



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

**Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Tosagua
2019-2023.**

Autoras.

María Katherine Heredia Solórzano.

María José Muñoz Muñoz.

**Proyecto de investigación presentada como requisito para la
obtención del título de Magíster en Turismo.**

Portoviejo Noviembre de 2018.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

**Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Tosagua
2019-2023.**

Autoras.

María Katherine Heredia Solórzano.

María José Muñoz Muñoz.

**Proyecto de investigación presentada como requisito para la
obtención del título de Magíster en Turismo.**

Portoviejo Noviembre de 2018.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

Dirección de Postgrados.

HOJA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Tosagua 2019-2023.

Autores.

María Katherine Heredia Solórzano.

María José Muñoz Muñoz.

Ing. Lorena Cedeño Franco. Mg. Ge.

Director del proyecto de investigación

Lcda. Patricia Palacios Palma M.Sc

Miembro del comité de Titulación

Blgo. Otoniel López.

Miembro del comité de Titulación

Doctor. Radamés Borroto M.Sc. Phd.

Miembro del comité de Titulación

Abg. Marcelo Farfán Intriago

Director de la Maestría en Turismo

Ing. Oscar Aguirre Gordon M.Sc.

Coordinador de la Maestría en Turismo

Doctor. Radamés Borroto M.Sc. Phd.

Director de Postgrado.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Derechos del autor: Según la actual Ley de Propiedad Intelectual, Art.5:

“el derecho del autor nace y se protege por el solo hecho de la creación de la obra, independientemente de su mérito, destino o modo de expresión... el reconocimiento de los derechos del autor y de los derechos conexos no está sometido a registro, deposito, ni al cumplimiento de formalidad alguna”

(Ecuador, Ley de Propiedad Intelectual, Art. 5)

Inscribir el derecho de autor es opcional y si el estudiante lo decide debe inscribir los derechos de autor en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual (IEPI). Si lo va a hacer internacionalmente debe tomar en cuenta las normas internacionales para microfilmado.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



En mi calidad de tutor del/la estudiante _____, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: _____, dictado en la Facultad de Posgrado de la USGP.

CERTIFICO:

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: _____, presentado por el/la estudiante de posgrado _____, con cedula de ciudadanía N° _____, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magíster en _____ (o título del programa) y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Tutor: _____

Portoviejo, Noviembre de 2018



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



En mi calidad de tutor del/la estudiante _____, que cursa estudios en el programa de cuarto nivel: _____, dictado en la Facultad de Posgrado de la USGP.

CERTIFICO:

Que he analizado el informe del trabajo científico con el título: _____, presentado por el/la estudiante de posgrado _____, con cedula de ciudadanía N° _____, como requisito previo para optar por el Grado Académico de Magíster en _____ (o título del programa) y considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes necesarios de carácter académico y científico, por lo que lo apruebo.

Tutor: _____

Portoviejo, Noviembre de 2018



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



AGRADECIMIENTO.

Esta investigación es el resultado del esfuerzo conjunto de quienes motivaron permanentemente el perfeccionamiento de nuestra preparación profesional, por tal motivo agradecemos infinitamente a DIOS y nuestros padres por estar en estos momentos de ser constantes en la lucha, a la Universidad San Gregorio de Portoviejo que nos abrió las puertas del saber, a la dirección de Posgrados de la Maestría Internacional de Turismo en el equipo de trabajo de docentes Nacionales y Extranjeros que nos ayudaron con sus conocimientos adquiridos. Al Doctor Oscar Aguirre Gordon, maestro y amigo de quienes recibimos las orientaciones necesarias para la realización del proyecto investigativo.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



INTRODUCCIÓN.

El cantón Tosagua es un territorio privilegiado por su cultura, fiestas religiosas y su potencial actividad artesanal en barro, habilidad transmitida de generación en generación, a lo que suma además, su riqueza gastronómica y la hospitalidad de su gente.

El cantón Tosagua tiene la oportunidad de proyectarse turísticamente con una nueva herramienta estratégica como lo es el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del cantón Tosagua, el mismo que respalda y apunta al desarrollo turístico del cantón, priorizando el fortalecimiento de las ferias, festividades patronales y cantonales e innovando y creando nuevas actividades turísticas, con la finalidad de incrementar la competitividad de las entidades públicas, privados y comunitarios.

Tosagua Social y Humano, mediante la aplicación de un turismo sostenible que sea socialmente incluyente y ambientalmente responsable.

Tosagua Productiva, A través del cambio de la matriz productiva y el impulso de actividades turísticas como una alternativa generadora de económica y desarrollo local.

En el proceso de investigación participaron la Universidad San Gregorio – Maestría de Turismo Internacional, representantes de emprendimientos, de los establecimientos de comidas y bebidas, hoteles del cantón, empresarios, administradores de los centros recreacionales, líderes comunitarios y Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua.

Tosagua mediante la elaboración del El Plan Estratégico de Desarrollo se propone el ordenamiento territorial y la identificación de zonas de prioridad turística del cantón, en alianza con el Plan de Ordenamiento Territorial para nuevas estrategias.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



RESUMEN

La construcción del plan estratégico para el Desarrollo Turístico del Cantón Tosagua se lo realizó en base a un proceso participativo que integro a todos los actores tanto públicos, privados y comunitarios de la zona urbana y rural del cantón.

Para la elaboración del plan se identificaron seis ejes estratégicos como resultado del trabajo realizado, a través de talleres participativos, asamblea cantonal y “mesas temáticas”, mediante la lluvia de ideas, análisis de la problemática actual y la identificación de necesidades.

Uno de los resultados importantes del proceso fue el planteamiento de la misión y visión futuro del turismo del cantón Tosagua proyectada hacia 5 años, así como se establecieron objetivos y estrategias que regirán el desarrollo del plan estratégico de desarrollo turístico del cantón Tosagua.

Los resultados de la asamblea cantonal se identificaron los factores internos como son las fortalezas y debilidades, factores externos, así como las oportunidades y amenazas, según cada eje; Posteriormente se realizó la matriz del FODA cruzado en donde se construyeron estrategias FO, FA, DO, DA, que dieron como resultado siete perfiles de proyectos orientados a garantizar resultados positivos para el desarrollo turísticos del cantón, estableciendo actividades a corto mediano y largo plazo.

El cumplimiento de las estrategias y acciones ayudarán alcanzar el futuro deseado de un desarrollo sostenible integral del turismo del cantón Tosagua hacia el 2023.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



ABSTRACT.

The construction of the strategic plan for the tourist development of the canton Tosagua was carried out based on a participatory process that integrated all public, private and community stakeholders of the urban and rural area of the canton.

For the elaboration of the plan, six strategic axes are identified as results of the work carried out, through participatory workshops, cantonal assembly and thematic tables by brainstorming, analyzing current problems and identifying needs.

One of the important results of the process was the approach of the mission and future vision of tourism of the Tosagua canton projected towards five years, as well as establishing objectives and strategies that will govern the development of the strategic development plan of the canton Tosagua.

The results of the cantonal assembly identified internal factors such as strengths and weaknesses, external factors, as well as opportunities and threats, according to each axis; Afterwards, the crossed SWOT matrix was developed, where strategies were built, FO, FA, DO, DA, which resulted in seven profiles of oriented projects and guaranteeing a positive result for the touristic development of the canton. They established short, medium and long term activities.

The fulfillment of the strategies and actions help to reach the desired future of an integral sustainable development of tourism in the Tosagua canton by 2023.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



TABLA DE CONTENIDO.

Índice de Contenido	Pág.
Marco Teórico	1
Diagnóstico Internacional	10
Diagnóstico Nacional	12
Diagnóstico Provincial	13
Diagnóstico Local	16
Asamblea cantonal	19
Misión	25
Visión	25
Análisis de los resultados	30
Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Bibliografía	86
Anexos	89



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



LISTA DE FIGURAS.

Número de Figuras	de Índice de Figuras	Pág.
Figura N° 1	Estadísticas turísticas Mundiales	11
Figura N° 2	Llegadas de turistas internacionales	11
Figura N° 3	Mapa de Ecuador turístico	12
Figura N° 4	Procesos del plan	17
Figura N° 5	Factores Externos	18
Figura N° 6	Etapas del plan en territorio	18
Figura N° 7	Objetivos	26
Figura N° 8	Ejes estratégicos	29
Figura N° 9	Mapa Mancomunidad zona Noreste	47
Figura N° 10	Mapa Tosagua	51
Figura N° 11	Mapa Plaza Los Amarillos	56
Figura N° 12	Mapa Tosagua Centro	60
Figura N° 13	Mapa Balneario La Estancilla	65
Figura N° 14	Mapa Tosagua	70
Figura N° 15	Mapa balneario Bachillero	75
Figura N° 16	Mapa Comunidad El Verdum	80



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



LISTA DE CUADROS.

Nº	Índice de Cuadros.	Pág.
Cuadros Nº 1	Mesas temáticas.	19
Cuadro Nº 2	Matriz FODA.	23
Cuadro Nº 3	Matriz de Estrategias.	27
Cuadro Nº 4	Datos del análisis de resultados pregunta 1.	30
Cuadro Nº 5	Datos del análisis de resultados pregunta 2.	31
Cuadro Nº 6	Datos del análisis de resultados pregunta 3.	32
Cuadro Nº 7	Datos del análisis de resultados pregunta 4.	33
Cuadro Nº 8	Datos del análisis de resultados pregunta 5.	35
Cuadro Nº 9	Datos del análisis de resultados pregunta 6.	36
Cuadro Nº 10	Datos del análisis de resultados pregunta 7.	37
Cuadro Nº 11	Datos del análisis de resultados pregunta 8.	39
Cuadro Nº 12	Datos del análisis de resultados pregunta 9.	40
Cuadro Nº 13	Datos del análisis de resultados pregunta 10.	42
Cuadro Nº 14	Índice de satisfacción para la competitividad turística.	44
Cuadro Nº 15	Diagnostico Situacional FODA Proyecto 1.	49
Cuadro Nº 16	Estudio de mercado Proyecto 1.	51
Cuadro Nº 17	Plan de Acción Proyecto 1.	52
Cuadro Nº 18	Presupuesto Proyecto 1.	53
Cuadro Nº 19	Diagnostico Situacional FODA Proyecto 2.	54
Cuadro Nº 20	Estudio de mercado proyecto 2.	56
Cuadro Nº 21	Presupuesto Proyecto 2.	57
Cuadro Nº 22	Diagnostico Situacional FODA Proyecto 3.	58
Cuadro Nº 23	Estudio de mercado Proyecto 3.	60
Cuadro Nº 24	Plan de acción Proyecto 3.	61
Cuadro Nº 25	Presupuesto Proyecto 3.	62
Cuadro Nº 26	Diagnostico Situacional FODA Proyecto 4.	63
Cuadro Nº 27	Estudio de mercado Proyecto 4.	65
Cuadro Nº 28	Plan de acción Proyecto 4.	66
Cuadro Nº 29	Presupuesto Proyecto 4.	67
Cuadro Nº 30	Diagnostico Situacional FODA Proyecto 5.	68
Cuadro Nº 31	Estudio de mercado proyecto 5.	71
Cuadro Nº 32	Plan de acción proyecto 5.	71
Cuadro Nº 33	Presupuesto Proyecto 5.	72
Cuadro Nº 34	Diagnóstico Situacional FODA Proyecto 6.	73
Cuadro Nº 35	Estudio de mercado Proyecto 6.	75



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Cuadro N° 36	Plan de acción Proyecto 6.	76
Cuadro N° 37	Presupuesto Proyecto 7.	77
Cuadro N° 38	Diagnóstico Situacional FODA Proyecto 7.	78
Cuadro N° 39	Estudio de mercado Proyecto 7.	81
Cuadro N° 40	Producto turístico a ofertar.	81
Cuadro N° 41	Presupuesto Proyecto 7.	82
Cuadro N° 42	Presupuesto total del plan.	84
Cuadro N° 43	Desglose del Presupuesto total del Plan por año.	85



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



LISTA DE GRÁFICOS.

Número de Gráficos	Índice de gráficos	Pág.
Gráfico N°1	Resultados Pregunta 1.	30
Gráfico N°2	Resultados Pregunta 2.	31
Gráfico N°3	Resultados Pregunta 3.	32
Gráfico N°4	Resultados Pregunta 4.	33
Gráfico N°5	Resultados Pregunta 5.	35
Gráfico N°6	Resultados Pregunta 6.	36
Gráfico N°7	Resultados Pregunta 7.	38
Gráfico N°8	Resultados Pregunta 8.	39
Gráfico N°9	Resultados Pregunta 9.	41
Gráfico N°10	Resultados Pregunta 10.	42



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



CUERPO DEL PROYECTO.

MARCO TEÓRICO.

Recursos culturales.

Es fundamental sustentar la importancia de los recursos culturales, ya que en la actualidad se está perdiendo esa tradición, identidad de nuestros pueblos que nos representan.

Revisando la constitución¹ (2008) capítulo 1 Principios fundamentales señala lo siguiente:

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución. Constitución del Ecuador (2008)

Según la Constitución del Ecuador² (2008) también se destaca lo siguiente:

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: 1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes. 2. Garantizar y defender la soberanía nacional. 3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico. 5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir. 6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio,

¹ Constitución de la República del Ecuador (2008) capítulo I, Principios fundamentales. Art. 1, En línea. Disponible en: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>

² Constitución de la República del Ecuador (2008) capítulo I, Principios fundamentales. Art. 3, En línea. Disponible en: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. 7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país. 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. Constitución del Ecuador (2008)

Dentro de la planificación estratégica para el desarrollo turístico, en el ámbito cultural también se destaca el Etnoturismo.

Según el artículo Turismo Rural Ecuador de María Gonzales³ (2008) se destaca lo siguiente:

Etnoturismo: Busca esa necesidad de los turistas por rescatar esas culturas ancestrales, dentro de su propio paradigma, encontrar esas claves milenarias que transportan a los orígenes del ser humano en este mundo, que se encuentra en la búsqueda de vestigios históricos que logren encadenar recuerdos rotos por el mismo hombre. M. Gonzales (2008)

Recursos Naturales.

Es importante sustentar la importancia de los recursos naturales, ya que en la actualidad se está destruyendo.

Según el artículo de la Universidad de Sevilla el autor Eric LoPresti⁴ (2007) destaca lo siguiente sobre los recursos naturales.

Se denominan recursos naturales a aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; y que son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta (servicios ecológicos indispensables para la continuidad de la vida en el planeta E. LoPresti, (2007).

³ María Gonzales (2008) Turismo rural Ecuador. Instituto Interamericano para la cooperación de la Agricultura. En línea Disponible en: <http://argus.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andina/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf>

⁴ Eric LoPresti (2007) Universidad de Sevilla. "Ordenación de los Recursos Naturales y del Patrimonio Ambiental". En línea. Disponible en: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-02/Unidad-3/lecturas/8.pdf>



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Dentro de la investigación se encontraron varios autores entre la cual Van Dyke⁵ (2008) habla sobre los recursos naturales.

Los recursos naturales se refieren a los factores de producción proporcionados por la naturaleza sin modificación previa realizada por el hombre; y se diferencian de los recursos culturales y humanos en que no son generados por el hombre (como los bienes transformados, el trabajo o la tecnología). El uso de cualquier recurso natural acarrea dos conceptos a tener en cuenta: resistencia, que debe vencerse para lograr la explotación, e interdependencia.

Plan Estratégico.

Investigando sobre lo que es el plan estratégico se investigó sobre el autor José María Sainz De Vicuña Ancín⁶ (2015).

Al hablar del plan estratégico de la organización, nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adaptado “hoy” en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una organización más competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de intereses (stakeholders).

Planificación Estratégica.

La planificación estratégica tiene varios puntos de vista afirma Serna⁷(2002:17):

La planeación estratégica “es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa; con el fin de evaluar la situación presente de

⁵ Van Dyke, Fred. Conservation Biology: Foundations, Concepts, Applications, 2nd ed.. Springer Verlag. pp. 478. ISBN 978-1-4020-6890-4 (hc) 2008. En línea. Disponible en: <http://www.springer.com/us/book/9781402068904>

⁶ José María Sainz De Vicuña Ancín “El plan estratégico en la práctica” 4ta edición. En línea. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bh5CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Sainz+De+Vicu%C3%B1a&ots=bNxmiGYobA&sig=98J3JWz28T5YaxQKR7CW9MLHZMo#v=onepage&q=Sainz%20De%20Vicu%C3%B1a&f=false>

⁷ Serna (2002:17) CICAG, Volumen 7 - EDICIÓN 2 - AÑO 2010. En línea. Disponible en: <HTTP://PUBLICACIONES.URBE.EDU/INDEX.PHP/CICAG/ARTICLE/VIEWARTICLE/362/865>



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



la empresa así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro”.

Cantón Tosagua.

El Cantón Tosagua cuenta con historia y diversos recursos que se detallan a continuación Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Tosagua ⁸ (2016)

Tosagua es una ciudad de Ecuador, a orillas del río Carrizal, cabecera cantonal del cantón Tosagua, situado al noroeste de la Provincia de Manabí. Su nombre se debe a la tribu nativa llamada Los Tosahuas. Tiene una superficie de 377,40 kilómetros cuadrados y es el eje geográfico de lo que se conoce como la zona norte de Manabí. Es un territorio próspero con ingentes recursos naturales, producción agrícola, ganadera, y piscícola, posee zonas donde sobresalen la siembra y cosecha tradicional de diversos cultivos del ámbito costeño; como maíz, cacao, banano, maní, yuca y algodón, entre otros. Posee además grandes ciénagas donde se cría el apetecido Chame, se han contabilizado al menos ciento treinta especies de aves cuatro de ellas migratorias desde el hemisferio norte, en sus manglares se cría el camarón y se recolectan artesanalmente cangrejos y moluscos de manglar. Su potencial tan solo se ve limitado por la falta estacional de lluvia, capacitación, y mejora en el sistema de comercialización.

Atención al cliente.

Una idea de (Blanco, 2001) citado en Pérez⁹ (2007) señala que:

La atención al cliente es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes. (p. 6)

⁸ Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Tosagua (2016) En línea. Disponible en <http://www.tosagua.gob.ec/tosagua/>

⁹ Pérez, V (2007) Libro, Calidad total en la atención al cliente. España. Consultado: (7 Septiembre, 2018). Ideas propias Editorial.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Revisando la obra de Brown¹⁰ (1989) señaló que:

La atención al cliente es una modalidad de gestión que empieza desde lo más alto de la organización. Se trata de la filosofía y la cultura de la empresa. Una vez que han identificado estos factores, si algunos de los integrantes de la organización es capaz de articularlos dándoles una forma sencilla, se estará construyendo algo duradero (p. 2).

Importancia de la Atención al cliente.

Revisando la literatura de Soport, N¹¹ (2010) señalan que:

El cliente es la persona más importante de nuestro negocio. El mayor porcentaje de pérdida de clientes en las empresas es por haberse sentido despreciados por alguien del personal, bien por una mala atención o por indiferencia. Sólo es necesario causar una vez esta sensación en el cliente para que se aleje para siempre.

Un cliente perdonará un error si se le atiende correctamente y se soluciona de forma eficaz pero es muy difícil que olvide una atención poco profesional y mucho menos, si siente que se le ha tratado mal o como un objeto

Es muy necesario, por tanto, disponer de personal adecuado para atender a sus clientes ya que esto garantizará su satisfacción y aumentará su confianza en la empresa

Recuerde: Un cliente que se va satisfecho volverá, pero un cliente descontento supone que habrá diez que no le llegarán a conocer.

Características de la atención al cliente.

Analizando el artículo de Kristie¹² (2014) señala lo siguiente:

Habilidades de escuchar: Un representante de servicio de atención al cliente debe poder escuchar las necesidades del mismo. Toma nota y resume las palabras del

¹⁰ Brown (1989) Libro, Gestión de la Atención al cliente, Madrid, Díaz Santos Editorial

¹¹ Soport Natural, (2010) Artículo, La importancia de la Atención al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en: <http://www.soportel.es/index.php/importancia-atencion-cliente>

¹² Kristie (2014) Artículo, Características del servicio al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/caractersticas-del-servicio-al-cliente-4418.html>



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



cliente para repetir las y que así haya entendimiento. En vez de planear la respuesta mientras el cliente habla, escucha con la meta de comprender.

Habilidades de pregunta: Aquellos que están en el servicio de atención al cliente saben que hacer las preguntas correctas puede arrojar las respuestas necesarias para resolver el problema. Las preguntas de calidad ayudan a descubrir las necesidades, metas, objetivos y preocupaciones reales de los clientes para que el representante pueda trabajar para resolverla y aliviar las preocupaciones.

Responsable: Para trabajar en el servicio de atención al cliente, se debe tener responsabilidad. Ésta es bilateral, ya que cubre la responsabilidad en la concurrencia, el servicio, lealtad y actitud. También cubre la habilidad del agente de tomar responsabilidad por los errores y resultados, sabiendo que sus propias acciones determinan los resultados en situaciones con clientes.

Sensible: Cada necesidad, pregunta o preocupación es resuelta en el servicio de atención al cliente de calidad. Saltear una pregunta porque la respuesta no se sabe puede dejar a un cliente sintiéndose ignorado. Muchas consultas relacionadas al servicio son multifacéticas por lo que es importante responder completamente a una consulta antes de seguir con otra.

Continuando con el análisis en el artículo de Kristie¹³ (2014) establece que:

Entendido: Los agentes de servicio de atención al cliente deben ser completamente expertos en el departamento/producto/servicio del cual son responsables. Junto a este conocimiento viene la confianza, la cual lleva a la satisfacción al cliente. Si surge una situación en la cual el agente no sabe la respuesta, debe estar dispuesto a admitir su desconocimiento y encontrar la respuesta o remitir al cliente a un representante que sepa la respuesta.

Completo: Un representante de servicio de atención al cliente debe resolver una situación hasta completarse. En lugar de ser rápido para desligarse del problema o estar con dudas para resolver las necesidades de un cliente, el agente debe ser exhaustivo y trabajar a través de cada situación paso a paso hasta que esté resuelta.

Puntual: El servicio de atención al cliente es mejor cuando es rápido. Dejar que un cliente tenga que esperar en la llamada o tienda por un representante disponible

¹³ Kristie, (2014) Artículo, características del servicio al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/caractersticas-del-servicio-al-cliente-4418.html>



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



es inaceptable. La respuesta a tiempo a un pedido, pregunta, preocupación o problema es el primer paso a una solución. Esto puede no siempre ser veloz, pero debería ser eficiente y exhaustivo.

Preciso: Toda información emitida por un representante de servicio de atención al cliente debe ser 100% segura. Sean instrucciones de ensamblaje o desempeño, o información acerca de garantías, todo debe ser objetivo. Junto a la precisión de hechos, el representante debe ser preciso en las acciones realizadas por parte del cliente.

Calidad de servicio.

Examinando a Albrecht¹⁴ (2009) indica que: “La calidad del servicio que se presta al cliente es un valor agregado invisible que puede determinar que aquel vuelva o que nunca más pise nuestro negocio”.

Estudiando a Perez¹⁵ (2007) Señaló que: “La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la diferencia en la oferta global de la empresa”. (p. 8).

Importancia de Calidad de servicio.

Examinando el artículo de Pacioli¹⁶ (2013) establece que:

El servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, los clientes tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir”. La importancia se puede guiar por los siguientes aspectos

¹⁴ Albrecht, (2009) Artículo, la Revolución del Servicio. [En línea] Consultado: (10 Septiembre, 2018). Disponible en:

http://managementynegocios.com/pildoras/ptes/La%20revolucion%20del%20servicio_c.doc

¹⁵ Pérez V (2007) Libro, Calidad total en la atención al cliente. España, ideas propias Editorial.

¹⁶ Pacioli (2013) Revista, artículo, Importancia del Servicio al cliente. [En línea] Consultado (10 Septiembre 2018). Disponible en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



La competencia es cada vez mayor, por ende los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

Los clientes son cada vez más exigentes, ya no sólo buscan precio y calidad, sino también, una buena atención, un ambiente agradable, comodidad, un trato personalizado, un servicio rápido.

Si un cliente queda insatisfecho por el servicio o la atención, es muy probable que hable mal de uno y cuente de su mala experiencia a otros consumidores.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que vuelva a adquirir nuestros productos o que vuelvan a visitarnos.

Si un cliente recibe un buen servicio o atención, es muy probable que nos recomiende con otros consumidores.

Es primordial tomar en cuenta dichos aspectos, ya que si se logran entender adecuadamente cada uno de ellos y, aplicarlos de la manera correcta se logrará tener una ventaja competitiva.

Características de la calidad en el servicio.

Revisando el documento de Berry¹⁷ (1989) se encontró lo siguiente:

Tangibilidad: Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un restaurante con pisos limpios y personal aseado dará mejor impresión que aquel que no tenga estos atributos.

Confiabilidad: Significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Dicho de otra manera significa mantener su promesa de servicio.

Tiempo de respuesta: Es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia su preferencia y se desea conservarla.

¹⁷ Berry (1989) artículo, Servicio al cliente. [En línea] Consultado: { 11 Septiembre, 2018 } Disponible en: http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Seguridad (confianza): Se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado.

Empatía: Va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



DIAGNÓSTICO TURÍSTICO

Diagnóstico Internacional.

El turismo internacional según la Organización Mundial del Turismo (OMT), se registraron 1.322 millones de llegadas de turistas internacionales en el año 2017, lo que equivale prácticamente a la séptima parte de la población mundial. Esto no hace más que evidenciar la importancia global de una industria turística responsable de la creación de más de 100 millones de empleos. La actividad generada por los sectores de la hotelería, las agencias de viajes, el transporte de pasajeros y del ocio en general consigue atraer, además, una importante inversión pública y de capital privado.

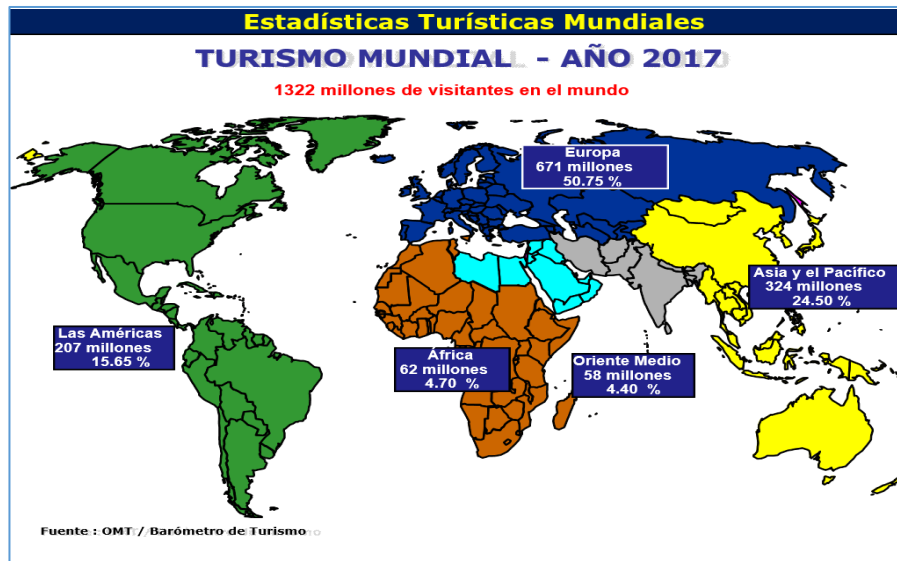
El turismo internacional se mantiene fuerte los primeros cuatro meses de 2018. Las llegadas de turistas internacionales clave crecieron un 6% en enero- abril de 2018 en comparación con el periodo del año pasado. Los resultados internacionales se refleja una continuación de la fuerte tendencia observada en 2017 (+7) y hasta el momento supera el pronóstico de la OMT de 4% a 5% para el año 2018 como el crecimiento provisional de una fuente en los primeros cuatro meses de 2018 se registró en Asia y el Pacífico (+8) Europa (+7), mientras que África (+6) medio oriente (+4) y las Américas (+3) también registraron resultados sólidos. La confianza en el turismo mundial sigue siendo fuerte según el último panel de la OMT.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Figura N^o 1



Fuente:OMT/Estadísticas turísticas.

Figura N^o 2

Llegada de turistas internacionales.	2017	Enero- Junio 2018
Mundo	+6.8%	+6.2%
Europa	+8.4%	+6.8%
Asia y el Pacífico	+5.6%	+7.8%
América	+3.3%	+3.0%
África	+9.0%	+5.6%
Oriente medio	+4.6%	+4.5%

Fuente: OMT/ Barómetro 2018.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



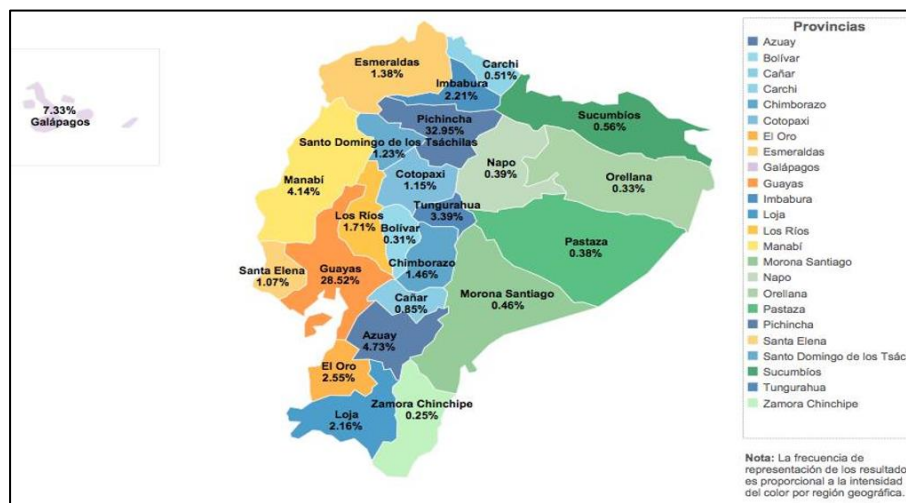
Diagnóstico Nacional.

Según el portal del Ministerio de Turismo del Ecuador¹⁸ (2017) en su sección de Perfiles de turismo internacional 2017, se destaca lo siguiente:

A través del estudio “Perfiles de turismo internacional 2017”, se presenta las características de los turistas que arriban a Ecuador, para conocer los destinos de sus cuatro mundos. El turismo receptivo crece en el país mediante el gasto turístico, que se incrementó un 7% entre 2013 y 2017, según la Cuenta Viajes del Banco Central del Ecuador.

En el 2017, las visitas de extranjeros en el Ecuador crecieron en 8.9% por encima del promedio mundial. Las llegadas internacionales en el Ecuador crecieron en 13,4%, cerca de 10 puntos porcentuales más que Latinoamérica. Para el 2018, se prevé que las llegadas internacionales en el mundo se incrementen en 3,7% respecto al 2017, y se espera que en Ecuador incrementen en 3,9%.

Figura N^o 3



¹⁸ Ministerio de Turismo (2017) Perfiles del turismo internacional. Disponible en línea <https://www.turismo.gob.ec/estudio-de-perfiles-de-turistas-fortalece-la-planificacion-del-destino-ecuador/>



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



El documento Diagnóstico turístico de los destinos priorizados de Manabí¹⁹ (2012)

dice lo siguiente:

El Turismo en el Litoral y Manabí: En lo que respecta a esbozar el lineamiento del Diagnostico Turístico de Manabí en general podemos tomar en cuenta los siguientes razonamientos:

Desventajas comparativas de los destinos de sol y playa de Manabí

- Mala planeación y mal ordenamiento del entorno físico general y de playa, que prevé cambiarse con los actuales planes de ordenamiento territorial, a los que están avocados los gobiernos seccionales;
- Insuficiente provisión de servicios básicos (agua, energía, carreteras, comunicaciones, instalaciones sanitarias);
- Pésimo manejo de las variables ambientales (desechos sólidos y líquidos, control de vertimientos, control de usos contaminantes);
- Pobre o inexistente cultura turística, lo que causa como efecto colateral el bajo nivel técnico del personal de servicio;
- Poca inversión y escasez de manejo profesional de la infraestructura turística.

Ventajas comparativas aún sin explotar, que residen en:

¹⁹ Diagnostico turístico de los destinos priorizados de la provincia de Manabí (2012)



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



- Disposición de algunos entornos naturales valiosos “no puestos en valor”
- Existencia de sitios arqueológicos de interés;
- Atracciones nuevas atracciones estacionales, como el avistamiento de ballenas, festivales de playa y otras que podrían promoverse.
- Hay, desde luego, también unos pocos ejemplos de “lodges” y conjuntos vacacionales eco-playeros de calidad aceptable internacionalmente, pero son pocos y muy pequeños como para darle un vuelco al mercado de sol y playa. Además, no se percibe presencia de servicios suplementarios adecuados en transporte, recreación y gastronomía; hay operadores receptivos que se ocupan de los grupos.

La fortaleza del litoral, depende casi exclusivamente del entorno natural, pero existen indicios positivos en muchos otros sentidos: en la región costera se percibe más sentido empresarial, relativa cohesión gremial, mejor visión de la perspectiva internacional del mercado y un alto compromiso de los actores locales.

La debilidad del litoral de los destinos priorizados de Manabí nos muestra:

- Un mismo y único patrón geográfico (*la costa*);
- Unos productos característicos comunes (*playa convencional, combinaciones de recreación con naturaleza, más aventura, arqueología y etnografía*);
- Un importante centro urbano de convergencia en conectividad (*aeropuerto internacional, puerto y nodo de vialidad en estos destinos priorizados*) que sirven de polo urbano proveedor de insumos, y otros en consolidación;



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



- Existencia de varios núcleos de desarrollo físicamente muy desconectados entre sí.

A pesar de todo, Manabí no cuenta con un producto sol y playa ofertable a los grandes mercados emisores de USA, Europa o Asia, o aún del cono sur de Sudamérica, porque la capacidad receptiva de los núcleos es muy pequeña y de una calidad entre media y baja en materia de servicios.

Por otro lado, los centros balnearios como tales y los hoteles tradicionales no ofrecen muchas posibilidades de reconversión hacia mejor calidad de planta, por rigideces ya insalvables de la estructura urbana y de las construcciones, que, aún las más modernas, muestran una calidad arquitectónica bastante limitada.

La oferta complementaria manabita en materia de recreación terrestre, marinas, deportes acuáticos, vida nocturna, está en formación; la gastronomía local basada en la cocina criolla tradicional ha sido la base para considerar a Manabí, como la capital gastronómica del Ecuador.

Es imposible no hacer mención a que, por evidente negligencia de las autoridades ambientales y turísticas, así como de los municipios, en los últimos treinta años las playas del litoral nunca fueron puestas bajo control de ordenamiento: crecieron sujetas por décadas a presión colonizadora espontánea, subsiguiente a la apertura de las carreteras. Padedieron el crecimiento natural de las comunidades costaneras y, en fin, los tramos playeros de mayor vocación fueron sometidos a procesos de apropiación invasiva del espacio privado y público por parte de la agroindustria camaronera y de inversionistas inmobiliarios. Hoy en día, hay zonas de playa que se muestran muy deterioradas, paisajísticamente empobrecidas, en una vecindad inconveniente (y no exenta de



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



contaminación) con los poblados cercanos, los cultivos de camarón en aumento, las plantas procesadoras de pescado y otros usos.

Sin embargo, habría dos factores capaces de renivelar el recurso para hacerlo relativamente competitivo:

En primer término, hay algunos segmentos del litoral manabita que aun siendo muy distantes de una oferta de excelencia, han conseguido aprendizaje positivo en el largo tiempo que llevan atendiendo mercado doméstico. Hay que añadir, que ciertos sectores cuyo desarrollo fue mal planeado podrían tener, a pesar de ello, algunas posibilidades de reordenación y reconversión de la oferta.

En segundo término, hay segmentos de la costa que, aunque pequeños, han logrado preservarse de la degradación, casi siempre por distancia o ausencia de carreteras, varios de ellos podrían ser aprovechables a futuro cercano para una oferta de *playa no convencional*, a condición de que se actúe pronto en ordenarlos dentro de una planeación estricta en el orden ambiental, paisajístico y arquitectónico, para generar un producto de “*playa verde*” *eco-cultural*, de alta categoría

Diagnóstico local.

El cantón Tosagua ubicado al Noroeste de la provincia de Manabí, es un cantón agrícola ganadero, que está a orillas del río carrizal.

Su nombre se debe a la tribu nativa llamada los Tosahuas, fue fundada como cantón el 25 de enero de 1984. Tiene una superficie de 377.40 kilómetros cuadrados, es un territorio prospero donde sobresalen la siembra y cosecha tradicional de diversos frutos como cacao, café, sandía, plátano, yuca, maíz, pimienta entre otros.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

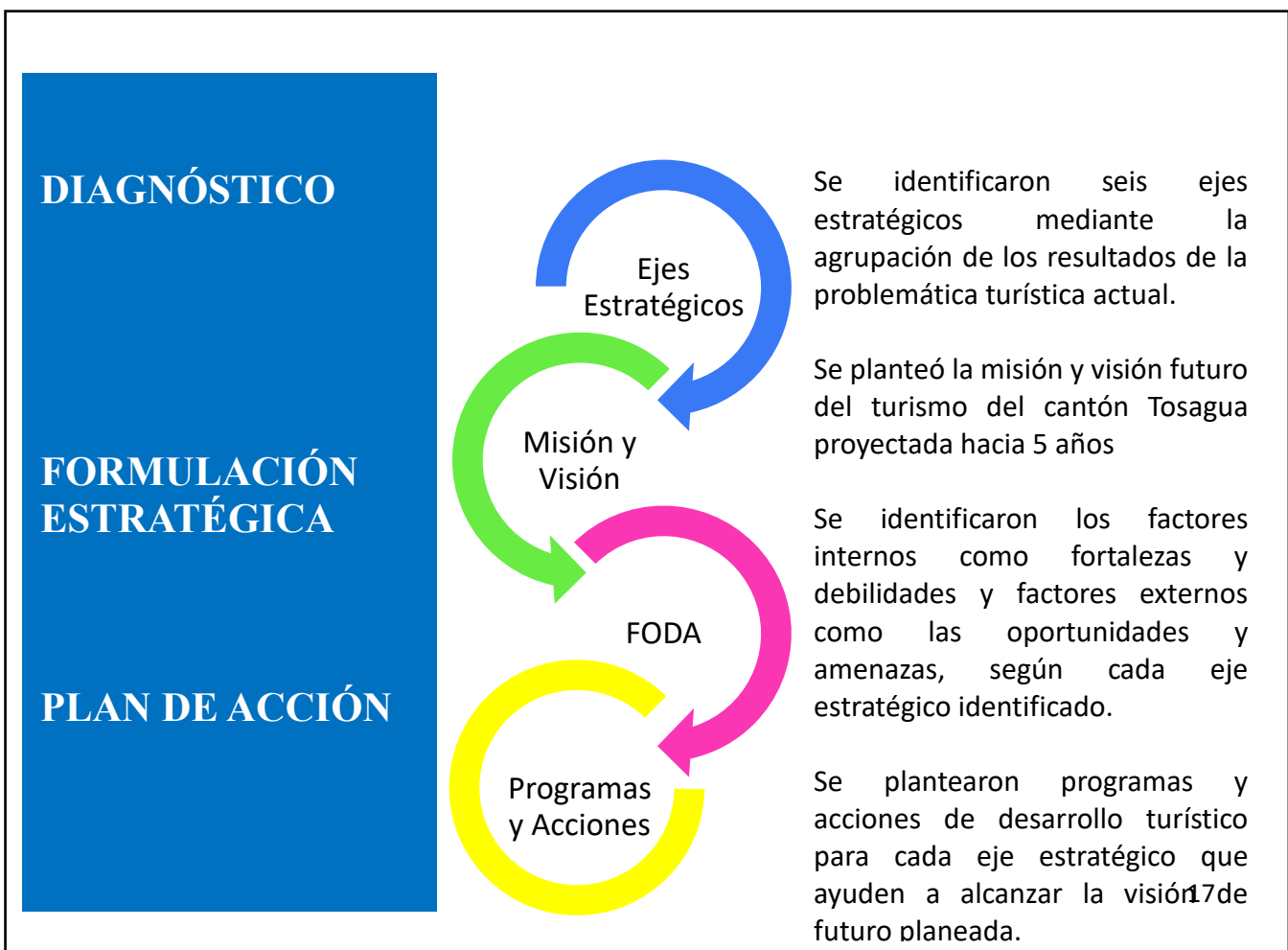


Concerniente al turismo su principal atractivo natural es el balneario de agua dulce los mangos ubicado en la parroquia rural la Estancilla, y dentro de sus principales actividades tradicionales se destacan la elaboración de ollas de barro. En la parroquia Bachillero su actividad es el cultivo de chame y sus fiestas patronales: mientras que en la cabecera cantonal las acciones son las fiestas cantonales, ferias y gastronomía.

En el presente trabajo de investigación se inició con diversas visitas de observación de campo en el territorio del cantón, en el que se pudo evidenciar el potencial natural y cultural que posee turísticamente; esta información de primera mano fue plasmada en fichas geo referenciadas.

A continuación, se muestra el proceso de la elaboración del plan estratégico de desarrollo turístico del cantón Tosagua.

Figura Nª4

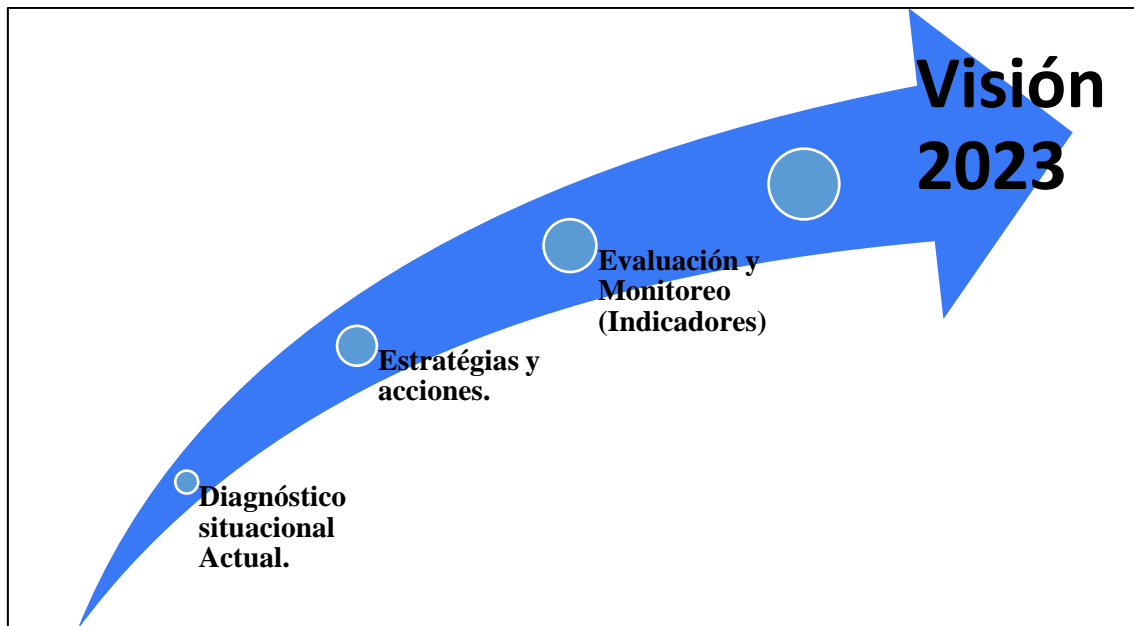




**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

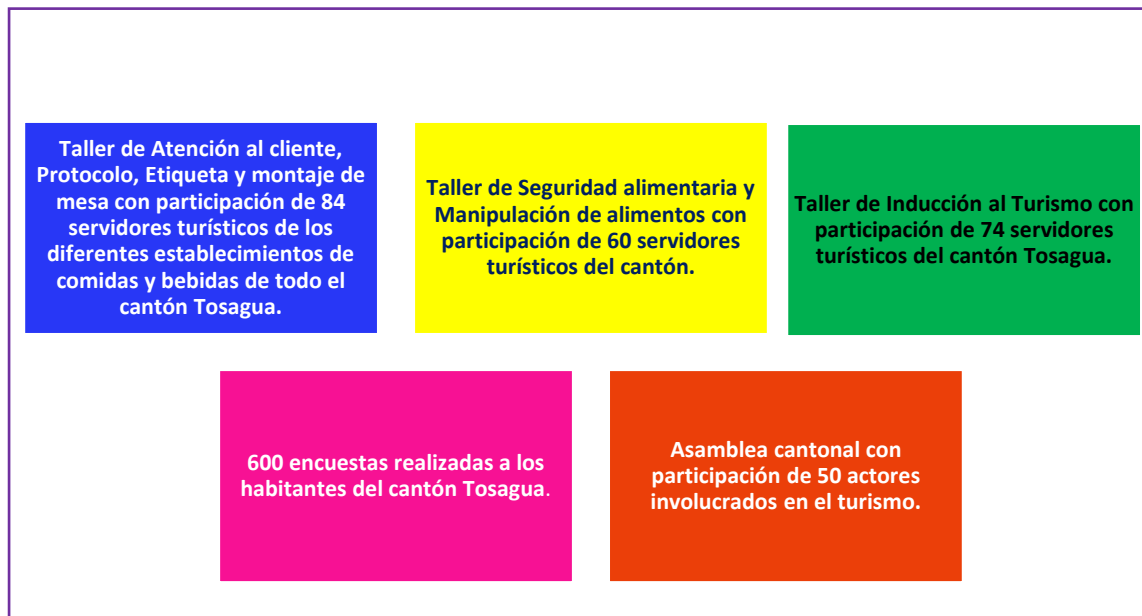


Figura Nª 5



Factores externos

Figura Nª6



Etapas del plan en el territorio



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Asamblea Cantonal.

Para la construcción del diagnóstico FODA se realizó la Asamblea cantonal el día 28 de Mayo del 2018 en las instalaciones del GAD Municipal Tosagua, en una jornada de 6 horas (09H00 a 15H00) al que asistieron 55 representantes entre líderes comunitarios, prestadores de servicios turísticos, y autoridades del GAD Municipal Tosagua, en esta asamblea se trabajó en 5 mesas temáticas.



Foto. Asamblea cantonal Tosagua.

Cuadro N° 1

N°	Mesas Temáticas	Actores claves
1	Turismo comunitario	Líderes comunitarios
2	Planta turística	Representantes de restaurantes y centros recreacionales
3	Producto Turístico	Prestadores de servicio de comidas y bebidas.
4	Capacitación turística	Prestadores de servicio de comidas y bebidas.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



5	Marketing turístico.	Prestadores de servicio de comidas y bebidas.
---	----------------------	---

Mesas Temáticas. Elaborado por las autoras de esta investigación.



Foto. Mesa de Turismo Comunitario.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Foto. Mesa de Planta Turística.



Foto. Mesa de Producto Turístico.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Foto. Mesa de Capacitación.



Foto. Mesa de Marketing.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Análisis FODA.

Cuadro N° 2

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Fiesta religiosa de la Virgen María Inmaculada y Romería.	Desaprovechamiento de territorio del humedal La Segua que le pertenece al cantón Tosagua.
Fiestas del Cantón Tosagua, Fiesta del mes de la cultura, danza, arte y cultura (septiembre).	Deficiente señalética en áreas turísticas.
Parque Los Amarillos.	Gruta de la Virgen María Inmaculada temporalmente cerrada.
Actividad Hípica: Hipódromo los Tulipanes (actividad estacional).	Escasa oferta Hotelera de calidad.
Equipamiento básico de establecimiento de comidas y bebidas, complejos turísticos de diversa categoría y calidad.	Recurso humano de los servicios turísticos poco capacitado.
Clima tropical agradable.	Insuficiente promoción de los productos turísticos.
Diversos Paisajes en las zonas rurales.	Poco financiamiento para el desarrollo de proyectos turísticos.
Biodiversidad de flora y fauna.	Deficiente promoción y escasa información turística.
Diversidad de Gastronomía típica de la zona.	Deficiente gestión técnica del departamento de turismo.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Extensas playas de agua dulce sobre el río carrizal Chone.	Desorganización de los servidores turísticos.
La amabilidad y hospitalidad de su gente.	
Elaboración de Artesanías, tejidos de petate, y artes en barro.	
Feria gastronómica la olla de barro.	
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Escuela Superior Politécnica de Manabí ESPAM.	Deficiente organización del servicio recolector de basura.
Unidad Educativa del Milenio.	Contaminación en el Río Carrizal.
Servicio Internet libre en ciertas áreas públicas.	Calles internas del cantón en mal estado.
Campaña: Reforestando a Tosagua.	Los caminos vecinales de tercera categoría no poseen carpeta asfáltica.
Servicios de transporte Intercantonal.	Desastres naturales, ciertas comunidades se evidencia inundaciones.
Organización de las comunidades.	Falla geológica (socavón).
Desarrollo de campeonatos deportivos.	Inseguridad, robos en el centro, falta de control policial.
Conexión de carreteras externas en buen estado.	Escasos servicios de primeros auxilios, salvavidas.
Proceso participativo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo.	Falta de capacidad de gestión y liderazgo institucional.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



	No hay coordinación entes gubernamentales a nivel nacional, provincial y local.
	Escasas condiciones de salubridad en el mercado central de Tosagua.
	Inexistencia del terminal terrestre.
	Escasas líneas de transporte urbanas y rurales.
	Deficientes Servicios básicos.

Matriz FODA. Elaborado por las autoras de esta investigación.

Misión.

Tosagua corazón de Manabí, es un cantón agrícola y ganadero, que brinda servicios de alimentos y bebidas, ofertando una deliciosa gastronomía, variada biodiversidad de flora y fauna y el placer de disfrutar del contacto con la naturaleza en sus balnearios de agua dulce.

Visión.

En el año 2023, Tosagua cantón agrícola ganadero reconocido a nivel nacional por sus productos, gastronomía, fiestas y tradiciones promoviendo actividades turísticas culturales en todo el año, ofreciendo servicios turísticos de calidad y a su vez mejorando la calidad de vida de sus habitantes.

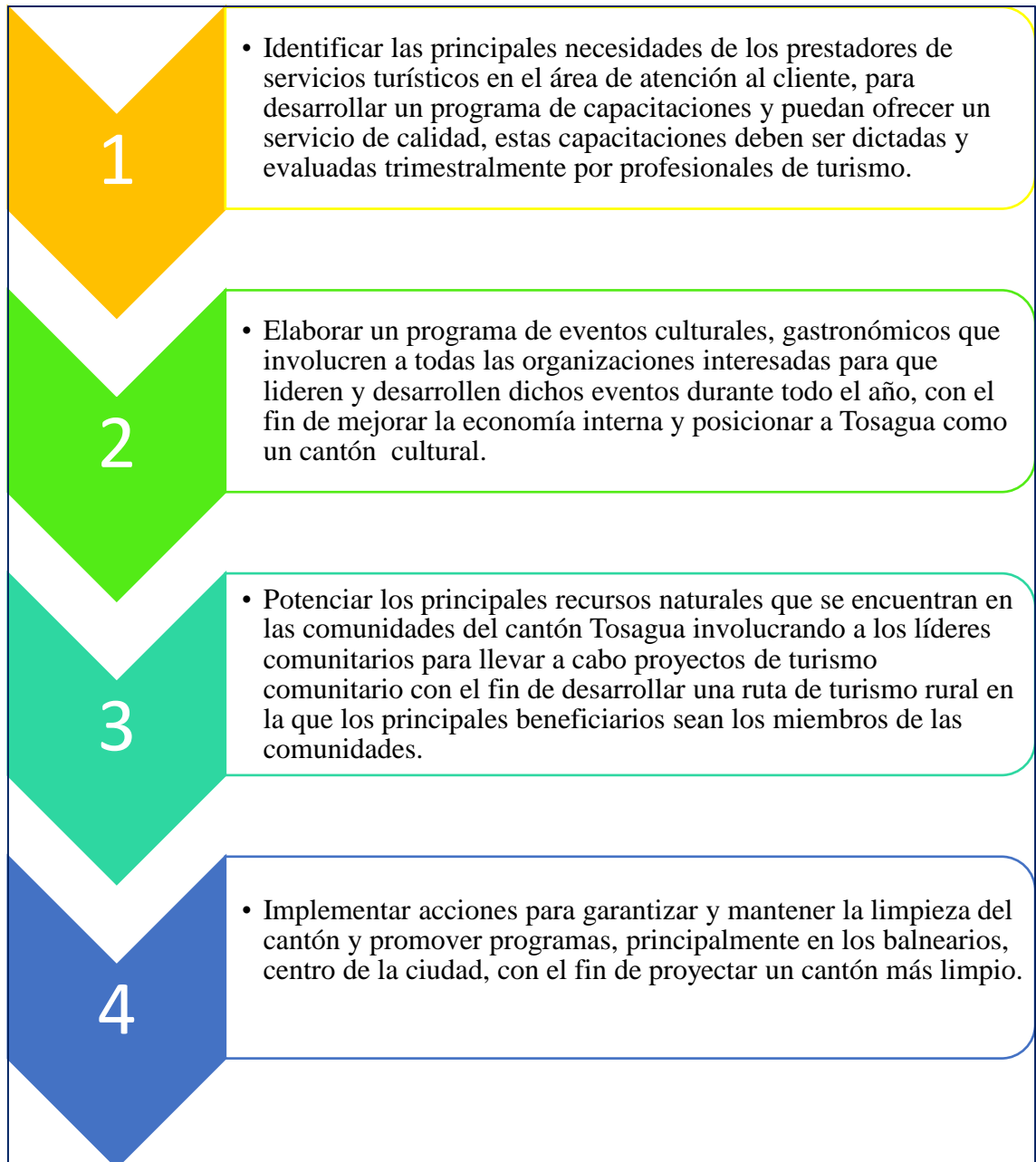


PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Objetivos.

Figura N^o 7





**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Estrategias.

Cuadro N° 3

Orden	Matriz Estrategias
	Fortalezas + Oportunidades
1	Vincular a los estudiantes de la carrera de turismo de la ESPAM en los programas festivos del mes de la cultura danza y arte para que colaboren con sus conocimientos en la gestión y desarrollo de actividades. (F2 y O1)
2	Continuar con la campaña reforestando a Tosagua para poder conservar la biodiversidad de flora y fauna del Cantón, mejorando el escenario paisajístico de sus extensas playas de agua dulce sobre el rio carrizal Chone.(F7,F8, F10 y O4)
3	Asociar a los estudiantes de la Unidad Educativa del Milenio en conjunto con las Universidades USGP y ESPAM para poder realizar programas educativos en el que la puesta en escena sea la principal actividad en el que se busca impulsar la historia del parque de los amarillos con el fin de conocer su historia y cultura. (F3, O1 , O2 Y O9)
	Fortalezas - Amenazas
4	Tomar medidas de acción en los caminos vecinales de tercera categoría que no poseen carpeta asfáltica para que exista un fácil acceso a las comunidades y puedan adquirir sus productos artesanales (tejidos en petate y artes en barro) aportando a la economía local. (F12 y A3).
5	Mejorar las condiciones básicas de los establecimientos de comida y bebidas del mercado, partiendo de que se cumplan las ordenanzas municipales en el aspecto de salubridad, aseo e imagen. (F5 y A10).



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



6	Vincular a la empresa pública y privada para que tomen acciones en la actividad hípica desarrollando un programa trimestral para promover un desarrollo económico.(F4 y A9).
Debilidades + Oportunidades	
7	Continuar con los procesos de capacitación que brindó la Universidad San Gregorio de Portoviejo en conjunto con el GAD Municipal a los servidores turísticos con el fin de mejorar la atención al cliente.(D6 y O9)
8	Aprovechar la participación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo Maestría en Turismo para que se ejecuten programas, proyectos y actividades turísticas en conjunto con el Departamento de turismo.(D7 y O10)
9	Gestionar la participación de las carreras de ambiente y turismo de la ESPAM para que implementen la señalética en los atractivos existentes del Cantón. (D3 Y O1)
Debilidades - Amenazas	
10	Tomar medidas de acción urgente en la contaminación del Río Carrizal con el fin de minimizar los desechos en este recurso natural importante. (D2 y A8)
11	Actualizar el inventario de atractivos turísticos, recursos potenciales con el fin de brindar información y promoción turística a través de las instituciones correspondientes.(D7, D10 Y A8).
12	Fortalecer programas de seguridad turística integral cuyo ente rector sea el departamento de turismo del GAD municipal para poder brindar seguridad a los turistas.(D10 Y A6)

Matriz de Estrategias. Elaborado por las autoras de esta investigación.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Ejes Estratégicos

Figura N^o 8





**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



ANÁLISIS DE RESULTADOS.

Análisis de la encuesta sobre el perfil del turista que visita el cantón Tosagua.

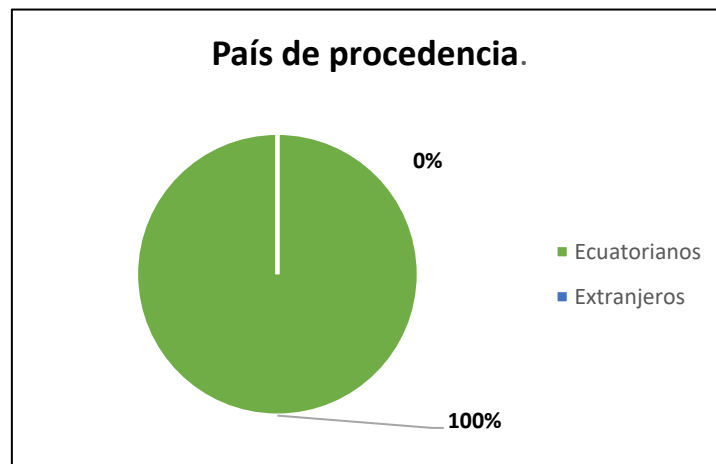
El presente estudio se realizó de forma libre y voluntaria a 600 personas dentro del cantón Tosagua incluidos habitantes del cantón y turistas provenientes de los cantones cercanos de la provincia Manabí. Con el objetivo de obtener datos estadísticos del tipo de turistas que visitan el cantón y así poder medir sus diferentes características.

1. ¿De qué país proceden la mayoría de los turistas encuestados?

Cuadro N° 4

Procedencia de los encuestados	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatorianos	600	100%
Extranjeros	0	0%
TOTAL	600	100%

Grafico N° 1



Análisis.

A nivel del cantón Tosagua se establece que es el turista ecuatoriano en su mayoría realiza turismo interno y se plantea como la principal fuente de turistas que usan servicios en este cantón.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

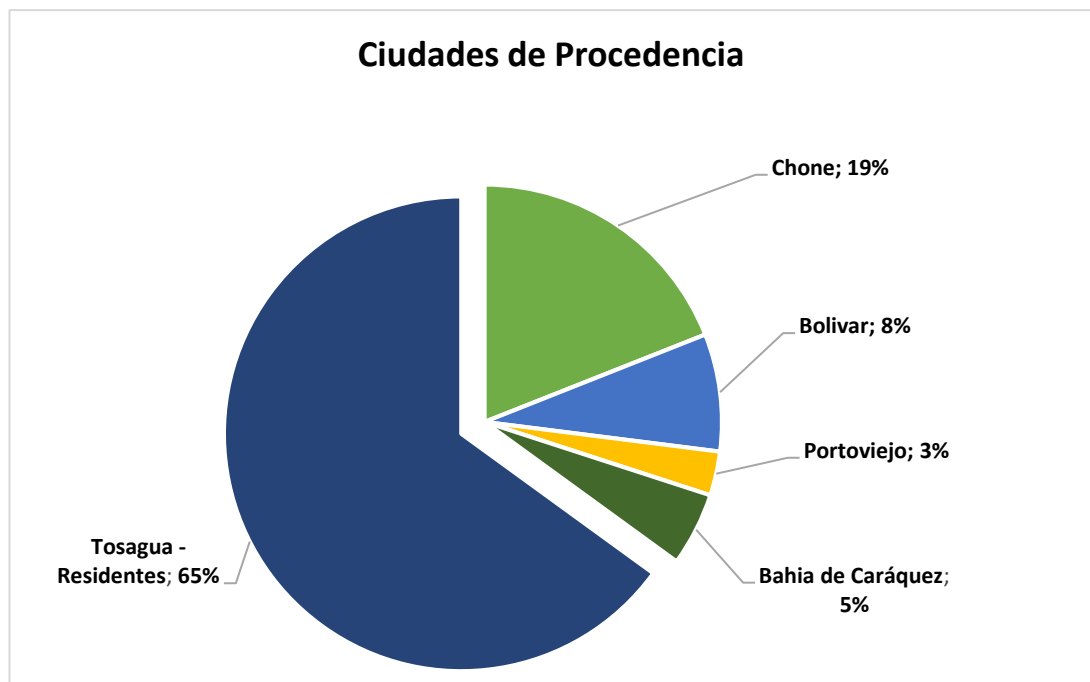


2. ¿De qué ciudad son los turistas encuestados?

Cuadro N° 5

Ciudades	Frecuencia	Porcentaje
Chone	114	19%
Bolívar	45	8%
Portoviejo	19	3%
Bahía de Caráquez	28	5%
Tosagua Residentes	394	65%
TOTAL	600	100%

Grafico N° 2



Los resultados reflejan un alto porcentaje de turismo interno en el cantón por parte de sus habitantes, este resultado da la oportunidad de orientar estrategias que satisfagan las necesidades de este segmento de mercado, seguido de un porcentaje importante de turistas que provienen del cantón vecino Chone, así mismo se muestran resultados de turistas provenientes de otros cantones vecinos tales como Bolívar, Bahía de Caráquez y Portoviejo



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

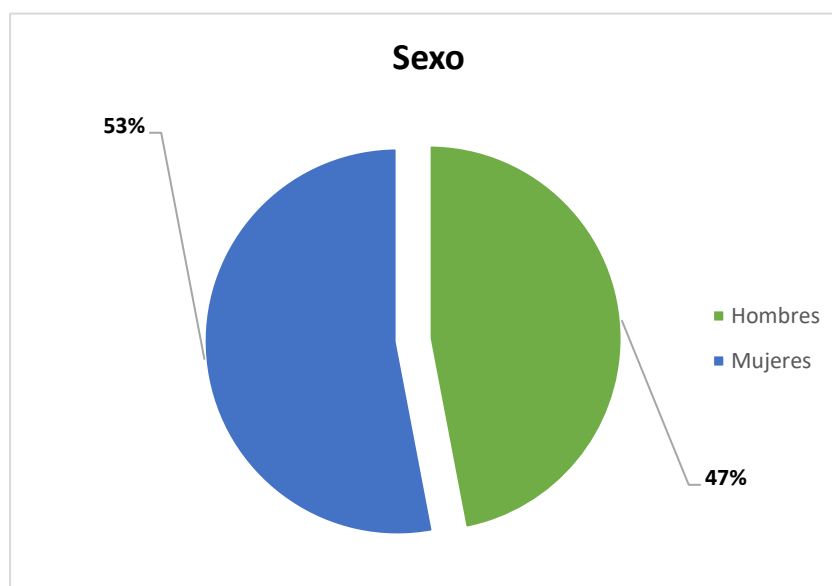


3. ¿Cuál es el sexo de los turistas encuestados?

Cuadro N° 6

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	281	47%
Mujeres	319	53%
TOTAL	600	100%

Gráfico N° 3



Los resultados reflejan que en su mayoría son de sexo femenino, los turistas que visitan el cantón Tosagua y hacen uso de los diferentes servicios turísticos, frente al porcentaje de sexo masculino despunta ligeramente del sexo femenino, al mismo tiempo los resultados reflejan el hecho de ser una ciudad adaptable y receptiva para ambos sexos lo que reflejará posteriormente ser un cantón que en su mayoría es visitado por familias, siendo el factor familia quien puede determinar un segmento de mercado importante para la determinación de estrategias orientadas a fortalecer este segmento de mercado.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

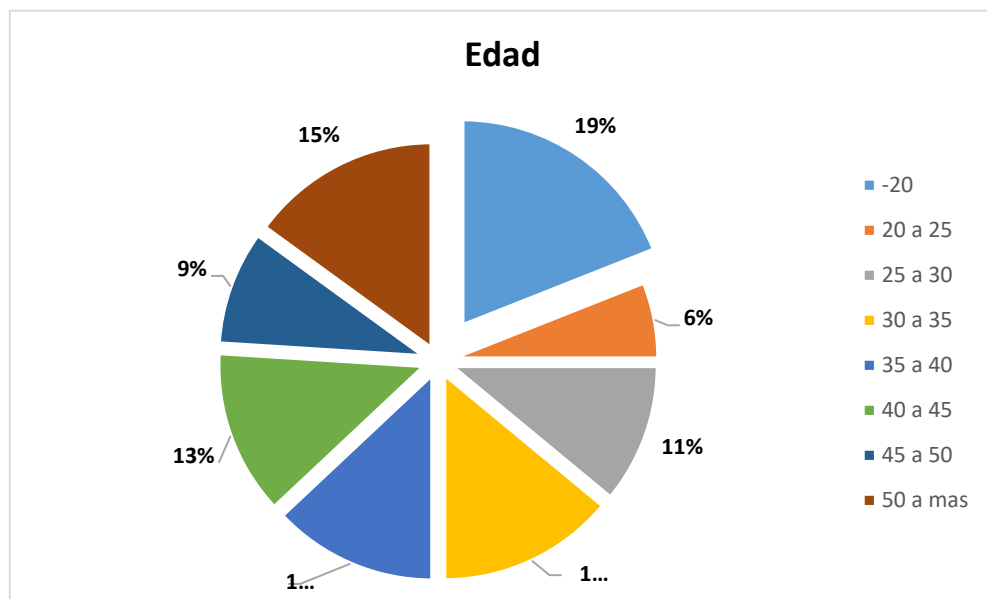


4. ¿Cuál es la edad de los turistas encuestados?

Cuadro N° 7

Edades	Frecuencia	Porcentaje
-20	114	19%
20 a 25	36	6%
25 a 30	63	11%
30 a 35	84	14%
35 a 40	82	13%
40 a 45	75	13%
45 a 50	54	9%
50+	92	15%
TOTAL	600	100%

Gráfico N° 4





**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Los resultados establecen que tanto los clientes que se encuentran en rango de edad de 20 a 35 años y los de 36 a +50 años están en el pico estadístico por igual, lo que planea y encamina a formular estrategias orientadas para ambos rangos de segmento de edad, que en su mayoría buscan actividades dinámicas y de recreativas, deportes, festivales, relajación.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

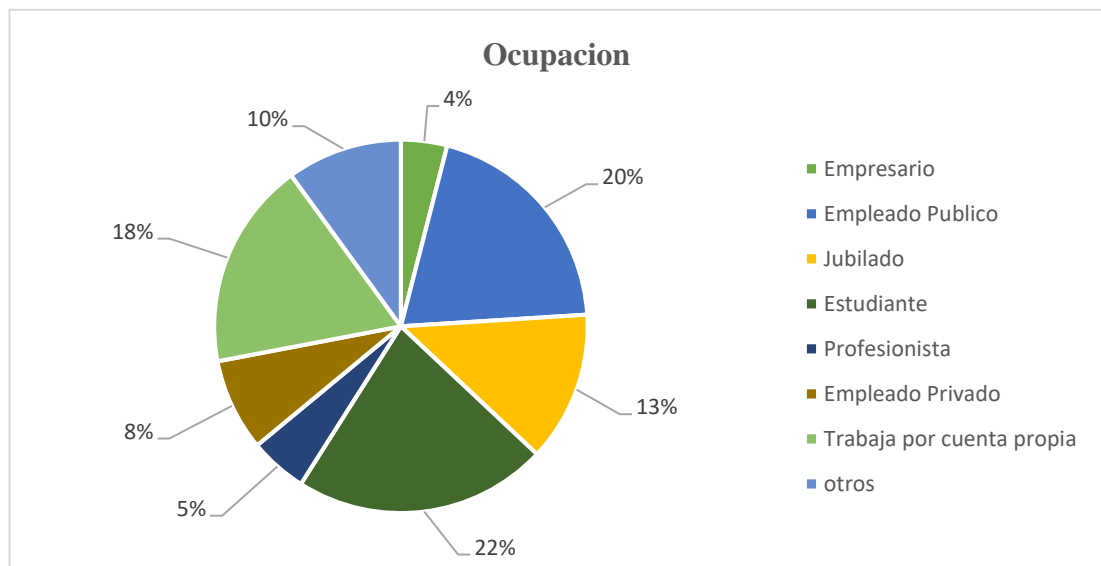


5. ¿Cuál es su ocupación o profesión?

Cuadro N°8

Ocupación	Frecuencia	Porcentajes
Empresario	24	4%
Empleado publico	122	20%
Jubilado	79	13%
Estudiante	129	22%
Profesionista	32	5%
Empleado privado	46	8%
Trabaja por cuenta propia	107	18%
Otros	61	10%
TOTAL	600	100%

Gráfico N°5



En estos resultados se puede apreciar claramente las diferentes ocupaciones de los encuestados, dando una muestra de la ocupación que realizan.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

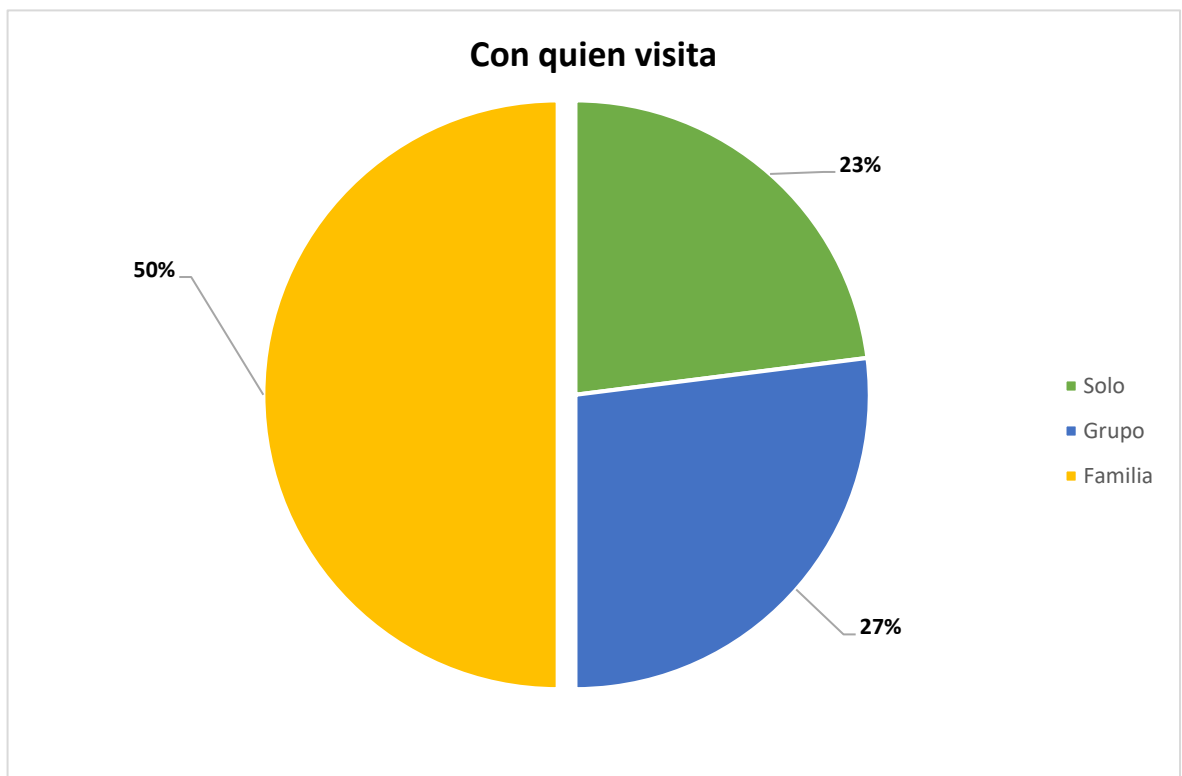


6. ¿Con quién visita Tosagua?

Cuadro N° 9

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Solo	105	23%
Grupo	121	27%
familia	230	50%
TOTAL	600	100%

Gráfico N° 6



La familia corresponde al mayor segmento desde el cual proceden la mayoría de turistas que visitan el cantón Tosagua, lo que refleja ser un cantón que le presta los servicios y garantías para el desarrollo de actividades familiares que a su vez permiten el desdoblamiento de otras actividades ligadas por género y edad que podrían ser tomadas en cuenta para diversificar la oferta, seguido por un porcentaje igual importante de turistas que visitan el cantón con amigos lo que despierta seguramente el entorno natural que nos rodea, existe al igual un porcentaje de turistas que viajan solos que en su mayoría corresponde a trabajadores y empresarios que usan frecuentemente la planta hotelera y de restaurante



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



7. ¿Cuál es el motivo de su visita a Tosagua?

Cuadro N^o 10

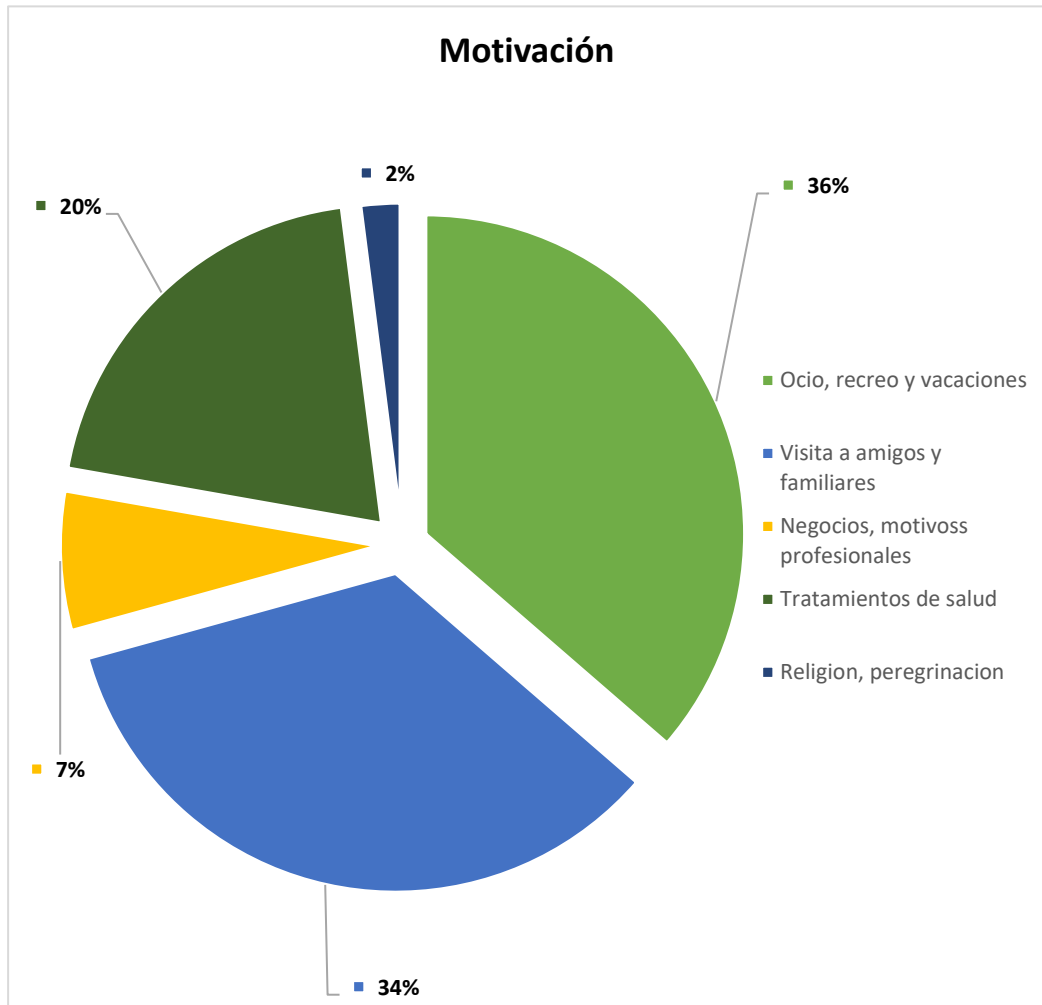
Motivación del viaje	Frecuencia	Porcentaje
Ocio recreo y vacaciones	214	36%
Visitas a familiares y amigos	201	34%
Negocios, asuntos profesionales	50	7%
Tratamiento de salud	117	20%
Religión peregrinación	10	2%
Otros	8	1%
TOTAL	600	100%



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Gráfico N^o 7



Los resultados reflejan que el mayor motivo por el que visitan Tosagua es por ocio, recreo y vacaciones, este resultado da lugar a definir y orientar estrategias para desarrollar actividades turísticas recreativas que se puedan realizar los fines de semanas y temporada de vacaciones, otro alto porcentaje corresponde al literal de visitas a familiares y amigos, este resultado sustenta el cuadro anterior en el que la familia es un segmento de mercado importante, indicándonos nuevamente que se deben orientar estrategias dirigidas a satisfacer a dicho segmento. Seguido por el literal tratamiento de salud, por último pero igual de importante el literal de negocios y asuntos profesionales, este resultado corresponde al segmento de trabajadores y empresarios que visitan Tosagua por este motivo, y un mínimo porcentaje lo cubren el motivo religioso y entre otros mo



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

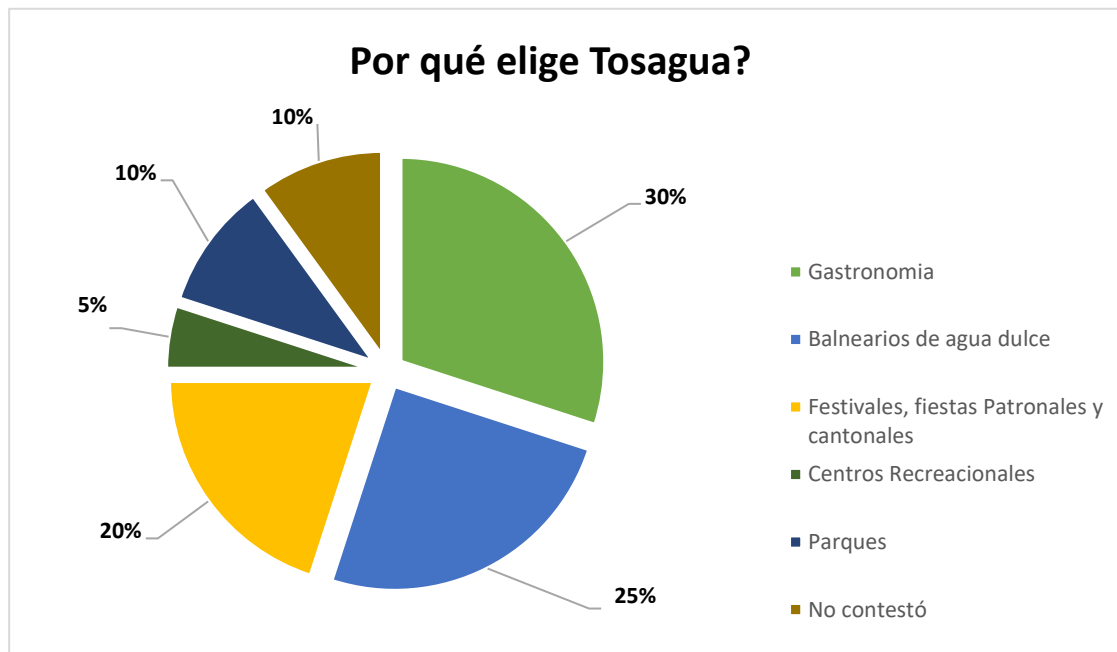


8. ¿Por qué eligió o elige visitar Tosagua?

Cuadro N° 11

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Gastronomía	540	30%
Balnearios de agua dulce	450	25%
Festivales, fiestas patronales y cantonales	360	20%
Centros recreacionales	90	5%
Parques	180	10%
No contesto	180	10%
TOTAL	1800	100%

Gráfico N° 8



Los resultados califican a Tosagua como un cantón rico en gastronomía que se sustenta en la diversidad cultural y de pisos climáticos que permiten la variedad de platos y sabores. Además lo eligen también por ser un cantón tranquilo relacionado directamente con su ambiente, seguido por el tema de precios, lo que lo convierte en un destino



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



potencial del cual el plan sabrá sacar el mejor provecho, El tema rural refleja un alto porcentaje puesto que el cantón posee 2 balnearios de agua dulce atravesados por el río Carrizal Chone a y que son visitados con frecuencia por los turistas los fines de semana, atraídos por la belleza paisajística y naturaleza del sitio. Seguido por un porcentaje de turistas que elige visitar los centros recreacionales del cantón, además de disfrutar de sus festivales, fiestas patronales y cantonales que lo promueven a Tosagua como un cantón cultura.

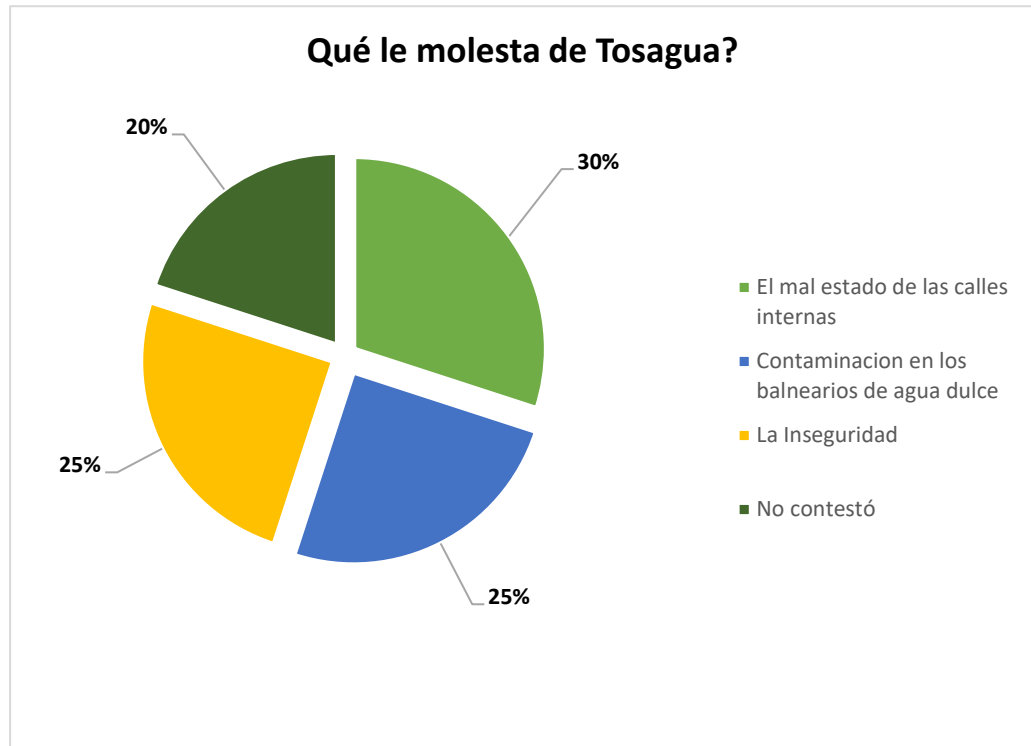
9. ¿Que no le gusta o cree que deben mejorar en el cantón Tosagua?

Cuadro N^o 12

Detalles	Datos	Frecuencia
El mal estado de las calles internas	540	30%
Contaminación en los balnearios	450	25%
La inseguridad	450	25%
No contestó	360	20%
TOTAL	1800	100%



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023
Grafico N° 9**



Los resultados reflejan que a los turistas no les es agradable ver el estado actual de las calles internas del cantón, seguido de un alto porcentaje de turistas que les molesta la contaminación que se puede evidenciar en los balnearios de agua dulce donde ellos se recrean, además otro alto porcentaje plantea su inconformidad con respecto a la seguridad turística, puesto que no se están tomando las medidas de seguridad pertinentes, en todo caso estos resultados dan lugar a plantear estrategias orientadas en mejorar estos aspectos.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**

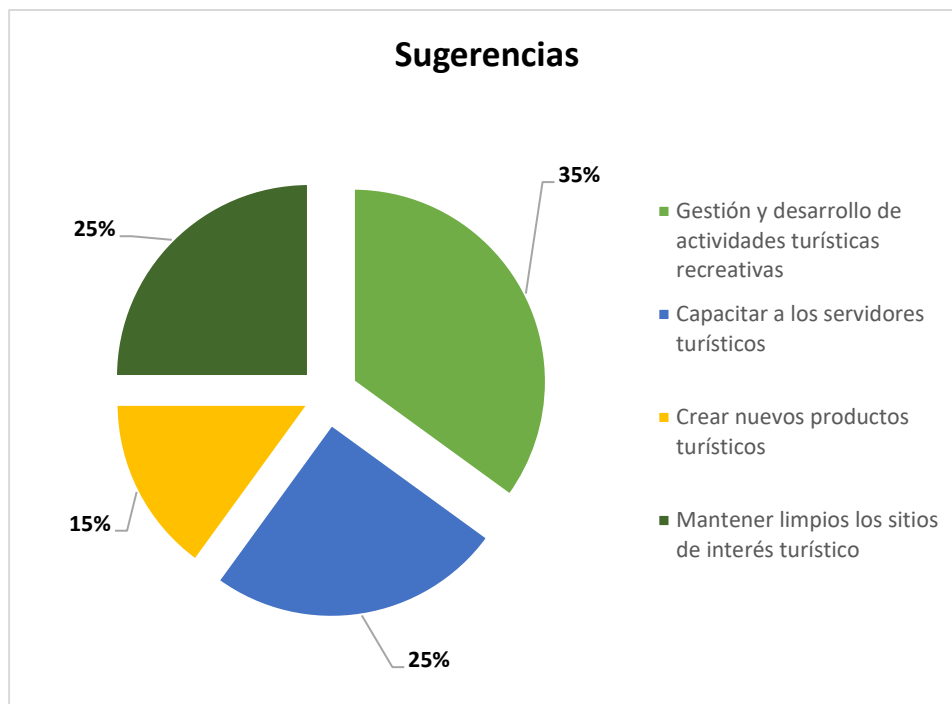


10. ¿Que considera usted que se debería hacer para desarrollar la actividad turística del cantón Tosagua?

Cuadro N° 13

Detalle	Frecuencia	Porcentajes
Gestión y desarrollo de actividades turísticas	210	35%
Capacitar a los servidores turísticos	150	25%
Crear nuevas actividades y productos turísticos	90	15%
Mantener limpios los sitios de interés turístico	150	25%
TOTAL	600	100%

Grafico N° 10





**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Los resultados reflejan y coinciden en que gestionar y desarrollar actividades turísticas recreativas es el eje sobre el cual debe trabajar la municipalidad del cantón Tosagua, seguido de un porcentaje importante que plantea capacitar a los servidores turísticos, sin duda hay que fortalecer temas como calidad, atención, diversificación, oferta entre otros. Así mismo otro literal importante es que se deben mantener limpios los sitios de interés turístico, dando lugar a orientar las estrategias enfocadas a estos aspectos tomando en cuenta el literal de crear nuevos productos turísticos para el desarrollo del cantón Tosagua.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Índice de satisfacción para la competitividad turística. 600 encuestados.

Los encuestados indicaron su satisfacción con una valoración de 1 Muy malo, 2 Malo, 3 Bueno, 4 Muy bueno. Y que al multiplicar los 600 encuestados * 4 que es el índice de satisfacción mayor da un valor meta de 2400. A continuación se muestran las puntuaciones de satisfacción, y para una mejor apreciación de los resultados se ha tomado como referencia la equivalencia en una escala del 1 al 10.

Cuadro N° 14

1	¿Cómo considera la calidad de la infraestructura hotelera?	1626 = 6.7
2	¿Cómo considera la planta de restaurantes?	1677 = 6.9
3	¿Cómo califica el servicio de las líneas de transporte?	1476 = 6.1
4	¿La limpieza en el terminal es?	1361 = 5.6
5	¿La comodidad en el terminal es?	1322 = 5.5
6	¿La señalización de la ciudad y del cantón es?	1435 = 5.9
7	¿La cantidad de actividades turísticas que se pueden realizar?	1376 = 5.7
8	¿La calidad de actividades turísticas que se pueden realizar?	1512 = 6.3
9	¿Información para visitar lugares y realizar actividades?	1434 = 5.9
10	¿Seguridad para los turistas en los sitios visitados?	1404 = 5.8
11	¿Cómo califica la limpieza en general?	1319 = 5.4



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



12	¿La Gastronomía de la zona es?	1964 = 8.1
13	¿Los servicios básicos de la ciudad y el cantón son?	1237 = 5.1
14	¿Cómo califica el trabajo de las instituciones en turismo?	1062 = 4.4

Estos resultados dan una clara visión de la situación actual del cantón Tosagua en estos 14 aspectos fundamentales para el desarrollo turístico, sin duda estos resultados permitirán orientar y plantear estrategias enfocadas a mejorar estos índices de satisfacción que claramente se muestran en la tabla anterior.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



CONCLUSIONES.

- Para que exista un buen desarrollo turístico en el cantón Tosagua deberían estar articulados y organizados los actores públicos, privados y comunitarios.
- Existe una débil competitividad interna y externa del sector turístico privado y comunitario del cantón Tosagua, en la actualidad existe una alta deficiencia de desigualdad de la calidad de los servicios turísticos.
- Al no tener una adecuada dotación de facilidades turísticas tanto en infraestructura privada, comunitaria y pública en zonas de interés turístico, no se puede brindar una experiencia positiva a los turistas.
- Es importante continuar capacitando al talento humano de los establecimientos de servicios turísticos del cantón para brindar servicios de calidad para los turistas.
- La oportunidad de desarrollar y ejecutar un proyecto de turismo comunitario en el cantón Tosagua garantizará un desarrollo local, el cual es socialmente incluyente, ambientalmente responsable y económicamente equitativo.
- Las estrategias campañas, promoción, marketing y comunicación son indispensables para dar a conocer los atributos y servicios turísticos que oferta el cantón Tosagua.
- Para que se dé un correcto desarrollo turístico sostenible en la zona Noroeste de la provincia de Manabí se propone la mancomunidad de los cantones vecinos como Rocafuerte, Tosagua, Chone y Bolívar cada uno con un producto turístico diferenciado y complementario para así poder impulsarse turísticamente.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Figura N° 9



Mapa. Mancomunidad zona Noreste.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



RECOMENDACIONES.

Como resultado de la investigación, luego de identificar los principales problemas que no permiten avanzar con el desarrollo turístico del cantón Tosagua, y de haber planteado objetivos, estrategias e indicadores, se han definido 7 perfiles de proyectos basados principalmente en los 6 ejes de desarrollo turístico.

Proyectos:

1. Proyecto de Capacitación “Calidad de talento humano”.
2. Proyecto de Actividades turísticas recreativas y culturales “Tosagua Destino Cultural”.
3. Proyecto de seguridad turística integral “Tosagua un Destino seguro”.
4. Proyecto de limpieza, “Por una ciudad más limpia”.
5. Proyecto de Innovación, “Empoderamiento e imagen integral para los emprendimientos y servidores turísticos”.
6. Proyecto de Turismo Sostenible, “Fortalecimiento de los recursos naturales”.
7. Proyecto de Turismo Rural Comunitario, “Apertura de Nuevo Producto turístico”.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #1

CAPACITACION.

“Calidad de talento Humano”.

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada en la que se identificó la gran necesidad de capacitarse por parte de los prestadores de servicio turístico y además este proyecto forma parte fundamental del Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del cantón Tosagua.

2. Diagnóstico Situacional FODA.

Cuadro N° 15

Fortalezas.	Debilidades.
- Profesionales en turismo y áreas afines dispuestos a trabajar en el programa de capacitación.	- El poco presupuesto que otorgan a los programas de capacitación. - La falta de organización.
Oportunidades.	Amenazas.
- Prestadores de servicios turísticos dispuestos a capacitarse constantemente.	- Cantones vecinos inician con programa de capacitación a sus prestadores de servicios turísticos.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



3. Objetivo.

Capacitar a los prestadores de servicios turístico de forma continua, cada 3 meses bajo la supervisión de un sistema de control, evaluación y seguimiento, para brindar un servicio de calidad a los visitantes.

4. Justificación.

Se desarrollará un programa de capacitación, para los prestadores de servicio turístico, con el fin de que estén preparados para brindar un servicio de calidad a los visitantes, dicho programa será de forma trimestral, monitoreado por un sistema de control, evaluación y seguimiento, en el que se beneficiaran directamente los prestadores de servicios turísticos e indirectamente los visitantes.

5. Metodología.

La metodología más factible en este proyecto es la participativa, organizacional y evaluativa, en vista de que se obtendrán mejores resultados, siempre y cuando exista una buena comunicación entre el facilitador y los participantes.

6. Contexto del área de estudio – Ubicación.

En este punto es importante destacar que al programa de capacitación está orientado a todos los prestadores de servicios turísticos, desde los establecimientos de comidas más pequeños hasta los restaurantes, hoteles y centros recreacionales.

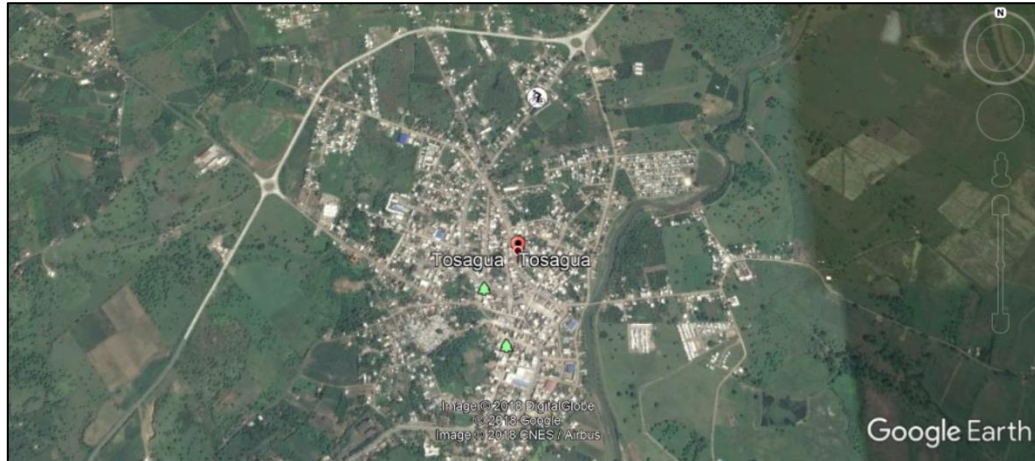
El lugar más factible para desarrollar el programa de capacitación, es sin duda las instalaciones del auditorio del GAD Municipal Tosagua, además es un punto estratégico puesto que está en el centro del cantón.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Figura N°10



Fuente: Google Earth. Map Tosagua.

7. Descripción.

Este programa de capacitación está diseñado y orientado a satisfacer las necesidades identificadas de los prestadores de servicios turísticos durante la elaboración del Plan estratégico de desarrollo turístico del cantón.

8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 16

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
<ul style="list-style-type: none">- Establecimientos de comidas y bebidas.- Establecimiento de hospedaje- Centros recreacionales- Coop. de Taxis y Moto Taxis	<ul style="list-style-type: none">- Profesionales en turismo y carreras afines con la capacidad para trabajar en capacitaciones.- Equipo de trabajo del Departamento de Turismo del GAD Municipal Tosagua.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



9. Plan de Acción.

Cuadro N° 17

Duración por mes	Incluye	Temas tentativos a exponer	Meses de Capacitación	Meses de evaluación
- 3 Días - 9 horas	- Refrigerio - Diapositivas de la capacitación - Certificado	- Protocolo en el servicio - Montaje de mesa. - Técnicas para satisfacer al cliente. - Como calcular los precios de los productos a ofrecer. - Programa de PNL.	- Enero - Abril - Julio - Octubre	- Marzo - Junio - Septiembre - Diciembre
Total: 12 días 36 horas			4 meses al año	4 meses al año



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



10. Presupuesto.

Cuadro N° 18

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Honorarios profesionales	12 pagos	\$200	\$2.400
Refrigerios	1200	\$1.50	\$1.800
Oficios, papelería y movilización			\$2.465
Certificados	1200	1	\$1.200
TOTAL			\$7.865



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #2

ACTIVIDADES TURÍSTICAS RECREATIVAS Y CULTURALES.

“Tosagua Destino Cultural”.

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada en la que se identificó la gran necesidad de los Tosaguenses en que se gestionen y desarrollen más actividades turísticas recreativas, y que en esta oportunidad están enfocadas a resaltar la cultura e historia del cantón, proyectando a Tosagua como un Destino Cultural. Este proyecto forma parte fundamental del Plan estratégico de desarrollo turístico del cantón Tosagua.

2. Diagnóstico Situacional FODA.

Cuadro N° 19

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none">- Historia de la Batalla de los Amarillos.- Historia del paso del Ferrocarril- La Gastronomía	<ul style="list-style-type: none">- La inexistencia de una asociación de entidades públicas y privadas que se dediquen a impulsar la cultura del cantón.
Oportunidades.	Amenazas.
<ul style="list-style-type: none">- Mes del Arte y la Cultura- Fiestas de Cantonización- Parque de los Amarillos	<ul style="list-style-type: none">- La Estacionalidad



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



3. Objetivo.

Asociar o vincular a las entidades públicas y privadas interesadas en fomentar la historia, las tradiciones, la gastronomía con el fin de proyectar el cantón Tosagua como un destino cultural, a través de diversas actividades enfocadas en la cultura, el entretenimiento y el aprendizaje.

4. Justificación.

Se planteará un esquema organizacional de las diferentes actividades recreativas culturales, para garantizar el disfrute y entretenimiento de los Tosaguenses y visitantes.

5. Metodología.

Este proyecto se fundamenta básicamente del método participativo y de la buena organización que se le otorgue al tema de la historia y cultura del cantón, en el que; ferias, festivales y puestas en escenas serán la carta de presentación para un cantón enfocado como destino cultural.

6. Contexto del área de estudio – Ubicación.

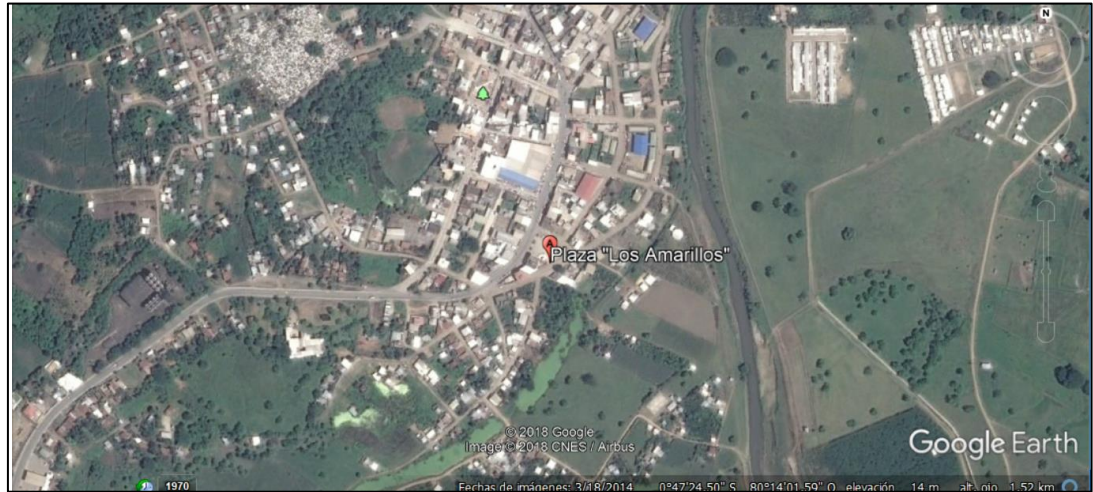
Las actividades turísticas recreativas y culturales que se plantean en este perfil de proyecto se podrán efectuar en diferentes puntos estratégicos identificados en el cantón, uno de estos sitios es el Parque de los Amarillos, y la calle por la que pasó el ferrocarril, entre otros sitios.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Figura N°11



Fuente: Google Earth, Mapa Plaza los amarillos.

7. Descripción.

Este perfil de proyecto está pensado y estudiado para crear nuevas actividades turísticas recreativas, culturales que involucren la participación de los propios habitantes del cantón que tienen la disponibilidad de trabajar por un desarrollo turístico integral,

8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 20

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
<ul style="list-style-type: none">- Grupos de familias- Estudiantes de escuelas- Estudiantes de colegios- Estudiantes universitarios	<ul style="list-style-type: none">- Ferias, festivales, festividades cantonales y patronales- Actividad hípica- Actividad artesanal- Historia- Gastronomía



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



9. Producto Turístico a ofrecer.

Este proyecto está diseñado para fortalecer las ferias, festivales y festividades del cantón que ya existen, además de la creación de una asociación pública privada que se dedique a promover a Tosagua como un destino cultural.

Se ha estudiado la posibilidad de que esta asociación tenga la capacidad de formar a jóvenes que tengan la destreza de plasmar la historia en una puesta en escena.

Se dará mayor detalle de esta propuesta innovadora una vez que sea aprobado el proyecto.

10. Presupuesto.

Cuadro N° 21

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Honorarios profesionales	5 pagos	\$500	\$2.500
Trajes de la presentación	30	\$50	\$1.500
Materiales para la puesta en escena			\$2.000
Gastos varios			\$1.500
TOTAL			\$7.500



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #3

SEGURIDAD TURÍSTICA INTEGRAL

“Tosagua un Destino seguro”.

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada en la que se identificó la gran necesidad de elaborar estrategias orientadas a la seguridad turística integral del cantón, con el fin de proyectar a Tosagua como un destino seguro.

2. Diagnostico Situacional FODA.

Cuadro N° 22

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none"> - Policía Nacional - Cuerpo de bomberos - Centros de salud publica - Farmacias - Transporte Intercantonal y provincial - Coop. de Taxis y moto taxis - Establecimientos de comidas y bebidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia de un terminal terrestre - Inexistencia de buses urbanos - Limitadas plazas de servicio de hospedaje - Deficiente señalética en los sitios de interés turísticos
Oportunidades.	Amenazas.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



- Voluntad política del alcalde de Tosagua, Ing. Leonardo Sánchez	- Los cambios en la política turística
- El costo de vida (precios accesibles)	- Posibles desastres naturales.
	- La delincuencia.

3. Objetivo.

Diseñar y desarrollar estrategias con un enfoque de seguridad turística integral, que garantice la estadía, convivencia y el disfrute de los habitantes del cantón y de los turistas.

4. Justificación.

Con el desarrollo de este proyecto de seguridad turística integral se pretende, promover e impulsar un desarrollo de calidad turística del cantón Tosagua a través de los diferentes entes públicos y privados en función de sus potencialidades.

5. Metodología.

Este proyecto se caracteriza básicamente por el método participativo y organizacional en el que están involucrados todos los actores públicos y privados que intervienen en el desarrollo económico y turístico del cantón Tosagua.

6. Contexto del área de estudio – Ubicación - Mapa.

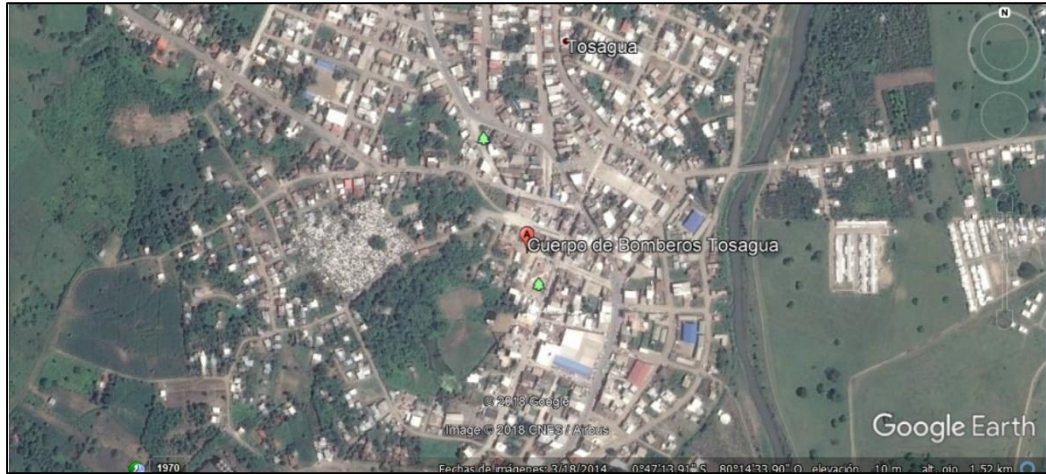
En este punto importante, el proyecto está diseñado con estrategias que garanticen la seguridad turística integral en el cantón, principalmente en las zonas de mayor afluencia turística.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Figura N°12



Fuente Google Earth. Mapa Tosagua.

7. Descripción.

La seguridad es un aspecto importante dentro del desarrollo de un cantón, por tal motivo el perfil de este proyecto plantea estrategias basadas en una seguridad turística integral y en un futuro Tosagua sea reconocida como un destino seguro.

8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 23

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
- Habitantes del cantón Tosagua	- Policías
- Turismo Interno	- Bomberos
- Visitantes de cantones vecinos, ciudades de entre otros cantones de Manabí.	- Centros de salud
	- Bancos
	- Establecimientos de comidas y bebidas



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



9. Plan de Acción.

Cuadro N° 24

	Estrategias	Proyectos y Actividades
1	Conformar la mesa de seguridad turística del cantón Tosagua.	<ul style="list-style-type: none">- Realizar la agenda de seguridad turística anual.- Sesionar de manera periódica.
2	Promoción y difusión de Tosagua como un destino turístico seguro.	<ul style="list-style-type: none">- Vincular a la estrategia de promoción y marketing el concepto de destino turístico seguro.
3	Colocar señaléticas turísticas en todos los sitios de interés que sean necesario.	<ul style="list-style-type: none">- Definir los sitios de interés- Diseñar la señalética- Gestionar la creación y colocación de las señaléticas a través de un equipo de profesionales en este aspecto.
4	Vinculación integral de la ciudadanía en tema de seguridad turística cantonal	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de campañas de concientización, pertinencia y empoderamiento de la ciudadanía en el Proyecto de seguridad turística integral.
5	Implementar herramientas tecnológicas que permitan vincular con la seguridad turística.	<ul style="list-style-type: none">- Creación de una APP turística.- Plantear ordenanza, en la que el prestador de servicio implemente cámaras de seguridad en su establecimiento.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



10. Presupuesto

Cuadro N° 25

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Campaña de Promoción y difusión de Tosagua como un destino turístico seguro.	1		\$5.000
Colocar señaléticas turísticas sitios de interés que sean necesarios	Vallas	1.800*5=9.000	\$35.000
	5	400*10=4.000	
	Centro de la ciudad	400*18=7.200	
	10	400*37=14.80	
	Balnearios		
	18		
Comunidades			
37			
Desarrollo y campañas de concientización, pertinencia y empoderamiento de la ciudadanía en el Proyecto de seguridad turística integral.	1		\$2.500
Creación y promoción de una APP turística			\$12.000
TOTAL			\$54.500



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #4

LIMPIEZA.

“Por una ciudad más limpia”.

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada, en la que se identificó la necesidad de elaborar estrategias orientadas a garantizar la limpieza de balnearios, río, sitios de interés turísticos, y del cantón en general.

2. Diagnostico Situacional FODA.

Cuadro N° 26

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none"> - El Rio carrizal Chone - Balneario La Estancilla - Balneario Bachillero - Sector del Puente la Margarita - Ciénega Grande 	<ul style="list-style-type: none"> - Constante presencia de desechos en los balnearios de agua dulce.
Oportunidades.	Amenazas.
<ul style="list-style-type: none"> - Servicio del recolector de basura 	<ul style="list-style-type: none"> - Contaminación del Rio.

3. Objetivo.

Plantear estrategias orientadas a garantizar la limpieza de los ríos, balnearios y del cantón en general, para promover a Tosagua como una ciudad más limpia.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



4. Justificación.

Se desarrollaran una serie de estrategias, basadas en la limpieza general del cantón, para garantizar el disfrute de los diferentes sitios de interés turístico, en el que se beneficiaran los habitantes del cantón y visitantes

5. Metodología.

La metodología más factible en este proyecto es la organizacional y la participativa, ambas de vital importancia, y que darán buenos resultados siempre que exista una buena comunicación y disposición de los actores involucrados en este aspecto

6. Contexto del área de estudio – Ubicación - Mapa.

En este punto es necesario resaltar que las estrategias están orientadas a mantener limpio todo el cantón en especial los sitios de interés turístico.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Figura N°13



Fuente Google Earth, mapa balneario la Estancilla.

7. Descripción.

El presente perfil de proyecto de la limpieza en general del cantón, busca garantizar la limpieza en todo el cantón Tosagua, debido al bajo índice de satisfacción obtenido en la encuesta realizada para la elaboración del plan estratégico.

8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 27

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
- Habitantes del cantón Tosagua Turismo Interno	- Río - Balnearios de agua dulce - Establecimientos de comidas y bebidas



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



- Visitantes de cantones vecinos, ciudades de otros cantones de Manabí.	
---	--

9. Plan de Acción.

Cuadro N° 28

	Estrategias	Actividades
1	Conformar el equipo de trabajo	- Realizar la agenda de limpieza anual. - Sesionar de manera periódica.
2	Promoción y difusión de Tosagua como un cantón más limpio.	- Vincular a la estrategia de promoción y marketing el concepto de Tosagua un destino más limpio.
3	Vinculación integral de la ciudadanía en tema de limpieza del cantón.	- Desarrollo de campañas de concientización, pertinencia y empoderamiento de la ciudadanía en el proyecto de limpieza del cantón.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



10. Presupuesto.

Cuadro N° 29

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Recipientes de depósito de basura	50	\$100	\$5.000
Jornadas ambientales	3	\$500	\$1.500
Campaña de proyectar a Tosagua como una ciudad más limpia	1		\$3.000
Campañas de concientización, pertinencia y empoderamiento de la ciudadanía en el proyecto de limpieza del cantón.			\$2.000
TOTAL			\$11.500



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #5

INNOVACIÓN.

**“Empoderamiento e imagen integral para los emprendimientos y
servidores turísticos”**

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada en la que se identificó la gran necesidad de elaborar estrategias de innovación orientadas a mejorar la imagen integral de los prestadores de servicios turísticos y de sus establecimientos.

2. Diagnóstico Situacional FODA.

Cuadro N° 30

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none"> - Recurso humano - Establecimientos de comidas y bebidas - Servicios de hospedaje - Centros recreacionales - Ciudadanía en general 	<ul style="list-style-type: none"> - Deficiencia en la imagen personal y local de los establecimientos de comidas y bebidas - Falta de uniformidad - Deficiencia en la higiene de los establecimientos de comidas y bebidas - Falta de empoderamiento y compromiso



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Oportunidades.	Amenazas.
<ul style="list-style-type: none">- El buen uso de la tecnología- Las nuevas tendencias de mercado en línea	<ul style="list-style-type: none">- El rechazo al cambio, a la innovación- El conformismo

3. Objetivo.

Mejorar la imagen integral de los prestadores de servicios turísticos, para proyectar un cambio innovador en el desarrollo turístico y económico del cantón Tosagua.

4. Justificación.

Se desarrollarán estrategias orientadas al cambio, e innovación de los prestadores de servicios turísticos, con el fin de darle un plus a la imagen del cantón Tosagua en pro de su desarrollo, adaptándose a las nuevas tendencias de mercado.

5. Metodología.

Este proyecto se fundamenta básicamente en el método organizativo y participativo, del que se esperan surjan buenos resultados, siempre que exista una buena relación entre los participantes y el equipo de trabajo



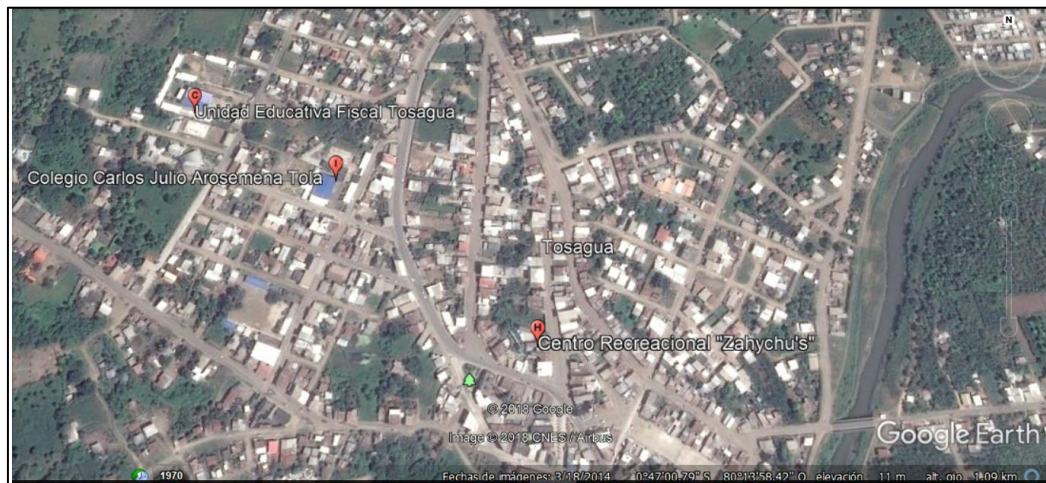
PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



6. Contexto del área de estudio.

Con este proyecto se pretende abarcar el cambio de todo el cantón, participaran toda la ciudadanía que esté interesada en el compromiso al cambio, a la innovación al empoderamiento.

Figura N^o14



Fuente Google Earth, mapa de Tosagua centro.

7. Descripción.

El presente perfil de proyecto busca cambiar y mejorar la imagen de los prestadores de servicios turísticos y de la ciudadanía en general, con el fin de proyectar a Tosagua como un cantón innovador, competitivo reflejado una imagen positiva frente a los demás cantones de la provincia.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 31

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
<ul style="list-style-type: none">- Prestadores de servicios turísticos. Ciudadanía en general cantón Tosagua- Coop de Taxis y moto taxis	<ul style="list-style-type: none">- Profesionales capacitados en proyección de imagen e innovación

9. Plan de Acción.

Cuadro N° 32

	Estrategias	Actividades
1	Conformar el equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none">- Realizar la agenda de talleres anual.
2	Promoción y difusión de Tosagua con una imagen integral mejorada.	<ul style="list-style-type: none">- Vincular a la estrategia de promoción y marketing el concepto de innovación y proyección de una mejor imagen del cantón Tosagua.
3	Vinculación integral de la ciudadanía en tema de innovación e imagen,	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de talleres:- Imagen integral- Branding y marca personal- Marketing comercial enfocado a la imagen.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



10. Presupuesto.

Cuadro N° 33

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Campaña de promoción y marketing de innovación y proyección de una mejor imagen del cantón Tosagua.	1	\$5.000	\$5.000
Desarrollo de talleres: Imagen integral Branding y marca personal Marketing comercial enfocado a la imagen.	3		\$2.500
TOTAL			\$7.500



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #6

TURISMO SOSTENIBLE.

“Fortalecimiento de los recursos naturales”.

1. Introducción.

El presente perfil de proyecto surge como resultado de la investigación realizada en la que se identificó la gran necesidad de elaborar estrategias orientadas al fortalecimiento de los recursos naturales potenciales que posee el cantón Tosagua.

2. Diagnostico Situacional FODA.

Cuadro N° 34

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none"> - El Rio carrizal Chone - Balneario La Estancilla - Balneario Bachillero - Sector del Puente la Margarita - Ciénega Grande - Descenso del rio Carrizal en el sector de la Comunidad el Verdum 	<ul style="list-style-type: none"> - Vías de acceso sin carpeta asfáltica - Deficientes y escasos facilidades turísticas en estos sitios de interés turístico
Oportunidades.	Amenazas.
<ul style="list-style-type: none"> - Líneas de créditos para emprendedores 	<ul style="list-style-type: none"> - Escasa fuentes de inversiones - Contaminación del Río.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



3. Objetivo.

Fortalecer los recursos naturales potenciales del cantón Tosagua, a través de estrategias orientadas a generar mayor desarrollo turístico con una visión futura.

4. Justificación.

Se desarrollaran estrategias con el fin de potenciar los recursos naturales del cantón, las misma que estarán enfocadas a proyectar un turismo sostenible en el que se beneficiaran directamente la ciudadanía del canon Tosagua e indirectamente los visitantes

5. Metodología.

En este sector se busca la participación principal de los habitantes que residen en los sitios de interés turísticos anteriormente mencionados, y del equipo de trabajo que estará a cargo de este gran proyecto evaluando e identificando las acciones que se deben de tomar en cuenta.

6. Contexto del área de estudio – Ubicación - Mapa.

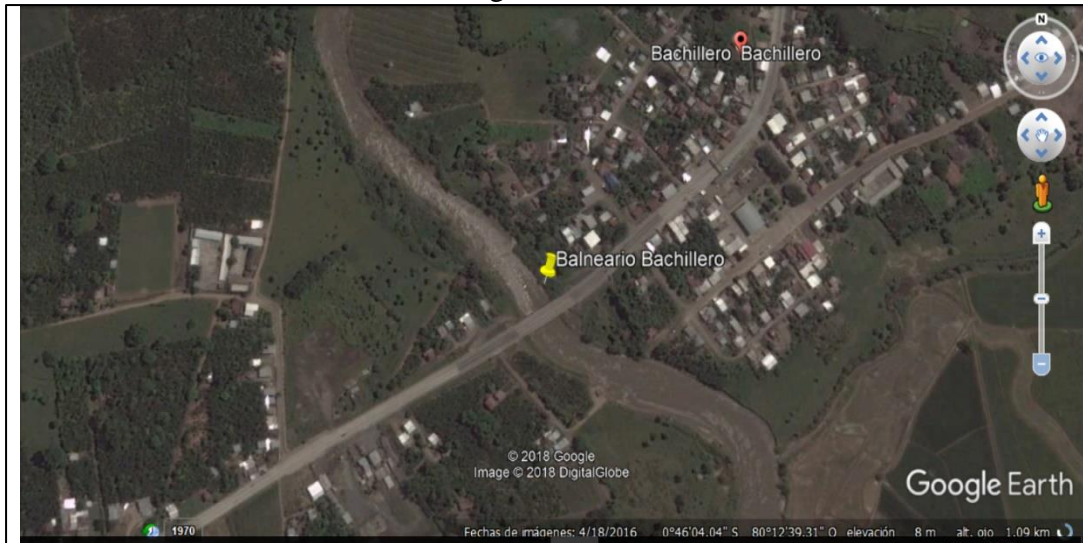
El proyecto busca involucrar y favorecer a todos los sitios potenciales de los recursos naturales del cantón



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Figura N°15



Fuente: Google Earth, Mapa balneario Bachillero.

7. Descripción.

El presente proyecto se caracteriza por potenciar los recursos naturales del cantón, de manera que las estrategias estén orientadas a promover la organización de los recursos para que sean competitivos.

8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 35

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
<ul style="list-style-type: none">- Turismo interno- Visitantes del cantón Tosagua	<ul style="list-style-type: none">- Balneario la Estancilla- Balneario Bachillero- Comunidad El Verdum



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



9. Producto Turístico a ofrecer – Plan de Acción.

Cuadro N° 36

	Estrategias	Actividades
1	- Identificar y evaluar las potencialidades turísticas de los recursos naturales del cantón	- Conformación de equipos de trabajo
2	- Levantamiento del inventario de atractivos turístico	- Visitas de observación de campo
3	- Diseño y estructura	- Implementación de señalética turística - Adecuación eficiente de establecimientos de comidas y bebidas - Implementación de depósitos de desechos en armonía con el ambiente - Implementación de baterías sanitarias entre otros servicios



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



10. Presupuesto.

Cuadro N° 37

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Visitas de observación de campo	5	\$50	\$250
Implementación de señalética turística	30	\$500	\$15.000
Diseño de la adecuación eficiente de los establecimientos	1	\$4000	\$4.000
Implementación de depósitos de desechos	30	\$100	\$30.000
Implementación de baterías sanitarias	3	\$5000	\$15.000
TOTAL			\$37.250



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Proyecto #7

TURISMO RURAL COMUNITARIO.

“Apertura de un Nuevo Producto Turístico”.

1. Introducción.

Este proyecto surge como resultado de la investigación realizada, en el cantón Tosagua se pudo evidenciar que no se practica la actividad del turismo comunitario, es por tal motivo que se presenta la oportunidad de desarrollar este proyecto tomando como principal recurso la Comunidad el Verdum debido a su gran potencial natural.

2. Diagnostico FODA.

Cuadro N° 38

Fortalezas.	Debilidades.
<ul style="list-style-type: none">- Comunidad el Verdum- Manglar el Verdum- Descenso del Rio carrizal Chone- Avistamiento de diferentes tipos de aves- Biodiversidad en flora y fauna- Festival del Guariche	<ul style="list-style-type: none">- Vías de acceso sin carpeta asfáltica- Deficientes y escasos facilidades turísticas
Oportunidades.	Amenazas.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



- Buena disposición de trabajo por parte del líder comunitario	- Escasa fuentes de inversiones - Contaminación del Rio. - Presencia cercana de la actividad de acuicultura (camaroneras)
--	---

3. Objetivo.

Desarrollar la actividad turística comunitaria en el sector del Verdum, con el fin de promover un turismo sostenible, para incrementar la economía interna y diversificar la oferta.

4. Justificación.

Se planteará una serie de estrategias orientadas a generar la actividad turística comunitaria en el Verdum, en el los principales beneficiarios serán los miembros de la comunidad.

5. Metodología.

Este proyecto se fundamenta básicamente en el método participativo en el que participan los miembros de la comunidad y el consultor turístico a cargo del proyecto, para obtener buenos resultados debe existir una buena relación entre ambas parte.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



6. Contexto del área de estudio – Ubicación - Mapa.

Básicamente este proyecto tiene como área de estudio el territorio de la comunidad el Verdum.

Figura N^o16



Fuente: Google Earth, Mapa de la Comunidad el Verdum.

7. Descripción.

Es un proyecto ambicioso pensado en la diversificación de la oferta turística del cantón, y principalmente en mejorar la economía de la comunidad, ya que será un proyecto inclusivo e integral.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



8. Estudio de mercado.

Cuadro N° 39

Análisis de la Demanda:	Análisis de la oferta:
- Turismo interno	- Descenso del rio carrizal - Manglar El Verdum - Avistamiento de flora y fauna - Feria El Guariche

9. Producto Turístico a ofrecer.

Cuadro N° 40

	Estrategias	Actividades
1	- Identificar y evaluar las potencialidades turísticas de la comunidad el Verdum	- Conformación de equipos de trabajo
2	- Levantamiento del inventario de recursos potenciales del sitio	- Visitas de observación de campo
2	- Asambleas comunales	- Organización de mesas temáticas
3	- Programa de capacitación	- Desarrollo de capacitaciones periódicas



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



3	- Diseño y estructura	<ul style="list-style-type: none">- Implementación de señalética turística- Implementación de un establecimiento de comidas y bebidas comunitario- Implementación de depósitos de desechos en armonía con el ambiente- Implementación de senderos- Construcción de muelle- Implementación de botes para recorridos en el río- Implementación de baterías sanitarias entre otros servicios
---	-----------------------	---

10. Presupuesto.

Cuadro N° 41

Rubros	Cantidad anual	Costos unitarios	Total
Visitas de observación de campo	2	\$50	\$100
Levantamiento del inventario de			\$2.500



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



recursos potenciales del sitio			
Asambleas comunales	1		\$500
Programa de capacitación	3	\$370	\$1.110
Botes	2	\$3.000	\$6.000
Motores	2	\$5.000	\$10.000
Construcción del muelle	1	\$30.000	\$30.000
Señalética del sendero		\$5.000	\$5.000
Señalética del recorrido fluvial		\$5.000	\$5.000
Construcción del restaurante comunitario	1	\$15.000	\$15.000
Equipamiento		\$10.000	\$10.000
Construcción de cabañas	2	\$7.000	\$14.000
TOTAL			\$99.210



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Presupuesto total del Plan.

Cuadro N° 42

	Proyecto	Costo
1	Proyecto de Capacitación “Calidad de talento humano”.	\$7.865
2	Proyecto de Actividades turísticas recreativas y culturales “Tosagua Destino Cultural”.	\$7.500
3	Proyecto de seguridad turística integral “Tosagua un Destino seguro”.	\$54.500
4	Proyecto de limpieza, “Por una ciudad más limpia”.	\$11.500
5	Proyecto de Innovación, “Empoderamiento e imagen integral para los emprendimientos y servidores turísticos”.	\$7.500
6	Proyecto de Turismo Sostenible, “Fortalecimiento de los recursos naturales”.	\$37.250
7	Proyecto de Turismo Rural Comunitario, “Apertura de Nuevo Producto turístico”.	\$99.210
	TOTAL	\$225.325



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Desglose del presupuesto total del plan por año.

Cuadro N° 43

N°	Proyectos	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
1	Capacitación	\$7.865					\$7.865
2	Tosagua Destino Cultural	\$7.500					\$7.500
3	Seguridad Turística Integral		\$35.000	\$12.000	\$5.000	\$2.500	\$54.500
4	Por una ciudad más limpia	\$9.500	\$2.000				\$11.500
5	Innovación imagen integral	\$7.500					\$7.500
6	Turismo Sostenible	\$22.250	\$15.000				\$37.250
7	Turismo Rural Comunitario	\$4.210	\$56.000	\$10.000	\$15.000	\$14.000	\$99.210
TOTAL		\$58.825	\$108.000	\$22.000	\$20.000	\$16.500	\$225.325



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



MATERIALES DE REFERENCIA. (BIBLIOGRAFIA, GLOSARIO)

Constitución de la República del Ecuador (2008) capítulo I, Principios fundamentales.

Art. 1, En línea. Disponible en:

<http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>

Constitución de la República del Ecuador (2008) capítulo I, Principios fundamentales.

Art. 3, En línea. Disponible en:

<http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/638/1/NN-001-Constituci%C3%B3n.pdf>

María Gonzales (2008) Turismo rural Ecuador. Instituto Interamericano para la cooperación de la Agricultura. En línea Disponible en:

<http://argus.iica.ac.cr/Esp/organizacion/LTGC/agroturismo/Estudios%20Andina/Turismo%20Rural%20en%20Ecuador.pdf>

Eric LoPresti (2007) Universidad de Sevilla. "Ordenación de los Recursos Naturales y del Patrimonio Ambiental". En línea. Disponible en:

<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-02/Unidad-3/lecturas/8.pdf>

Van Dyke, Fred. Conservation Biology: Foundations, Concepts, Applications, 2nd ed.. Springer Verlag. pp. 478. ISBN 978-1-4020-6890-4 (hc) 2008. En línea. Disponible en:

<http://www.springer.com/us/book/9781402068904>

José María Sainz De Vicuña Ancín "El plan estratégico en la práctica" 4ta edición. En línea. Disponible en:



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bH5CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=Sainz+De+Vic%C3%B1a&ots=bNxmIGYobA&sig=98J3JWz28T5YaxQKR7CW9MLHZMo#v=onepage&q=Sainz%20De%20Vic%C3%B1a&f=false>

Serna (2002:17) CICAG, Volumen 7 - EDICIÓN 2 - AÑO 2010. En línea. Disponible en:

[HTTP://PUBLICACIONES.URBE.EDU/INDEX.PHP/CICAG/ARTICLE/VIEWARTICLE/362/865](http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/viewArticle/362/865)

Gobierno autónomo descentralizado del Cantón Tosagua (2016) En línea. Disponible en <http://www.tosagua.gob.ec/tosagua/>

Pérez, V (2007) Libro, Calidad total en la atención al cliente. España. Consultado: (7 Septiembre, 2018). Ideas propias Editorial.

Brown (1989) Libro, Gestión de la Atención al cliente, Madrid, Díaz Santos Editorial

Soport Natural, (2010) Artículo, La importancia de la Atención al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en: <http://www.soporte1.es/index.php/importancia-atencion-cliente>

Kristie (2014) Artículo, Características del servicio al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/caractersticas-del-servicio-al-cliente-4418.html>



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Kristie, (2014) Artículo, características del servicio al cliente. [En línea] Consultado: (7 Septiembre, 2018). Disponible en <http://pyme.lavoztx.com/caractersticas-del-servicio-al-cliente-4418.html>

Albrecht, (2009) Artículo, la Revolución del Servicio. [En línea] Consultado: (10 Septiembre, 2018). Disponible en: http://managementynegocios.com/pildoras/ptes/La%20revolucion%20del%20servicio_c.doc

Pérez V (2007) Libro, Calidad total en la atención al cliente. España, ideas propias Editorial.

Pacioli (2013) Revista, artículo, Importancia del Servicio al cliente. [En línea] Consultado (10 Septiembre 2018). Disponible en: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Berry (1989) artículo, Servicio al cliente. [En línea] Consultado: {11 Septiembre, 2018} Disponible en: http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf

Ministerio de Turismo (2017) Perfiles del turismo internacional. Disponible en línea <https://www.turismo.gob.ec/estudio-de-perfiles-de-turistas-fortalece-la-planificacion-del-destino-ecuador/>

Diagnostico turístico de los destinos priorizados de la provincia de Manabí (2012).



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Anexos.



PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN TOSAGUA 2019 – 2023



Programa de Capacitación.

En total se realizaron 3 talleres dictados a todos los prestadores de servicios turísticos en los que participaron 84 representantes de los establecimientos de comidas y bebidas del cantón Tosagua incluyendo además a los centros recreacionales y establecimientos de hospedajes.



Foto. Talleres a los prestadores de servicios.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Taller de Atención al cliente, protocolo y montaje de mesa, este taller fue dictado por el Doctor Oscar Aguirre, al que se dieron cita 84 prestadores de servicios turísticos, El día 7 de Mayo del 2018 con una duración de 3 horas.



Foto. Taller de Atención al cliente Protocolo y Montaje de mesa.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Taller de Seguridad Alimentaria y Manipulación de alimentos, este taller fue dictado por el Lcdo. Leonardo Loor, al que asistieron 60 prestadores de servicios turísticos, en este taller los participantes tuvieron la oportunidad de trabajar en grupos en el que elaboraron presentaciones con diferentes temas. El día 8 de mayo del 2018 con una duración de 3 horas.



Foto. Taller de seguridad alimentaria y Manipulación de alimentos.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Taller de Inducción al turismo, este taller fue dictado por la Ing. María José Muñoz y la Ing. Katherine Heredia, a este taller participaron 74 representantes de los servicios turísticos, el taller se realizó el 9 de mayo del 2018, con una duración de 3 horas.



Foto. Taller de Inducción al turismo.

Estos 3 talleres se efectuaron en las instalaciones del auditorio del GAD Municipal Tosagua, en un horario de 19:00 a 22:00. Los talleres tuvieron el respaldo del Alcalde Ing. Leonardo Sánchez y la Universidad San Gregorio de Portoviejo, los participantes recibieron certificado por asistencia a los 3 talleres con una valoración de 10 horas de participación.



**PLAN ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO TURÍSTICO DEL
CANTÓN TOSAGUA
2019 – 2023**



Foto. Entrega de Certificados de asistencia del Programa de Capacitación 2018.