

Nombre del curso	Conocimiento de herramientas de comunicación.
Modalidad	Presencial
Facilitador	Por definir
Número de horas	2 horas
Fecha de ejecución	Por definir
Lugar de ejecución	Por definir
Horario	Por definir

2. OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Fortalecer los conocimientos comunicativos de los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil por medio de ejemplos de las actuales herramientas de comunicación que les permitan transmitir de manera óptima un mensaje dentro de su ambiente laboral.

3. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso busca que los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil puedan conocer y manipular de mejor forma las herramientas comunicativas actuales y aplicarlas para el mejoramiento de la comunicación dentro de las asociaciones.

4. CONOCIMIENTOS Y/O COMPETENCIAS PREVIOS

- Habilidades comunicacionales
- Lectura comprensiva
- Capacidad de síntesis
- Competencias digitales en el manejo de herramientas tecnológicas o apps

5. RESULTADO DE APRENDIZAJE

	Resultados de aprendizaje del curso (Ya declarados previamente/en función de los contenidos)	Resultado de aprendizaje del programa (Ya declarados previamente)	Nivel de contribución del resultado de aprendizaje del curso al prestador de servicio (Alto/Medio/Bajo)
1	Recordar la importancia de mantener una correcta comunicación en una organización y como esta aumenta la eficiencia en el desenvolvimiento de las actividades.	Facilitar conocimientos sobre el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador por medio de cursos que abarquen temas de administración, comunicación y turismo que permitan a los prestadores de servicio del lugar realizar de manera más eficiente sus actividades.	Alta

6. CONTENIDOS DEL CURSO

Contenidos del curso 3:

1.- Concepto y características de la comunicación asertiva

2.- ¿Como comunicarnos asertivamente?

3.- ¿Cuáles son los medios de comunicación más utilizados hoy en día? Ejemplos y aplicación de herramientas de comunicación

específicas
4.- ¿Cómo utilizar los medios de comunicación de manera correcta y cómo aplicarlas a beneficio de las actividades laborales? Sociodrama de casos de buena y mala comunicación en el contexto turístico

7. METODOLOGÍA

Realizar clases presenciales enfatizando el trabajo en equipo y con propuesta de actividades dinámicas que permitan el análisis, la reflexión y el consenso entre los prestadores de servicios del ANRPV para generar empoderamiento y compromiso.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

COMPONENTE		Porcentaje %
1	Asistencia	10%
2	Participación	30%
3	Producto final del taller colaborativo	60%

9. BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- Pastrana, P. S. (2014). Técnicas de comunicación y de relaciones. Editex.
- Kröhling Kunsch, MM (2007). La comunicación organizacional en la era digital: contextos, recursos y posibilidades. Signo y Pensamiento, (51), 38-51.
- Quirós, L. D. Comunicación Asertiva.

10. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO

Nombre	Responsabilidad
Arias Medina Lilibeth Carolina	Colaborador

De la Torre Lausso Daryl Dennise	Colaborador
----------------------------------	-------------

PROPUESTA SÍLABO DEL CURSO N°4

1. INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO

Nombre del curso	Empoderamiento de emprendedores
Modalidad	Presencial
Facilitador	Por definir
Número de horas	2 horas
Fecha de ejecución	Por definir
Lugar de ejecución	Por definir
Horario	Por definir

2. OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Identificar las características que debe tener un emprendedor del área turística para empoderarse en sus funciones como representante de las asociaciones de los prestadores de servicios del Área Nacional de Recreación Playas Villamil, mediante actividades prácticas que ayuden a su aplicación futura con los demás servidores turísticos dentro del área protegida.

3. DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Este curso proporciona a los prestadores de servicios turísticos del Área Nacional de Recreación Playas Villamil conocimientos sobre como generar ese empoderamiento necesario para gestionar de manera efectiva y eficiente sus actividades laborales, asimismo, mostrar las maneras pertinentes para poder poner en práctica lo aprendido con los demás prestadores de servicios.

4. CONOCIMIENTOS Y/O COMPETENCIAS PREVIOS

	Resultados de aprendizaje del curso (Ya declarados previamente/en función de los contenidos)	Resultado de aprendizaje del programa (Ya declarados previamente)	Nivel de contribución del resultado de aprendizaje del curso al prestador de servicio (Alto/Medio/Bajo)
1	Conocer las formas que ayudan a generar empoderamiento y aplicar técnicas oportunas para transmitirlo a los demás prestadores de servicios	Facilitar conocimientos sobre el correcto manejo de un Área Protegida en el Ecuador por medio de cursos que abarquen temas de administración, comunicación y turismo que permitan a los prestadores de servicio del lugar realizar de manera más eficiente sus actividades.	Alta

- Habilidades comunicacionales
- Lectura comprensiva
- Capacidad de síntesis
- Liderazgo

5. RESULTADO DE APRENDIZAJE

6. CONTENIDOS DEL CURSO

Contenidos del curso 4:
1.- ¿Qué es Empoderamiento?
2.- La relación entre el empoderamiento y emprendimiento en el sector turístico
3.- ¿Cómo aplicar el empoderamiento en las actividades laborales?
4.- Formas para transmitir y promover a los demás el empoderamiento

7. METODOLOGÍA

Realizar clases presenciales enfatizando el trabajo en equipo y con propuesta de actividades dinámicas que permitan el análisis, la reflexión y el consenso entre los prestadores de servicios del ANRPV para generar empoderamiento y compromiso.

8. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

COMPONENTE		Porcentaje %
1	Asistencia	10%
2	Participación	30%
3	Producto final del taller colaborativo	60%

9. BIBLIOGRAFÍA SUGERIDA

- Biewener, C., & Bacqué, M. H. (2016). El empoderamiento: una acción progresiva que ha revolucionado la política y la sociedad (Vol. 370206). Editorial GEDISA.
- Amezcua, E., Pérez, V., & Quiroz, E. (2019). El empowerment como estrategia de crecimiento del talento humano. *Ciencia administrativa*, (1), 33-37.
- Blanco García, Y., & Moro Fernández, H. (2019). Empoderamiento organizacional en emprendimientos que brindan servicio de Turismo de Naturaleza. *Economía y Desarrollo*, 161(1).

10. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN DEL SÍLABO

Nombre	Responsabilidad
Arias Medina Lilibeth Carolina	Colaborador
De la Torre Lausso Daryl Dennise	Colaborador

APÉNDICE 6

PÓSTER

Programa de capacitación orientado al empoderamiento administrativo en el Área Nacional de Recreación Playas Villamil

PROBLEMA

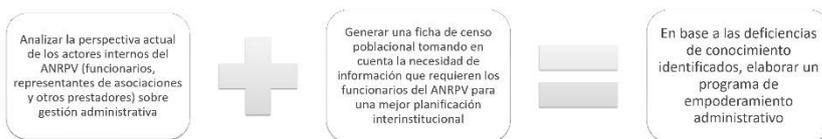
El Área Nacional de Recreación Playas Villamil (ANRPV) presenta problemas administrativos que influyen en:



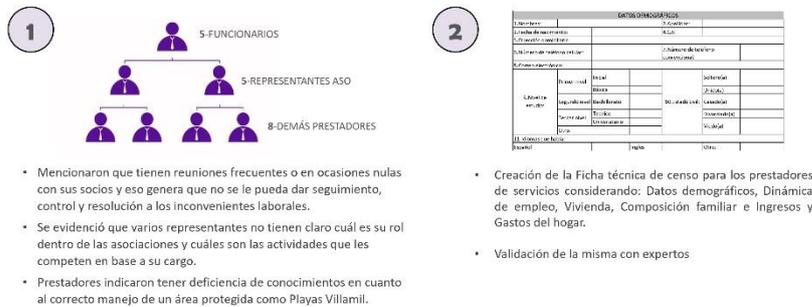
OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias que contribuyan al correcto manejo del Área Nacional de Recreación Playas de Villamil (ANRPV) en el ámbito administrativo para la consecución de las metas planteadas de manera sostenible y eficaz.

PROPUESTA



RESULTADOS



3 CURSOS DENTRO DEL PROGRAMA



CONCLUSIONES

- Se desarrolló una ficha técnica de censo poblacional que permitirá que la administración del ANRPV tenga una visión más actualizada de la situación en la que se encuentran los prestadores de servicios.
- Una vez tabulada la información se pudo evidenciar que existían falencias en conocimientos de temas como "Área protegida", "Administración", "Comunicación" y "Turismo", los cuales en conjunto con el tema de "Empoderamiento" fueron claves para crear el programa.

RECOMENDACIONES

- Socializar la ficha con las personas que realizarán el censo a los prestadores de servicios turísticos del ANRPV
- Antes de ejecutar contactar con facilitadores o expertos en los temas mencionados para que estos elaboren el contenido.
- Brindar un certificado que podría ser avalado por la academia por el ANRPV.
- Dar continuidad al proyecto como parte de prácticas comunitarias en la carrera de Licenciatura en Turismo e Ingeniería en Sistemas