



## **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,  
Oceanográficas y Recursos Naturales – FIMCBOR**

**“ASISTENCIA TÉCNICA Y CAPACITACIONES PARA FORTALECER LOS  
PEQUEÑOS NEGOCIOS DE BIENES Y SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL  
BARRIO “CORREDOR ECOLÓGICO SAN FERNANDO” Y  
SENSIBILIZACIÓN A LA COMUNIDAD EN GENERAL DE PUERTO  
HONDO, PROVINCIA DEL GUAYAS”**

### **GRADUACIÓN POR PRÁCTICAS COMUNITARIAS**

Previa la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN TURISMO**

Presentada por:

**JESSICA ALEXANDRA CENTENO MIRANDA**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**AÑO**

**2014**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la paciencia y la fortaleza, a mi mami Graciela y a mi tío Andrés por su apoyo incondicional

A la Coordinación del Voluntariado Universitario ESPOL, a los miembros de la Unidad de Vínculos con la Sociedad y la directiva de la Corporación ZUMAR por toda la colaboración y apertura otorgada para la realización de este trabajo.

A mi maestra y tutor MBA. Cinthy Veintimilla por su confianza hacia mi otorgada.

A la Sra. Janeth Barrenechea y a la comunidad de Puerto Hondo por el apoyo al proceso participativo y su buena voluntad.

A mis amigas Aleyda, Noemí, Yadira; y al Ing. Eduardo Cervantes por su invaluable comprensión y afecto.

## **DEDICATORIA**

A Dios

A mi mami Graciela, mi tío Andrés y a mi tío Fernando por todo el apoyo recibido.

A mi abuelo Humberto que en paz descanse y a mi abuela María que aún es testigo de este logro.

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

**Ing. Marco Tapia Quincha**  
**Director de Vínculos con la Sociedad**

---

**MBA. Cinthy Veintimilla**  
**Directora – Supervisora del Proyecto**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".

---

Jessica Alexandra Centeno Miranda

## **RESUMEN**

El desarrollo del Turismo Comunitario en el Ecuador se ha manejado con prácticas y reajustes en el camino, de acuerdo a las necesidades y gustos del turista nacional y extranjero, enfocándose en la conservación de las tradiciones y costumbres de nuestro país, Ecuador; además del potencial incremento de las actividades de bienes y servicios, los cuales han requerido constantes cambios en las normas y exigencias para entregar un servicio de calidad dentro de un área de atención.

La Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador – FEPTCE, el ente que regula las iniciativas de turismo comunitario desde una perspectiva integral, sustentable y sostenible, hace referencia sobre la importancia de la calidad en la gestión del turismo comunitario, mejorando de esta forma el producto turístico que una comunidad posee; al mismo tiempo surge la oportunidad donde las instituciones públicas y privadas pueden actuar con la formación y capacitación dirigida a las personas involucradas en los negocios de bienes y servicios, en las áreas o sectores que tengan limitado el acceso a programas de la educación regular.

En el capítulo 1 se describen los antecedentes de la Dirección de Acción Social y Educación del Municipio de Guayaquil – DASE y la Unidad Ejecutora ZUMAR en conjunto con las actividades que realiza y sus beneficiarios directos e indirectos; y de la Unidad de Vínculos con la Sociedad de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Además se expone la justificación sobre el proyecto propuesto para el trabajo con la comunidad.

El capítulo 2, corresponde a la metodología de trabajo, donde se describen el método de pensar y los métodos de trabajo, así como las técnicas y los instrumentos utilizados para la ejecución del proyecto; los cuales se han adaptado de acuerdo a las necesidades que la investigación ha requerido. La selección de los mismos ha facilitado la recolección de datos. Por lo tanto se amplió la información y el contexto de estudio en la comunidad, permitiendo visualizar más opciones de intervención en la comunidad.

El método de pensar seleccionado fue el inductivo/deductivo para conocer y concluir la dinámica de trabajo de la comunidad. Además se utilizaron los métodos de trabajo como: bibliográfica y hemerográfica; como labor de campo se eligió la observación participante, la encuesta, la entrevista y la aplicación de la ficha de caracterización turística de comunidades. Estas herramientas ayudaron a revelar el comportamiento de la comunidad con respecto a las actividades del sitio relacionadas al Turismo. Adicionalmente se expresa el marco teórico, de donde surgen los contenidos del programa de capacitaciones propuesto para la comunidad. Estos conocimientos fueron un referente muy importante para dirigir el pensamiento e iniciativa de los participantes; los mismos que ayudaron a establecer metas concretas y reales dentro

de sus propósitos como emprendedores capacitados o en sus futuros micronegocios de bienes y servicios.

En el capítulo 3 se explica la información extraída del diagnóstico de caracterización turística de Puerto Hondo obtenida a través de la aplicación de la ficha del mismo nombre, el cual posee los componentes: datos generales, oferta de servicios, infraestructura de los servicios básicos, comunicaciones, sanidad, gobernanza, y comunidad receptora. El análisis de esta información ayudó a identificar las fortalezas y debilidades que posee la actividad turística de la zona con el fin de mejorar la calidad del servicio.

En el capítulo 4 se detallan los procesos de cada una de las actividades realizadas con las familias del Barrio San Fernando y del resto de la comunidad de Puerto Hondo, para su concienciación y participación comunitaria en cada uno de ellos. Además se describen las tareas realizadas dentro de la asistencia técnica para los negocios de emprendimiento que consisten en mejorar las habilidades comunicativas, logística, promoción de eventos masivos y la gestión de la calidad en negocios de venta de comida, piqueos y artículos varios.

Se trabajó activamente en la técnica de logística y promoción de eventos masivos, los cuales pueden ser de carácter educacional o de entretenimiento con el fin de incrementar las visitas a Puerto Hondo y los emprendimientos sean beneficiados tanto

en promoción como en ingresos económicos por ventas. Finalmente se realizó el estudio y aplicación de las normas de calidad en el área de alimentos y bebidas, de atención al turista, el código de conducta entre los habitantes de la comunidad y para con el turista, todo esto enfocado hacia el turismo Comunitario.

La ejecución de este proyecto benefició a los participantes y a las familias de Puerto Hondo en el empoderamiento de su lugar de residencia y de actividad turística, dándole importancia a los temas turísticos que antes consideraban desconocidos y de poco interés a la comunidad.

Las tareas detalladas en la asistencia técnica fueron las mejores alternativas de promoción y mercadeo para el trabajo de la comunidad; labor que pudo ser muy bien desarrollada por parte de sus líderes barriales. Esta forma de trabajo pudo reforzar el contacto y compromiso de los habitantes de Puerto Hondo para cualquier actividad a posteriori.

## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Organización Beneficiaria</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Justificación</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Compromiso Interinstitucional</b> .....	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>15</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Método de pensar</b> :.....	<b>15</b>
<b>2.2 Métodos de trabajo</b> : .....	<b>16</b>
<b>2.3 Trabajo de campo</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4 Marco Teórico</b> .....	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>41</b>
<b>DIAGNÓSTICO DE CARACTERIZACIÓN TURÍSTICA DEL CENTRO RECREACIONAL TURÍSTICO PUERTO HONDO</b> .....	<b>41</b>
<b>3.1 Datos Generales</b> .....	<b>41</b>
<b>3.2 Oferta de Servicios</b> .....	<b>43</b>
<b>3.3 Infraestructura de Servicios Básicos</b> .....	<b>44</b>
<b>3.4 Comunicaciones</b> .....	<b>44</b>
<b>3.5 Sanidad</b> .....	<b>45</b>
<b>3. 6 Gobernanza</b> .....	<b>45</b>

<b>3.7 Comunidad Receptora .....</b>	<b>48</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>52</b>
<b>GESTIÓN COMUNITARIA .....</b>	<b>52</b>
<b>4.1 Desarrollo del Proceso .....</b>	<b>52</b>
<b>4.2 Sensibilización .....</b>	<b>65</b>
<b>4.3 Resultados Alcanzados.....</b>	<b>97</b>
<b>4.4 Impactos del Proyecto.....</b>	<b>107</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>109</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>112</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>114</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>138</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Foto 1.1 Afiche de Promoción Concurso "MEJOREMOS NUESTRA CUADRA" .....</b>	<b>9</b>
<b>Foto 1.2 Grupo de familias del Corredor Turístico Ecológico San Fernando .....</b>	<b>10</b>
<b>Foto 4.1 Sr. Washington Balseca, Presidente Comité Pro Mejoras, mostrando el cambio de las fachadas del Barrio Turístico Ecológico San Fernando a los jueces de la DASE. ....</b>	<b>53</b>
<b>Foto 4.2 Canoa elaborado como ornamento de una fachada representando la fauna de la zona. ....</b>	<b>53</b>
<b>Foto 4.3 Psic. Graciella Trelles, Directora de Unidad Ejecutora ZUMAR (centro) y el Sr. Washington Balseca del Comité Promejoras Los Manglares junto a una de las jueces del evento al pie del tronco taldo, símbolo característico del barrio San Fernando .....</b>	<b>54</b>
<b>Foto 4.4 Grupo de habitantes del Barrio San Fernando junto a la Psic. Graciella Trelles, Directora de la Unidad Ejecutora ZUMAR y los jueces .....</b>	<b>55</b>
<b>Foto 4.5 Jessica Centeno, instructora en el momento de la charla a los participantes.....</b>	<b>67</b>
<b>Foto 4.6 Los participantes escuchando la charla sobre Turismo en la sala de reuniones de la Oficina del Ministerio del Ambiente en Puerto Hondo .....</b>	<b>68</b>
<b>Foto 4.7 Los participantes divididos en 4 grupos para un trabajo en equipo.....</b>	<b>70</b>
<b>Foto 4.8 Grupo 1: de izq. a der. Paula Gual, Stefany Balseca, Victoria Belayo, Carlos Quimi, Victor Yagual y Lastenia Giler .....</b>	<b>71</b>
<b>Foto 4.9 Grupo 2: de izq a der. Jakeline Ordoñez. Cecilia Flores, Julia Flores, María Merejildo y Janeth Barrenechea.....</b>	<b>71</b>
<b>Foto 4.10 Grupo 3 de izq. a der. Tania Muñoz. Ruth Almeida, Ana Choez, Hipólito Banchón, Allison Barrenechea.....</b>	<b>72</b>

<b>Foto 4.11 Grupo 4: de izq. A der. Grecia Merchan, Carolina Abad, María Merejildo, Rebeca Jurado .....</b>	<b>72</b>
<b>Foto 4.12 Carlos Quimi, representante del grupo 1, exponiendo las conclusiones del grupo .....</b>	<b>74</b>
<b>Foto 4.13 Sra. Jakeline Ordoñez, representando al grupo 2 con sus conclusiones .....</b>	<b>74</b>
<b>Foto 4.14 Sra. Ruth Almeida, representante del grupo 3, exponiendo las conclusiones del grupo.....</b>	<b>75</b>
<b>Foto 4.15. Sra. Grecia Merchan, representando al grupo 4, exponiendo las conclusiones.....</b>	<b>75</b>
<b>Foto 4.16 Francisca Mite, María Mite y Elizabeth Chamaidan en el expoevento de piqueos y comidas típicas de Puerto Hondo.....</b>	<b>76</b>
<b>Foto 4.17 Francisca Mite, María Mite y Janeth Barrenechea, en la mesa de degustación de los piqueos.....</b>	<b>77</b>
<b>Foto 4.18. Palabras de la Psic. Graciela Trelles, Directora de la Corporación ZUMAR de la Dirección de Acción Social y Educación - DASE en la apertura del evento.....</b>	<b>78</b>
<b>Foto 4.19 Representantes del producto Apoyo Comunal del Banco del Pichincha, presentando el product a los asistentes .....</b>	<b>79</b>
<b>Foto 4.20 Psic. Trelles, explicando a las asistentes los objetivos de programa de formación a la comunidad de Puerto Hondo .....</b>	<b>79</b>
<b>Foto 4.21 Presentaciones en el Teatrino de la DASE, espacio dedicado a los niños durante el expoevento de piqueos y comidas típicas.....</b>	<b>80</b>
<b>Foto 4.22 Las expositoras doña Francisca, María y Janeth, atendiendo a los asistentes.....</b>	<b>81</b>
<b>Foto 4.23 Vecinos de la comunidad apoyando en la recolección de la maleza en el área deportiva de Puerto Hondo .....</b>	<b>82</b>
<b>Foto 4.24 Grupo de vecinos de la comunidad de Puerto Hondo con el representante de la Policia Comunitaria del Distrito Ceibos en la minga de limpieza al área deportiva para el evento de aperturre playera.....</b>	<b>83</b>

<b>Foto 4.25 Asistentes al evento de apertura de la temporada playera Puerto Hondo 2013 .....</b>	<b>84</b>
<b>Foto 4.26 Sra. Laura Cárdenas, quien asistió a las charlas de socialización del evento y participó con su kiosko de piqueos .....</b>	<b>85</b>
<b>Foto 4. 27 Venta y degustación de los piqueos y platos típicos de Puerto Hondo a los asistentes del evento .....</b>	<b>85</b>
<b>Foto 4.28 Organización de los kioscos de comida y sus anfitrionas en el evento de apertura.....</b>	<b>86</b>
<b>Foto 4.29 Jessica Centeno, instructor de las capacitaciones en Turismo, explicando los objetivos del programa a los asistentes .....</b>	<b>88</b>
<b>Foto 4.30 Público asistente al programa de capacitaciones en Turismo, Empoderamiento y Ciudadanía y Gestión de la Calidad. ....</b>	<b>89</b>
<b>Foto 4.31 Grupo de trabajo elaborando su retroalimentación del tema Turismo y Comunidad.....</b>	<b>90</b>
<b>Foto 4.32 Las expositoras de los piqueos y platos típicos, de izq a der. Doña Janeth Barrenechea, Francisca Mite, María Mite, Elizabeth Chamaidan y Jakeline Ordoñez, en la clausura de las capacitaciones en Turismo y Comunidad .....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla I Años de venta de las familias con sus emprendimientos.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla II Piqueos y Comidas Típicas de Puerto Hondo .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabla III Matriz de Identificación Turismo de Naturaleza y Turismo Comunitario realizado por los asistentes a las charlas.....</b>	<b>69</b>

**ABREVIATURAS**

<b>DASE</b>	<b>Dirección de Acción Social y Educación</b>
<b>CRTPH</b>	<b>Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo</b>
<b>GFEPH</b>	<b>Grupo de Familias Emprendedoras de Puerto Hondo</b>

## **INTRODUCCIÓN**

El proyecto presente establece un modelo de intervención a la comunidad de Puerto Hondo, con una perspectiva formativa y productiva en el área turística y con el propósito de socializar, concientizar e incentivar en la creación de nuevos emprendimientos y mejorar los establecidos. Esta alternativa recurrió a la problemática de permitir que personas no residentes de la comunidad levantaran sus puestos de venta de comida, ropa y artículos de playa en la calle principal, quitando espacio de venta a los propios residentes. Otro factor influyente fue que los propietarios de los negocios de ventas de comida no cumplían con las normas de higiene para la manipulación y preparación de los alimentos, haciendo que el servicio de atención al cliente sea de baja calidad.

Dentro de los objetivos se acordó el brindar asistencia técnica y capacitaciones para fortalecer los pequeños negocios de bienes y servicios turísticos en el barrio “Corredor Ecológico San Fernando” y sensibilizar a la comunidad en general; capacitar a 24 familias en Turismo Comunitario, Empoderamiento, Ciudadanía, Emprendimiento y Gestión de la Calidad y brindar asistencia técnica a cuatro familias en emprendimiento de negocios, cuyo proceso consistía en el levantamiento de una línea base de conocimientos y destrezas, infraestructura del negocio y acompañamiento para desarrollar capacidades de gestión.

Como punto de partida se investigaron los antecedentes de la Unidad Ejecutora ZUMAR en conjunto con las actividades que realiza y sus beneficiarios directos e indirectos; y de la Unidad de Vínculos con la Sociedad de la Escuela Superior Politécnica del Litoral. Luego se eligieron los métodos de pensar, las herramientas de investigación utilizadas en la recolección de información, análisis, diseño y ejecución de las actividades programadas y el marco teórico requerido para la creación de las capacitaciones previstas para la comunidad.

Se aplicó la encuesta de caracterización turística para Puerto Hondo y se obtuvo la información específica sobre los datos generales, servicios, infraestructura, comunicaciones, sanidad, gobernanza y la comunidad receptora; detalles que ayudaron en el análisis profundo de la comunidad. Las actividades realizadas en el sitio dentro de la gestión comunitaria fueron las charlas de sensibilización sobre Introducción al Turismo y Ejercicios de Ciudadanía; la aplicación de una encuesta para conocer la disponibilidad de las familias en asistir al programa de capacitaciones en las áreas de Turismo, Empoderamiento y Calidad del Servicio; la organización de eventos masivos, así como: el expoevento de piqueos y platos típicos, la minga de limpieza y la apertura de la temporada playera.

Además se realizó un levantamiento de información sobre los negocios de emprendimiento de cuatro familias, donde se destaca los años de funcionamiento, el producto de venta, si posee alguna destreza artesanal, detalle del emprendimiento, el

origen del financiamiento del mismo. Estos emprendimientos requirieron del asesoramiento en habilidades comunicativas, la organización y promoción de eventos y en el manual de calidad, de servicio al cliente y de ética.

En el principio de la ejecución del proyecto, se obtuvo la asistencia de 29 personas de la comunidad que socializaron los conocimientos sobre Turismo y Ciudadanía. A medida que el proceso avanzó y finalizó con la asesoría de organización de eventos masivos, gestión de la calidad y servicio al cliente, asistieron un total de 126 personas que aprendieron sobre la importancia del sentido de pertenencia, empoderamiento y potencialidad en la actividad turística, desarrollo social y productivo del sector; 4 dueños de negocios de comida que aplicaron el reglamento de higiene para mejorar la calidad de los productos de venta, la imagen del puesto de comida y el trato al turista.

El seguimiento y la continuidad a largo plazo de este proyecto es recomendable para aplicar los indicadores de gestión de calidad y reajustar el proceso y las actividades para seguir en la potencialidad del desarrollo social y productivo de la comunidad de Puerto Hondo.

# **CAPÍTULO I**

## **ANTECEDENTES**

### **1.1 Organización Beneficiaria**

La Unidad Ejecutora ZUMAR (Zonas Urbanos Marginales) es un programa de cooperación entre la Unión Europea y el Municipio de Guayaquil en el barrio marginal de Bastión Popular. Contó con el financiamiento de la Unión Europea y con la logística del Municipio de Guayaquil para la construcción y levantamiento del Centro Polifuncional Zumar, que consiste en una estructura con canchas múltiples, piscina, anfiteatro y oficinas donde funcionan las diferentes organizaciones sociales aliadas a la Corporación Zumar; este beneficia aproximadamente a 75 mil personas de todos los bloques de Bastión Popular y sus alrededores situados en la zona norte de Guayaquil. Se encuentra ubicado en la Av. Isidro Ayora frente a la séptima etapa de la zona

residencial Mucho Lote. El objetivo de ZUMAR es de contribuir con la mejora de las condiciones sanitarias y sociales, y al desarrollo sostenido de la capacidad de gestión local en Bastión Popular, utilizando una metodología participativa e integral (Horna, 2012).

La Directora Ejecutiva de la Unidad Ejecutora ZUMAR, Psic. Graciella Trelles, junto al staff de la institución son las encargadas de: organizar, difundir y controlar los diversos servicios orientados a la ayuda social y desarrollo de la comunidad de Bastión Popular cuyos servicios son: atención médica y dental, atención psicológica y orientación familiar, cursos de capacitación que son administrados por el CAMI (Centro de Atención Municipal e Integral) y las actividades para niños, jóvenes, adultos y adultos mayores en áreas de natación, computación, cocina, pirograbado, huertos, corte y confección, entre otros.

La Dirección de Acción Social y Educación – DASE es un área que pertenece a las direcciones municipales del cabildo, cuyos objetivos son promover y contribuir al desarrollo humano y social para el mejoramiento de la calidad de vida de la población del cantón, priorizando a los grupos que se encuentran en situación de riesgo, a través de la articulación de potencialidades y esfuerzos de los actores, y factores, considerando las normas, regulaciones vigentes y los

recursos disponibles en un marco de igualdad y libertad. Sus principales funciones son: priorizar a los CAMIS (Centros de Atención Municipal Integral) como mecanismo idóneo de ejecución directa de la acción social y educativa del Municipio, incorporando una mayor participación comunitaria en relación a sus ámbitos de acción y mantener la apertura con las ONGs y organismos públicos pertinentes para ejecutar programas conjuntos. Por lo tanto la DASE extendió la solicitud de colaboración a la Unidad de Vínculos con la Sociedad - ESPOL para el apoyo de la gestión con un estudiante egresado y ZUMAR como encargado de la supervisión y ejecución del proyecto.

El trabajo realizado desde esta Unidad Ejecutora es a través de la gestión compartida con otras instituciones, es así que muchas de las actividades se encuentran a cargo de organizaciones de la sociedad civil como NOBIS, Fundación María Guare, Centro Gerontológico Arsenio de la Torre, Fundación Children International Ecuador, el Centro Bilingüe Interamericano, Universidad Casa Grande y la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Horna, 2012).

La Escuela Superior Politécnica del Litoral – ESPOL, como una de las instituciones que participa dentro del enfoque de trabajo con la Unidad Ejecutora Zumar, mantiene dentro de su planeación estratégica la misión de

formar profesionales de excelencia, líderes, emprendedores, con sólidos valores morales y éticos que contribuyen al desarrollo del país, para mejorarlo en lo social, económico, ambiental y político. Hacer investigación, transferencia de tecnología y extensión de calidad para servir a la sociedad (Horna, 2012).

Para desarrollar dicha misión y poder llegar a la comunidad, la ESPOL, a través de la Oficina de Vínculos con la Sociedad, tiene entre sus funciones: desarrollar las capacidades locales y resolver los problemas científicos – técnicos del sector productivo y la comunidad; el cual conserva entre sus lineamientos la modalidad de Graduación por Prácticas Comunitarias, cuyo método permite a los estudiantes egresados o cursando los últimos semestres de estudio, aportar con sus conocimientos a resolver un problema puntual.

Este trabajo permite la participación activa de los estudiantes en las diferentes situaciones de la sociedad civil, especialmente en la realidad social donde cada alumno politécnico puede aportar y poner en práctica sus conocimientos profesionales en favor de la comunidad; principalmente en los sectores con mayor vulnerabilidad económica y social; quienes se benefician con una propuesta de solución con conocimiento técnico que pueda satisfacer sus necesidades básicas.

Debido a este marco interinstitucional existente entre la Unidad Ejecutora Zumar y la ESPOL, mediante oficio número DASE-2011-4309 (anexo 1), nace la oportunidad del trabajo en conjunto entre la Municipalidad de Guayaquil, a través de la Dirección de Acción Social y Educación – DASE y la Oficina de Vínculos con la Sociedad; cuyo requerimiento fue la participación de un egresado en la carrera de Licenciatura en Turismo para la ejecución de un trabajo de campo en el “Corredor Turístico San Fernando” de Puerto Hondo, bajo la modalidad de Graduación Por Prácticas Comunitarias, el cual está expreso en el siguiente artículo del Reglamento de Graduación:

Art. 9.- La Práctica Comunitaria la realiza el estudiante por medio del desarrollo de actividades creativas e innovadoras en una comunidad u organización social, que demanden de algún servicio y la ESPOL se lo pueda proporcionar por medio de estudiantes.

## **1.2 Justificación**

La DASE, en su oficio (anexo 1) manifiesta que inició junto al barrio “Corredor Turístico Ecológico San Fernando” un proceso de fortalecimiento organizacional para crear conciencia social y capacidad local barrial a pedido del Prof. Washington Balseca, presidente y la Sra. María Espinoza Correa,

vicepresidenta del Comité Pro Mejoras “ Los Manglares” de Puerto Hondo. Según los antecedentes descritos en el oficio, manifiesta que hubo un estudio socioeconómico realizado por el Departamento de Planeación Social y un plan estratégico participativo con un ejercicio de autogestión organizado por la Unidad Ejecutora Zumar, actividades que dieron como resultado que el comité se haya motivado y participado en un concurso barrial auspiciado por la Municipio de Guayaquil. A continuación se detalla la volante de inscripción en el concurso: “MEJOREMOS NUESTRA CUADRA”:

**DÉCIMO NOVENO CONCURSO**  
**MEJOREMOS NUESTRA CUADRA**

**OBJETIVOS:**

- Contribuir a embellecer la imagen de Guayaquil
- Mejorar la calidad de vida de la comunidad
- Se otorgarán

**4 premios de \$20.000**  
**3 premios de \$10.000**  
**2 premios de \$ 5.000**

**Quienes pueden participar:**  
 Exceptuando las áreas que ya se beneficiaron con la Regeneración Urbana y Barrios de Excelencia, PODRÁN PARTICIPAR TODOS LOS SECTORES DE LA CIUDAD.  
 Podrán concursar los jefes de familia, propietarios o arrendatarios de los predios ubicados a lo largo de 2 cuadras frentistas y en ambos lados.

**EL CONCURSO**

- \* Recorta esta solicitud y entérgala con los datos descritos en el reverso, en la ventanilla del departamento de Proyectos Específicos de la Dirección de Urbanismo, Avalúes y Registros, ubicada en las calles 10 de Agosto y Malecón, 1er piso, para más información comuníquese a al teléfono 2594500 ext. 3212 - 3220.
- \* Iniciarán las inscripciones el 15 de febrero del 2013
- \* Las solicitudes serán receptadas hasta el día 07 de junio del 2013, inclusive.
- \* Para poder acreditarse uno de los 9 premios, deberá demostrarse una notoria mejoría en las cuadras concursantes.
- \* Se dará principal importancia a la limpieza, orden en aceras, soportales, viviendas y locales comerciales, fachadas pintadas con colores pasteles, mejoramiento de balcones y jardinerías, disposición correcta de la basura, considerando además de vital importancia la actitud positiva y amable de sus habitantes.
- \* No se permitirá la colocación de quindoles con o sin luces en las aceras.
- \* Con excepción del color gris cemento, no se permitirá pintar los bordillos ni postes.
- \* Los colores de las edificaciones que a voluntad puedan pintar, serán de tonos pasteles.
- \* En el mes de julio del 2013 se publicará por la prensa los 9 barrios ganadores
- \* Los premios se entregarán en los 9 sectores ganadores a cada uno de los propietarios o arrendatarios cuyos nombres y cédulas constan al reverso de este formulario.
- \* No se permitirá pintar murales en las fachadas

**Jaime Nebot**

Foto 1.1 Afiche de Promoción Concurso “MEJOREMOS NUESTRA CUADRA”  
 Fuente: Municipio de Guayaquil

La cuadra denominada “Corredor Turístico Ecológico San Fernando”, pertenece al Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo que está localizada en el km. 20 de la vía a la Costa en el Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, Ecuador. Está conformado por aproximadamente 24 familias que se dedican a labores de pesca artesanal y venta de pipas de coco.



Foto 1.2 Grupo de familias del Corredor Turístico Ecológico San Fernando  
Fuente: Corporación Zumar

Las 24 familias están distribuidas en dos bloques de casas, quienes se organizaron y trabajaron en equipo para la ornamentación y arreglo de sus respectivas viviendas y cuadras, con el objetivo de participar en el XVII CONCURSO “MEJORANDO NUESTRA CUADRA” de la Municipalidad de Guayaquil, en el periodo de Enero – Junio 2011, siendo acreedores de uno de los primeros lugares con el premio de 20.000 dólares. Las familias participantes consideraron aprovechar este premio para la implementación de

negocios de emprendimiento y lograr convertir su corredor en un área de visita obligatoria para los turistas.

En ese momento las familias desconocían que tipo de negocio querían iniciar, y tampoco habían recibido capacitación o entrenamiento alguno que les permita tomar la decisión acertada e invertir su parte del dinero en efectivo, el cual fue otorgado como premio a través de depósitos en la cuenta de ahorro de cada representante de familia. Adicionalmente se sumó la situación en la que personas ajenas a la comunidad tenían la costumbre de llegar a la calle principal de Puerto Hondo para ocupar el espacio levantar negocios emergentes de comida y de artículos de playa. Según la comunidad este espacio debería ser está destinado exclusivamente a los habitantes de Puerto Hondo; situación que generó malestar e inconformidad en los habitantes de la comunidad.

En vista de los antecedentes analizados anteriormente, se propuso el diseño y reproducción de un programa de capacitaciones enfocado en **Turismo Comunitario, Empoderamiento y Ciudadanía y Emprendimiento de Negocios**. Adicionalmente de las capacitaciones básicas mencionadas anteriormente, las familias socializaron las instrucciones y normas del

“Manual de calidad para la gestión del turismo comunitario en Ecuador” de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (2007) de donde se tomó la información que luego se adaptó a la realidad de la calle corredor ecológico turístico San Fernando, los cuales inducen a las buenas prácticas de higiene y saneamiento para la calidad en el servicio turístico.

Como objetivo general de este trabajo se eligió brindar asistencia técnica y capacitaciones para fortalecer los pequeños negocios de bienes y servicios turísticos en el barrio “Corredor Ecológico San Fernando” y sensibilizar a la comunidad en general de Puerto Hondo, Provincia del Guayas.

Los objetivos específicos se mostraron de la siguiente manera: sensibilizar a la comunidad de Puerto Hondo, capacitar a 24 Familias en Gestión de Negocios y dar asistencia técnica a 4 familias en emprendimiento de negocios, donde la asistencia técnica consistía en:

- Levantamiento de una línea base, conocimientos, destrezas tradicionales e infraestructura con que cuentan las cuatro familias seleccionadas mediante consenso.
- Acompañamiento para desarrollar capacidades de gestión de al menos cuatro negocios.

- Documentación del proceso de asistencia técnica.
- Reglamento y Código de Ética resultado de un taller con las familias participantes en la gestión de negocios.
- La entrega de 1 (una) copia reproducida para cada familia participante del Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario adaptado a la realidad de cada familia.

### **1.3 Compromiso Interinstitucional**

Según el Acta de Compromiso de los proyectos de Prácticas Comunitarias con fecha lunes 28 de mayo del 2012, las siguientes personas asistieron a la reunión: Psic. Graciela Trelles.M., como delegada del Dr. Roberto Vernimmen B., Director de la Dirección de Acción Social y Educación del Municipio de Guayaquil; Sr. Washington Balseca, representante de la comunidad, el Ing. Eduardo Cervantes B., Director de la Oficina de Vínculos con la Colectividad; Lic. Cinthy Veintimilla Mariño, profesora delegada por la FIMCBOR, para la supervisión del proyecto, según oficio de Mayo 14 de 2012 suscrito por el MSc Jerry Landivar, Decano de la FIMCBOR y la señorita Jessica Alexandra Centeno Miranda, estudiante del proyecto, quienes firmaron el acta. (Anexo 2)

El cumplimiento del proyecto y la verificación de sus resultados fue realizada el día 28 de Agosto del 2013, en las instalaciones de la Unidad Ejecutora ZUMAR, estando presente la Psic. Graciella Trelles como delegado de la DASE, Lic. Aleyda Quinteros como delegada del Ing. Marcos Tapia, actual director de la Oficina de Vínculos con la Sociedad, Lic Cinthy Veintimilla, como profesor delegada para la supervisión del proyecto y la estudiante egresada Jessica Centeno Miranda, quienes firmaron el Acta de Conformidad de los Resultados de los Proyectos de Prácticas Comunitarias. (Anexo 3)

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

El capítulo siguiente describe los métodos de pensar, las consultas bibliográficas, hemerográficas y multimedia, y el trabajo de campo mediante la observación participante y con el apoyo de las herramientas, así como: la encuesta y la entrevista; y finalmente el marco teórico que da origen a los contenidos del programa de capacitaciones que se amplía en los próximos capítulos.

#### **2.1 Método de pensar:**

Inductivo/Deductivo

Se eligió este método porque se requirió evaluar situaciones que forman parte

del proceso de empoderamiento de los habitantes con la información y actividades turísticas de la comunidad; además de estudiar la participación activa de la misma para buscar fines de beneficio en común y la educación continua sobre negocios de emprendimiento y gestión de la calidad.

## **2.2 Métodos de trabajo:**

### **Investigación documental**

- **Bibliográfica**

Se recurrió a este medio para recopilar conceptos, definiciones, características y normas de calidad de nuestro marco conceptual en temas de Turismo Comunitario, Empoderamiento y Ciudadanía y Gestión de la Calidad en Turismo Comunitario en Ecuador.

Se revisaron las siguientes bibliografías porque se enfocan en casos de estudio ejecutados en Ecuador específicamente: Turismo Comunitario en Ecuador Desarrollo y Sostenibilidad Social (Ruiz, E., & Solís, D., 2007) cuyos artículos fueron realizados por profesionales en Turismo, Sociología, Jurisprudencia y Antropología Social; quienes proveen una perspectiva distinta del trabajo con la comunidad y sus necesidades.

Los conceptos de Empoderamiento y Ciudadanía investigados para este trabajo, están enmarcados dentro de la misión de la ASOCAM, el cual es un Servicio de Gestión de Conocimientos para América Latina de la Fundación Intercooperation América Latina y Helvetas Swiss Intercooperation promovido desde hace más de una década con el apoyo de la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (COSUDE, 2007). La principal labor de ASOCAM es promover la gestión de conocimiento y el fortalecimiento de capacidades en temas estratégicos sobre el desarrollo en la región con la finalidad de elevar la calidad del trabajo, reducir los costos de aprendizaje, generar innovación y mejor comprensión de enfoques y estrategias de implementación, al igual que armonizar esfuerzos de entidades públicas y las agencias de cooperación en pro del desarrollo.

Sobre la Calidad en el Turismo Comunitario del Ecuador, se consultó el Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario del Ecuador, Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE, 2007) el cual es una organización comunitaria, constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial del 11 de septiembre del 2002 y regulada por las disposiciones del Título III, Capítulo V: de los DERECHOS COLECTIVO de la Constitución Política del Estado. Este agrupa a más de 60 experiencias turísticas de gestión comunitaria de las nacionalidades y

pueblos indígenas, mestizos, montubios y afro, con la cobertura de las regiones Costa, Sierra y Amazonía. Su objetivo principal es fortalecer las iniciativas de turismo comunitario para mejorar la calidad de vida de las comunidades de nuestras nacionalidades y pueblos, desde una perspectiva integral sustentable y sostenible con identidad, representando a nivel nacional e internacional.

- **Hemerográfica**

Se revisó la Guía Turística del Guayas donde al Recinto Puerto Hondo se lo considera dentro de la Ruta del Pescador y se la denomina como “Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo” (Gobierno Provincial del Guayas, 2013).

- **Multimedia**

Se revisaron los temas de Empoderamiento y Ciudadanía en documento digital: Empoderamiento: conceptos y orientaciones (COSUDE, 2007) del Servicio de Gestión de Conocimientos para América Latina – ASOCAM y la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación - COSUDE; además se consultó otro documento digital: Desarrollo de Capacidades para el Ejercicio de Ciudadanía (UNICEF, 2006) del Fondo de las Naciones Unidas para la

Infancia – UNICEF en sus siglas en Inglés. Sobre Emprendimiento, se analizó el Manual del Empresario – MIPYME (Gobernación del Departamento de Caldas, 2001) el cual es una propuesta del Plan de Desarrollo Departamental de Caldas “BASES DEL NUEVO CALDAS 2001-2003 HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE SIGLO XXI”, que pertenece al Subprograma de Fortalecimiento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa en el Departamento de Caldas. El manual se basaba en las políticas nacionales del Plan de Gobierno del Doctor Álvaro Uribe Vélez, Colombia. Adicionalmente se revisaron las Directrices para el Desarrollo Comunitario de acuerdo al Fondo Mundial para la Naturaleza – WWF en sus siglas en Inglés (WWF, 2001).

### **2.3 Trabajo de campo**

- **Observación participante**

Se empleó este método para conocer el entorno y la forma de desenvolverse de la comunidad dentro del mismo; para verificar la presencia de los servicios turísticos para fortalecer su proceso de desarrollo turístico.

- **Encuesta**

Se trabajó una ficha con preguntas abiertas para realizar un sondeo sobre el

interés de las familias en participar en las charlas de sensibilización y en el programa de capacitación. (Anexo 4)

Además se aplicó el formato de ficha de caracterización turística de comunidades del Manual para el Diagnóstico Turístico Local (Ricaurte, 2009) cuyos resultados permitieron hacer el diagnóstico preliminar sobre las condiciones y facilidades turísticas del área y el grado de participación de la comunidad en los asuntos turísticos del sector. (Anexo 5)

- **Entrevista**

Se diseñó una ficha técnica para la descripción general de los 4 emprendimientos seleccionados, donde se describe el nombre del propietario, días de atención, el producto de venta, los conocimientos culinarios, las destrezas manuales tradicionales, los préstamos adquiridos para el emprendimiento y el recurso material del negocio. (Anexo 6)

## **2.4 Marco Teórico**

Los siguientes conceptos textuales y los conocimientos adquiridos dentro de las cátedras de Teoría del Turismo y Del Tiempo Libre, Cooperación para el Desarrollo, Desarrollo Sustentable y Regional del Turismo, Alimentos y

Bebidas y Desarrollo Social y Voluntariado han coadyuvado en la creación de los contenidos para el programa de capacitaciones aprobado en este proyecto.

Según la Organización Mundial del Turismo – OMT (1996) *“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”*.

Como entorno habitual la OMT (1996) también establece: *“El entorno habitual de una persona consiste en una cierta área alrededor de su lugar de residencia más todos aquellos lugares que visita frecuentemente”*

Dentro de la clasificación del Turismo según la demanda encontramos la de viajero: *“cualquier persona que viaja entre dos o más países o entre dos o más localidades de su país de residencia habitual”* y el de visitante: *“todos los tipos de viajeros relacionados con el turismo”*. Además se encuentra la diferencia entre turista y excursionista, donde el turista es el *“pasajero que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado”* y el excursionista *“visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado del país visitado”* (Sancho, 1996).

Según la OMT (1996), La clasificación del turismo en función del lugar de origen y de destino se refiere a: el lugar de donde provienen los turistas y el lugar o destino elegido por ellos. Esto permite distinguir entre:

- Turismo doméstico: residentes visitando su propio país.
- Turismo receptivo: no residentes procedentes de un país determinado.
- Turismo emisor: residentes del propio país se dirigen a otros países.

Donde estas tres formas de turismo pueden combinarse en:

- Turismo interior: doméstico y receptivo.
- Turismo nacional: doméstico y emisor.
- Turismo internacional: emisor y receptivo.

En los mismos enunciados de la OMT (1996) encontramos que los cuatro elementos básicos en el concepto de actividad turística son:

1. La demanda: es el conjunto de consumidores – o posibles consumidores – de bienes y servicios turísticos.
2. La oferta: compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística.
3. El espacio geográfico: base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en

cuenta o no a la hora de planificar la actividad:

4. Los operadores del mercado: son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

Revisando estos conceptos y el espacio geográfico del Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo, se ha determinado participativamente que este posee las características de un Turismo Comunitario y de Naturaleza. En el turismo comunitario se expresa la población con sus características sociales, antecedentes agrícolas, la evolución de la población para la satisfacción de sus necesidades básicas, como educación, salud y redes de energía y agua potable, el aporte con los saberes culinarios en la comida criolla y la presencia animista del duende propio del manglar; el turismo de naturaleza, debido a que su ubicación está junto a un brazo de manglar y éste posee un malecón para su observación y recorrido, cuya área forma parte del perímetro del Bosque Protector Cerro Blanco y está dentro del área protegida estatal Manglares del Salado, información que fue consensuada durante el Taller de Planificación Participativa para el Desarrollo Barrial de Puerto Hondo, organizado por la DASE, Unidad Ejecutora Zumar y Planeación Social del

Municipio de Guayaquil en los días 5, 12 y 19 de Abril, 2011 (Municipio de Guayaquil, 2011).

El avance en la tecnología tanto en los medios de transporte como en la comunicación han permitido que el turismo mundial y en el Ecuador haya evolucionado notablemente, donde se han visto cambios socioculturales en las formas de trasladarse de un lugar a otro, ya sea por asuntos de seguridad, de comodidad o satisfacción propia: el uso del transporte masivo, el ferrocarril turístico o el desplazamiento en bicicleta a lugares apartados de la ciudad, han motivado que las personas cambien sus rutinas y busquen más experiencias intangibles e inolvidables.

La barrera del idioma o el desconocimiento de un lugar ha decrecido gracias a la información proporcionada por la red internacional (Internet) y las aplicaciones en móviles existentes que ayudan y forman parte de la cotidianidad y facilita la apertura de las fronteras; tal es el caso de los países que pertenecen al Pacto Andino o el Mercosur, quienes permiten la entrada y amplían las expectativas de consumo y más experiencias placenteras que las personas no se limitan en pensar.

Finalmente, el MINTUR (2007) dentro de los estamentos descritos en el Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 - PLANDETUR 2020 del gobierno en curso, ha conformado la clasificación y selección de lugares para el desarrollo turístico y social, dando énfasis en los trabajos de las áreas protegidas y el subsidio de la entrada a ciudadanos ecuatorianos por parte del Ministerio del Ambiente del Ecuador, ha permitido que se active el turismo interno en nuestro país.

Debido a estos múltiples cambios y avances en la movilización y tecnología de la información, la demanda turística se ha visto transformada en los hábitos de consumo: en el caso de Ecuador, con un calendario turístico aprobado y establecido con uno a dos años de anticipación permite que las personas y las agencias de viajes, a través de herramientas electrónicas a disposición, pueden planear sus viajes y tener varios periodos vacacionales como ellos mismos lo desean; otro efecto es que alteran sus hábitos de compra, prefieren tomar ventaja y se arriesgan a organizar y adquirir su propio paquete de viaje, sin la ayuda de counters o de terceras personas. Todo este proceso mediático entre la logística y la información consumida para la programación de viajes cortos, hacen que el cliente sea más exigente desde la compra del bien, pasando por el servicio gastronómico y finalmente la evaluación de la calidad del bien adquirido.

La calidad del bien turístico ya sea la experiencia en el consumo del producto en conjunto con el servicio al cliente, ha sido otro de los factores principales que ha generado la creación de nuevos mercados vacacionales, porque se comienza a ver desde la visión, gusto y motivación del turista, asegurando la fidelidad de visita al sitio, y al mismo tiempo, se continua la retroalimentación y evaluación constante de la calidad del servicio turístico, evitando que el atractivo se degenere con el tiempo.

Como toda actividad comercial y de consumo, tenemos las ventajas y desventajas del turismo. Entre los beneficios podemos mencionar:

- Nuevos puestos de trabajo
- Establecimiento de empresas locales
- Ascenso del nivel de vida local
- Formación laboral
- Infraestructura adecuada
- Nuevos mercados para nuevos productos
- Desarrollo del sector minorista
- Mejora en la calidad ambiental del lugar
- Estímulo a la conciencia ambiental

Entre las desventajas se pueden mencionar las siguientes:

- Congestión de tráfico rodado y de peatones
- Diseño inapropiado de las instalaciones
- Ubicación del atractivo cercana a complejos industriales
- Dificultades de acceso y movilización de los residentes locales.
- Degradación de sitios de interés turístico
- Degradación del patrimonio cultural local
- Poca capacidad de las personas locales para instalar negocios turísticos

Una vez analizado los factores que determinan el desarrollo del turismo en un área, se revisará el concepto de Turismo Comunitario, debido a la comunidad que está en estudio.

Según la FEPTCE (2007) indica que *“Turismo comunitario es toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural, manejo adecuado del patrimonio natural y valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios sociales”*.

Según el Fondo Mundial para la Naturaleza - WWF (2001) menciona que *“El término “ecoturismo comunitario” lleva la dimensión social más allá. Este es un tipo de ecoturismo en el que la comunidad local tiene un control sustancial de, y participa en, su desarrollo y manejo, y una importante proporción de los beneficios se quedan en la comunidad.”*. Además considera que la definición de la comunidad dependerá de las estructuras sociales e institucionales en la zona de que se trate, pero la definición supone alguna forma de responsabilidad colectiva y aceptación de los órganos representativos.

- Paisajes o vida silvestre que tengan un atractivo inherente o un grado de interés suficiente para atraer tanto a especialistas como a visitantes en general;
- Ecosistemas que sean al menos capaces de absorber un número manejable de visitantes sin sufrir daño;
- Una comunidad local que esté consciente de las oportunidades, los retos y los cambios potenciales envueltos, y que esté interesada en recibir visitantes;
- Estructuras existentes o potenciales para que la comunidad pueda efectivamente tomar decisiones.

El turismo comunitario es una forma de gestión del turismo que reúne tres perspectivas fundamentales: una sensibilidad especial con el entorno natural y las particularidades culturales; la búsqueda de la sostenibilidad integral (social y natural), y el control efectivo del negocio turístico por parte de las comunidades (Ruíz & Solís, 2007).

De acuerdo al Fondo Mundial para la Naturaleza - WWF (2001) los requisitos previos básicos para hacer ecoturismo comunitario son:

- Inexistencia de peligros evidentes para la cultura y las tradiciones indígenas;
- Evaluación inicial de mercado que determine la existencia de una demanda potencial y un medio eficaz de acceder a ella, y la inexistencia de una oferta excesiva de turistas en el área.

Después de haber revisado las diferentes conceptualizaciones sobre el turismo comunitario, se puede considerar la actividad turística como el comienzo para un proceso de desarrollo local y comunitario, la cual se origina por dos razones:

- El turismo como una actividad de reacción contra actividades económicas extractivas (industria maderera, minería, petróleo)
- Forma complementaria de desarrollo destinado a obtener beneficios económicos y mitigar las condiciones de pobreza.

En el Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 se puede estimar que el turismo comunitario está valorado dentro del ranking de líneas de productos y variedades valoradas, configurada con un menor volumen de la oferta equivalente a 1; mientras que el Ecoturismo y Turismo de Naturaleza, Turismo Cultural y Turismo de Deporte y Aventura son considerados como las tres líneas de productos claves donde sus equivalentes corresponden a 35, 17 y 13 en su orden; concluyendo que aún existe la oportunidad de trabajo para el desarrollo sostenible del turismo comunitario (MINTUR, 2007).

Además en el PLANDETUR 2020 se considera que las preferencias de actividad turística de los turistas nacionales en relación a los sitios de comida y los sitios de diversión, existe un número de entre 144,161 a 221,414 visitantes; cifras que pueden beneficiar al CRTPH, el cual es un sitio que se caracteriza por sus piqueos y platos típicos de la zona y es considerado un sitio de diversión en los feriados y fines de semanas sin salir de la ciudad (MINTUR, 2007).

### **Empoderamiento y Ciudadanía**

Las comunidades que en la actualidad se encuentran como destinos de

Turismo Comunitario en el Plandetur 2020 (MINTUR, 2007) han estado trabajando en equipo, organizados, asociados y al mismo tiempo han cumplido un proceso participativo con los gobiernos seccionales y de turno, lo que les ha permitido mantener el liderazgo y trabajar en los planes de acción trazados para su comunidad. Detrás de todo este avance social y participativo, existe lo que se conoce como el empoderamiento.

Según la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación - COSUDE (2007) menciona que *“el empoderamiento es un proceso que contribuye a que las personas y sus organizaciones puedan ser, hacer y decidir por sí mismas”*. Los procesos de empoderamiento originaron que las personas por iniciativa propia o necesidades comunes busquen los medios para capacitarse y aliarse estratégicamente con los demás actores y organizaciones de base asentados en sus áreas.

El empoderamiento ha permitido una identidad única donde cada uno se apropia de su modus vivendi, comenzando desde su familia, su casa, su barrio, su comunidad y su entorno natural. Una vez que las personas hayan interiorizado estas afirmaciones, empieza el empoderamiento social que está orientado a la construcción de un sólido tejido social e institucional que

incluya a las demás personas, grupos sociales y sus organizaciones; también promueve un enfoque de protagonismo de los actores en la apropiación de los desafíos del desarrollo (COSUDE, 2007).

El tejido social se compone por los diferentes actores, gestores e instituciones sociales que coadyuvan en el proceso del empoderamiento, el que puede ser a su vez, de carácter social, económico y político; y que por razones de estudio se limitará a la revisión de los componentes del empoderamiento social: la organización, la dirigencia y las personas de base.

Una organización es legítima cuando: representa miembros, logra definir objetivos claros y se encuentra capacitada en avanzar para conseguirlos; al mismo tiempo genera credibilidad y confianza frente a los actores que representan y a las instituciones que operan en el entorno.

Las dirigencias son las que rinden cuentas de sus actos, consultan a sus organizaciones de base, es decir a las asociaciones y comités establecidos en la comunidad, respetan a sus miembros sin distinción de género, edad o pertenencia étnica, y actúan bajo procedimientos democráticos. Las personas de base son aquellas que se mantienen informadas, participan activamente, se

involucran, movilizan y comprometen, que no eluden responsabilidades, ejercen derechos y obligaciones al interior y exterior de sus agrupaciones, manteniendo un continuo fortalecimiento grupal.

Después del empoderamiento como el proceso formativo de una persona dentro de su comunidad, viene el ejercicio de ciudadanía, el cual consiste en la práctica de los deberes y derechos que cada persona posee para apropiarse y desarrollarse dentro de su entorno superando los miedos, debilidades y prejuicios y reforzar el sentido de pertenencia en la comunidad que desee pertenecer.

De acuerdo al Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia – UNICEF (2006) afirma que el *“ser ciudadano implica –por el sólo hecho de pertenecer a una sociedad- ser titular de una cantidad de derechos concebidos por un Estado, en materia civil, política, económica, social y cultural”*.

Mientras que otra afirmación expresa que el ciudadano, en su práctica cotidiana, no se relaciona con el Estado como un individuo aislado, sino como integrante de una vasta red de asociaciones. Recapitulando como las

perspectivas del Empoderamiento Social se manifiestan con el fortalecimiento de la ciudadanía plena, las organizaciones y la gobernabilidad democrática en conjunto con el autoconocimiento personal y cultural; y la gestión social y participativa (COSUDE, 2007).

Analizando estos argumentos, se puede estudiar la importancia y las ventajas que tiene la persona cuando trabaja en conjunto dentro de alguna asociación ya sea sin fines de lucro o de carácter productivo.

### **Importancia y ventajas de estar agremiado**

La importancia de los gremios radica en su fortaleza como representante de un sector de la sociedad y como canal de interlocución ante los diferentes actores institucionales, sociales y comunitarios en los diversos escenarios de intervención, con acciones encaminadas a defender los intereses y promocionar las actividades del respectivo gremio en la región. Un gremio se constituye entonces en un actor social de gran importancia a la hora de pensar no solo en el desarrollo social y empresarial de un sector sino también como animador de primer orden de la participación ciudadana.

Es importante estar organizados a nivel de gremio, definido este como la asociación libre y espontánea de unidades organizacionales en una sola representación jurídica. La organización gremial, tiene más representación ante los estamentos gubernamentales, sectoriales e internacionales.

**Ventajas:**

- Poder compartir vivencias del sector a través de la sistematización de experiencias de desarrollo y modelos de gestión en el sector agremiado.
- Facilidad para obtener información referente a los participantes en el sector.
- Actúan como mecanismos de presión ante situaciones que sean contrarias a los intereses de la sociedad y del sector.
- Representantes de los intereses de sectores poco protegidos de la economía.
- Comunicar y divulgar eventos, participaciones y propuestas en beneficio de los agremiados y la comunidad.
- Liderar la concertación, la cooperación y la gestión en red.
- Facilitan la acción y toma de decisiones convenientes al gremio.

El Manual del Empresario elaborado por la Gobernación del Departamento de

Caldas (2001) ha sido citado en este texto por la familiaridad de su naturaleza a la formación participativa de la comunidad CRTPH, cuyo contenido ha resultado muy asertivo y manejable para las personas capacitadas en este proyecto. El emprendimiento, visto desde una perspectiva PYME, considera que debe recrearse una cultura empresarial; llámese a este un sueño, un reto, un desarrollo y un camino hacia la independencia. Es el proceso humano de cada persona que decide hacerlo su guía, su motor y su fuerza impulsora.

El espíritu empresarial: es el conjunto de fuerzas que posibilitan a las personas iniciar y mantener una vida empresarial, tales como: la fuerza vital creadora, la capacidad de realización, el deseo de superación y progreso, el coraje para enfrentar situaciones en nivel de incertidumbre, la actitud mental que orienta positivamente hacia el éxito y la convicción de confianza en las propias capacidades. (Gobernación del Departamento de Caldas, 2001)

Según el Manual del Empresario (Gobernación del Departamento de Caldas, 2001) las características de un emprendedor y las motivaciones principales para crear un emprendimiento son: la actitud mental positiva, el deseo de superación y progreso, la capacidad para integrar hechos y circunstancias, la confianza en sus potencialidades y la fuerza vital. Entre las motivaciones tenemos: la persona orientada al logro es aquella que lucha por la excelencia, establece metas a largo plazo, toma riesgos moderados, utiliza la

retroalimentación para medir su progreso y establece nuevas metas. Para lograr un cambio se debe partir de sí mismo, es necesario aprender, apropiarse, detectar y desarrollar todos los aspectos a nivel personal; el crecimiento debe desarrollarse y perpetuarse, lo cual solo se logra a través del planteamiento de una visión, compromisos y propósitos alcanzables. Además de la capacidad de combinar la información conocida en formas poco convencionales, para hacer algo nuevo que resulte agradable, útil o ambas cosas.

Adicionalmente el Manual del Empresario (Gobernación del Departamento de Caldas, 2001) expresa que los pensamientos limitantes para ser un emprendedor son:

- Oportunidad incierta

Desconoce el momento apropiado a emprender

- Acceso y obtención del capital

No posee información de ninguna ONG que facilite préstamos para pymes

- Recursos materiales insuficientes

No posee la infraestructura necesaria para iniciar un emprendimiento

- Planes de trabajo insuficientes

No tiene ninguna idea de cómo empezar.

- Ideas de negocios no adecuadas

Proyectos alcanzables a largo plazo, no a corto y a mediano plazo

Para iniciar un emprendimiento no se requiere de “suerte”, sino seguir los procesos de orientación, especialmente de técnicos capacitados en la rama; y la situación del país, con relación a las pymes, no es excusa válida para desistir. En el caso de turismo comunitario en la actualidad se mantiene una buena apertura de organismos financieros que apoyan económicamente proyectos comunitarios con su respectiva asesoría. Por lo tanto es muy importante estar capacitado, informado y con ánimos de progresar.

Una vez que se manejaron las definiciones de turismo comunitario, empoderamiento y ciudadanía, los gremios y los emprendimientos, se ha seleccionado la información correspondiente a la realidad del CTRPH en la aplicación de la gestión de la calidad basados en el Manual de Calidad para la Gestión de Turismo Comunitario en el Ecuador (FEPTCE, 2007).

La FEPTCE (2007) indica que la calidad es una cualidad intrínseca de cada producto; cada uno de ellos posee su propia “característica” especial y el éxito está en conseguir que dicho detalle de nuestro producto sea aquella que el consumidor espera encontrar según el precio y las condiciones visibles de nuestro producto. Es decir se trata de lograr la cualidad suficiente, de acuerdo con el producto que busca y el precio que paga el consumidor. El conocimiento de nuestro producto turístico y de las condiciones de la

competencia, así como el análisis de los deseos y necesidades de la demanda, son los que nos permitirán lograr el punto de calidad necesario para competir en el mercado.

Si nos centramos en el aspecto de la operación turística comunitaria, nos encontramos en un escenario concreto, teniendo en cuenta que los factores que influyen en este negocio son tanto físico, materiales y tangibles, como subjetivos, personales e intangibles, ya que se trata de una relación entre personas. La calidad del servicio turístico está constituido por un conjunto de factores tangibles e intangibles que hacen que el cliente disfrute de un grado de satisfacción óptimo durante su estancia.

No es fácil precisar la calidad de un servicio de antemano; el cliente no sabe si el servicio será o no satisfactorio si no lo compra y pasa por la experiencia.

De acuerdo a la FEPTCE (2007) se detalla, por orden de importancia, la forma en que un cliente percibe o mide la calidad:

1. Actitud del personal y comportamiento (cortesía, actitud, atención personal)
2. Satisfacción de las necesidades
3. Comparación de experiencias pasadas con la actual
4. Diligencia (servicio rápido, tiempo de ejecución)
5. Precio (Asequible, justo)

Durante el curso se revisó el contenido sobre las Normas de Conducta y de

Ética de la FEPTCE (2007) donde se señalan los Estándares de Calidad en las Relaciones Humanas del Personal de Servicio con el cliente, las Normas de Conducta para el Visitante y las Normas de Conducta entre los miembros de la comunidad de Puerto Hondo; los cuales se seleccionaron de acuerdo a la realidad de Puerto Hondo y se describen ampliamente en el capítulo de Gestión Comunitaria.

### **CAPÍTULO III**

## **DIAGNÓSTICO DE CARACTERIZACIÓN TURÍSTICA DEL CENTRO RECREACIONAL TURÍSTICO PUERTO HONDO**

### **3.1 Datos Generales**

Según la Evaluación del Uso Recreativo de Jiménez et al. (2001) el Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo antes de 1972 era una Hacienda llamada Palo Bamba. Su fecha de fundación se dio el 12 de octubre de 1976 con el apoyo de la Asociación de Pequeños Agricultores (Acuerdo Ministerial N° 0341-06 de Octubre de 1977), luego se constituyó en recinto, donde tuvo la colaboración de La Cemento Nacional, el Fondo de Canadá, el Cuerpo de Paz, la Fundación Pro-Bosque, el Club Ecológico y especialmente por la Fundación Natura, con el objetivo que éste se convierta en un reservorio ecológico

El Proyecto de Regeneración Urbana de Guayaquil “Centro Recreacional y Balneario Puerto Hondo” fue creado por el Arq. Carlos Alberto Fernández Dávila Anaya, quien firmó un contrato con la Fundación Guayaquil Siglo XXI el 14 de abril del 2005. Luego la Fundación Guayaquil Siglo XXI, firmó un contrato el 29 de octubre del 2005 con la compañía Constructora e Inmobiliaria Valero “Construvalero S.A.” para la ejecución de la obra de Regeneración Urbana del Centro Recreativo y Balneario Puerto Hondo.

### **Características Generales del atractivo**

El Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo se encuentra ubicado en la Provincia del Guayas, ciudad de Guayaquil, parroquia Tarquí en el km 17 ½ Vía a La Costa; con una población aproximada de 1300 habitantes, según un artículo de Diario El Universo (2013) titulado “Ellos también son de vía a la Costa”. Su clima es cálido tropical con una temperatura entre 17°C y 24°C, con una altura de 4 m.s.n.m. y una precipitación de 500-1000 mm, esto ha permitido que el balneario sea reconocido por muchos visitantes. El perfil del excursionista que visita el balneario es una persona con un ingreso económico de un sueldo básico unificado de \$340 a \$500 con esposa y/o esposo, con 2 a 3 hijos mínimo, posee un automóvil de segundo uso y concurre los fines de semana con el objetivo de relajarse y disfrutar de un hermoso y cálido paisaje que se encuentra cerca del perímetro urbano de nuestra ciudad.

Las instalaciones básicas están constituidas de la siguiente manera:

- Área de juegos infantiles
- Centro de Educación Ambiental de Puerto Hondo: una sala para talleres o cursos equipado con sillas, pizarra acrílica móvil y ventilación; también reposa una maqueta de la comunidad de Puerto Hondo y el Bosque Protector Cerro Blanco.
- Área acuática de juegos infantiles para niños
- Iluminarias
- Estacionamiento
- Señalética

### **3.2 Oferta de Servicios**

El Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo no posee servicio de alojamiento. El servicio de alimentación tiene un total de 54 puestos de comida:

- ✓ 36 puestos de alimentos y bebidas en el paradero de la carretera administrado por el Municipio de Guayaquil;
- ✓ 18 puestos emergentes informales, es decir, no poseen permisos de funcionamiento.

Como lugar de esparcimiento tiene una cancha de fútbol y el parque central. Otro tipo de servicio consiste en un Banco del Barrio, franquicia que pertenece al Banco de Guayaquil.

### **3.3 Infraestructura de Servicios Básicos**

La vía y las calles principales de acceso al Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo están pavimentadas y asfaltadas; posee un paso elevado peatonal con disponibilidad de rampa para personas con capacidades especiales y posee señalización turística. Dentro de la comunidad, las calles principales están asfaltadas, mientras que las de segundo orden están lastradas.

La comunidad utiliza el bus como medio de transporte público y existe una estación de bus de la Cooperativa 77 línea 61; además existen las Cooperativas Chongón 1 y 2, las cooperativas Interprovinciales Villamil, Costa Azul, Posorja y Libertad Peninsular que circulan por la carretera principal del Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo.

### **3.4 Comunicaciones**

Dentro de la comunidad existe la señal telefónica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT y las señales del servicio telefónico de

móviles. Además existen 3 cabinas de servicio telefónico para uso público y 2 cibercafés o establecimientos de uso público de Internet y no existe oficina de correo alguna en la comunidad.

### **3.5 Sanidad**

El Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo está conectado a la red pública de agua de la empresa Interagua y no posee sistema de alcantarillado. Las familias de la comunidad utilizan pozos sépticos para la eliminación de las excretas. La eliminación de la basura se realiza mediante el paso del carro recolector de la empresa Puerto Limpio dentro de la comunidad. Los establecimientos de salud que existen dentro de la comunidad son:

1 sub – centro de salud

1 consultorio médico privado

1 farmacia

El servicio de energía eléctrica la poseen el 100% de las familias del Centro Recreacional Turístico Puerto Hondo. Además existen 2 estaciones de gasolina que están a 7 kms de la comunidad.

### **3.6 Gobernanza**

En esta sección se detalla las diferentes instituciones públicas y privadas que

han apoyado al desarrollo del turismo en el destino como oficinas nacionales, provinciales o municipales de turismo, así como los planes ejecutados y por ejecutar y la opinión y visión de la comunidad ante la planificación turística.

La comunidad ha recibido el apoyo de las siguientes instituciones para su desarrollo:

1. Fundación Guayaquil Siglo XXI, con la regeneración urbana, la instalación del balneario y el parque acuático entre el 2005 y el 2006.
2. El Ministerio de Salud, con la construcción del sub-centro entre el 2008 y el 2009.
3. La Fundación Probosque, El Cuerpo de Paz y la antigua Fundación Natura, con el Centro de Interpretación Ambiental desde el 2003 al 2004 y finalmente:
4. La Fundación Holcim Ecuador, con la construcción y operación del edificio “Escuela para todos” entre el 2004 al 2013.

En la comunidad existen las siguientes organizaciones:

1. El Club de la Liga Deportiva de Puerto Hondo.
2. El Comité Pro – Mejoras Los Manglares Puerto Hondo.
3. Asociación de Pequeños Agricultores Puerto Hondo.
4. Asociación de Participación Ciudadana Distrito 9 Ceibos.

La Dirección de Acción Social y Educación – DASE del Municipio de

Guayaquil, en conjunto con el departamento de Planeación Social y la Unidad Ejecutora ZUMAR, organizaron el Taller de Planificación Participativa para el Desarrollo Barrial de Puerto Hondo en abril del 2011, donde en conjunto con los líderes barriales y directivas de las organizaciones de base establecidas en el sitio, acordaron “fortalecer la capacidad de gestión de los ciudadanos y ciudadanas de la comunidad, para trabajar juntos por el desarrollo integral del sector, reconociéndose en su historia y proyectándose hacia el futuro con voluntad y esfuerzo para mejorar su propia calidad de vida”, durante el taller de Planificación Participativa para el Desarrollo Barrial de Puerto Hondo en los días 5, 12 y 19 de Abril, 2011 (Municipio de Guayaquil, 2011).

Los participantes de este taller mediante un análisis FODA, generaron ideas de proyectos en las áreas de educación, turismo, producción, organización social, medio ambiente, seguridad ciudadana y salud. Con respecto al tema Turismo, la situación expuesta se basaba en que los negocios y demás emprendimientos de cualquier tipo no estaban organizados y estaban ubicados en un espacio, no autorizado ni limitado, para la venta en la calle de entrada principal a Puerto Hondo. Las personas ajenas a la comunidad, que no habitan ni en la comunidad ni en sectores aledaños, llegan al sitio a instalar sus kioskos o puestos y ocupan los espacios que por antigüedad y por derecho son los dueños, les corresponde a la misma población de Puerto Hondo. Al mismo

tiempo esto demuestra que la comunidad requiere estar más articulada con el complejo turístico de la zona (Municipio de Guayaquil, 2011).

El análisis de las afirmaciones antes expuestas, generó que los negocios y emprendimientos cuyas familias están inconformes por la situación presentada, diera como resultado la propuesta de capacitaciones en Turismo y en el Manejo de Áreas Recreativas; concluyendo con el proceso de acercamiento entre la DASE y la Oficina de Vínculos con la Sociedad de ESPOL, para la creación de un programa de capacitaciones y fortalecimiento, el cual sería ejecutado por un estudiante egresado de la carrera de Licenciatura en Turismo, como un trabajo práctico de graduación.

### **3.7 Comunidad Receptora**

La población trabaja en las siguientes actividades económicas: el 30% se dedica a la agricultura, pesca y ganadería; el siguiente 10% se dedica a la explotación de minas y canteras; el otro 30% se dedica a la construcción y el último 30% se dedica a la venta de comida y bebidas alcohólicas tanto formal como informal, es decir, con o sin permiso de funcionamiento emitido por el Municipio de Guayaquil. Adicionalmente cabe destacar las tres actividades productivas más rentables de la comunidad, tales como:

1. Venta de comida formal e informal

2. Venta de bebidas alcohólicas
3. Trabajo de dependencia laboral

La Asociación de Pequeños Agricultores es la agrupación más reconocida dentro de la comunidad, cuyo presidente Don José Ángel Láinez es el único que aprueba las diferentes solicitudes de actividades dentro del grupo y de la comunidad; especialmente en convenios asociativos para beneficio de la misma, como la construcción del edificio denominado “Centro de Educación para Todos” junto a la Fundación Holcim Ecuador.

La mayor parte de la comunidad solo colabora en actividades que conciernen al ornato, desarrollo e higiene del sector, cuando son fiestas del barrio o participan en algún concurso con premios en dinero en efectivo. El Barrio Turístico Ecológico San Fernando y el Parque de Puerto Hondo han sido ganadores de los concursos auspiciados por el Municipio de Guayaquil.

Las destrezas para el turismo comunitario encontradas dentro de la comunidad fueron observadas dentro del programa de capacitaciones en emprendimiento de negocios turísticos, cuya labor sobresaliente fue en la cocina, especialmente en la preparación de piqueos y platos típicos con la variedad de

productos del mar y local. Adicionalmente en el marco del mismo programa, las familias participantes manifestaron que el 95% de la población opina que el turismo es una actividad económica alterna y estacional, donde la comunidad se dedica a la actividad turística solamente durante temporada alta – diciembre a marzo - y en temporada baja se enfoca a otras actividades como jornaleros, maestros y oficiales albañiles. Mientras que el 4% de la población muestra una indiferencia hacia el desarrollo local de la actividad turística; la comunidad no contesta preguntas ni opinan en cuestiones relacionadas al turismo. Sin embargo existe el 1% de la población que consideran al turismo como un instrumento importante de desarrollo.

Los problemas sociales identificados durante la realización de las charlas, eventos de sensibilización y en el programa de capacitaciones fueron los siguientes:

- El alcoholismo, lo cual muestra el alto número de locales de expendio de bebidas alcohólicas y las declaraciones de las madres participantes que son testigos de la influencia del alcohol en el comportamiento de sus familiares y amigos cercanos.
- Los habitantes de Puerto Hondo tienen un bajo reconocimiento como sitio turístico a Puerto Hondo; esta situación demuestra que los líderes y presidentes de las organizaciones de bases existentes en el sector, son los que

gestionan las diferentes actividades, entre culturales y turísticas; y los agremiados prefieren delegar esas responsabilidades al dirigente, así estén cubiertas todas las curules con sus respectivos miembros.

## **CAPÍTULO IV**

### **GESTIÓN COMUNITARIA**

#### **4.1 Desarrollo del Proceso**

Como punto de partida se realizó una visita al “Corredor Turístico Ecológico San Fernando” en Puerto Hondo para verificar los cambios de fachadas en las viviendas del barrio, por motivo de haber participado y haber obtenido uno de los primeros lugares en el XVII CONCURSO “MEJORANDO NUESTRA CUADRA” de la Municipalidad de Guayaquil, en el periodo de Enero – Junio 2011 con el premio de 20.000 dólares.



**Foto 4.1** Sr. Washington Balseca, Presidente Comité Pro Mejoras, mostrando el cambio de las fachadas del Barrio Turístico Ecológico San Fernando a los jueces de la DASE.  
Fuente: Corporación Zumar



**Foto 4.2** Canoa elaborado como ornamento de una fachada representando la fauna de la zona.  
Fuente: Corporación ZUMAR



Foto 4.3 Psic. Graciella Trelles, Directora de Unidad Ejecutora ZUMAR (centro) y el Sr. Washington Balseca del Comité Promejoras Los Manglares junto a una de las jueces del evento al pie del tronco tallado, símbolo característico del barrio San Fernando  
Fuente: Corporación ZUMAR

Se observó que las familias se habían organizado y acordaron en los colores de las fachadas de sus casas, que en su mayoría eran tonos de color pastel, de acuerdo a la normas de regeneración urbana que impulsa el cabildo guayaquileño; también presentaban arreglos de pequeños jardines con flores y la ornamentación a base de materiales y estructuras características del lugar;

como por ejemplo una canoa con su vela decorada con la fauna del área: las garzas que habitan en los manglares.



#### ❖ **Sondeo a las familias**

Se aplicó la encuesta descrita en la metodología, para conocer el interés de participación de las familias, con el fin de considerar los días y horarios disponibles para asistir a talleres de entrenamiento y conocer si han recibido otras charlas previamente, aunque hayan sido o no consideradas dentro de un programa

de educación continua.

De las 24 familias visitadas para el sondeo, solo 14 representantes de las mismas respondieron a la encuesta; el resto de las familias expresó su deseo de no participar en ninguna actividad porque no tenían tiempo y el otro motivo en la relación de trabajo con estabilidad laboral.

De las encuestas realizadas se obtuvo la siguiente información:

Las 14 familias son propietarias de sus propios negocios informales; de acuerdo a su tiempo/años de venta, se presenta lo siguiente:

# de años en la venta	# de familias
<b>De 20 años en adelante</b>	<b>1</b>
<b>De 15 años a 19 años</b>	<b>1</b>
<b>De 10 años a 14 años</b>	<b>3</b>
<b>De 5 años a 9 años</b>	<b>3</b>
<b>Menos de 4 años</b>	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>14 familias</b>

Tabla I Años de venta de las familias con sus emprendimientos

Fuente: Jessica Centeno

Como se puede apreciar en la tabla 4.1 solo 2 familias han continuado su venta informal de comidas por más de 15 años y 6 familias tienen menos de 4 años en el negocio, considerando que no poseen permisos municipales para la apertura de los mismos ni ubicación asignada.

Como productos de venta, las 14 familias conocen y elaboran piqueos y platos típicos de la gastronomía de la costa y de la sierra. A continuación se describe una breve explicación de cada uno de ellos:

**Tabla II Piqueos y Comidas Típicas de Puerto Hondo**

**Fuente: Jessica Centeno**

<b>Corviches</b>	Toma su forma ovalada por la posición de las manos justo al momento de su manipulación; es una masa de verde rayado y cocido, mezclado con maní, en cuyo interior puede incluirse camarones o pescado, incluso mixto. Se lo puede servir con una salsa de ají o salsa Wolf, de preferencia del turista.
<b>Tortilla de camarones</b>	A diferencia del corviche, esta es una masa semiplana de verde rayado y cocido, pero con un relleno de camarones y se lo acompaña con una salsa en vinagreta. Se lo puede servir con una taza de café caliente o un vaso con jugo de naranja a preferencia del cliente.
<b>Papas rellenas</b>	Son papas cocinadas luego son amasadas y amoldadas con un relleno de carne y al final se las fríe en la sartén.
<b>Tortillas de verde</b>	Es una masa de verde rayado cocinado, toma la forma aplanada por la manipulación y en su interior lleva un relleno de carne o se puede mezclar la masa con queso y finalmente se las fríe en

la sartén.

**“Alitas”  
asadas** Son alas de pollo que son cruzadas por palos de chuzos para extender la carne; de esta forma se pueden cocer en un asadero a base de carbón. Se las puede combinar con trozos de maduro cocinado o asado y una capa de cebolla colorada o pimiento verde.

**Arroz con  
menestra y  
Chuleta** Es un plato típico de la costa ecuatoriana consiste en arroz cocido como una mezcla de frijoles cocidos también, con pedazos de queso y en algunos casos, trozos de carne de chanco, acompañado de una chuleta o costilla de chanco asada al carbón.

**Fritada** Consiste en trozos medianos de carne chanco frita acompañada con una salsa de cebolla, tomate y pimiento, salsa de maní, mote cocinado y chifles. Puede servirse con un refresco de naranja o una cerveza fría a gusto del turista.

**Seco de pato** Es un plato típico de las zonas rurales de la costa y también lo preparan en Puerto Hondo, consiste en la carne cocida de pato adobada al gusto y con refrito de tomate, pimiento y cebolla

colorada. Se sirve con una porción de arroz amarillo.

**Seco de gallina** A diferencia del seco de pollo, la carne de la gallina se demora un poco más es cocer y se la prepara con un buen refrito de cebolla blanca, tomate y pimiento, puede mezclarse el zumo de una naranjilla o verter un vaso de cerveza al momento de cocer, todo a gusto el chef.

**Seco de chivo** Plato típico elaborado con carne de chivo cocinado con un refrito de tomate, pimiento y cebolla blanca, zumo de naranjilla y un vaso de cerveza al gusto del chef. Se lo acompaña con arroz amarillo, rodaja de aguacate y maduro frito.

**Muchines** Se lo prepara con yuca cocinada y majada, tomando porciones con las manos hasta tener la forma ovalada con un relleno de queso y se las dora al sartén. Se puede servir con una taza de café caliente o un jugo de naranja, de acuerdo al gusto del turista.

**Torrejitas de choclo** Se prepara con los granos de choclo molido y cocido. Luego se vierte porciones de la masa en un contenido de huevos revueltos para su adherencia, luego freír hasta dorar en la sartén. Puede

incluirse en la mezcla trozos de camarón al gusto.

**Maduro** Son rebanadas de maduro crudo envuelto en una mezcla de  
**lampreado o** huevo revuelto con harina para su adherencia y consistencia,  
**“gato** finalmente frito a la sartén.  
**encerrado”**

**Maduro con** Es plátano amarillo y maduro sin cáscara y asado al carbón  
**queso** que se sirve con una porción de queso.

**Caldo de** Consomé de porciones de gallina con trozos pequeños de  
**gallina** zanahoria, papas, fideo “cabello de ángel”, especias y con una  
 pizca de sal al gusto, preferido por levantar el “ánimo” después  
 de larga jornada de trabajo agotador para reponer energías o  
 cuando alguien presenta un cuadro de resfriado común.

**Seco de** Similar al seco de pollo, cocido con refrito de cebolla colorada,  
**chanchito** cebolla blanca, rama de hierba con una mezcla de chicha y  
 cerveza hasta que la carne de chanchito esté a su punto. Se sirve  
 con arroz amarillo y maduro frito.

---

**Estofado de chanco** Se sofríe la cebolla, la grasa de chanco y el ajo, luego se coloca la carne a cocinar aún sin mezclar con el refrito. En otro recipiente se mezcla la crema agria, sal, un pimiento y una taza de agua. Luego se coloca la carne con el resto de los ingredientes a fuego lento. Se lo puede servir con tallarines o arroz amarillo acompañado de maduros fritos.

**Caldo de bola** Sopa elaborada con zapallo, yuca y verdura; acompañada de una bola de carne, cuya masa consiste en verde cocinado con trozos de huevo cocido, de carne, pasas al gusto y mezclada con un refrito. Se sirve con rodajas de aguacate.

**Chupe de pescado** En este plato primero se elabora la sopa con un refrito de cebolla, pimiento, ajo y achiote. Luego se le agrega el choclo y las papas picadas en trozos. Cuando las papas estén suaves, se le agrega la leche, perejil y sal al gusto. En otro sartén se fríe la corvina, luego se agrega a la sopa para servirse.

**Guatita** En este plato típico se cocina la panza de res o librillo, el cual es una carne muy dura y debe ser primero raspada y lavada con mucha agua y limón. Se cose en una olla a presión con

suficiente agua, cebolla y apio hasta que ablande. Una vez que la carne esté suave, se extrae de la olla y se corta en pedazos. Luego se hierven los trozos de carne con el refrito, sal, pimienta y orégano; después se agrega las arvejas y las papas con el maní tostado licuado y sal gusto. Dejar hervir hasta que espese evitando que las papas se consuman. Finalmente se sirve con arroz blanco y maduro frito.

**Plato a la  
carta con  
pollo**

Consiste en una porción de arroz blanco o moro de lenteja con una porción de pollo frito o asado y una porción de menestra de lenteja o de fréjol.

**Plato a la  
carta con  
pescado**

Es un plato servido con una porción de arroz blanco o moro de lenteja como el anterior pero con pescado frito, una porción de menestra de lenteja o frijol y una salsa a la vinagreta.

**Platos a la  
carta con  
cangrejo**

Plato marinero que consiste en una porción de arroz blanco con ensalada de cangrejo, una porción de salsa a la vinagreta y trozos de maduro cocinados.

---

<b>Humitas</b>	<p>Este piqueo típico se prepara a base de choclo tierno cocido, queso rallado, mantequilla, manteca de cerdo, azúcar y huevo. Se utilizan las hojas del choclo y se coloca una porción de la masa en el mismo y se envuelve de tal forma que no se desaten al momento de cocer. Se coloca en grupo dentro de una olla con tuzas a manera de colchón y dejar hervir por una hora. Se sirve con una taza de café caliente.</p>
<b>Choclo cocido con queso</b>	<p>En una olla con agua hirviendo se colocan choclos enteros sin hojas con sal suficiente para cocer. Una vez cocido se puede servir con trozos de queso manaba, especialmente y puede acompañarse con salsa Wolf, salsa de aguacate o de frijoles, a gusto del cliente.</p>
<b>Chuzos</b>	<p>Son brochetas con trozos de salchicha, carne de res o pollo sin cocer con hojas de cebolla colorada, trozos de pimiento verde o rojo y un trozo de maduro al final de la brocheta; luego se asa al carbón rociando un poco de aceite con una brocha hecha de una rama de cebolla blanca. Se puede servir solo o con un plato de arroz con menestra.</p>

---

Plato típico de la costa a base de fondo de pescado acompañado con yuca, trozos de pescado y salsa de cebolla colorada. Se **Encebollado** puede agregar aceite de mesa y limón al gusto. Se sirve con chifles, pan o una porción de arroz blanco, una gaseosa o un vaso de refresco de naranja.

---

Sobre el entrenamiento recibido, 8 de las familias afirmaron haber participado en las capacitaciones de febrero del 2011 por parte del Municipio de Guayaquil y del Ministerio de Turismo en: Atención al turista, Higiene del local, Ornato del barrio, Menaje y manejo de vajilla. Las 6 restantes mencionaron no haber participado ni haber recibido formación desde entonces.

Sobre la disponibilidad de tiempo para asistir a los talleres, todos afirmaron la posibilidad de asistir en el horario a partir de las 13h00, para participar en cualquier taller de formación que se programe.

#### **4.2 Sensibilización**

Con el objetivo de sensibilizar y comenzar actividades de cabildeo y gestión comunitaria, se planearon 4 eventos:

#### ❖ **Charlas de sensibilización**

Para el taller de sensibilización sobre Turismo, se contó con la ayuda del coordinador del barrio San Fernando, el Señor Washington Balseca, quién gestionó la invitación de manera verbal a las familias del barrio y con la bióloga Dolores Soto, responsable del área de la Reserva Faunística Manglares El Salado, para la utilización de la sala de actividades múltiples de la oficina del Ministerio de Ambiente en Puerto Hondo. Los temas de los talleres fueron: Empoderamiento y Ciudadanía, Introducción al Turismo y Turismo Comunitario. Los días programados para esta actividad fueron: Junio 12 y 13 del 2012. Los participantes estaban entusiastas de haber sido invitados a las charlas y se les explicó los objetivos de la investigación y los temas a tratarse.

Como primer tema se socializó los contenidos sobre Empoderamiento y Ciudadanía, Introducción al Turismo y Turismo Comunitario. En el primer tema, el grupo oyente se mostró muy atento y reflexionaron acerca de sus derechos y deberes como parte de la comunidad donde habitan, de la importancia que tiene el apropiarse motivacionalmente de su hogar, de su barrio y de su comunidad en sí para darle el valor adicional que ésta posee además de ubicarse como un punto turístico y formar parte de la Ruta del Pescador, promocionada por la Prefectura del Guayas (Gobierno Provincial del Guayas, 2013).

Con respecto al segundo y tercer tema, el grupo aprendió sobre las formas de hacer turismo tanto local, regional, nacional e internacional; identificó la tipología de turismo comunitario como el que actualmente se identifica Puerto Hondo y sus habitantes; y de turismo de naturaleza por su cercanía al espacio natural, con la presencia de manglares y hábitat de peces y aves característicos del sector.



**Foto 4.5 Jessica Centeno, instructora. Charla a los participantes.**

**Fuente: Washington Balseca**



Foto 4.6. Familias de la comunidad escuchando la charla de Turismo y Comunidad en la sala de reuniones de la oficina del Ministerio de Ambiente en Puerto Hondo.

Fuente: Washington Balseca

Una vez que la audiencia identificó los detalles de su área, se dividió a la audiencia en 4 grupos, quienes debían contestar según su criterio porque concluyeron que el turismo de naturaleza y comunitario son las tipologías activas de Puerto Hondo. En la siguiente matriz se exponen los resultados:

Grupos/Tipo de Turismo	Naturaleza	Comunitario
Grupo # 1	Presencia del manglar Cercanía a Cerro Blanco Especies de aves y mamíferos del sector	Pesca y Agricultura Comida Típica del área Disponibilidad de los servicios básicos Parque acuático Paseos en bote
Grupo # 2	Animales silvestres, manglares, fauna, brazo de estero y mariscos frescos	En un tiempo recibieron voluntarios extranjeros a quienes enseñaron las actividades de la comunidad. La comida típica Servicios básicos
Grupo # 3	Manglar, Cerro Blanco y aves del sector.	Hospitalidad y poseen servicios básicos
Grupo # 4	Manglar, pesca, paseos en canoa, mirador turístico, Cerro Blanco.	Hospitalarios, platos típicos, buena atención al turista y servicios básicos.

Tabla III Matriz de Identificación Turismo de Naturaleza y Turismo Comunitario realizado por los asistentes a las charlas

Fuente: Participantes de los talleres de sensibilización, Puerto Hondo

Según los datos expresados en la matriz, los grupos participantes comentaron que la comunidad de Puerto Hondo se caracteriza por el turismo de naturaleza debido a su ubicación cerca de los manglares y de un bosque protector que favorece a la fauna y flora silvestre del área; y comunitario por la apertura que tiene sus habitantes en el recibimiento de turistas los fines de semana, la elaboración de platos típicos de la comunidad y su acceso a los servicios básicos.



Foto 4.7 Los participantes divididos en 4 grupos para un trabajo en equipo  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.8 Grupo 1: de izq. a der. Paula Guale, Stefany Balseca, Victoria Belayo, Carlos Quimi, Victor Yagual y Lastenia Giler  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.9 Grupo 2: de izq a der. Jakeline Ordoñez, Cecilia Flores, Julia Flores, Maria Merejildo y Janeth Barrenechea  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.10 Grupo 3 de izq. a der. Tania Muñoz. Ruth Almeida, Ana Choez, Hipólito Banchón, Allison Barrenechea  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.11 Grupo 4 de izq. A der. Grecia Merchan, Carolina Abad, María Merejildo y Rebeca Jurado  
Fuente: Jessica Centeno

Como actividad final, los grupos realizaron las conclusiones y sugerencias para mejora de la comunidad de acuerdo a su criterio; de los cuales mencionaron:

- Estar predispuestos a ser mucho más alegres y comunicativos
- Se crearían más negocios y tener éxito
- Mantener el aseo en la comunidad
- Atender de lo mejor al turista nacional y extranjero
- Ver la posibilidad de ampliar la oferta de negocios dentro de los negocios que mantienen
- Ver las posibles mejoras y aprender nuevas opciones de venta
- Continuar con las capacitaciones
- Generar más ideas de emprendimiento
- Conseguir finalmente las gestiones requeridas para la instalación del alcantarillado en el área.

Para el desarrollo de las charlas y la exposición de los temas, se utilizaron papelógrafos y marcadores; se incentivó la participación activa de la audiencia con la técnica del trabajo en equipo y finalmente, la presentación del trabajo por parte de un delegado de cada grupo. Se obtuvo la asistencia de 29 personas en los dos días de charlas. (Anexo 6)



Foto 4.12 Carlos Quimi, representante del grupo 1, exponiendo las conclusiones del grupo.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.13 Sra. Jake'ine Ordoñez, representando al grupo 2 con sus conclusiones.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.14 Sra. Ruth Almeida, representante del grupo 3, exponiendo las conclusiones del grupo.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.15. Sra. Grecia Merchan, representando al grupo 4, exponiendo las conclusiones.  
Fuente: Jessica Centeno

#### ❖ **Expoevento de piqueos y comidas típicas de Puerto Hondo**

La organización de este evento nació en la última semana de capacitación, dentro del curso sobre el Manual de Gestión para la Calidad para Turismo Comunitario según la FEPTCE (2007). Las madres participantes acordaron preparar piqueos con productos de la zona y comprar su respectiva vestimenta para el expendio de comidas, como el sombrero y mandil de cocina en color blanco. La organización del evento fue socializada por la instructora del curso en conjunto con la Corporación ZUMAR y el dirigente del Barrio San Fernando, Sr. Washington Balseca.



Foto 4.16 Francisca Mite, María Mite y Elizabeth Chamaidan en el expoevento de piqueos y comidas típicas de Puerto Hondo.

Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.17 Francisca Mite, María Mite y Janeth Barrenechea, en la mesa de degustación de los piqueos.  
Fuente: Jessica Centeno

El expoevento se realizó en el Corredor San Fernando el día 19 de Julio del 2012 desde las 15h00 hasta las 17h00; participaron las madres que terminaron el programa de capacitaciones, llevando piqueos para exponerlos en una mesa a los comensales; la Corporación ZUMAR se encargó de hacer el perifoneo por las calles aledañas, el traslado de las carpas con sillas, los equipos de sonido y el teatrino para los niños, además programar la agenda para el evento.

El evento fue conducido por la Psic. Graciela Trelles quien dio la bienvenida a

las familias del sector, a las señoras capacitadas y a los delegados de las instituciones invitadas, como: Fundación Pro Bosque y Banco de Pichincha. Éste último promocionó su producto de préstamo comunitario para microemprendimientos. Durante el discurso de apertura presentado por la Psic. Trelles, resaltó el trabajo realizado por las madres y la iniciativa de presentar los productos que pueden elaborar para futuras ideas de emprendimiento. Las madres participantes estaban nerviosas y al mismo tiempo contentas por ser la primera vez que formaban parte de un evento donde su exposición tenía el objetivo de motivar al resto de la comunidad.



Foto 4.18. Palabras de la Psic. Graciela Trelles, Directora de la Corporación ZUMAR de la Dirección de Acción Social y Educación - DASE en la apertura del evento.

Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.19 Representantes del producto Apoyo Comunal del Banco del Pichincha, presentando el product a los asistentes.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.20 Psic. Trelles, explicando a las asistentes los objetivos de programa de formación a la comunidad de Puerto Hondo.  
Fuente: Jessica Centeno

Para finalizar el evento, las palabras de agradecimiento por parte de la facilitadora hacia la Corporación ZUMAR, por el apoyo logístico y técnico; a los representantes de las instituciones ambiental y comercial por el interés de conocer y trabajar con las familias del sector; y a la dirigencia de barrio. Se tuvo la asistencia de aproximadamente 50 personas entre adultos, adolescentes y niños.



Foto 4.21 Presentaciones en el Teatrino de la DASE, espacio dedicado a los niños durante el expoevento de piqueos y comidas típicas.

Fuente: Jessica Centeno



Foto 4.22 Las expositoras doña Francisca, María y Janeth, atendiendo a los asistentes.

Fuente: Jessica Centeno

#### ❖ **Minga de Limpieza y Sensibilización**

La organización de la minga nació de la necesidad de mantener libre de maleza el espacio destinado como cancha de fútbol dentro de la comunidad y por la socialización del evento de apertura de la temporada playera en Puerto Hondo en ventaja de los conocimientos que las madres aprendieron en las capacitaciones asistidas y a las habilidades comunicativas que obtuvieron durante la logística de los eventos para la gestión y obtención de los recursos materiales.

La minga se realizó durante los días 29 y 30 noviembre del 2012 a las 10h00 con la asistencia de las personas de la comunidad; además colaboraron miembros de la Policía Nacional quienes ayudaron en la limpieza del lugar y a convocar al resto de las familias, principalmente las personas interesadas en participar en el evento de apertura de la temporada playera. La presencia activa de la Policía Nacional fue gracias al cabildeo del señor Roberto Salgado, quien colaboró con el oficio a la entidad y éste se encargó del perifoneo en el área. La gestión de la máquina podadora fue aprobada mediante oficio a los personeros de una empresa del sector. Se tuvo una asistencia de 10 personas que colaboraron con esta actividad.



Foto 4.23 Vecinos de la comunidad apoyando en la recolección de la maleza en el área deportiva de Puerto Hondo.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4. 24 Grupo de vecinos de la comunidad de Puerto Hondo con el representante de la Policía Comunitaria del Distrito Ceibos en la minga de limpieza al área deportiva para el evento de apertura playera.  
Fuente: Janeth Barrenechea

#### ❖ **Evento de Apertura de Temporada Playera Puerto Hondo 2013**

El evento de “Bienvenida Temporada Playera Puerto Hondo 2013” fue una idea propuesta por las madres participantes con el objetivo de incentivar en la promoción turística del Balneario Puerto Hondo; dicha actividad se socializó con las familias interesadas en participar, acordando la fecha para Diciembre 1, de 2012.

Para el desarrollo de la misma, se solicitó el apoyo de la Asociación de Participación Ciudadana – Distrito Ceibos, para el préstamo de carpas, a la Asociación de Pequeños Agricultores de Puerto Hondo solicitando el permiso

de uso de la cancha; y la confirmación de participación en el evento. (Anexos 8 y 9).

Se acordó el diseño de un afiche e impresión de un afiche para la promoción del evento. (Anexo 10).





Foto 4.26 Sra. Laura Cárdenas, quien asistió a las charlas de socialización del evento y participó con su kiosko de piqueos.  
Fuente: Jessica Centeno



Foto 4. 27 Venta y degustación de los piqueos y platos típicos de Puerto Hondo a los asistentes del evento.  
Fuente: Jessica Centeno

La jornada festiva comenzó a las 10h00 y duró hasta las 15h00. Durante el desarrollo del evento, fueron cinco las madres que participaron con sus respectivos kioskos de comida provistas de carpas, promocionando los piqueos, platos típicos, frutas y refrescos que tenían a la venta; asistieron aproximadamente 50 personas al evento. Adicionalmente, tal como estudiaron en las capacitaciones, las madres vistieron el delantal, el gorro y los utensilios necesarios para la exposición y venta de los productos, además de mantener el orden, la limpieza y la higiene en la manipulación de los alimentos, según lo aprendido en las capacitaciones

Al final de la jornada, se otorgó un certificado de asistencia tanto a las madres que participaron desde la primera fase del proceso, como a las madres que colaboraron el día del evento de apertura. (Anexo 11)



Foto 4.28 Organización de los kioskos de comida y sus anfitrionas en el evento de apertura.

Fuente: Jessica Centeno

### ❖ Programa de Capacitaciones

Como parte de la socialización y de la gestión comunitaria, se diseñó un programa de capacitaciones en Turismo, Comunidad, Emprendimientos y Gestión de Calidad; con el objetivo de formar a las familias en la organización y participación de las actividades que promocionan turísticamente a Puerto Hondo e incentivar en la creación y fortalecimiento de negocios de emprendimientos dentro de la comunidad. En el último día de las charlas de sensibilización, se comunicó sobre el programa de capacitación y la apertura de inscripciones.

Los temas centrales que se trabajaron en el proceso fueron: Introducción al Turismo, su clasificación, los elementos básicos de la actividad turística, su evolución en el turismo mundial, nuevos hábitos de consumo, sus ventajas y desventajas. Adicionalmente se revisó la tipología de turismo que se adapta al sitio: turismo comunitario en conjunto con empoderamiento, ciudadanía y gestión y gerencia social participativa. Con respecto a Emprendimiento, se abarcaron los temas de motivación, características y espíritu emprendedor; las razones, limitaciones y consecuencias del emprendimiento; la importancia y ventajas de ser agremiados y la comercialización de una idea y un plan preliminar de negocio. Sobre la gestión de la calidad, se revisó las normas expuestas por la Federación Ecuatoriana del Turismo Comunitario del

Ecuador – FEPTCE (2007) donde se tomó el contenido referente a los negocios de comida y restaurantes, atención al turista y el código de conducta para con los turistas y para los miembros de la comunidad.



Foto 4.29 Jessica Centeno, instructor de las capacitaciones en Turismo, explicando los objetivos del programa a los asistentes.  
Fuente: Katherine Hermida

En los contenidos sobre introducción y conceptos de Turismo Comunitario: las madres aprendieron a identificar y a empoderarse de la información referencial que Puerto Hondo mantiene dentro de la Ruta El Pescador, promocionado por el Gobierno Provincial del Guayas (2013). Conocieron más sobre el turismo de naturaleza y el significado ecológico que mantiene el brazo de estero en su sector. Adicionalmente, aprendieron a interpretar los

conceptos de turismo local, regional y nacional, la importancia de estar capacitados para recibir turistas y la demostración de la gastronomía local. La mayor parte de los contenidos generó asombro y expectativas al grupo participante porque desconocían de cómo el turismo ha coadyuvado en el desarrollo sostenible de algunas comunidades que como por ejemplo: el caso de Puerto El Morro en Guayas y Salango en Manabí, sitios que las madres conocían por visitas a familiares.

En los temas de Empoderamiento y Ciudadanía, el grupo desconocía sobre los derechos que poseen como comunidad y la capacidad de gestión que ellos poseen si se involucran con el proceso de desarrollo de la comunidad y del área y mantienen un nivel de formación continua. Con respecto a la gestión de la calidad en el turismo comunitario, el grupo asimiló y aplicó los conocimientos aprendidos dentro de los eventos realizados. (Anexo 12)



Foto 4.30 Público asistente al programa de capacitaciones en Turismo, Empoderamiento y Ciudadanía y Gestión de la Calidad.  
Fuente: Jessica Centeno

La metodología aplicada fue la exposición de los temas y la utilización de papelógrafos. La generación de preguntas y respuestas al grupo con ejemplos aplicados al tema, las conclusiones a nivel grupal y la retroalimentación de los temas expuestos. Al final del programa se registró la asistencia de 60 personas. (Anexo 13)



Foto 4.31 Grupo de trabajo elaborando su retroalimentación del tema Turismo y Comunidad.  
Fuente Jessica Centero

Las fechas de las capacitaciones se llevaron a cabo los días: Junio 26, 27 y 28; Julio 3, 4, 5, 10, 11 del 2012, los días martes, miércoles y jueves en el horario de 14h30 a 17h00 en el Centro de Interpretación Ambiental de Puerto Hondo.

Como clausura del programa, las participantes decidieron organizar una exposición de los piqueos típicos de Puerto Hondo el día 17 de Julio de 2012. Cada una de las madres aportaron con una porción de empanadas, tortillas de verde, empanadas de huevo, canastitas de verde con camarones y ceviche de camarón; además cada madre hizo una exposición de su receta y de su experiencia dentro del programa al que asistió.



Foto 4.52 Las expositoras de los piqueos y platos típicos, de izq a der. Doña Janeth Barrenechea, Francisca Mite, María Mite, Elizabeth Chamaidan y Jakeline Ordoñez, en la clausura de las capacitaciones en Turismo y Comunidad.

Fuente: Jessica Centeno

❖ **Asistencia técnica a 4 familias**

La asistencia técnica a las 4 familias se desarrolló en las siguientes actividades:

**Levantamiento de línea base**

Se realizó el levantamiento de una línea base de conocimientos, destrezas tradicionales e infraestructura con que cuentan las familias seleccionadas mediante consenso. Durante el desarrollo de las capacitaciones, fueron 6 familias que ingresaron al seguimiento, pero dos fueron descartadas porque sus negocios eran destinados a la venta de bebidas alcohólicas y expresaron su deseo de no cambiar la naturaleza de su negocio. (Anexo 14)

Una vez que se cumplieron las etapas de sensibilización y de capacitaciones, se seleccionó cuatro familias para la asistencia técnica en los negocios de emprendimiento, a continuación sus representantes:

- Laura Cárdenas Riofrío
- Felícita Belayo
- Zoila León
- Elizabeth Chamaidan

La representante de la primera familia es Laura Cárdenas Riofrío, quien posee su kiosko de venta de piqueos y almuerzos. Su horario de atención es de

martes a sábado y feriados desde las 12h00 hasta las 17h00. Se localiza en la calle principal de Puerto Hondo. Sus conocimientos culinarios consisten en la elaboración de papas rellenas, maduros lampreados, tortillas de choclo, seco de pollo, guatita, alas de pollo asadas, choclos asados, muchines, maduro con queso, choclo cocinado con queso. Como destrezas adicionales manuales, la señora Cárdenas no posee ninguna. La instalación y estructura de su kiosko ha sido financiado con capital propio y compra de los alimentos para los comensales que provienen de los mismos ingresos de la venta del día.

La segunda representante de familia es la señora Felícita Belayo, quien también posee un kiosko de venta de almuerzos y platos a la carta. Su horario de atención son los fines de semana y feriados desde las 12h00 hasta las 17h00 en el Barrio San Fernando de la comunidad de Puerto Hondo. Sus conocimientos culinarios consisten en la preparación del seco de pollo, seco de pato, seco de gallina criolla, seco de chivo, caldo de gallina, seco de chanco, estofado de chanco, guatita, caldo de bola, chupe de pescado y caldo de pata; la mayor parte de ellos pertenecen a la gastronomía típica de la costa. La señora Belayo tampoco posee destrezas manuales tradicionales. El montaje de su kiosko de comida lo provee de financiamiento, materiales y utensilios propios.

La tercera representante de familia es la señora Zoila León, quien posee un kiosko de venta de refrescos y frutas; su horario de atención es desde las 10h00 hasta las 17h00 en la calle principal de la comunidad. Sus conocimientos culinarios consisten en la ensalada de frutas y preparación de refrescos y jugos naturales. No posee conocimientos de destrezas manuales tradicionales. Acerca de su negocio, el montaje lo hace con sus propios materiales y utensilios.

La cuarta representante de familia es la señora Elizabeth Chamaidan, tiene una despensa en su casa ubicada en el Barrio San Eduardo dentro de la comunidad de Puerto Hondo; atiende desde las 10h00 hasta las 20h00. Los productos de venta a disposición son: snacks, papelería, artículos de higiene y limpieza, bebidas y artículos de fiesta. Sus conocimientos culinarios son: caldo de salchicha, colada morada, empanadas de queso, empanadas de atún, cueritos de chanco asado, comida rápida (salchipapas, hamburguesas, hot dogs) y ceviche de camarón. No posee ninguna destreza tradicional manual. El financiamiento de su negocio proviene de un préstamo al Banco Solidario, por la cantidad de \$6000 y cancela \$250 mensuales por 3 años; actualmente se encuentra aun pagando sus haberes.

Los representantes de sus negocios y personas interesadas en la actividad recibieron la convocatoria para participar en la socialización, organización, y logística del Evento de Bienvenida Temporada Playera Puerto Hondo 2013 como parte de la promoción de sus negocios dentro de su respectiva asistencia técnica. Se realizaron reuniones informativas los días Octubre 28, Noviembre 11, 18 y 25 de 2012. (Anexo 15)

❖ **Asesoramiento en la organización y promoción de eventos**

Para la organización de la clausura del programa de capacitaciones, del expoevento de piqueos y platos típicos de Puerto Hondo, de la minga de limpieza y de la apertura de la temporada playera, se colaboró con las siguientes actividades:

- ✓ Se impartió información en “habilidades comunicativas” dirigida a la construcción y redacción de oficios y solicitudes a organismos gubernamentales y no gubernamentales.
- ✓ El diseño de un afiche publicitario en formato A3. (Anexo 16 )
- ✓ El diseño de volantes (Anexo 17)
- ✓ El diseño de una invitación personalizada (Anexo 18)

En el anexo 19 se muestra un oficio y solicitud aprobados para las actividades programadas a posteriori de este proyecto.

❖ **Asesoría con los Manuales de Calidad, de Servicio al Cliente y de Ética**

Las representantes de los emprendimientos cumplieron con la asistencia al 100% en el programa de capacitaciones, especialmente en el curso de Gestión de la Calidad donde todo el grupo estudió el Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario del Ecuador, elaborado por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador FEPTCE (2007), y en consenso se extrajo las partes del documento que se aplicaban a la realidad de los emprendimientos.

Dentro del mismo documento se estudiaron los estándares de calidad en las relaciones del personal con el cliente, de donde también se enfocó los temas principales que competen al comportamiento de la comunidad en la actualidad y que son aplicables durante el proceso de la actividad turística en el sitio; así como también las normas de conducta para el visitante, tanto en la relación con el atractivo o el sitio turístico como con la comunidad. Además se adaptaron las normas de conducta adecuadas entre los miembros de la comunidad.

Al final del curso de gestión de la calidad, cada representante de los emprendimientos, aprehendió el contenido de los lineamientos revisados,

adaptados y consensuado a las actividades turísticas y necesidades de Puerto Hondo, los cuales están expresados en los resultados alcanzados.

#### **4.3 Resultados Alcanzados**

126 personas fueron sensibilizadas sobre la importancia del sentido de pertenencia, de empoderamiento, de la potencialidad en la actividad turística y en el desarrollo social y productivo del sector; también participaron en charlas programadas para ejecutarse dos días, el expoevento de piqueos y platos típicos de Puerto Hondo, la minga de limpieza y la apertura de temporada playera Puerto Hondo 2013.

14 familias que incluyeron 59 personas, recibieron las capacitaciones que consistían en Empoderamiento y Ciudadanía, Turismo Comunitario, Emprendimiento de Negocios y Gestión de la Calidad en el Turismo Comunitario.

Se llevó a cabo la asistencia técnica a 4 familias que incluyó:

- ❖ Un levantamiento de una línea base de conocimientos, destrezas tradicionales e infraestructura que poseen las familias para el emprendimiento por medio de la ficha técnica del emprendimiento.

- ❖ Acompañamiento para desarrollar capacidades de gestión, el cual consistió en:
  - Logística y participación activa en las charlas de sensibilización para la comunidad.
  - Diseño y reproducción del programa de capacitaciones en Turismo Comunitario, Empoderamiento y Ciudadanía y Gestión de la Calidad a la comunidad.
  - Logística y coordinación para 3 eventos: expoevento de piqueos y comidas típicas, minga de limpieza, apertura de temporada playera.
  - Diseños de materiales promocionales: un afiche y volantes.
  - Diseño de invitación personalizada.
  - Redacción de oficios y manejo de habilidades comunicativas.
  - Taller de socialización del Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario del Ecuador, donde se extrajo las normas de calidad adaptables a los emprendimientos en Puerto Hondo (FEPTCE, 2007).
  - Taller entre los participantes para socializar las normas de conducta y de ética entre el personal de servicio con el cliente; las normas de conducta para el visitante; y las normas de conducta entre los miembros de la comunidad (FEPTCE, 2007).

## **Manual de Calidad adaptado y socializado a los negocios de emprendimiento en**

### **Puerto Hondo**

#### *1. Servicio de Alimentos y Bebidas*

##### *a. Comedor o restaurantes*

- Se utilizarán productos frescos, naturales, y de temporada, que provengan en un alto porcentaje de productores de la comunidad.
- Se ofrecerá comida casera, local y variada.
- No se utilizarán productos de plantas o animales protegidos o prohibidos legalmente en la preparación de alimentos.
- Se evitará en lo posible la compra de alimentos que contengan preservantes.
- La mayonesa, leche, mantequilla, quesos y carnes deberán ser refrigerados para que permanezcan frescos y en buen estado.
- Las áreas de cocina, almacenamiento y restauración deben estar limpias y desinfectadas.
- Los utensilios de cocina deben estar limpios y desinfectados.
- Los saleros, pimenteros, azucareros, aceiteras y cestas de pan, deben estar siempre limpios y en buen estado.
- Las instalaciones destinadas para comedor o restaurante deberán tener un sistema contra insectos; se observará especialmente este requisito durante la época de mayor presencia; la presencia de los insectos en lugares donde se manipulan comidas dan sensación de falta de higiene y resultan muy molestos para los visitantes.
- Se evitará comprar panes, dulces, postres, etc. ya elaborados, y más bien difundir todo aquello que se pueda producir en la comunidad.
- Ofertar un desayuno que recuerde el mismo que se toma tradicionalmente en la comunidad.

- Limitar la compra de productos perecibles (de rápida descomposición) y poner atención a su caducidad.
- El personal deberá controlar permanentemente el suministro de gas, electricidad, o el combustible utilizado, a fin de evitar fugas y desabastecimiento.
- Los alimentos perecibles estarán almacenados a temperaturas adecuadas, tanto en refrigeración como en congelación.
- En el caso de enlatados, debe llevarse un control de rotación e inventario y poner atención en su caducidad.
- El personal de cocina debe mantenerse uniformado o identificado y utilizar gorro y delantal. Hombres y mujeres de cabello largo deberán mantenerlo recogido.
- El personal de cocina debe manipular y preparar los alimentos con normas de higiene básica, tales como:
  - Lavar y desinfectar todas las hortalizas y frutas
  - Los alimentos que hayan caído al suelo o sufrido alguna forma de contaminación.
  - Separar las ollas para hervir agua de las de preparación de comidas.
  - Separar las cucharas y cucharones de palo para comidas de sal y dulce.
  - Los recipientes para desechos orgánicos deberán mantenerse tapados.
  - Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente, para evitar plagas y malos olores.

- Los insumos de limpieza utilizados en la cocina deben ser en lo posible biodegradables y evitar el uso de cloros.
- Se mantendrá la filosofía de manos lavadas, limpias, buenas prácticas de higiene y ningún insecto.
- La basura en el área de cocina debe ser clasificada y recolectada en fundas, colocadas en un lugar adecuado, cerca de la parte posterior del puesto de comida en contenedores tapados a prueba de insectos y roedores.
- A continuación se mencionan algunas situaciones que, por lo general, suelen molestar al visitante en el puesto de comida y que debemos tomar en cuenta para no cometer estos errores:
  - La vajilla y cubiertos sucios.
  - Los vasos con manchas o quebraduras internas o en los bordes.
  - El pan duro, la mantequilla rancia, las tostadas frías o la comida servida tibia o fría.
  - Los azucareros, saleros y vinagreras sucios por dentro, en el boquete, o medio vacío.
  - La sal húmeda.
  - La sensación de que quienes sirven “hacen un favor al visitante”.
  - Las sillas y mesas sucias, rotas o llenas de migas o restos de alimentos.
  - Los manteles sucios o manchados.
  - Limpiar las mesas con trapos sucios y malolientes.

**b. Vajilla**

- Siempre que se preste servicio de venta de comida se dispondrá de una vajilla adecuada, cubertería y platos para el uso exclusivo de los visitantes.
- Los vasos serán siempre de cristal incoloro. La vajilla puede ser de porcelana y otro material similar; se evitarán las vajillas de cristal y de plástico.

**c. Lencería y menaje**

- Los manteles y servilletas de tela estarán en buen estado, limpios y sin manchas; y si tienen la opción de servilletas de papel, es preferible los que posean buena calidad y presentación.
- Se debe adquirir mantelería y servilletas con materiales de calidad y larga duración para uso exclusivo de los clientes.
- Ocuparse de que la disposición final de los desechos no procesables localmente sea en el centro poblado más cercano, siempre y cuando cuente con las facilidades de recolección pública y se encuentre fuera del área de operación y/o protegida, según corresponda.

**Normas de Conducta y de Ética adaptada a la Comunidad de Puerto Hondo****Relaciones Humanas del Personal con el Cliente****a. Personal y Servicio**

- El personal debe ser consciente de la realidad ecológica de la zona, cultura,

conocimiento de los atractivos cercanos, importancia de estar capacitado para brindar un buen servicio e información al visitante.

- Cuidar su apariencia personal, ser amable, cortés, escuchar al visitante y estar siempre dispuesto a brindar un servicio rápido y eficiente.
- Los servicios serán prestados en forma responsable, puntual, con buena predisposición, acorde a lo que el cliente espera.
- El personal buscará siempre en lo posible exceder las expectativas de los visitantes y ayudarlos con dudas o problemas.
- Cuando se hable con un visitante se lo llamará por su nombre, ofreciéndole una sonrisa y mirándolo a los ojos, con un trato correcto y amistoso, evitando mascar chicle, fumar o comer.
- En épocas de gran afluencia de clientes o en los momentos del día en que se establece un contacto con ellos, se vigilará especialmente el aspecto personal y la limpieza de las ropas y el calzado.
- El personal de los puestos de comida que estarán en contacto con los visitantes debería tener las siguientes características:

### ***Comportamiento***

- Actuar con prontitud
- Escuchar cuidadosamente al visitante
- Ser atento
- Actuar con comprensión

- Dar explicaciones detalladas
- Evitar formas poco comunes de hablar
- Mostrar capacidad para el trabajo
- Trato individual y personalizado

### ***Actitud***

- Ser cortés
- Amistoso
- Amable
- Atento
- Preocupado
- Responsable

### ***Imagen***

- Cuidado general
- Ropas
- Calzado
- Cabello
- Limpieza y aseo personal

***Puntos clave del proceso de atención de atención al visitante:***

- Sonrisa
- Contacto visual con el visitante
- Prestar atención
- Utilizar el mismo lenguaje: tono, gestos en relación con las expresadas por el visitante
- Ser positivo
- Demostrar respeto
- Evitar eludir responsabilidades
- Cuidar el aspecto y la imagen de la persona
- Actuar en forma natural
- Demostrar seguridad y conocimiento

### **Normas de conducta para el Visitante**

#### ***a. Relación con el atractivo local***

- Se mantendrá limpio y bien presentado el lugar colocando la basura en los sitios destinados para ello.
- No dejar desechos plásticos, vidrios y otros que no sean de fácil reciclaje, y si lo ha traído, lléveselo de vuelta.
- No manchar, pintar o realizar cualquier tipo de grafiti.

#### ***b. Relación con la comunidad***

- No se permite donación, cambios o venta de ropa usada a los miembros de la comunidad.
- Tomar fotografías a personas de la comunidad solamente con su autorización.
- Abstenerse de usar drogas y/o alcohol durante su visita.
- Los turistas mantendrán siempre un comportamiento de respeto a las costumbres de la comunidad anfitriona.
- Respetar los conocimientos locales.
- Respetar a las personas adultas, especialmente a los ancianos.

***c. Seguridad***

- Siga siempre las instrucciones del anfitrión de la comunidad.
- Evite descuidar sus pertenencias.

**Normas de Conducta entre los miembros de la comunidad Puerto Hondo**

- Deben mantener un trato amable entre sí.
- Deben mantener conductas decentes entre sí y que no incomoden a los turistas.
- Deben trabajar en conjunto y de manera coordinada.
- No deben ingerir bebidas alcohólicas ni drogas durante la atención en el puesto de comida.
- No deben fumar cerca del visitante ni del kiosko de venta de comida.
- Deberán atender las necesidades del visitante con prontitud y amabilidad

- Deberán realizar las labores de limpieza y mantenimiento al kiosko de venta de comida.
- Deben abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas u otras sustancias que impidan su correcto desenvolvimiento.
- Deberán ser respetuosos con el visitante.
- Deberán tener una limpieza personal permanente
- Deberán tener presente ciertos patrones culturales de los visitantes y respetarlos.
- Deben evitar gritos y comportamientos exagerados que puedan molestar al visitante.

#### **4.4 Impactos del Proyecto**

La realización de estos talleres y eventos dentro de la comunidad originó que una madre de familia del grupo capacitado decidiera tomar el liderazgo del grupo del mismo para continuar socializando y agrupando a más personas de la comunidad y aumentar los participantes activos, al mismo tiempo de conformar una agrupación de hecho con fines comunes.

La señora Janeth Barrenechea Montes es la persona quien participó desde el comienzo del proyecto en mención y en la actualidad continúa con la

dirigencia del Grupo de Familias Emprendedoras de Puerto Hondo; el objetivo del mismo es formar la Asociación de Familias Emprendedoras con vida jurídica, desarrollar actividades con fines de lucro y acceder a los préstamos no reembolsables ante organismos gubernamentales para actividades turísticas.

En la actualidad el Grupo de Familias Emprendedoras de Puerto Hondo ha logrado cumplir con las siguientes tareas:

- Agrupación de 30 madres de la comunidad con metas comunes de superación.
- Gestión y cabildeo ante la Prefectura del Guayas para el acceso a cursos de actividades productivas que son impartidos en la comunidad y de forma gratuita. Ver anexo 19
- Gestión con la Fundación Holcim Ecuador para la utilización de una sala en el edificio “Educación Para Todos” en Puerto Hondo sin costo alguno.
- Anexo al Centro de Atención Participativa – CAP de la Fundación Holcim Ecuador quienes están fortaleciendo el tejido social de las comunidades aledañas a la Planta Guayaquil de Holcim en la vía a la Costa.
- El acercamiento entre el Grupo de Familias Emprendedoras con los técnicos de la Fundación Holcim Ecuador con la finalidad de fortalecer al grupo con cursos de Liderazgo Comunitario, Mediación de Conflictos y Asesoría Jurídica para obtener la razón social del grupo.

## **CONCLUSIONES**

1. La intervención y el apoyo de la Oficina de Vínculos con la Sociedad de la ESPOL y el Municipio de Guayaquil, con la Dirección de Acción Social y Educación – DASE y la Corporación ZUMAR, dirigida por la Psic. Graciela Trelles, fue muy importante en el incentivo de concienciar y capacitar a la comunidad en temas acorde a su realidad social, como: Turismo, Empoderamiento y Ciudadanía y Emprendimientos de Negocios; estos temas permitieron el conocimiento y luego el acceso a la información entre la comunidad con las organizaciones de base establecidas en el sector, lo cual motivó que la comunidad se fortalezca y proteja su espacio de venta en la calle principal y la mejora de los puestos de comida existentes; además de gestionar

recursos y beneficios para el grupo y la comunidad; y mantener un contacto permanente con las labores de responsabilidad social de la empresa privada cercana al área.

2. La socialización de este proyecto despertó el interés en los habitantes de Puerto Hondo. En el comienzo de la gestión comunitaria empezaron 29 personas quienes asistieron a las charlas de sensibilización; y terminaron el mismo 126 personas, que se involucraron en todas las actividades organizadas para la promoción turística de la comunidad.
3. En el programa de capacitaciones participaron 14 familias, representando un número de 59 personas que se entrenaron en los diferentes contenidos sobre Introducción al Turismo, Turismo Comunitario, Empoderamiento y Ciudadanía y el Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario.
4. Para la asistencia técnica de los emprendimientos se seleccionó tres negocios de venta de comida y uno de artículos varios, cuyos propietarios aprendieron como gestionar los recursos para el mejoramiento de sus negocios y la aplicación de las buenas prácticas de higiene, servicio al cliente y de ética comunitaria dentro del servicio turístico.

5. La metodología, las herramientas y los contenidos utilizados en esta investigación fueron los principales elementos que coadyuvaron a identificar y descubrir las necesidades y solicitudes requeridas por la comunidad; al mismo tiempo, éstas se convirtieron en la bitácora principal para la idealización y conformación del Grupo de Madres de Hijos con capacidades especiales; que después de la buena acogida se denominó: Grupo de Familias Emprendedoras de Puerto Hondo.

## **RECOMENDACIONES**

1. Que las instituciones involucradas en estos procesos conserven el acercamiento con la comunidad, porque el sector dispone de espacios y de la predisposición de las personas en aprender conocimientos técnicos y artesanales, que mejoren su calidad de trabajo, ofrecidos por profesionales que deseen graduarse bajo la modalidad de prácticas comunitarias.
2. Continuar con la investigación de campo para determinar a través de indicadores de medición, de gestión de calidad y de satisfacción al turista el avance de la promoción y potencialidad turística de Puerto Hondo.
3. Ampliar el campo de trabajo y gestión comunitaria en el área de saneamiento ambiental, reciclaje de desechos y baños ecológicos para el mejoramiento y conservación del medio.

4. Proponer a la comunidad de Puerto Hondo la educación y el mejoramiento continuo en ramas artesanales y técnicas que pueden ser impartidas por estudiantes egresados de las carreras de ingeniería en computación, mecánica o afines para la aprehension o perfeccionamiento de los conocimientos previamente obtenidos.
  
5. Los procesos realizados en una comunidad suelen perderse en el tiempo, sino se mantiene una bitácora o un diario de campo en conjunto con la comunidad, la organización o el grupo con quien se trabaja. Se debe iniciar una escritura diaria y constante de cualquier trabajo comunitario; los cuales son detalles que alimentan la elaboración de la memoria colectiva del grupo.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**

Solicitud de la DASE a Vínculos con la Sociedad

**ANEXO 2**

Acta de Compromiso de los Proyectos de Prácticas Comunitarias

**ANEXO 3**

Acta de Conformidad de los Resultados de los Proyectos de Prácticas Comunitarias

**ANEXO 4**

Ficha de encuesta para sondeo de participación

**ANEXO 5**

Formato de Ficha de Caracterización Turística de Comunidades

**ANEXO 6**

Ficha Técnica del Empredimiento

**ANEXO 7**

Listado de asistencia a las Charlas de Sensibilización

## ANEXO 8

## Oficio de solicitud de carpa

**ASOCIACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

OFICIO No 016/12

Guayaquil, 28 noviembre de 2012

Ingeniero:

CARLOS RAMIREZ

Delegado de la Provincia Guayas.

SECRETARIA NACIONAL DE PUEBLOS –MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACION CIUDADANA.

CIUDAD.-

ASUNTO: PRESTAMO CARPAS.

Por medio de la presente reciba Ud. un atento y cordial saludo a la vez deseándole éxitos en sus funciones, la ASOC. DE PART. CIUDAD. Del DISTRITO "CEIBOS", de la manera más comedida le pedimos en calidad de préstamo 3 carpas que serán utilizadas en el festival cultural, social y tarde deportiva "BIENVENIDA TEMPORADA PLAYERA PUERTO HONDO 2013".

Dicho evento se llevará a cabo el día sábado 01 de diciembre del año en curso, desde las 09:00 a.m. hasta las 17:00 p.m. en las inmediaciones de la cancha deportiva de PUERTO HONDO, Km. 17 vía a la costa.

Sabiendo de su espíritu colaborador esperamos que su respuesta sea positiva.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de nuestra consideración y estima personal.

Atentamente,

24 NOV 2012

JIMMY DIAZ DIAZ  
Presidente

JANETH BARRENECHEA MONTES  
Secretaria

Pueblos,  
Movimiento Social y Participación  
Ciudadana. DELEGACION GUAYAS.

Perfecto Resulto  
098 6655715  
2602853

Guayaquil - Ecuador

**ANEXO 9****Oficio de solicitud para la utilización de cancha**

**ASOCIACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

OFICIO No 001/12

Guayaquil, 13 de noviembre de 2012.

Señor:

José Ángel Lainez  
PRESIDENTE DE LA ASOC. DE PEQUEÑOS AGRICULTORES DE PUERTO HONDO.  
CIUDAD.-

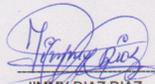
ASUNTO: Permiso para utilizar cancha deportiva.

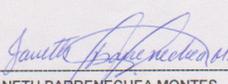
Por medio de la presente la ASOCIACIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA POR "EL BUEN VIVIR" DEL DISTRITO 9 "CEIBOS", le solicitamos el permiso correspondiente para la UTILIZACIÓN DE LA CANCHA DEPORTIVA DE PUERTO HONDO, en el cual se realizará un CAMPEONATO RELÁMPAGO, dentro del festival cultural, social y deportivo "BIENVENIDA TEMPORADA PLAYERA PUERTO HONDO 2013".

Dicho evento se llevará a cabo el día sábado 01 de diciembre del año en curso, desde las 09:00 a.m. hasta las 17:00 p.m.

De antemano agradecemos su colaboración y en espera de una pronta y óptima respuesta.

Atentamente,

  
JIMMY DÍAZ DÍAZ  
Presidente

  
JANETH BARRENECHEA MONTES  
Secretaria

Recibido 14 de Nov. 2012  
P.H.

Guayaquil - Ecuador

## ANEXO 10

Afi che promocional del evento

“Bienvenida temporada playera Puerto Hondo 2013”

**PUERTO HONDO**  
BOHIO

La comunidad  
Puerto Hondo  
invita a la  
**"BIENVENIDA  
TEMPORADA PLAYERA  
PUERTO HONDO 2013"**

**SÁBADO 1 DE DICIEMBRE  
DESDE LAS 10AM**

**VENTA DE PIQUEOS Y COMIDA TÍPICA DE LA ZONA**

**PRESENTACIÓN DE BAILES FOLKLÓRICOS**

**CAMPEONATO RELÁMPAGO DE FUTBOL**

## ANEXO 11

### Certificados de participación

Programa de capacitaciones en Turismo y en el evento de apertura de temporada  
playera



## ANEXO 12

## Contenidos del Programa de Capacitaciones en Turismo y Comunidad

FECHA	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD/CHARLA
<b>Junio 26, 2012</b>	<b>Inscripción al taller</b> <b>Introducción al Turismo</b> <b>Clasificación del turismo</b> <b>Elementos básicos de las actividad turística</b> <b>Evolución del turismo mundial y en el Ecuador</b> <b>Nuevos hábitos en el consumo turístico y vacacionales</b> <b>Ventajas y desventajas del turismo</b>
<b>Junio 27, 2012</b>	<b>Turismo Comunitario: concepto</b> <b>Turismo y comunidad: Requisitos básicos para el desarrollo del turismo comunitario</b> <b>El turismo como alternativa para el desarrollo comunitario</b> <b>Aspecto Legal del turismo Comunitario</b>
<b>Junio 28, 2012</b>	<b>Empoderamiento: concepto</b> <b>Perspectivas del empoderamiento social</b> <b>Autoreconocimiento cultural y personal</b> <b>Fortalecimiento de las organizaciones existentes</b> <b>Gestión y gerencia social participativa</b> <b>Ciudadanía, Ciudadano y ejercicio de derechos</b>
<b>Julio 3, 2012</b>	<b>Emprendimiento de negocios</b> <b>El espíritu empresarial</b> <b>Características del emprendedor</b> <b>Motivaciones para crear un emprendimiento</b> <b>Consecuencias y limitaciones del emprendimiento</b> <b>Limitaciones para ser emprendedor</b>
<b>Julio 4, 2012</b>	<b>Importancia y ventajas de estar agremiados</b> <b>Proceso de comercialización de una idea: Evaluación rápida;</b> <b>Plan Preliminar</b>
<b>Julio 5, 2012</b>	<b>Introducción a la Calidad en Turismo Comunitario</b>
<b>Julio 10, 2012</b>	<b>Manual de calidad adaptado y socializado con las personas propietarias de sus puestos de comida.</b> <b>En el servicio de Alimentos y Bebidas</b> <b>Relaciones Humanas del personal con el cliente</b>
<b>Julio 11, 2012</b>	<b>Normas de conducta para el visitante: relación con el atractivo local, con la comunidad y de la seguridad del lugar</b> <b>Normas de conducta entre los miembros de la comunidad</b> <b>Normas de conducta entre los miembros de la comunidad con el visitante y/o turista</b>
<b>Julio 17, 2012</b>	<b>Clausura y exposición de piqueos típicos de Puerto Hondo</b>

**ANEXO 13**

Lista de asistencia al programa de capacitaciones en Turismo y Comunidad

**ANEXO 14**

Fichas técnicas de los emprendimientos

	<b>Escuela Superior Politécnica del Litoral</b>		 <p style="text-align: center; font-size: small;">FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA, CIENCIAS BIOLÓGICAS, OCEANOGRÁFICAS Y RECURSOS NATURALES ESPOL</p>
	<b>Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceanográficas y Recursos</b>		
	<b>Licenciatura en Turismo</b>		
<b>Ficha Técnica del Emprendimiento</b>			
Número: 1	Propietario: Laura Cárdenas Ríofrío	Días de atención: martes a sábado; feriados Horario: desde 12h00 hasta las 17h00	Comunidad Puerto Hondo Calle principal de Puerto Hondo
Producto de venta: piqueos y almuerzos			
Conocimientos Culinarios: Papas rellenas, maduros lampreados, tortillas de choclo, seco de pollo, guatita, alas de pollo asadas, choclos asados, muchines, maduro con queso, choclo cocinado con queso.			
Destrezas manuales tradicionales: ninguna			
Préstamos adquiridos: Banco, monto y periodo de pago: Ninguno. La estructura del kiosko ha sido financiado por capital propio y la compra de los alimentos de los mismos ingresos de la venta del día.			
Infraestructura de la casa y/o negocio: fotografías del lugar			
			
Encuestador:	Jessica Centeno Miranda		
Fecha:	diciembre 1, 2012		

	<b>Escuela Superior Politécnica del Litoral</b> <b>Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,</b> <b>Oceanográficas y Recursos</b>			
	<b>Licenciatura en Turismo</b>			
<b>Ficha Técnica del Emprendimiento</b>				
Número: 2	Propietario: Felícita Belayo	Días de atención: fines de semana y feriados Horario: desde 12h00 hasta las 17h00	Comunidad Puerto Hondo Barrio San Fernando	
Producto de venta: Almuerzos y platos a la carta				
Conocimientos Culinarios: seco de pollo, seco de pato, seco de gallina criolla, seco de chivo, caldo de gallina, seco de chancho, estofado de chancho, guatita, caldo de bola, chupe de pescado, caldo de pata.				
Destrezas manuales tradicionales: <b>Ninguna</b>				
Préstamos adquiridos: Banco, monto y periodo de pago: Ninguno. El montaje del negocio lo hace con sus propios materiales y utensilios				
Infraestructura de la casa y/o negocio: fotografías del lugar 				
Encuestador:	Jessica Centeno Miranda			
Fecha:	diciembre 1, 2012			

	<b>Escuela Superior Politécnica del Litoral</b>		
	<b>Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceanográficas y Recursos</b>		
	<b>Licenciatura en Turismo</b>		
<b>Ficha Técnica del Emprendimiento</b>			
Número: 3	Propietario: Zoila León	Días de atención: fines de semana y feriados desde 10h00 hasta las 17h00	Comunidad Puerto Hondo Calle principal de Puerto Hondo
Producto de venta: refrescos y frutas			
Conocimientos Culinarios: ensalada de frutas y jugos naturales			
Destrezas manuales tradicionales: ninguna			
Préstamos adquiridos: Banco, monto y periodo de pago: Ninguno. El montaje del negocio lo hace con sus propios materiales y utensilios			
Infraestructura de la casa y/o negocio: fotografías del lugar			
			
Encuestador:	Jessica Centeno Miranda		
Fecha:	diciembre 1, 2012		

	<b>Escuela Superior Politécnica del Litoral</b> <b>Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas,</b> <b>Oceanográficas y Recursos</b>		
	<b>Licenciatura en Turismo</b>		
<b>Ficha Técnica del Emprendimiento</b>			
Número: 4	Propietario: Elizabeth Chamaidan	Días de atención: todos los días desde 10h00 hasta las 20h00	Comunidad Puerto Hondo Barrio San Eduardo
Producto de venta: snacks, papelería, artículos de higiene y limpieza, bebidas, artículos de fiesta.			
Conocimientos Culinarios: caldo de salchicha, colada morada, empanadas de queso, empanadas de atún, cueritos de chanco asado, comida rápida (salchipapas, hamburguesas, hot dogs), ceviche de camarón			
Destrezas manuales tradicionales: ninguna			
Préstamos adquiridos: Banco, monto y periodo de pago: Banco Solidario \$6000 y cancela \$250 mensuales por 3años.			
Infraestructura de la casa y/o negocio: fotografías del lugar			
			
Encuestador:	Jessica Centeno Miranda		
Fecha:	diciembre 1, 2012		

**ANEXO 15**

Listado de asistencia para la socialización del Evento de Apertura de Temporada  
Playera Puerto Hondo 2013

## ANEXO 16

Diseño de afiche promocional del programa de capacitaciones

**Capacitaciones en**  
**Turismo**

**Módulos:**

- Turismo Comunitario
- Empoderamiento y Ciudadanía
- Emprendimiento de Negocios
- Calidad en los Servicios Turísticos

Facilitador:  
Jessica Centeno Miranda

**Costo: GRATIS**  
incluye: material de clase y certificado de asistencia

Mas información: 042 465049 - 0969857854

ANEXO 17

Diseño de volantes para promoción del curso

**Capacitaciones en Turismo**

**Módulos:**

- Turismo Comunitario
- Empoderamiento y Ciudadanía
- Emprendimiento de Negocios
- Calidad en los Servicios Turísticos

Facilitador:  
Jessica Centeno Miranda

**Costo: GRATIS**  
incluye: material de clase y certificado de asistencia

Mas información: 042 465049 - 0969857854

## ANEXO 18

## Diseño de Invitación Personalizada

<b>GRUPO DE EMPRENDEDORAS/ES DE PUERTO HONDO</b>			
<p><b>Invitan a ud. Sra/Sr. _____</b>  <b>A las capacitaciones en Turismo Comunitario, Emprendimiento de Negocios y Gestión de la Calidad en Servicios Turísticos.</b>  <b>Fecha: Agosto 28, 29 y 30</b>  <b>Septiembre 4, 5 y 6; 11, 12 y 13 del 2012</b>  <b>Hora: 2h30 a 5h00 de la tarde</b>  <b>Lugar: Centro de Interpretación Ambiental Puerto Hondo</b>  <b>Costo: GRATIS</b></p>			
<p>_____  <b>Jessica Centeno M.</b>  <b>Instructora</b></p>		<p>_____  <b>Sra. María Mite</b>  <b>Coordinadora</b></p>	

## ANEXO 19

Oficio enviado a la Prefectura del Guayas

115103

Guayaquil, 10 septiembre, 2013.

**Licenciado:**  
Jimmy Jairala  
**PREFECTO DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS:**  
Ciudad.-

**De nuestras consideraciones:**

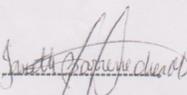
Yo, Janeth Corina Barrenechea Montes, con No. 0950702696, como parte de la directiva del **COMITÉ DE FAMILIAS EMPRENDEDORAS DEL DISTRITO 9 CEIBOS**, solicitamos cordialmente ser beneficiadas de los cursos que la **DIRECCION DE DESARROLLO COMUNITARIO** está brindando como son:

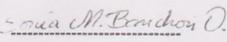
- Manualidades (fomix),
- Caritas pintadas
- Artes para el desarrollo del hogar

Nuestro Comité está localizado en el Recinto Puerto Hondo, Km 17 vía a la costa, el cual cuenta al momento con 35 madres involucradas, y a la cual estamos seguras se sumarán más en el proceso.

Agradezco de antemano su atención y seguras de una pronta y óptima respuesta para con nuestra solicitud, porque sabemos de su espíritu tenaz en el esfuerzo por sacar adelante a sus semejantes, nos suscribimos de usted.

Muy atentamente,

  
**Janeth Barrenechea M.**  
Cédula: 0950702696  
Presidenta Temporal  
Móvil: 0983166186  
Email: janeth91273@hotmail.com

  
**Sonia Banchón Ortega**  
Cédula: 0917842320  
Secretaria Temporal  
Móvil: 0989119151

GOBIERNO PROVINCIAL DEL GUAYAS  
SECRETARIA GENERAL

2-511697 Oct-502  
Martha Lion

3  
10 SET. 2013 Hora 14:47  
Janeth Barrenechea

## BIBLIOGRAFÍA

- Gobernación del Departamento de Caldas (2001). "Plan de Desarrollo Departamental. Bases del Nuevo Caldas 2001-2003. Hacia el desarrollo sostenible Siglo XXI Manual del Empresario MIPYME". Manizales, Colombia.
- COSUDE (2007). Empoderamiento: conceptos y orientaciones. Quito: ASOCAM .
- FEPTCE (2007). Manual de Calidad para la Gestión del Turismo Comunitario . Ecuador : FEPTCE.
- Municipio de Guayaquil (2011). Taller de Planificación Participativa para el Desarrollo Barrial de Puerto Hondo. Puerto Hondo , Guayas , Ecuador .
- Gobierno Provincial del Guayas (2013). Guía Turística del Guayas . Guayaquil, Ecuador.
- Horna Cedeño, F. R. (2012). Informe de Graduación por Práctica Comunitaria. Guayaquil: ESPOL.
- Jiménez, J., Luzuriaga, E., Vite, J., & Gavilanes, J. (13 de 03 de 2011). Repositorio de la ESPOL. Obtenido de Repositorio de la ESPOL: <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/15957>
- MINTUR (2007). Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020. Quito: Obreval Impresores.
- Ricaurte, C. (2009). Manual para el Diagnóstico Turístico Local Guía de Planificadores. Guayaquil : ESPOL.
- Ruíz, E., & Solís, D. (2007). Turismo Comunitario en Ecuador Desarrollo y sostenibilidad Social . Quito: Abya - Yala .
- Sancho, A. (1996). Introducción al turismo OMT. Madrid: OMT .
- UNICEF (2006). Desarrollo de Capacidades para el Ejercicio de Ciudadanía. Buenos Aires : Unicef .
- Diario El Universo (27 de Junio de 2013). Ellos también son de vía a la Costa. Guayaquil , Guayas, Ecuador .
- WWF (2001). Directrices para el Desarrollo de Turismo Comunitario. Ledbury: WWF International.