



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE:**

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTOR (A):**

**CRISTHIAN JOVANNY MORÁN MORÁN**

**PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA  
COMUNA “DOS MANGAS” PROVINCIA DE SANTA ELENA MEDIANTE  
EL ANÁLISIS DE SU POTENCIAL TURÍSTICO**

**TUTOR:**

**ING. WALTER RODRÍGUEZ AROCA, MGS**

**Guayaquil, Ecuador**

**2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **CRISTHIAN JOVANNY MORÁN MORÁN**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**.

**TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Walter Rodríguez Aroca, Mgs**

**REVISORES**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Said Diez Farhat, Mgs**

\_\_\_\_\_  
**Dra. María Teresa Villamar Ochoa, Mgs**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Cristhian Jovanny Morán Morán**

**DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación **PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA COMUNA “DOS MANGAS” PROVINCIA DE SANTA ELENA MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SU POTENCIAL TURISTICO** previa a la obtención del Título **de INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**

**EL AUTOR**

---

**Cristhian Jovanny Morán Morán**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Cristhian Jovanny Morán Morán**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: Titulación **PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA COMUNA “DOS MANGAS” PROVINCIA DE SANTA ELENA MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SU POTENCIAL TURÍSTICO**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**

**EL AUTOR**

---

**Cristhian Jovanny Morán Morán**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios, por fortalecer mi corazón y poner en mi camino a personas que han sido apoyo y compañía en cada etapa de mi vida dándome una palabra de bendición y aliento en el momento indicado.

CRISTHIAN MORÁN MORÁN

## DEDICATORIA

A mi madre, Ma. Cristina Morán, pilar fundamental, por creer siempre en mí e impulsarme a seguir estudiando y terminar la carrera

A mi padre, Nelson Morán, quien desde el cielo me sigue dando el apoyo que necesito.

A mi hermano, Eduardo Morán, quien me ayudó a convertir ese obstáculo o tristeza en alegría.

A mi tía Cecilia, quien durante años ha sido como una madre para mí.

A mis primos, tíos, abuelos, por su apoyo moral durante años.

A mis amigos, quienes durante años compartieron momentos de alegría y tristeza, por estar allí incondicionalmente.

A esa persona especial en mi vida.

CRISTHIAN MORÁN MORÁN

## INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS .....	VIII
INDICE DE GRAFICOS .....	IX
INDICE DE ILUSTRACIONES .....	X
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XII
INTRODUCCIÓN .....	13
CAPITULO 1 .....	16
1.1 GENERALIDADES DEL ÁREA DE ESTUDIO .....	16
1.1.1 Ubicación de la Comuna Dos Mangas.....	16
1.1.2 Aspectos Generales de la Provincia de Santa Elena.....	17
1.2 ASPECTOS RELEVANTES DE DOS MANGAS.....	17
1.2.1 Clima .....	17
1.2.2 Población.....	18
1.2.3 Fuentes de Ingreso.....	18
1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNA DOS MANGAS .....	22
1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	23
1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	25
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
1.7.1 Objetivo General.....	26
1.7.2 Objetivos Específicos .....	26
CAPÍTULO 2.....	27
2. MARCO REFERENCIAL.....	27
2.1 MARCO TEÓRICO .....	27
2.1.1 Parque Nacional Iguazú .....	27
2.1.2 El turismo.....	28
2.1.3 Clasificación del turismo .....	29
2.1.4 Tipos de turismo .....	31
2.1.5 Marketing turístico .....	36

2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	37
2.2.1 Senderismo .....	37
2.2.2 Centro de Interpretación .....	38
2.2.3 Turismo Interno.....	39
2.2.4 Turismo Sostenible .....	39
2.2.5 Clases de Guías .....	40
2.2.6 Calidad .....	40
2.2.6.1 Calidad de servicio .....	41
2.2.6.2 Gestión de calidad.....	42
2.2.7 Sistema de Gestión Medioambiental .....	43
2.2.8 Demanda Turística de Dos Mangas .....	44
2.2.9 Oferta Turística de Dos Mangas .....	44
2.2.9.1 Atractivos Turísticos de la Comuna Dos Mangas .....	44
2.2.9.2 Hospedajes Turísticos .....	51
2.2.9.3 Establecimientos de Alimentación .....	51
2.3 MARCO LEGAL .....	52
CAPÍTULO 3.....	54
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
3.2 METODOLOGÍA .....	55
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	56
3.3.1 Selección por cuotas .....	56
3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	58
3.4.1 Técnicas de Investigación y pasos a utilizar .....	58
3.4.1.1 Entrevistas.....	58
3.4.1.2 Encuestas.....	61
3.4.2 Técnicas de Análisis de datos .....	61
3.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	62
CAPÍTULO 4.....	76
4.1 PROPUESTA.....	76
4.1.1 PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA COMUNA “DOS MANGAS” .....	76
4.2 BAJA AFLUENCIA DE TURISTAS INTERNOS.....	77

4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA .....	79
4.3.1 Objetivos Turísticos .....	79
4.3.2 Objetivos de Marketing .....	79
4.3.3 Objetivos Financieros .....	79
4.4 DESCRIPCIÓN TURÍSTICA DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA DOS MANGAS .....	80
4.4.1 Sendero Las Pozas .....	80
4.4.2 Sendero Las Cascadas .....	81
4.5 PERFIL ESTRATÉGICO PARA APLICAR EN DOS MANGAS.....	82
4.5.1 Misión .....	82
4.5.2 Visión.....	82
4.5.3 Valores de la Comuna Dos Mangas .....	83
4.5.4 Estructura organizativa para la comuna Dos mangas. ....	83
4.6 ESTUDIO ESTRATÉGICO DE DOS MANGAS .....	84
4.6.1 Análisis FODA para la Comuna “Dos Mangas”.....	84
4.6.1.1 Fortalezas.....	84
4.6.1.2 Oportunidades.....	85
4.6.1.3 Debilidades.....	86
4.6.1.4 Amenazas .....	87
4.7 PLAN DE MARKETING PARA LA COMUNA DOS MANGAS .....	88
4.7.1 Análisis Situacional.....	88
4.7.2 Análisis de Mercado .....	88
4.7.3 Marketing Mix .....	89
4.7.3.1 Producto .....	89
4.7.3.2 Precio .....	89
4.7.3.3 Plaza .....	91
4.7.3.4 Promoción .....	91
4.7.3.5 Estrategias de Posicionamiento a través de una Marca.....	93
4.7.3.6 Propuesta de Logo .....	93
4.7.3.7 Explicación de Logo Propuesto .....	94
CAPITULO 5.....	99
5. EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....	99

5.1 INVERSIÓN INICIAL.....	99
CONCLUSIONES .....	101
RECOMENDACIONES.....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS.....	110

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Flora Sendero Las Cascadas.....	46
Tabla 2: Fauna del Sendero Las Cascadas.....	47
Tabla 3: Flora del Sendero Las Pozas.....	49
Tabla 4: Fauna del Sendero Las Pozas.....	50
Tabla 5: Cálculo de la Muestra .....	57
Tabla 6: Rango de edad de las personas encuestadas .....	62
Tabla 7: Lugar de procedencia de las personas encuestadas.....	63
Tabla 8: Conocimiento del Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus” .....	64
Tabla 9: Frecuencia de visitas al Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus” .....	65
Tabla 10: Visualización de señalización hacia la Comuna Dos Mangas.....	66
Tabla 11: Conocimiento sobre las actividades ecoturísticas de “La Ruta del Spondylus” .....	67
Tabla 12: Actividades ecoturísticas de la preferencia de los visitantes.....	68
Tabla 13: Número de visitantes que acompañan al turista .....	69
Tabla 14: Rango de precios en dólares (USD) aceptado por el visitante.....	70
Tabla 15: Conocimiento del Atractivo Turístico “Dos Mangas” .....	71
Tabla 16: Atractivos de mayor interés para los visitantes .....	72
Tabla 17: Conocimiento acerca de las artesanías de Dos Mangas por parte del turista.....	73
Tabla 18: Apreciación de Dos Mangas por parte del visitante .....	74
Tabla 19: Material promocional de Dos Mangas conocido por el visitante ..	75
Tabla 20: Registro de visitantes a los senderos turísticos de la comuna “Dos Mangas” .....	78
Tabla 21: Tarifas de Servicios de Dos Mangas.....	89
Tabla 22: Propuesta de precio de Servicios por Número de Visitantes .....	90
Tabla 23: Inversión inicial del proyecto .....	99
Tabla 24: Presupuesto para la promoción turística.....	100

## INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Actividades Económicas de Santa Elena. ....	19
Grafico 2: Rango de edad de las personas encuestadas .....	62
Grafico 3: Lugar de procedencia de las personas encuestadas .....	63
Grafico 4: Conocimiento del Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus” ....	64
Grafico 5: Frecuencia de visitas al Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus” .....	65
Grafico 6: Visualización de señalización hacia la Comuna Dos Mangas ....	66
Grafico 7: Conocimiento sobre las actividades ecoturísticas de “La Ruta del Spondylus” .....	67
Grafico 8: Actividades ecoturísticas de la preferencia de los visitantes .....	68
Grafico 9: Número de visitantes que acompañan al turista.....	69
Grafico 10: Rango de precios en dólares (USD) aceptado por el visitante ..	70
Grafico 11: Conocimiento del Atractivo Turístico “Dos Mangas” .....	71
Grafico 12: Atractivos de mayor interés para los visitantes .....	72
Grafico 13: Conocimiento acerca de las artesanías de Dos Mangas por parte del turista.....	73
Grafico 14: Apreciación de Dos Mangas por parte del visitante .....	74
Grafico 15: Material promocional de Dos Mangas conocido por el visitante	75

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Ruta del Spondylus y ubicación de la Comuna Dos Mangas.	16
Ilustración 2: Clasificación del turismo.	29
Ilustración 3: Clasificación amplia de viajeros.	30
Ilustración 4: Estructura organizativa Dos Mangas	83
Ilustración 5: Logo actual de la comuna Dos Mangas.	93
Ilustración 6: Propuesta de un Logo representativo para Dos Mangas.	94
Ilustración 7: Detalles de Logo Propuesto	94
Ilustración 8: Detalles de Logo Propuesto	95
Ilustración 9: Detalles de Logo Propuesto	96
Ilustración 10: Detalles de Logo Propuesto	96
Ilustración 11: Detalles de Logo Propuesto	97
Ilustración 12: Detalles de Logo Propuesto	98
Ilustración 13: Señalización Ruta del Spondylus	114
Ilustración 14: Señalización hacia la comuna Dos Mangas	115
Ilustración 15: Centro de interpretación	115
Ilustración 16: Inicio de Senderos	116
Ilustración 17: Mapa de senderos	116
Ilustración 18: Limite bosque permanente Dos Mangas	117
Ilustración 19: Cascada en época de verano	117
Ilustración 20: Piscina natural sendero "Las pozas"	118
Ilustración 21: Cascada en época de invierno	118

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación trata sobre una propuesta para promover el turismo interno mediante el análisis del potencial turístico de la Comuna Dos Mangas ubicada en la Provincia de Santa Elena. Se desarrolló debido a que los turistas nacionales, en su mayoría, no conocen la existencia de la comuna a pesar de estar ubicada en la conocida Ruta del Sol llamada actualmente Ruta del Spondylus.

En la Introducción se describe el origen de la comuna y sus primeros asentamientos, los principales atractivos turísticos, el número de habitantes de la comuna y las razones por las que se efectuó la investigación. El capítulo uno se refiere a los aspectos relevantes de la Comuna Dos Mangas, constan además, la justificación, el planteamiento del problema y los objetivos de la propuesta.

En el segundo capítulo se describen las bases referenciales, teóricas y conceptuales de la propuesta, asimismo la base legal que contextualiza la investigación. En el tercer capítulo se detalla el diseño y la metodología empleados. En el cuarto capítulo se describe la propuesta para promover el turismo interno de la Comuna Dos Mangas, así como la proyección financiera a aplicar. Finalmente se detallan las conclusiones y recomendaciones

**Palabras Claves:** Turismo comunitario, turismo interno, comuna Dos Mangas, ecoturismo, promoción, senderos turísticos, flora, fauna.

## ABSTRACT

This paper discusses a proposal to promote domestic tourism by analyzing the tourism potential of the Commune Dos Mangas located in the Province of Santa Elena. It was developed because tourists, don't know of the existence of this place, despite being located on the famous "Ruta del Sol" now called "Ruta del Spondylus".

In the Introduction is described the origin of the commune and its first settlements, the main tourist attractions, the number of habitants and the reasons why the research was conducted. Moreover, chapter one relates about relevant aspects of the Commune Dos Mangas, also includes the justification, problem statement and objectives of the proposal.

Referential, theoretical and conceptual bases of the proposal are described in the second chapter, also the legal bases for contextualized research. In the third chapter is detailed the design and methodology used. The fourth chapter describes the proposal to promote domestic tourism in the commune Dos Mangas, and financial guidance to apply. Finally, conclusions and recommendations are detailed.

**Key words:** Turismo comunitario, turismo interno, comuna Dos Mangas, ecoturismo, promoción, senderos turísticos, flora, fauna.

## INTRODUCCIÓN

El recinto de la Comuna Dos Mangas, se inicia a fines del siglo XVIII por el año 1899, los primeros pobladores llegaron desde la población de El Caimito hasta Manglaralto a la Hacienda *El Refugio*, dedicada a la producción de caña. Estos primeros pobladores se dedicaron a la siembra de toquilla, plátano, cacao, naranja, mandarina, piña, café, entre otros (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, 2009). El nombre de esta comuna, se debe al encuentro de las aguas de los ríos Grande y Colín que se unen antes de llegar al pueblo (García & Vera, 2003). Dos mangas es una comuna perteneciente a la Provincia de Santa Elena, ubicada en el trayecto de la “*Ruta del Spondylus*” llamada anteriormente “*Ruta del Sol*” a siete kilómetros del noreste de Manglaralto. Presenta un clima de bosque húmedo tropical debido a su localización en las faldas de la cordillera Chongón Colonche, lo que es una ventaja para los pobladores, ya que gracias a ello existe un suelo fértil para el cultivo de productos orgánicos, tales como: piña, badea, guineo, papaya y demás cultivos de ciclo corto (Empresa Municipal de Turismo del Cantón Santa Elena, 2011).

Según datos proporcionados por el Municipio de Santa Elena (2013), la comuna posee una población de 950 habitantes, entre sus actividades económicas más relevantes se encuentra la agricultura, la ganadería, la producción y elaboración de paja toquilla, la producción y elaboración de tagua (marfil blanco) y el ecoturismo, manteniendo una organización reconocida ante las autoridades competentes. Las mujeres utilizan su creatividad para diseñar productos de colores llamativos usando la paja toquilla, como carteras, sombreros, entre otros; los hombres se destacan por tallar con la tagua todo tipo de figuras, llaveros, moños, anillos, pulseras,

utilizando diversas formas. Este proceso dura cerca de seis meses y dichas artesanías son vendidas en Salinas y en Montañita.

Dentro de la comuna se pueden hacer recorridos por los senderos turísticos, el turista tiene la opción de hacerlos a lomo de caballo o caminando, dichos senderos tienen el nombre de “Las Cascadas” y “Las Pozas”. Durante el recorrido, el turista va acompañado de un guía nativo, quien explica la gran variedad de flora y fauna que posee el lugar. Estas visitas por parte de los turistas, en su mayoría extranjeros, han hecho del ecoturismo un ingreso adicional para los habitantes. La contratación de guías y alquiler de caballos, se originó cuando los habitantes de Dos Mangas se dieron cuenta de que no estaban aprovechando el ingreso de visitantes a la cascada como una forma de ganar dinero extra (García & Vera, 2003). La cascada, que cuenta con sesenta metros de longitud, es uno de los principales atractivos turísticos que posee esta comuna, además de su diversidad de flora, fauna y bellos paisajes. Sin embargo, a pesar de las bondades naturales que tiene este paradisiaco lugar, existen muchas debilidades que deberían convertirse en fortaleza para el debido aprovechamiento ecoturístico de la comuna.

De manera general, entre los problemas que existen en ella, según las entrevistas y observaciones realizadas, están: la señalización de los senderos, el mantenimiento inadecuado de la vía de acceso y la falta de coordinación y acuerdos entre los que hacen de guías nativos y los que realizan las labores artesanales. Aspectos que podrían ir mejorando y que a lo largo de esta investigación se lograrán precisar. La meta de la presente investigación es potenciar el desarrollo local al consolidar el turismo interno como uno de los principales ejes de ingreso para la comuna, utilizando los recursos naturales y unificando lo artesanal con el ecoturismo, sin dejar perder el toque rústico y los atributos naturales que posee Dos Mangas.

Las razones que motivaron el presente estudio, tienen relación con la falta de visualización de muchos sitios potencialmente turísticos del Ecuador. Es importante explotar nuevos sitios turísticos que contribuyan al desarrollo del país, ya que incrementando los ingresos por este rubro se mejoraría la calidad de vida de las personas que habitan en la comuna Dos Mangas.

Por otro lado tendría una connotación positiva en el aspecto ambiental y ecológico, ya que tal como se detalla a lo largo de este trabajo hay una biodiversidad de flora y fauna importantes que sería pertinente conservar y explotar de manera responsable tanto por los habitantes del lugar como por los turistas que la visiten.

Asimismo, Dos Mangas aún conserva ciertas costumbres y tradiciones heredadas por sus ancestros que llaman la atención de las personas que escuchan la charla otorgada por el guía, dichas tradiciones deberían ser conservadas y utilizadas como una fortaleza turística.

# CAPITULO 1

## 1.1 GENERALIDADES DEL ÁREA DE ESTUDIO

### 1.1.1 Ubicación de la Comuna Dos Mangas

Dos Mangas es una Comuna del Cantón Santa Elena, ubicada a siete kilómetros del noreste de la Parroquia Manglaralto, es un lugar cuya actividad principal se caracteriza por la labor que ejercen las mujeres con la paja toquilla, y los hombres con la tagua y la guianza turística.

**Ilustración 1: Ruta del Spondylus y ubicación de la Comuna Dos Mangas.**



Fuente: Salinas paraíso azul

### **1.1.2 Aspectos Generales de la Provincia de Santa Elena**

La Provincia de Santa Elena es la provincia más joven de las veinticuatro que conforman la República del Ecuador, forma parte del perfil costanero rodeada por el Océano Pacífico. Anteriormente formaba parte de la Provincia del Guayas, pero el 17 de octubre del 2007, el *Congreso Nacional* aprobó por mayoría la provincialización de la Península de Santa Elena, publicado en el *Registro Oficial 206 de 7 de noviembre del 2007*. Tiene una extensión de 3.762,8 km<sup>2</sup>, distribuida en sus tres cantones: el más grande es Santa Elena con 3.668,90 km<sup>2</sup>, el Cantón Salinas con 68,7 km<sup>2</sup> de extensión, y, el Cantón La Libertad que tiene 25,2 km<sup>2</sup> de área territorial (Dos Mangas, 2011).

## **1.2 ASPECTOS RELEVANTES DE DOS MANGAS**

La Comuna Dos Mangas inicia a fines del siglo XVIII aproximadamente en el año 1899, tuvo su primera ubicación a un kilómetro de su actual asentamiento. El 7 de enero de 1938, mediante Acuerdo Ejecutivo 015, el ex Ministerio de Previsión Social aprobó la constitución como Comuna (Dos Mangas, 2011). Es reconocida por el Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, MAGAP (Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca, 2011).

### **1.2.1 Clima**

Según la clasificación bioclimática del Holdridge, todo el sector de la comuna Dos Mangas corresponde al bosque húmedo tropical. Esta comuna presenta un clima tropical regulado por los cambios climáticos estacionales y

los cambios de las masas de agua, constituyendo el clima general de la costa ecuatoriana. Los principales factores que inciden en las condiciones climáticas de la provincia de Santa Elena son:

- La corriente cálida de El Niño, que se desplaza entre los meses de diciembre hasta abril, desde Panamá hacia la zona central del Ecuador.
- La corriente fría de Humboldt, que influye entre los meses de mayo a noviembre, que al encontrarse con la corriente cálida de El Niño, origina una corriente de aire húmedo que se dirige hacia el este, perdiendo humedad por el efecto de las elevaciones de Chongón-Colonche.

La temperatura media anual oscila entre los 23 y 25 grados centígrados, con una mínima de 15 grados centígrados entre los meses de julio y agosto, y una máxima de 39,5 grados centígrados en los meses de febrero y marzo (Prefectura de Santa Elena, 2013).

### **1.2.2 Población**

La Comuna Dos Mangas cuenta con unos 950 habitantes aproximadamente, y se caracteriza por las labores agrícolas y artesanales que realizan sus habitantes (Municipalidad de Santa Elena, 2013)

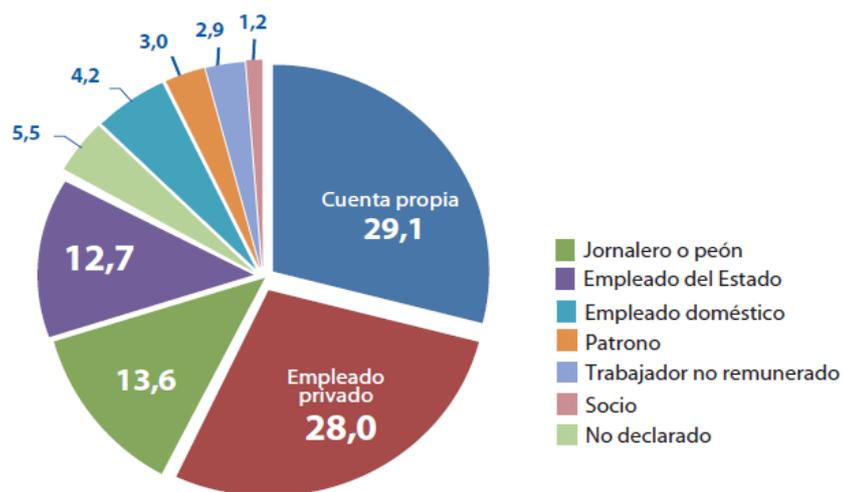
### **1.2.3 Fuentes de Ingreso**

(Tigrero, 2013), quien es el vicepresidente la Comuna Dos Mangas, durante la entrevista realizada, manifestó que la fuente principal de ingreso de los habitantes, estaba dada en el siguiente orden:

- Ganadería
- Agricultura
- Elaboración de artesanías
- Turismo

En el siguiente cuadro, se detalla en cifras, las principales actividades a las que se dedican los habitantes de la Provincia de Santa Elena:

**GRAFICO 1: Actividades Económicas de Santa Elena.**



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC  
 Elaborado por: Instituto Nacional de Estadística y Censo INEC.

(Tigrero, 2013) manifestó que solo el 10 % de la población se dedica a explotar el turismo, y que tienen como meta que el 50% de los habitantes se dedique a realizar todo tipo de actividades relacionadas con el mismo, sean éstas alojamiento, gastronomía, actividades ecoturísticas, guianza, entre otras. Con respecto a las actividades artesanales, en la comuna los hombres y las mujeres tienen divididas sus actividades, las mismas que se han asignado de forma equitativa. Las mujeres desde muy temprano se

dirigen a dos kilómetros de distancia de su población para adquirir la paja toquilla, procesarla y confeccionar los bolsos, sombreros, paneras y demás artículos llamativos. Todas las mujeres que se dedican a esta tarea se demoran un día para elaborar una cartera pequeña, por ejemplo, y utilizan toda su creatividad y destrezas heredadas para diseñar con llamativos colores sus artesanías, que luego son vendidas en Montañita y en Salinas. Ello constituye una importante fuente de ingreso para sus familias.

Por otro lado, los hombres de Dos Mangas se destacan por tallar toda clase de figuras, logotipos y artículos con la tagua, El proceso de elaboración dura seis meses, consiste en poner a secar la madera, para luego realizar pulseras, llaveros, moños, adornos, anillos, gargantillas y aretes de diferentes formas. Hay que destacar también las actividades turísticas que realizan los dieciocho guías nativos de la comuna, quienes llevan a los visitantes a recorrer los senderos interpretativos, ahora uno de los principales atractivos turísticos de Dos Mangas. Estos guías fueron capacitados por el Ministerio de Turismo, pero ninguno de ellos habla inglés. Sin embargo, algo que llama mucho la atención es la calidez y la empatía que tienen, para dar a conocer a los visitantes lo que la madre naturaleza les ha otorgado.

Dos Mangas cuenta con dos senderos utilizados para las actividades turísticas, y a su vez como vías de acceso a los sectores de siembra. Entre la vegetación del sector destinada para el cultivo, se encuentra el banano colorado, guineo blanco, guineo de seda, la caña guadua, la paja toquilla, entre otros cultivos de ciclo corto. Los senderos pueden ser recorridos caminando o a caballo (Municipalidad de Santa Elena, 2013). Cuando un visitante llega, tiene que registrarse en el centro de interpretación y pagar dos dólares por el registro, esto es con el fin de saber quién visito el lugar y anotarlo dentro de su control diario. Ningún visitante puede recorrer los

senderos sin guía, allí reside la importancia de llevar registro, ya que en ocasiones algunos visitantes se han extraviado y dicho registro puede servir como referencia para cualquier información adicional sobre ellos. (Comuna Dos Mangas , 2013)

### **1.2.2 Recursos Culturales de la Comuna Dos Mangas**

- Himno de Dos Mangas, letra y música: Lauricel Rodríguez.
- Uso de medicina natural: paico, hierba buena, albahaca, cascarilla, bálsamo, cojojo, llantén, verdolaga.
- Leyendas “La Osa”, “Mata palo”, “Poza del Tigre”.
- Fiestas Patronales del Buen Pastor, 23 de abril. Actividades que se realizan: “Olla encantada”, “Gallo despescuezado”
- Fiestas de San Juan, 24 de junio.
- Día de los difuntos: 1, 2, 3 de noviembre, actividades que se realizan: “Mesa” y “Pan de Muerto”. (Consultora Turidee, 2008)

### **1.2.3 Gastronomía**

Por ser parte del perfil costanero del Ecuador, todos los platos en general son elaborados con productos y alimentos cultivados en la costa, y se destacan los detallados a continuación:

- Arroz con leche.
- Aguado de pato.
- Tambor yuca.
- Gordo de maíz.
- Pogona.
- Hornado.
- Cazuela.

### **1.3 SITUACIÓN ACTUAL DE LA COMUNA DOS MANGAS**

La comuna actualmente ofrece a los turistas dos tipos de turismo: turismo comunitario y turismo ecológico, siendo uno de sus atractivos principales los senderos, los mismos que sólo se pueden visitarse en compañía de un guía nativo. Al momento de llegar a la comuna, todas las personas que deseen ingresar a los senderos deben registrar sus datos (nombres y apellidos, número de cédula de identidad, edad, ciudad o país de origen), en el centro de interpretación; después del registro el guía nativo hace una breve introducción de los lugares a visitar y es ahí, donde el turista decide hacia cual sendero desea dirigirse. Es importante recalcar la compañía del guía durante el recorrido, ya que actualmente los senderos no tienen señalización y los turistas podrían perderse sin la compañía del mismo. Los senderos pueden ser visitados durante todo el año. En época de invierno las cascadas y pozas naturales, son más caudalosas en comparación con los meses de verano, puesto que en dichos meses no hay mucha lluvia y las cascadas y pozas están casi secas. Sin embargo, este atractivo natural, no deja de ser encantador a la vista de los visitantes.

## 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, Dos Mangas se ha ido posicionando en la industria turística debido a la concienciación de los habitantes del lugar, ya que en años anteriores gran parte de la población se dedicaba a la tala de árboles para la venta de madera, tales como Fernán Sánchez, Guayacán, Figueroa, entre otros, lo que generaba la deforestación del bosque. Además, esta actividad también llevaba a la consecuente pérdida de hábitat y de la flora y fauna existentes. Actualmente, hay un mayor conocimiento de la importancia de conservarlas, y se llevan a cabo procesos de reforestación y cuidado. Sin embargo, surgen ciertas problemáticas que impiden que la comuna se desarrolle en su totalidad. Esto es debido, principalmente, a que existen conflictos internos entre los que desarrollan las actividades artesanales y los que se dedican a las actividades de guianza al turista. Se hace difícil que ambos grupos, pertenecientes a la comuna, lleguen a un acuerdo ya que cada uno de ellos tiene opiniones diferentes acordes a sus propios objetivos, por lo que aparentemente no concuerdan con una visión en común. A pesar de que internamente eligen directivos y una persona que los represente ante las autoridades competentes, hasta ahora no existe un mediador, que los haga llegar a un arreglo.

Por otra parte, analizando el macroambiente, la señalización para llegar al sitio no es clara, ya que dentro de la asignación de señales sólo se destacan los sitios turísticos tradicionales como Manglaralto, Montañita, Puerto Cayo, Puerto López y Manta. Esto se debe también a que Dos Mangas se encuentra localizada en un desvío antes de llegar a Montañita. Cabe recalcar, que los senderos interpretativos y la señalización de los mismos fueron realizados por el Ministerio de Turismo, quienes manifestaron que entre todas las comunas aledañas, Dos Mangas es una de las más organizadas en el tema turístico. Dicha señalización, en la actualidad, se

encuentra en estado de deterioro. Tampoco existen puntos de información turística en los pueblos cercanos al lugar, sólo se encuentran operadoras de turismo en comunas colindantes a Dos mangas. Partiendo de esto, dentro de la comuna no existen operadoras turísticas, esto llama mucho la atención y sería interesante que existiera una que fuera administrada por los habitantes de la comuna.

La comuna Dos Mangas, a pesar de poseer muchos recursos naturales, que sin duda alguna serían agradables para las personas que llegaran a visitarla, es poco conocida por los turistas nacionales debido a la falta de promoción turística, puesto que quienes pasan por la reconocida “Ruta del Spondylus” apenas se percatan de que existe este paradisiaco lugar. Los guías nativos de Dos Mangas, manifiestan que el índice de turistas nacionales es bajo durante todo el año, la afluencia de turistas internacionales es mucho mayor, esto se debe a que las personas que visitan la comuna, en su mayoría, están alojados en hoteles cercanos como el Decameron y Punta Centinela. Estos sitios, dentro de sus servicios ofrecen paquetes y recorridos turísticos a los huéspedes, quienes pagan un valor adicional por el mismo. Los turistas extranjeros alojados en los hoteles de Montañita, también visitan los senderos y llegan a la comuna en bicicleta o a través de los paquetes ofrecidos por las operadoras turísticas cercanas (Dos Mangas, 2011).

Por otro lado, los dieciocho guías nativos que tiene la comuna, fueron capacitados por el Ministerio de Turismo, pero ninguno de ellos habla inglés. Cuando llegan turistas que no hablan el idioma español, existe un traductor quien es el guía otorgado por la operadora turística, es a través de esta persona que les llega la información durante el recorrido. Esto en parte es una gran desventaja, puesto que el turista extranjero está acostumbrado a otorgar propinas y el guía nativo se ve afectado al no recibirlas.

Dos Mangas, ante el Ministerio de Turismo no es un CTC (Centro de turismo Comunitario), según información otorgada por la Subsecretaría de Turismo de Guayaquil, a la comuna se le construyó el Centro de Interpretación y la señalización del sendero, pero hasta la actualidad no está legalizada como un CTC (Subsecretaría de Turismo de Guayaquil, 2013)

## **1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿De qué manera se podría incrementar la afluencia de turistas internos en la Comuna Dos Mangas, a través de una adecuada promoción turística?

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El motivo por el cual se escogió el tema de la presente investigación, es el potencial turístico que posee la Comuna Dos Mangas, por lo que se debería promocionar el turismo de un modo eficaz, como una alternativa viable para el desarrollo de la comunidad, aprovechando sus recursos naturales y sus dos senderos interpretativos, los mismos que poseen una extensa variedad de flora y fauna que se irán detallando a lo largo de este trabajo. En el perfil costanero de la Provincia de Santa Elena, aún se conservan zonas de bosque poco intervenido por el hombre, por ende las comunidades se han interesado en desarrollar actividades ecoturísticas alrededor de ellas. Esto conlleva a los habitantes a la conservación de sus recursos naturales. Existen asentamientos que han sido medianamente intervenidos, pero a su vez han sido reforestados, los mismos guardan rasgos propios de la cultura ancestral costera. La presente investigación va

acorde con los objetivos del *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador*, PLANDETUR 2020:

*Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unidad del país* (Ministerio de Turismo, 2008, pág. 7).

## **1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 Objetivo General**

1.7.1.1 Consolidar al turismo Interno de Dos Mangas, como uno de los ejes principales de ingreso a través de la adecuada promoción turística, sin perder sus atributos naturales y la esencia rústica del lugar.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

1.7.2.1 Realizar un análisis de la situación actual de la Comuna dos Mangas.

1.7.2.2 Promover la legalización de la comuna como un Centro de turismo comunitario.

1.7.2.3 Establecer parámetros para la promoción turística de Dos Mangas enfocada en los turistas internos.

## CAPÍTULO 2

### 2. MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1 Parque Nacional Iguazú

Se ha escogido como referencia el proyecto del Parque Nacional Iguazú, por la afluencia de turistas nacionales y extranjeros. Este parque posee 67.720 hectáreas, el área fue creada el 9 de octubre de 1934 con el fin de conservar las majestuosas Cataratas del Iguazú, uno de los fenómenos naturales más importantes del mundo, así como la biodiversidad que la rodea. En el año 1984, fueron declaradas *Patrimonio Natural del Mundo* por la UNESCO.

Los senderos y el centro de interpretación, fueron hechos para recorrerlos por todo tipo de personas, tomando en consideración a los discapacitados. Las personas involucradas en el desarrollo de estas actividades, la promocionan de tal manera que los turistas necesitan un día más para terminar el recorrido, la visita también puede ser realizada en carro de montaña. Los turistas tienen todos los recursos para sentirse lo más cómodos posible de acuerdo al presupuesto con el que dispongan, se puede llegar vía aérea o terrestre en buses o vehículo propio (Tripadvisor, 2013).

### 2.1.2 El turismo

Todas las definiciones de turismo llevan a un mismo concepto, adaptándose a la necesidad de las personas y entidades involucradas en esta actividad, la misma que nos beneficia directa o indirectamente a cada uno. Todos los estudios turísticos son realizados formalmente y de manera cautelosa por las entidades y organismos implicados en el desarrollo turístico de cada sector, sea este público o privado. En esta investigación se han considerado ciertas definiciones de turismo, desde diferentes perspectivas, como la de su santidad Juan Pablo II (1984) durante el Congreso Mundial sobre la Pastoral del Turismo, expresó: *" El turismo es una realidad compleja sometida a numerosas fuerzas e influencias económicas o de otro tipo, difíciles de captar en su totalidad"*. (Toda cultura.com, 2013)

Según Manuel Ortuño (Martinez, 1966) define el turismo en palabras simples, diciendo: *"El turismo es la afición a viajar por el gusto de recorrer un país"*. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), *"el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros"* (Venezuelatuya.com, 2013).

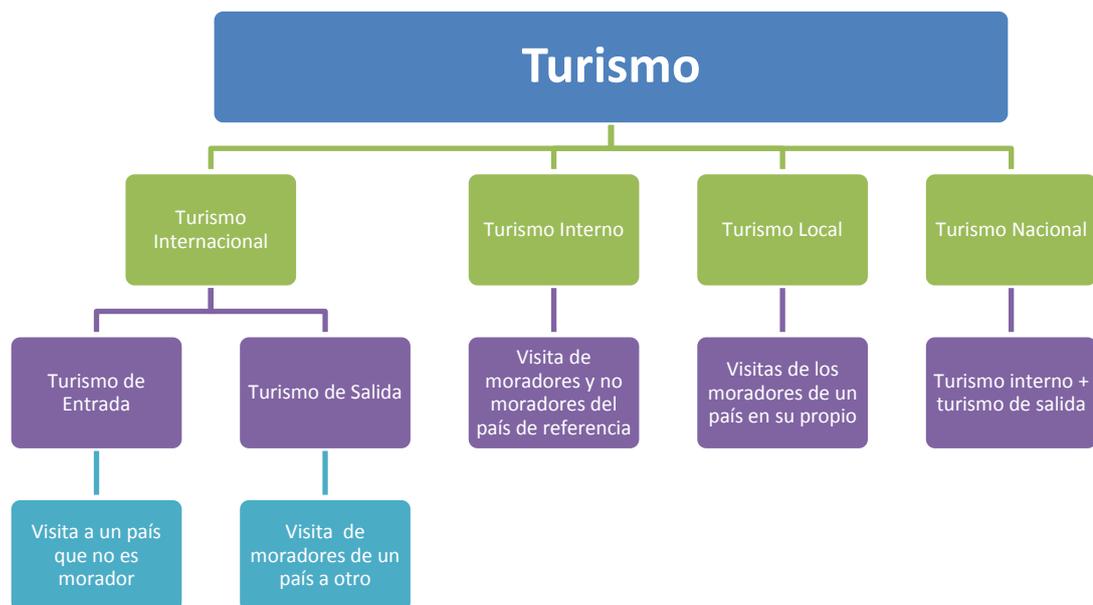
Una definición aceptada universalmente hasta la actualidad por dos profesores Suizos llamados (Hunziker & Krapf, 1942) y realizada en plena segunda guerra mundial fue *"Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas"* (Escuela Universitaria de Turismo de Murcia) Se entiende por turismo a las actividades que realizan las

personas durante viajes y alojamientos en lugares distintos al de su ambiente usual, por un período consecutivo inferior a doce meses y mayor a un día, con fines de ocio, negocios diversión o por otros motivos, excluyendo los viajes dentro del área habitual (OMT, 2012).

### 2.1.3 Clasificación del turismo

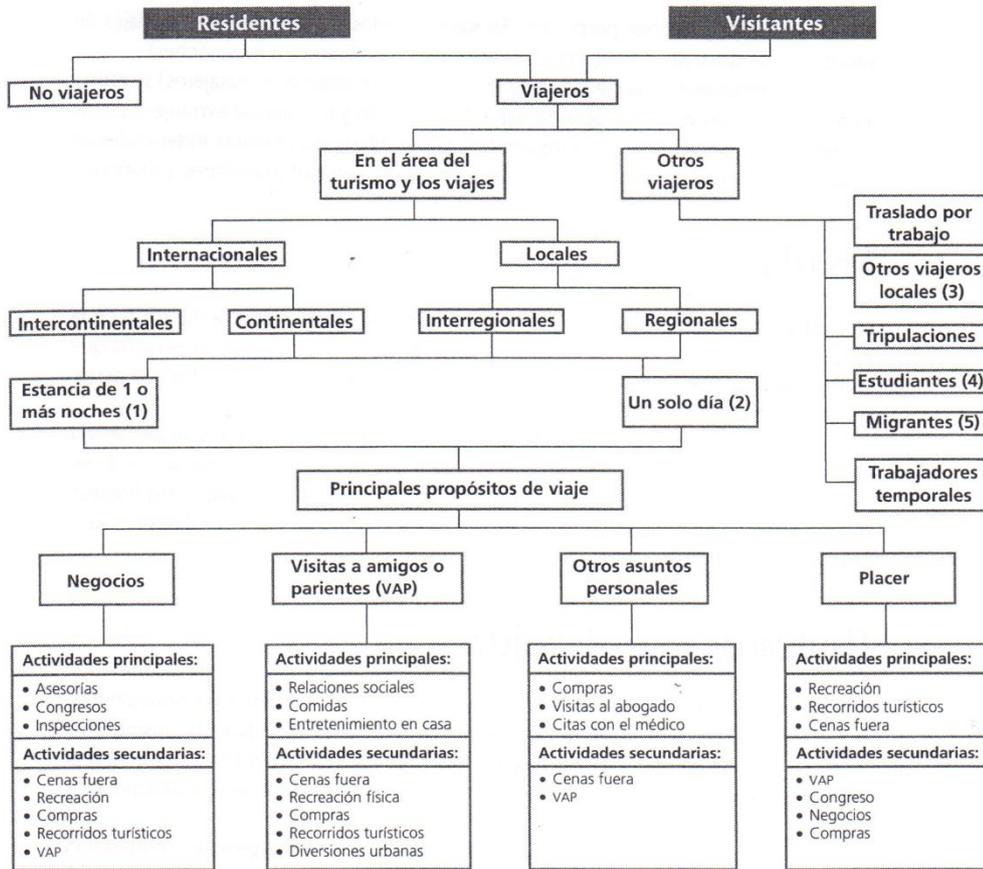
El turismo es una forma particular de usar el tiempo libre, y una forma especial de recreación. Es una actividad que se relaciona con la educación, el placer y el descanso, aunque puede estar relacionado también, con algún otro tipo de actividad. Puede ser clasificado de diversas formas, cada una de ellas orientada a una necesidad específica e, incluso, puede ser identificado en función de más de una de sus características (Ecoturismo Kumiyá, 2013)

**Ilustración 2: Clasificación del turismo.**



Fuente: Turismo planeación, administración y perspectivas de turismo 2011.  
Elaborado por Cristhian Morán Morán.

### Ilustración 3: Clasificación amplia de viajeros.



- (1) Turistas según la definición técnica internacional.
- (2) Excursionistas según la definición técnica internacional.
- (3) Viajeros cuyos viajes son más cortos que los califican para turismo y viajes; es decir menos de 50 millas (80 km) del hogar.
- (4) Estudiantes que solo viajan entre su casa y la escuela; otros viajes de los estudiantes están dentro del área de turismo y viajes.
- (5) Todas las personas que se mudan a un nuevo lugar de residencia, incluidos todos los viajeros que hacen viajes sencillos, como los emigrantes, inmigrantes, refugiados, migrantes locales y nómadas.

Fuente: Turismo planeación, administración y perspectivas de turismo 2011  
Elaborado por Crithian Morán Morán

#### **2.1.4 Tipos de turismo**

El turismo por ser una actividad ligada al ocio, tiene diferentes tipos, a continuación se mencionaran los más destacados (Escuela Universitaria de Turismo de Murcia, 2013).

- Turismo de sol y playa.
- Turismo rural.
- Turismo cultural.
- Turismo ecológico.
- Turismo religioso.
- Turismo de salud.
- Turismo agrónomo.
- Turismo Comunitario.

#### Turismo de sol y playa

Asociando este tipo de turismo al Ecuador y a la investigación, es uno de los que tienen más demanda, ya que por la regiones que posee el país pueden disfrutarla en diferentes épocas del año, dependiendo de los feriados y vacaciones, este tipo de turismo tiene como atractivo principal disfrutar del mar y las buenas condiciones climáticas como el sol y recrearse con las diferentes actividades en la playa, motivando a los turistas a realizar este tipo de turismo como primera opción.

### Turismo rural

El turismo rural es la expresión singular de las nuevas formas de turismo, caracterizada por:

- Desarrollarse fuera de los núcleos urbanos.
- Producirse de forma reducida, a través de espacios generalmente amplios.
- Utilizar de manera diversa recursos naturales, culturales, patrimoniales, de alojamiento y servicios, propios del medio rural.
- Contribuir al desarrollo local y a la diversificación y competitividad turística (Millan, Morales, & Castro)

### Turismo cultural

Se define como *"Aquel viaje turístico motivado por conocer, comprender y disfrutar el conjunto de rasgos y elementos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o grupo social de un destino específico"* (SECTUR, 2012, pág. s.p).

### Turismo ecológico

Llamado también ecoturismo son actividades que siendo turísticas se definen en la sustentabilidad, la conservación y la apreciación del Medio Ambiente. Generalmente, el turismo ecológico está movido por una ética que

comparten los viajantes y practicantes del ecoturismo, considerado también una alternativa para el desarrollo sostenible por grupos conservacionistas, instituciones internacionales y gobiernos. Constituye una cifra significativa en cuanto a ingresos provenientes del sector turístico que favorecen a la economía del país, en países como Kenia, Costa Rica, Nepal, Madagascar y Ecuador. Ceballos (1983), define al ecoturismo como una modalidad de turismo responsable (Ecología. Medio Ambiente, Recursos Naturales y Prácticas Ecológicas, 2010)

Según la OMT (2009), se considera ecoturismo a la actividad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades reconocidas legalmente, previamente examinadas para tal efecto, a través de una serie de actividades turísticas, en áreas naturales, que pertenezcan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer un poco más de la cultura de las comunidades asentadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea.

### Turismo religioso

La Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR, 2011, pág. 64), define al turismo religioso como una actividad relacionada con la fe en lugares determinados, con significado religioso. Pero esa definición conlleva ciertas dificultades, por las distintas tipologías religiosas.

### Turismo de salud

San José Arango (2003), argumenta que turismo de salud *“es una expresión afortunada que se refiere, fundamentalmente, al ocio combinado con terapias naturales basadas en la utilización curativa del agua, del clima,*

*del masaje, de la dietética y del ejercicio físico". Estas definiciones están basadas en la comprensión de la salud como concepto de calidad de vida (Lopes, Henn, Alén, & Goncalves, 2011)*

### Turismo agrónomo

Se lo denomina también agroturismo, que es cuando las personas se trasladan desde su residencia hacia el campo, es una modalidad de turismo rural con carácter familiar, puesto que combina las actividades agrícolas con el alojamiento temporal de los visitantes que esperan pasar sus vacaciones fuera de la ciudad en un ambiente rústico o rural, agregando las actividades típicas y recreativas e involucrándose para aprender las actividades agropecuarias, ya que en su mayoría es desconocido por los habitantes urbanos. La principal característica de este tipo de turismo es el ambiente hogareño y la atención personalizada, puesto que la mayoría de personas involucradas en este campo turístico son familias que poseen o administran fincas o haciendas. Las personas interesadas por este tipo de turismo, están motivadas por conocer las técnicas productivas, colaborar y participar con todo lo que implica la vida en el campo, valorar como se muestra la historia, cultura y costumbres de la zona.

### Turismo comunitario

Toda actividad económica solidaria, que relaciona a la comunidad con los visitantes desde la perspectiva intercultural, con la participación consensuada de sus miembros, proponiendo el manejo adecuado de los recursos naturales y la valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados. "Las comunidades deberán asumir el compromiso de conservar los recursos

culturales y naturales y de proveer servicios apropiados a los visitantes, de tal manera que se garantice su satisfacción” (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, 2009, pág. s.p.).

Según el plan quinquenal de turismo comunitario, elaborado por la *Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador*, el turismo comunitario es 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 (Centro de Comercialización y Revaloración de la Cultura del Ecosistema Manglar, 2013)

De acuerdo con las redes de apoyo del turismo comunitario de Costa Rica, se ha organizado una red que evoluciona a medida de las condiciones del medio social. Las organizaciones no parten de una estructura ni de un objetivo prefabricado y predefinido. Todas las funciones de las organizaciones cambian con el tiempo, adaptándose a las necesidades de las personas involucradas y a las fuentes de financiamiento, por ende los objetivos de sus organizaciones se adaptan parcialmente a los objetivos de las organizaciones donantes. Una organización exitosa es aquella que pueda manejar varios discursos, que permitan relacionarse con una mayor cantidad de organizaciones donantes siempre y cuando sean en beneficio del desarrollo comunitario o del medio ambiente desde este punto de vista, el enlace en sí no es lo importante ni tampoco la presencia de la red. Lo importante es que a través de ella fluyen información, recursos materiales e influencia de partes distantes del sistema social (Trejos, 2009).

### **2.1.5 Marketing turístico**

El marketing turístico es un marketing internacional, que busca la realización de actividades de negocios que dirijan los bienes y servicios de un destino hacia sus consumidores, en más de una nación para obtener un beneficio. (Lanquar, 2001)

#### Marketing de un turismo sostenible

De acuerdo con Middleton (1994), la sostenibilidad busca un equilibrio simbólico entre la calidad del medio ambiente y la prosperidad. El objetivo no sólo es la búsqueda de ganancias para la zona, sino preservar la conservación del lugar, es el nuevo marketing turístico cercano al marketing verde promovido por la Comisión Europea. Relacionando esta definición con el Ecuador, se llega a la conclusión de que podemos explotar el turismo al cien por ciento, pero siempre y cuando se haga preservando el medio ambiente, es decir amando la vida. (Lanquar, 2001)

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

Es importante clarificar algunos de los términos que se irán desarrollando a lo largo de la investigación, así como la interrelación de ciertos aspectos contenidos en ellos.

### **2.2.1 Senderismo**

Según el Manual de Senderismo FEDME (2001), el senderismo es una actividad deportiva no competitiva, que se realiza sobre caminos ubicados en un medio natural. Busca acercar a las personas con la naturaleza y el medio ambiente, a través de elementos patrimoniales y etnográficos (Erazo, 2012).

#### Sendero

Sendero es un camino que se caracteriza por ser muy pequeño y angosto y que se encuentra mayormente en las zonas rurales, por eso es que se lo clasifica como un camino rural (Definición ABC, 2013). La misión fundamental que cumplen estos tipos de caminos, es la unión de las aldeas o poblaciones bien pequeñas y por tanto, se los considera como caminos secundarios y hasta terciarios que -por ejemplo- pueden no encontrarse señalizados o ni siquiera hallarse pavimentados. Estas cuestiones están estrechamente vinculadas a que se trata de caminos que no presentan una circulación muy intensa, como es el caso de una ruta nacional, mayormente se los recorre a pie, en motocicleta o en bicicleta, entonces, pueden tomarse

estas licencias de no hallarse pavimentados o presentar una muy delgada capa de asfalto. En los tiempos más remotos se los usaba para unir poblaciones, ya sea a pie o bien, usando un burro (Romo Martínez, 2012).

### **2.2.2 Centro de Interpretación**

Son equipamientos ambientales que cumplen la función de informar y orientar a los ciudadanos en sus visitas a los Espacios Naturales, para ofrecer un mejor conocimiento y disfrute de los valores naturales y culturales que albergan. Los Centros de Interpretación poseen exposiciones didácticas, proyecciones audiovisuales, información sobre el espacio, así como diversas publicaciones de apoyo para conocer las principales características de los Espacios Naturales Protegidos (Gobierno de Aragón, 2013)

#### Senderos Interpretativos

El sendero interpretativo es una herramienta de la educación ambiental que permite a las personas acercarse al medio natural para aprender y para recrearse. De forma regular, el sendero es conducido por un guía que ayuda a los visitantes a descubrir el conocimiento a través de todos sus sentidos. El sendero interpretativo consta de estaciones asignadas previamente, a cada estación se le asigna un nombre fácil de recordar, cada estación consta de un tema que se desarrolla en el sitio haciendo uso del medio natural como material didáctico. Para su operación, el sendero debe contar con señalización básica, y su recorrido debe ser por lugares por el que pueda transitar cualquier tipo de personas (UMA Potrero de Mulas San Sebastian del Oeste, s.f)

Los senderos interpretativos son espacios naturales donde se llevan a cabo actividades educativas enmarcadas en procesos de conservación del patrimonio natural y cultural, integrado a sociedades civiles. Estos permiten el contacto directo de los visitantes con la cultura y/o naturaleza donde se trata una temática particular. Cada sendero tiene un objetivo específico que se sustenta en el desarrollo de actividades, centrando la atención en un aspecto que el visitante pueda interiorizar y, que a la vez, sirva de hilo conductor de los contenidos del mensaje (Consultora Turidee, 2008)

### **2.2.3 Turismo Interno**

Es el realizado por los residentes de un país dentro del mismo y no hay entrada ni salida de divisas, pero origina notables beneficios económicos como la redistribución de la renta. (OMT Organización Mundial de Turismo, 2005 - 2007)

### **2.2.4 Turismo Sostenible**

De acuerdo con (Primera jornada sobre Turismo sostenible , 2005) es aquel tipo de turismo que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

### **2.2.5 Clases de Guías**

- **Guía de turismo**

Según (Romo, 2012) es la cara de un país, un embajador de la cultura que se visita, es el portavoz del eco histórico que resuena a través de la realidad presente, es un entusiasta anfitrión que siempre está dispuesto a brindar hospitalidad a clientes especiales (turistas nacionales y/o internacionales); es una persona autodidacta y disciplinada que está en constante búsqueda de lugares nuevos, exóticos y fascinantes que enriquezcan su repertorio de memorias de la experiencia.

- **Guía Nativo**

Son personas que viven en las comunidades locales y que se encuentran involucradas en la actividad turística. Previamente, estas personas reciben una capacitación por parte de las autoridades competentes. Es una muy buena alternativa para integrar los sectores sociales y es generadora de trabajo.

### **2.2.6 Calidad**

Es el conjunto de atributos que distinguen la naturaleza de las cosas. La definición de calidad como satisfacción de las necesidades del cliente, tiene un enfoque que traslada la evaluación de calidad al mismo y distintos clientes pueden tener distintas percepciones y necesidades. No basta fabricar o crear el producto perfecto, sino que el producto cubra sus necesidades. La norma ISO 8402, define la calidad como la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su

habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas (Universidad del País Vasco, 2013).

#### 2.2.6.1 Calidad de servicio

(García, García, & Gil, 2011), afirma que la calidad de servicio se puede conceptualizar como un acto intangible, que satisface las necesidades y el cliente es el único juez de la misma. La calidad de servicio varía según los momentos y los individuos, aplicando claves como el conocimiento de los productos ofertados y la capacidad de transmitir e informar a los clientes sobre los mismos. Esta relación entre el personal y el cliente, debe estar representada por un valor añadido en la satisfacción del servicio otorgado; de no ser así la insatisfacción en la atención recibida, estará cargada de costos para el dueño del establecimiento, tales como costos directos que son derivados de quejas y hojas de reclamaciones. Pero los que más afectan al establecimiento, son los indirectos, ya que son errores difícilmente remediables. Se estima que un cliente insatisfecho representa doce potenciales y futuros clientes perdidos. Lo que más valora y considera un cliente, es que sus expectativas sean cubiertas a través de la atención prestada, brindando un “buen servicio”.

Las normas de servicio de calidad, deben estar basadas en las expectativas y necesidades del cliente, es imposible medir algo intangible, pero pueden ser transformadas en normas ponderables, algunas como:

- La sonrisa (dar señales de alegría).
- Comunicación verbal (saludar, presentarse y saber su procedencia).
- Comunicación no verbal (gestos que demuestren reconocimiento del cliente y reiteren la bienvenida).

- Comunicación visual (mantener contacto visual al momento de interactuar con el cliente).
- Comunicación escrita (información que sea fácil de leer y entender, y sea asequible).
- Capacidad y competencia (saber del tema para responder las preguntas y resolver problemas)
- Escucha activa (demostrar al cliente el interés de sus comentarios)
- (Garcia, Garcia, & Gil, 2011).

#### 2.2.6.2 Gestión de calidad

La Gestión de Calidad es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente, y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Los principios de la Gestión de Calidad son adoptados por las organizaciones para realizar la calidad de sus productos y servicios, y de esta manera aumentar su eficiencia. Los principios básicos que definen la Gestión de Calidad, son:

- Esforzarse en conocer y cumplir con las necesidades, tanto internas como externas, de nuestro cliente.
- Analizar procesos para obtener una mejora continua.
- Establecer equipos de mejora formados por el personal, los cuales conocen el proceso a analizar, y también a sus clientes, que son los que se benefician de sus servicios y productos.
- Consolidar organizaciones que ofrecen un ambiente libre de temores y culpas hacia los demás, reconociendo los valores de su personal.

### Enfoque hacia el Personal

La organización considera a sus empleados como el recurso más importante del que dispone, y demuestra respeto por sus conocimientos y creatividad.

### Enfoque hacia el Cliente

La organización dedica especial atención a sus clientes, tanto internos como externos, para cumplir con sus necesidades de una manera efectiva. (Universidad del País Vasco, 2013)

Es la consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, desarrollando procesos de mejoras continuas en las actividades llevadas a cabo por la empresa, involucrando el compromiso de todo el equipo de trabajo. Enfocando la calidad al personal de los comedores, por ejemplo, que deben cumplir con ciertas actitudes que son proyectadas a los clientes, como la empatía, amabilidad, discreción, pulcritud, asertividad, organización y diligencia. Todo esto despierta interés por satisfacer las necesidades y expectativas de nuestro cliente (Universidad del País Vasco, 2013).

### **2.2.7 Sistema de Gestión Medioambiental**

Es la parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la política medioambiental (Abril, Enriquez, & Sánchez, 2012).

## **2.2.8 Demanda Turística de Dos Mangas**

Según los comuneros de Dos Mangas, la demanda de turistas está dada en el siguiente orden de importancia:

- Extranjeros
- Estudiantes (universitarios, colegios y escuelas)
- Turistas andinos
- Turistas guayaquileños
- Turistas manabitas
- Turistas peninsulares

## **2.2.9 Oferta Turística de Dos Mangas**

### **2.2.9.1 Atractivos Turísticos de la Comuna Dos Mangas**

Dos Mangas posee dos senderos interpretativos, llamados: “Las Cascadas” y “Las Pozas”.

#### Sendero Las Cascadas

El sendero Las Cascadas, está rodeado de las montañas de la Cordillera Chongón Colonche, muestra un clima de bosque húmedo. Durante el recorrido de este sendero se aprecian varias cascadas. La cascada principal en época de lluvia puede medir entre 20 y 60 metros de altura. En el sendero, se puede observar un bosque denso, siempre verde, con una

gran diversidad vegetal. Gran parte del mismo está representado por bosque secundario -que se desarrolla después de haber sido alterado-. La reforestación del lugar se ha realizado gracias a la concienciación de los habitantes de la comuna. En el sector, también se encuentran vegetación de cultivo como la paja toquilla y la caña guadua.

### Flora del Sendero Las Cascadas

La flora del sendero las cascadas de la Comuna Dos mangas, es característica de los bosques de garúa de la cordillera Chongón Colonche. En el sendero también hay gran variedad de siembras de diferentes tipos florísticos, y a su vez, existe vegetación innata del sector y plantas sembradas tanto por reforestación como por cultivo.

**Tabla 1: Flora Sendero Las Cascadas**

<b>NOMBRE COMÚN</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>TIPO DE VEGETACIÓN</b>
Achiote	<i>Bixa Orellana</i>	BIXACEAE	Arbusto
Banano	<i>Musa acuminata Colla</i>	MUSACEAE	Herbácea
Cade	<i>Phytelephas microcarpa</i>	ARECACEAE	Árbol
Colorado	<i>Erythrina vlutina</i>	FABACEAE	Árbol
Caña Guadúa	<i>Bambusa Guadúa</i>	POACEAE	Planta leñosa
Caimito	<i>Chrysophyllum argenteum</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Cedro	<i>Cedrela Odorata</i>	MELIACEAE	Árbol
Ciruelo	<i>SponDÍAs purpúrea</i>	ANACARDÍACEAE	Árbol
Chala	<i>Croton ribinaefolium</i>	EUPPHORBIACEAE	Arbusto
Caimito	<i>Chrysophyllum argenteum</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Figueroa	<i>Carapa guinensis</i>	MELIACEAE	Árbol
Fernán Sánchez	<i>Triplaris cumingiana</i>	POLYGONACEAE	Árbol
Guayacán	<i>Tabebuia chrisantha</i>	BIGNONACEAE	Árbol
Jigua Amarilla	<i>Ocotea cooperii</i>	LAURACEAE	Árbol
Jigua Prieta	<i>Nectandra subbullata</i>	LAURACEAE	Árbol
Guineo blanco	<i>Tripliodes sp.</i>	MUSACEAE	Herbácea
Guineo de seda	<i>Tripliodes acuminata</i>	MUSACEAE	Herbácea
Laurel	<i>CorDÍA alliodora</i>	BORAGINACEAE	Árbol
María	<i>Calophyllum brasiliense</i>	CLUSIACEAE	Árbol
Mamey	<i>Prunus colonchensis</i>	ROSACEAE	Árbol
Manguillo	<i>Chrysophyllum venezueanense</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Matapalo	<i>Ficus benjamina</i>	MORACEAE	Árbol
Ortiguilla	<i>Dalechampia scandens</i>	EUPPHORBIACEAE	Planta voluble
Pechiche	<i>Vitex gigantea</i>	VERBENACEAE	Árbol
Paja Toquilla	<i>Carludovica palmata</i>	CYCLANTHACEAE	Arbusto
Piñuela	<i>Bromelia pinguin</i>	BROMELIACEAE	Planta Terrestre
Platanillo	<i>Heliconia sp.</i>	MUSACEAE	Herbácea
Sangre de Gallino	<i>Vismia obtusa</i>	CLUSIACEAE	Árbol

Fuente: Consultora Turística Turidee  
Elaborado por Consultora Turidee

## Fauna del Sendero Las Cascadas

La fauna del sendero *Las Cascadas*, está en su mayoría representada por las aves, pero también se encuentran diferentes especies, entre las cuales están veintiuna especies de mamíferos, nueve de anfibios, tres de peces e indeterminados números de invertebrados. El sendero, por poseer gran variedad de avifauna, es un sitio de interés ecoturístico (Consultora Turidee, 2008).

**Tabla 2: Fauna del Sendero Las Cascadas**

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	ORDEN
Azulejo/Tangara	<i>Thraupis sp.</i>	TRAÚPIDOS	PASSERIFORMES
Cacique	<i>Icterus galbula</i>	ICTERIDAE	PASSERIFORMES
Garza pequeña	<i>Egretta thula</i>	ARDEIDAE	CICONIFORMES
Gallinazos	<i>Coragyps atratus</i>	CATHARTIDAE	FALCONIFORMES
Pacharaca	<i>Ortalis erythroptera</i>	CRACIDAE	GALLIFORMES
Perdiz	<i>Tinamus Mayor</i>	PHASIANIDAE	GALLIFORMES
Tucán	<i>Raphastus sp.</i>	RAMPHASTIDAE	PICIFORMES

NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA	CLASE
Asnos	<i>Eqqus asinus</i>	EQUIDAE	MAMMALIA
Caballos	<i>Eqqus Caballus</i>	EQUIDAE	MAMMALIA
Guanta	<i>Agouti sp.</i>	AGOUTIDAE	MAMMALIA
Guatusa	<i>Dasyprocta sp.</i>	DASYPROCTIDAE	MAMMALIA
Mono aullador	<i>Alouatta palliata</i>	ATELIDAE	MAMMALIA
Saíno	<i>Pecari tajacu</i>	TAYASSUIDAE	MAMMALIA
Serpiente x	<i>Bothros asper</i>	VIPERIDAE	REPTILIA
Venado	<i>Mazama americana</i>	CERVIDAE	MAMMALIA

Fuente: Consultora Turística Turidee.  
Elaborado por Turidee

### Sendero Las Pozas

El sendero *Las Pozas* presenta un clima de bosque húmedo, se encuentra entre las montañas de la Cordillera Chongón – Colonche, su nombre se debe a que durante el recorrido a través del sendero se pueden encontrar algunas pozas de agua de formación natural, esto es debido a la condensación del agua que retienen los bosques. No se ha establecido un número exacto de pozas, ya que en la montaña se pueden encontrar con más de ellas. El acceso hasta aquellos sitios es un poco complejo y exclusivamente es recomendado para excursionistas y personas experimentadas (Municipalidad de Santa Elena, 2013).

Al igual que el Sendero *Las Cascadas*, el Sendero *Las Pozas* también presenta un bosque frondoso y verde, con gran parte de bosque secundario debido a la reforestación del mismo. Durante el recorrido se observan cultivos de paja toquilla y caña guadua. Teniendo en cuenta las características del sector, en el mismo se asientan gran variedad faunística, utilizada como nicho y hábitat de diferentes especies.

### Flora del Sendero Las Pozas

En el sendero *Las Pozas* se encuentran gran variedad de flora característica de los bosques de garúa de la Cordillera Chongón Colonche. En gran parte del sector existen siembras de diferentes tipos florísticos, durante el recorrido se puede observar vegetación innata y plantas sembradas por reforestación como cultivos de paja toquilla y caña guadua. También hay árboles utilizados para la reforestación del sector como el cedro y el laurel (Consultora Turidee, 2008).

**Tabla 3: Flora del Sendero Las Pozas**

<b>NOMBRE COMÚN</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>TIPO DE VEGETACIÓN</b>
Colorado	<i>Erythrina velutina</i>	FABACEAE	Árbol
Caña Guadúa	<i>Bambusa Guadúa</i>	POACEAE	Planta leñosa
Caimito	<i>Chrysophyllum argenteum</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Cedro	<i>Cedrela Odorata</i>	MELIACEAE	Árbol
Chala	<i>Croton ribinaefolium</i>	EUPPHORBIACEAE	Arbusto
Caimito	<i>Chrysophyllum argenteum</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Figueroa	<i>Carapa guinensis</i>	MELIACEAE	Árbol
Fernán Sánchez	<i>Triplaris cuminngiana</i>	POLYGONACEAE	Árbol
Guayacán	<i>Tabebuia chrisantha</i>	BIGNONACEAE	Árbol
Jigua Amarilla	<i>Ocotea cooperii</i>	LAURACEAE	Árbol
Jigua Prieta	<i>Nectandra subbullata</i>	LAURACEAE	Árbol
Guabo colorado	<i>Inga sp.</i>	MIMOSACEAE	Árbol
Laurel	<i>CorDía alladora</i>	BORAGINACEAE	Árbol
Mamey	<i>Prunus colonchensis</i>	ROSACEAE	Árbol
Manguillo	<i>Chrysophyllum venezueanense</i>	SAPOTACEAE	Árbol
Matapalo	<i>Ficus benjamina</i>	MORORACEAE	Árbol
María	<i>Calophyllum brasiliense</i>	CLUSIACEAE	Árbol
Ortiguilla	<i>Dalechampia scandens</i>	EUPPHORBIACEAE	Planta voluble
Pechiche	<i>Vitex gigantea</i>	VERBENACEAE	Árbol
Paja toquilla	<i>Carludovica palmata</i>	CYCLANTHACEAE	Arbusto
Platanillo	<i>Heliconia sp.</i>	MUSACEAE	Herbácea
Piñuela	<i>Bromelia pinguin</i>	BROMELIACEAE	Planta Terrestre
Sangre de gallino	<i>Vismia obtusa</i>	CLUSIACEAE	Árbol

Fuente: Consultora Turística Turidee.  
Elaborado por Consultora Turidee

## Fauna del Sendero Las Pozas

La fauna más representativa dentro del sendero *Las Pozas* son las aves, las mismas que se detallan a continuación:

**Tabla 4: Fauna del Sendero Las Pozas**

<b>NOMBRE COMÚN</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>ORDEN</b>
Azulejo/Tangara	<i>Thraupis</i>	TRAÚPIDOS	PASSERRIFORMES
Cacique	<i>Icterus gálbula</i>	ICTERIDAE	PASSERRIFORMES
Garza pequeña	<i>Egretta thula</i>	ARDEIDAE	CICONIFORMES
Gallinazos	<i>Coragyps atratus</i>	CATHARTIDAE	FALCONIFORMES
Pacharaca	<i>Ortalis erythroptera</i>	CRACIDAE	GALLIFORMES
Perdiz	<i>Tinamus mayor</i>	PHASIANIDAE	GALLIFORMES
Tucán	<i>Raphastus sp.</i>	RAMPHASTIDAE	PICIFORMES
<b>NOMBRE COMÚN</b>	<b>NOMBRE CIENTÍFICO</b>	<b>FAMILIA</b>	<b>CLASE</b>
Caballos	<i>Eqqus Caballus</i>	EQUIDAE	MAMMALIA
Guanta	<i>Agouti sp.</i>	AGOUTIDAE	MAMMALIA
Guatusa	<i>Dasyprocta sp.</i>	DASYPROCTIDAE	MAMMALIA
Mono aullador	<i>Alouatta palliata</i>	ATELIDAE	MAMMALIA
Saíno	<i>Pecari tajacu</i>	TAYASSUIDAE	MAMMALIA
Serpiente x	<i>Bothros asper</i>	VIPERIDAE	REPTILIA
Venado	<i>Mazama americana</i>	CERVIDAE	MAMMALIA

Fuente: Consultora Turística Turidee.  
Elaborado por Consultora Turidee

Adicionalmente a las especies detalladas en el cuadro, existen ochenta y cuatro especies más de aves, veintiuna especies de mamíferos, nueve de anfibios, tres de peces e indeterminados números de invertebrados, algunos se detallan a continuación (Consultora Turidee, 2008).

### **2.2.9.2 Hospedajes Turísticos**

Actualmente la comuna tiene una hospedería comunitaria con 5 habitaciones y capacidad para un máximo de veinte personas. Además, existe un hostel privado con tres habitaciones y con capacidad para diez personas.

### **2.2.9.3 Establecimientos de Alimentación**

En la comuna hay cuatro comedores con capacidad para 15 personas y un kiosco de comida criolla con capacidad para diez personas.

## 2.3 MARCO LEGAL

En Ecuador, las Leyes de Turismo que contextualizan a la presente investigación, son:

Según el Reglamento que consta en el Acuerdo No. 20100016 del Ministerio de Turismo del Ecuador (capítulo 3), se establece los requisitos que deberán cumplir los Centros Turísticos Comunitarios (CTC), los mismos que son:

- Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar.
- Documento que demuestre la personería jurídica de la comunidad.
- Nombramiento que acredite la representación del petitionerante.
- Acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes.
- Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. Adicionalmente, es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario.
- Copia certificada del registro único de contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos.

- Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.
- Declaración de activos fijos para la cancelación del 1 por mil (formulario del Ministerio de Turismo).
- Inventario valorado de maquinaria, muebles, enseres y equipos. (firmado bajo la responsabilidad del representante legal, sobre los valores declarados). (Subsecretaría de Turismo de Guayaquil, 2013)

## **CAPÍTULO 3**

### **3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación se desarrollará con los siguientes enfoques: cualitativo y cuantitativo (Vara Horna, 2010, pág. 202):

- Cuantitativo, debido a que intervienen cifras, muestras, estadísticas, valores, datos que servirán de información para medir todos los aspectos relevantes y no relevantes que resulten de la investigación.
- Cualitativo, puesto que se va a cualificar y conocer la realidad social a partir de rasgos precisos que se irán identificando en el transcurso de la investigación.

Mediante estos tipos de investigación, se analizarán las problemáticas que se originan en la comuna y el motivo por el cual los turistas internos no la conocen. Se podrá investigar si todas las personas implicadas en este sector, estarán dispuestas a realizar cambios drásticos para la mejora de la comuna, dejando a un lado los intereses personales, si los hubiera. También se podrán medir las expectativas que tendrían los turistas internos en el momento de su llegada a Dos Mangas, y una vez que recorran los senderos turísticos.

## **3.2 METODOLOGÍA**

Durante el desarrollo del presente trabajo, serán utilizados dos tipos de investigación: investigación documental e investigación de campo.

- **Investigación Documental**

La investigación documental es la que se realiza mediante la consulta de libros, revistas, periódicos, anuarios, registros, constituciones y otros tipos de publicaciones (Grajales, 2000).

Se escogió este tipo de metodología debido a que la base de toda investigación son los textos, y la misma permitirá analizar los cambios que ha habido y las tendencias que tienen los turistas en la actualidad.

- **Investigación de Campo**

La investigación de campo es una investigación directa que se realiza en el lugar donde ocurren los hechos, objeto de estudio (Grajales, 2000). Se escogió este tipo de investigación, debido a que permite conocer la realidad de los hechos mediante la observación directa y el contacto con las personas involucradas en el turismo, es importante recalcar que la comuna donde se realiza la investigación es un lugar rodeado de naturaleza y tiene poco tiempo con la actividad turística. Es necesario vivir esa experiencia turística para poder vender esa sensación a las personas que harán el recorrido del sendero.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1 Selección por cuotas

En la presente investigación, se ha considerado utilizar, como una buena opción, en parte por su bajo costo económico, una técnica de muestreo no probabilístico, el mismo que brindará valiosa información para el presente estudio (Vivanco, 2005). En las muestras por cuotas, los elementos son seleccionados de acuerdo a las características conocidas del universo, con el objeto de no sólo cuantificar la información, sino también para tratar de describirla. Después de haber definido el universo o población de estudio, el siguiente paso consiste en determinar el tamaño de la muestra, el mismo que no depende de una manera proporcional del tamaño del universo, sino que dependerá de otras condiciones, una muestra puede ser pequeña y representativa (Galindo, 1998). Utilizando, entonces, la fórmula propuesta por el mencionado autor, tendríamos:

$$n = \frac{Z^2 pqxN}{(N - 1) e^2 + Z^2 pq}$$

Donde

**N:** es la población. En el presente trabajo se ha utilizado mayormente a Guayaquil como población objetivo, la misma que tiene 2,350.915 habitantes según datos obtenidos por (INEC, 2010). De la muestra utilizada en el presente trabajo (384 encuestados), 288 personas pertenecen a Guayaquil,

pero para obtener ciertas referencias del flujo de turistas de la Región Sierra, se encuestaron a 64 personas de Quito, 22 de Cuenca y 10 de Loja.

**p:** es la probabilidad de ocurrencia del hecho.

**q:** es la probabilidad de no ocurrencia del hecho.

**e:** es el margen de error.

**N/C** (nivel de confianza): 95 %, expresado como valor z que determina el área de probabilidad buscada **z = 1,96**

**Tabla 5. : Cálculo de la Muestra**

Tabla 5: Cálculo de la Muestra

DATOS PARA EL CALCULO DE VARIABLES	
n/c=	95%
z=	1.96
p=	0.50
q=	0.50
N=	2'350,915
e=	0.05
n=	?

Fuente: Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura e Investigación (Galindo, 1998)

Elaborada por Cristhian Morán

$$n = \frac{2257818,77}{5878,25}$$

$$n = 384$$

## **3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.4.1 Técnicas de Investigación y pasos a utilizar**

#### **3.4.1.1 Entrevistas**

Dentro de la investigación se hizo una entrevista al señor Orlando Tigrero, quien es vicepresidente de la comuna y actual encargado del turismo, esta entrevista fue utilizada para sacar toda la información relevante de la comuna como el tipo de organización, infraestructura de hoteles, accesibilidad, servicios básicos, actividades económicas y destrezas, todas las preguntas realizadas permitieron extraer más información para la elaboración de la propuesta. A continuación, se expone:

**Entrevista con el Sr. Orlando Tigrero, Vicepresidente de la Comuna Dos Mangas y encargado de turismo**

**1. ¿Cuál es la actividad que desempeña actualmente en la Comuna Dos Mangas?**

Soy el vicepresidente y encargado de turismo de la comuna Dos Mangas.

**2. ¿Qué funciones realiza como encargado del turismo de la Comuna?**

Coordino los grupos que vienen de universidades como la UEES y COPOL, trabajamos con las operadoras de turismo cercanas y con el Hotel Decameron.

**3. ¿La Comuna Dos Mangas, cuenta con algún Plan de Promoción Turística?**

La promoción turística la hace la Prefectura, y hace un tiempo atrás, existió una valla publicitaria en el desvío para llegar a la comuna, ósea en Manglaralto, pero ya la quitaron.

**4. ¿Por qué la comuna Dos Mangas no está legalizada como un CTC (Centro de Turismo Comunitario) ante el Ministerio de Turismo?**

Yo soy nuevo en la dirigencia desde este año y esa fue una idea del actual presidente de la comuna, legalizar la comuna ante el

Ministerio. Estamos trabajando en eso y sólo nos falta la socialización entre grupos, llegar a un acuerdo y tomar la decisión en la Asamblea.

**5. Les hace falta algún documento para cumplir con los requisitos ante el Ministerio de Turismo?**

No, solo nos hace falta la socialización entre grupos, ya que ciertos grupos no están de acuerdo. Hemos recibido capacitaciones por parte del Ministerio con respecto a este tema y nos conviene.

**6 ¿Con cuántos guías nativos cuentan actualmente?**

Tenemos 18 guías nativos.

**7 ¿Cuáles son las principales fuentes de ingreso de la Comuna Dos Mangas?**

Ganadería, agricultura, venta de artesanías y turismo.

**8 ¿Qué tiempo llevan desarrollando la actividad turística?**

Aproximadamente, desde hace catorce años.

**9 ¿Cuántos lugares de alojamiento hay en la comuna?**

Hay dos hospederías, una es de la comunidad con capacidad para 20 personas, y otra es privada con capacidad para 10 personas.

#### **3.4.1.2 Encuestas**

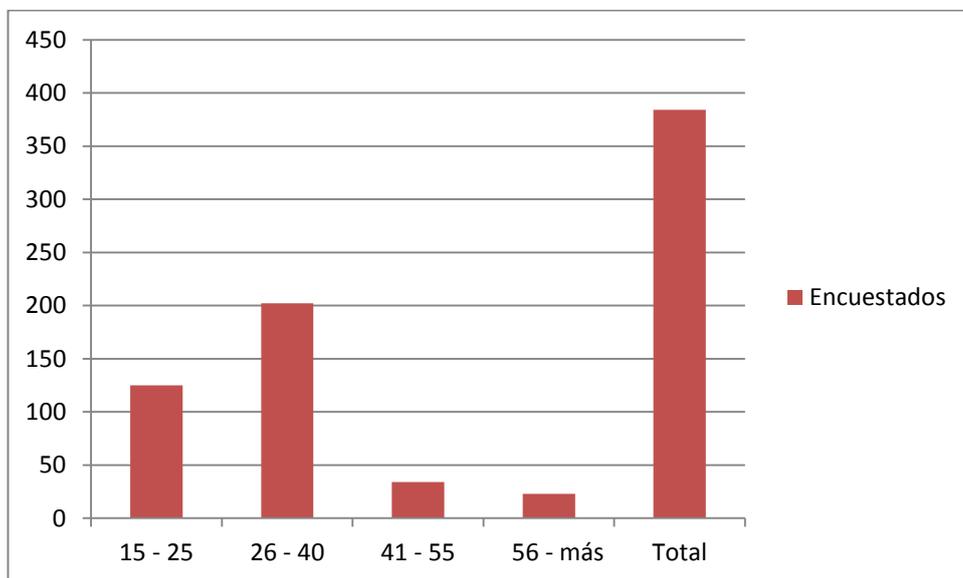
Se realizaron doce preguntas concisas, una de las preguntas principales fue acerca de la existencia de la comuna, adicionalmente se preguntó sobre los diferentes tipos de actividades ecoturísticas que se podían realizar en la Ruta del Spondylus, así como el costo que estarían dispuestos a pagar y sobre la promoción turística. Todas estas preguntas permitieron ver la aceptación que tendría el lugar, ya que por falta de promoción del mismo, no es conocido por los turistas internos.

#### **3.4.2 Técnicas de Análisis de datos**

Luego de obtener la información a través las encuestas, se procedió a la tabulación de las mismas y al posterior análisis de los datos obtenidos. Esto servirá para precisar porcentajes y cifras, y permitirá interpretar los resultados para poder elaborar la propuesta de promoción turística. Asimismo, se establecerán las conclusiones y recomendaciones. Los resultados se presentaran en gráficos y cuadros, para poder interpretarlos de la mejor forma.

### 3.5 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

**GRAFICO 2: Rango de edad de las personas encuestadas**



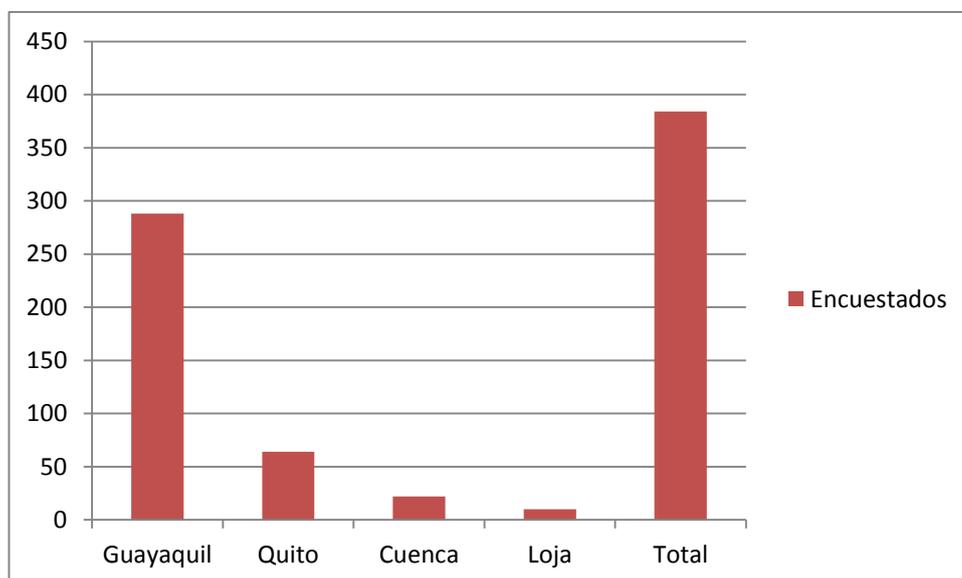
Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 6: Rango de edad de las personas encuestadas**

Edades	Encuestados
15 – 25	125
26 – 40	202
41 – 55	34
56 – más	23
Total	384

Elaborado por: Cristhian Morán

**GRAFICO 3: Lugar de procedencia de las personas encuestadas**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 7: Lugar de procedencia de las personas encuestadas**

Ciudad	Encuestados
Guayaquil	288
Quito	64
Cuenca	22
Loja	10
Total	384

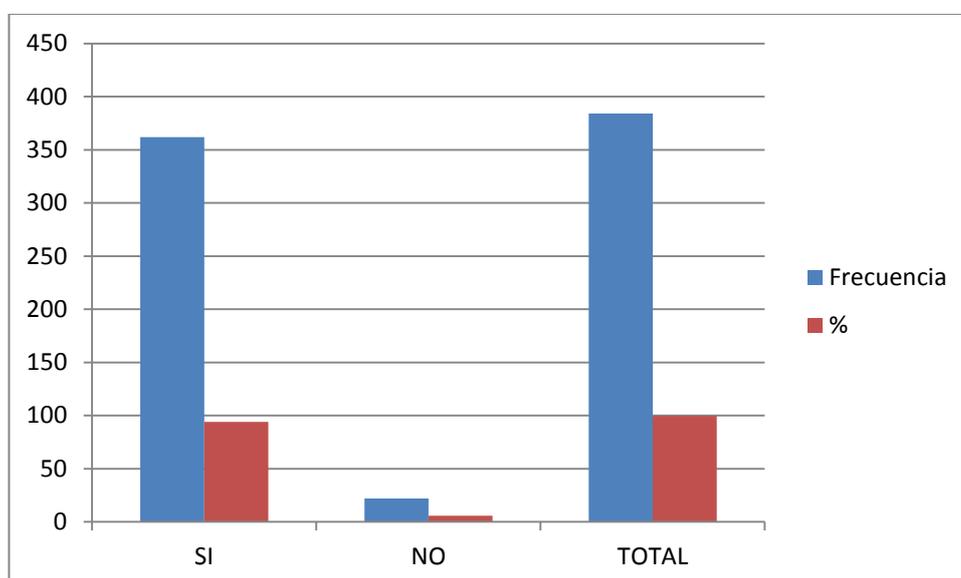
Elaborado por: Cristhian Morán

En el presente trabajo se ha utilizado mayormente a Guayaquil como población objetivo, la misma que tiene 2,350.915 habitantes según datos obtenidos por el INEC (2010). De la muestra utilizada en el presente trabajo, correspondiente a 384 encuestados, 288 personas pertenecen a Guayaquil, pero para obtener ciertas referencias del flujo de turistas de la Región Sierra, se encuestaron a 64 personas de Quito, 22 de Cuenca y 10 de Loja.

### Pregunta 1. ¿Alguna vez ha visitado La Ruta del Spondylus?

La mayor parte de los encuestados, correspondiente a un 94,2%, sí conocen “La Ruta del Spondylus”; la misma que es muy visitada en temporada de vacaciones y en feriados, muy especialmente por los habitantes de la Región Costa del Ecuador, así como también por los extranjeros.

**GRAFICO 4: Conocimiento del Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus”**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 8: Conocimiento del Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus”**

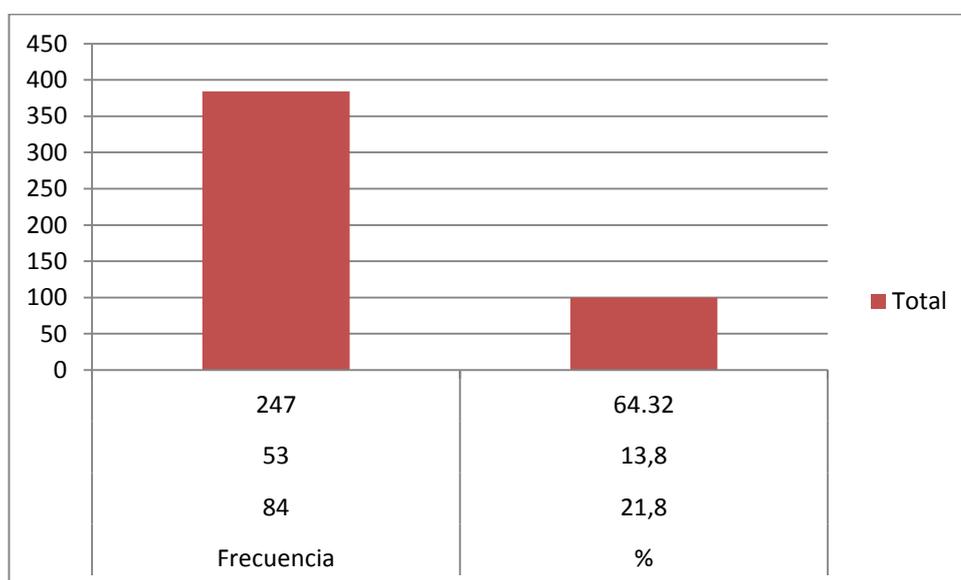
Opciones	Frecuencia	%
Si	362	94,2
No	22	5,7
Total	384	99,9

Elaborado por: Cristhian Morán

## Pregunta 2. Número de veces que ha visitado “La Ruta del Spondylus”.

El 64,2 de los encuestados, afirman haber visitado más de dos veces dicha ruta, es decir que Dos Mangas con el manejo turístico adecuado, podría ser mucho más visitada ya que se encuentra dentro de un lugar de gran afluencia durante casi todo el año.

**GRAFICO 5: Frecuencia de visitas al Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus”**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 9: Frecuencia de visitas al Atractivo Turístico “La Ruta del Spondylus”**

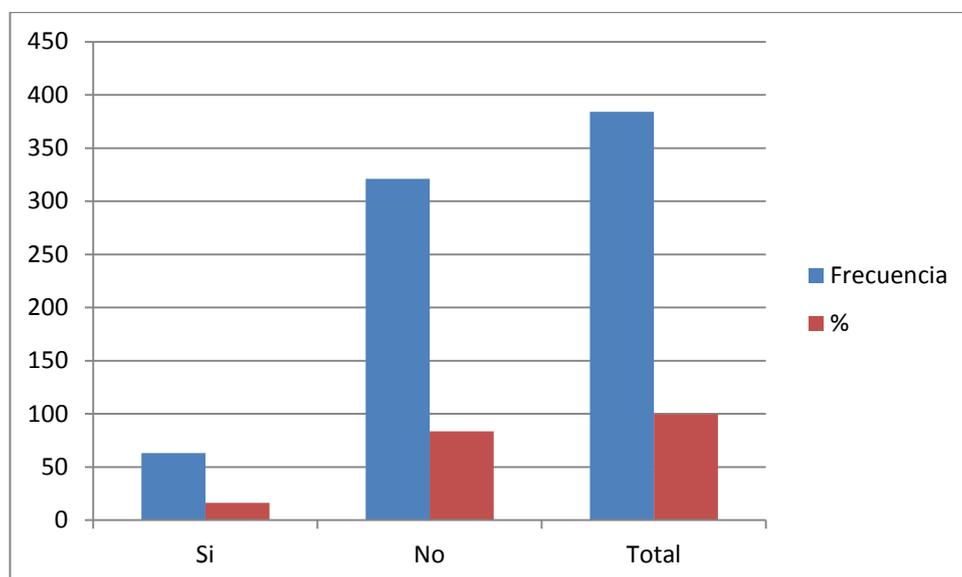
Opciones	Frecuencia	%
Una vez	84	21,8
Dos veces	53	13,8
Más de dos veces	247	64.32
Total	384	99,92

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 3. ¿Durante el recorrido de “La Ruta del Spondylus” se percató de que existe una señalización hacia la Comuna Dos Mangas?**

El 83,5% de los encuestados, respondió que nunca había visto una señal o identificación que les llamara la atención sobre la existencia de “Dos Mangas”, tal como se puede ver a continuación.

**GRAFICO 6: Visualización de señalización hacia la Comuna Dos Mangas**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 10: Visualización de señalización hacia la Comuna Dos Mangas**

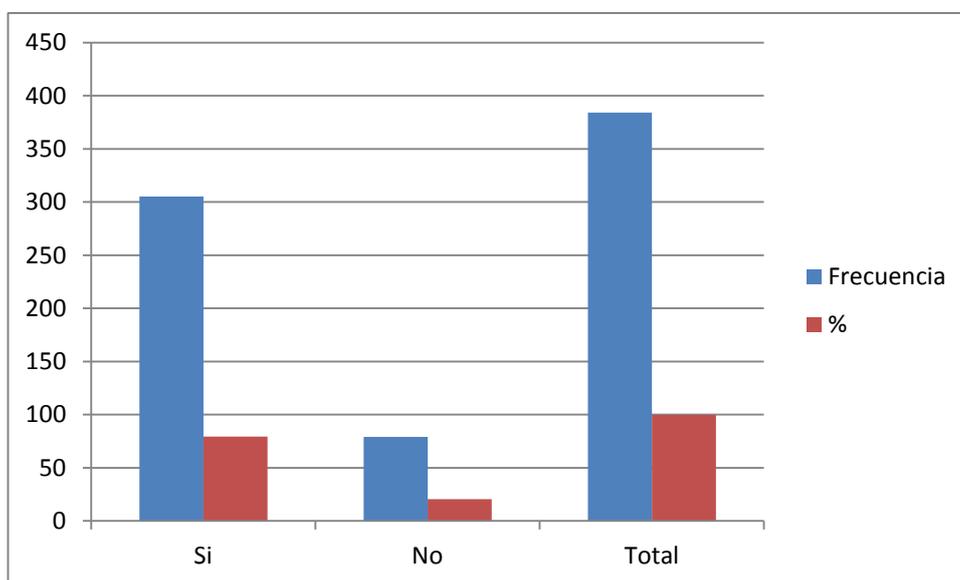
Opciones	Frecuencia	%
Si	63	16,4
No	321	83,5
Total	384	99,9

Elaborado por: Cristhian Morán

**4. ¿Sabía usted que dentro de “La Ruta del Spondylus” se pueden realizar actividades ecoturísticas?**

Con relación a esta pregunta, el 79,42%, sí han escuchado hablar o han participado de las actividades ecoturísticas que allí se ofrecen.

**GRAFICO 7: Conocimiento sobre las actividades ecoturísticas de “La Ruta del Spondylus”**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 11: Conocimiento sobre las actividades ecoturísticas de “La Ruta del Spondylus”**

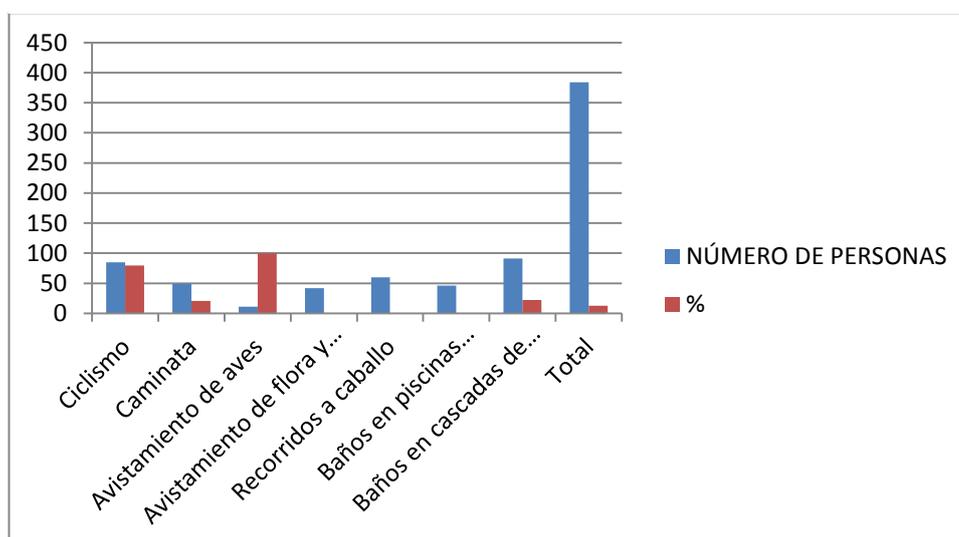
Opciones	Frecuencia	%
Si	305	79,42
No	79	20,5
Total	384	99,9

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 5: ¿Qué actividad ecoturística le gustaría realizar durante el recorrido de la Ruta del Spondylus? (se dan opciones).**

Una representativa cantidad de turistas (23,6%), como se ve en la tabla 7, prefieren los baños en las cascadas de agua dulce y los paseos a caballo (15,6%), que son dos de las interesantes actividades que ofrece “Dos Mangas”; seguido de la práctica de deportes como ciclismo y caminata.

**GRAFICO 8: Actividades ecoturísticas de la preferencia de los visitantes**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 12: Actividades ecoturísticas de la preferencia de los visitantes**

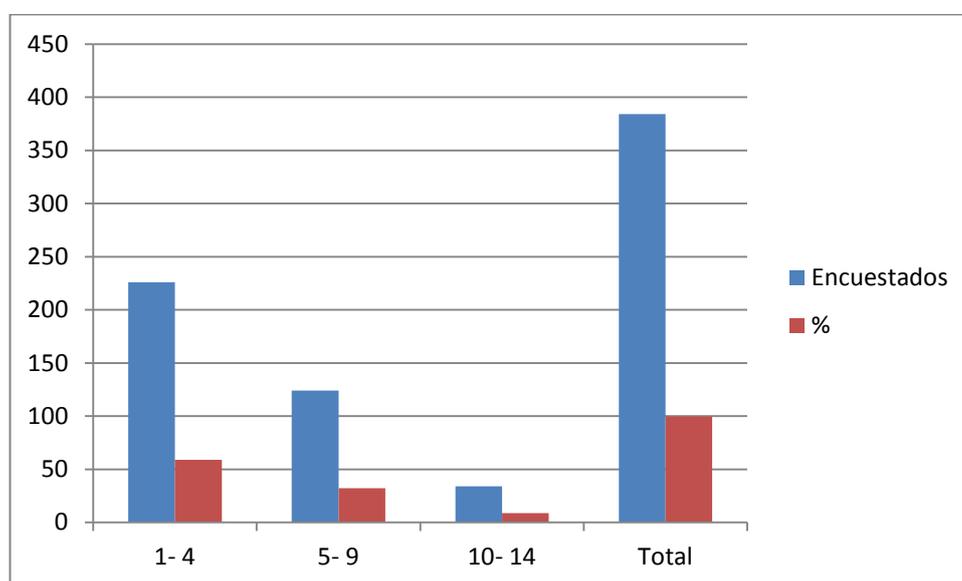
ACTIVIDAD	NÚMERO DE PERSONAS	%
Ciclismo	85	22,13
Caminata	49	12,76
Avistamiento de aves	11	2,86
Avistamiento de flora y fauna	42	10,9
Recorridos a caballo	60	15,6
Baños en piscinas naturales y agua dulce	46	11,9
Baños en cascadas de agua dulce	91	23,6
Total	384	99,75

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 6: ¿Cuándo usted viaja a “La Ruta del Spondylus” con cuántas personas lo hace?**

Generalmente el 58.8% de los turistas, van acompañados de 1 a 4 personas, seguido por un más del 30%, que va acompañado de un número mayor (5 a 9 personas).

**GRAFICO 9: Número de visitantes que acompañan al turista**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 13: Número de visitantes que acompañan al turista**

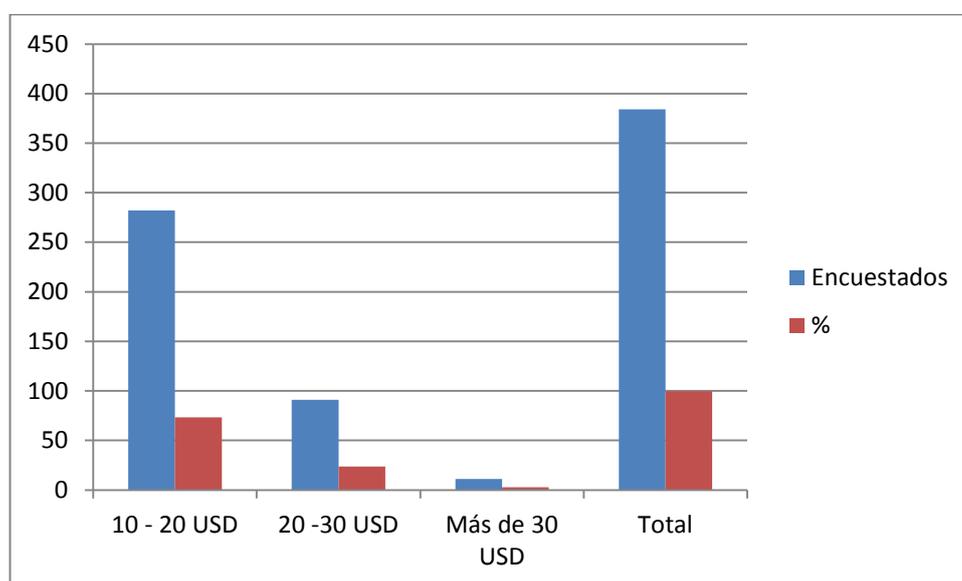
Número de acompañantes	Encuestados	%
De 1- 4	226	58,8
De 5- 9	124	32,2
De 10- 14	34	8,8
Total	384	99,8

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 7: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por realizar actividades ecoturísticas incluyendo el guía?**

En el gráfico 9 y tabla 9, se observa que más del 70% de los encuestados, estarían dispuestos a pagar hasta 20 dólares por realizar actividades ecoturísticas, y sólo un 23,6% pagaría hasta 30 dólares.

**GRAFICO 10: Rango de precios en dólares (USD) aceptado por el visitante**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 14: Rango de precios en dólares (USD) aceptado por el visitante**

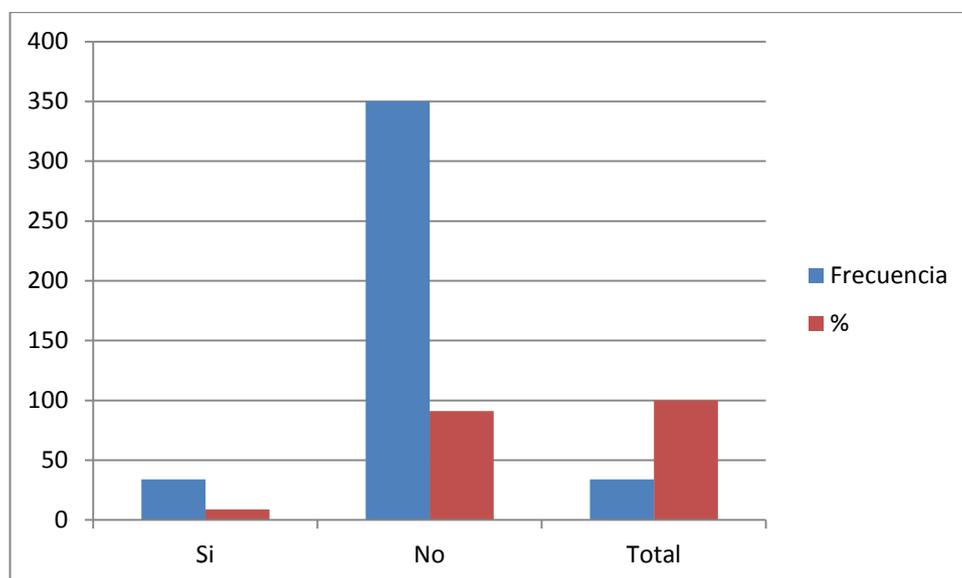
Precios en dólares	Encuestados	%
10 - 20 USD	282	73,4
20 - 30 USD	91	23,6
Más de 30 USD	11	2,86
Total	384	99,86

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 8: ¿Conoce usted o ha escuchado alguna vez acerca de la comuna Dos mangas?**

Más del 90% contestó a esta pregunta que no conoce “Dos Mangas” y sólo un 8,8% respondió afirmativamente, pese a que está dentro de una zona tan visitada, muchos no han escuchado sobre ella.

**GRAFICO 11: Conocimiento del Atractivo Turístico “Dos Mangas”**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 15: Conocimiento del Atractivo Turístico “Dos Mangas”**

Opciones	Frecuencia	%
Si	34	8,8
No	350	91,14
Total	384	100,0

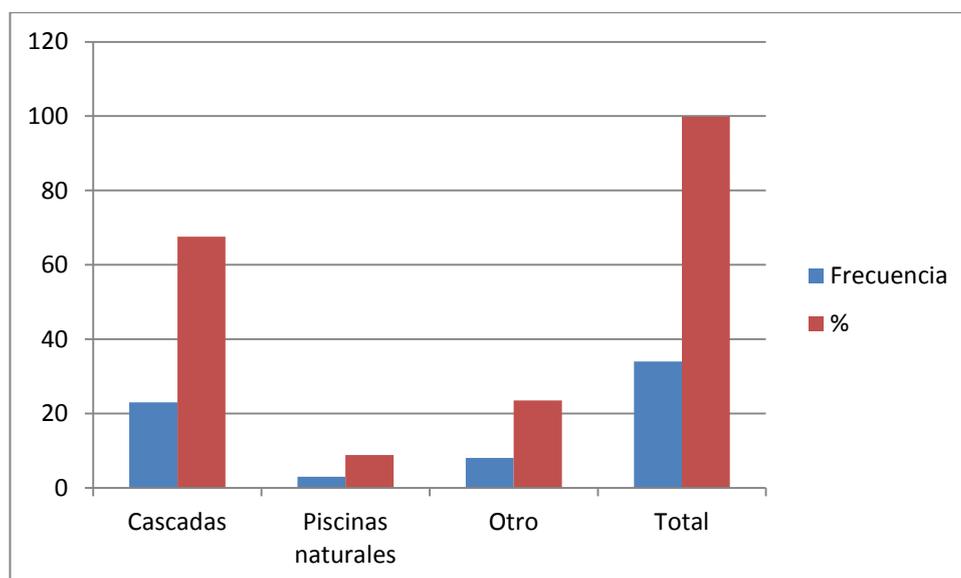
Elaborado por: Cristhian Morán

\*\*Nota: De las 34 personas que alegaron conocer Dos Mangas, 15 fueron por referencias familiares, 10 por referencias de amigos y 8 por ciclismo.

### Pregunta 9. ¿Qué es lo que más le agrada de la Comuna Dos Mangas?

Al mayor número de los entrevistados (67,6%) les interesa el disfrutar de las cascadas, uno de los atractivos existentes en “Dos Mangas”.

**GRAFICO 12: Atractivos de mayor interés para los visitantes**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 16: Atractivos de mayor interés para los visitantes**

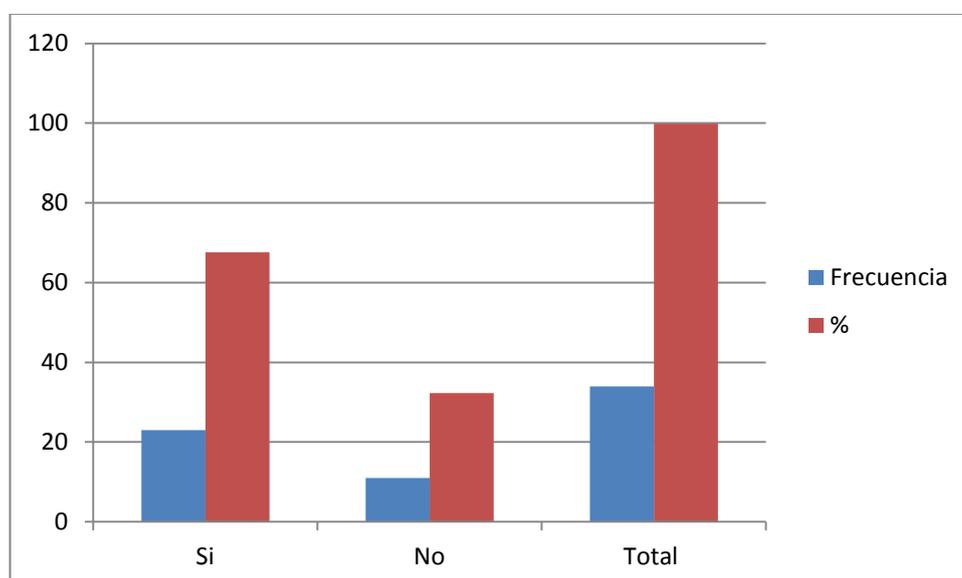
Opciones	Frecuencia	%
Cascadas	23	67,6
Piscinas naturales	3	8,8
Otro	8	23,5
Total	34	99,9

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 10. ¿Sabía usted que en la Comuna Dos Mangas se elaboran sombreros de paja toquilla y se elaboran artículos con la tagua?**

Sólo un 50% de visitantes, perteneciente al grupo de los que sí conocen “Dos Mangas”, es decir 34 personas de 384 que fue el total de encuestados, saben de sus labores artesanales con tagua y paja toquilla.

**GRAFICO 13: Conocimiento acerca de las artesanías de Dos Mangas por parte del turista**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 17: Conocimiento acerca de las artesanías de Dos Mangas por parte del turista**

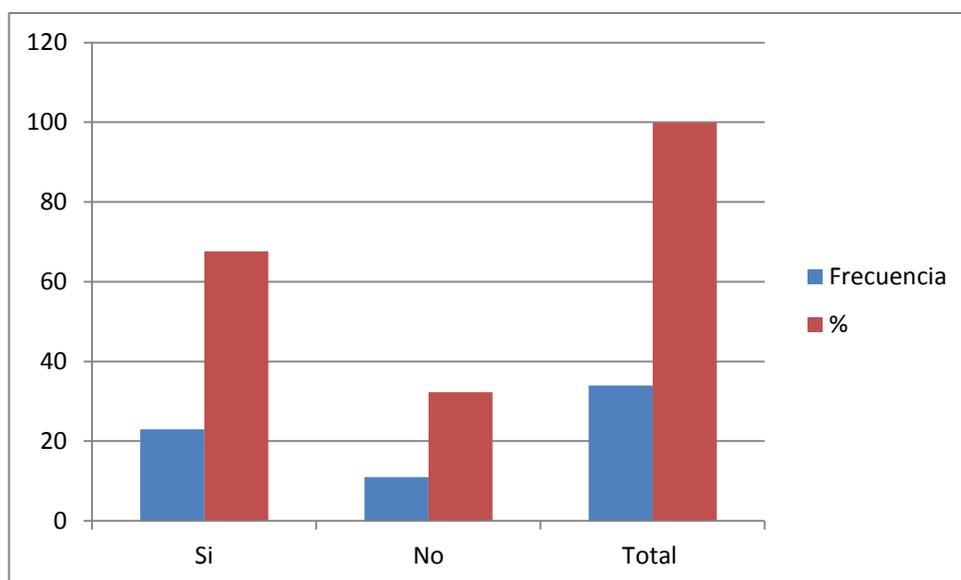
Opciones	Frecuencia	%
Si	17	50
No	17	50
Total	34	100

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 11. ¿Usted cree que la Comuna Dos Mangas es considerada sólo como un atractivo turístico de paso?**

De los entrevistados que sí conocen “Dos Mangas”, el 67,6% lo consideran un Atractivo Turístico de paso.

**GRAFICO 14: Apreciación de Dos Mangas por parte del visitante**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 18: Apreciación de Dos Mangas por parte del visitante**

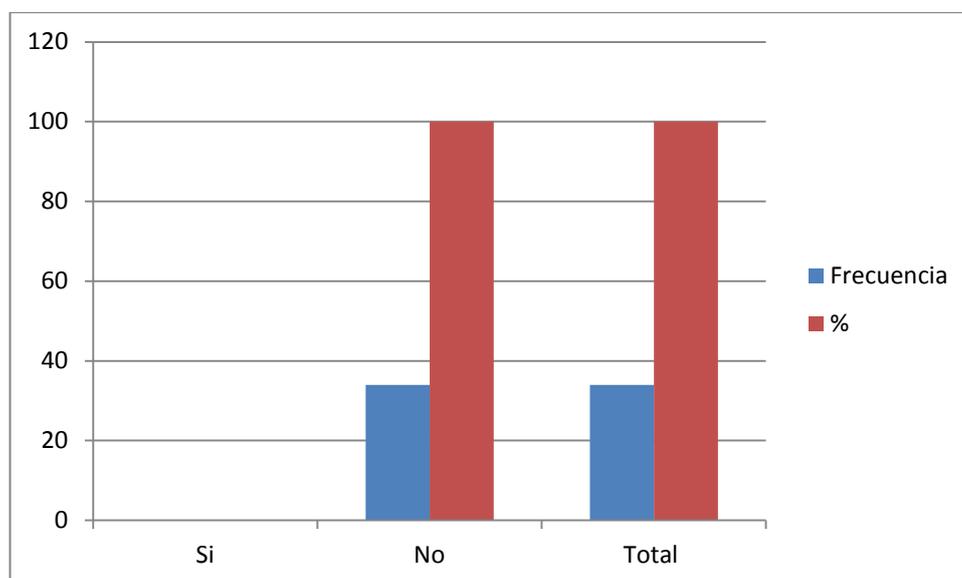
Opciones	Frecuencia	%
Si	23	67,6
No	11	32,3
Total	34	99,9

Elaborado por: Cristhian Morán

**Pregunta 12. ¿Ha visto alguna vez material promocional acerca de la Comuna Dos Mangas?**

De las 34 personas que afirmaron sí conocer “Dos Mangas”, ninguna ha visto material promocional acerca de ella.

**GRAFICO 15: Material promocional de Dos Mangas conocido por el visitante**



Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 19: Material promocional de Dos Mangas conocido por el visitante**

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0
No	34	100
Total	34	100

Elaborado por: Cristhian Morán

## **CAPÍTULO 4**

### **4.1 PROPUESTA**

#### **4.1.1 PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA COMUNA “DOS MANGAS”**

En la industria turística, utilizar la promoción es importante, ya que mediante la misma el atractivo se da a conocer ante los posibles visitantes. Este sería el primer acercamiento entre el destino y el turista, por lo que es un aspecto muy influyente que induce al consumidor a comprar o a visitar el destino turístico. La publicidad propone vender al turista la primera experiencia de viaje, haciéndole imaginar todo lo que el destino tiene a su disposición. El presente trabajo, tiene como finalidad aumentar el flujo de turistas internos en la Comuna Dos Mangas, dado que a lo largo del proceso de investigación realizado, se ha notado el desconocimiento de este interesante destino turístico debido –en gran parte- a la falta de promoción turística. Es debido a esto, que sería un gran beneficio para los habitantes de la comuna, elaborar una propuesta de promoción turística. Para ello, y con el fin de establecer una comparación, se analizarán los recursos publicitarios que se utilizan actualmente. La aplicación de esta propuesta promoverá el desarrollo económico y les dará una mejor calidad de vida a todos los habitantes de la comuna que estén involucrados en la actividad turística. Por otro lado, servirá como ejemplo para aquellos que deseen sumarse, y aprender sobre el manejo adecuado del destino turístico, fomentado así un turismo sostenible y sustentable.

## **4.2 BAJA AFLUENCIA DE TURISTAS INTERNOS**

La comuna Dos Mangas lleva un registro de todas las personas que ingresan a visitar los senderos, en el que detallan nombres, apellidos, número de cédula, ciudad de residencia, país de origen y edad. Adicionalmente, incluyen un campo para agregar observaciones y comentarios, donde el turista puede escribir algún comentario sobre su visita. Este registro es en papel, todavía no llevan un registro digital, por lo que durante la investigación se solicitó esa información y sólo se pudo recopilar aquella perteneciente a ciertos meses del año en curso.

Verificando los registros de los visitantes que ingresaron a recorrer los senderos, se observa que la afluencia de turistas internos es baja con relación a la de los extranjeros. Analizando esta situación en las encuestas realizadas, se concluye que uno de los problemas que originan la baja afluencia de visitantes, es la falta de promoción turística.

**Tabla 20: Registro de visitantes a los senderos turísticos de la comuna “Dos Mangas”**

<b>FECHAS (2013)</b>	<b>EXTRAJEROS</b>	<b>NACIONALES</b>	<b>TOTAL DE PERSONAS</b>
<b>DEL 03 AL 29 DE ENERO</b>	114	48	<b>162</b>
<b>DEL 02 AL 28 DE FEBRERO</b>	97	127	<b>224</b>
<b>DEL 01 AL 30 MARZO</b>	105	132	<b>237</b>
<b>DEL 01 AL 30 ABRIL</b>	12	55	<b>67</b>
<b>DEL 09 AL 30 DE MAYO</b>	51	58	<b>109</b>
<b>DEL 03 AL 27 DE JUNIO</b>	34	79	<b>113</b>
<b>DEL 01 AL 29 DE JULIO</b>	60	38	<b>98</b>
<b>DEL 01 AL 29 DE AGOSTO</b>	46	54	<b>100</b>
<b>DEL 01 AL 26 DE SEPTIEMBRE</b>	36	33	<b>69</b>
<b>DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE</b>	51	110	<b>161</b>
<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>734</b>	<b>1.340</b>

Fuente: Comuna Dos Mangas

Elaborado por: Comuna Dos Mangas

\*\*No existen registros de años anteriores, el dirigente manifestó que se han perdido, pero comentaron que la afluencia de turistas nacionales, generalmente es baja.

Actualmente, la promoción turística de Dos Mangas, está dada a través del internet por diferentes páginas web, tales como la del Municipio y la Prefectura de Santa Elena. Adicionalmente, Dos Mangas también tiene un sitio web donde existe información relevante de la comuna, también hay trípticos de información tanto en Inglés como en Español, los que son proporcionados por el Ministerio de Turismo.

## **4.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### 4.3.1 Objetivos Turísticos

- Describir los atractivos turísticos de Dos Mangas.

### 4.3.2 Objetivos de Marketing

- Elaborar un perfil estratégico para ser aplicado en Dos Mangas.
- Elaborar un análisis FODA de la Comuna Dos Mangas.
- Realizar un análisis situacional y un análisis de mercado.

### 4.3.3 Objetivos Financieros

- Elaborar un presupuesto para la aplicación de la promoción.

## **4.4 DESCRIPCIÓN TURÍSTICA DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS DE LA COMUNA DOS MANGAS**

### **4.4.1 Sendero Las Pozas**

#### **Datos Generales**

- Comuna: Dos Mangas
- Nombre del Sendero: Las Pozas
- Tiempo total del recorrido: 4 horas con 30 minutos
- Distancia en kilómetros a la comuna más cercana: 3 km
- Tipo de suelo: Arcilloso
- Temperatura: Mínima 22°C y Máxima 38 °C
- Horario de visita: 08:00 – 13:00

#### **Capacidad de carga**

- Longitud del sendero: 3800 metros
- Ancho del sendero: 3.05 metros (el sendero es homogéneo en diferentes tramos y la medida está dada en una media).

#### **Facilidades y Actividades Turísticas**

- Observación de aves
- Observación de flora
- Observación de fauna
- Caminata
- Toma de fotografía y filmaciones

### **Factor Social**

- Grupo máximo de 15 personas para el sendero
- Distancia entre grupos: 50 metros para evitar interferencia entre ellos.  
(Consultora Turidee, 2008)

### **4.4.2 Sendero Las Cascadas**

#### **Datos Generales:**

- Comuna: Dos Mangas
- Nombre del Sendero: Las Cascadas
- Tiempo total del recorrido: 5 horas con 30 minutos
- Distancia en kilómetros a la comuna más cercana: 3 km
- Tipo de suelo: Arcilloso y pedregoso
- Temperatura: Mínima 22°C y Máxima 38 °C
- Horario de visita: 08:00 – 13:00

#### **Capacidad de Carga**

- Longitud del sendero: 4352 metros
- Ancho del sendero: 2.95 metros (el sendero es homogéneo en diferentes tramos y la medida está dada en una media).

#### **Facilidades y Actividades Turísticas**

- Observación de aves
- Observación de flora
- Caminata
- Toma de fotografía y filmaciones

### **Factor Social**

- Grupo máximo de 15 personas para el sendero. (Consultora Turidee, 2008)

## **4.5 PERFIL ESTRATÉGICO PARA APLICAR EN DOS MANGAS**

Para la elaboración de un perfil estratégico en Dos Mangas, se propone realizar lo siguiente:

- Crear una misión y una visión.
- Destacar los valores que poseen los habitantes de la comuna.
- Elaborar una estructura organizativa para la Comuna Dos mangas.

### **4.5.1 Misión**

Hacer sentir a los visitantes una de las mejores experiencias de viaje y aventura, a través de la calidez y el encanto natural que posee la comuna.

### **4.5.2 Visión**

Estar entre los principales destinos ecoturísticos y de aventura a nivel nacional.

### 4.5.3 Valores de la Comuna Dos Mangas

- Honestidad
- Vocación por servir
- Calidez y encanto
- Solidaridad
- Respeto
- Cooperación
- Bondad

### 4.5.4 Estructura organizativa para la comuna Dos mangas.

Ilustración 4: Estructura organizativa Dos Mangas



Elaborado por: Cristhian Morán

Para el desarrollo de la comuna, es necesario tener establecido un organigrama y que las personas involucradas se agrupen por cada actividad económica. Ellos deben mantener siempre la unión y un objetivo en común, ya que con su organización, tendrían mayor acceso a líneas de crédito

asociativo. Para ello se elaboró este organigrama, donde cada sector tiene su comisión dentro de la estructura organizativa, de tal manera que cada uno de ellos establecerá sus directrices para mejoras y control de los mismos.

Partiendo de la estructura organizativa y con todos los sectores económicos involucrados, se propone un porcentaje de utilidad para la comuna. Dicho porcentaje será establecido en una reunión comunal y podría ser el 1% o una cuota fija, es decir, mensualmente o por cosecha cada sector aportaría con dicho porcentaje en base a los ingresos que hayan percibido. Dicho dinero estará destinado a las mejoras, inclusive a cada sector económico involucrado.

## **4.6 ESTUDIO ESTRATÉGICO DE DOS MANGAS**

### **4.6.1 Análisis FODA para la Comuna “Dos Mangas”**

#### **4.6.1.1 Fortalezas**

- Existen dos senderos para realizar actividades ecoturísticas.
- Cuenta con flora y fauna propia de bosque tropical, en un ambiente no contaminado.
- Se puede realizar avistamiento de aves.
- Los senderos son utilizados como vías de acceso para los comuneros.
- No hay contaminación auditiva, sobre todo en el interior del bosque.

- En uno de los senderos hay una cascada que puede medir hasta 20 metros de altura en épocas de lluvia.
- En el sendero “Las Pozas” hay piscinas de formación natural en donde se pueden tomar baños al final del recorrido.
- Entre la flora existen algunas variedades de orquídeas, bromelias y heliconias, todas en forma silvestre.
- Entre la fauna recalamos las ochenta y cuatro especies de aves, veintiuna especies nativas de mamíferos y algunas especies de anfibios invertebrados y reptiles.
- Las actividades artesanales usando la paja toquilla y la tagua, están en pleno desarrollo.
- El acceso a los senderos puede ser también a caballo.
- Los guías son nativos y conocen mucho del sector.

#### **4.6.1.2 Oportunidades**

- La actividad turística no se encuentra del todo explotada.
- La biodiversidad propio del sector, es de gran atractivo para propios y extranjeros
- Gente cálida y amable.
- Producción de alimentos orgánicos.

- La actividad artesanal se puede mejorar aplicando estrategias e infraestructura ecológica, para así preservar la comuna como área natural.
- Se pueden ofrecer otras opciones de acceso que sean ecológicas.
- Cuenta como una opción más para turismo de aventura.

#### **4.6.1.3 Debilidades**

- Desconocimiento del lugar por parte de los turistas nacionales.
- Dentro de los senderos, la señalización de los mismos se encuentra en mal estado.
- Presenta inundaciones en invierno.
- Por ser una reserva natural, debería tener un presupuesto para su preservación y conservación por parte del organismo competente.
- Falta de promoción turística.
- Falta de conocimiento con respecto al manejo ecológico para mejorar el sistema de alcantarillado y aguas servidas, con el fin de no perder sus atributos naturales.
- Dificultad de acceso para discapacitados.
- Falta de la legalización como CTC (centro de turismo comunitario) ante el Ministerio de turismo.
- Falta de interacción como grupo, que hace que no puedan aprovechar el turismo.

- Poco conocimiento del idioma inglés.

#### **4.6.1.4 Amenazas**

- Riesgo a ser contaminada ante la posible demanda de turistas.
- Falta de incentivo en los jóvenes para continuar con la elaboración de artesanías de manera tradicional.
- Tiene tendencia a modernizarse y perder el toque rústico y natural que lo caracteriza.
- Presencia de inundaciones durante los inviernos.
- Posibles epidemias causadas por mosquitos o aguas contaminadas.
- En la encuesta realizada, es considerada un destino turístico de paso.
- La señalización de los senderos tiende a deteriorarse, ya que es también un camino vecinal utilizado por los habitantes.
- Las carreteras tienden a deteriorarse durante el invierno.

## **4.7 PLAN DE MARKETING PARA LA COMUNA DOS MANGAS**

### **4.7.1 Análisis Situacional**

Pese a todas las problemáticas descritas en el planteamiento del problema, tales como la señalización, la baja afluencia de turistas internos, la falta promoción y de socialización entre grupos artesanales y turísticos, el mantenimiento de las vías de acceso, etc., Dos Mangas no deja de ser un sitio atractivo ante los turistas, especialmente, para los turistas internacionales. Los comentarios de los turistas que realizan el recorrido de los senderos, siempre son positivos, y eso motiva a que regresen con el ánimo de recorrer lo que les ha faltado conocer, y que, además, vuelvan acompañados de dos o más personas.

En general, Dos Mangas, es un destino que ofrece diversidades y aventura tanto a turistas nacionales como extranjeros, por lo que hay que aprovechar y explotarlo en su totalidad, sin dejar de preservar y conservar el bosque y sus demás recursos naturales.

### **4.7.2 Análisis de Mercado**

En base a las encuestas realizadas, la mayoría de las personas encuestadas, no conocía la existencia de la Comuna Dos Mangas, pero casi todos se quedaron con expectativas y curiosidad por conocerla. Muchos de los encuestados preguntaron por la existencia de ese tipo de lugar en la costa, partiendo de ello, se los invitó a conocerla, para que disfruten de sus bondades y entretenimiento.

### 4.7.3 Marketing Mix

#### 4.7.3.1 Producto

Debido al producto turístico que ofrece la Comuna “Dos Mangas”, tales como los senderos “Las Cascadas” y “Las Pozas”, se constituye en un destino de turismo ecológico y de aventura, donde el turista puede sentirse en contacto directo con la naturaleza. La comuna, actualmente conserva tradiciones y costumbres antiguas que pueden ser pérdidas debido a la tendencia de modernizarse.

#### 4.7.3.2 Precio

El precio del recorrido y la visita, varía de acuerdo al número de visitantes, a continuación se detallan los costos básicos por persona.

**Tabla 21: Tarifas de Servicios de Dos Mangas**

TARIFAS ACTUALES DE LOS SERVICIOS DE LA COMUNA DOS MANGAS	
SERVICIOS	COSTO
GUIA NATIVO	15,00
REGISTRO ADULTOS	2,00
REGISTRO NIÑOS	1,00
ADICIONALES	
ALQUILER DE CABALLO MONTURA 1	6,00
ALQUILER DE CABALLO MONTURA 2	8,00
ALQUILER DE BOTAS	0,50

Fuente: Comuna Dos Mangas  
Elaborado por: Cristhian Morán

El gasto promedio por una persona que haga el recorrido caminando, es de 17,00 dólares, y queda a criterio de la misma pagar los servicios adicionales. Si el recorrido lo hace con varias personas, los costos fijos son el precio del guía, y el registro de la persona en el centro de interpretación, los servicios adicionales quedan a criterio del turista. Si la persona quiere hacer el recorrido de los senderos a lomo de caballo, tiene que separarlo con mínimo un día de anticipación, puesto que los caballos son de propiedad de ciertos habitantes, y quienes administran el centro de interpretación tienen que organizar toda la logística y conseguir los caballos que los turistas requieran. Con respecto al alquiler de botas, la comuna cuenta con un stock de 48 pares de botas en diferentes tallas. En base a lo propuesto por el estudio de la Consultora Turidee (2008), con respecto al factor social y la carga de grupos de personas por guía, se propone la siguiente escala de precios.

**Tabla 22: Propuesta de precio de Servicios por Número de Visitantes**

PROPUESTA DE PRECIOS PARA VISITANTES							
NUMERO DE PERSONAS	COSTOS OBLIGATORIOS			TOTAL PRECIO POR BOTAS	TOTAL PRECIO DE REGISTRO	PRECIO TOTAL	MARGEN DE GANANCIA \$5
	GUÍA	BOTAS	REGISTRO POR PERSONA				
1	\$15,00	\$ 0,50	\$ 2,00	\$ 0,50	\$ 2,00	\$ 17,50	\$ -
2				\$ 1,00	\$ 4,00	\$ 20,00	\$ 25,00
3				\$ 1,50	\$ 6,00	\$ 22,50	\$ 27,50
4				\$ 2,00	\$ 8,00	\$ 25,00	\$ 30,00
5				\$ 2,50	\$ 10,00	\$ 27,50	\$ 32,50
6				\$ 3,00	\$ 12,00	\$ 30,00	\$ 35,00
7				\$ 3,50	\$ 14,00	\$ 32,50	\$ 37,50
8				\$ 4,00	\$ 16,00	\$ 35,00	\$ 40,00
9				\$ 4,50	\$ 18,00	\$ 37,50	\$ 42,50
10				\$ 5,00	\$ 20,00	\$ 40,00	\$ 45,00
11				\$ 5,50	\$ 22,00	\$ 42,50	\$ 47,50
12				\$ 6,00	\$ 24,00	\$ 45,00	\$ 50,00
13				\$ 6,50	\$ 26,00	\$ 47,50	\$ 52,50
14				\$ 7,00	\$ 28,00	\$ 50,00	\$ 55,00
15				\$ 7,50	\$ 30,00	\$ 52,50	\$ 57,50

Elaborado por: Cristhian Morán

La elaboración de los costos por persona de la tabla que aparece arriba, se la realizó en base a las encuestas, puesto que el 70 % de los encuestados estaría dispuesto a pagar hasta 20 dólares (*per capita*) por realizar actividades ecoturísticas. Dentro de los costos obligatorios se agrega el valor de las botas como medida de seguridad para los visitantes, debido a que en el recorrido del sendero el suelo es lodoso, resbaloso e inestable por partes y podrían accidentarse. Las ganancias, podrían ser utilizadas para la conservación del lugar, para los imprevistos que llegaran a ocurrir, para dar mantenimiento a la señalización y a los senderos, o para invertir en publicidad y en nuevas opciones de turismo ecológico y aventura.

#### **4.7.3.3 Plaza**

Ubicado en la Ruta del Spondylus, antes llamada “La Ruta del Sol”, a siete kilómetros de Manglaralto, el mercado potencial de Dos Mangas, está dado por todas las personas que visitan dicha zona, ya sean de la costa o de la sierra. En las encuestas realizadas a las personas que sí han visitado Dos Mangas, indicaron que sí la consideran un atractivo de paso, ya que si se la desea recorrer en su totalidad, esto se lo puede realizar en dos días.

#### **4.7.3.4 Promoción**

Para la promoción del atractivo, se propone lo siguiente:

- Publicidad a través de sitios web y redes sociales (facebook, twitter)
- Publicidad mediante prensa
- Marketing boca a boca

### Publicidad a través de sitios web y redes sociales (facebook, twitter)

Para aplicar este tipo de publicidad se propone crear una cuenta en facebook mostrando fotografías de los atractivos turísticos inclusive un video que no dure más de un minuto, donde se muestre a su vez las actividades que se pueden realizar en la comuna con el slogan creado para la misma “Uniendo la naturaleza con encanto y aventura” posicionando a su vez la marca de la comuna. Estas publicaciones serán tres veces al día.

En twitter se harán menciones 4 veces al día, también con fotografías incluyendo el *link* del video.

### Publicidad mediante prensa

Se propone la transmisión a través de prensa escrita y en los diarios de mayor circulación con anuncios a full color donde se muestren los atractivos y las actividades que se pueden realizar en el sector.

### Marketing boca a boca

Según (Marketing directo, 2013) se deja clara la importancia de este tipo de marketing de todas las marcas que se dan a conocer a través de este medio, el 70 % de los consumidores confía en las recomendaciones de marca o producto realizadas por familiares o amigos.

Este tipo de marketing fue aplicado en la investigación, por recomendaciones del investigador del proyecto, cinco personas visitaron la comuna al comentarle la grata experiencia que él vivió al momento de la visita.

#### 4.7.3.5 Estrategias de Posicionamiento a través de una Marca

Se propone el cambio del logo de la comuna. Actualmente, Dos Mangas utiliza un logo, pero el mismo no tiene el suficiente posicionamiento. El logo es utilizado en documentos internos, externos y representa la comuna en sí, tal como las imágenes en las que constan las cascadas, la tagua, la caña guadua, la paja toquilla y la fauna, pero se ha manejado de una manera informal. A continuación, su imagen:

#### Ilustración 5: Logo actual de la comuna Dos Mangas



Fuente: Comuna Dos Mangas

#### 4.7.3.6 Propuesta de Logo

Se propone el diseño y creación del siguiente logo como marca representativa para la Comuna Dos Mangas, cada diseño y color representa lo que es la comuna, un lugar donde se une la naturaleza con el encanto y la aventura. Se utilizó como referencia la marca “país” del Ecuador, y su slogan “ama la vida”. A continuación, se presenta su diseño y se describe su significado e importancia.

### Ilustración 6: Propuesta de un Logo representativo para Dos Mangas



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

### 4.7.3.7 Explicación de Logo Propuesto

#### Ilustración 7: Detalles de Logo Propuesto



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

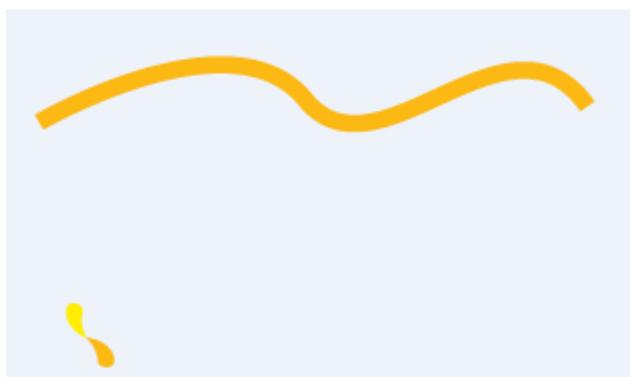
### **Círculo cortado**

Representa el sol de la costa y los cortes, el folklore y costumbres que aún se mantienen en la comuna. Es de color morado, ya que dicho color se da por la fusión de dos colores (azul y rojo), ello representa la unión de los ríos que dan origen al nombre Dos Mangas.

### **Gotita de color morado**

Representa la fauna del sector.

#### **Ilustración 8: Detalles de Logo Propuesto**



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

### **Onda color mostaza**

Representa la gastronomía y la agricultura existente en Dos Mangas.

### **Gotita color mostaza**

Representa las artesanías que se elaboran con tagua y paja toquilla en la comuna.

### **Gotita color amarillo**

Representa la megadiversidad contenida en la comuna.

#### **Ilustración 9: Detalles de Logo Propuesto**



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

### **Gotita de color azul**

Representa la fauna existente en la comuna.

#### **Ilustración 10: Detalles de Logo Propuesto**



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

### **Onda color fucsia**

Representa la vida en estado natural como parte del slogan de la marca “país” actual “Ecuador ama la vida”.

### **Gotita color fucsia**

Representa la tierra y los frutos que da.

### **Ilustración 11: Detalles de Logo Propuesto**



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

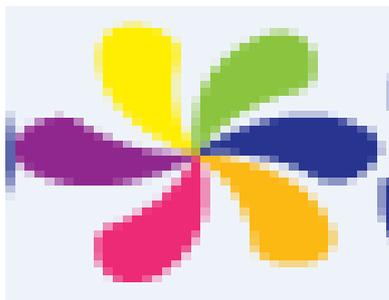
### **Onda color verde**

Representa las cascadas y las piscinas naturales que existen en la comuna.

### **Gotita color verde**

Representa el bosque perteneciente a la Cordillera Chongón Colonche.

## Ilustración 12: Detalles de Logo Propuesto



Elaborado por: Cristhian Morán  
Diseñado por: Mishelle Egüez

Esta imagen representa el sol de la costa, y los cortes el folklore y las costumbres que aún se mantienen en la comuna. Es de color lila porque representa la unión de los ríos que dan origen al nombre Dos Mangas. El morado representa la fusión, ya que su color se debe a la combinación del rojo y el azul.

### **Simbolismo de los colores del Logo**

- Naranja: artesanías
- Verde: pluriculturalidad
- Amarillo: megadiversidad
- Azul: flora
- Fucsia: tierra y vida
- Morado: fauna

Las tres ondas de colores representan los tres ejes principales de la economía de Dos Mangas. Las ondas de color verde representan las cascadas, la onda de color amarillo representa la agricultura, y la onda de color fucsia representa la vida en estado puro y natural, de la que aún se puede disfrutar en la comuna.

## CAPITULO 5

### 5. EVALUACIÓN DEL PROYECTO

#### 5.1 INVERSIÓN INICIAL

PROPUESTA PARA LA PROMOCIÓN DEL TURISMO INTERNO DE LA COMUNA “DOS MANGAS” PROVINCIA DE SANTA ELENA MEDIANTE EL ANÁLISIS DE SU POTENCIAL TURISTICO

Tabla 23: Inversión inicial del proyecto

INVERSION INICIAL			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	P.UNITARIO	P.TOTAL
<b>ALIMENTACION</b>			
DESAYUNO	6	\$ 6,00	\$ 36,00
ALMUERZO	6	\$ 8,00	\$ 48,00
<b>TRANSPORTE</b>			
GASOLINA		\$ 30,00	\$ 30,00
<b>EQUIPO DE OFICINA</b>			
LAPIZ	2	\$ 0,20	\$ 0,40
RESMAS A4	3	\$ 4,00	\$ 12,00
PLUMA	2	\$ 0,30	\$ 0,60
BORRADOR	1	\$ 0,25	\$ 0,25
<b>EQUIPOS DE COMPUTACION</b>			
TONER	1	\$ 40,00	\$ 40,00
DISCO DURO	1	\$ 90,00	\$ 90,00
CD	5	\$ 1,00	\$ 5,00
<b>GASTOS DE PUBLICIDAD</b>			
DISEÑO DE LOGO	1	\$ 35,00	\$ 35,00
VARIOS	1	\$ 40,00	\$ 40,00
<b>TOTAL INVERSIÓN INICIAL</b>			<b>\$ 337,25</b>

Elaborado por: Cristhian Morán

**Tabla 24: Presupuesto para la promoción turística**

<b>PRESUPUESTO PARA PROMOCIÓN TURÍSTICA</b>			
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
<b>PRENSA</b>			
DIARIO EL UNIVERSO (LA REVISTA) MEDIA PAGINA HORIZONTAL 19,26 CM X 11.22 CM ALTO	1	\$ 2437,00	\$ 2437,00
<b>MEDIOS DIGITALES</b>			
FACEBOOK/TWITTER	1	\$ 150	\$ 150,00
<b>MEDIOS IMPRESOS</b>			
IMPRESIÓN DE TRIPTICOS	1000	\$ 0,20	\$ 200,00
<b>TOTAL PUBLICIDAD</b>			\$ 2787,00
<b>HONORARIOS PROFESIONALES</b>			
DIRECTOR DEL PROYECTO			\$ 2500,00
<b>TOTAL PROMOCIÓN</b>			\$ 5287,00

Elaborado por: Cristhian Morán

## CONCLUSIONES

Luego de realizar un análisis del potencial turístico y de los recursos naturales con los que cuenta la Comuna Dos Mangas perteneciente a la Provincia de Santa Elena, se concluye lo siguiente:

Gran parte de las personas encuestadas no conocía la existencia de la Comuna Dos Mangas, por ende la afluencia de turistas nacionales es baja con relación a la de los turistas internacionales.

En cuanto a los recursos turísticos con los que cuenta la comuna, puede decirse que están en buen estado y los habitantes contribuyen mucho a la reforestación del bosque, además tienen muy claro la importancia de preservar el mismo.

En cuanto a la señalización de los senderos, como también son utilizados como caminos, actualmente se encuentran en mal estado. Esto se debe al deterioro de las vías de acceso por las lluvias e inundaciones. Los habitantes de la comuna conocen muy bien el camino y los guías son excelentes al momento de realizar el recorrido.

Con respecto a las actividades económicas realizadas por los habitantes de la comuna, al menos uno o dos trabaja como guía, es agricultor, ganadero o tienen su negocio propio el mismo que es un comedor o se dedican al comercio informal. Asimismo al menos un miembro de la familia prefiere trabajar bajo relación de dependencia en negocios de otras personas.

En cuanto a las entrevistas realizadas a algunos de los habitantes de y dirigentes de la comuna, se llegó a la conclusión de que parte de los habitantes desea crear su propio negocio y aumentar así los servicios

turísticos para la comuna. En este punto se recalca los comedores y puestos de comida que están asentados de manera improvisada y rústica. Las personas que se dedican a esta actividad tienen toda la predisposición para recibir capacitación y así elevar los estándares de higiene y manipulación de alimentos.

La comuna Dos Mangas es un destino no explotado al 100% y aun se podrían realizar más actividades turísticas como promover el ciclismo y los deportes de aventura, dichas actividades podrían ser iniciadas por los habitantes de la comuna y así cambiar un poco el estilo de vida de los mismos.

Es importante recalcar la iniciativa de los habitantes de la comunidad, quienes han solicitado mayor apoyo y capacitación para brindar al turista un servicio de calidad y muy especialmente, lo que se ha logrado hasta la actualidad con la ayuda de autoridades e instituciones competentes como el Ministerio de Turismo, quien dentro de sus proyectos construyó el centro de interpretación turística y la señalización de los senderos de Dos Mangas, sitio privilegiado por sus atributos naturales, su belleza paisajística y su ambiente paradisiaco.

## RECOMENDACIONES

### Recomendaciones generales para los pobladores de Dos Mangas

- Realizar las gestiones necesarias para la señalización del sendero, las mismas que tienen que ser resistentes a las lluvias y el calor.
- Concienciar a los pobladores con respecto a la conservación de las vías de acceso y la señalización de los senderos puesto que actualmente se encuentran destruidas.
- Capacitación constante referente a los temas de calidad, orientación y claves del servicio.
- Aprendizaje de nuevos idiomas como el inglés.
- Motivar a las futuras generaciones para que continúen explotando el turismo en la comunidad.
- Incorporar la misión y la visión de la comuna a la vista de los turistas que visitan el centro de interpretación.
- Evaluar los servicios recibidos mediante encuestas.
- Establecer certificaciones internacionales para la comuna a través de las organizaciones de las cuales reciben apoyo.
- Contratar a futuro un seguro contra accidente para turistas.
- Adquirir archivadores para almacenar el control de registros de los turistas que visitan la comuna.

## **Recomendaciones para los establecimientos de alimentación y alojamiento**

- Confeccionar uniformes para todo el personal del restaurante con tejidos de calidad y resistentes, que sean de fácil lavado.
- Establecer un manual de funciones y políticas de servicio para el personal, donde se establezcan estándares para la atención al cliente.
- Cuidado de las manos y uñas.
- El personal masculino debe estar perfectamente afeitado y si usa barba, que este bien cuidada.
- Mantenerse impecable durante el uso del uniforme.
- Lavarse las manos cuantas veces sea necesario.
- Incorporar surtidores de gel antibacterial para uso del personal y los clientes.
- Usar comandas para los pedidos de los clientes.
- Cambiar la imagen del restaurante ante la vista de los clientes, puesto que el que sea rústico, no quiere decir que se deba ver sucio. Se puede mantener el toque rústico cambiando la fachada del kiosco o comedor.
- Utilizar sábanas de color blanco en las hospederías como preferencia.

## **Recomendaciones en prácticas medioambientales**

- Contribuir con el medio ambiente y con el reciclaje, incorporando tachos de basura cada cierta distancia dentro de los senderos separando los desechos comunes, plástico y vidrio.
- Promover el ciclismo dentro del sendero. Para aquello se tendría que hacer una inversión para la adquisición de bicicletas básicas y alquilarlas a quienes las requieran.
- Llevar el control de los alimentos que los visitantes transportan durante los recorridos, puesto que podrían alterar el ecosistema si se llegaran a derramar.
- Desinfectar y limpiar las botas luego de utilizarlas.

## BIBLIOGRAFÍA

Abril, C., Enriquez, A., & Sánchez, J. M. (2012). *GUIA PARA LA INTEGRACION DE SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO*. Madrid: Fundación Confemetal.

Centro de Comercialización y Revaloración de la Cultura del Ecosistema Manglar. (2013). *Centro de Comercialización y Revaloración de la Cultura del Ecosistema Manglar Martín Pescador*. Obtenido de <http://www.ccondem.org.ec/martinpescador.php?c=795>

Comuna Dos Mangas . (2013). Provincia de Santa Elena, Ecuador.

Consultora Turidee. (2008). Estudio para la adecuación y señalización turística de los senderos interpretativos de las Comunas La Entrada, Salanguillo, Dos Mangas, Loma Alta, Sinchal y Sacachún del producto "Ruta del Spondylus". Guayaquil, Ecuador: Ministerio de Turismo.

Definición ABC. (2013). *Definición ABC*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com>

Dos Mangas, N. E. (2011). *Dos Mangas*. Obtenido de <http://dosmangas.ueuo.com/>

*Ecología. Medio Ambiente, Recursos Naturales y Prácticas Ecológicas*. (2010). Obtenido de <http://www.vidaecologica.info/turismo-ecologico/>

Ecoturismo Kumiyá. (2013). Obtenido de <http://www.kuyima.com/seco/concepts.html>

Empresa Municipal de Turismo del Cantón Santa Elena. (2011). *Dos Mangas*. Santa Elena: Gobierno Cantonal de Santa Elena.

Erazo, F. (Diciembre de 2012). Análisis Situacional del Potencial Turístico del Cantón Caluma y Propuesta de Desarrollo Local. *Tesis*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Facultad de Especialidades Empresariales.

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (2013). El Turismo: Concepto, Definiciones e Importancia actual. Murcia: Aula Senior.

Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. (s.f.). *Turismo. Conceptos y Definiciones e Importancia Actual*. Murcia: Universidad de Murcia.

Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador. (2009). *Comunidad Dos Mangas*. Quito: Ministerio de Turismo.

Galindo, L. (1998). *Técnicas de Investigación en Sociedad, Cultura y Comunicación*. Pearson Educación.

- García, F., García, P., & Gil, M. (2011). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.
- García, M. F., & Vera, C. (2003). *Turismo Comunitario en las Zonas de Dos Mangas y Barcelona*. Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Gobierno de Aragón. (s.f.). *Gobierno de Aragón*. Obtenido de [http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/AgriculturaGanaderiaMedioAmbiente/AreasTematicas/MA\\_RedNaturalAragon/CentrosInterpretacion](http://www.aragon.es/DepartamentosOrganismosPublicos/Departamentos/AgriculturaGanaderiaMedioAmbiente/AreasTematicas/MA_RedNaturalAragon/CentrosInterpretacion)
- Grajales, T. (2000). *Tipos de Investigación*. Obtenido de tgrajales.net: <http://www.tgrajales.net/investipos.pdf>
- INEC. (2010). *Estadísticas del Censo de Población y Vivienda: Ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/cpv/>
- Lanquar, R. (2001). *Marketing Turístico*. España : Editorial Ariel S.A.
- Lopes, P., Henn, M., Alén, M., & Goncalves, J. (2011). El Turismo de Salud y el Uso Terapéutico del Agua. *Estudios y Perspectivas en Turismo vol.20 no.2. Ciudad Autónoma de Buenos Aires*.
- Marketing directo. (Recuperado el 15 de diciembre de 2013). *Marketingdirecto.com*. Obtenido de <http://www.marketingdirecto.com/actualidad/infografias/la-importancia-del-boca-a-boca-para-el-exito-de-un-producto-o-una-marca/>
- Martínez, M. O. (1966). *Introducción al Estudio de Turismo*. Venezuela: TEXTOS UNIVERSITARIOS.
- Millán, G., Morales, E., & Castro, M. S. (s.f.). EL TURISMO RURAL EN SUR DE ESPAÑA .
- Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca. (2011). *Acuerdos y Resoluciones de la Subsecretaría de Asesoría Jurídica del MAGAP*. Guayaquil, Ecuador: Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.
- Ministerio de Turismo. (2008). *Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020*. Guayaquil: Cooperación Técnica BID. No. ATN/FG\_9903\_EC del PlandeTur 2020.
- Municipalidad de Santa Elena*. (2013). Obtenido de <http://www.municipiosantaelena.gob.ec/>
- OMT Organización Mundial de Turismo. (2005 - 2007). Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

- Prefectura de Santa Elena. (15 de Octubre de 2013). Obtenido de [http://santaelena.gob.ec/index.php?option=com\\_content&view=article&id=354&Itemid=157](http://santaelena.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=354&Itemid=157)
- Primera jornada sobre Turismo sostenible . (2005). OMT Tourism the year 2000 and beyond. *Introducción al al concepto de Turismo Sostenible*. Aragon, España.
- RITUR. (2011). *Revista Iberoamericana de Turismo*, 64.
- Romo Martínez, T. (2012). *Manual de Guías de Turismo*. México: Trillas S.A.
- Romo, T. (2012). *Manual de guías de Turismo* . Mexico: Editorial Trillas S.A.
- Salinas paraíso azul. (recuperado el 30 de agosto de 2013). *Salinas paraíso azul*. Obtenido de <http://salinasparaísoazul.wordpress.com/ruta-del-spondylus>
- SECTUR. (2012). Obtenido de Secretaría de Turismo: [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect\\_Turismo\\_Cultural\\_y\\_de\\_Salud](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud)
- Sierra, A. (2011). *Turismo Rural: Definición, Tipologías, Origen, Beneficios, Tendencias*. El-SEV.
- Subsecretaría de Turismo de Guayaquil. (2013). Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Tigrero, O. (septiembre de 2013). Entrevista vicepresidente de la comuna Dos Mangas . (C. J. Morán, Entrevistador)
- Toda cultura.com. (16 de octubre de 2013). *Toda Cultura.com*. Obtenido de <http://www.todacultura.com/turismo.htm>
- Trejos. (2009). *Redes de Apoyo al Turismo Comunitario en Costa Rica*. Obtenido de <http://eumed.net/rev/turedes/06/bt.htm>
- Tripadvisor. (2013). *Tripadvisor*. Obtenido de Tripadvisor: <http://www.iguazuargentina.com/>
- UMA Potrero de Mulas San Sebastian del Oeste. (s.f). *UMA Potrero de Mulas San Sebastian del Oeste*. Obtenido de <http://www.potreredemulas.com.mx/menuInterpreta.html>
- Universidad del Pais Vasco. (2013). *Catedra de Calidad*. Obtenido de [http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es\\_introduc/definicion\\_gestion.html](http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/introduccion/es_introduc/definicion_gestion.html)
- Vara Horna, A. D. (2010). *7 pasos para una tesis exitosa*. Lima, Peru: Universidad San Martin de Porres.

*Venezuelatuya.com*. (2013). Obtenido de  
<http://www.venezuelatuya.com/articulos/turismo0010.htm>

Vivanco, M. (2005). *Muestreo Estadístico: Diseños y aplicaciones*. Santiago de Chile:  
Editorial Universitaria.

## ANEXOS

### Anexo 1: Modelo de encuesta realizada



UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y  
HOTELERAS

Edad: 15 - 25                      Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
      26 – 40                      Sexo: M F  
      41 - 55                      Residencia: \_\_\_\_\_  
      56 - más                     Estado civil: S C D V

1. ¿Alguna vez ha visitado la Ruta del Spondylus?

Si  
No

2. Número de veces que ha visitado la Ruta del Spondylus

Uno \_\_\_\_\_  
Dos \_\_\_\_\_  
Más de dos \_\_\_\_\_

2. ¿Durante el recorrido de la Ruta del Spondylus se percató que existe una señalización hacia la Comuna Dos Mangas?

Si  
No

3. ¿Sabía usted que dentro de la Ruta del Spondylus se pueden realizar actividades ecoturísticas?

Si  
No

4. ¿Qué actividad ecoturística le gustaría realizar durante el recorrido de la Ruta del Spondylus?

(Pueden ser varias opciones)

- Ciclismo
- Caminata
- Avistamiento de aves
- Avistamiento de flora y fauna
- Recorridos en caballo
- Baños en piscinas naturales y de agua dulce
- Baños en cascadas de agua dulce

5. ¿Cuándo usted viaja a la ruta del Spondylus con cuántas personas lo hace?

1 - 4 pax

5 - 9 pax

10- 14 pax

6. ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar por realizar actividades ecoturísticas incluyendo el guía?

\$10 a 20 por persona

\$20 a 30 por persona

Mas de \$30

7. ¿Conoce usted o ha escuchado alguna vez acerca de la comuna Dos mangas?

Si (Si es afirmativo, pase a la 8) ¿cómo? \_\_\_\_\_

No

8. ¿Qué es lo que más le agrada en la Comuna Dos Mangas?

Cascadas

Piscinas Naturales

La Comida

Otro \_\_\_\_\_

9. ¿Sabía usted que en la Comuna Dos Mangas se elaboran sombreros de paja toquilla y se elaboran artículos con la tagua?

Si

No

10. ¿Usted cree que la Comuna Dos Mangas es considerada solo como un atractivo turístico de paso?

Si

No

11. ¿Ha visto alguna vez material promocional acerca de la Comuna Dos Mangas?

Si

No

Cual:

---

## **Anexo 2: Modelo de entrevista realizada al vicepresidente de la comuna**



UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
INGENIERIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y  
HOTELERAS

- 1) ¿Cuál es la actividad que desempeña actualmente en la Comuna Dos Mangas?
- 2) ¿Qué funciones realiza como encargado del turismo de la Comuna?
- 3) ¿La Comuna Dos Mangas, cuenta con algún Plan de Promoción Turística?
- 4) ¿Por qué la comuna Dos Mangas no está legalizada como un CTC (Centro de Turismo Comunitario) ante el Ministerio de Turismo?
- 5) ¿Les hace falta algún documento para cumplir con los requisitos ante el Ministerio de Turismo?
- 6) ¿Con cuántos guías nativos cuentan actualmente?
- 7) ¿Cuáles son las principales fuentes de ingreso de la Comuna Dos Mangas?
- 8) ¿Qué tiempo llevan desarrollando la actividad turística?
- 9) ¿Cuántos lugares de alojamiento hay en la comuna?

**Muchas Gracias**

### Anexo 3: ilustraciones

#### Ilustración 13: Señalización Ruta del Spondylus



Fuente: Cristhian Morán

### Ilustración 14: Señalización hacia la comuna Dos Mangas



Fuente: Cristhian Morán

### Ilustración 15: Centro de interpretación



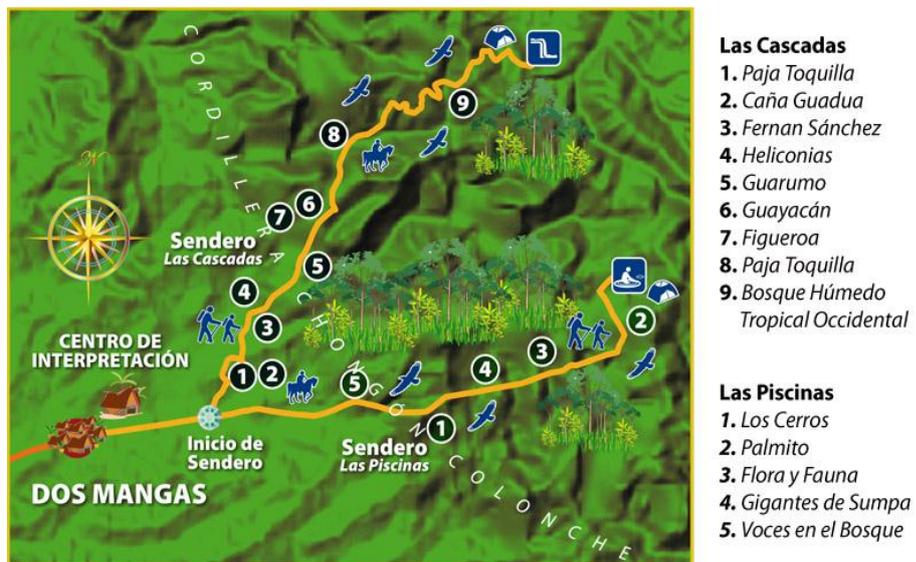
Fuente: Cristhian Morán

### Ilustración 16: Inicio de Senderos



Fuente: Cristhian Morán

### Ilustración 17: Mapa de senderos



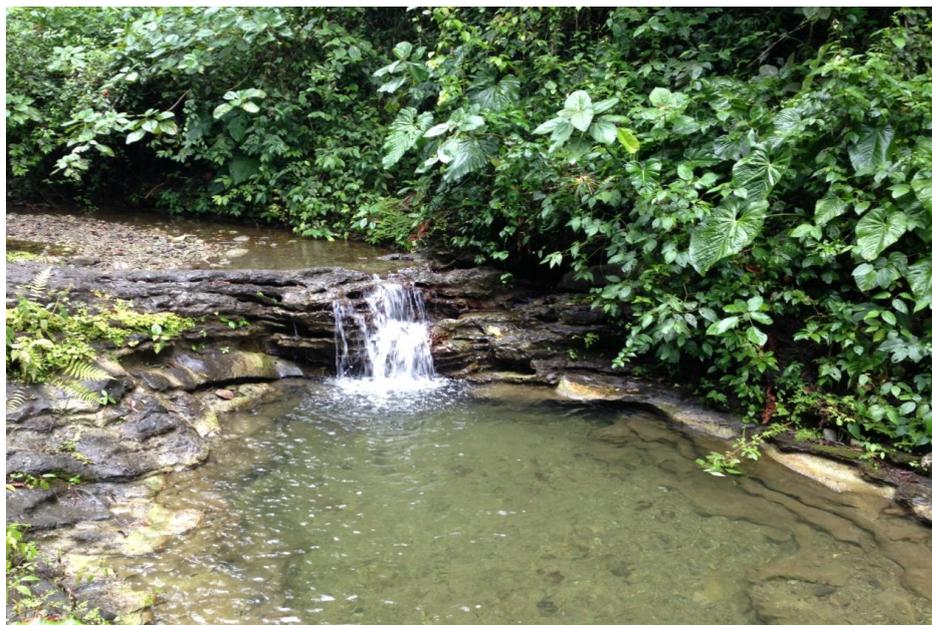
Fuente: Prefectura de Santa Elena

### Ilustración 18: Limite bosque permanente Dos Mangas



Fuente: Cristhian Morán

### Ilustración 19: Cascada en época de verano



Fuente: Cristhian Morán

**Ilustración 20: Piscina natural sendero "Las pozas"**



Fuente: Prefectura de Santa Elena

**Ilustración 21: Cascada en época de invierno**



Fuente: Prefectura de Santa Elena