



PROYECTOS
DE APLICACIÓN
PROFESIONAL



Universidad
Casa Grande

UNIVERSIDAD CASA GRANDE

TÍTULO DEL PROYECTO

**“AVENTÚRATE OLÓN: CAMPAÑA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
PARA EL OLÓN QUE
NO CONOCEMOS”**

Equipo interdisciplinario:

**Espinosa Suárez María Fernanda
Hurtado Vargas Julio César
Peña San Lucas Mónica del Rocío
Sánchez Núñez Carla Andrea
Salcedo Molestina María Auxiliadora
Tacle García Andrés**

Guías del Proyecto

Wilmer Romero Rodríguez

Ana Luisa Vallejo Serrano

GUAYAQUIL, ECUADOR

Marzo 2022



PROYECTOS
DE APLICACIÓN
PROFESIONAL



Universidad
Casa Grande

FACULTAD DE COMUNICACIÓN MÓNICA HERRERA

“SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL DESARROLLO DE CAPACITACIONES DE AVENTÚRATE OLÓN: CAMPAÑA DE PROMOCIÓN TURÍSTICA PARA EL OLÓN QUE NO CONOCEMOS”

Para optar al grado de:

Licenciatura en Comunicación

Elaborado por:

Salcedo Molestina María Auxiliadora

Guías del Proyecto

Wilmer Romero Rodríguez

Ana Luisa Vallejo Serrano

GUAYAQUIL, ECUADOR

Marzo, 2022



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, María Auxiliadora Salcedo Molestina, autora del trabajo de titulación “Sistematización de la experiencia del desarrollo de capacitaciones de Aventúrate Olón: campaña de promoción turística para el Olón que no conocemos”, certifico que el trabajo de titulación es una creación de mi autoría, por lo que sus contenidos son originales, de exclusiva responsabilidad de su autor y no infringen derechos de autor de terceras personas. Con lo cual, exonero a la Universidad Casa Grande de reclamos o acciones legales.

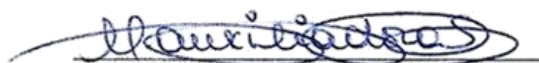
Nombre y Apellidos de la autora
0918875949



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

María Auxiliadora Salcedo Molestina en calidad de autora y titular del trabajo de titulación “Sistematización de la experiencia del desarrollo de capacitaciones de Aventúrate Olón: campaña de promoción turística para el Olón que no conocemos”, de la modalidad Proyecto de Aplicación Profesional, autorizo a la Universidad Casa Grande para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en su Repositorio Virtual, con fines estrictamente académicos, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Asimismo, autorizo a la Universidad Casa Grande a reproducir, distribuir, comunicar y poner a disposición del público mi documento de trabajo de titulación en formato físico o digital y en cualquier medio sin modificar su contenido, sin perjuicio del reconocimiento que deba hacer la Universidad sobre la autoría de dichos trabajos.


Nombre y Apellidos de la autora
0918875949

ÍNDICE

ABSTRACT O RESUMEN	9
1 INTRODUCCIÓN	11
1.1 Antecedentes y contexto de la experiencia	11
1.1.1 Antecedentes	11
1.1.2 Contexto de la experiencia	14
1.1.3 Diagnóstico del problema: causas y efectos	16
1.1.4 Beneficiarios	18
1.2 Objetivos	19
1.2.1 Objetivo General	19
1.2.2 Objetivo Específicos	19
1.3 Diseño de investigación	20
1.3.1 Alcance	20
1.3.2 Tipo de estudio	20
1.4 Decisiones metodológicas	21
1.4.1 Objeto de estudio:	21
1.4.2 Categorías o variables	21
1.5 Instrumentos de investigación	22
1.5.1 Encuesta	22
a) Entrevista a Presidente de la comuna de Olón	22
b) Dirigentes de sitios aledaños a la playa (Cabañas)	23

c) Sector hotelero y gastronómico (Grandes Restaurantes, Hoteles, Hosterías)	
(Entrevista telefónica)	24
d) Sector no playero – Ecoturismo–Turismo de deportes y aventura	25
e) Comunidad (habitantes de Olón)	26
2 REVISIÓN DE LITERATURA	28
2.1 La actividad turística	28
2.1.1 Turismo Comunitario	29
2.1.2. Turismo cultural	29
2.1.3. Turismo rural	29
2.1.4. Ecoturismo y Turismo de naturaleza	30
2.1.5. Turismo de Deportes de Aventura	30
2.2. Trabajo en Redes	31
2.3. Turismo Comunitario	31
3 HIPÓTESIS DE MEJORA	33
4 RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA DE LA EXPERIENCIA	35
5 DESARROLLO DE CAPACITACIONES	43
5.1 El objetivo de esta actividad es:	43
5.2 Descripción de las actividades:	43
Temas del taller:	46
Temas del taller:	48
Temas del taller	49
Temas del taller	50

	7
Temas del taller	50
5.3. Análisis de indicadores de evaluación	51
5.4. Construcción del indicador	51
5.5. Pasos para la elaboración de indicadores de evaluación	52
5.6. Reflexión	52
5.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.8. Anexos fotográficos	56
5.9. Registro de asistencias	59
5.10. Encuesta realizada	61
6 BIBLIOGRAFÍA	64
7 ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de personas encuestadas	31
Tabla 2. Resultados de la campaña en Facebook	32
Tabla 3. Resultados de la campaña en Instagram	32
Tabla 4. Asistencia de personas a los talleres realizados	37
Tabla 5. Asistencia de personas al primer taller	37
Tabla 6. Asistencia de personas al segundo taller	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Santuario de la Virgen Estrella de Maris	32
Figura 2. Cascadas de Alex	33
Figura 3. Avistamiento de aves	33
Figura 4. Bosque protector “El cangrejal de Olón”	33
Figura 5. Senderismo en la reserva de Manglares	34
Figura 6. Bosque Cordillera Colón Colonche	34
Figura 7. Ruta ciclística Olonchis	34
Figura 8. Festival de cometas	35
Figura 9. Festival del cangrejo	35
Figura 10. Feria Guancavilca - exposición de diversos emprendimientos	35
Figura 11. Festival de fin de año	36
Figura 12. Recorrido de los murales	36

ABSTRACT O RESUMEN

El presente proyecto denominado “Aventúrate Olón: Campaña de promoción turística para el Olón que no conocemos”, tiene como objetivo contribuir y mejorar al crecimiento económico y social de la Comuna Olón, y dar a conocer las diferentes opciones de servicios turísticos no playeros que ofrece esta comuna para potenciarlos y promocionarlos con los recursos existentes, a sus visitantes. Vale señalar que, actualmente, Olón se destaca como un destino turístico playero, por lo que se pretende aportar mayor valor tanto a la comunidad, como a los turistas nacionales y extranjeros, a través de una oferta de servicios turísticos no playeros, que involucren aspectos de aventura, turismo comunitario, avistamiento de aves, flora y fauna, visitas a cascadas, senderismo y demás actividades que pudieran significar una nueva experiencia para el turista, en la medida que un aumento de la afluencia a este sector generaría un potencial de desarrollo económico y social para los habitantes de la comuna.

Uno de los principales problemas que enfrenta esta comunidad, se relaciona con la falta de una estrategia de comunicación que promueva los servicios turísticos no playeros de la comuna de Olón y, la nula participación en redes sociales que permita la difusión de dichos servicios. Esto ha sido parte de la causa del problema, lo que mantiene alejados a los turistas que usan estos medios para informarse y conocer los servicios y atractivos antes citados, lo cual ha llevado a que los ingresos por este rubro sean limitados en la comunidad. De ahí que este proyecto tenga como objetivo revertir esta situación, a través de un conjunto de actividades que ayuden a fortalecer las capacidades intelectuales de la comunidad, en la medida en que la misma trabaje de forma colaborativa con los operadores turísticos para captar más interesados en los servicios a los cuales nos referimos.

El presente documento es el resultado del trabajo colaborativo de los estudiantes arriba mencionados: María Fernanda Espinosa Suarez, Julio César Hurtado Vargas, Mónica del Rocío Peña San Lucas, Carla Andrea Sánchez Núñez, María Auxiliadora Salcedo Molestina,

Andrés Tacle García; y contiene la sistematización del Proyecto de Aplicación Profesional denominado “Aventúrate Olón: Campaña de promoción turística para el Olón que no conocemos”; por tal razón los contenidos aquí presentes están relacionados con los otros documentos de los estudiantes mencionados que complementan el trabajo general, existiendo la posibilidad de que ciertos datos se repitan, sin que esto implique plagio o copia intencionada.

CONSIDERACIONES ÉTICAS:

Durante el desarrollo de este proyecto podemos destacar que siempre estuvimos comprometidos a seguir una línea de valores con los distintos actores de la comunidad de Olón en cada paso que nos exigía el proyecto, donde prevaleció, ante todo, siempre el respeto, la participación de todos los sectores, escucha activa y permanente, intercambio de ideas, todo esto guardando la línea del marco ético y moral que nos caracteriza como investigadores de este proyecto. La recopilación de información que generamos desde la investigación hasta la ejecución del proyecto fue producto de un trabajo de campo y doy fe que estos datos obtenidos fueron el resultado de un trabajo en equipo y de territorio dentro del marco ético y confidencial, así mismo la información compartida en redes sociales.

PALABRAS CLAVES:

Turismo Comunitario, Servicios Turísticos No Playeros, Estrategia de Comunicación Digital, Capacitaciones, Desarrollo Económico y Social.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes y contexto de la experiencia

1.1.1 Antecedentes

El pedido para realizar el presente proyecto fue solicitado por la comunidad de Olón y atendido por la Universidad Casa Grande, a través del área de Proyectos de Aplicación Profesional-PAP. Como grupo participante, se nos indicó que nuestro tema está orientado a “Fomentar el turismo en Olón”, tomando en consideración que la carrera de profesionalizantes que cursamos, es Comunicación y, como tal, se espera el desarrollo de un plan de acción que involucre a todos los actores relacionados en este campo; no sólo a los habitantes de la comuna de Olón, sino también a la empresa privada, al sector público, a los turistas y demás personas interesadas en hacer que el turismo se desarrolle en gran medida en esta zona, como una forma de generar un mayor dinamismo económico.

El enfoque del trabajo intenta fortalecer los destinos turísticos no playeros de Olón, como una propuesta que otorgue valor a los turistas y decidan visitar este balneario, saliendo de lo cotidiano que es el turismo de sol y playa, para uno enfocado a la aventura, a la comunidad, la conservación de patrimonio natural y observación de aves, como parte de la riqueza que esta comuna posee y como una forma de impulsar el turismo comunitario.

La participación comunitaria es importante, por qué; a futuro, permitirá preservar la identidad cultural y proteger los ecosistemas en las actividades turísticas; norma determinada en la Ley de Turismo. Además, el fortalecimiento de las capacidades locales en ámbitos turísticos, culturales y patrimoniales, son temas relevantes para el Ministerio de Turismo que busca potenciar una oferta de calidad en un entorno mega diverso (Ministerio de Turismo, 2019), tomando en cuenta que el turismo es una actividad que aporta al desarrollo integral de las comunidades receptoras, pues dinamiza los distintos campos de su desarrollo,

especialmente, si las entidades involucradas fomentan la Responsabilidad Social de forma individual o a nivel colectivo.

En este contexto, la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) juega un papel importante en el sector turístico, porque representa el compromiso de impulsar un desarrollo sostenible donde no se comprometan los recursos de generaciones futuras (Sarmiento, 2011). Actualmente, las tendencias de promoción de iniciativas y prácticas responsables sostenibles implican que las organizaciones pueden llevar a cabo un rol importante en la reducción del deterioro de la calidad ambiental, la pobreza y la desigualdad social, así como en el avance de la sociedad hacia el desarrollo sostenible.

De ahí que el proyecto guarda relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre los cuales se destaca la promoción de actividades que generen un trabajo decente y crecimiento económico (objetivo 8), la reducción de las desigualdades (objetivo 10), la producción de consumos responsables (objetivo 12) garantizar la vida de ecosistemas terrestres (objetivo 15), como una iniciativa que empiece en la comuna de Olón, pero que a futuro pudiera ser replicada en otras comunidades de la provincia de Santa Elena.

Dentro del contexto de la provincia de Santa Elena (en la cual se encuentra ubicada la Comuna de Olón), se ofrece una variada oferta turística en los territorios rurales, conformadas por el 44.82% de sus habitantes de esta provincia. Las playas, bahías, acantilados, ensenadas, planicies, montañas, manglares y bosques, son sitios ideales para la práctica de deportes, observar la naturaleza y conocer la cultura y patrimonio ancestral, característico de la región (Sarabia et al., 2019).

Por tal razón, como parte de esta valiosa oferta turística, el Ministerio de Turismo está impulsando el turismo comunitario a través de la entrega de certificados de funcionamientos de Centros de Turismo Comunitario (CTC) en las parroquias rurales de Manglaralto, específicamente, en las comunas de San Pedro y Dos Mangas (Fortis & Láinez, 2018).

En las comunas de Santa Elena antes citadas, los habitantes han recibido capacitación en temas como: prestación de servicios, alojamiento, alimentos y bebidas, que permiten a los operadores brindar productos de alta calidad, pero aún falta mucho trabajo por hacer en otras comunidades cercanas, como es el caso de Olón (investigación en territorio: noviembre 2021).

A esto se suma que la pandemia del COVID-19 trajo un escenario sin precedentes, donde la industria turística de la provincia de Santa Elena, fue una de las más afectadas. Aunque se trata de una industria intangible, hasta cierto punto, el turismo es uno de los sectores que mayor dinamismo económico presenta, dado que se relaciona con hoteles, restaurantes, agencias de viaje u operadoras de turismo, establecimientos de distracción y negocios ubicados alrededor de los mismos, por lo que el turismo genera empleo para miles de personas, a la vez que hace posible que muchos visitantes aprecien su propia cultura y otras diferentes, así como también las bondades de la naturaleza (Organización Mundial de Turismo, 2020).

Específicamente, en la comuna de Olón la promoción turística es limitada y como consecuencia de aquello, la comunidad ha presentado un escaso desarrollo socioeconómico por lo que es necesario proponer actividades turísticas no playeras para impulsar y dinamizar dichas actividades.

Olón es una comuna ubicada al norte de la provincia de Santa Elena, en la zona norte de la parroquia Manglaralto del cantón Santa Elena, ubicada en la Ruta del Spondylus. Se trata de una comunidad rural, dedicada mayormente a la actividad pesquera, al comercio de diversos productos, siendo la gastronomía uno de los puntos fuertes de este sector y; el turismo, debido a que cuenta con hermosas playas y un bosque secundario bien conservado, en una extensión de 5.780 hectáreas (Sarabia et al., 2019).

Dentro del entorno mencionado, el presente proyecto está diseñado en función de lograr un eficaz e importante espacio comunicacional orientado a informar al país y al extranjero incluso, respecto de las bondades y bellezas naturales que Olón posee en su interior no playero, de modo que a través de esta “Campaña comunicacional”, conseguiremos que, al ser promocionadas las excelencias que tiene Olón, se consiga un turismo ordenado, selectivo y coherente con el medio ambiente y la realidad cultural de los habitantes de esta comuna.

1.1.2 Contexto de la experiencia

Para el desarrollo de nuestra “Campaña comunicacional”, se ha hecho uso de bibliografía turística, pero además, recurrimos a un trabajo de campo o en territorio (in situ), lo cual implicó una verdadera vinculación con la comunidad, recogiendo sus anhelos, preocupaciones, intereses y toda expresión de necesidades que evidentemente existen en la comuna Olón y que, creemos, tienen solución a través de una efectiva estructura de comunicación respecto al entorno natural interno de la comuna; es decir, sus bosques, senderos, cascadas, flora y fauna, etc.

Una adecuada publicidad y oferta turística de la comuna Olón, a través del aprovechamiento de la tecnología moderna y la capacitación constante de sus habitantes en los aspectos turísticos y tecnológicos, redundará en una selectiva concurrencia de turistas o visitantes, nacionales y extranjeros. Por un lado, el aspecto turístico es vital para que los habitantes tengan la capacidad de atender a los visitantes y guiarlos en los diferentes recorridos que implica la actividad como tal y, por otro lado, el factor tecnológico es vital porque se utilizará plataformas digitales como redes sociales para la promoción de los diferentes atractivos turísticos no playeros, a la comunidad.

A través de este proyecto se plantea la generación de empleo, la promoción turística, y el desarrollo sostenible a los habitantes de Olón, algo que, sin lugar a dudas, también podrá

replicarse en otras comunidades de la provincia de Santa Elena. Por tal razón, el fomento del turismo en la Comuna de Olón, es la temática central que se considera en este proyecto, el haber realizado un estudio de campo, que permitió a los investigadores (autores de este documento), la comprensión del problema y el encuentro de distintas posibles formas de solucionarlo.

En cuanto a los stakeholders, el presidente de la comuna, Ing. José Reyes Orrala argumentó que el turismo en Olón se ha desarrollado empíricamente desde hace más de 25 años, atendiendo las necesidades de los turistas, en un inicio de forma sencilla y no organizada, debido a la falta de un plan de desarrollo y la falta de conocimiento en estrategias de promoción. Además, indicó que lo anterior ha mejorado, puesto que los propios comuneros y los actores turísticos de la zona se han venido capacitando para mejorar el servicio hacia los turistas, pero aún sigue faltando un plan de desarrollo enfocado a todo el turismo existente en la zona y no solo enfocado a la visita de sus playas.

Cabe mencionar que el desarrollo de las actividades turísticas, es una oportunidad para la Comuna de Olón, ya que debido a estas acciones se podría generar nuevos ingresos económicos y fuentes de trabajo para la población. Esta información, proveniente del estudio de campo, dejó entrever que los beneficiarios directos del proyecto se van a dividir entre los stakeholders identificados:

- Turistas
- Ciudadanos de Olón
- Emprendedores informales de Olón
- Emprendedores formales de Olón
- Proveedores de implementos turísticos
- Gobierno Autónomo Descentralizado
- Ministerio de turismo

- Servicio de rentas internas
- Empresas de telefonía
- Ministerio de gobierno- seguridad ciudadana
- Ministerio de economía y finanzas
- Ministerio de transporte y obras públicas

1.1.3 Diagnóstico del problema: causas y efectos

Como parte de la investigación de campo realizada en la Comuna de Olón, se pudo determinar que la problemática central gira en torno al bajo consumo de los atractivos y actividades turísticas no playeras en este sector; por lo que sus habitantes no pueden disponer de ingresos que le permitan un desarrollo socioeconómico, por tal razón, necesitan del apoyo tanto del gobierno central, el gobierno seccional e inclusive de iniciativas privadas y organizaciones sin fines de lucro, para contribuir en el desarrollo de programas que le permitan disponer de una oferta turística más atractiva, a la vez que sus dirigentes también mejoran sus conocimientos a través de capacitaciones gratuitas que les pudieran ayudar a emprender negocios y a mejorar las relaciones públicas con los visitantes nacionales y extranjeros. No obstante, gran parte de este problema se ha ocasionado por las siguientes causas:

Existe una limitada promoción publicitaria en la comuna de Olón, pues no se comunican los atractivos y actividades no playeras como estrategia de desarrollo socioeconómico y no se dan a conocer correctamente dichos lugares. Esto se debe a que la Empresa Municipal de Turismo del cantón Santa Elena, no ha considerado dentro de su agenda la asignación de recursos económicos destinados a promocionar la oferta turística y así mejorar la afluencia de visitantes. De acuerdo con Ramírez (2006), la promoción turística se trata de una actividad integrada por un conjunto de acciones e instrumentos que cumplen la función de favorecer los estímulos para el surgimiento, además, el desarrollo de

desplazamiento turístico, así como el crecimiento y mejoría de las operaciones de la industria, quienes los aprovechan con fines de explotación económica.

También existe una limitada organización que permita la creación de redes o grupos de trabajo para que lo hagan articuladamente, para ofertar los diferentes atractivos y actividades turísticas no playeras de la comuna, lo cual genera un desinterés de los actores locales para la promoción de dichos espacios. Esto es esencial, dado que autores como Quesada y otros (2011), manifiestan que los atractivos son los motivadores principales del desplazamiento de los turistas hacia los destinos, y a su vez existe una reducida capacitación en estrategias de comunicación y en el manejo de redes sociales, marketing, publicidad y ventas, para dar a conocer sus servicios y productos.

Los operadores turísticos desconocen las oportunidades de promoción sencillas y accesibles para ofrecer los servicios turísticos no playeros de la comuna, debido a la ausencia de organización e información que incluyan a la Comuna de Olón en sus paquetes promocionales.

Por las causas mencionadas anteriormente, tendrían los siguientes efectos para la comunidad de Olón:

Los habitantes van a perder ingresos y fuentes de empleo, dado a que la falta de promoción turística de las actividades no playeras, el turista desconoce la existencia de esta oferta y, como tal, no se verá interesado en acudir a un lugar donde no sabe qué tipo de experiencia le espera, ni qué otras actividades existan, además de visitar la playa, por lo que optaría por ir a otros sectores como Montañita, Salinas o Puerto López.

En consecuencia, el visitante desconoce la diversidad de servicios no playeros en la comuna, por lo que se genera una baja demanda de estos servicios, afectando la economía de este sector por la escasa rentabilidad de la oferta. El turista pierde la oportunidad de experimentar diferentes actividades a las de la playa y conocer los atractivos naturales,

culturales y deportivos, como, por ejemplo, la ciclo-ruta en el sendero de la Cordillera Chongón-Colonche.

Por consiguiente, se pierde la oportunidad de diversificar y fortalecer la visita a los atractivos y actividades no playeras, dado que el desconocimiento del turista genera escasas oportunidades para que los habitantes de esta comuna generen nuevos ingresos, y esto deriva en una consecuencia socioeconómica también, donde habría limitadas oportunidades laborales, ocasionadas por la baja afluencia de turistas que se acerquen hasta Olón para realizar esas actividades.

Por tal razón, el desarrollo de este proyecto de carácter comunicacional destinado a promocionar las bellezas naturales de la Comuna de Olón, fomentará el turismo local y regional, para lograr una mejor economía en sus habitantes, a través de la llegada de un mayor número de turistas nacionales y extranjeros.

1.1.4 Beneficiarios

El desarrollo de este proyecto tiene gran importancia, puesto que, desde la perspectiva social, ayuda a comprender cómo se ha visto afectada la economía de la comuna a causa de la baja afluencia de turistas o visitantes por las medidas adoptadas para controlar la propagación del COVID-19. Por lo tanto, sirve de base para la formulación de estrategias que permitan una reactivación oportuna del sector turístico y demás categorías relacionadas para impulsar el desarrollo socioeconómico, mediante la generación de nuevas plazas de empleo y aportar en el bienestar y desarrollo económico de esta comunidad.

Desde el punto de vista ambiental, este proyecto es muy relevante, porque para Olón, al presentar una gran diversidad natural, se buscará diseñar estrategias que garanticen su desarrollo económico sostenible, es decir, sin comprometer los recursos naturales de las generaciones futuras (Palacios, 2016). Además, en esta localidad la mayor parte del turismo se centra en actividades playeras, pero lo que se pretende es dar espacio a una oferta de

atractivos y actividades no playeras, que contengan eventos de aventura, culturales, agrícolas y ecológicos, promoviendo el turismo comunitario sostenible, como una forma de reducir las emisiones y deterioro del entorno donde se realizan las actividades turísticas (Vázquez-Rozas et al., 2016). Lo anterior es útil para generar un compromiso de responsabilidad social, no sólo desde el ámbito empresarial, sino también desde los turistas.

A nivel práctico esta investigación beneficia a los habitantes de Olón que tienen algún emprendimiento local, dado que el propósito de desarrollar estrategias comunicacionales es lograr una activación turística, donde no sólo el sector comercial se vea beneficiado, sino también otros sectores vinculados a esta industria, como las operadoras de turismo, los restaurantes, el sector hotelero y el sector de transportes, dado que si en esta localidad se genera un mayor movimiento de turistas, se producirán divisas que permanecerán en la comunidad, beneficiando a todos sus habitantes, por lo que se dispondría de oportunidades para promover fuentes de trabajo (Vela, 2020).

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Conocer cuáles son las diferentes opciones de servicios turísticos no playeros que ofrece Olón para de esta manera potenciarlos y promocionarlos con los recursos existentes.

1.2.2 Objetivo Específicos

- Desarrollar e implementar la promoción publicitaria para comunicar los atractivos y actividades turísticas no playeras de la comuna de Olón.
- Fortalecer la organización comunitaria que permita la creación de redes o grupos de trabajo articulados.
- Conocer las oportunidades y bondades del lugar, que los operadores ofertan como destino turístico de la Comuna de Olón a sus clientes.

1.3 Diseño de investigación

1.3.1 Alcance

Esta investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, lo que implica que los datos recopilados se presentaron tal como sucedieron en su entorno natural, sin ser objeto de manipulación alguna por parte de los investigadores (Hernández et al., 2016). Además, el estudio fue de alcance transversal porque se recogieron datos en un momento único del tiempo, sin realizar toma de datos en varios períodos, porque no se hizo comparativa o de contraste de información, más allá de las entrevistas y encuestas aplicadas a los miembros de la comunidad de Olón.

1.3.2 Tipo de estudio

Esta investigación fue de tipo exploratorio, descriptivo y explicativo. En primera instancia fue exploratoria debido a que habían escasas fuentes de información referente a los atractivos turísticos no playeros de Olón; se trata de un trabajo inédito que por primera vez está impulsando este tipo de turismo en la zona, [por lo que no hay mayores fuentes de respaldo que sirvan como marco de referencia] y, como tal, fue necesario realizar un levantamiento de datos a partir de fuentes primarias; es decir, mediante entrevistas y encuestas a los miembros de esta comunidad.

Luego, la investigación pasó a ser descriptiva porque con los datos recopilados se hizo una sistematización de toda la experiencia, argumentando los resultados más importantes y resumiendo las opiniones vertidas por la comunidad. Para esto se utilizaron técnicas como la entrevista o encuesta, apoyadas en un cuestionario de preguntas que se realizaron en el cuarto trimestre del 2021. Finalmente, la investigación fue explicativa, porque se hizo una interpretación o conclusión general de todos los datos recabados, concluyendo en los puntos positivos y negativos de la experiencia, aquellas temáticas que todavía falta por abordarse para que se impulse de mejor manera el turismo en Olón.

1.4 Decisiones metodológicas

1.4.1 Objeto de estudio:

La limitada promoción de los diferentes servicios turísticos no playeros en Olón.

1.4.2 Categorías o variables

- Características, bondades y servicios que hacen diferente a Olón en comparación con los otros balnearios del sector.
- Capacitación con la que cuenta el personal que ofrece los servicios turísticos no playeros de Olón.
- Cuentan con los servicios completos, o carecen de algo, es decir, si tienen todos los implementos necesarios para realizar la actividad.
- Target de turistas que visitan Olón.
- Canales y vías de información que utilizan en relación a servicios turísticos no playeros.

1. Unidades de análisis: ¿A quiénes?

- Presidente de la Comuna
- Dirigente de la Asociación de Comerciantes de la playa
- Representantes de Hoteles y Restaurantes
- Representantes de los servicios turísticos
- Residentes nacionales y extranjeros

2. Recorte espacio-tiempo: ¿Dónde y cuándo?

Olón, último trimestre del año 2021

3. Técnicas de Investigación: ¿Con qué?

Se utilizó la técnica de encuestas, entrevistas, grupo focal y observación participante, al sector de Olón.

1.5 Instrumentos de investigación

1.5.1 Encuesta

Se aplicó una encuesta dirigida a turistas nacionales y extranjeros con el propósito de establecer un perfil del cliente potencial que visita Olón y la disposición de acudir a los atractivos turísticos no playeros.

Se midió lo siguiente:

- Edad
- Sexo
- Estado civil
- Número de hijos
- Características necesarias para elegir un destino turístico
- Voluntad para desarrollar el turismo
- Presupuesto para la realización de viajes turísticos a la zona
- Motivos para visitar Olón

a) Entrevista a Presidente de la comuna de Olón

Para la entrevista se estructuró un cuestionario de 11 preguntas las cuales fueron dirigidas al presidente de la comuna de Olón. La guía de preguntas contenía lo siguiente:

1. ¿Desde cuándo Olón es visitado por los turistas y cómo se ha desarrollado turísticamente?
2. ¿Cómo difunden la información de los atractivos turísticos cuando llega un visitante a la comuna de Olón?
3. ¿En los hoteles de la comuna tienen esa información para dar a conocer a los turistas?

4. ¿Por qué no tiene un mapa de los atractivos turísticos no playeros que tiene la Comuna?
5. ¿La Comuna recibe recursos para realizar las obras?
6. ¿A cargo de qué Institución Gubernamental se maneja el desarrollo turístico de la Comuna de Olón?
7. ¿Qué actividades realiza la comuna para obtener fondos para las obras que ustedes realizan?
8. ¿Qué Institución Gubernamental es la encargada de la promoción de la Comuna de Olón como destino turístico?
9. Cuando ustedes preparan el plan anual de turismo para la promoción y difusión de estas actividades, ¿a qué institución la presentan para la aprobación y ejecución?
10. ¿Cuál es la característica del turista que visita Olón?
11. ¿Cuántos habitantes tiene Olón y a qué se dedican?

b) Dirigentes de sitios aledaños a la playa (Cabañas)

Para esta entrevista, el cuestionario se estructuró con 12 preguntas, las cuales fueron dirigidas a los encargados de los sitios aledaños a la playa como son duchas, alquiler de carpas, venta de bebidas alcohólicas y pequeños restaurantes. La guía de preguntas contenía lo siguiente:

1. ¿Cuántos clientes se acercan a las duchas?
2. ¿Cuántos clientes promedio atienden por día?
3. ¿Cuántos clientes necesitan atender por semana?
4. ¿Cuáles son los días con más afluencia en este tipo de negocio?
5. ¿Cuáles son los aspectos más importantes que consideran los consumidores al momento de adquirir el servicio?

6. ¿Qué producto diferenciador tienen de las demás duchas o baños?
7. ¿De qué manera promueven el servicio?
8. ¿Qué aspectos podrían mejorar en la experiencia del consumidor?
9. ¿Consideran que tienen una buena tarifa para el servicio que ofrecen?
10. ¿Han pensado en innovar en el servicio según nuevas exigencias de los habitantes y turistas?
11. ¿Cuentan con protocolos de bioseguridad?
12. ¿Cada cuánto tiempo le dan mantenimiento a la infraestructura?

c) Sector hotelero y gastronómico (Grandes Restaurantes, Hoteles, Hosterías) (Entrevista telefónica)

Para esta entrevista se elaboró un cuestionario de 10 preguntas, las cuales fueron dirigidas a los encargados y dueños de hoteles, hosterías, grandes restaurantes.

La guía de preguntas contenía lo siguiente:

1. ¿Qué servicios ofrece su hotel y/o restaurantes?
2. ¿Cuáles de los productos y/o servicios que ofrece su hotel y/o restaurante es el de mayor demanda?
3. ¿Cómo promocionan sus productos y/o servicios?
4. ¿Consideran que la forma en que promueven sus productos y/o servicios son los correctos?
5. ¿Consideran que se puede mejorar o destacar dichos servicios, cuál ha sido el factor limitante?
6. ¿Su personal ha recibido entrenamiento o capacitaciones de servicio al cliente?
7. ¿Ha realizado encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente?

8. ¿Considera que su hotel y restaurante cuentan con la infraestructura necesaria para satisfacer al cliente?
9. ¿Con cuál de las siguientes alternativas considera que es identificado por los turistas que lo han visitado?
10. ¿Cómo considera usted que podría incrementar la frecuencia de visitas de sus clientes y/o turistas?

d) Sector no playero – Ecoturismo–Turismo de deportes y aventura

El cuestionario para esta entrevista se elaboró a base de 10 preguntas, las cuales fueron dirigidas a representantes del ecoturismo (guías de turismo).

La guía de preguntas contenía lo siguiente:

1. ¿Cuál es el tipo de turistas que consume y más le atrae usar este tipo de servicios?
2. ¿Existe alguna asociación que represente el turismo de deportes y aventuras o cada sector es independiente?
3. ¿Qué medios digitales emplea para promocionar el servicio turístico que se oferta?
4. ¿El tipo de servicio que se ofrece es completo, es decir, se provee al turista del equipamiento completo, o el turista tiene que llevar el equipamiento?
5. ¿El servicio que se ofrece es alternativo para toda la familia, todos los miembros de la familia pueden acceder a realizar la actividad o deporte que se oferta?
6. ¿Existe algún tipo de convenio entre los operadores y servicios turísticos para direccionar a los turistas interesados en realizar?
7. ¿Se siente capacitado en algún idioma para recibir turistas extranjeros?
8. ¿El MINTUR debe conceder algún tipo de permiso para poder establecerse en ese sector donde se oferta su servicio, debe cumplir con alguna norma ISO de calidad, seguridad e infraestructura?

9. ¿Qué aspectos importantes considera el turista al momento de escoger turismo de deportes y aventura (Seguridad- equipamiento- actividad de adrenalina)?

10. ¿Cuáles son los factores que han determinado una escasa promoción de los servicios turísticos?

e) Comunidad (habitantes de Olón)

El cuestionario se estructuró con 10 preguntas, las cuales fueron dirigidas a los habitantes de Olón.

La guía de preguntas contenía lo siguiente:

1. ¿Cómo se entera el turista sobre ferias, eventos culturales/musicales, de consumo de productos y servicios locales, conciertos abiertos al público en general, qué vía de comunicación utilizan y quiénes son las personas capacitadas para esto.?
2. ¿Se sigue algún sistema o protocolo que rija un mejor servicio en los negocios locales, al ofrecer un servicio al cliente, siguiendo estándares con bases nacionales o internacionales, capacitación al personal?
3. En los últimos años, ¿cómo cree que han evolucionado los ingresos monetarios de los negocios de comida y hoteles en Olón, han sido positivos o negativos?
4. ¿Cree Ud. que Olón carece de puntos estratégicos culturales a los que los extranjeros les resulte fácil ubicar e identificar para poder visitar y querer conocer, explorar y vivir la experiencia de un pueblo con identidad ancestral y a la vez moderno?
5. ¿Qué clase de relación se lleva a cabo entre los integrantes de la comunidad olonense y las autoridades y con qué facilidad pueden llegar a pedir obras que beneficien a este pueblo?

6. ¿Cómo promoverán los olonenses una gestión para capacitación de personal para actividades educativas y culturales, clases magistrales, charlas y cursos intensivos sobre atención al cliente para mejorar los estándares de calidad?
7. ¿Cree que en Olón hace falta un mejor sistema de agua potable, ya que este líquido vital hace que los negocios de comida y hotelería funcionen de forma más limpia?
8. ¿Qué negocios autosostenibles Ud. siente que carece Olón, ya que estos generan más empleos y así, mejorar la calidad de vida de los olonenses?
9. ¿Cómo se promocionan las actividades deportivas como carreras de bicicletas y en qué sitio lo desarrollan?
10. ¿Cómo es el impacto económico de Olón en los feriados?

2 REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 La actividad turística

La actividad turística es aquella que comprende un viaje a una ciudad o país determinado, dependiendo de si se realiza turismo nacional o extranjero (Mora et al., 2018). Su estancia no es mínima ya que dicha actividad tiene como objetivo indagar sobre dicho lugar en un periodo que no pasa de un año, pero que si dura más de un día; permitiendo de esta manera, generar beneficios al país que se visita, sobre todo cuando se trata de turistas extranjeros, debido a que éste se verá en la obligación de cambiar su moneda por la del país en cuestión y sea cual fuere la tasa de valor, el país saldrá beneficiado.

Ecuador inicia el desarrollo moderno del turismo en los años 50 del siglo XX; sin embargo, es a partir de la década de 1990 que empieza a consolidarse como una actividad económica y socio-cultural de valor, tanto así, que en la actualidad el turismo representa la tercera actividad en importancia económica, luego del petróleo y el banano (sin considerar los ingresos de las remesas de los emigrantes), lo cual implica un promedio de 700.000 visitantes extranjeros por año y alrededor de 800 millones de dólares que ingresan al país por este concepto (Vázquez-Rozas et al., 2016). Además, se puede señalar que el turismo se coloca como uno de los principales sectores productivos del país, representando así un 4.4% del PIB.

Es importante también destacar que Ecuador es considerado como uno de los diecisiete países megadiversos del mundo, sobre todo por muchos especialistas que aseveran que por cada Km², el 11% de la biodiversidad del planeta está en Ecuador, debido a que el país cuenta con una variedad de ecosistemas y culturas vivas, las mismas que se hallan en un territorio relativamente pequeño con buenas condiciones de conectividad interna y ubicación estratégica (Palacios, 2016). Al hablar de turismo, usualmente, se piensa en un viaje internacional, aunque para muchas naciones, el turismo se genera por la gente dentro de su mismo país; lo que se conoce como turismo doméstico. A pesar de que es más difícil de

medir en relación al turismo internacional, debido a que no hay fronteras que cruzar para el conteo de turistas, se estima ser de un 75% a un 80% de toda la actividad turística (Ministerio de Turismo, 2019).

2.1.1 Turismo Comunitario

Se basa en la relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos para la distribución equitativa de los beneficios generados (Fortis & Lainez, 2018).

2.1.2. Turismo cultural

Es el turismo constituido por programas destinados a participantes interesados en conocer las costumbres de un determinado pueblo o región. Aquí los visitantes se desplazan con el objeto de auto educarse o ensanchar su horizonte personal a través de la participación en acontecimientos o visitas de alto valor cultural (Palomino et al., 2016). En conclusión, son todos aquellos viajes que se realizan con el deseo de ponerse en contacto con otras culturas y conocer más de su identidad. Este tipo de turismo puede clasificarse en: histórico, étnico, religioso, de formación, literario, gastronómico.

2.1.3. Turismo rural

Es el tipo de turismo que ha surgido con la revalorización cultural y de las actividades rurales en los hoteles-haciendas. El turismo rural contribuye a diversificar la oferta de productos y a sostener la economía de las comunidades rurales (Palacios, 2016). Es un turismo que tiene como finalidad mostrar y explicar una serie de experiencias relativas a la vida rural campesina. Para el turista, esto significa una oportunidad de entrar en contacto con la naturaleza aun cuando se trate de espacios sometidos a procesos productivos intensos,

conocer los rasgos de una actividad dependiente de ella, pasear en bicicleta o en caballo, alimentarse con productos frescos y sanos, etc.

2.1.4. Ecoturismo y Turismo de naturaleza

Tiene un enfoque para las actividades turísticas, en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación, la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge y sensibiliza a los viajantes (Altimira Vega & Muñoz Vivas, 2007). Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como turismo “ético”, en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas, grupos o cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio. Debido a su auge, el ecoturismo ya se convirtió en el segmento de más rápido crecimiento y el sector más dinámico del mercado turístico a escala mundial.

2.1.5. Turismo de Deportes de Aventura

Es el tipo de turismo constituido por programas y actividades con el fin específico de promover la práctica de deportes para aficionados o profesionales. El turismo de aventura es otra de las modalidades del turismo alternativo y, sin duda alguna, una de las formas que mayores expectativas genera a su alrededor, quizás por el término mismo que evoca, o porque su motivación principal es vivir una experiencia donde el contacto con la naturaleza requiere de grandes esfuerzos y altos riesgos, permitiendo al turista realizar hazañas personales y disfrutar la emoción de dominar estos ambientes. Dentro esta modalidad se encuentra el montañismo en lugares apartados por laderas que presentan dificultades, las travesías a caballo de donde se abren caminos en zonas montañosas con bosques o sin ellos, buceo deportivo, rafting (descenso en botes de goma atravesando rápidos en los ríos de montañas), etc.

2.2. Trabajo en Redes

Las redes se presentan como agrupaciones de organizaciones que luchan por objetivos comunes. En primer lugar, el hecho de trabajar en red permite llegar a más gente y conseguir concienciar a un mayor número de personas; en segundo lugar, permite presentarse ante legisladores o al Gobierno como un grupo de organizaciones que, a su vez, tienen a un número de personas que las apoyan y que, representan los intereses de un grupo amplio de la ciudadanía (Luque et al., 2016). Las redes permiten a sus integrantes ser más eficientes. Esto implica maximizar los recursos para conseguir objetivos comunes; desde compartir gastos, como pueden ser las oficinas, a compartir personal altamente especializado, por ejemplo, a la hora de elaborar un informe.

Existen tantas redes como objetivos distintos y diferentes. Hay redes de sector o de defensa de intereses comunes o profesionales. Otras son más concretas y se centran en desarrollar campañas de incidencia y sensibilización en algunas temáticas, como la mencionada a lo largo de este Proyecto, cuyo propósito es fomentar el turismo en la comuna Olón. En definitiva, las redes no solo mejoran el camino a la hora de conseguir los objetivos, sino que ofrecen protección a través de regulaciones autoimpuestas y protección frente a terceros a la hora de mejorar los marcos regulatorios y normativos del sector, cambiar políticas y concienciar a la sociedad. Un sector como el turístico tiene que mostrar a la ciudadanía que, las diferentes organizaciones no son una competencia, sino aliadas necesarias para la consecución de los objetivos comunes.

2.3. Turismo Comunitario

El turismo comunitario se asoma como una alternativa para salvar las desigualdades sociales y económicos que padecen las comunidades rurales; además, se convierte en una vía que pueden utilizar las comunidades que buscan generar otros ingresos dentro de sus actividades económicas cotidianas, utilizando los recursos culturales, naturales y locales en

una región en particular (Fortis & Lainez, 2018). El turismo comunitario permite a los habitantes de una región determinada, convertirse en guías turísticos y prestar servicios a los visitantes que reciben. Al mismo tiempo, ofrece a las comunidades la oportunidad de jugar un papel en la generación del movimiento de los elementos de producción e intercambio de bienes y servicios en la zona en cuestión.

Hoy en día, el turismo comunitario sigue en constante evolución, en Ecuador y el mundo, generando una participación más activa del turista dentro de los hábitos y costumbres de un grupo social o localidad en particular. Además, debe quedar claro que el turismo comunitario encierra un enfoque más participativo con respecto a la actividad turística y tiene la capacidad de convertirse en un producto turístico viable (Vela, 2020). Pero para que este potencial se pueda hacer realidad, debe existir una estrecha relación entre los planes del sector público y del sector privado, unido a las aspiraciones de las comunidades en materia de desarrollo del turismo en la región.

Los beneficios para las comunidades que participan en el desarrollo del turismo son varios, como la reducción de la pobreza y la generación de fuentes de empleo. A ello se suma que este enfoque descentraliza la industria del turismo mediante la transferencia de la toma de decisiones a las comunidades, contribuyendo así al desarrollo de productos turísticos regionales, además de conducir al fortalecimiento de las comunidades locales, al tiempo que actúa como un estímulo para la producción de productos locales, como la gastronomía, entre otros (Vera, 2019). Por último, se han desplegado enormes esfuerzos para definir las modalidades de turismo que responden a los impactos negativos en las economías nacionales y los recursos naturales. El turismo comunitario es uno de esos “turismos de nicho” que brinda beneficios para minimizar los impactos negativos y contribuir a que los miembros de las comunidades participen en la protección de su patrimonio cultural y natural, además de sacar provecho de forma directa de la actividad turística que se genera.

3 HIPÓTESIS DE MEJORA

El proyecto ha sido concebido con la finalidad de contribuir y mejorar al crecimiento económico y social de la Comuna de Olón, del cantón Santa Elena, ante lo cual se ha identificado como problema central la necesidad de aumentar y mejorar el consumo de los atractivos y actividades no playeras en este sector, considerando que normalmente las personas visitan este lugar por sus playas, pero al no haber una oferta turística que aporte valor prefieren recurrir a otros balnearios como Montañita o Puerto López; sin embargo, la idea de dar a conocer el potencial no playero, radica en destacar las actividades de turismo comunitario y de aventura que pueden realizar en la zona, visitando cascadas, haciendo senderismo, observando flora y fauna, entre otros.

Básicamente, se han identificado tres componentes o causas críticas en las cuales se trabajará para mejorar las condiciones de esta comuna. Del primer componente, se realizó la promoción publicitaria orientada a comunicar los atractivos y actividades no playeras de Olón, para lo cual es importante alcanzar un alto número de personas que recibirán la información, lo cual puede ser monitoreado a través del reporte de visitas y la interacción en redes sociales. En este sentido, la campaña contó con la participación de los habitantes de la comuna Olón, así como de los operadores turísticos comprometidos en realizar actividades no playeras.

Para el segundo componente, fue necesario fortalecer la organización dentro de la comuna, a fin de crear una red o grupo de trabajo articulado y, de esta manera, crear una relación directa entre los integrantes del grupo, de modo que se compartirán objetivos comunes y se solucionarán problemas. Dentro de la gestión de la red, se encuentran capacitaciones a sus integrantes de modo que conozcan la manera de ofrecer al turista o visitante, la información adecuada respecto de las bellezas y utilidad de Olón en su interior no playero, así como la oferta de servicios, atenciones y guías para dichos visitantes.

Finalmente, el tercer componente se enfocó en dar a conocer las oportunidades y bondades del lugar, para que los operadores lo presenten como destino turístico hacia sus clientes. Por tanto, se requiere de una encuesta de percepción destinada a evaluar el nivel de satisfacción del usuario.

Todo esto redundaría en cumplir el propósito de este proyecto que es mejorar el crecimiento económico y social de Olón, de modo que una parte de sus ingresos provengan de la visita de turistas que buscan servicios no playeros, ante lo cual será necesaria la colaboración de los operadores y guías para el registro de sus visitas en una bitácora, en la cual se registran las estadísticas de los cambios más relevantes que giran en torno a la prestación de estos servicios, los mismos que aportan valor a la comuna y sus visitantes.

4 RECONSTRUCCIÓN HISTÓRICA DE LA EXPERIENCIA

Como investigadores y autores de este proyecto, nos trasladamos hacia Olón para entrevistarnos con el presidente de la Comuna, Ing. José Reyes Orrala, a quien le presentamos el contenido de esta iniciativa, planteando sus diferentes líneas de ejecución y lo que se pretende alcanzar con él. El presidente, por su parte, se mostró muy optimista y con una actitud muy colaborativa y convencido de apoyarnos, apostando por nuestro proyecto. Luego de esta conversación exitosa y contando con el apoyo humano y logístico del presidente, empezamos a realizar una agenda que incluía la visita de los atractivos y actividades turísticas no playeras para su promoción y su difusión a través de nuestra campaña de publicidad, fecha de presentación de la misma y de las capacitaciones.

Para el efecto, socializamos este último tema con personas relacionadas al sector turístico, gastronómico y comerciantes informales, por lo cual nos dieron a conocer que estaban más interesados en temas sobre atención al cliente, redes sociales y emprendimientos, por lo que decidimos hacer una encuesta en nuestra segunda visita, también nos dieron a conocer quiénes son los grupos de visitantes que desean recibir en la comuna de Olón, señalando que, en su mayoría, se trata de grupos familiares con poder adquisitivo, consumiendo productos y servicios locales.

Con la colaboración del presidente de la Empresa Municipal de Turismo, Ing. Jefferson Tigrero, pudimos realizar una encuesta el 29 noviembre de 2021, en la Asociación de comerciantes, lugar donde se estaba llevando a cabo una capacitación por parte de esa Institución, los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1. *Número de personas encuestadas*

Tipo de actividad	Encuestas
Taller generación de contenido, marca, fotografía	8
Taller de Servicio al cliente.	5
Taller de articulación de red de trabajo	5
Taller técnicas para una buena atención al cliente	10
Taller cómo innovar en tiempos de pandemia	5
Número de personas encuestadas	33

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Luego, se crearon dos cuentas, una en Facebook y otra en Instagram, las cuales se denominaron “Aventúrate Olón”, las mismas que tienen la finalidad de dar a conocer a los turistas nacionales y extranjeros, las bellezas naturales y servicios que ofrecen los diferentes atractivos y lugares no playeros que Olón posee en su interior agrario, tales como: cascadas, senderos, bosques, flora, fauna, entre otros; de modo que a través de esta “Campaña comunicacional”, cumpla con su objetivo, es decir, llegar al público esperado desarrollando acciones de comunicación alineadas al funcionamiento específico de cada uno de estos canales, permitiendo una mejor comunicación hacia el posible cliente. El contenido se generó a través de fotos, vídeos e infografías de los lugares turísticos no playeros de la comuna de Olón, difusión de la diversidad de ferias que se realizan en dicho lugar y la gran variedad de lugares que ofrecen servicios en el sector turístico, hotelero y gastronómico. Es importante mencionar que, al inicio de este proceso, todo el desarrollo del contenido digital estuvo a cargo de los integrantes de este Proyecto, quienes serían los encargados de capacitar y entrenar al presidente de la Comuna o a su delegado, para que continúe con el manejo de las redes sociales antes indicadas y así lograr la sostenibilidad correspondiente.

Los resultados de la campaña a través de las redes sociales fueron los siguientes:

Tabla 2. Resultados de la campaña en Facebook

Alcance	Cantidad
Orgánico	9.500
Pautado	214.920

Nota: datos obtenidos de las métricas de Facebook, 2022

Tabla 3. Resultados de la campaña en Instagram

Alcance	Cantidad
Orgánico	4.200
Pautado	89.300

Nota: datos obtenidos de las métricas de Instagram, 2022

Atractivos:

A continuación, se detallan los atractivos y actividades turísticas que se pueden realizar en la Comuna de Olón y que se están promocionando en nuestra campaña comunicacional y propagandística:

Figura 1. Santuario de la Virgen Estrella de Maris



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 2. *Cascadas de Alex*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 3. *Avistamiento de aves*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 4. *Bosque protector "El cangrejal de Olón"*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 5. *Senderismo en la reserva de Manglares*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 6. *Bosque Cordillera Colón Colonche*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 7. *Ruta ciclística Olonchis*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 8. *Festival de cometas*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 9. *Festival del cangrejo*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 10. *Feria Guancavilca - exposición de diversos emprendimientos*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 11. *Festival de fin de año*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

Figura 12. *Recorrido de los murales*



Nota. Obtenido de Beach Life Ecuador, 2022

El presidente de la comuna nos facilitó una base de datos que incluía al sector hotelero, gastronómico, comercial, sector formal e informal, dueños de pequeños y grandes negocios, guías, operadores turísticos, guardabosques, etc., la cual nos sirvió para invitar a los talleres que los autores de este Proyecto dictamos a la comunidad de Olón.

Nuestro indicador de asistencia para las capacitaciones fue de 40 personas, por lo que hicimos invitaciones focalizadas a los siguientes sectores:

Tabla 4. *Asistencia de personas a los talleres realizados*

Sector	Cantidad
Sector hotelero	10
Sector gastronómico	12
Comerciantes	13
Guías turísticos/operadores	2
Guardabosques	3

De acuerdo a nuestro registro de asistencia del primer grupo de talleres denominados: “Técnicas para una efectiva atención al cliente” y “Manejo de redes, fotografía, marca y generación de contenido” del día 15 de diciembre de 2021, tuvimos la participación de 33 personas de los siguientes sectores:

Tabla 5. *Asistencia de personas al primer taller*

Sector	Cantidad
Sector hotelero	8
Sector gastronómico	10
Comerciantes	10
Guías turísticos/operadores	2
Guardabosques	3

Del segundo grupo de talleres denominados “Articulación de una red de trabajo”, “Emprendimiento en época pandemia” y “Servicio al cliente”, del día 28 de diciembre de 2021, contamos con la participación de 10 comerciantes.

Tabla 6. *Asistencia de personas al segundo taller*

Sector	Cantidad
Sector hotelero	0
Sector gastronómico	0

Comerciantes	10
Guías turísticos/operadores	0
Guardabosques	0

La finalidad de proporcionar estos aprendizajes es para que, en conjunto, a través de un solo canal informativo, logren unir esfuerzos, capacidades y habilidades técnicas que permitan que esta comuna consiga los objetivos de dar a conocer sus atractivos. Con esta propuesta se resolverá de manera eficiente, eficaz y sencilla este problema, beneficiando de manera inmediata a los comuneros. Es importante recalcar que esta propuesta se ajusta a sus necesidades, ya que lo ideal es proponer una opción que solucione el problema, se ajuste a sus deseos, requerimientos y sobre todo cumpla el objetivo del presente proyecto.

5 DESARROLLO DE CAPACITACIONES

En el presente documento se procederá a evaluar el componente de desarrollo de capacitaciones, el mismo que busca sistematizar el proceso de implementación y desarrollo de las capacitaciones brindadas en la casa comunal de Olón, es decir, que explica cómo se conceptualizó y ejecutó el desarrollo de este componente.

5.1 El objetivo de esta actividad es:

Crear y fortalecer capacidades y habilidades técnicas en los actores claves de la comunidad de Olón que ofrecen servicios turísticos, para de esta manera generar aprendizajes que les puedan servir a largo plazo y así contribuir a mejorar la calidad de sus servicios.

5.2 Descripción de las actividades:

De primera mano, para el desarrollo del componente de capacitaciones nos trasladamos hasta Olón el 29 de noviembre del 2021, donde acompañados del

Presidente de la Empresa Municipal de Turismo Ing. Jefferson Tigreros, pudimos realizar una encuesta a la comunidad de Olón, que incluyó a 33 personas que pertenecían al sector comercial formal e informal: cabañeros, dueños de pequeños y grandes negocios, guías y operadores turísticos, guardabosques, para de esta manera medir a través de la encuesta los temas de mayor interés en virtud de las distintas líneas de negocios que ofrecen.

Los resultados que obtuvimos fueron los siguientes:

Tabla 1. *Número de personas encuestadas*

Tipo de actividad	Encuestas
Taller generación de contenido, marca, fotografía	8
Taller de servicio al cliente.	5
Taller de articulación de red de trabajo	5
Taller técnicas para una buena atención al cliente	10
Taller cómo innovar en tiempos de pandemia	5
Número de personas encuestadas	33

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Luego de conocer los resultados de la encuesta y los temas en los que más les interesaba capacitarse a este sector, iniciamos a programar una agenda que incluía las fechas, temas y contenido de las capacitaciones, por lo que establecimos contacto con un equipo de instructores alineados en estos temas para planificar en conjunto el desarrollo de las mismas. Por consiguiente, hicimos contacto con el Presidente de la comuna de Olón, el Ing. José Reyes Orrala, a quien le presentamos la agenda con la planificación de los temas y contenidos de las capacitaciones que proyectaríamos y la importancia que generaría para la comunidad y actores claves recibir este tipo de talleres, por su parte, su respuesta fue positiva de inmediato, y supo manifestarnos que contaríamos con su apoyo humano y logístico para el proceso y difusión de las mismas. Para continuar con la difusión de las capacitaciones, el Presidente nos facilitó una base de datos que incluía los nombres y apellidos, celular, dirección, correo electrónico de cada integrante del sector hotelero, gastronómico, proveedores de servicios

turísticos, guías y operadores turísticos, guardabosques, y demás proveedores de servicios turísticos de la comunidad de Olón, cabe mencionar que esta base de datos fue corroborada en territorio por el equipo del proyecto “Aventúrate Olón” antes de iniciar la convocatoria. El Presidente siempre se mostró con mucha apertura para apoyarnos, tanto es así que la convocatoria para la asistencia a las capacitaciones la realizamos tanto su equipo de trabajo y el equipo del proyecto “Aventúrate Olón”.

La convocatoria a las capacitaciones siempre estuvo acompañada del Presidente de la comuna, dado el poder de convocatoria que tiene con la gente de la comunidad, difundió en sus redes personales la agenda y contenido de las capacitaciones y, así mismo, la difusión respectiva vía correo electrónico.

Nuestro indicador de asistencia para las capacitaciones fue de 40 personas, por lo que hicimos invitaciones focalizadas a los siguientes sectores:

Tabla 4. *Asistencia de personas a los talleres realizados*

Sector	Cantidad
Sector hotelero	10
Sector gastronómico	12
Comerciantes	13
Guías turísticos/operadores	2
Guardabosques	3

Elaborado por: Grupo de investigación,(2021)

El primer taller implementado fue el de “Técnicas para una efectiva atención al cliente”, el cual se realizó el día 15 de diciembre de 2021, a cargo de las expositoras Melina Esponda y Natalia Rodríguez, expertas en temas de atención al cliente y parte del staff del Restaurante “Momo” de Olón, quienes llegaron con media hora de anticipación para ajustar detalles previos a su presentación al horario que daba inicio a las 15h00.

Al ingreso en la mesa de registros, estuvimos Mónica Peña y Mariuxi Salcedo recibiendo a los participantes y les hacíamos la entrega de una pluma y un afiche con el contenido de los dos talleres a recibir, así mismo, les pedíamos de manera muy cordial que nos ayuden con sus nombres y apellidos para que conste su registro de asistencia al taller, luego de ello los invitamos a que se sienten y se dispongan a escuchar a la expositora. Los asistentes fueron muy puntuales en la hora convocada donde aproximadamente tuvimos la participación de 33 personas de los siguientes sectores:

Sector	Cantidad
Sector hotelero	8
Sector gastronómico	10
Comerciantes	10
Guías turísticos/operadores	2
Guardabosques	3

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Las instructoras del taller también se mostraron muy puntuales y participativas.

Actividades mejor detalladas:

- Se dio la bienvenida a cada uno de los asistentes
- Presentación y control de asistencia
- Presentación de las expositoras
- Introducción al Taller

Temas del taller:

- Técnicas que se deben utilizar a la hora de brindar un buen servicio al cliente.
- La importancia de entender al cliente, qué necesitan, hacer sentir al cliente como invitado de tu casa.
- Guía de un buen servicio al cliente, procedimientos.

- El cliente.
- Espacio de preguntas.

Para finalizar se realizó una dinámica con los asistentes

Al finalizar el taller invitamos al público a degustar de un refrigerio que incluía una bebida y un snack.

Los asistentes se mostraron muy atentos y con una actitud de escucha activa durante las jornadas del taller, nos supieron manifestar lo práctico y útil que habían sido los temas para ellos, resaltaron el contenido de cada taller como de fácil entendimiento, estos conocimientos les permitirán poner en práctica lo aprendido de una forma sencilla y efectiva en sus diferentes líneas de trabajo y así poder generar estas condiciones y herramientas que les permitan obtener aprendizajes. Resaltaron la importancia de recibir este tipo de capacitaciones de manera continua que benefician al desarrollo y mejoramiento de sus negocios.

De forma simultánea dimos inicio al segundo taller denominado “Manejo de redes, Marca, fotografía y generación de contenido” el mismo que se realizó el día 15 de diciembre de 2021 a las 17:00 a cargo de Michelle Álvarez, experta en temas de manejo de redes sociales. Sus temas fueron muy centrados en las distintas líneas de negocios de servicios que se ofrecen en Olón, ejemplos claros y concretos, se destacó el fácil y bajo precio que tienen hoy en día las redes sociales y que todos, sin excepción, podemos crear una buena foto y video sin necesidad de incurrir en más gastos. Insistió en que debemos ser muy creativos y llenar de mucho color una imagen al momento de subir un post, mencionó algunas de las herramientas que se usan para crear buenos videos en Instagram y luego dejó un espacio de preguntas para el público.

Detalle de las actividades realizadas:

- Presentación de la expositora

- Introducción al taller

Temas del taller:

- Definición e importancia de las redes sociales.
- Herramientas básicas, redes sociales principales.
- Cómo generar un buen y atractivo contenido en redes sociales.
- Producción de videos y post con bajo presupuesto.
- La importancia de conectar con un post con las personas que quiero que consuman mis productos y/o servicios.

Al finalizar se realizó una lúdica y entretenida dinámica con los asistentes.

El segundo grupo de capacitaciones, los realizamos el día martes 28 de diciembre del 2021, a cargo de la instructora Silvia Rivera San Lucas, capacitación que estaba programada para ser impartida en la Casa Comunal, lugar donde se programaron las capacitaciones desde un comienzo, al momento de impartir la capacitación, nos comunicaron que se había cambiado el lugar, por lo que nos trasladamos hasta la sede de Punto Verde, de inmediato comenzamos a arreglar el lugar y recibimos la llamada del Vicepresidente de la Comuna, Lic. Jonathan Borbor, informándonos de para este día de las capacitaciones asistirán pocas personas debido a que gran parte de líderes comunitarios y representantes del sector turístico convocado estaba participando en diferentes actividades planificadas por la comuna por las festividades de navidad y fin de año y, así mismo, los proveedores de servicios turísticos estaban preparando sus instalaciones para recibir a los turistas por las fiestas de fin de año; los asistentes comenzaron a llegar y les solicitamos que nos llenen los formularios de asistencia para nuestro control, por lo que se dio paso a impartir el primer taller del día a la hora acordada, donde tuvimos la participación de 10 personas del sector comercial.

Tabla 6. *Asistencia de personas al segundo taller*

Sector	Cantidad
Sector hotelero	0
Sector gastronómico	0
Comerciantes	10
Guías turísticos/operadores	0
Guardabosques	0

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Para esta primera capacitación el tema fue: “Articulación de una red de trabajo”, los asistentes estuvieron muy atentos por cuanto estuvo enfocado en generar conciencia sobre la importancia del trabajo en equipo y así crear una red de trabajo, la misma que permitirá generar alianzas de cooperación de aprendizaje y retroalimentación para todos sus miembros, en torno a los objetivos comunes en los procesos de inclusión productiva en la comuna.

Temas del taller

- ¿Qué es una red?
- Cuáles son los beneficios de la red de trabajo
- ¿Cuáles son las funciones de una red?
- ¿Qué tipo de principios comparte la red?
- Dinámica con la herramienta Role play.

Sobre este taller quisiera mencionar que el día que se realizó la capacitación quedó pendiente la creación y conformación de la red de trabajo con los que estaban interesados en formar parte, para el mes de enero/2022, pero lamentablemente con el nuevo rebrote del virus de COVID-19 que apareció a inicios de enero no se pudo llevar a cabo por las nuevas restricciones, impidió que nos podamos reunir y crear la red de trabajo.

El segundo taller fue “Innovar en tiempos de pandemia”, el mismo que fue de gran interés para las personas porque se les enseñó herramientas para sus emprendimientos informales, la necesidad de repartir responsabilidades, el rol de cada persona dentro de las actividades que desarrollan, tales como preparación, empaqueo, y distribución del producto, de esta manera pueden llegar a más clientes y promocionarlos, porque cada cliente satisfecho es un aliado estratégico que hablará muy bien de su marca.

Temas del taller

- Destreza y creatividad.
- Seguridad y Confianza.
- Equipo de Trabajo.
- Presentación del producto
- Calidad.
- Uso de herramientas digitales.
- Dinámica para mantener motivados a los asistentes

El último taller fue “Atención al cliente”, aquí la instructora resaltó la importancia de escuchar al cliente y ofrecer un servicio o producto que se adapte a sus necesidades o requisitos, cómo lograr diferencias entre el producto o servicio que se ofrece versus sus principales competidores, para así poder mantener a los clientes actuales y lograr captar nuevos clientes potenciales, y aumentar las ventas y rentabilidad de sus negocios

Temas del taller

- Calidad del servicio al cliente.
- Características del servicio de calidad.
- Principios de la atención al cliente.
- Estrategia de servicio.

- Dinámica con la herramienta Role play.

5.3. Análisis de indicadores de evaluación

La evaluación es una disciplina que contribuye a mejorar - mediante el análisis crítico, sistemático y la consulta a las partes interesadas-, las acciones de un programa o proyecto social. La evaluación apoya el proceso de planificación para el discernimiento de acciones futuras, permitiendo así derivar las lecciones aprendidas en la ejecución.

Como ya se señaló, el indicador es la evidencia que facilita la medición de los resultados, o de lo que se espera alcanzar, en un programa o proyecto social. Estos resultados están referidos a los "cambios logrados" por la intervención y pueden considerarse los "productos" generados por el programa o proyecto.

Dependiendo del alcance de la evaluación, se utilizarán distintos tipos de indicadores: así pueden emplearse indicadores sociales para el análisis macro social, en la evaluación de un plan, de una política o un programa de cobertura nacional. Los indicadores sociales son muy útiles para identificar las tendencias observadas a nivel global y para orientar la toma de decisiones y distribución de recursos.

En el nivel de programa o proyecto, se elaboran indicadores de evaluación para identificar los cambios logrados y su impacto. Así, se habla de Indicadores de Producto e Indicadores de Impacto, por citar algunos. La generación de indicadores en evaluación, es siempre una tarea altamente compleja porque requiere imaginación y rigurosidad ya que el indicador debe "evidenciar" los resultados alcanzados atribuibles al programa o proyecto y esa demostración, el aporte de esa prueba no es siempre una tarea fácil.

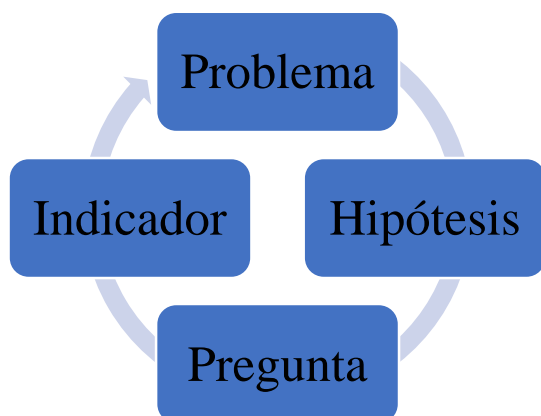
5.4. Construcción del indicador

Para la construcción del indicador se deben de tomar en consideración ciertos criterios como lo son:

- a) Validez de criterio: se refiere a la capacidad predictiva del resultado dada la combinación de un número determinado de variables.
- b) Validez de contenido: se refiere a la capacidad de una medida para abarcar el rango de significados que puede incluir un concepto.

5.5. Pasos para la elaboración de indicadores de evaluación

Al realizar una evaluación se revisa la problemática social y se define el problema que se va a evaluar. Se procede entonces a generar e interrogantes que cuestionan la causalidad del problema, observando el desarrollo de las consecuencias y efectos, además se busca plantear las siguientes interrogantes:



Cuadro elaborado por la autora del presente proyecto

5.6. Reflexión

El haber sido parte de la realización de este proyecto me ha permitido descubrir una realidad social que a simple vista como visitante no la conocía de la comunidad de Olón, realizar esta investigación en territorio me ha permitido ir más allá del simple hecho de lograr mi objetivo del proyecto, me ha invitado a conocer el otro lado de la comunidad de Olón, sus historias, sus problemas, sus realidades, sus creencias, experiencias, y tratar de contribuir en alguna forma en buscar soluciones que ayuden a mejorar sus condiciones de vida, ya sea desde el pequeño informal que vende artesanías en la calle, buscar ayudarlo en brindarle las herramientas para que su producto sea conocido y así genere mejores ingresos para él y su familia.

Desde mi perfil profesional puedo mencionar que durante el desarrollo de este proyecto siempre utilicé la técnica de la observación, investigación, búsqueda, planteamiento de preguntas, cotejé la información, la verificación de la fuente siempre fue un tema muy

importante que prevaleció durante el desarrollo de este proyecto, busqué como profesional siempre recoger datos que me permitan conocer información que me conduzca hacia la verdad de los hechos, así mismo, escuché al sector público y privado para tener información de ambos lados y no quedarme tan solo con una versión de los hechos sino contrastarla. Puedo mencionar que siempre mantuve una posición muy ética y empática, de atención, escucha y de respeto con la comunidad, líderes comunitarios, actores públicos y privados.

Mantuve siempre una comunicación directa y fluida con los líderes comunitarios y la comunidad, siento que el hecho de haber tenido una actitud de escucha permanente me permitió conocer un poco más de sus vidas y realidades, y verme como una aliada a futuro para aportar con ideas para mejorar el desarrollo turístico de esta comunidad.

En el ámbito profesional aprendí a trabajar responsablemente en equipo, contribuyendo con ideas para la realización de los objetivos planteados desde el inicio de este proyecto, no se puede negar que hubo pequeños contratiempos durante el desarrollo del proyecto, sin embargo, supimos sobrellevarlos como equipo y replantearnos nuevas ideas para así poder llegar a la parte final del proyecto.

5.7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El desarrollar este proyecto requirió compromiso, dedicación, desafíos, entrega, tiempo, paciencia, hacer y rehacer, pero, sobre todo, perseverancia y ganas de querer lograr vencer todos los obstáculos que en el camino se nos fueron presentando, para así lograr los objetivos planteados del proyecto. Puedo iniciar contando que la realización de las diferentes etapas de este proyecto fueron todo un reto y gran desafío para todo el equipo y para mí, debido a que por el simple hecho de que nuestro tema se desarrollaría en una comunidad que estaba alejada de nuestro perímetro urbano significaría de un desplazamiento y traslados hacia el lugar, hospedaje, comida, tiempo etc.

Desde la primera parte, para la realización del proyecto se planteó una investigación que nos hizo movilizar hacia el territorio a investigar y buscar de primera mano cuál sería el problema inicial que nos llevaría al desarrollo de nuestro proyecto como tal, puedo resaltar que durante este proceso de desarrollo relacionado a nuestro proyecto, siempre mantuvimos una actitud de escucha activa y respeto con la comunidad, con los líderes comunitarios, sector público y privado, siempre incluimos en nuestro proyecto los lineamientos básicos que tiene este proyecto que son inclusión, interdisciplinaridad e innovación, los mismos que siempre pusimos en práctica durante todo el desarrollo del proyecto.

El proyecto es inclusivo porque buscamos la participación y beneficio de todos los sectores de la comunidad, actores públicos y privados, proveedores de servicios turísticos, etc. El proyecto es interdisciplinario porque, así mismo, participamos todos los integrantes de este proyecto en su desarrollo, y es innovador porque nos permitió desarrollar una campaña original y creativa para nuestros beneficiarios.

En relación al componente que me tocó analizar "*Desarrollo de capacitaciones*" puedo mencionar que fue un gran acierto del equipo haberlo planteado como actividad a realizar debido a que al ser un sector al cual estamos apuntando, el cual es proveedor de servicios turísticos, se ven en la necesidad de tener los conocimientos y aprendizajes que les permitan estar actualizados con herramientas que les ayuden a dar a conocer u ofrecer de una excelente forma sus servicios, tal es así que vimos en la herramienta de capacitaciones una práctica muy valiosa para beneficio de este sector turístico, ya que generamos nuevos aprendizajes. Resalto la importancia que significó para la comunidad en general el haber recibido estas capacitaciones, ya que nos supieron manifestar que fueron muy prácticas y útiles, puedo mencionar que el primer grupo de capacitaciones que desarrollamos el día 15 de

diciembre del 2021, el público se mostró muy atento y complacido, las instructoras siempre mostraron ser muy profesionales y con gran dominio del tema.

Entre las pequeñas falencias que existieron durante el desarrollo de las capacitaciones, fueron que, durante las sesiones de los dos talleres, se generó en algunos momentos un ruido externo de los autos que pasaban al exterior de la casa comunal, lo cual no permitía escuchar bien al expositor, ocasionando que los asistentes pierdan el hilo del tema que impartía el instructor.

Para finalizar esta jornada de cierre de este día, se habló con cada uno de los asistentes a las dos charlas para comprometerlos a participar al siguiente taller del día martes 28 de diciembre, por lo que se les entregó la agenda completa que incluía los temas y contenido del próximo taller a realizarse.

Recomendaciones

Para el desarrollo de este proyecto en general se debió tomar en cuenta ciertas fechas importantes en la que los líderes comunitarios y la comunidad está muy involucrada como por ejemplo: las fiestas patronales de la comunidad de Olón que se realizan los días 10,11,12 y 13 de diciembre de cada año, así mismo, se debe tener en consideración la víspera a las festividades de Navidad y fin de año, ya que después del 15 de diciembre los líderes comunitarios se dedican a participar y organizar fiestas para cada sector y no hay espacio para el desarrollo de otras actividades que no sean las ya acordadas por los líderes locales con su comunidad. Durante el mes de diciembre es aconsejable no agendar ningún tipo de actividad para beneficio de este sector ya que muchas veces resulta poco efectivo y no asisten. Con la experiencia durante el desarrollo del proyecto puedo mencionar que es preferible no agendar durante el mes de diciembre ningún tipo de actividad ya que tanto los líderes comunitarios y proveedores turísticos, concentran sus esfuerzos en la planificación para la mayor afluencia de visitantes que tendrán durante Navidad y fin de año. Los líderes comunitarios deben encontrar un lugar que brinde mejores condiciones para realizar

capacitaciones y eventos para así no ser interrumpidos por ruidos externos o pequeñas falencias que se puedan presentar en el momento, de tal manera que el lugar sea accesible para los asistentes como para los expositores.

5.8. Anexos fotográficos



Foto 1 desarrollo de capacitaciones



Foto 2 desarrollo de capacitaciones



Foto 3 desarrollo de capacitaciones



Foto 4 desarrollo de capacitaciones



Foto 5 desarrollo de capacitaciones




Foto 6 desarrollo de capacitaciones

5.9. Registro de asistencias

Técnicas para atención al cliente
+ manejo de redes sociales, marca, fotografía y generación de contenido.

Taller: _____
Expositor: Melina Espinosa / Notario Alvarez / Michelle Alvarez Fecha: 15/10/2021

Responsables: Mónica Peña / Mariuxi Salgado.



Registro de Asistencia


N.	Nombres y Apellidos	Número de Cédula	Edad	Teléfono	e-mail	Firma
1	Melina Espinosa	0912756228	48			Melina Espinosa
2	Notario Alvarez	34163422	32	2207263	NOTA-ALVAREZ@HOTMAIL.COM	Notario Alvarez
3	Juliana Merchán	1305731737	49	0979061449	JulianaMerchan81@gmail.com	Juliana Merchán
4	Valeria Valdes	1701078134	7	0905825084	valvips@netnet.com	Valeria Valdes
5	Georgina Rodriguez	26451867	23		GeorginaR@Gmail.com	Georgina Rodriguez
6	MARCELLINO	2450188042	19	099074089	marcelino2000@hotmail.com	MARCELLINO
7	Jaceline Flores	095201602-4	27	0986451828	JacelineFlores1424@gmail.com	Jaceline Flores
8	Oscar Rojas	0921153979	40	099422005	oscarrojas@gmail.com	Oscar Rojas
9	Alicia Rodriguez	0985130558	30		alicesb1203@gmail.com	Alicia Rodriguez
10	Diana Rojas	2928584420	36	0912584420	Dianarodriguez@gmail.com	Diana Rojas
11	Mariuxi Salgado	0921031841	41	0999712366		Mariuxi Salgado
12	SAULAN ESPINOSA 20160 001 2030	2400050312	36	0960237370		Saulan Espinosa

Observaciones: _____

Taller: _____

Expositor: _____ Fecha: _____

Responsables: _____



Registro de Asistencia


N.	Nombres y Apellidos	Número de Cédula	Edad	Teléfono	e-mail	Firma
1	Anthony Joseph Villon Quinteros	2450262593	22		a-villon2000@hotmail.com	Anthony Joseph
2	Ismael Garcia	0962511523	41	0977254850	ismael-garcias@tchec.com	Ismael Garcia
3	Valeria Tamara	2400455214	20	0981738835		Valeria Tamara
4	Eliana Villón	2450162132	26	0997253837	elisuquimbay12@gmail.com	Eliana Villón
5	Tamara Villón	0928196914	19	0945672448	tamara.villon2002@gmail.com	Tamara Villón
6	Amal Huayana	093966437880	17	0960659625		Amal Huayana
7	Alicia Rodriguez	0901463802	68	0991678528		Alicia Rodriguez
8	Miriam Chancaya	0912897162	52	0993879619	mchancaya@hotmail.com	Miriam Chancaya
9	Joyce Lupiter	092322432	17	0991144111	JoyceLupiter20@gmail.com	Joyce Lupiter
10	Santiago Rivera M		23	0959725462	Riveramerosantiago@gmail.com	Santiago Rivera M
11	Aldemiro Reyes S	2450768409	18	096041649	aldemiroesreyes203@gmail.com	Aldemiro Reyes S
12						

Observaciones: _____

Taller: _____

Expositor: _____ Fecha: _____

Responsables: _____



Registro de Asistencia


N.	Nombres y Apellidos	Número de Cédula	Edad	Teléfono	e-mail	Firma
1	Clara Portillo	442399252	32	093969117	claraportillo72@gmail.com	<i>[Signature]</i>
2	Danny Ortega	0923637469	31	092265323	dannyortega73@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
3	Spondylus Amigo Julio	0925087314 0994484764	19	099410470	Spondylusamigojulio@gmail.com	<i>[Signature]</i>
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						

Observaciones: _____

1-Orbitación de una red de trabajo
2- Innovar en tiempos de pandemia
Taller: 3- Atención al Cliente

Expositor: Sabrina Rivera San Lucas Fecha: 28/12/2021

Responsables: Mónica Peña



Registro de Asistencia

N.	Nombres y Apellidos	Número de Cédula	Edad	Teléfono	e-mail	Firma
1	Julia Marchán	1305731237	49		juliamarchan81@gmail.com	<i>[Signature]</i>
2	Maricela Pérez	0921031811	41	097906149		<i>[Signature]</i>
3	Yrene García	0962511523	41		yrenegarcia1@yahoo.com	<i>[Signature]</i>
4	Celina Onah	0910146300	68	0991678538		<i>[Signature]</i>
5	Jaceline Flores	0952016624		0986451826	jacelineflores424@gmail.com	Jaceline Flores
6	Valeria Zamora	2400455214				Valeria Zamora
7	Marian Chacón	0917857162	52	0993839169	mchacouffe@hotmail.com	<i>[Signature]</i>
8	Luisa de Obregón	0905674112	50			<i>[Signature]</i>
9	Melba Guzmán	0912766228	42			Melba Guzmán
10	Diana Trigueros	0927584420	36	0922584420	triguerosdiana@gmail.com	<i>[Signature]</i>
11						
12						

Observaciones: _____

Registro de asistencia

5.10. Encuesta realizada

Encuesta para proveedores y operadores turísticos.

1.- Sexo

Masculino

Femenino

2.-Edad

De 18 a 25 anos

De 26 a 35 años

De 36 a 45 años

De 46 a 55 años

De 56 a 65 años

De 66 en adelante

3.- Cuál es el tipo de servicio que ofrece?

- Alojamiento
- Gastronomía
- Actividades de diversión
- Transporte
- Otros,
especificar... _____

4.- ¿Aproximadamente, en el mes de noviembre qué cantidad de personas han solicitado sus servicios?

De 1 a 5 personas

De 6 a 10 personas

De 11 a 20 personas

De 21 a 30 personas

5.- ¿En qué rango han aumentado sus ingresos al mes de noviembre?

De \$50 a \$100

De \$101 a \$200

De \$201 a \$300

De \$301 a \$500

De \$500 en adelante

6.- Temporalidad de su empresa.

- Todo el año
- Temporada alta
- Temporada baja

7.- ¿Cuál es el tipo de turista que utiliza su servicio?

8.- ¿Considera que la promoción de atractivos y actividades turísticas impulsan el crecimiento de la actividad turística y socioeconómica de la comuna de Olón?

Si

No

9.- ¿Qué medio digital emplea para promocionar su servicio?

Instagram

Facebook

Twitter

10.-Estaría de acuerdo en conformar una red de trabajo que permita trabajar de manera articulada con otros proveedores de servicios no playeros?

Si

No

11.-En qué temas le gustaría capacitarse y siente que son importantes para el manejo de su negocio?

Contenido de redes sociales

Modelo de negocios

Excel básico

Normas legales

Contabilidad básica

Atención al cliente

Otros...

6 BIBLIOGRAFÍA

- Altimira Vega, R., & Muñoz Vivas, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 1(40), 677–710.
- Ayón Piedrahita, J., Falconi Coronel, C. P., & Landívar, J. (2012). Espol - Repositorio. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1794/1/3538.pdf>.
- Blanco, P., Vázquez, V., Reyes, J. A., & Guzmán, M. (2015). Inventario De Recursos Turísticos Como. *Cuadernos de Turismo*, 35, 17–42.
- Boada, N. (18 de febrero de 2022). Cyberclick. Obtenido de Cyberclick: <https://www.cyberclick.es/que-es/briefing>
- Carteleras.com. (12 de octubre de 2021). Carteleras.com. Obtenido de Carteleras.com: <https://carteleras.com/que-es-un-mix-de-medios/>
- Consejo Nacional de Planificación. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021* (Vol. 1). Secretaría Nacional de Desarrollo y Planificación - SENPLADES.
- Fortis, J., & Lainez, A. (2018). Turismo comunitario como aporte al buen vivir de la comunidad de Baños de San Vicente, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2016. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*, 1(1), 10–22.
- Luque, I., Cerruela, G., & Gómez, M. (2016). Captación y fidelización de turistas mediante gadgets. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 2(1), 81–95.
- MIDE, C. d. (3 de AGOSTO de 2020). Objetivos e indicadores de evaluación. Ministerio de Turismo. (2019). *Estadísticas de Turismo en Ecuador*. <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Mora, L., Diaz, N., & Vergara, D. (2018). *Tourism in the Productive Matrix of Ecuador: Current Results*. 10, 255–262.
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *Acerca de la industria turística*. <https://www.unwto.org/es>

- Palacios, G. (2016). Turismo Comunitario En Ecuador: ¿Quo Vadis? *Estudios y Perspectivas En Turismo*, 25(4), 597–614.
- Palomino, B., Gasca, J., & López, A. (2016). El turismo comunitario en México: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable: Revista de Turismo, Desarrollo y Competitividad*, 4(30), 6–37.
- Peralvo, A. R. (2021). Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34033/1/ROMERO%20PERALVO%20KEVIN_Tesis-signed%202021.pdf
- Publicidad, I. C. (20 de septiembre de 2011). *Impulso creativo*. Obtenido de Impulso creativo: <http://www.impulsocreativo.es/blog/el-concepto-creativo-se-entiende-lo-que-digo/#:~:text=El%20concepto%20creativo%20de%20una,la%20comunicaci%C3%B3n%20con%20el%20receptor.>
- Sarabia, M. Y., García, L. C., & Bravo, O. M. (2019). Responsabilidad social y turismo comunitario en la provincia Santa Elena (Ecuador). *Espacios*, 40(30), 1–9.
- Sarmiento, S. (2011). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. *Dimensión Empresarial*, 9(2), 6–15.
- STEFANNIE, P. L. (2016). *REPOSITORIO UG*. Obtenido de REPOSITORIO UG: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47365/1/TESIS%20FINAL%20PDF%2001072016.pdf>
- Universo, E. (6 de julio de 2020). Con solo el 9 % de ocupación, hoteles ya consideran perdidos el 2020 y el 2021. Con solo el 9 % de ocupación, hoteles ya consideran perdidos el 2020 y el 2021.
- Vázquez-Rozas, E., Martínez-Roget, F., & Castillo Montesdeoca, E. A. (2016). El sector turístico y su relevancia económica en Ecuador y los países de unasur (1995 - 2013). *Regional and Sectoral Economic Studies*, 16(1), 155–170.
- Vela, P. (2020). El turismo comunitario y su impacto en el desarrollo socioeconómico de la comunidad Valdivia en la Península de Santa Elena. *Universidad Politécnica Salesiana*,

I(1), 1–32.

VENTAS, R. M. (2020). RMG MARKETING & VENTAS. Obtenido de RMG

MARKETING & VENTAS: <https://www.rmg.es/disenode-campanas/#:~:text=Una%20campa%C3%B1a%20publicitaria%20es%20un,y%20a%20qui%C3%A9n%20se%20quiere%20impactar>.

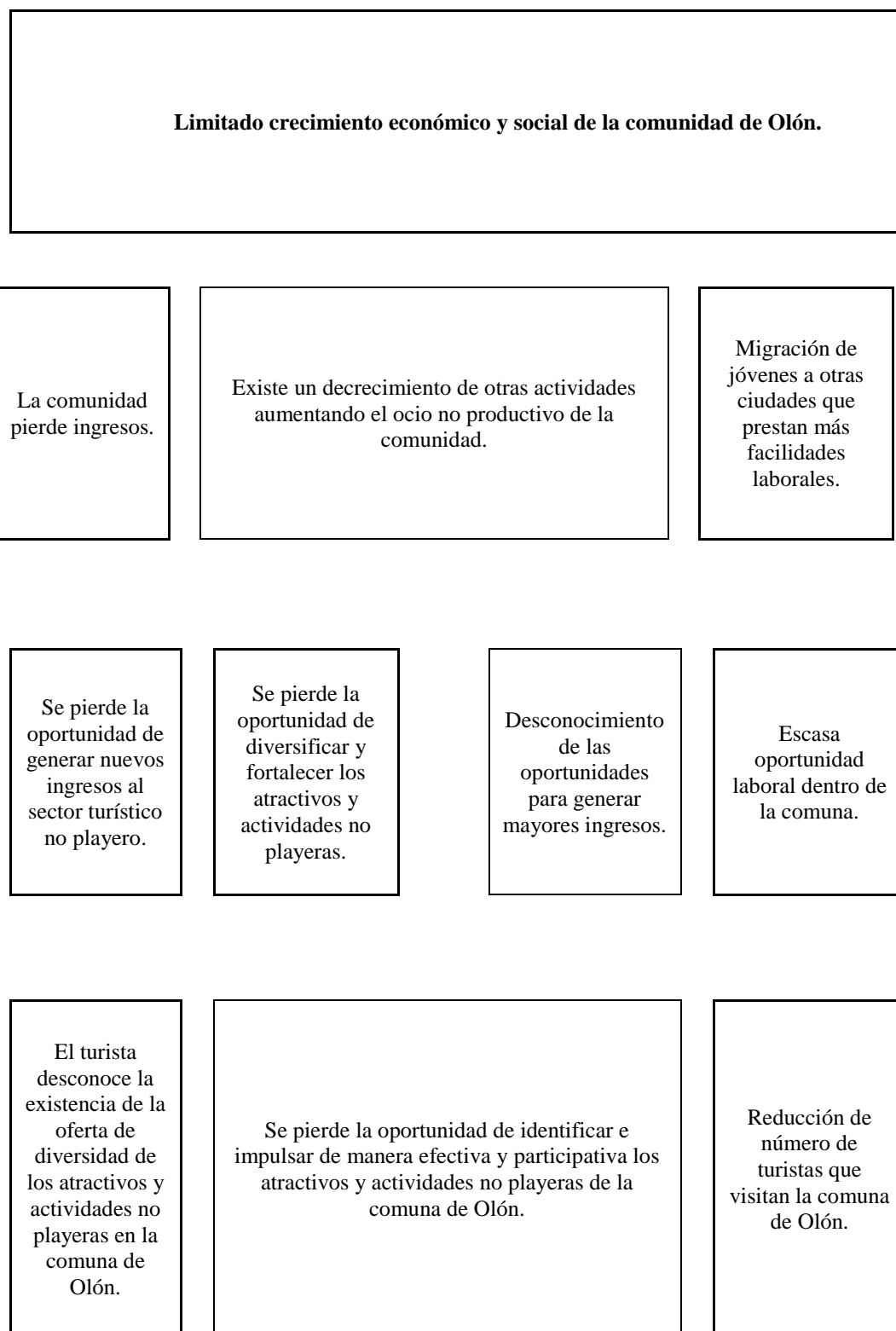
Vera, M. (2019). Analizar el turismo comunitario como alternativa de desarrollo social en la comuna Valdivia, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. 2013-2017.

Universidad de Guayaquil, *I(1)*, 1–22.

7 ANEXOS

	INDICADORES	FUENTES/MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINALIDAD: <ul style="list-style-type: none"> Contribuir y mejorar el crecimiento económico y social en la comuna de Olón. 	<ul style="list-style-type: none"> Se han incrementado los ingresos provenientes de los servicios turísticos no playeros de la comuna de Olón. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de percepción de principio a fin de sus aumentos. Registros de visitas en bitácoras de operadores y guías turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar los ingresos de los proveedores de servicios turísticos y la comunidad de Olón.
PROPÓSITO: (problema central) Aumentar y mejorar el consumo de los atractivos y actividades no playeras en la comuna de Olón.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha aumentado la demanda de interés de los turistas por los servicios turísticos no playeros. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de percepción a esos operadores turísticos de inicio a fin. Facturas. Registro fotográfico y videos. Publicaciones en las plataformas digitales. 	<ul style="list-style-type: none"> Los turistas están motivados a visitar los atractivos turísticos no playeros promocionados a través de la campaña creada por el PAP.
COMPONENTES (causas críticas):			
C1. *Desarrollada e implementada la promoción publicitaria para comunicar los atractivos y actividades turísticas no playeros de la comuna de Olón.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha alcanzado el número de personas impactadas que recibieron la información. 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de visitas y de interacción en las redes sociales. 	<ul style="list-style-type: none"> La campaña cuenta con la participación de la comuna de Olón y de los operadores turísticos no playeros. Se logra movilizar y respaldar la campaña por parte del Municipio y otros stakeholders.
C2. Fortalecida la organización comunitaria que permita la creación de redes o grupos de trabajo articulados.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha incluido al menos un porcentaje en la red de trabajo a actividades y servicios turísticos no playeros. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de actividades Materiales de difusión Registro fotográfico Registro de asistencia a capacitaciones. Evaluaciones de esas capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Los asistentes a las capacitaciones de esta red de trabajo, comprenden la importancia de utilizar correctamente las herramientas para usar las fotografías y contenidos para la promoción de los sectores turísticos no playeros en la comuna de Olón.
C3.-Conocidas las oportunidades y bondades del lugar, los operadores ofertan como destino turístico la comuna de Olón a sus clientes.	<ul style="list-style-type: none"> Se ha incrementado un porcentaje de visitantes a la comuna a través de los operadores turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de percepción al inicio y final de cómo han incrementado el uso de sus servicios. Asistencia a las reuniones de trabajo con el PAP. 	<ul style="list-style-type: none"> Los turistas están motivados a visitar los atractivos y actividades turísticas no playeras, promocionados a través de la campaña creada por el PAP.

Árbol de problemas



Bajo consumo de atractivos y actividades turísticas no playeras en la comuna de Olón.

Limitada promoción publicitaria para comunicar los atractivos y actividades turísticas no playeras en la comuna de Olón.

Limitada organización que permita la creación de redes o grupos que trabajen articulados, para ofertar los diferentes atractivos y actividades no playeras de la Comuna de Olón.

Operadores turísticos desconocen las oportunidades de promoción sencillas y accesibles para los servicios turísticos no playeros.

La agenda de prioridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de Santa Elena no ha considerado dentro de su plan operativo turístico acciones de comunicación para la promoción de los atractivos y actividades turísticas no playeras de la comuna de Olón.

Desinterés de los actores locales en incentivar y promover espacios de participación y actorías del sector turístico no playero de Olón.

Bajas capacitaciones en marketing publicitario, ventas de sus productos no turísticos y manejo de redes sociales.

Ausencia de una organización que se encargue de informar a los operadores turísticos de las bondades y beneficios de los atractivos y actividades turísticas no playeras en Olón.

Actividades del componente 1	Actividades del componente 2	Actividades del componente 3
C1A1.Crear un concepto creativo en el cual se pueda transmitir todos los beneficios y atractivos de los servicios turísticos no playeros de la comuna de Olón.	C2A1.Convocatoria a los líderes de la comuna, representantes de los sectores turísticos no playeros y proveedores de otros servicios para la organización de la red de trabajo comunal.	C3. A1 Identificar a los operadores y guías turísticos.
C1A2.Convocatoria a los líderes de la comuna, representantes del sector turístico, proveedores de otros servicios y operadores turísticos para el lanzamiento de la campaña.	C2A2. Desarrollar mesas técnicas de trabajo con representantes del GAD de Santa Elena y la comuna de Olón.	C3A2. Convocar a una reunión de trabajo donde se les informará de las actividades planificadas del proyecto.
C1A3. Capacitaciones: taller de manejo de redes sociales, marca, fotografía y generación de contenidos.	C2A3. Capacitaciones:	C3A3. Capacitaciones:
C1A4. Uso unificado de línea gráfica y línea comunicacional.	C2A3.1. Técnicas para una buena atención al cliente.	C3A3.1. Taller de Atención al cliente.
C1A5. Uso de redes sociales como Facebook e Instagram.	C2A3.2 Articulación de red de trabajo.	C3A4. Reunión de trabajo para entregar los afiches promocionales.
C1A6.Distribución de folletería y reunión con operadores turísticos para darles un calendario de actividades y mostrarles las ventajas y atractivos turísticos de Olón.	C2A3.3 Innovar en tiempos de pandemia.	

Análisis de resultados preliminares

Análisis de resultados de la encuesta realizada a los turistas nacionales y extranjeros, grupos familiares (focus group).

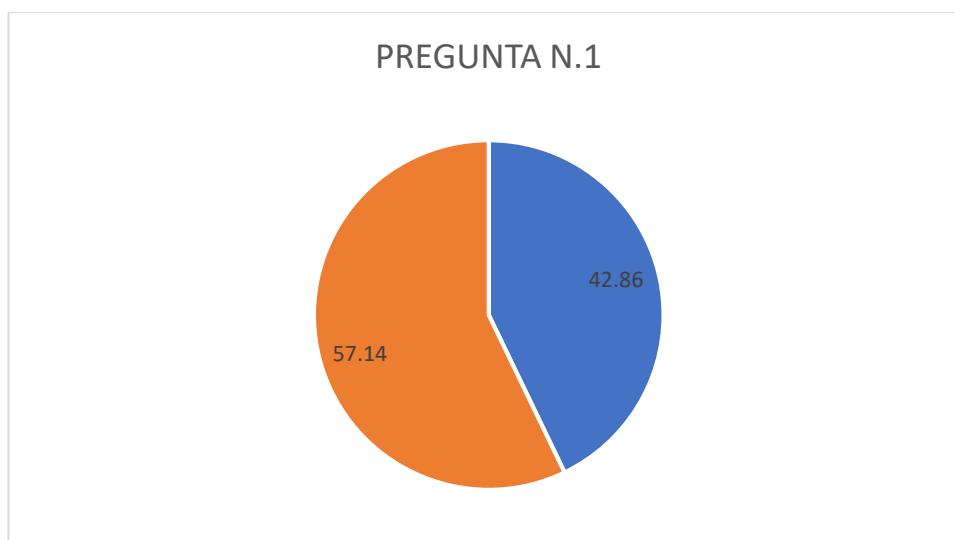
El análisis de resultados es presentar los resultados ya pensados, seleccionar lo que vale para el proyecto, destacar lo que da ideas, señala una situación, etc. La tabulación en sí, no es el análisis, la tabulación permite después un análisis. Estos cuadros van en anexos.

Pregunta 1. ¿Cuál es su sexo?

Tabla N°1 GÉNERO

GÉNERO	CANTIDAD	%
HOMBRE	3	42,86
MUJER	4	57,14
TOTAL	7	100

Gráfico N°1 GÉNERO



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

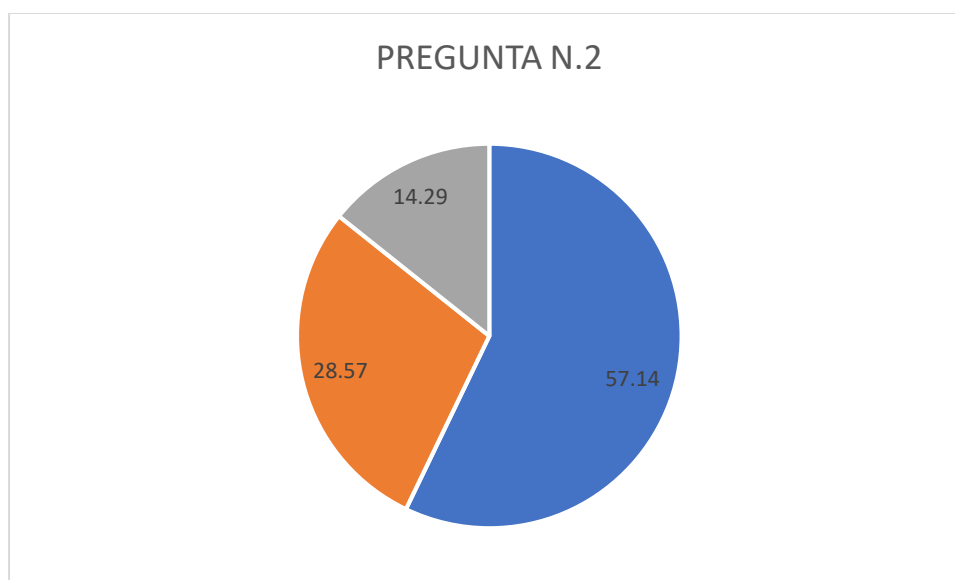
El gráfico indica que los turistas que visitan la comuna de Olón y que fueron encuestados, en su mayoría son personas que corresponden al género femenino con el 57.14%.

Pregunta 2. ¿Cuál es su edad?

Tabla N°2 EDAD

VALORACIÓN	CANTIDAD	%
31 – 40 Años	4	57,14
41 – 50 Años	2	28,57
51 – en adelante	1	14,29
TOTAL	7	100%

Gráfico N°2 EDAD



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

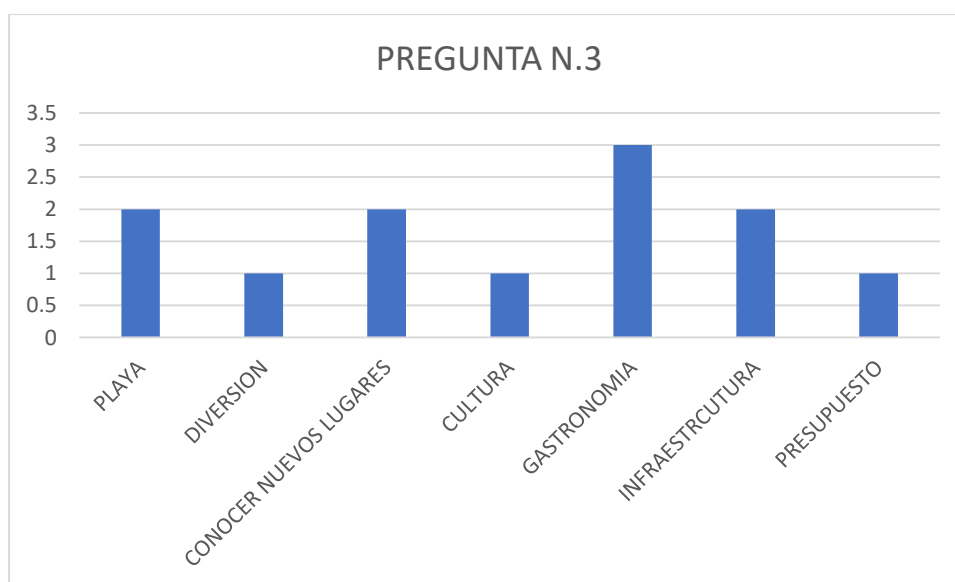
Se observa que dentro de 31 – 40 años está el 57,14 %, seguido del 28,57% que presenta un rango de 41 – 50 y el 14,29 % muestra un estado de 51 – en adelante. Se establece entonces que quienes visitan la comuna de Olón están en la edad de una población económicamente activa.

Pregunta 3. ¿Me pueden nombrar 5 características a tomar en cuenta para elegir un destino turístico?

Tabla N°3 Características del destino turístico

VALORACIÓN	CANTIDAD
PLAYA	2
DIVERSIÓN	1
CONOCER NUEVOS LUGARES	2
CULTURA	1
GASTRONOMÍA	3
INFRAESTRUCTURA	2
PRESUPUESTO	1

Gráfico N°3 CARACTERÍSTICAS DEL DESTINO TURÍSTICO



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

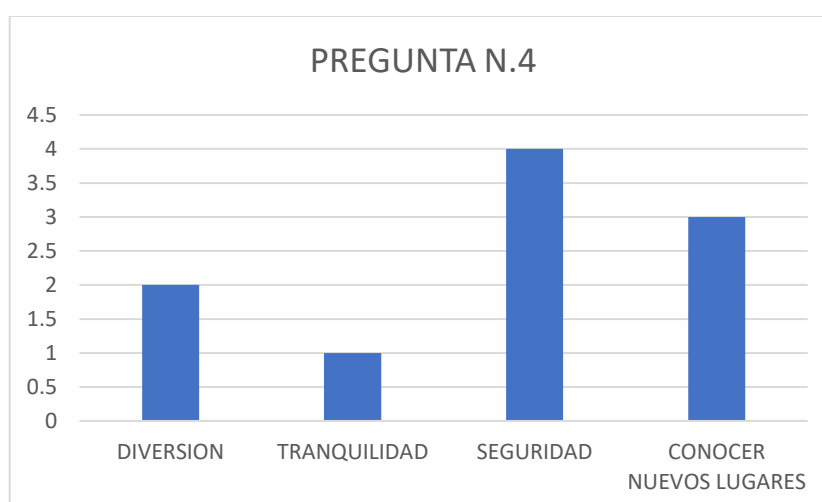
Se puede observar en el gráfico que la característica que predomina al momento de elegir un destino turístico para visitar por parte de los encuestados, es la gastronomía de la zona, seguido por su infraestructura, visitar un lugar con playas y el hecho de conocer nuevos lugares.

Pregunta 4. ¿Cuáles son los 3 factores más importantes para elegir un destino turístico familiar?

Tabla N°4 FACTORES DE UN DESTINO TURÍSTICO

VALORACIÓN	CANTIDAD
DIVERSIÓN	2
TRANQUILIDAD	1
SEGURIDAD	4
CONOCER NUEVOS LUGARES	3

Gráfico N°4 FACTORES DE UN DESTINO TURÍSTICO



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

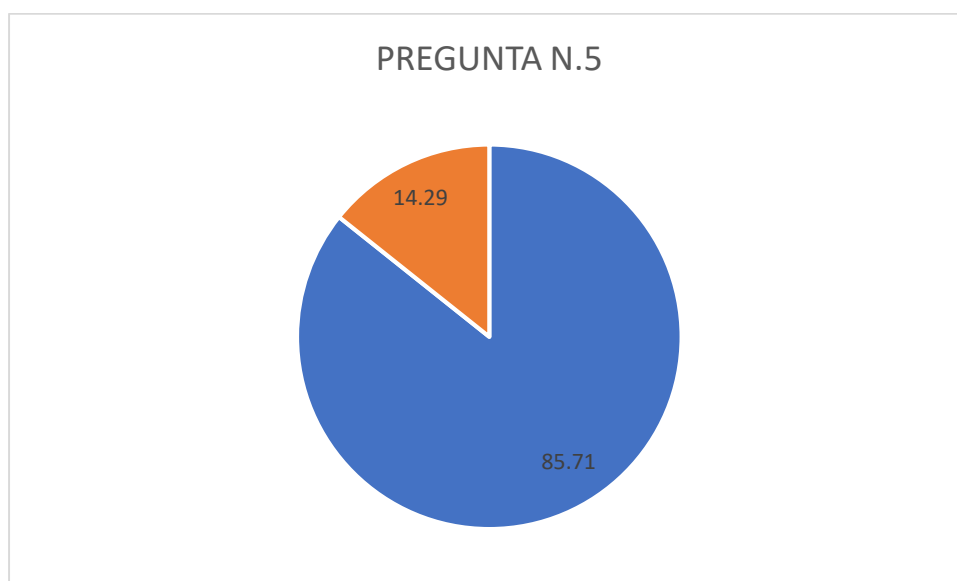
Se puede observar en el gráfico que el factor que predomina al momento de elegir un destino turístico para visitar por parte de los encuestados es la seguridad que brinda el sitio visitado.

Pregunta 5. ¿Si el destino a elegir es una playa estarían dispuestos a hacer otra actividad que no sea en la playa como tal?

Tabla N°5 OTRAS ACTIVIDADES NO PLAYERAS

VALORACIÓN	CANTIDAD	%
SI	6	85,71
NO	1	14,29
TOTAL	7	100%

Gráfico N°5 OTRAS ACTIVIDADES NO PLAYERAS



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

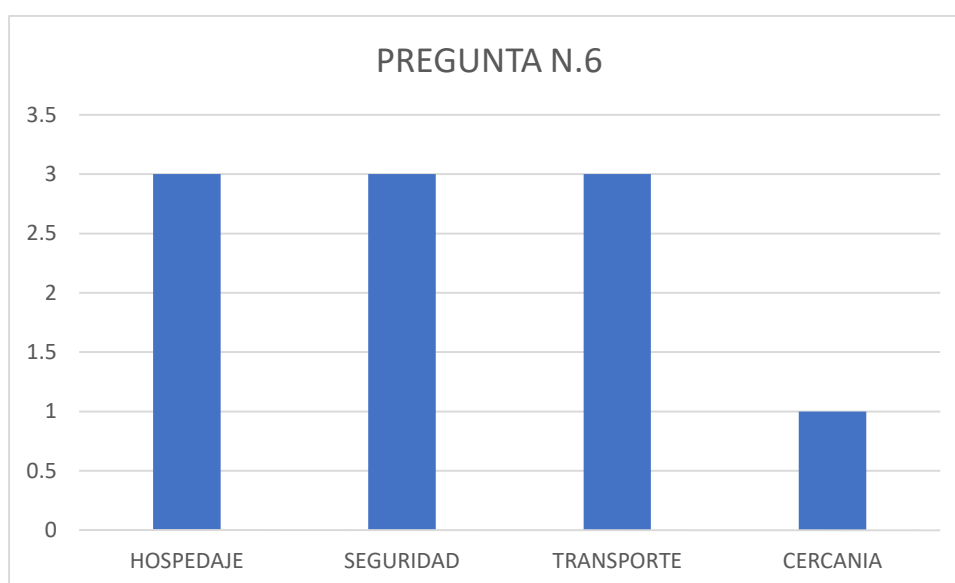
El gráfico indica que los turistas que visitan la comuna de Olón y que fueron encuestadas, en su mayoría estarían de acuerdo a realizar otra actividad la cual no solo incluya la visita de la playa lo cual se podría aprovechar para incentivar la realización de otras actividades que generen más ingresos al sector turístico.

Pregunta 6. ¿Qué facilidades buscas al elegir un destino turístico?

Tabla N°6 FACILIDADES PARA ELEGIR UN DESTINO TURÍSTICO

VALORACIÓN	CANTIDAD
HOSPEDAJE	3
SEGURIDAD	3
TRANSPORTE	3
CERCANÍA	1

Gráfico N°6 FACILIDADES PARA ELEGIR UN DESTINO TURÍSTICO



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Se puede observar en el gráfico que las facilidades que buscan los turistas encuestados

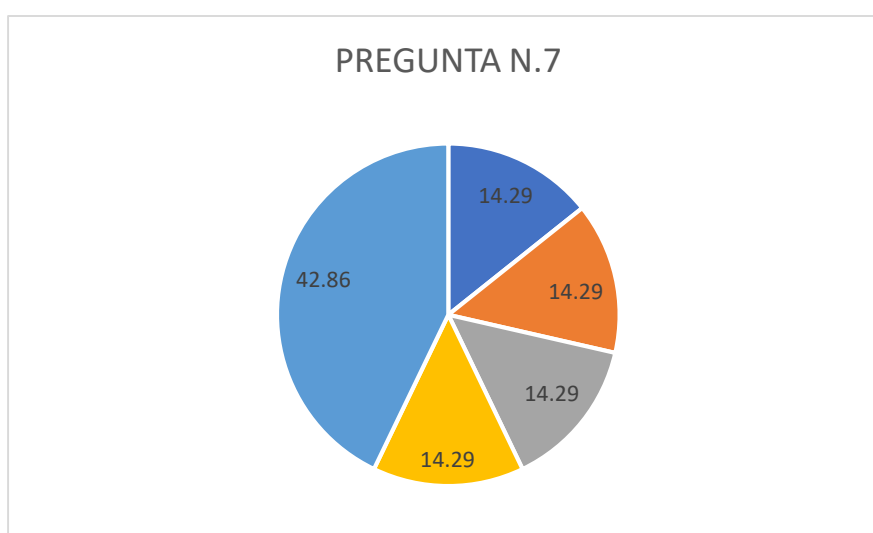
son que la zona cuente con hospedaje, seguridad, y transporte adecuado para arribar a la comuna de Olón sin inconvenientes.

Pregunta 7. ¿Cuándo viajas un fin de semana cuánto es el promedio de gasto que estás dispuesto a pagar solo y en familia?

Tabla N°7 PROMEDIO DE GASTO PARA VIAJAR

VALORACIÓN	CANTIDAD	%
50 – 100 DÓLARES	1	14,29
101 – 200 DÓLARES	1	14,29
201 – 300 DÓLARES	1	14,29
301 – 400 DÓLARES	1	14,29
MÁS DE 401 DÓLARES	3	42,86
TOTAL	7	100%

Gráfico N°7 PROMEDIO DE GASTO PARA VIAJAR



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

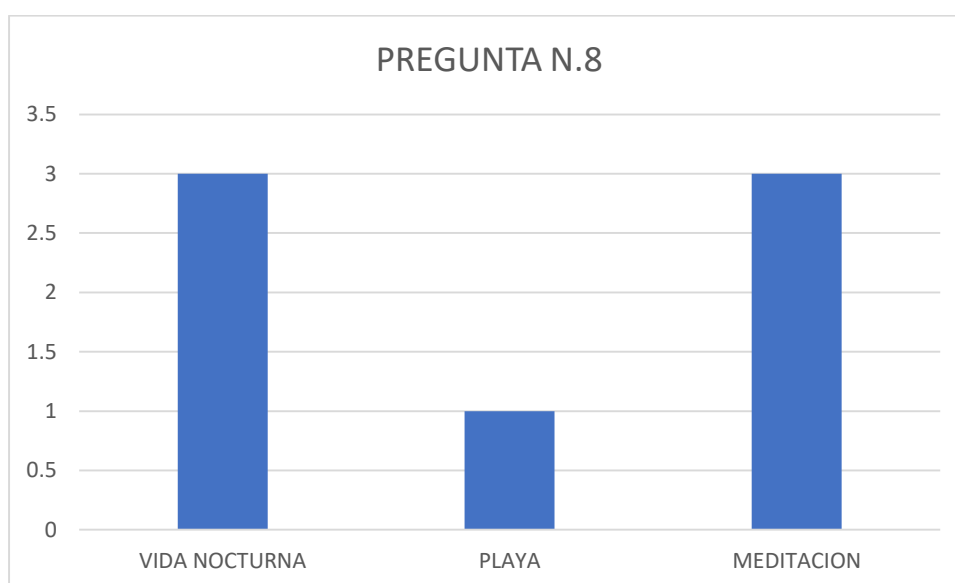
El gráfico indica que los turistas que visitan la comuna de Olón y que fueron encuestadas, en su mayoría estarían de acuerdo en invertir más de 401 dólares para sus actividades de recreación durante su visita a Olón, este indicador es importante ya que se puede evidenciar que se estaría dispuesto a invertir una alta cantidad de dinero si se tiene las facilidades y factores antes mencionados en este estudio.

Pregunta 8. ¿Qué prefieres y en qué orden?

Tabla N°8 ELECCIÓN DE ACTIVIDADES

VALORACIÓN	CANTIDAD
VIDA NOCTURNA	3
PLAYA	1
MEDITACIÓN	3

Gráfico N°8 ELECCIÓN DE ACTIVIDADES



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Se puede observar en el gráfico que las preferencias que buscan los turistas

encuestados se encuentran la realización de actividades de meditación y de diversión

nocturna siendo estas preferencias las más atractivas para los turistas dentro de las listadas y

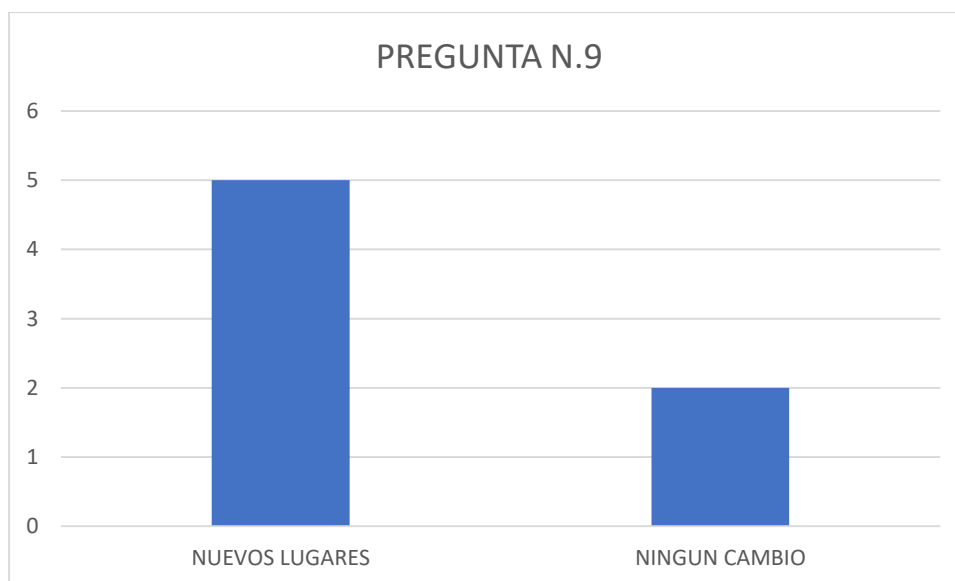
descritas en esta encuesta.

Pregunta 9. ¿Qué te gustaría que tenga Olón?

Tabla N°9 ELECCIÓN PARA REALIZAR EN OLÓN

VALORACIÓN	CANTIDAD
NUEVOS LUGARES	5
NINGÚN CAMBIO	2

Gráfico N°9 ELECCIÓN PARA REALIZAR EN OLÓN



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

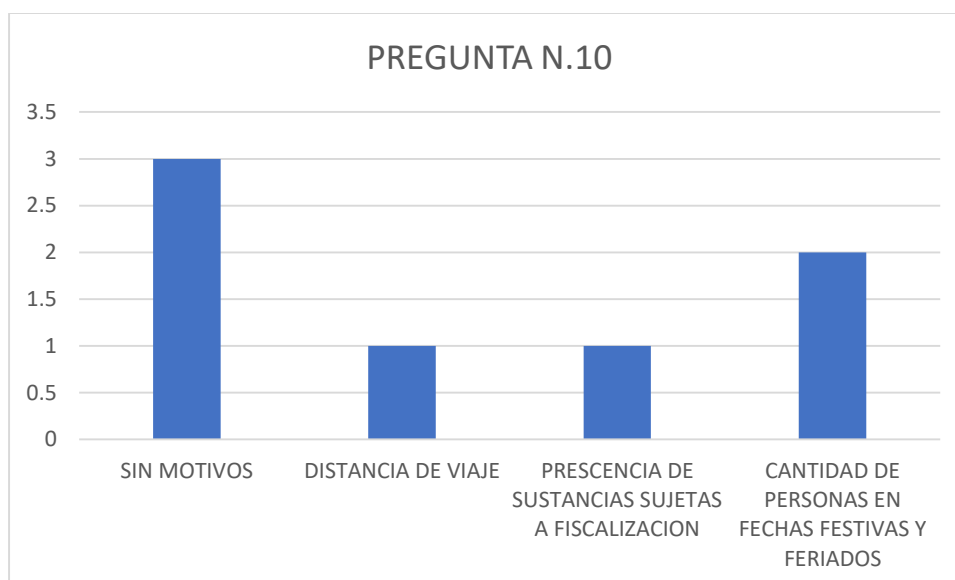
El gráfico indica que los turistas que visitan la comuna de Olón y que fueron encuestados, buscan que la comuna pueda ofrecer más servicios de recreación, no solo enfocados con las visitas de sus playas, lo cual indica que existe una necesidad que podría ser cubierta con la generación de nuevas atracciones turísticas esto representaría nuevos ingresos para los actores turísticos de la zona.

Pregunta 10. ¿Por qué NO irían a Olón?

Tabla N°10 ELECCIÓN PARA NO ELEGIR EL DESTINO TURÍSTICO

VALORACIÓN	CANTIDAD
SIN MOTIVOS	3
DISTANCIA DE VIAJE	2
PRESENCIA DE SUSTANCIAS SUJETAS A FISCALIZACIÓN	1
CANTIDAD DE PERSONAS EN FECHAS FESTIVAS Y FERIADOS	2

Gráfico N°10 ELECCIÓN PARA NO ELEGIR EL DESTINO TURÍSTICO



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

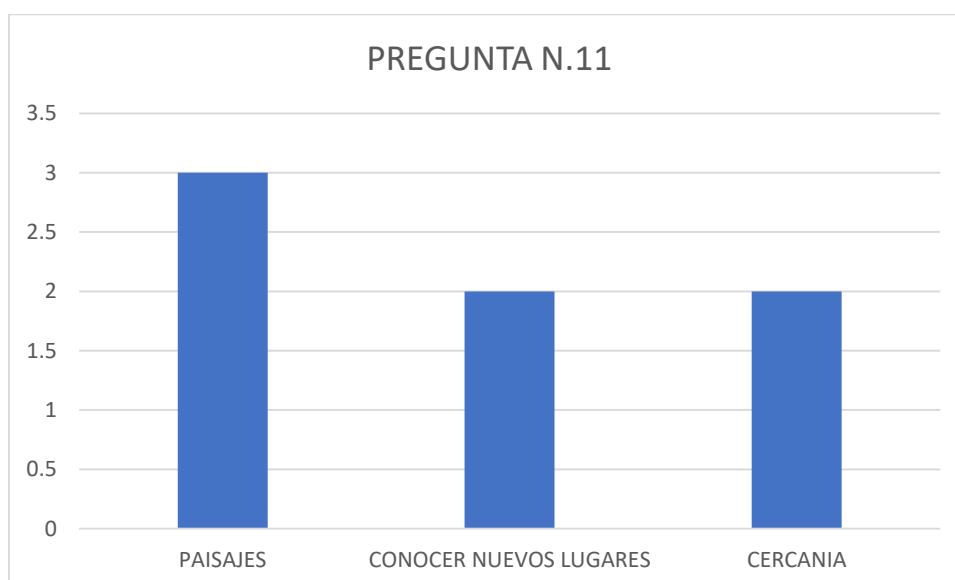
Se puede observar en el gráfico que las razones descritas por los turistas encuestados y como se pudo ver anteriormente en este estudio, está el tema de la seguridad en la comunidad de Olón el cual es tema crucial en el cual permitirá la visita de más turistas en el futuro.

Pregunta 11. ¿Por qué ir a Olón?

Tabla N°11 ELECCIÓN PARA ELEGIR OLÓN

VALORACIÓN	CANTIDAD
PAISAJES	3
CONOCER NUEVOS LUGARES	2
CERCANÍA	2

Gráfico N°11 ELECCIÓN PARA ELEGIR OLÓN



Fuente: Focus Group, (2021)

Elaborado por: Grupo de investigación, (2021)

Los turistas nos indican que entre los motivos más fuertes para realizar la visita a la comunidad de Olón es por el motivo de su naturaleza, sus paisajes, la cercanía con la ciudad de Guayaquil y el hecho de conocer nuevos lugares dentro del país. Los turistas que llegan a la comuna, están motivados en un gran porcentaje por su gastronomía y sus paisajes.

Análisis de resultados de la entrevista al dirigente de la comuna de Olón

Herramienta de investigación: Entrevista personal

Dirigida a: Ing. José Reyes Orrala

Cargo: Dirigente de la comuna de Olón

El dirigente de la comuna, Ing. José Reyes Orrala supo manifestar que el turismo en Olón, se ha desarrollado paulatinamente desde hace más de 25 años, atendiendo las necesidades de los turistas, en un inicio de forma empírica esto debido a la falta de un plan de desarrollo turístico y la inexperiencia en la promoción del turismo.

También se indicó que esto ha venido mejorando ya que los propios comuneros y los actores turísticos de la zona se han venido capacitando para mejorar el servicio hacia los turistas, pero aún sigue faltando un plan de desarrollo enfocado a todo el turismo existente en la zona y no solo enfocado a la visita de sus playas. Cabe mencionar que el desarrollo de las actividades turísticas es una oportunidad para la comuna de Olón ya que debido a estas acciones se podrían generar nuevos ingresos económicos, empleos y fuentes de trabajo a la población.

El entrevistado indicó que la planificación de las actividades turísticas dentro de la zona debe ser una vía para la gestión y asignación de recursos necesarios, de manera que se pueda satisfacer todas las necesidades de los turistas que visitan la comunidad.

El entrevistado concluyó que se hace necesaria la implementación de un plan de desarrollo para el turismo en Olón, además de contar con la propaganda adecuada y la generación de espacios para la difusión de sus atractivos turísticos. Esto con la correcta asignación de recursos económicos por parte del Gobierno y el apoyo del Ministerio de Turismo para de esta manera incrementar los recursos para el sector turístico y este no venga solo de la autogestión de los miembros de la comunidad de Olón.

Todo esto llevará a mantener y proteger los bienes naturales y culturales con que cuenta Olón.¹

Sector hotelero y gastronómico (Grandes Restaurantes, Hoteles, Hosterías)

(Entrevista telefónica)

Herramienta de investigación: Entrevistas telefónicas

Dirigida a: Hoteles y Restaurantes de la comuna de Olón

Cargo: Propietarios de establecimientos, encargados.

Dentro de esta entrevista los dueños supieron manifestar sus diferentes respuestas a las preguntas realizadas en este estudio, pudiendo evidenciar que existe una infraestructura en crecimiento dentro de la zona la cual ofrece los servicios básicos a los turistas

Además, se dio a conocer en esta entrevista la búsqueda de la satisfacción de sus clientes no solo en el tema de infraestructura sino con una de sus fortalezas la cual es su gastronomía, también queda en evidencia que se está utilizando las plataformas digitales, redes sociales y las referencias propias de sus clientes antiguos como medio para promocionar sus servicios a falta de una ayuda para darse a conocer dentro y fuera del país por parte de los dirigentes de la comuna esto por el poco o inexistente recurso económico otorgado para este fin además de la no existencia de un plan de desarrollo turístico para la zona que este dirigido para los actores de sector turístico,

Como se había mencionado anteriormente la forma empírica cómo se maneja aún el turismo en la zona da como resultado que no se maneje encuestas de satisfacción al cliente sin poder medir así la satisfacción que se está logrando con el servicio prestado o si este es el esperado por sus clientes.²

¹ (J. Reyes, comunicación personal, 24 de octubre de 2021).

² (Propietarios de comuna de Olón, comunicación personal, 24 de octubre de 2021).

Dirigentes de sitios aledaños a la playa (Cabañas)

Herramienta de investigación: Entrevistas personales

Dirigida a: Dirigentes de sitios aledaños a la playa

Cargo: Propietarios de establecimientos, encargados.

Dentro de esta entrevista a los dueños y encargados de este sector dieron a conocer que son negocios pequeños donde la afluencia no es tan grande y que los días más fuertes de ventas son los fines de semana y feriados. Los cuales se manejan con precios accesibles para la mayoría de turistas que visitan la zona, cabe mencionar como se ha hecho anteriormente dentro de este análisis de resultados que una parte del problema recae nuevamente en la falta de apoyo por parte de los dirigentes de la comuna para la promoción de los servicios que los actores del sector turístico ofrecen, por lo cual se recurre nuevamente a la promoción por parte de clientes antiguos y promoción en redes sociales.

Un tema que también está afectando al turismo es la pandemia que ha afectado estos dos años, la cual ha terminado con actividades que se estaban llevando a cabo como actividades adicionales para los turistas que visitan la comuna de Olón.

Según lo manifestado, existe el compromiso por parte de los dueños de mejorar la infraestructura de sus negocios, pero por el momento no es una de sus prioridades por el tema de la pandemia existente y la reciente reactivación del sector turístico del país.

Adicional, los dueños exigen la ayuda a los servidores públicos de turno para la capacitación en temas de atención al cliente, manejo de redes sociales además de la implementación de un plan de desarrollo de turismo para la comuna de Olón con el fin de mejorar sus ingresos e incrementar su actividad no solo para el tema de visita de sus playas sino de nuevas actividades que se puedan desarrollar.³

³ (Dirigentes de sitios aledaños a la playa, comunicación personal, 24 de octubre de 2021).

Sector no playero – Ecoturismo–Turismo de deportes y aventura

Herramienta de investigación: Entrevistas telefónicas

Dirigida a: Turismo de deportes y aventura.

Cargo: Guías turísticos.

En esta parte del análisis de resultados a una parte importante dentro del sector turístico de Olón los cuales son los guías turísticos de la comunidad y los cuales son los que están en contacto directo con los turistas nos pudieron manifestar que existe todavía muchas actividades que se pueden realizar en Olón dejando de lado como tal a su actividad principal la cual es la visita de sus playas los cuales abarcan el ciclismo, la visita de la flora y la fauna de la zona entre otras actividades nuevas pero la falta de apoyo y el tema de pandemia a afectado la implementación completa de estas nuevas actividades.

Adicional se indicó que la forma empírica con la que se promociona o se organizan las actividades es un problema, el no contar con un plan de desarrollo turístico para la zona dificulta la difusión y organización de las actividades las cuales llevan al descontrol de las mismas se realicen de una forma no adecuada.

También se dio a conocer que para los guías existe una capacitación, pero se menciona que esta no es completa, mucho depende de la autogestión de cada guía para auto capacitarse en temas referentes a turismo, por lo cual en momentos han tenido que utilizar sus recursos para mantener a flote sus negocios.⁴

Comunidad (habitantes de Olón)

Herramienta de investigación: Entrevistas personales

Dirigida a: Comunidad.

Cargo: Habitantes.

⁴ (Guías turísticos, comunicación personal, 24 de octubre de 2021).

En esta entrevista dirigida a los habitantes de la comunidad de Olón se pudo obtener los siguientes resultados que evidencian la falta de propaganda y difusión de la actividad turística que se realiza en la comunidad ya que la difusión de eventos o actividades se la realiza por medio de una sola gigantografía o la comunicación de boca a boca de los eventos turísticos. Esto junto a una poca utilización por parte de las autoridades de las redes sociales o páginas web, como hemos visto en los resultados anteriores es evidente la falta de capacitación en temas de servicio al cliente y temas que pudieran ayudar a dar un mejor enfoque al turismo en la zona, esta falta de interés hacia el sector afecta los negocios según lo indicado por los habitantes.

Adicional, se indica por parte de los habitantes que una parte del problema es que no existe nuevas novedades turísticas las cuales generen la suficiente atracción a los turistas para que visiten la comunidad, aun así, también se recalca que están en auge nuevas atracciones turísticas dentro de Olón, pero si no existe la ayuda económica y el interés en el sector será muy difícil que puedan perdurar en el tiempo.⁵

Conclusiones preliminares

- Se valoró la situación de promoción turística de Olón a través de las encuestas y entrevistas realizadas, se evidencia que esta playa tiene un potencial de recursos y atractivos, y con diversos servicios turísticos como alojamiento, alimentación y recreación. Así como también cuenta con una buena infraestructura que sirve de acceso al uso de la oferta.
- Mediante los resultados obtenidos, se puede observar que Olón ha venido trabajando en el sector turístico mediante capacitación a los comuneros y actores turísticos para

⁵ (Habitantes, comunicación personal, 24 de octubre de 2021).

mejorar el servicio a los visitantes, sin embargo, aún se debe seguir desarrollando la falta de promoción de los servicios turísticos no playeros.

- Existe una falencia de apoyo de los servidores públicos hacia los actores del sector turístico de la comuna de Olón, en cuanto a la promoción en general del turismo de la playa, así como la atención al cliente y manejo de redes sociales, la cual les permitirá mejorar sus ingresos e incrementar su actividad no solo para el tema de visita de sus playas sino de nuevas actividades que se puedan desarrollar a futuro.
- Es importante implementar estrategias turísticas que permitan el desarrollo de las actividades turísticas, ya que es una oportunidad para la comuna de Olón, porque estas acciones permitirán generar ingresos económicos y fuentes de trabajo a la población.

Se debe desarrollar un plan de acción para el turismo comunitario de Olón, el mismo que persigue consolidar el turismo comunitario y los servicios turísticos no playeros, como ejes principales del desarrollo de Olón, de forma que contribuya a garantizar a los habitantes el acceso a una vida digna, y a generar las condiciones necesarias para mejorar la competitividad en la región.

Cronograma de talleres

Taller: Técnicas para una efectiva atención al cliente

Día: 15 de noviembre de 2021

Expositora: Melina Esponda y Natalia Rodríguez

<i>HORA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>MATERIAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
15h00	Bienvenida Presentación y control de asistencia Presentación de las expositoras Introducción al Taller <ul style="list-style-type: none"> ● Técnicas que se deben utilizar a la hora de brindar un buen servicio al cliente. ● La importancia de entender al cliente, que necesitan, hacer sentir al cliente como invitado de tu casa. ● Guía de un buen servicio al cliente, procedimientos. ● El cliente Dinámica con los asistentes 	Infocus	María Auxiliadora Salcedo y Mónica Peña

Taller: Manejo de redes, Marca, fotografía y generación de contenido

Día: 15 de noviembre de 2021

Expositora: Michael Álvarez

<i>HORA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>MATERIAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
17h00	Presentación de la expositora Introducción al Taller <ul style="list-style-type: none"> ● Definición e importancia de las redes sociales. ● Herramientas básicas, redes sociales principales. ● Cómo generar un buen y atractivo contenido en redes sociales. ● Producción de videos y post con bajo presupuesto. ● La importancia de conectar con un post con las personas que quiero que consuman mis productos y/o servicios. ● Dinámica con los asistentes 	Infocus	María Auxiliadora Salcedo, Mónica Peña y Andrés Tacle

Taller: Articulación de red

Día: 28 de diciembre de 2021

Instructora: Silvia Rivera San Lucas

<i>HORA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>MATERIAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
15h00	Bienvenida Presentación y control de asistencia Presentación de la expositora Introducción al Taller <ul style="list-style-type: none"> ● Objetivos. ● Beneficios. ● Importancia. ● Principios. ● Dinámica con los asistentes 	Infocus	Grupo facilitador

Taller: Innovar en tiempos de pandemia

Día: 28 de diciembre de 2021

Instructora: Silvia Rivera San Lucas

<i>HORA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>MATERIAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
16h00	Introducción al Taller <ul style="list-style-type: none"> ● Destreza y creatividad. ● Seguridad y Confianza. ● Equipo de Trabajo ● Presentación del producto ● Calidad. ● Uso de herramientas digitales. ● Dinámica con los asistentes 	Infocus	Grupo facilitador

Taller: Atención al cliente

Día: 28 de diciembre de 2021

Instructora: Silvia Rivera San Lucas

<i>HORA</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>MATERIAL</i>	<i>RESPONSABLE</i>
17h00	<p>Introducción al Taller</p> <ul style="list-style-type: none">● Calidad del servicio al cliente.● Características del servicio de calidad.● Principios de la atención al cliente.● Estrategia de servicio.● Dinámica con los asistentes	Infocus	Grupo facilitador