



Universidad Tecnológica ECOTEC

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO

Título del trabajo:

**“ANÁLISIS DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS HOSPEDERÍAS
COMUNITARIAS DE PUERTO ENGABAO PLAYAS PROVINCIA
DEL GUAYAS EN EL 2019”**

Línea de Investigación:

Turismo, hospitalidad y patrimonio

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo

Estudio de caso que se presenta como opción al título de Ingeniero en
Administración de Empresas Hoteleras.

Autora:

Adriana Elizabeth Espinosa Rodríguez

Tutor:

Ing. Fernando Cevallos Ruales

Guayaquil Ecuador

2019

CERTIFICADO DEL URKUND



Urkund Analysis Result

Analysed Document: Estudio de caso Hospederias Comunitarias Adriana Espinosa
Urkun.docx (D57878605)
Submitted: 10/29/2019 5:13:00 PM
Submitted By: AdrianaEspinosa@hotmail.com
Significance: 4 %

Sources included in the report:

Tesis Final Peña y Pico 10-06-16.docx (D20828269)
<https://www.eluniverso.com/noticias/2015/03/04/nota/4620276/comuneros-engabao-derrumban-siete-casas-terreno-disputa>

Instances where selected sources appear:

11

CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL

QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

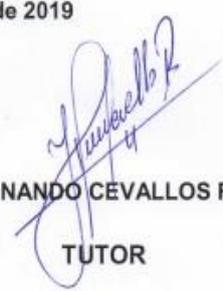
**"ANÁLISIS DEL SERVICIO QUE PRESTAN LAS HOSPEDERÍAS
COMUNITARIAS DE PUERTO ENGABAO PLAYAS PROVINCIA
DEL GUAYAS EN EL 2019"**

**FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ
COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL
INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A:**

ESPINOSA RODRÍGUEZ ADRIANA ELIZABETH

QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Samborondón, 29 de Octubre de 2019



Mgs. FERNANDO CEVALLOS RUALES

TUTOR

DEDICATORIA

Este logro va dedicado primero a Dios, por darme la fortaleza y sabiduría para poder terminar mi carrera a pesar de todas las dificultades que se presentaron en mi camino, a mi mamá por ser un pilar fundamental con su apoyo incondicional en todo momento, y sobre todo a mi hija por ser mi mayor motivación para ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por ser mi guía, a mi familia por ser mi pilar y motivación, a mis amigos y profesores que me han apoyado en todo el transcurso de mi carrera y sobre todo durante el trabajo de titulación, a pesar de que muchas veces quise tirar la toalla me impulsaron a seguir adelante.

RESUMEN

En el desarrollo de este estudio de caso se realizó un análisis del servicio que están brindando en la actualidad las hospederías turísticas de Puerto Engabao-Provincia del Guayas y de qué manera se han visto afectadas por la diversificación de la oferta hotelera en el sector, para lo cual se exponen los fundamentos teóricos más relevantes, permitiendo tener argumentos científicamente validados que respaldan dicha investigación. Los datos recolectados han sido obtenidos mediante técnicas de observación, entrevistas de tipo cualitativas y encuestas sobre la percepción de los usuarios del servicio recibido en su estadía en dichas hospederías y otros sitios de alojamiento, lo cual ha permitido obtener una visión completa de la situación. La necesidad de un plan de reactivación de las hospederías comunitarias que incluya financiamiento, capacitación y promoción permitirá que el proyecto pueda seguir evolucionando y desarrollándose para el beneficio de la comunidad de Puerto Engabao.

Palabras Claves

Hospederías

Servicio

Turismo Comunitario

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

CERTIFICADO DEL URKUND	ii
CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN FINAL	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
Índice de figura	ix
Índice de Tablas	x
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema.....	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Justificación.....	5
MARCO TEÓRICO	7
Marco teórico Referencial.....	7
Turismo, ícono de desarrollo comunal	7
Importancia del turismo en Ecuador.....	8
Aportación del turismo al crecimiento de la economía.....	9
Turismo Comunitario.....	10
Ventajas del Turismo	11
Marco Contextual	12
Engabao, Turismo y pasión por siempre	12
Hospederías Comunitarias	13
Situación actual Puerto Engabao	14
Situación en conflicto	17
Marco Conceptual	17
Marco legal.....	19
DIAGNÓSTICO	21
Metodología aplicada.....	21
Instrumento utilizados.....	21

Población y muestra.....	22
ANÁLISIS DE RESULTADOS	24
Análisis de Resultados obtenidos en Encuestas a Comuneros de Puerto Engabao	24
Análisis de Resultados obtenidos a turistas.....	33
Análisis de Resultados obtenidos en Entrevista.....	43
RECOMENDACIONES	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXOS	52
Anexos 1 Encuesta a comunero.....	52
Anexos 2 Encuesta a Turistas	54
Anexos 3 Sustento de investigación realizada	56

Índice de figura

Figura 1	Recorrido desde Guayaquil a la comuna Engabao.....	2
Figura 2	Turistas de todo el mundo practican Surf en Engabao	2
Figura 3	Ingreso a la comuna de Engabao	14
Figura 4	Edad	24
Figura 5	Género	25
Figura 6	Actividad que realiza.....	26
Figura 7	Principales sitios turísticos de Puerto Engabao	27
Figura 8	Actividades turísticas de Puerto Engabao	28
Figura 9	Servicio Hospederías	29
Figura 10	Puerto Engabao es productivo en lo turístico y pesquero.....	30
Figura 11	Agencias de viaje y promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao.....	31
Figura 12	Servicio de capacitación recibido.....	32
Figura 13	Edad de los turistas	33
Figura 14	Género de los turistas	34
Figura 15	Lugar de origen de los turistas.....	35
Figura 16	Que lo motivo para visitar puerto Engabao.....	36
Figura 17	Utilizo algún tipo de hospedaje	37
Figura 18	Lugar de alojamiento.....	38
Figura 19	Servicios que agradaron	39
Figura 20	Del listado señale los servicios recibidos	40
Figura 21	Recomendaría el sitio donde se hospedo.....	41
Figura 22	Entrevista a Julio Villón	43
Figura 23	Actividades comerciales y transporte en la Comuna Engabao	56
Figura 24	Olas para el Sur	56
Figura 25	Zona Pesquera Puerto Engabao	57
Figura 26	Faro Puerto Engabao	57
Figura 27	Adecuación de vías de acceso a Puerto Engabao	58
Figura 28	hospedería comunitaria – Casa Surf	58
Figura 29	Hospedería Comunitaria Puerto Engabao	59
Figura 30	Diferentes Hospederías Puerto Engabao	59
Figura 31	Olas para el Surf, otro atractivo turístico de Engabao.....	60
Figura 32	Visitando hospedería en el territorio de Puerto Engabao	60
Figura 33	Gobierno Comunitario Engabao.....	61
Figura 34	Atractivo turístico sostenible.....	61

Índice de Tablas

Tabla 1 Ecuador -Turismo en cifras	10
Tabla 2 Promedio mensual de ingresos de turistas a puerto Engabao	23
Tabla 3 Edad de los encuestados	24
Tabla 4 Género.....	25
Tabla 5 Actividad que realiza.....	26
Tabla 6 Principales sitios turísticos de Puerto Engabao.....	27
Tabla 7 Actividades turísticas de Puerto Engabao.....	28
Tabla 8 Servicio Hospederías.....	29
Tabla 9 Puerto Engabao es productivo en lo turístico y pesquero	30
Tabla 10 Agencias de viaje y promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao ..	31
Tabla 11 Servicio de capacitación recibido	32
Tabla 12 Edad de los turistas	33
Tabla 13 Género de los turistas	34
Tabla 14 Lugar de origen de los turistas	35
Tabla 15 Que lo motivo para visitar puerto Engabao.....	36
Tabla 16 Utilizo algún tipo de hospedaje.....	37
Tabla 17 Lugar de alojamiento	38
Tabla 18 Servicios que agradaron	39
Tabla 19 Del listado señale los servicios recibidos	40
Tabla 20 Recomendaría el sitio donde se hospedo	41

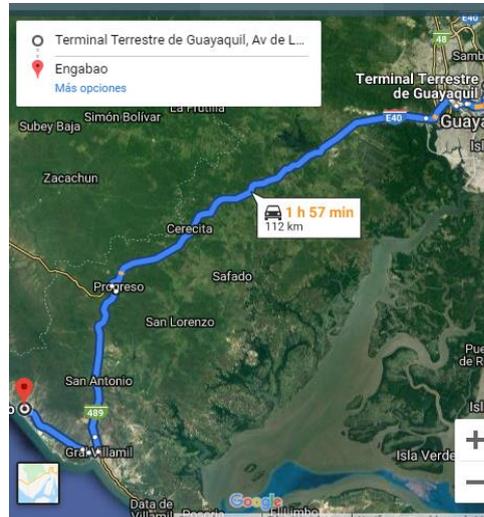
INTRODUCCIÓN

La comuna Engabao perteneciente al Cantón Playas, está conformada por 1200 familias que representan un promedio de 4100 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censo (2010), fue fundada el 3 de julio de 1982, se encuentra a 110 km aproximadamente de la ciudad de Guayaquil. Es considerada como un paraíso tropical por su clima y la hermosa playa de Puerto Engabao, la cual es muy visitada por turistas nacionales y extranjeros, sobre todo por surfistas y amantes de la pesca deportiva los cuales disfrutan sus deportes acuáticos gracias a las bondades de su mar.

La comuna de Puerto Engabao principalmente se dedica a la pesca, el 80% de sus habitantes viven de ella. Uno de los principales atractivos son las olas, su tamaño y continuidad lo convierten en un lugar ideal para la práctica del surf, donde miles de deportistas buscan la tan conocida playa escondida, donde el nombre refleja a un ambiente especial para los turistas, que se esconde en la naturaleza para observar fascinantes especies del sector como las gaviotas, los pelícanos, los albatros, entre otros.

La principal línea de transporte que se dirige a la comuna de Engabao es la cooperativa Posorja y transporte Villamil desde la ciudad de Guayaquil, su camino se da a través de vía a la costa hasta Progreso, luego por la autopista E489 hasta el cantón Playas, de ahí se toma la avenida Jaime Roldós en la vía Playa-Engabao.

Figura 1 Recorrido desde Guayaquil a la comuna Engabao



Fuente: Comisión coordinadora de desarrollo y planificación territorial. (2017)

La playa de Puerto Engabao cuenta con apenas 200 metros de longitud, lugar que cautiva por la belleza de su playa y sus grandes olas, siendo el sitio de mayor atracción la “punta de piedra”, además de las rocas. (Sacoto, 2016)

Figura 2 Turistas de todo el mundo practican Surf en Engabao



Fuente: (Flores & Barroso, 2015)

Planteamiento del problema

La comuna Puerto Engabao, fue escenario mundial al realizarse diversos torneos de surf, que acogieron a turistas de diferentes nacionalidades entre ellas Alemania, Suecia, Brasil, Estados Unidos y Ecuador, como lo fue el Reef Classic en el año 2014 el cual recibió alrededor de 70.000 turistas, este evento significó una gran oportunidad para el desarrollo turístico de Puerto Engabao, al darse a conocer a nivel mundial por la belleza de sus paisajes y la amabilidad de su gente. Lamentablemente la oferta de alojamiento no fue suficiente para acoger a todos los visitantes los cuales fueron derivados a Playas General Villamil ya que en esa época solo existían 18 hospederías comunitarias y 2 hostales.

La pesca representa otra actividad deportiva que está siendo tradición en la comuna de Puerto Engabao, donde existen turistas nacionales que continuamente participan en torneos, ganando adeptos para la disciplina. La calma y seguridad que existe en el puerto es una de las principales fortalezas de la comuna, ya que los pobladores se organizan continuamente para velar por la paz y la tranquilidad de los turistas. El crecimiento turístico de Puerto Engabao, representa una gran oportunidad de mejora en cuanto a infraestructura y cultura de servicio para recibir adecuadamente a los turistas.

La novedad del problema radica en que a pesar de existir participación de la comunidad en el turismo, no existen programas de mejoramiento de la infraestructura de las hospederías, capacitación que permitan mejorar el servicio ofrecido a turistas nacionales y extranjeros por lo que se considera de vital importancia la participación y compromiso de la empresa privada y las entidades de gobierno local y nacional para auspiciar actividades de hospedaje con mano de obra local y por último el aporte de cooperativas y empresas financieras para aportar con créditos económicos a la comuna para el emprendimiento de nuevos servicios para el turista.

El proyecto de hospederías comunitarias empezó con 16 establecimientos los cuales forman parte del Comité de gestión comunitaria, donde participan las familias en la atención y servicio a los turistas, dichas hospederías cuentan con una habitación con camas de dos plazas y literas, baño privado, ventilador y televisor con canales nacionales, el precio es de 7 a 10 dólares por día lo cual lo hace muy asequible para los turistas. Este tipo de alojamiento permite a los turistas convivir con los comuneros, conocer sus tradiciones y costumbres, probar su gastronomía y vivir una experiencia muy cercana con los propietarios de las hospederías.

La falta de infraestructura hotelera constituye una debilidad para estas comunidades ya que por mucho tiempo solo fueron considerados balnearios de paso, con la creación de las hospederías comunitarias con el apoyo económico de Grupo Nobis a más de tener un sitio de alojamiento para los visitantes, el lugar se convierte en una fuente de ingresos económicos para aliviar en parte las necesidades que tiene esta población.

Lamentablemente, con el pasar del tiempo, estas hospederías comunitarias no han logrado mantenerse por la falta de recursos y capacitación de sus propietarios y ayudantes, esto sumado a los diferentes intereses económicos y políticos en los que se ha visto envuelto el puerto en los últimos años, ha ocasionado que este proyecto no evolucione acorde a la demanda turística actual, algunas de las hospederías han cerrado y las que se mantienen en algunos casos no cuentan con una infraestructura adecuada para la estadía de los visitantes.

El análisis de la situación en la que se encuentra actualmente el servicio de alojamiento en esta comunidad, permitirá tener un panorama claro de las fortalezas y debilidades del servicio ofertado, estableciendo puntos de mejora así como las ventajas y desventajas para el correcto desarrollo del turismo comunitario del sector. Esto nos conlleva a la siguiente interrogante:

Formulación del problema

¿De qué manera el desarrollo de la oferta hotelera actual en Puerto Engabao, ha afectado o beneficiado a las hospederías comunitarias?

Objetivo general

Analizar la oferta hotelera actual de Puerto Engabao, provincia del Guayas para determinar su incidencia en las hospederías comunitarias.

Objetivos específicos

Describir las principales hospederías comunitarias en la actualidad, además de los conceptos relacionados al servicio que ofrecen a los turistas locales, nacionales e internacionales.

Diagnosticar el servicio que ofrece las hospederías comunitarias vs el servicio brindado por otros sitios de alojamiento de Puerto Engabao -Playas provincia del Guayas.

Identificar los factores internos que afectan la calidad del servicio que ofrecen las hospederías comunitarias en del Puerto Engabao del cantón Playas.

Justificación

El análisis y diagnóstico de la operación que ese está ofreciendo la planta hotelera y las hospederías comunitarias en Puerto Engabao permitirá obtener un resultado más detallado del servicio que se está prestando en la actualidad, y verificar cuales son las debilidades y/o fortalezas que tiene este tipo de alojamiento, para de esta manera disponer de un instrumento que permita apoyar a la comunidad para mejorar el servicio de las hospederías que se encuentran funcionando en la actualidad.

Se considera que es importante para la comunidad y para los prestadores de servicios el contar con un instrumento de diagnóstico profesional que les ayude a verificar cual el estado real del servicio- calidad que están prestando y buscar alternativas para nuevas inversiones o capacitaciones para beneficio de los usuarios de este tipo de negocio.

Se propone el tema considerando la importancia del desarrollo del turismo comunitario en las zonas rurales del país, ya que su correcta aplicación permite que los habitantes de la comuna interactúen a favor de cualquier actividad o proyecto turístico, de una manera planificada y responsable, cuya premisa es la de preservar los recursos naturales, culturales e históricos como legado para generaciones futuras, convirtiéndose en la base del desarrollo económico, y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad anfitriona.

MARCO TEÓRICO

Marco teórico Referencial

Turismo, ícono de desarrollo comunal

El turismo es una experiencia inolvidable para un ser humano, su desplazamiento abarca diferentes acciones que satisface el uso de servicios y episodios de aventuras que despierta el placer y la exquisitez por mejores días de entretenimiento en todo momento, creando emociones por la naturaleza, clima, gastronomía, y otros que generan un estado de complacencia en el territorio visitado.

Según el autor Borbor (2014) señala que:

Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas. (Pág. 29)

Borbor, describe al turismo como un conjunto de relaciones entre un ofertante y un demandante que en conjunto buscan satisfacer alguna necesidad considerando la complacencia por parte de los operadores en la comunidad de Engabao.

Para el autor Robalino (2012) considera que:

El turismo se encuentra como el cuarto rubro y el petróleo genera el principal ingreso de divisas. Sus principales urbes ofrecen todo tipo de servicios, con las más importantes cadenas hoteleras del mundo e infraestructura y tecnología de vanguardia. El desarrollo turístico del Ecuador ayudará, por un lado, a reducir los niveles de pobreza, creando empleo, integrando a las municipalidades. Por otro lado, la acción del gobierno, preservando el ambiente, abriendo espacios para una mayor participación de los organismos estatales y del sector privado, son objetivos del plan. (Pág. 21)

Robalino, con su descripción señala que la pobreza de una comunidad se da muchas veces por no existir lugares atractivos y que despiertan el interés de entretenimiento a una comunidad local y a sus visitantes. Si consideramos la comuna de Puerto Engabao como ejemplo se observa la belleza del territorio y la gran variedad de atractivos turísticos genera interés para los visitantes permitiendo a la comunidad gozar de los ingresos que generan las actividades relacionadas con el turismo.

Señala el autor De Jesús Santos (2017) en su obra El turismo como factor de desarrollo que:

Actualmente, el turismo presentase como una estrategia fuerte de inclusión de espacios en la economía – mundo y, se debe considerar la necesidad de establecer nuevos ciclos del consumo y producción del espacio con la perspectiva de promoción de mejoras en el plan local de las comunidades involucradas. (Pág. 43).

Importancia del turismo en Ecuador

Para Lamboggia (2014) en su obra análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: caso del Ecuador señala que es un sector de gran importancia y dinamismo para la economía de los países receptores. Este sector está conformado por varios sectores de la economía tales como: La hotelería, restaurantes, transporte, agencias de viaje, recreación, entre otros por lo que ha sido considerado una de las industrias más grandes del mundo.

Para Gokovali (2012) referente a la importancia del turismo señala que:

Las políticas gubernamentales relacionadas con el turismo son por tanto de vital importancia y deben ser cuidadosamente diseñadas de manera que busquen incentivar el desarrollo de infraestructura propicia para el turismo, equilibren las condiciones de oferta y demanda de cada destino, promuevan la especialización en el área de turismo, busquen nuevas actividades de turismo potenciales e impulsen la innovación.

Todo ello con el objetivo de proporcionar un mayor valor agregado que se refleje en la balanza de pagos. (Pág. 139-153)

Aportación del turismo al crecimiento de la economía

La industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo. Los gastos de los turistas no sólo se limitan al pago del alquiler de una habitación en un hotel, sino que también destinan parte de su renta disponible a una gran variedad de servicios y bienes de consumo tales como alimentos, transportes, entretenimientos, excursiones, actividades diversas, etc. Esto favorece, a su vez, un aumento de la demanda en la región o país receptor, que de otro modo no existiría.

Según la Organización Mundial de Turismo la corriente o flujo de divisas hacia el área de destino que produce el turismo no sólo constituye una importante fuente de ingresos para aquellas empresas o personas vinculadas directamente con la actividad turística, sino que también beneficia al resto de sectores de la economía a través del denominado efecto multiplicador.

Partiendo de la importancia que tiene el turismo en el desarrollo económico de un país o región, se considera que una correcta administración de los ingresos generados por esta actividad, pueden ayudar de manera directa a la calidad de vida de los habitantes de dicho sitio.

Tabla 1 Ecuador -Turismo en cifras

CONCEPTO	CIFRAS	AÑO
Contribución directa del turismo al PIB del Ecuador	2%	2018
Llegadas de extranjeros al país en el 2018	2.427.600	2018
Ingreso de divisas estimadas por turismo receptor (USD MILLONES)	1.043,40	2018
Habitaciones disponibles en la planta de alojamientos	80.762	2018
Empleo registrado en establecimientos turísticos, de acuerdo al catastro nacional provisional	134.774	2018

Fuente: Ministerio de Turismo (2018)

Turismo Comunitario

El crecimiento turístico ha alcanzado niveles importantes de desarrollo en el mundo en las últimas décadas, señalando un cambio importante en los gustos y preferencias de los turistas, los cuales prefieren experiencias de vida lo cual ha desencadenado en una tendencia hacia el turismo natural y cultural.

Los autores Santana & Atiencia (2014) señalan que “Lo que permite el desarrollo del turismo alternativo, el cual se basa en la sostenibilidad de los recursos naturales y a su vez representa el desarrollo económico y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad anfitriona”. El Turismo Comunitario es un modelo de gestión donde las comunidades aprovechan el patrimonio natural que poseen para ofrecer un servicio turístico y generar ingresos para el desarrollo de la comunidad, mejorando la calidad de vida de los habitantes.

Acorde a lo expuesto por (Mendoza Tarabó, 2000) esta nueva forma de turismo beneficia no solo al dueño de la hospedería, sino que ayuda a toda la comunidad, fomentando el trabajo en equipo, ya que se puede complementar el trabajo con guías, expertos en comidas típicas, artesanos que realicen sus obras, y de ese modo el ingreso aumenta y permanece en la comunidad.

Siendo ya considerada una prioridad pública el Ministerio de Turismo (2001), impulsó las hospederías comunitarias por ser una actividad que cumple diversos objetivos, además de promover el desarrollo sostenible de las comunidades implicadas, destacando los siguientes ítems:

- Disminución de la carga excesiva turística en las playas con niveles de saturación tradicional. Distribución de la demanda turística a otras playas que no son visitadas por falta de infraestructura. Brindar al turista los servicios básicos
- Elevar los niveles de satisfacción de los turistas y visitantes.
- Elevar el nivel de vida de la comunidad con el mejoramiento de la actividad turística y el desarrollo de micro empresas.

Ventajas del Turismo

Conforme a lo expuesto Olivares (2012), indica que “Las actividades turísticas siempre tienen consecuencia tanto favorable como desfavorable, algunos se pueden apreciar y otros no, sin embargo perjudican grandes proporción al entorno, del tal forma hay que indicar los precedentes que implica el turismo”.

Para los autores Chichanda & Ramírez (2015) de la obra titulada plan de negocios para la creación de un centro turístico señala que:

Las ventajas del turismo siendo más evidente está absolutamente orientado hacia el turismo comunitario puesto la ocupación de esta expresión es el desarrollo del alojamiento, también cuenta con puntos de

ventas de alimentación para turistas siendo muy rentables para esa localidad, igualmente están incluido medios de transportes. Por consiguiente, otra ventaja que se suscita en función al turismo puede ser el desarrollo industrial o inclusive comercial (Pág. 17).

Marco Contextual

Engabao, Turismo y pasión por siempre

Según el sitio webnode.com (2014), la comuna Engabao es parte del Cantón General Villamil Playas ubicado en la Provincia del Guayas, Ecuador. Engabao, al igual que San Antonio y Data, comparte un pasado común con las comunas vecinas del Morro. Los ancianos sostienen que ellos viajaban a casarse a la Iglesia del Morro y también enterraban a sus muertos en el lugar. Engabao era conocida como Engabao del Morro.

Está compuesta por 13 barrios entre ellos el más visitado es Puerto Engabao esto debido a la belleza de sus paisajes y las condiciones de su mar lo cual permite la práctica de deportes acuáticos como el surf y la pesca deportiva.

La playa de Puerto Engabao está ubicada al norte de Playas a 110 km de Guayaquil, este sitio es un verdadero paraíso tropical, su mirador permite tener una vista panorámica de su espaciosa playa, un cielo azul y un clima perfecto son una de las cualidades que atraen al turista nacional y extranjero.

En Puerto Engabao se mantienen vivas las costumbres y tradiciones, tienen 2 fiestas especiales como lo son las fiestas de Virgen Dolorosa Patrona de la comuna la cual es celebrada la última semana de Mayo, se llevan a cabo procesiones, misas y fiestas con juegos pirotécnicos, otra fecha importante es la de su aniversario el 3 de Julio en la que se realizan desfiles, bailes, festivales de comida típica a los cuales asisten los pobladores de toda la comuna incluyendo a las autoridades.

Los habitantes de Puerto Engabao se destacan por ser organizados y unidos lo cual les ha permitido desarrollarse como comunidad y emprender proyectos de desarrollo turístico.

Para gestionar el turismo, existen dos organizaciones: La Asociación Servidores Turísticos Comunitarios y el Comité de Desarrollo Turístico. La mayoría de los comuneros se dedican a la actividad de pesca artesanal, ocupación que sus abuelos efectuaban en boyas o balsa y esa era la mayor fuente de ingreso antes y ahora.

La pesca artesanal es la actividad económica primordial para los habitantes de Puerto Engabao, en la cual participan todos los miembros del hogar, jóvenes y ancianos, esto sumado al turismo representan sus principales fuentes de ingresos.

Los principales atractivos turísticos de Puerto Engabao son playa escondida, rompeolas, el mirador, la gastronomía, deportes acuáticos.

Hospederías Comunitarias

En el año 2010 el Ministerio de Ambiente con el Sistema de Información Marino Costero apoyó a los habitantes de Puerto Engabao en la creación de las hospederías comunitarias, las cuales fueron construidas en las viviendas de los comuneros, en este proyecto también tuvo participación la Fundación Nobis quienes ayudaron con el mejoramiento de las 16 hospederías con una inversión de \$ 87.082.72 para la compra de materiales de construcción, sumado a estos esfuerzos los comuneros aportaron con la mano de obra valorada en \$23.040.00, como parte del proyecto el Ministerio de Turismo contribuyó con las capacitaciones para los propietarios, las cuales se enfocaban en el servicio al cliente.

La creación de las hospederías comunitarias representó un beneficio importante para Puerto Engabao ya que podían ofrecer a los visitantes un lugar donde quedarse y que ya no sea considerado solo un lugar para pasar el día, también permitió que los comuneros puedan participar activamente de las

actividades de desarrollo turístico lo cual logró aumentar sus ingresos recibidos mejorando así su calidad de vida.

Situación actual Puerto Engabao

Llegando a Puerto Engabao se puede observar que en la actualidad existen trabajos de reparación de la carretera lo cual según mencionan los comuneros forma parte de las obras que está realizando la Alcaldía de Playas, la señalética para llegar al sitio es favorable para que el turista se ubique con facilidad.

Figura 3 Ingreso a la comuna de Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Al llegar a la playa de Puerto Engabao se puede apreciar en primera instancia el mirador del faro, el cual ha sido reestructurado en los últimos meses permitiendo tener una vista panorámica de la hermosa playa aparte de contar con una estación de salvavidas lo cual brinda seguridad a los bañistas y surfistas a la hora de disfrutar del mar.

Se pueden encontrar algunos sitios que brindan alimentos y bebidas, pero la oferta gastronómica completa se ofrece principalmente en Playa Paraíso lo cual constituye una debilidad para el Puerto ya que al no contar con diversidad de lugares para comer los turistas deben desplazarse a otro sitio para satisfacer su necesidad.

Otros de los factores que se pudieron constatar en la visita de campo es que existen falencias principalmente en las señaléticas de las hospederas comunitarias, además de no existir baños públicos, y el acceso vehicular a ciertos sectores es muy difícil por la falta de pavimentación, según indican los moradores en épocas de lluvias sufren de inundaciones y esto no permite que las actividades turísticas se desarrollen con normalidad.

En relación a los servicios básicos que posee Puerto Engabao se pudo observar que cuentan con Agua Potable, Energía eléctrica, Telefonía celular y televisión por cable. Uno de los principales problemas que presenta la comuna es la falta de alcantarillado lo cual presenta un punto de mejora por parte del municipio y prefectura. Los comuneros exponen su preocupación ante esta situación ya que con el aumento de la demanda de turistas en el sector se puede presentar una emergencia sanitaria por la falta de evacuación de los pozos sépticos.

El lugar es bastante seguro, los pobladores son muy organizados y honestos y siempre están dispuestos a velar por la paz y tranquilidad para el disfrute de los visitantes.

En la visita se pudo constatar que la oferta de hospedaje del sector ha ido evolucionando en los últimos años, ya que anteriormente solo existían las hospederías comunitarias y uno que otro hostel, según Julio Billón dirigente del comité de turismo comunitario de Puerto Engabao, el aumento de las plazas de hospedaje se debe a la venta de terrenos a personas que no pertenecen a la comunidad, los cuales cuentan con los recursos económicos adecuados para levantar grandes hosterías con varias habitaciones y muchas comodidades, además también se puede evidenciar que existen varias casas con acabados lujosos las cuales pertenecen a personas de otras ciudades del país por lo general, estas son utilizadas por sus propietarias para su estadía en feriados o sus vacaciones.

Algo que también llama la atención de los visitantes es la iglesia comunal, la cual cuenta con una estructura de bambú con una construcción ecológica es un atractivo que no pueden dejar de visitar los turistas.

En general el Puerto se ve limpio y organizado esto gracias a la participación de la comunidad en el mantenimiento y protección de sus atractivos.

En las visitas a las hospederías comunitarias se pudo evidenciar que muchas de ellas ya no están atendiendo al público sino que han sido utilizadas como una habitación más para la familia, otras ya no tienen el letrero que las identifica como casa surf, en general todas son muy sencillas y cuentan con el acondicionamiento básico para la estadía de los visitantes tales como: cama de 2 plazas, baño privado, televisión y ventilador. Según mencionan los propietarios la afluencia de los turistas a estas hospederías ha disminuido considerablemente ya que ellos prefieren las comodidades que brindan las hosterías privadas: como piscina, Jacuzzi, Televisión por Cable, Wifi, entre otros.

La visita de campo permitió conocer que otra de las posibles mejoras que se podrían implementar en el sector es la creación de establecimientos de entretenimiento, ya que la vida nocturna es muy limitada en la zona, son pocas las hosterías que cuentan con un bar y que permiten al turista disfrutar de actividades de recreación por la noche.

Las necesidades del turista que llega a Puerto Engabao están compuestas por un conjunto de elementos indispensables a considerar por los sitios de alojamiento, entre las principales están la promoción de los atractivos turísticos con que se cuenta, diseñar una estructura habitacional acorde a las comodidades exigidas, una comunidad preparada con cultura al servicio del turismo, vías de acceso óptimas con transportación de calidad, seguridad en todo momento.

La comunidad receptora es otro elemento importante para sostener el turismo en el puerto de Engabao, siendo la familias la que ofrece en un servicio innovador para la satisfacción del visitante, donde se tienen que dar cátedra de amabilidad y hospitalidad, confianza, y un excelente servicio en todo momento, destacándola de otras comunidades y convirtiéndose en el lugar preferido de los turistas.

Situación en conflicto

La Comuna Engabao se diferencia de otras comunas de la región por su organización y unión, que se fortalecieron en una larga lucha para defender su territorio contra el empresario Álvaro Noboa. Esta lucha empezó en la década de los 80, continuó en los 90 y se extiende hasta el presente, como lo confirman las confrontaciones recientes.

Los comuneros de Engabao mantienen una disputa por lotes identificados como haciendas Las Merceditas 1 y Las Merceditas 2, de 174 y 228 hectáreas, en su orden, ubicados en la carretera a Puerto Engabao. (Universo, 2015)

Vimare- empresa del Grupo Noboa asegura ser la propietaria de ambas haciendas. Pero en el mismo sector, la firma Campibo, vinculada al empresario Fabricio Correa, también afirma ser la dueña de al menos 336 hectáreas, la Subsecretaria de Tierras en Enero del año 2014 favoreció a los comuneros en el litigio declarando la pertenencia de las tierras en mención (Universo, Grupo Noboa defiende posesión en Engabao, 2014)

Los habitantes de Engabao y Puerto Engabao desconocen al supuesto dueño (Álvaro Noboa), al enfatizar que las tierras ancestrales son irrenunciables de acuerdo con la Constitución.

Situación que hasta la fecha se encuentra en litigio, los comuneros esperan un fallo favorable e imparcial por parte de las autoridades pertinentes por los que declaran son sus tierras, se menciona dicha situación ya que el desgaste de los comuneros por defender sus tierras ha ocasionado que se paralicen muchos de los proyectos de turismo comunitario.

Marco Conceptual

Turismo de descanso: Para Castro (2013) el turismo de descanso puede ser disfrutado de maneras muy diversas por lo que se necesita comprender de primera instancia el derecho de divertirse, de tal forma el turismo de descanso del desarrollo de tareas escogidas de forma voluntaria teniendo como propósito

de que el descanso sea una satisfacción que pueda renovar tanto física y mentalmente.

Turismo de negocio: Según lo determinado por Bigné, Font, & Andreu (2013), indica que “El turismo de negocio siendo la situación más compleja puesto que incluye lo que viaja por motivos de reuniones, incentivos, conferencias y ferias y esta normalmente influenciado por el carácter y naturaleza del negocio o actividad a la que pertenecen”

Turismo Cultural: Según lo expresado por Abellá (2012) el turismo cultural se configura como una alternativa, tanto por el incremento de la demanda como por sus favorables efectos sobre las poblaciones entre la necesaria preservación de un medio castigado y su puesta en explotación, o lo que es decir la aplicación de principios económicos sostenibles quien pueda proporcionar alternativas de desarrollo.

Turismo comunitario: Según MINTUR (2010) indica que el turismo comunitario consiste en una adecuada gestión para con la comunidad local para que ésta aproveche todo los recursos naturales y culturales que posee y así poder desarrollar un servicio de turismo óptimo.

Participación comunitaria: Manifiesta MINTUR (2010) que es una agrupación de varias personas de una misma comunidad para que a través de autogestión desarrollan actividades de común acuerdo, con el fin de ofrecer un turismo sustentable protegiendo la identidad cultural, ecosistema y los servicios turísticos.

Hospedería Comunitaria: (Pita Vera Maritza, 2017) Se podría definir como un hogar con adecuaciones básicas de hotel, donde el cliente está en contacto directo con las costumbres de los moradores de la comunidad, debido a que la hospedería es una casa de familia, que se amplía para tener habitaciones disponibles para el turista, sea este nacional o extranjero.

Marco legal

Se considera que el turismo tiene relación directa con el espacio público asistente en cada una de las regiones donde existe belleza y condiciones de infraestructura para impulsar el turismo nacional e internacional. Según la constitución de la República del Ecuador del año 2008 menciona en el artículo 23 que toda persona nacional e internacional pueda acceder al espacio público considerando el ámbito social, cultural, recreación y turismo. El artículo 24 de la carta magna señala que debe existir un espacio de esparcimiento y recreación en cada una de las comunidades, además de impulsar el deporte y el tiempo libre para el desarrollo físico e intelectual de sus ciudadanos. (Asamblea Constitucional del Ecuador, 2008)

La constitución en su artículo 31 señala que es responsabilidad de los gobiernos autónomos descentralizados la competencia de planificar y construir infraestructuras físicas para darlas a conocer al turismo local, nacional e internacional, además de equipar centro de apoyo tecnológico, educativo y de salud, para el desarrollo turístico, social, económico y deportivo según lo señala el artículo 264.

Según el artículo 267 señala que los municipios a través de los gobiernos parroquiales deben de planificar adecuadamente la infraestructura física de los espacios públicos para el entretenimiento de las familias en la comuna además de incluir un presupuesto participativo que permita expender el turismo local, nacional e internacional.

Dentro del artículo 604 del código civil, señala que las calles, puentes, plazas, el mar y sus playas son bienes públicos que pertenecen al Estado ecuatoriano y a todos los habitantes, y deben de brindar la acogida necesaria para su buena utilización al turismo local, nacional e internacional.

Según el artículo 54,55 y 57 que rige el gobierno autónomo descentralizado señala que ellos son los encargados de regular y controlar el espacio público del cantón y su parroquia, además de todas las actividades que se realicen en beneficio la comunidad e incluso impulsar los lugares turísticos a través de

redes sociales y medios de comunicación convencional. Acuerdo la situación legal que se describe la presente discusión se evidencian en el estudio realizado serios inconvenientes en el uso del espacio público, lo que hace que exista una reducida oferta y demanda del sistema turístico, considerando inconvenientes en la infraestructura planteada como señalética turística, carreteras o vía de acceso, y el servicio hotelero.

DIAGNÓSTICO

Metodología aplicada

La metodología según Sampieri (2016) se aplica de carácter cualitativo y cuantitativo, debido a que se realizaron estudios referentes a cuál es la participación de la población de la comuna Puerto Engabao, realizándose encuesta a los ciudadanos que conocen el desenvolvimiento del turismo y los sectores de alojamiento. Se establece también un análisis situacional de los diferentes lugares de hospedaje en la comuna.

Se establece un estudio descriptivo de vida que se está recabando información directa a través de cada uno de los propietarios y trabajadores de las hosterías, quienes participan dando a conocer cuáles son los principales sitios de atractivos turísticos para impulsar en el desarrollo de Puerto Engabao.

La aplicación del método exploratorio, permite analizar todos los estudios realizado en la comuna, con el fin de visualizar las principales interrogantes y darle solución inmediata a los problemas que tienen para acaparar un mayor número de turista, considerando las hospederías y empresas de alojamiento existentes.

Se realiza un estudio no experimental, por lo que se conoce que las actividades realizadas por cada uno de los colaboradores e impulsores del turismo, vierten su deseo de servicio a una mayor escala, es decir, la formación profesional de servicio es una necesidad de todos los comuneros con los cual se podrá obtener mayor apego de turistas nacionales y extranjeros.

Instrumento utilizados

Los instrumentos a utilizarse en la presente investigación, tienen relación directa con las encuestas, que se ha realizado a través de un cuestionario de preguntas para los pobladores de la comuna, que trabajan directamente en algunas actividades de carácter turístico y a los turistas que se han hospedado en los diferentes sitios de alojamiento de Puerto Engabao.

Otro instrumento de investigación es la observación directa en la comuna Engabao, donde se evidenció los diferentes sitios de alojamiento y hospederías que existen en el sector, para recabar información de cuál es el servicio óptimo que se brinda al turista al momento de buscar alojamiento en cada uno de estos sitios.

Se realizaron entrevistas a representantes de la comuna y se revisó diferentes fuentes bibliográficas para la obtención de conceptos.

Población y muestra

Puerto Engabao tiene una población de 800 habitantes, considerando el conjunto de personas como el universo, se procede a tomar una muestra utilizando la fórmula de la población finita, que con un margen de error del 5%, un nivel de confianza del 95%, un factor de éxito el 50%, obteniendo una muestra óptima de 260 personas.

Se aplica fórmula de población finita

INGRESO DE PARAMETROS			
Tamaño de la Población (N)	800	Tamaño de Muestra	
Error Muestral (E)	0,05	Fórmula	260
Proporción de Éxito (P)	0,5		
Proporción de Fracaso (Q)	0,5	Muestra Optima	196
Valor para Confianza (Z) (1)	1,96		^

En vista de no contar con información estadística actualizada que permita disponer del ingreso de turistas a Puerto Engabao, se proceder a tomar la información según lo indicado por el presidente de la comuna.

Tabla 2 Promedio mensual de ingresos de turistas a puerto Engabao

Descripción en el mes	Cantidad de turistas
Enero	900
Febrero	950
Marzo	1050
Abril	1100
Mayo	950
Junio	1050
Promedio mensual	1000

Elaborado por Adriana Espinosa

Aproximadamente 1000 turistas visitan mensualmente puerto Engabao y se hospedan en diferentes sitios de alojamiento a ellos también se consideró una muestra de 39 turistas

INGRESO DE PARAMETROS			
Tamaño de la Población (N)	1.000	Tamaño de Muestra	
Error Muestral (E)	0,1	Fórmula	39
Proporción de Éxito (P)	0,5		
Proporción de Fracaso (Q)	0,5	Muestra Optima	38
Valor para Confianza (Z) (1)	1,28		

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis de Resultados obtenidos en Encuestas a Comuneros de Puerto Engabao

Edad de los encuestados

Tabla 3 Edad de los encuestados

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE 18 a 30 años	104	40%
De 31 a 45 años	96	37%
de 46 a 65	47	18%
Mayor a 65	13	5%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

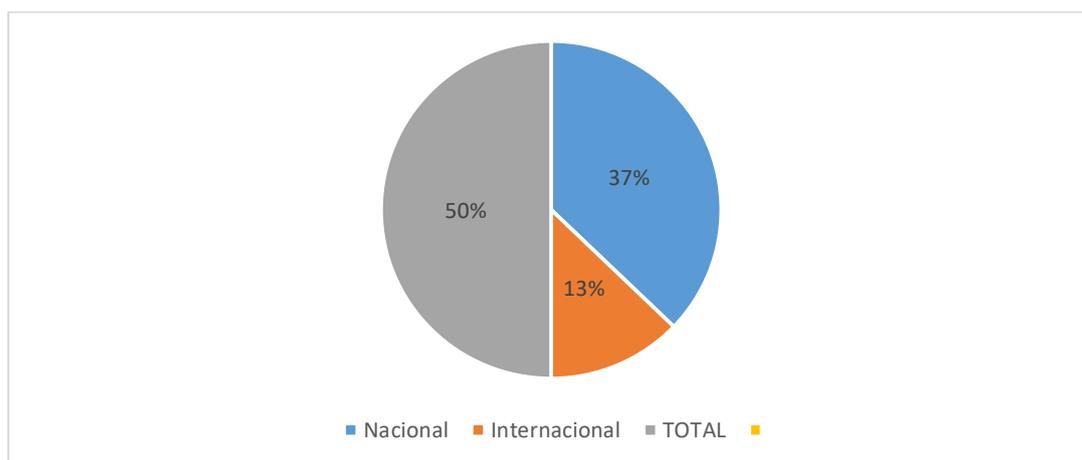


Figura 4 Edad

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La edad de los encuestados, el 40% fluctúan de 18 a 30 años, el 37% de 31 a 45 años, el 18% de 46 a 65 años y mayores de 65 años un 5%. Esto quiere decir que la población del puerto Engabao es joven y dispuesta realizar múltiples actividades en el turismo.

Género

Tabla 4 Género

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	143	55%
Femenino	117	45%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

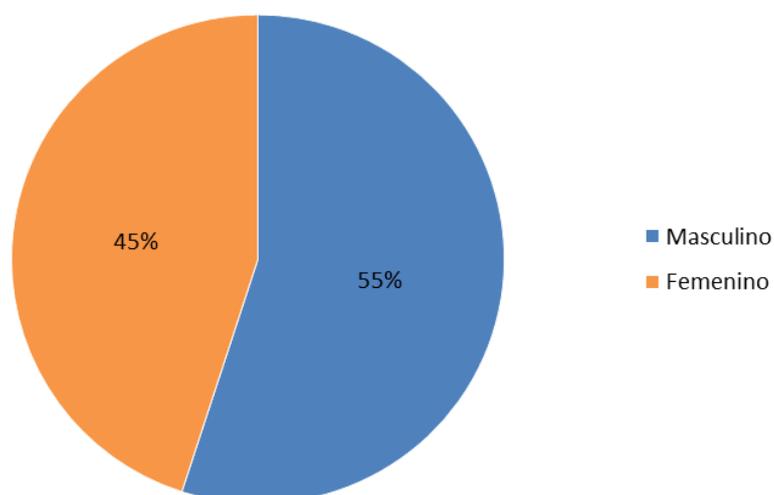


Figura 5 Género

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

El género de los encuestados está dividido en un 55% masculino y un 45% femenino. El análisis repercute en que la población que mayor cantidad de actividades operativas realiza es de género masculino, sin embargo la mujer están influenciadas en actividades de gastronomía, limpieza, entretenimiento, entre otras.

Actividad que realiza

Tabla 5 Actividad que realiza

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Trabaja	101	39%
Estudia	55	21%
Trabaja y estudia	34	13%
Ni trabaja ni estudia	70	27%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

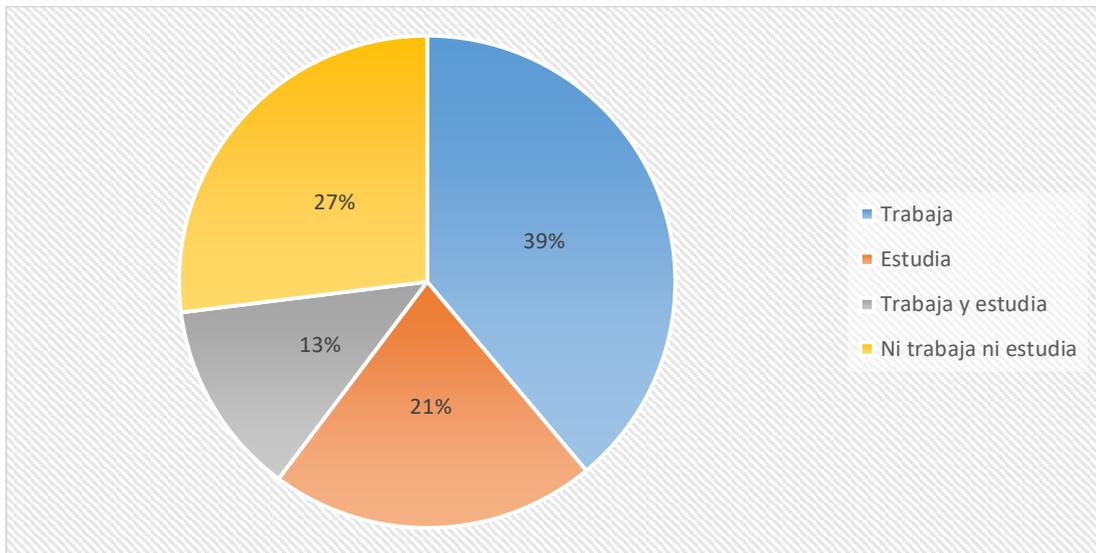


Figura 6 Actividad que realiza

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Referente a las actividades que realiza la población en un 39% trabaja, un 21% se dedica al estudio, apenas un 13% trabaja y estudia, y un 27% no trabaja y tampoco estudia. La orientación cultural y educativa es limitada, el trabajo es complicado conseguirlo y la mayor parte de las actividades es producto del comercio y la pesca.

1) ¿Considera Ud. que Puerto Engabao es uno de los principales sitios turísticos más visitados de Playas?

Tabla 6 Principales sitios turísticos de Puerto Engabao

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de Acuerdo	75	29%
De Acuerdo	62	24%
En desacuerdo	52	20%
Totalmente en desacuerdo	70	27%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

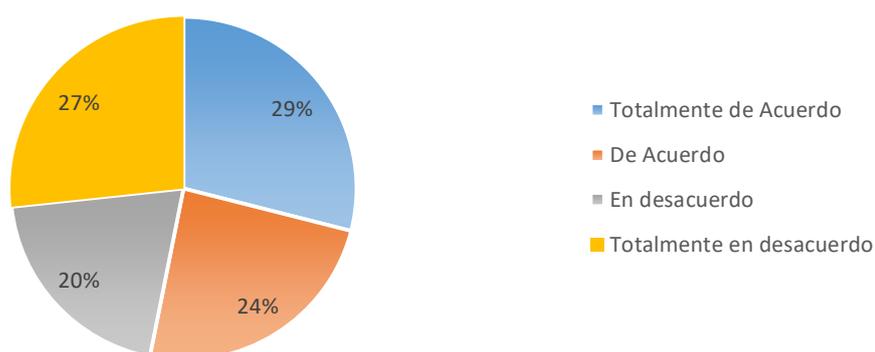


Figura 7 Principales sitios turísticos de Puerto Engabao

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte de los habitantes considera que el puerto Engabao es uno de los sitios de mayor atención y atracción para el turismo del cantón Playas, es decir el 29% totalmente de acuerdo, un 24% de acuerdo, y cabe destacar que un 47% no considera que su población es la asediada por turistas, muchos de ellos aseguran que Playas tiene mayor afluencia turística.

2) ¿Dentro de las actividades turísticas que se puede realizar en Puerto Engabao cuál es la más preferida?

Tabla 7 Actividades turísticas de Puerto Engabao

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Playa y relax	61	15%
Pesca deportiva	55	21%
Surf	102	36%
Gastronomía	42	11%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

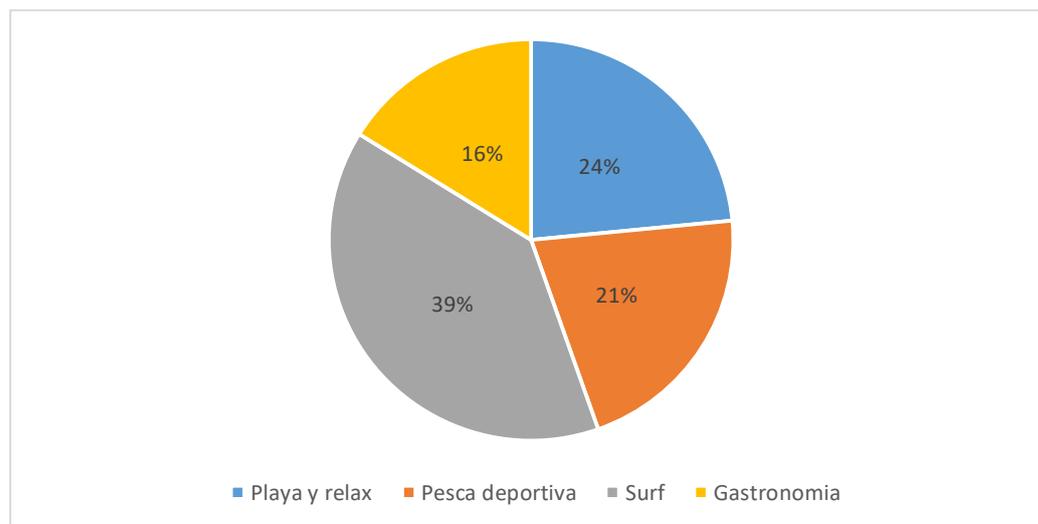


Figura 8 Actividades turísticas de Puerto Engabao

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Dentro de la múltiples actividades que se desarrollan en el puerto se considera que el 15% en la playa como principal atracción para el relax de los turistas, un 21% considera que la pesca deportiva, un 36% la actividad deportiva y el surf, un 11% lo referente a la gastronomía.

3) **¿Considera que el servicio ofrecido a los turistas por parte de las hospederías es agradable y confortable?**

Tabla 8 Servicio Hospederías

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	83	32%
De Acuerdo	62	24%
En desacuerdo	68	26%
Totalmente en desacuerdo	47	18%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

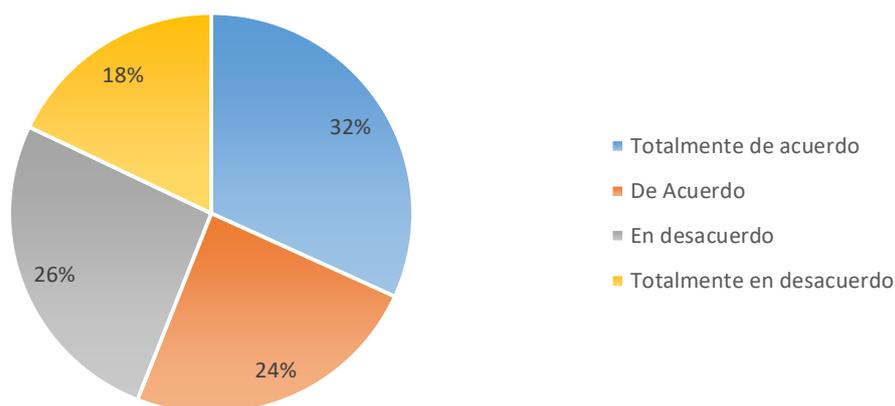


Figura 9 Servicio Hospederías

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte de la población de puerto Engabao manifiesta que está totalmente de acuerdo de que las hospederías son agradables y confortables en un 32%, al igual que un 24% que le agrada, sin embargo existe un 44% que tienen una opinión diferente.

4) ¿Cuál considera es la actividad económica más relevante en Puerto Engabao?

Tabla 9 Puerto Engabao es productivo en lo turístico y pesquero

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La pesca	94	36%
Comercio	47	18%
Turismo	68	26%
otras	52	20%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

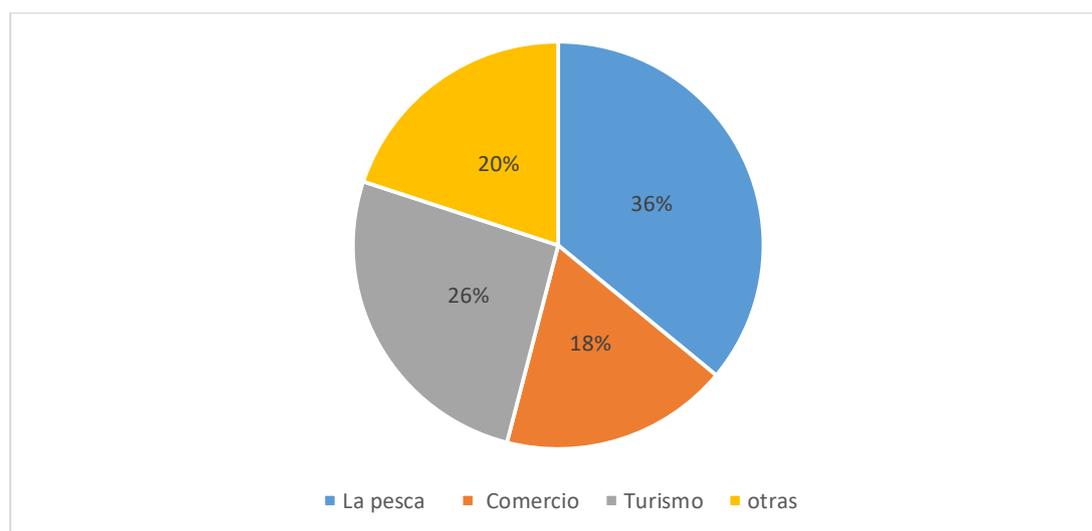


Figura 10 Puerto Engabao es productivo en lo turístico y pesquero

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La actividad más relevante según la encuesta realizada es la pesca en un 36%, que suma ello el turismo como un 26%, también tiene presencia el comercio en un 18%.

5) **¿Considera que es necesario que las agencias de viaje, promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao?**

Tabla 10 Agencias de viaje y promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	62	24%
De Acuerdo	99	38%
En desacuerdo	52	20%
Totalmente en desacuerdo	47	18%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

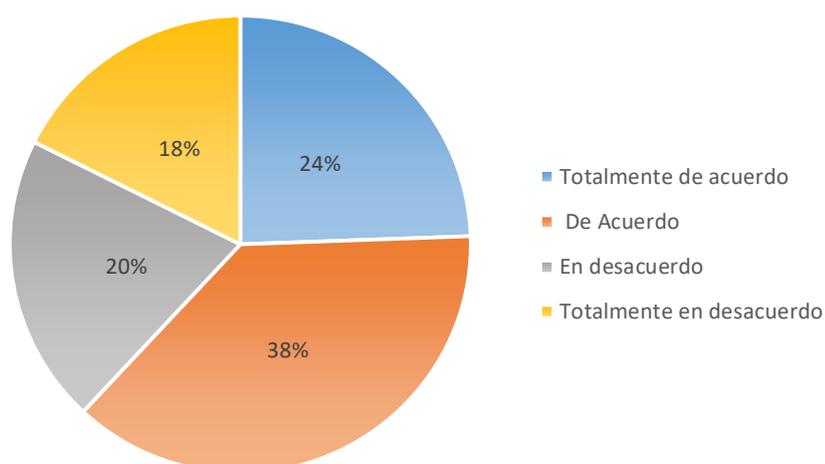


Figura 11 Agencias de viaje y promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Referente a la promoción del puerto Engabao la población manifiesta en un 62% que están de acuerdo de que se realicen actividades promocionales por parte de las agencias y entidades privadas y públicas. Contrario a este tema existe un 38% que no consideran que deba de promocionarse a través de agencias y empresas públicas y privadas el puerto Engabao.

6) **¿Han recibido capacitación para el servicio y atención al turista en los últimos 3 años?**

Tabla 11 Servicio de capacitación recibido

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	47	18%
De Acuerdo	65	25%
En desacuerdo	99	38%
Totalmente en desacuerdo	49	19%
TOTAL	260	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

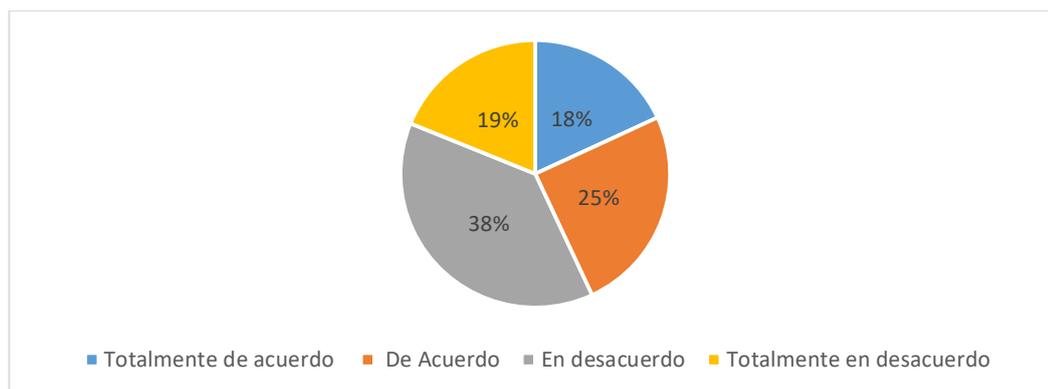


Figura 12 Servicio de capacitación recibido

Fuente: Encuesta realizada a los habitantes de Puerto Engabao. Septiembre 2019

Elaborado por Adriana Espinosa

Referente que se recibió capacitación a realizar las actividades turísticas más del 60% considera que es importante para manifestar un mejor servicio en el entorno turístico, apenas un 25% y 18% consideran que ya hace mucho tiempo recibieron capacitación y que no es necesaria.

Análisis de Resultados obtenidos a turistas

Tabla 12 Edad de los turistas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 18 a 30 años	14	36%
De 31 a 45 años	10	26%
De 46 a 65 años	7	18%
Mayor de 66	8	21%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

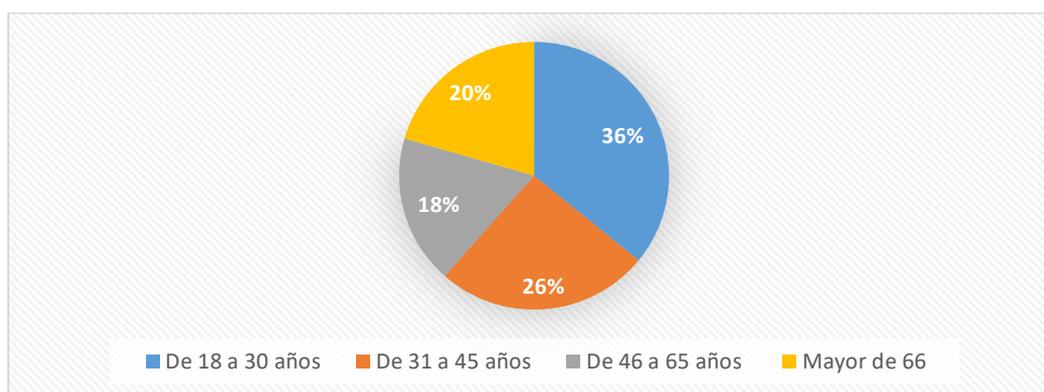


Figura 13 Edad de los turistas

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte de los turistas que visitan el puerto Engabao tienen una edad fluctúa entre los 18 a 30 años en un 36%, en un 26% de 31 a 45 años, un 18% tienen edades 46 a 65 años, y son mayores adultos un promedio de 21%. El análisis realizado a la gala turista considera que existe en visitantes jóvenes que buscan en su mayor parte actividades de entretenimiento y deportivos.

Genero de los turistas

Tabla 13 Género de los turistas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	15	38%
Femenino	24	62%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

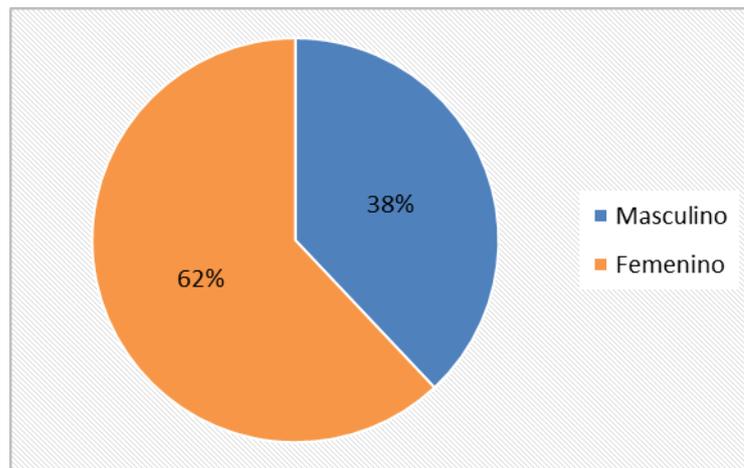


Figura 14 Género de los turistas

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte los turistas locales nacionales e internacionales que visitan el puerto son de género femenino en un 62%, y 38% son de género masculino. Esto permite descifrar que la mujer turista tiene gran acogida para el entretenimiento, diversión y negocios que se puedan dar en el puerto

Procedencia de los turistas o lugar de origen

Tabla 14 Lugar de origen de los turistas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nacional	29	74%
Internacional	10	26%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

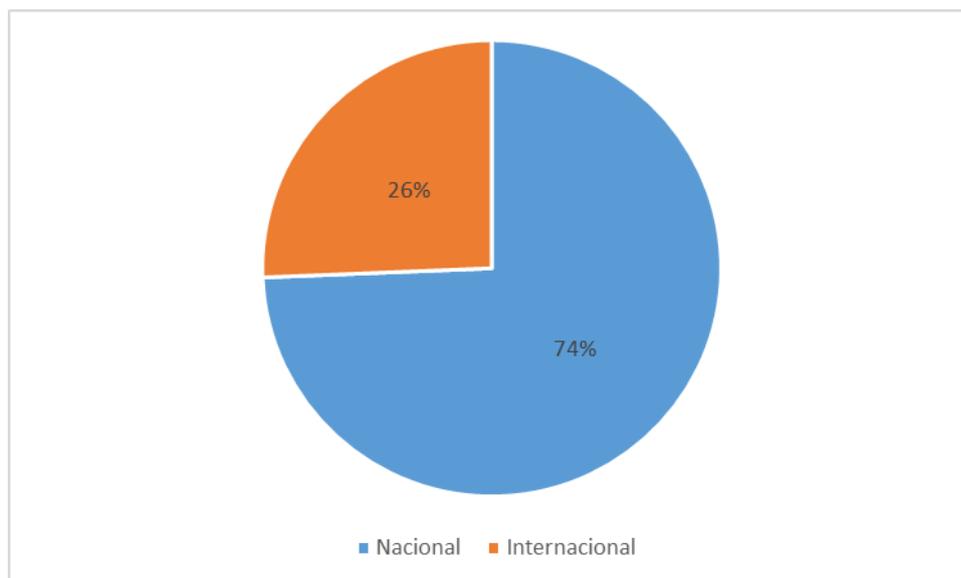


Figura 15 Lugar de origen de los turistas

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La procedencia los turistas en un 74% es de origen local y nacional, y un 26%% vienen de otros países.

1) ¿Qué lo motivo visitar a Puerto Engabao?

Tabla 15 Que lo motivo para visitar puerto Engabao

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividad deportiva	8	21%
Descanso y relax	7	18%
Gastronomía	13	33%
Entretenimiento	6	15%
Otros	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

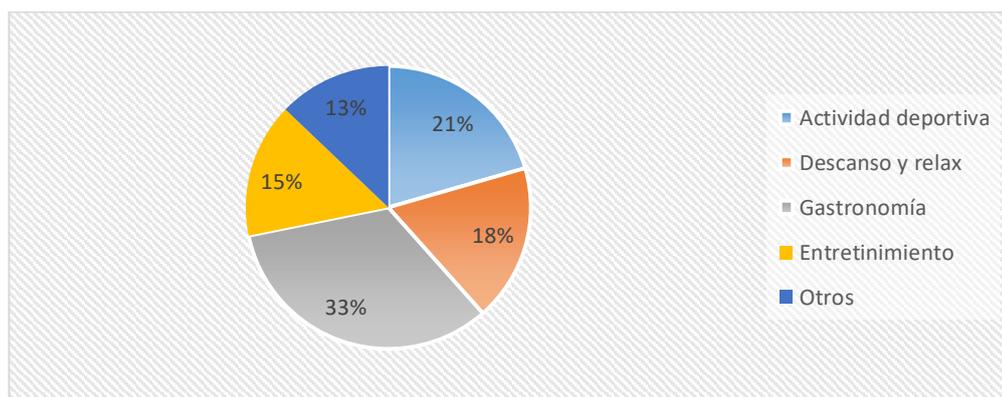


Figura 16 Que lo motivo para visitar puerto Engabao

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte de los turistas que visitan el Puerto de Engabao, lo hace un 21% por realizar actividades deportivas, un 18% busca descanso o relax, un 33% atraído por la gastronomía que existe, un 15% por los diferente tipo entretenimiento, esto nos da a entender que siempre hay un motivo atrayente hacia el puerto.

2) ¿En lo que se refiere a la visita que usted realizó en puerto Engabao utilizó algún tipo de hospedaje?

Tabla 16 Utilizo algún tipo de hospedaje

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	49%
No	20	51%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

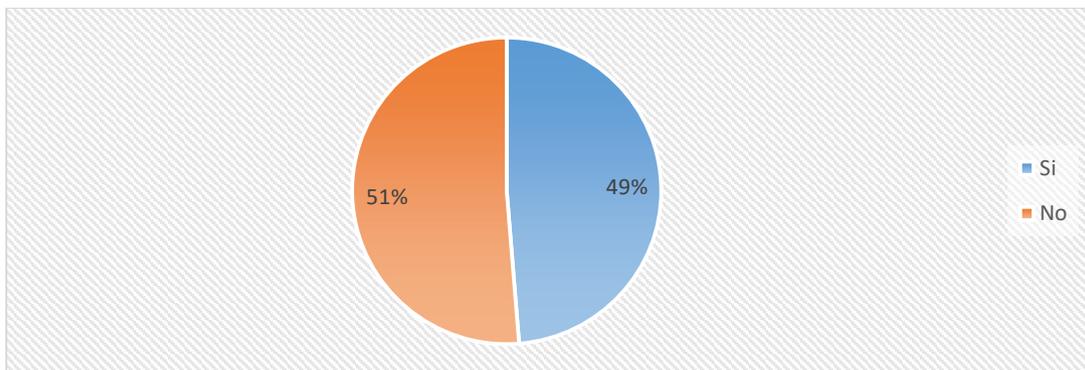


Figura 17 Utilizo algún tipo de hospedaje

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Referente al tipo de hospedaje que el turista realizó un 49% manifestó que si lo hizo, y un 51% que no fue necesario hacerlo. Este interrogante manifiesta que mucho de los turistas visitaron por un día las instalaciones y otros pernoctaron en ella adquiriendo un hospedaje.

3) ¿Cuál fue el lugar de su alojamiento durante la visita en Puerto Engabao?

Tabla 17 Lugar de alojamiento

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hospedería comunitaria	7	18%
Hostales	20	51%
Casa familiar	7	18%
Alquiler a casa	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

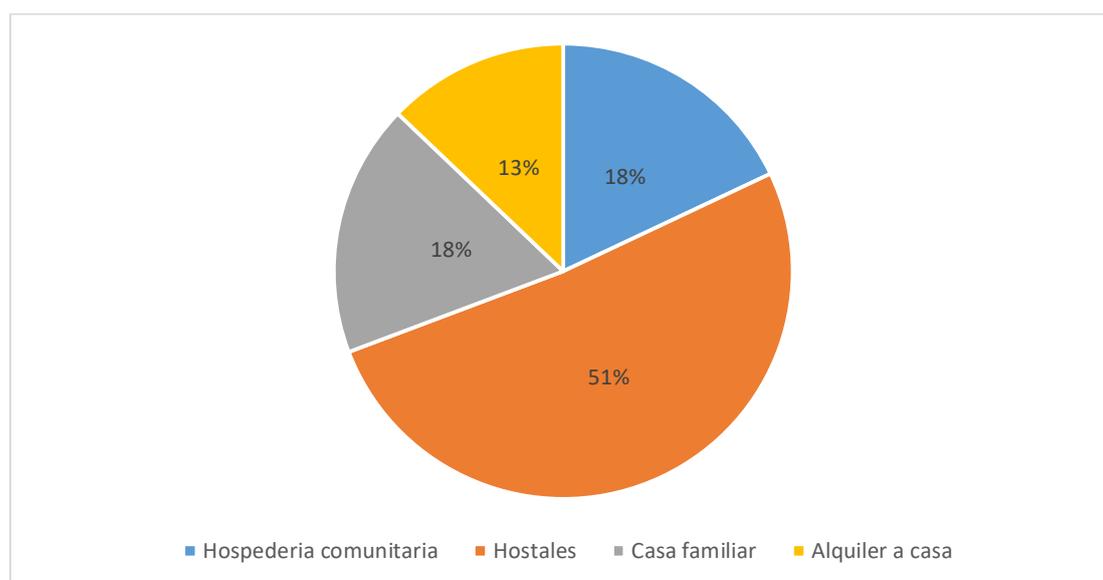


Figura 18 Lugar de alojamiento

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Dentro del hospedaje el 18% lo realizó en una hospedería comunitaria, el 51% en una hostelería, un 18% en casa de un familiar o amigo, un 13% alquiló una casa.

4. ¿Durante su estadía, cual fueron los servicios de su agrado?

Tabla 18 Servicios que agradaron

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena gastronomía	12	31%
Infraestructura y comodidad	6	15%
Servicio de atención adecuada	9	23%
Wifi	7	18%
Otros	5	13%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

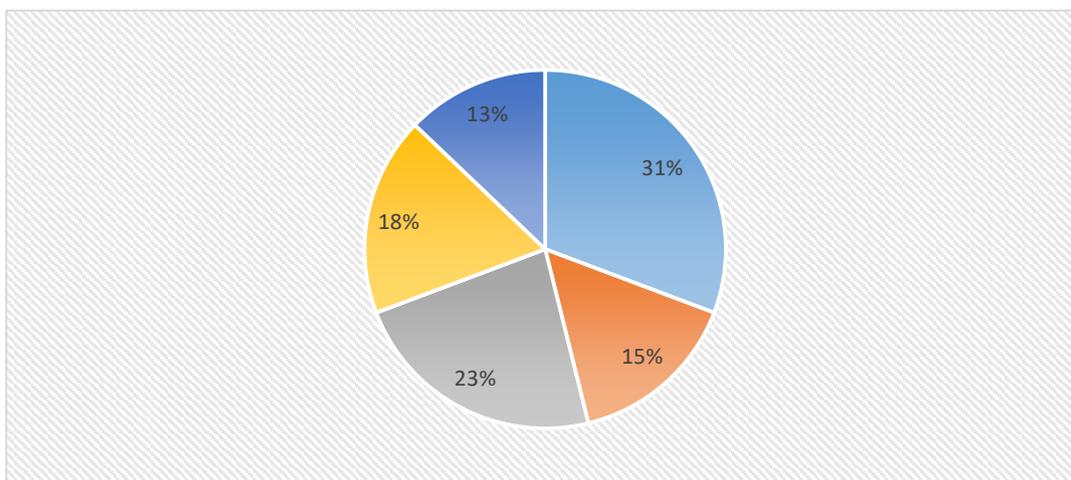


Figura 19 Servicios que agradaron

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

La mayor parte de los turistas encuestado señala que el 23% le agradó la atención percibida, un 31% la gastronomía, un 15% o le agradó la comodidad, un 18% servicio de internet wifi. De los 39 turistas encuestados la mayor parte realizó actividades diferentes y en cada una de ellas fueron bien atendidos.

5. ¿Dentro del siguiente listado indique cual fueron los servicios que brindaba el sitio de alojamiento?

Tabla 19 Del listado señale los servicios recibidos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Piscina	12	31%
Cama de 2 plaza	9	23%
Agua Caliente	6	15%
Wifi	5	13%
Baño privado	4	10%
Televisión	3	8%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por:
autora

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

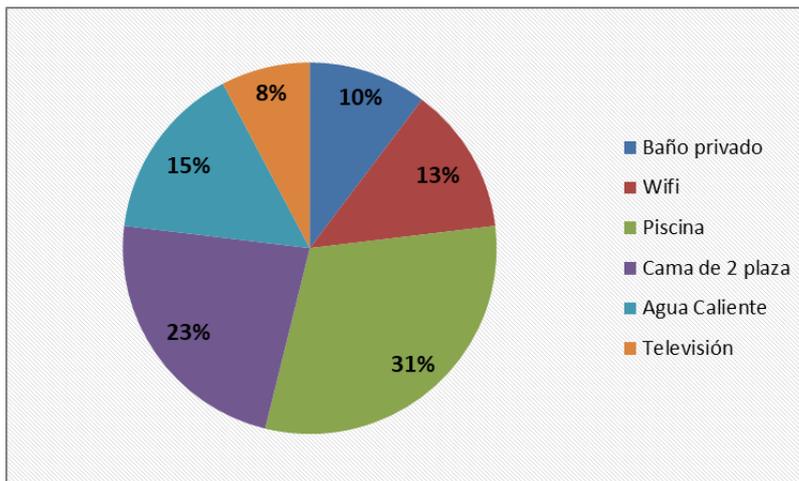


Figura 20 Del listado señale los servicios recibidos

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019

Elaborado por: autora

Entre los principales servicios que brindaba la hosterías, resaltan en un 31% el uso de piscinas, un 23% el contar con cama de dos plazas, un 15% estaba satisfecho por tener agua caliente, un 13% por tener Wifi, entre otros.

6. ¿Usted recomendaría el sitio donde se hospedó a algún familiar o amigo?

Tabla 20 Recomendaría el sitio donde se hospedó

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	41%
No	15	38%
Tal vez	8	21%
TOTAL	39	100%

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019
Elaborado por: autora

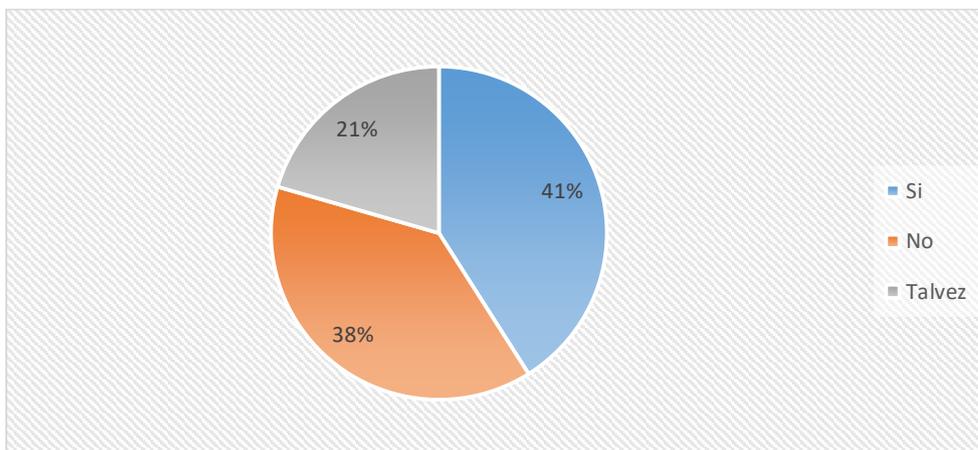


Figura 21 Recomendaría el sitio donde se hospedó

Fuente: Trabajo de campo. Sept. 2019
Elaborado por: autora

Al turista en el momento de ser atendido, y estar satisfecho, manifiesta en un 41% que si recomendaría el hospedaje recibido a un familiar o amigo, un 21%

manifiesta que tal vez lo haría, sin embargo un 38% señala que no recomendaría el sitio donde se hospedó.

Análisis de Resultados obtenidos en Entrevista

Entrevista 1

Entrevistado: Julio Billón
Actividad que realiza: Dirigente del comité de turismo comunitario
Lugar o ubicación: Puerto Engabao
Fecha entrevista: 20 Octubre 2019 tiempo de la entrevista 1 hora
Entrevistador: Adriana Espinosa



Figura 22 Entrevista a Julio Villón

1. ¿Cuál es la situación actual de las Hospederías Comunitarias en Puerto Engabao?

El proyecto inicial contemplo a 18 hospederías comunitarias de las cuales hoy en día solo están funcionando 10, algunas han cerrado por falta de recursos o por disponer de las habitaciones para otros fines personales.

2. ¿Considera usted que el desarrollo de las hospederías comunitarias se ha visto afectado por el crecimiento de nuevas plazas de alojamiento en el sector?

Si está siendo afectada ya que el municipio está vendiendo muchos terrenos a particulares nacionales y extranjeros, los cuales cuentan con la capacidad económica para levantar sitios de alojamientos con mayores comodidades y lujos que los que tienen las hospederías comunitarias

3. ¿Cuáles considera usted son los factores internos y externos que han afectado al crecimiento de este tipo de alojamiento en Puerto Engabao.

El crecimiento de las plazas particulares

La falta de apoyo por parte de las entidades gubernamentales

Problemáticas territoriales

4. ¿Han recibido apoyo por parte del Municipio de Playas para el desarrollo del Turismo en el sector?

Según lo mencionado por Julio Billón en los últimos meses el Alcalde de Playas Danny Mite está realizando obras que benefician al turismo en Puerto Engabao, como lo son las adecuaciones en la vía que une a la comuna Engabao con Puerto Engabao y el aplanamiento y adecuación del mirador del Faro.

Una de las principales obras que los comuneros exigen al municipio es el alcantarillado ya que el aumento de visitantes puede ocasionar una emergencia sanitaria por la falta de evacuación adecuada de los pozos sépticos.

5. ¿De qué manera los problemas territoriales han afectado al desarrollo de los proyectos de turismo comunitario en Puerto Engabao?

Todos los proyectos que se estaban elaborando quedaron estancados ya que toda la comunidad tuvo que dedicarse a defender a sus territorios,

emprendiendo acciones legales en contra de Álvaro Noboa quien se atribuye a su propiedad gran parte de los territorios de Puerto Engabao, aparte de esto tenían miedo de emprender nuevos proyectos y que estos sean derribados por el empresario, incluso tuvieron que organizarse para hacer vigiliias para cuidar sus tierras, hubieron heridos y disturbios, en la actualidad la disputa continua ya que no se ha dado un fallo favorable para la comunidad.

6. ¿Qué acciones considera usted que deberían tomarse para reactivar el proyecto de las hospederías comunitarias?

Proyecto de reestructuración y reactivación de las hospederías comunitarias, que brinde créditos a los comuneros para mejorar la infraestructura y levantar más habitaciones.

Planes de capacitación en servicio al cliente y hospitalidad

Promoción y publicidad

Mejorar los servicios que se ofrecen en las hospederías como lo son Televisión por Cable o Wifi.

Entrevista 2

Entrevistado: Elvia Eugenio
Actividad que realiza: Propietaria de Hospedería El Delfín
Lugar o ubicación: Puerto Engabao
Fecha entrevista: 20 de octubre de 2019
Entrevistador: Adriana Espinosa

1. Como propietaria de una hospedería comunitaria ¿cuáles considera usted han sido los factores que han incidido en el desarrollo de este tipo de hospedaje?

Uno de los principales factores que ha afectado a las hospederías comunitarias es el crecimiento de la competencia en el hospedaje del sector. Otro de los puntos según Elvia Eugenio es que el Comité de Turismo Comunitario ha ido perdiendo sus objetivos con el pasar de los años, las reuniones para proponer mejoras ya casi no se dan.

Los propietarios de las hospederías ya no se sienten motivados, por falta de capacitación y apoyo financiero.

2. ¿Cuáles deberían ser las acciones a ejecutar para reactivar las hospederías comunitarias?

Planes de financiamiento para mejorar las hospederías y crear nuevas habitaciones para acoger a más personas

Reactivar las asambleas del comité de turismo comunitario para la elaboración de un proyecto de mejoras a las hospederías es la única vía para poder llegar a las autoridades competentes y lograr la atención de las mismas.

3. ¿De qué manera ha logrado mantener abierta su Hospedería comunitaria hasta el día de hoy a pesar de todos los problemas antes mencionados?

Según Elvia Eugenio, la motivación viene de uno mismo, el alquiler de la habitación le ayudó a poder crear una habitación adicional por iniciativa propia y con financiamiento propio, mantener las instalaciones limpias, bien pintadas y con letreros ha sido de gran ayuda para mantenerse, esto sumado a la excelente atención y hospitalidad para que el cliente se sienta como en casa.

CONCLUSIONES

- La oferta hotelera actual incide negativamente en el progreso económico de las hospederías comunitarias; sin embargo, se deben tomar en consideración otras variables que se encontraron durante el análisis como: la falta de tecnificación hotelera en el sector, falta de promoción pública y privada de la oferta turística de la zona, ausencia de inversión y fuentes de ingresos externos que permitan el desarrollo de la infraestructura demandada por el turista
- Al analizar los resultados en las encuestas y entrevistas realizadas, se evidencia el deseo por mejorar los servicios en los hospedajes comunitarios, un 38% menciona no haber recibido ningún tipo de capacitación en los últimos 3 años y un 62% menciona que debe mejorar la promoción turística de Puerto Engabao. Los comuneros solicitan más atención por parte de las entidades de gobierno para reactivar los proyectos comunitarios en Puerto Engabao con planes de capacitación, créditos para remodelación de las hospederías, promoción turística y obras de alcantarillado
- El 51% de los turistas prefieren hospedarse en lugares con más comodidades y adecuaciones como lo son las Hosterías y Hostales de Puerto Engabao, se evidencia que los visitantes aparte de disfrutar del paisaje y las bondades naturales de la zona buscan un lugar de descanso que brinde placer y comodidad durante su estadía, lo cual representa una amenaza para las hospederías por su falta de innovación y desarrollo.
- Se evidencia que un 31% considera la gastronomía como uno de los servicios de su preferencia durante su hospedaje, un 23% prioriza el buen servicio al cliente y el 15% busca infraestructura y comodidad. Esto puede representar una oportunidad para que los comuneros empiecen a mejorar

su oferta gastronómica en las hospederías y mejoren la calidad de las habitaciones que se ofrecen a los turistas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda la reactivación del Comité de Turismo Comunitario, es la opción más viable para establecer el levantamiento de información sobre las necesidades, ideas y sugerencias que presentan los comuneros dedicados a diferentes actividades turísticas, conocer la problemática al detalle y elaborar un proyecto de reestructuración de las hospederías comunitarias le permitirá a la comuna llegar a las entidades de gobierno para la ejecución de sus proyectos de mejora.
- Es de vital importancia que el Municipio, prefectura, Ministerio de Ambiente entre otros evalúen la situación actual del desarrollo del turismo comunitario en la zona, ya que por mucho tiempo este fue el eje principal de los planes de mejora pero muchos de los proyectos e intenciones no fueron desarrollados, afectando directamente a las familias que viven de estas actividades.
- Se recomienda fortalecer la promoción turística de la zona, mejorar la señalética turística del sector.
- El plan de reactivación de las hospederías comunitarias deben contar con opciones de crédito y financiamiento para que los propietarios puedan mejorar la infraestructura y los servicios brindados en este tipo de hospedaje, aumentar las habitaciones para poder recibir más visitantes, cambiar la fachada y logos de las hospederías, capacitar a los comuneros en atención al cliente y tecnificación del servicio que ofrecen.
- Trabajos de alcantarillados para evitar una emergencia sanitaria en la zona.

BIBLIOGRAFÍA

- Abellá, A. C. (2012). *Turismo cultural y desarrollo sostenible: análisis de áreas patrimoniales*. España: EDITUM.
- Asamblea Constitucional del Ecuador. (2008). *Constitución del Ecuador*. Disponible en <http://www.derechoecuador.com//articulos/archive/legislacionconstituci%C3%B3n-2008>.
- Bigné, E., Font, X., & Andreu, L. (2013). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC.
- Borbor, P. P. (2014). *PLAN ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO COMUNITARIO EN LA COMUNA AYANGUE, PARROQUIA COLONCHE DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Castro, R. Q. (2013). *Elementos Del Turismo*. Costa Rica: EUNED.
- Chichanda, A. K., & Ramírez, C. D. (2015). *PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN CENTRO TURÍSTICO EN PUERTO ENGABAO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- De Jesús Santos, C. A. (2017). *El turismo como factor de desarrollo: el caso de Sergipe - Brasil*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Ferreras, A. V. (2014). "Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos". *Estudios y Perspectivas en Turismo* 19, nº 2: 201-220.
- Flores, R., & Barroso, G. D. (2015). "El turismo como estrategia de desarrollo rural sostenible. los parques naturales andaluces". *Revista de Estudios Empresariales*, 1: 25, (59 - 83).
- Gokovali, U. (2012). "Contribution of tourism to economic growth in Turkey". *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*.
- INEC, I. N. (2010). *INEC, Poblacion de comuna Engabao*. Quito Ecuador.
- Lamboggia, O. J. (2014). *ANÁLISIS DEL TURISMO Y SU IMPORTANCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN AMÉRICA LATINA: EL CASO DEL ECUADOR*. FLACSO.
- Mendoza Tarabó, E. (2000). *Hospederías Comunitarias. Programa de Manejo de Recursos Costeros*. Guayaquil.
- MINTUR, M. d. (2010). *Reglamenteo para los centros turisticos comunitario*. Quito Ecuador: Registro oficial 154.
- Olivares, D. L. (2012). *El sistema turístico en Nicaragua: desarrollo turístico integrado para la región del Norte, departamentos de Estelí y Nueva Segovia*. Nicaragua: Universitat Jaume I.

- Pita Vera Maritza, R. M. (2017). *LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS EN LA COMUNIDAD DE OLÓN*. Santa Elena. Obtenido de repositorio upse: repositorio.upse.edu.ec
- Robalino, G. (2012). *PROMOCION TURISTICA DEL BALNEARIO DE BANCHAL PARROQUIA CASCOL CANTON PAJAN PROVINCIA DE MANABI*. Guayaquil: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL.
- Sacoto, M. (4 de febrero de 2016). Un puerto que se destaca por la pesca deportiva y el surf. *Diario El Universo*, págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/02/04/nota/5386543/puerto-engabao-paisaje-que-cautiva-grandes-olas-buena-pesca>.
- Sampieri, H. R. (2016). *Metodologia de la Investigacion* . Mexico: 4ta edicion Mc Graw Hill.
- Santana, C. A., & Atiencia, M. (2014). Turismo Comunitario Reflexiones. *res non verba*.
- territorial., C. c. (2017). *“El espacio público función, tipologías, importancia y alternativas de recuperación”*. . Disponible en: <http://sndu.org/docs/car>: Cartilla Técnica 004- SNDU (2014).
- Universo, E. (13 de Agosto de 2014). *Grupo Noboa defiende posesión en Engabao*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2014/08/13/nota/3395081/grupo-noboa-defiende-posesion-engabao>
- Universo, E. (4 de Marzo de 2015). *Comuneros de Engabao derrumban siete casas en terreno en disputa*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2015/03/04/nota/4620276/comuneros-engabao-derrumban-siete-casas-terreno-disputa>
- www.webnode.com. (2014). <https://comuna-engabao.webnode.com/>. Obtenido de <https://comuna-engabao.webnode.com/>

ANEXOS

Anexos 1 Encuesta a comunero



Encuestas dirigida a Comuneros de Puerto Engabao

Tema: Análisis del servicio que prestan las hospederías comunitarias de puerto Engabao

Encuestadora: Adriana Elizabeth Espinosa Rodríguez

Objetivo de la Encuesta: Conocer el interés de la comuna de puerto Engabao en el servicio a las hospederías a turistas

Señale el número de su preferencia en el recuadro

Edad de los encuestados

- 1) De 18 a 30 años
- 2) De 31 a 45 años
- 3) de 46 a 65
- 4) Mayor a 65

Género

- 1) Masculino
- 2) Femenino

1) ¿Considera Ud. que Puerto Engabao es uno de los principales sitios turísticos más visitados de Playas?

- 1) Totalmente de Acuerdo
- 2) De Acuerdo
- 3) En desacuerdo
- 4) Totalmente en desacuerdo

2) ¿Dentro de las actividades turísticas que se puede realizar en Puerto Engabao cuál es la más preferida?

- 1) Playa y relax
- 2) Pesca deportiva
- 3) Surf
- 4) Gastronomía



3) ¿Considera que el servicio ofrecido a los turistas por parte de las hospederías es agradable y confortable?

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De Acuerdo
- 3) En desacuerdo
- 4) Totalmente en desacuerdo



4) ¿Cuál considera es la actividad económica mas relevantes en puerto Engabao?

- 1) La pesca
- 2) Comercio
- 3) Turismo
- 4) otras



5) ¿Considera que es necesario que las agencias de viaje, promotores turísticos promocionen a Puerto Engabao?

- 1) Totalmente de Acuerdo
- 2) De Acuerdo
- 3) En desacuerdo
- 4) Totalmente en desacuerdo



6) ¿Han recibido capacitación para el servicio y atención al turista en los últimos 3 años?

- 1) Totalmente de Acuerdo
- 2) De Acuerdo
- 3) En desacuerdo
- 4) Totalmente en desacuerdo



Anexos 2 Encuesta a Turistas



Encuestas dirigida a Turistas que llegan a Puerto Engabao

Tema: Análisis del servicio que prestan las hospederías comunitarias de puerto Engabao

Encuestadora: Adriana Elizabeth Espinosa Rodríguez

Objetivo de la Encuesta: Conocer el interés de la comuna de puerto Engabao en el servicio a las hospederías a turistas

Señale el número de su preferencia en el recuadro

Encuesta a a turistas

- 1) De 18 a 30 años
- 2) De 31 a 45 años
- 3) De 46 a 65 años
- 4) Mayor de 66

Genero de los turistas

- 1) Masculino
- 2) Femenino

Procedencia de los turistas o lugar de origen

- 1) Nacional
- 2) Internacional

1) ¿Qué lo motivo visitar a Puerto Engabao?

- 1) Actividad deportiva
- 2) Descanso y relax
- 3) Gastronomía
- 4) Entretenimiento
- 5) Otros

2) ¿En lo que se refiere a la visita que usted realizo en puerto Engabao utilizo algún tipo de hospedaje?

- 1) Si
- 2) No

3) ¿Cuál fue el lugar de su alojamiento durante la visita en Puerto Engabao?

- 1) Hospedería comunitaria
- 2) Hostales
- 3) Casa familiar
- 4) Alquiler a casa

4. ¿Durante su estadía, cual fueron los servicios de su agrado?

- 1) Buena gastronomía
- 2) Infraestructura y comodidad
- 3) Servicio de atención adecuada
- 4) Wifi
- 5) Otros

5. ¿Dentro del siguiente listado indique cual fueron los servicios que brindaba el sitio de alojamiento?

- 1) Baño privado
- 2) Wifi
- 3) Piscina
- 4) Cama de 2 plaza
- 5) Agua Caliente
- 6) Televisión
- 7) Otro

6. ¿Usted recomendaría el sitio donde se hospedo a algún familiar o amigo?

- 1) Si
- 2) No
- 3) Tal vez

Anexos 3 Sustento de investigación realizada

Figura 23 Actividades comerciales y transporte en la Comuna Engabao



Fuente: (Ferrerias, 2014)

Figura 24 Olas para el Sur



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 25 Zona Pesquera Puerto Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 26 Faro Puerto Engabao



Foto tomada por: Adriana Espinosa

Figura 27 Adecuación de vías de acceso a Puerto Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 28 hospedería comunitaria – Casa Surf



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 29 Hospedería Comunitaria Puerto Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 30 Diferentes Hospederías Puerto Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 31 Olas para el Surf, otro atractivo turístico de Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 32 Visitando hospedaría en el territorio de Puerto Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 33 Gobierno Comunitario Engabao



Foto Tomada por: Adriana Espinosa

Figura 34 Atractivo turístico sostenible



Foto Tomada por: Adriana Espinosa