



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ – EXTENSIÓN
PEDERNALES**

FACULTAD HOTELERIA Y TURISMO

Carrera de Administración de Empresas turísticas

TITULO:

**LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL MALECÓN DE PEDERNALES Y SU
INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO**

AUTOR (A)

ROCIO FERNANDA IBARRA CEDEÑO

TUTOR (A)

LCDA. ELIANA PILAR MERA BRAVO.

PEDERNALES – ECUADOR

2026

CERTIFICACIÓN

En la calidad de docente tutor de la Extensión Pedernales de la Universidad Laica " Eloy Alfaro de Manabí" CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante ROCIO FERNANDA IBARRA CEDEÑO, bajo la opción de titulación del trabajo de investigación, con el tema: " **LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL MALECÓN DE PEDERNALES Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO** ".

La presente investigación ha sido desarrollada en el apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometidos a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lo certifico.



Lic. Eliana Mera Bravo, Mgs.

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACION DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACION

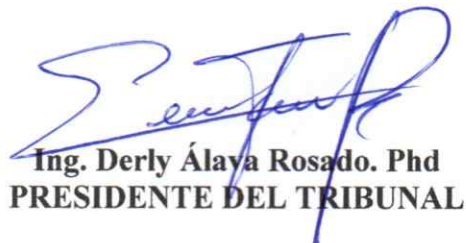
El tribunal evaluador Certifica:

Que el trabajo de fin de carrera modalidad Proyecto de Investigación titulado: LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL MALECÓN DE PEDERNALES Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO. Realizado y concluido por la Sra. Rocio Fernanda Ibarra Cedeño ha sido revisado y evaluado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera antes mencionado cumple con los requisitos académicos, científicos y formales suficientes para ser aprobado.

Pedernales, 25 de febrero del 2026.

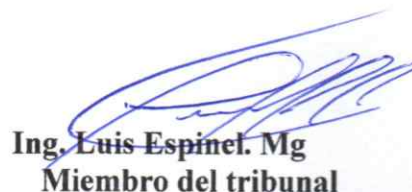
Para dar testimonio y autenticidad firman:



Ing. Derly Álava Rosado. Phd
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



Ing. Tatiana Vera. Mg
Miembro del tribunal



Ing. Luis Espinel. Mg
Miembro del tribunal

DERECHOS DE AUTORIA

Yo, Rocio Fernanda Ibarra Cedeño, con cedula de ciudadanía N° 131298222-4, declaro que el presente trabajo de titulación: **LOS SERVIDORES TURÍSTICOS DEL MALECÓN DE PEDERNALES Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO**, ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existente y respetando los derechos intelectuales de terceros considerados en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que las ideas y contenidos expuestos en el presente trabajo son de mi autoría, en virtud de ellos me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación antes mencionada.



Rocio Fernanda Ibarra Cedeño

C.C.: 131298222-4

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a dios, por guiarme en cada etapa de este camino y darme la fortaleza necesaria para no rendirme antes las dificultades.

A mi compañero de vida por su apoyo incondicional, a mis hijos por su paciencia, por ser mi refugio en los momentos difíciles, por su amor incondicional, su paciencia infinita y por nunca soltar mi mano, aun cuando el cansancio y las dudas se hicieron presentes. A mis padres por sus sacrificios silenciosos, por enseñarme con ejemplo el valor del esfuerzo y motivación constante y creer en mí, a mi hermana por guiarme en este proceso y ser mi paño de lágrimas y nunca dejarme sola y no permitirme rendirme darme el motivo de la perseverancia.

Me dedico este logro a mí misma por cada noche de desvelo, por cada duda superada y por no rendirme cuando el cansancio quiso ganar. Por la constancia y la determinación que demostré para alcanzar la meta que hoy se convierte en realidad. Este logro representa la paciencia, la valentía y el esfuerzo y la fe en mis propias capacidades.

Que este trabajo sea un recordatorio de que todo sacrificio vale la pena, cuando se lucha con convicción por los sueños.

Agradecimiento

Expreso mis más sinceros agradecimientos a mis docentes, quienes a lo largo de mi formación académica compartieron conocimientos, experiencia y vocación de enseñanza. Su guía, orientación y exigencia a cada uno de ustedes quienes fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación y para mi crecimiento profesional.

A mis docentes que siempre los recordaré con satisfacción y orgullo; al Ab. Gonzalo Cortez Cortez por creer en mí desde el inicio de mi carrera e impulsarme a seguir en ella y no decaer a pesar de las circunstancias, al Dr. Isidro Madrid por siempre confiar en mi potencial y brindarme conocimientos y siempre darme los consejos necesarios en mi vida estudiantil.

A la Ing. Denisse Aguilar por su entrega constante cuando he requerido conocimientos académicos de su parte.

A Diana Cruz, mi secretaria eterna, que nunca me dice no cuando necesito una información o algún requisito; siempre presta a ayudarme, mis respetos y consideración siempre.

Al Dr. Henry Intriago por su paciencia y esperanza brindada en esta humilde servidora, ya que siempre me recordaba el paso y la meta que debía culminar.

Agradezco especialmente a mi tutora de tesis por creer y confiar en mis habilidades académicas y razonamientos teóricos; por ser mi compañera en el proceso de elaboración de tesis en conjunto con mi hermana y ser mi guía en todo este proceso.

Cada consejo, cada observación y exigencia académica recibida contribuye al crecimiento y calidad de esta investigación.

Su vocación docente deja una huella significativa en mi camino, sus correcciones oportunas, sus palabras de aliento que fueron importantes para no perder la motivación y culminar este trabajo con éxito, se lo estaré siempre agradecida Lic. Eliana Del Pilar Mera Bravo, Mg. por lo cual siempre estaré agradecida.

Resumen ejecutivo del proyecto del trabajo de titulación

El presente trabajo se enmarca en cómo influye el fortalecimiento del turismo a los servidores turísticos el cual es de mucha importancia, por ende, se planteó como objetivo general determinar la incidencia de los servidores turísticos del malecón de Pedernales en el fortalecimiento del turismo donde se puedan diagnosticar la situación actual de los servidores turísticos del Malecón de Pedernales de tal forma que se logre solucionar inconvenientes preexistentes en los servidores turísticos y por ende en donde se establece como metodología el enfoque cuantitativo, lo que permitió elaborar como recolección de información, por medio de encuesta, de un cuestionario de la escala de Likert la que comprendía 12 preguntas que fueron planteadas a los servidores turísticos del sector del malecón, tomando como muestra 381 servidores turísticos del sector del malecón. Se concluye, que el fortalecimiento del turismo es importante ya que influye de manera positiva a los servidores turísticos del malecón del Cantón Pedernales.

Palabras clave: Turismo, Pedernales, Servidores turísticos, fortalecimiento.

Abstract

This study focuses on how boosting tourism impacts tourism workers, which is a big deal. With that in mind, the main goal was to figure out how the workers at the Pedernales boardwalk contribute to strengthening tourism there. It aims to assess their current situation so we can address any ongoing issues they face—and by extension, improve things overall. We used a quantitative approach as our methodology, which let us gather data through surveys. Specifically, we created a Likert-scale questionnaire with 12 questions and gave it to tourism workers in the boardwalk area, sampling 381 of them. In the end, we concluded that strengthening tourism really matters because it has a positive effect on these workers in the Pedernales canton boardwalk.

Keywords

Tourism, Pedernales, Tourism servers, Strengthening.

Índices de contenidos

1. CAPITULO 1: ANTECEDENTES	11
1.1. Introducción	11
1.2. Planteamiento del problema (deberá contener una breve descripción teórica de la problematización y antecedentes metodológicos del proyecto de titulación)	12
1.2.1. Identificación de variables	14
1.3. Formulación del problema (hipótesis o preguntas de investigación)	14
1.4. Objetivos del proyecto del trabajo de titulación	15
1.4.1. Objetivo general	15
1.4.2. Objetivos específicos	15
1.5. Justificación del problema	15
1.6. Fundamentación Teórica	18
1.7. Bases Legales	25
2. CAPÍTULO 2: DESARROLLO METODOLÓGICO (MATERIALES Y MÉTODOS) ²⁶	
3. CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4. CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	36
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
6. BIBLIOGRAFÍA	42
7. ANEXOS	47

1. CAPÍTULO 1: ANTECEDENTES

Introducción

El cantón de Pedernales se encuentra ubicado al norte de la Provincia de Manabí, asentado en la península de Cojimíes y geográficamente en la mitad del mundo lo que constituye un gran atractivo turístico. Posee una superficie de 1.932.20 kilómetros cuadrados, con una densidad poblacional de 24.30 habitantes por kilómetro cuadrado (Gutiérrez y Valderrama, 2017; pág. 1120). Todo esto mueve la economía del lugar con tours en lancha, deportes acuáticos y una gastronomía deliciosa, convirtiendo al cantón en la mejor puerta para aventuras y naturaleza. Todos los que integran a los servidores en torno al turismo, prestan servicios en el sector del malecón por lo cual son fundamentales para que los visitantes tengan una buena experiencia.

Dan una atención cercana y personal además de que aplican medidas de seguridad y ofertan las actividades locales que se pueden hacer. El trabajo de cada uno de ellos impacta de manera directa en el crecimiento del turismo, por lo que ayudan a que el destino se convierta en competencia en cuanto al marketing en redes, además de las variedades de opciones y las colaboraciones entre instituciones. Algunas investigaciones mencionan que la imagen en cuanto al turismo, dependen netamente de los mismos servidores.

Desde una perspectiva profesional, este estudio nace de la convicción de que el turismo no se construye únicamente con infraestructuras modernas o paisajes naturales privilegiados, sino a través de la calidad humana de quienes reciben al visitante. Como profesionales del sector, entendemos que el Malecón de Pedernales es la "carta de presentación" de nuestro cantón, y los servidores turísticos son sus embajadores directos. Mi compromiso con esta investigación es brindar herramientas

prácticas que permitan a los servidores del malecón verse a sí mismos como piezas clave del motor de desarrollo de Pedernales, pasando de una atención casual a una experiencia de excelencia.

Al identificar las fortalezas y debilidades, se puede sugerir que se deben realizar acciones concretas para así mejorar la calidad del servicio, receptor más visitas de turistas además de generar beneficios a la gente del Cantón. De esta forma, encaja perfectamente con las políticas públicas de Ecuador que promueven la diversificación de la oferta turística.

Planteamiento del problema

En el Ecuador el sector turístico abarca una de las principales fuentes de empleo, además de consolidarse como un pilar fundamental para el desarrollo económico, es la tendencia actual del viajero moderno el cual no busca solo un destino, sino una experiencia del servicio integral. Además de ser considerado un sector estratégico. No obstante, el país presenta desafíos estructurales en la estandarización de servicios en las zonas costeras. A pesar de los esfuerzos del Ministerio de Turismo para capacitar al sector, persiste una brecha entre la oferta de recursos naturales y la calidad de la atención al visitante.

Pedernales, en la provincia de Manabí, es un pueblo costero famoso por sus playas hermosas, su rica vida marina y sobre todo por la producción de camarón, que es el motor económico de la zona. (Pastrán et al., 2022).

El turismo en Pedernales representa una oportunidad clave para el desarrollo económico y social, los servidores turísticos en el Malecón no solo ofrecen servicios básicos, sino que actúan como embajadores culturales que promueven la historia, tradiciones y productos locales, como el camarón, un símbolo de la economía manabita; en un contexto donde la economía naranja la cual destaca la importancia de las industrias

culturales y creativas está ganando terreno, los servidores turísticos tienen la oportunidad de innovar y diferenciarse mediante la oferta de productos y experiencias que integran la cultura local en el turismo (Alcívar Vera et al., 2022).

El Malecón de Pedernales, reconocido por su impresionante belleza natural y su creciente potencial como destino turístico, enfrenta desafíos significativos debido a la ineficiencia en los servicios turísticos que ofrece, estos servicios son fundamentales para asegurar una experiencia positiva a los visitantes, lo que a su vez es esencial para fortalecer el turismo en la región, así, la influencia de los servidores turísticos en el desarrollo del turismo en Pedernales es vital para el avance de la industria turística local (Macías, 2017). Los servidores turísticos, son los actores principales en cuanto a infraestructura turística se refiere; ya que son ellos quienes cumplen funciones clave en los restaurantes, hoteles, agencias de viajes, etc.; de esa manera contribuyen de manera directa a la calidad ofertada al turista. (Calvopiña, 2019).

El talento humano que se involucra en la oferta de los servicios por lo general en establecimientos hoteleros y de restaurantes, dejan una huella que perdura en los turistas en cuanto a la percepción se refiere; ya que mediante ellos se fomenta la recomendación de manera positiva, así como también el incremento del flujo turístico y el fortalecimiento del destino (Chávez & Zárate, 2023).

Todo esto influye de qué manera el visitante disfruta su estadía, la experiencia vivida en cuanto a los servicios recibidos, y, por ende; su recomendación del lugar ofertado. Además, este sector crea puestos de trabajo para la localidad, lo que estimula la economía poblacional, así como elevar la calidad de vida de los habitantes. (García-Serna et al., 2023).

La rápida expansión del turismo en la región puede ejercer una presión considerable sobre los ecosistemas costeros y marinos, planteando preocupaciones sobre

la gestión de residuos, la sostenibilidad de la infraestructura turística y la participación efectiva de la comunidad local en la toma de decisiones.

El problema de investigación reside en encontrar estrategias efectivas para fomentar el desarrollo turístico del Malecón de Pedernales que maximicen los beneficios económicos a partir de la gestión adecuada del talento humano que compone el grueso de los servidores turísticos con incidencia en el desarrollo de la industria turística en el malecón de Pedernales (Llugsha et al., 2021).

La presencia de una variedad de categorías de alojamiento, desde primera hasta cuarta categoría, y la adaptación a las nuevas normativas de alojamiento, demuestran la disposición de algunos servidores turísticos para mejorar la calidad de sus servicios y cumplir con estándares más altos.; la existencia de múltiples opciones de alojamiento puede satisfacer las necesidades y preferencias de una amplia gama de turistas, lo que es positivo para atraer a diferentes segmentos de mercado. Por otro lado, no tener proveedores de servicios recreativos regulados es un problema grande. Sin esa regulación, en el malecón de Pedernales todo funciona de manera informal, lo que trae líos con la seguridad, la calidad y la sostenibilidad del turismo. (Alcívar Vera et al., 2022).

Por un lado, que haya tantos vendedores informales todo el año, y no solo en temporada alta de playa, apunta a que faltan opciones variadas de recreación durante los 365 días y a que no se controla bien esta actividad.

1.1.1. Identificación de variables

Variable Independiente: Servidores turísticos del Malecón de Pedernales.

Variable Dependiente: Fortalecimiento del turismo en Pedernales.

Formulación de pregunta de investigación

Pregunta de investigación: ¿La eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos por los servidores turísticos del Malecón de Pedernales inciden positivamente en el

fortalecimiento del turismo en la región, mejorando la satisfacción de los visitantes?

Objetivos del Proyecto

1.1.2. Objetivo general

Determinar la incidencia de los servidores turísticos del malecón de Pedernales en el fortalecimiento del turismo.

1.1.3. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de los servidores turísticos del Malecón de Pedernales.
- Identificar la incidencia que tienen los servidores turísticos del malecón en el fortalecimiento del turismo de Pedernales.
- Establecer estrategias de fortalecimiento para servidores turísticos del malecón de Pedernales.

Justificación del problema

El turismo representa una de las principales fuentes económicas para un país debido a su capacidad para fomentar un amplio conjunto de actividades comerciales que buscan brindar experiencias positivas de recreación y entretenimiento. Al ofrecer productos y servicios en el mercado, el turismo satisface diversas necesidades de los viajeros, como explorar destinos nuevos, sumergirse en culturas diferentes, buscar aventuras, descanso o actividades recreativas. Además de impulsar el crecimiento económico, esta industria promueve la diversidad cultural y crea empleo en múltiples sectores de la economía de un país. (Llugsha et al., 2021).

El turismo en Ecuador, antes de la pandemia de COVID-19, representaba una de las principales fuentes de ingresos no petroleros del país; sin embargo, después de la pandemia se produjo una disminución significativa en los ingresos turísticos posicionando al turismo en el sexto lugar en términos de contribución económica (Llugsha et al., 2021).

El malecón de Pedernales es un atractivo turístico importante para el cantón y la provincia de Manabí. El malecón se extiende por unos 2 kilómetros de largo y ofrece un montón de servicios turísticos, como restaurantes, bares, tiendas, zonas para divertirse y miradores chéveres. El malecón de Pedernales tiene que desarrollarse turísticamente de forma sostenible, para que los beneficios económicos y sociales del turismo generen el menor daño posible al medio ambiente. (Alcívar Vera et al., 2022).

En este contexto, se plantea la necesidad de una investigación que analice el potencial del turismo en Pedernales, específicamente en su malecón donde sus locales han sido afectados por la pandemia, y explorar estrategias para revitalizar esta industria y minimizar las pérdidas económicas, a partir del diagnóstico de la situación actual de los servidores turísticos del malecón de Pedernales y su rol en el fortalecimiento del turismo de Pedernales (Benítez-Aurioles, 2022).

En la actualidad el turismo en el Cantón Pedernales abarca una de las principales fuentes de empleo, sin embargo; enfrenta uno de los desafíos más desgastantes como es el tema financiero, ya que existe cierta afluencia de visitantes durante pocos meses del año y luego está también la necesidad de mejoras de las políticas que acarrearán en ella. El potencial que otorga el turismo hacia la localidad es que se deben diversificar los diferentes servicios ofertados, para así tener un desarrollo local sostenible. La población de Pedernales, en su mayoría labora o posee un local comercial en el sector turístico y se desempeñan de manera continua; además de identificar que los servidores turísticos representan un pilar fundamental para el fortalecimiento del turismo en esta localidad. Estas costas están en proceso de reconstrucción, además de ofrecer actividades deportivas, acuáticas, una biodiversidad magnífica y unos atardeceres de ensueño.

Todas estas actividades hacen de Pedernales un destino privilegiado, además de que la reciente reconstrucción del malecón, la cual se anunció recientemente, creará

espacios modernos y seguros, el cual atraerá más visitantes, así como también diversificará la experiencia turística para lograr una competencia regional en torno al turismo. No solamente los servicios no solo elevan competitivamente el destino, sino que también articularon políticas públicas con inversión privada promoviendo de manera eficaz un desarrollo local sostenible teniendo como resultado en que su incidencia radica en transformar a Pedernales en un destino de sol, playa y naturaleza.

Esta investigación se justifica por la necesidad de aplicar un enfoque cuantitativo para obtener un análisis del problema. El uso de las encuestas dirigidas a los servidores turísticos, permitirá recopilar datos específicos sobre la infraestructura de los servicios ofertados, la calidad de los mismos, etc. Además de las razones del fortalecimiento del turismo lo cual beneficiará al crecimiento económico y social del Cantón Pedernales; ya que crea empleos y genera ingresos de manera directa e indirecta.

Todo esto se complementará con un análisis documental de estudios previos, así como contextualizar los resultados en un marco local. Este enfoque metodológico es fundamental para obtener una comprensión detallada de los resultados en torno a los servidores turísticos y como se fundamenta con el fortalecimiento del turismo, permitiendo identificar tanto factores internos como externos que inciden en la problemática y proponer soluciones basadas en evidencia empírica.

MARCO TEÓRICO

LOS SERVIDORES TURISTICOS DEL MALECON DE PEDERNALES Y SU INCIDENCIA EN EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO.

Figura 1 Hilo conductor del marco teórico de la investigación



Elaboración: Autora

Bases Teóricas

Turismo

El turismo es entendido como un fenómeno social de consecuencias económicas que tiene incidencia en el desarrollo local, cultural y en el incremento y distribución de la riqueza a partir de la generación de divisas y es una fuente de intercambio de experiencias que permite ampliar el conocimiento de las culturas y de la diversidad, enriqueciendo de esta manera la experiencia humana (Morillo, 2011).

Otros autores definen al turismo como un placer adquirido de las personas como el medio para obtener beneficios a través del uso del tiempo y los ingresos libres, así como generar una oportunidad para colmar sus necesidades y propiciar el esparcimiento de la mente fuera de las labores y de la función de producción (Acerenza, 2001, Matute et al., 2008). Así mismo; que surge como producto de la transformación impulsada por la

Revolución industrial y los avances tecnológicos que facilitaron las comunicaciones y el transporte, propiciando así el incremento en la cantidad de viajeros en búsqueda del intercambio de experiencias y el disfrute de escenarios exóticos y desconocidos (Bolzán y Fernandes Ferreira, 2020).

El turismo es una tendencia natural percibida como necesidad de trasladarse, inherente a las personas, en búsqueda de descubrimiento, descanso, esparcimiento y con el objeto de incrementar conocimiento que permita mejorar la calidad de estilo de vida (Morillo, 2011).

Así, la Organización Mundial del Turismo (OMT) indica que el turismo es una de las actividades que las personas realizan mientras se encuentran viajando o durante su estadía en lugares diferentes de su hábitat permanente, por un tiempo menor a un año, con el objeto de realizar actividades de ocio, negocio u otros (OMT, 2022). En esta definición se pueden identificar elementos como la temporalidad de la actividad, es decir, esta no puede sobrepasar un año calendario, requiere el desplazamiento de las personas fuera de su entorno habitual; por otra parte, se encuentra presente nuevamente la concepción del ocio como motivación y adicionalmente la justificación de otros motivos que son promotores del movimiento (Kekutt, 2014). De este modo, el turismo también es entendido como el “conjunto de relaciones y fenómenos” producidos por el desplazamiento de las personas, con una alta complejidad y estaría acompañado de definiciones de ciencias como la turismología, entendida como una ciencia social ocupada del análisis y estudio del turismo como un fenómeno económico y espacial (Mantecón, 2008).

Estrategias para el fortalecimiento del Turismo

El fortalecimiento del turismo implica implementar estrategias que contribuyan al desarrollo sostenible de la industria turística, promoviendo la atracción de visitantes, la

generación de empleo y el impulso económico. El fortalecimiento del turismo va más allá de simplemente aumentar el número de visitantes; implica una gestión cuidadosa y equitativa de los recursos turísticos para garantizar un impacto positivo a largo plazo en la industria, la comunidad local y el entorno (Sánchez et al., 2016).

Uno de los pilares para el fortalecimiento del turismo es el cuidado del Entorno Natural, entendido como la implementación de prácticas de turismo sostenible que minimicen la huella ecológica, promoviendo la conservación de áreas naturales, la gestión adecuada de residuos y la promoción de actividades respetuosas con el ambiente (Gómez et al., 2019). Así, la transformación de los servidores turísticos es fundamental en el contexto del incremento y la implementación de prácticas de operación turística que contemplen la sostenibilidad y el incremento de experiencias saludables con el entorno; esto se logra a partir del fomento de incentivos para Empresas Sostenibles en reconocimiento a las empresas turísticas que adopten prácticas sostenibles; estos incentivos pueden ser certificaciones de sostenibilidad y apoyo financiero para iniciativas que contribuyan a la preservación del entorno (Jaramillo et al., 2020).

Por otra parte, la educación ambiental es un factor primordial para el fortalecimiento del turismo, pues tanto para los turistas como para las personas que residen en las localidades es fundamental desarrollar habilidades y cualidades que permitan la conservación del entorno, tanto como para evitar la degradación del entorno, como para mantener e incrementar el valor agregado del recurso turístico y mejorar la potencialidad de los atractivos turísticos para incrementar los ingresos locales a partir de la conservación del medio ambiente, de la biodiversidad y los recursos naturales (Nasimba et al., 2016). Adicionalmente, la planificación del turismo es el eje esencial a partir del cual se pueden adoptar estrategias de desarrollo a largo plazo que eviten la saturación turística y garanticen un desarrollo sostenible. Esto implica establecer límites en la

capacidad de carga de los destinos y planificar el crecimiento de manera controlada (Carrera-Villacrés et al., 2021).

Pedernales

Pedernales guarda una historia fascinante que viene de lejos, desde antes de los españoles, cuando los indígenas ya andaban por estos lares. Pero la ciudad tal como la conocemos hoy en día realmente tomó forma sobre todo en el siglo XX. Durante muchos años, Pedernales fue conocida como un puerto pesquero y agrícola, con una economía basada en la pesca y la producción de productos agrícolas locales (Herrera Enríquez et al., 2017).

En los últimos años, Pedernales ha visto un boom impresionante en el turismo. Esto se debe a que está en una zona costera con playas espectaculares, lo que la hace un imán para turistas de todo el país y del extranjero. Además, la enorme diversidad de la fauna marina y la belleza espectacular del área atraen a montones a los amantes de la naturaleza y a los turistas que quieren unas vacaciones playeras inolvidables. Lo que hace especial a Pedernales son sus playas de arena fina y blanca, con aguas cristalinas que se extienden por toda la costa: un rincón perfecto para los que buscan broncearse y nadar en paz, en un entorno super tranquilo y fotogénico. Ahí puedes lanzarte al buceo o snorkel para explorar ese mundo submarino tan vibrante, o simplemente relajarte oyendo el vaivén de las olas. (Zambrano et al., 2021).

A poca distancia de Pedernales, la Reserva Ecológica Mache-Chindul ofrece a los turistas una experiencia única de ecoturismo. Los senderos serpentean a través de exuberantes bosques, permitiendo a los visitantes sumergirse en la biodiversidad de la región, la reserva es el hogar de una variedad de especies de flora y fauna, ofreciendo oportunidades para la observación de aves y la apreciación de la naturaleza en su estado más prístino (Arias et al., 2021).

Pedernales tiene una larga tradición pesquera que atrae a un montón de aficionados a la pesca deportiva. Sus aguas, llenas de vida marina, prometen aventuras emocionantes para quienes quieren atrapar especies locales. Esta actividad no solo es puro relax, sino un verdadero reto que suma mucho al encanto turístico de la zona.

La comida es otro gran atractivo para los visitantes. La ciudad brilla con una oferta de platos típicos, centrados en mariscos fresquísimos y ingredientes de la tierra. Los turistas pueden deleitarse con sabores auténticos de la costa ecuatoriana, como ceviches jugosos o pescados cocinados al estilo local, y así meterse de lleno en la vibrante cultura gastronómica de Pedernales.

El malecón es como el corazón de la costa, un lugar clave donde se juntan el mar y la gente del pueblo. Este paseo tan bonito recorre la orilla, creando un espacio versátil que mezcla la belleza del paisaje con lo práctico de la ciudad (Herrera Enríquez et al., 2017). A lo largo de él, hay tienditas y puestos de artesanías que muestran toda la creatividad y herencia cultural de Pedernales. Los visitantes pueden explorar estos lugares para adquirir souvenirs locales, artesanías tradicionales y productos autóctonos, contribuyendo así al apoyo de la economía local, la gastronomía también tiene su espacio en el malecón, con restaurantes y cafeterías que ofrecen vistas panorámicas al océano. Los turistas tienen la oportunidad de deleitarse con la auténtica cocina local mientras disfrutan de un ambiente relajado y acogedor (Pastrán et al., 2022).

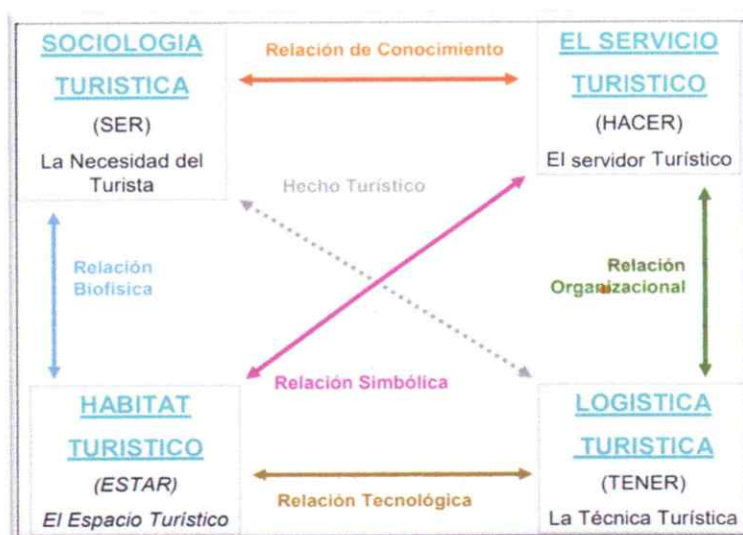
Servidores Turísticos

De acuerdo con la Ordenanza Municipal, publicada en el Registro Oficial Nro. 1472 de 2021, se señala como servidor turístico a las personas naturales o jurídicas, que encontrándose registrada en el Ministerio de Turismo y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, desarrolla actividades relacionadas con el turismo (Municipio de Baños, 2021).

De igual manera, la Norma Técnica de la Actividad Turística del Ministerio de Turismo (2009) señala que el servidor turístico tiene la obligación de garantizar la actividad turística, su calidad y la implementación de buenas prácticas ambientales que permitan la conservación de los recursos naturales y el óptimo desarrollo del destino turístico. En el mismo sentido, se señala que el servidor turístico es una persona física, sea natural o jurídica, que bajo un nombre propio organiza elementos y factores necesarios para la producción económica dentro del mercado turístico, propiciando el intercambio de bienes y servicios (Moya, 2018).

De manera concreta, la teoría o el concepto de los servidores turísticos se refiere a un enfoque de análisis integral del turismo que clasifica a los actores involucrados en la oferta turística en servidores directos e indirectos. Los servidores directos incluyen empresarios y prestadores de servicios como hoteles, restaurantes o guías que interactúan directamente con los turistas, sin embargo, los indirectos abarcan instituciones públicas y entidades de apoyo.

Figura 2 Matriz epistemológica del turismo



Fuente: Soto (2017)

De acuerdo con la epistemología del turismo, se correlacionan los conceptos dentro del proceso de producción y reproducción del turismo, como parte del turismo,

correspondiente al hacer del servidor turístico, es decir, la implementación misma de la actividad que surge para satisfacer la necesidad del turista, en un contexto espacial que corresponde al hábitat turístico o destino y aplica la logística y técnica que permiten organizar la actividad y propician la relación simbólica con el medio, consolidando la experiencia turística a partir de la materialización del hecho turístico (Soto, 2017).

Calidad en el servicio y satisfacción del cliente

El servicio turístico es entendido como la función de producción que responde a la necesidad de los turistas y que tiene como objetivo final, la satisfacción de estos turistas, en este sentido se hace un énfasis en el servicio turístico como la conjunción de los recursos perceptibles y el patrimonio inmaterial que confluye para incrementar el conocimiento y fomentar la experiencia del turista y que genere satisfacción en el turista (Jurado et al., 2018).

El turismo es una actividad muy particular, puesto que el logro de la satisfacción del cliente, del turista, tiene como base la generación de una experiencia positiva tanto en lo individual como en lo grupal, y esto tiene como elementos constitutivos la construcción del producto turístico, los canales de comunicación, la relación soto – beneficio y el ambiente más allá del producto turístico, sino considerando el destino turístico como un complejo ampliado (Contreras Castañeda, 2021).

La calidad en el servicio turístico es importante para el desarrollo económico local y global puesto que promueve la redistribución de los beneficios económicos a partir de la generación de ingreso de divisas y la generación de capacidades, habilidades y esquemas logísticos de producción para la implementación de técnicas turísticas que atienden las necesidades y expectativas de los turistas que acceden, solicitan y requieren de los servicios turísticos y de las cualidades, habilidades y destrezas de los servidores turísticos (Martínez, 2001).

La calidad en el servicio turístico tiene como fundamento la consideración del enfoque en la percepción y la generación de la experiencia que se origina a partir del diseño del servicio turístico como una fórmula que busca la satisfacción de los deseos del cliente en función de la interacción de tres elementos esenciales: el servicio o producto turístico, el prestador o servidor turístico y el cliente o turista, quien es el sujeto de beneficio y quien finalmente tendrá que calificar su experiencia en función de sus expectativas y de las características percibidas del entorno; es en este punto, cuando la calidad del servicio deja la subjetividad de la percepción y debe ceñirse a las normas y estándares de diseño que puedan garantizar no solo la satisfacción del turista a partir de la calidad, sino la posibilidad de repetición de la experiencia turística y de esta manera generar experiencias de calidad y perdurables en el contexto del entorno turístico (Contreras Castañeda 2021, Martínez, 2001).

BASES LEGALES

Dentro del marco legal en cuanto a las obligaciones de los prestadores de servicios que deben regirse a las diferentes leyes, ordenanzas o reglamentos en torno al sector que pertenecen; los servidores turísticos del Malecón de Pedernales se rigen principalmente por la Ley de Turismo y normativas complementarias que regulan las actividades turísticas en zonas costeras. Estas leyes exigen registro y licencias para prestadores de servicios, promoviendo la calidad y la sostenibilidad. Su aplicación fortalece el turismo local al incentivar la formalización y la competitividad.

Capítulo II. De las actividades turísticas y de quienes las ejercen, en su Art. 5.-

Actividades turísticas. - Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de una o más de las siguientes actividades:

Alojamiento; Alimentos, bebidas y entretenimiento; Agenciamiento turístico;

Transporte turístico; Organizadores de eventos, congresos y convenciones, reuniones, incentivos, conferencias, ferias y exhibiciones; Centros de convenciones, salas de recepciones y salas de banquetes; Guianza turística; Centros de turismo comunitario; Parques temáticos y atracciones estables; y, Balnearios, termas y centros de recreación turística.

Las actividades turísticas cumplirán con los requisitos exigidos en la normativa vigente. Los prestadores de servicios turísticos que ejerzan una o más de estas actividades, están obligados a obtener el debido Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento para cada una de las actividades turísticas que realicen; a excepción de la unidad íntegra de negocios que podrá tener un solo Registro de Turismo y Licencia Única Anual de Funcionamiento. (Ley de Turismo del Ecuador, 2025)

2. CAPÍTULO 2: DESARROLLO METODOLÓGICO

(MATERIALES Y MÉTODOS)

El diseño de la presente investigación se fundamentó en base a una metodología

2.1. Métodos de investigación

El método que se utilizará para la recolección de datos, serán encuestas online y físicas realizadas a los diferentes servidores turísticos del Cantón Pedernales.

2.2. Técnicas de investigación

En esta investigación se utilizará las siguientes técnicas:

- Bibliografía
- Observación
- Encuestas
- Entrevistas grupales

2.3. Formulación de las preguntas de investigación planteadas en el proyecto.

¿Los servidores turísticos del malecón de Pedernales inciden en el fortalecimiento del Turismo??

2.4. Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo; ya que se fundamenta en analizar los datos numéricos a obtenerse con el fin de preestablecer y definir la problemática de esta investigación, así mismo el tipo descriptivo conlleva a que se procederá a describir los datos obtenidos mediante encuesta.

1. Selección de la muestra

La población del presente estudio está integrada por los servidores turísticos del Cantón Pedernales, los cuales están integrados por 40.254; tomando como muestra 381 visitantes.

Con esto definido, se procedió a procesar los datos utilizando la herramienta Microsoft Excel, desde ahí se generaron las tablas que se presentan en el trabajo.

3. CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Resultados de métodos y técnicas de investigación utilizadas

Listado de servidores turísticos Malecón Pedernales.

Lista De Servidores Turisticos Restaurantes

Nombre Comercial	Representante Legal	Parroquia	Dirección	Servicio
El Pelicano	Cedeño Intriago Rocio	Pedernales	Malecón Y García Moreno	Restaurant
El Rincon Marinero	Chicaiza Nevarez Angel Rodrigo	Pedernales	Malecón Y García Moreno	Restaurant
Delicias Marina	Chumo Sabando Eva Marivel	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
Santas Alitas	Espiner Lopez Freddy Bernardo	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
Son Esmeraldas	Macias Macias Carlos Ramon	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Restaurant
El Tiburon	Medranda Moncayo Irma Aracely	Pedernales	Malecon Y Callejon 12 Octubre	Restaurant
Las Delicias	Mendoza Cedeño Nelly Narcisa	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
Brisas Del Mar	Muentes Alcivar Delber Fernando	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
La Casa Del Marisco	Muentes Alcivar Edgar Armando	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
Parrales 7.8	Parrales Zambrano Tito	Pedernales	Malecon Y Eloy Alfaro	Restaurant
Marejada	Ramirez Napa Liz Nicol	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant
Bella Hermosa	Rodriguez Loor Jose Miguel	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Restaurant
Elcosteñito 2	Sarmiento Castro Edison Alberto	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Restaurant
Costa Azul	Telles Urbano Telles Pilar	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Restaurant
El Muelle	Lopez España Dadley Michael	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Restaurant
El Piquero	Ramirez Jama Oscar Oracio	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Restaurant

Nombre Comercial	Representante Legal	Parroquia	Dirección	Servicio
Aire Libre	Cusme Navarrete Alba	Pedernales	Malecon Y Garcia Moreno	Hotel
Coco Beach	Pazmiño Roman Henry	Pedernales		Hotel

Costa De Marfil	Geovanny Esmeralda Anchundia Fabian	Pedernales	Malecon Plaza Acosta	Hotel
Royal	Pazmiño Roman Ximena Delpilar	Pedernales	Garcia Moreno Y Malecon	Hotel
Bocana	Schetini Patricio	Pedernales	Garcia Moreno Y Malecon	Hotel
Marseri	Arroyo Segura David Ricardo	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Hotel
El Guayaco	Belky Pinargote	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Bar Restaurant
Salsa Y Coctel	William Lucero	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Bar Restaurant
Copa Cabana	Dario Vaca	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Bar Restaurant
Mar Iguana	Fernando Mendez	Pedernales	Malecon Y Plaza Acosta	Bar
Candela Y Son	Guisinton Murillo	Pedernales	Malecón Y Plaza Acosta	Bar

Resultados datos de entrevistas

Los resultados obtenidos de las entrevistas a partir de los actores involucrados gestión y atención turística del malecón de pedernales se evidencia que las señaléticas actuales son insuficientes para orientar al turista, los entrevistados coinciden que la falta de señalética clara y visible limita a la accesibilidad a los servicios y atractivos del lugar.

Asimismo, se implementará un plan estratégico de señalización, el cual contribuye positivamente a mejorar los espacios, fortalecer la imagen del Malecón de Pedernales y eleva la plusvalía del destino turístico y con las señalizaciones adecuada da la confianza, seguridad y movilidad que todo turista necesita en cada destino que su experiencia sea positiva para el visitante.

Diagnóstico:

Respecto a la evidencia que el diagnóstico adquirió presenta deficiencias en el Malecón de Pedernales por falta de señaléticas turísticas en el destino, lo que dificulta la visibilidad adecuada a los turistas y afecta a su calidad de experiencia.

la ausencia de señaléticas claras y visible es un punto negativo para el destino ya que no permite informar con transparencia de servicio, información de atractivos y normas en del espacio, asimismo la falta de señalización influye negativamente en percepción de seguridad y organización al Malecón de Pedernales, generando mucha desinformación y esta situación reduce el nivel de desinformación y satisfacción por el turista.

Tabla 1Entrevista a funcionarios de la Dirección de turismo

Entrevistado	Preguntas realizadas por el autor	Respuestas de entrevistado
Karen Zambrano	1¿Cuál es el rol que desempeñan los servidores turísticos del Malecón de Pedernales en la estrategia de fortalecimiento del turismo local?	Cumplen un rol fundamental dentro de la estrategia de fortalecimiento del turismo local, ya que constituyen el primer punto de contacto directo entre el visitante y el destino.
	2¿Qué acciones o programas ha implementándola Dirección de Turismo para mejorar la calidad del servidor turístico en el Malecón?	Dentro del Gad municipal se han implementado acciones como capacitaciones en atención al cliente, coctelería.
	3.Desde la perspectiva institucional ¿Cuáles son los principales retos que afectan el desempeño de los servidores turísticos en la zona?	La mala coordinación entre agremiados, además del celo profesional entre ellos.
	4¿Qué estrategias se proyectan a futuro para fortalecer las capacidades de los servidores turísticos y mejorar la competitividad turística del Malecón de Pedernales?	Las estrategias proyectadas a futuro están orientadas al fortalecimiento integral de las capacidades técnicas, humanas y operativas de los servidores turísticos del Malecón, con el propósito de elevar la calidad del servicio y mejorar la competitividad del destino.

Lic . Milton Bravo Bermello	1.¿Cuál es el rol que desempeñan los servidores turísticos del Malecón de Pedernales en la estrategia de fortalecimiento del turismo local?	Brindar Servicios Turístico a los Turistas que visitan el Cantón Pedernales los feriados y fines de semana.
	2¿Qué acciones o programas ha implementado la Dirección de Turismo para mejorar la calidad del servidor turístico en el Malecon?	Regulación y Control, Apoyo en Feriados, Plan de Capacitación.
	3.Desde la perspectiva institucional, ¿ cuáles son los principales retos que afectan el desempeño de los servidores turísticos en la zona?	Innovación en la prestación de servicios turísticos, calidad de la prestación de servicios.
	4 ¿Qué estrategias se proyectan a futuro para fortalecer las capacidades de los servidores turísticos y mejorar la competitividad turística del Malecón de Pedernales?	Posicionar al destino turístico Pedernales hasta el 2027 como Destino de Sol y Playa.
Ana Gabriela Cheme Mero	1. ¿Cuál es el rol que desempeñan los servidores turísticos del Malecón de Pedernales en la estrategia de fortalecimiento del turismo local?	Brindan un servicio de calidad calidad.

<p>2.¿Qué acciones o programas ha implementado la Dirección de Turismo para mejorar la calidad del servidor turístico en el Malecón?</p>	<p>Fortalecer la organización comunitaria y brindarle orientación y capacitación para mejorar la atención y fidelidad de los turistas</p>	
<p>3.Desde la perspectiva institucional, ¿cuáles son los principales retos que afectan el desempeño de los servidores turísticos en la zona?</p>	<p>En temporada baja existe la competencia desleal.</p>	
<p>4 ¿Qué estrategias se proyectan a futuro para fortalecer las capacidades de los servidores turísticos y mejorar la competitividad turística del Malecón de Pedernales?</p>	<p>Estratégicamente impulsó tener una buena armonía entre las asociaciones que prestan el servicio turístico, aspiramos mejorar la imagen del malecón y además creando lugares para crear recuerdos y atractivos fotográficos.</p>	
<p>Rocio Cedeño Intriago (El Pelicano)</p>	<p>¿ Cómo considera usted que la calidad de la atención brindada por los servidores turísticos influye en la experiencia de los visitantes del Malecón de Pedernales?</p>	<p>Influye de manera decisiva en la experiencia de los visitantes del Malecón de Pedernales, que determina la percepción general del destino y fomenta la lealtad o el boca a boca positiva.</p>
<p>¿Qué acciones realiza actualmente para contribuir al fortalecimiento del Turismo en el malecón de Pedernales?</p>	<p>Poseo un restaurante y desde ese establecimiento fomento el turismo rural a los visitantes, además de indicarles las actividades que se pueden realizar.</p>	

	<p>Desde su experiencia ¿cuáles son las principales dificultades que enfrentan los servidores turísticos para ofrecer un servicio de calidad a los turistas?</p>	<p>Una de las principales dificultades que se posee es el alcantarillado, ya que en todo el año los reboses en el Malecón persisten y eso no da buena imagen al turista.</p>
	<p>4. ¿Qué tipo de capacitaciones o apoyo considera necesario para mejorar su desempeño y fortalecer la actividad turística del Malecón?</p>	<p>Una de las capacitaciones sería prácticamente capacitar a nuestros colaboradores porque por lo general solo se hace con el dueño del local.</p>
<p>Maria Villegas Quiroz (la Sazon de Maria)</p>	<p>1. ¿Cómo considera usted que la calidad de la atención brindada por los servidores turísticos influye en la experiencia de los visitantes del Malecón de Pedernales?</p>	<p>Si influye mi atención al cliente como dueña de un restaurante trato de darle calidad y buen servicio a mi cliente para que regrese otra vez a mi local .</p>
	<p>¿Qué acciones realiza actualmente para contribuir al fortalecimiento del Turismo en el Malecón de Pedernales?</p>	<p>Yo como dueña de local siempre les doy ayuda a mis clientes en direccionarlos por donde pueden ir y a qué lugares pueden visitar.</p>

	<p>Desde su experiencia ¿cuales son las principales dificultades que enfrentan los servidores turísticos para ofrecer un servicio de calidad a los turistas?</p>	<p>Las dificultades que enfrentamos son los llamados jaladores nos afectan demasiado a los que tenemos restaurante y no ofrecemos almuerzo solo platos a la carta.</p>
	<p>4. ¿Qué tipo de capacitaciones o apoyo considera necesario para mejorar su desempeño y fortalecer la actividad turística del Malecón?</p>	<p>Considero que deberían de capacitarnos seguido en el fortalecimiento al sector turístico.</p>
<p>EDISON SARMIENTO(EL COSTEÑITO)</p>	<p>1. ¿Cómo considera usted que la calidad de la atención brindada por los servidores turísticos influye en la experiencia de los visitantes del Malecón de Pedernales?</p>	<p>Nosotros como dueños de establecimientos turísticos siempre vamos a influir de manera positiva en nuestros visitantes o consumidores porque servimos para servirles atención de calidad y confianza a nuestros turistas.</p>
	<p>2. ¿Qué acciones realiza actualmente para contribuir al fortalecimiento del Turismo en el Malecón de Pedernales?</p>	<p>Siempre tratamos de mejorar , adquiriendo conocimientos diarios para brindar una atención de primera, ayudo a mis turistas cuando desean una información los dirijo a la correcta y recomendando los demás establecimientos.</p>

<p>3. Desde su experiencia ¿cuales son las principales dificultades que enfrentan los servidores turísticos para ofrecer un servicio de calidad a los turistas?</p>	<p>Enfrentamos los problemas de los reboses de agua negras porque no contamos con alcantarillado.</p>
<p>4. ¿ Qué tipo de capacitaciones o apoyo considera necesario para mejorar su desempeño y fortalecer la actividad turística del Malecón?</p>	<p>Capacitarnos en servicio al cliente y en talleres de inglés o francés.</p>

Ilustración 2. Preguntas a servidores turísticos del Malecón

Análisis de entrevistas.

Basado en las respuestas de los encuestados concuerdan con el fortalecimiento de los servidores turísticos, para brindar seguridad calidad y calidez a sus turistas, adaptarse a las estructuras por medio de los directores de turismo, también que hay que posiciona el turismo del destino, adaptarse a las diferentes plataformas para fomentar la publicidad necesaria que necesita llegar a los turistas a nivel nacional y regional.

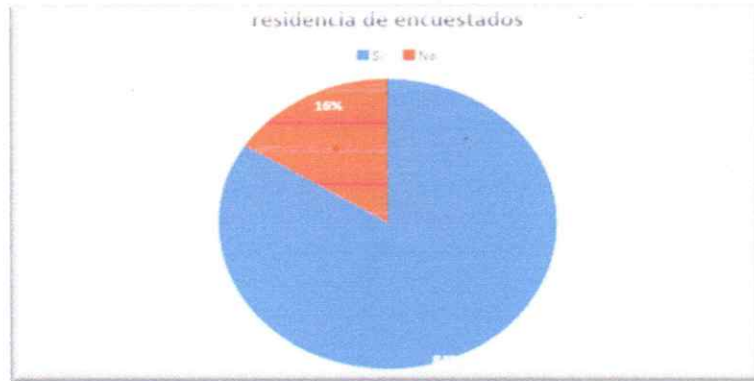
En las respuestas adquirida encontramos una falencia que les perjudica a los servidores turísticos en cada feriado es la falta de alcantarillado del cantón de pedernales el rebose perjudica extremadamente por la economía de los servidores turísticos del Malecón de pedernales porque los visitantes dejan el destino por los malos olores que emana la calle es una experiencia negativa hacia el cantón.

Todos concuerdan que las capacitaciones son conjuntas con los colaboradores y desean tener talleres de idiomas para darles satisfacción a sus clientes y así los

diferentes locales de servicio para que tengan mejor manejo hacia los turistas que visitan el cantón.

Residencia del encuestado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	217	84%
No	41	16%
Total	381	100



Análisis de datos

Se evidencia en la gráfica que el 84% de los encuestados si residen en el cantón y el 16% no residen dentro del cantón.

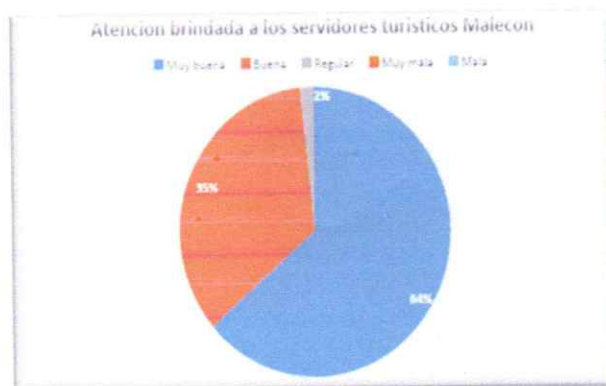
Interpretación

Se puede interpretar que el 84% son habitantes del cantón que también frecuentan y degustan de los servicios del sector turístico y el 16% de los encuestados corresponde que son netamente visitantes.

Atención brindada de los servidores turísticos Malecón.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	243	64%
Buena	132	35%
Regular	6	2%
Muy mala	0	0
Mala	0	0

Total	381	100%
-------	-----	------



Análisis de datos

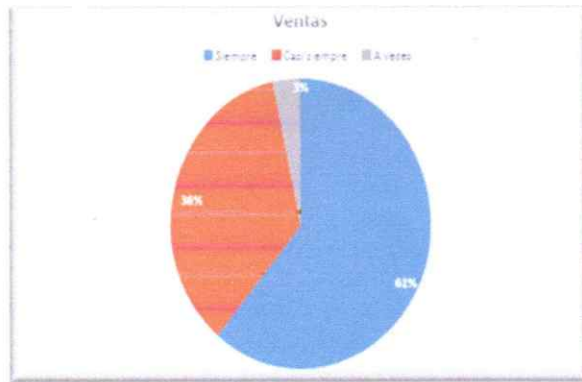
Se evidencia la gráfica que el 64% de los encuestados son clientes de algunos locales de los servidores turísticos del malecón ha sido favorable, se evidencia que el 35% de los encuestadores se les ha dado una buena reseña a los servidores. Se evidencia que el 2% de los que no ha tenido una reseña favorable hacia los servicios prestados.

Interpretación

Se interpreta que los clientes se han sentido muy satisfecho con el servicio o la atención brindada de los servidores turísticos del malecón

¿El personal demuestra amabilidad hacia sus visitantes?

Alternativa	Frecuencia	Porcenta je
Siempre	232	61%
Casi siempre	135	36%
A veces	13	3%
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

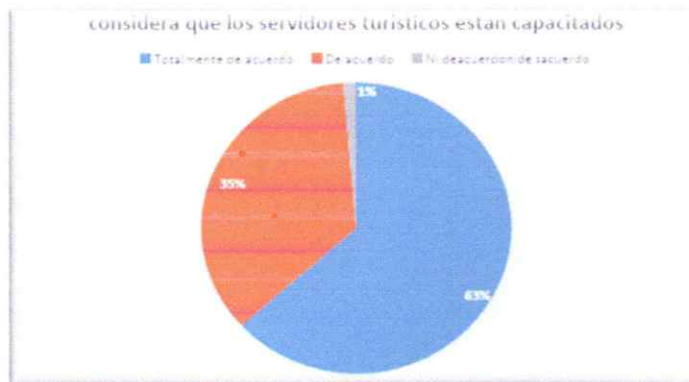
El 61 % considera que el personal es muy amable y el 36 % lo califica como amable, mientras que solo el 3 % manifiesta una forma negativa.

Interpretación

Se evidencia que los encuestados perciben de manera positiva la amabilidad del personal, manteniendo un trato amable y cordial hacia sus visitantes y lo que genera una buena experiencia del turista.

Considera que los servidores turísticos están capacitados

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	241	63%
De acuerdo	135	36%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	1%
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

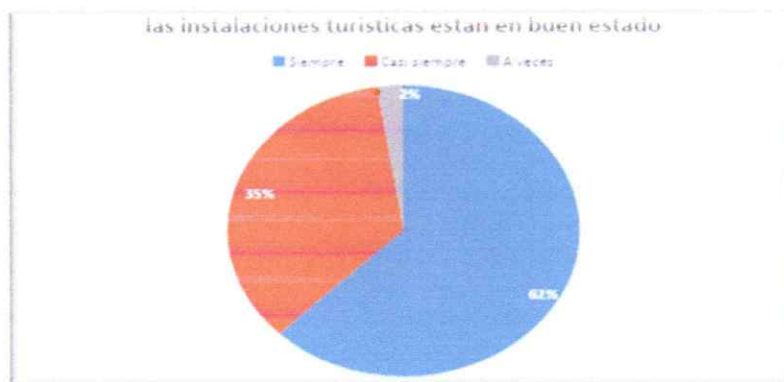
Se evidencia que el 63% de los encuestados consideran que los servidores si están capacitados y el 36% lo califica como capacitado, mientras el 1% califica como perspectiva negativa.

Interpretación

Los resultados permiten interpretar que los servidores turísticos cuentan con las competencias necesarias para brindar la atención adecuada a sus visitantes.

Las instalaciones turísticas del Malecón se encuentran en buen estado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	238	63%
Casi siempre	134	35%
A veces	9	2%
Rara vez	0	0
Nunca	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

Se evidencia que la mayoría de los encuestados percibe que las instalaciones se encuentran en buen estado con un porcentaje de 63% y uno de 35% donde se refleja la valoración positiva, con el 2% insatisfecho algunos visitantes.

Interpretación

Con esta interpretación podemos considerar que los visitantes se sienten satisfechos con las instalaciones turísticas y ayuda al fortalecimiento de la imagen del destino.

La limpieza de los establecimientos turísticos es adecuada

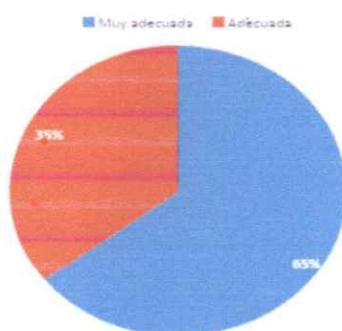
Tabla 2. Limpieza en los establecimientos turísticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy adecuada	246	64,6%
Adecuada	135	35,4%
Poco adecuada	0	0
Inadecuada	0	0
Total	381	100%

Elaborado por el autor

Ilustración 2. Limpieza en los establecimientos

la limpieza de los establecimientos turísticos es adecuada



Análisis de datos

Se evidencia que un 65% de los encuestados considera que la limpieza es adecuada en los establecimientos y el 35% da una respuesta favorable, lo que evidencia que requiere atención a mínimas cosas.

Interpretación

Aunque la interpretación es favorable para los establecimientos turísticos sobre la limpieza por la mayoría de visitantes, sugiere la necesidad de mejorar la limpieza para la satisfacción de sus turistas.

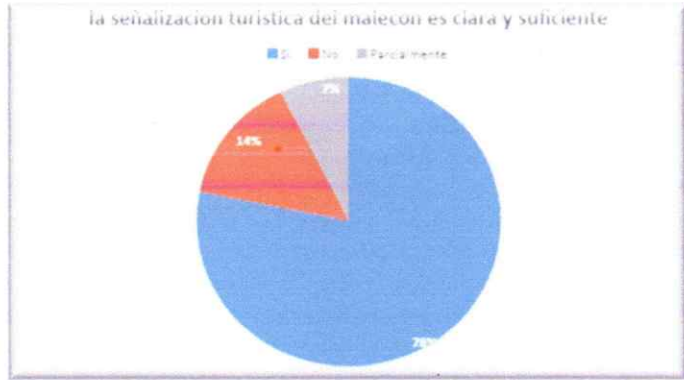
Tabla 3. La señalización turística clara y suficiente

La señalización turística es clara y suficiente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	298	78%
No	55	15%
Parcialmente	28	7%

Total	381	100%
--------------	------------	-------------

Tabla 4 La señalización turística es clara y suficiente



Análisis de datos

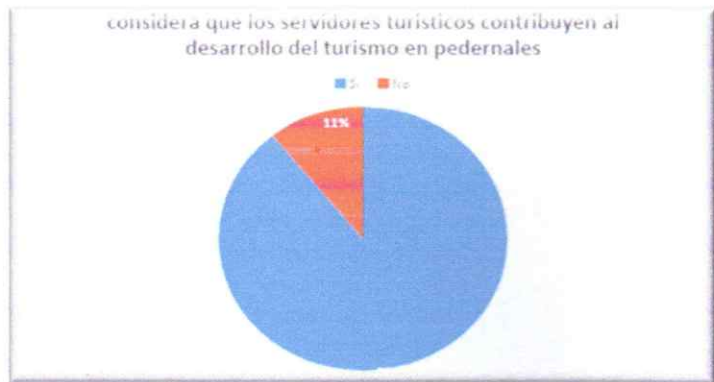
El análisis encuestado evidencia que la mayoría de los visitantes mantienen positiva con el 78% de la encuesta, nos toca analizar el 15% y 7 % de los encuestados cuáles son sus perspectivas no favorables.

Interpretación

Se evidencia que podemos interpretar una respuesta positiva ya que la señalización en el malecón es clara y suficiente para sus visitantes.

Considera que los servidores turísticos contribuyen al desarrollo del turismo en pedernales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	338	89%
No	43	11%
Tal vez	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

Se evidencia que los encuestados manifiestan una perspectiva positiva a los servidores turísticos con un 89% de encuesta favorable a su contribución y con un mínimo de negativa del 11% de encuesta.

Interpretación

Se puede interpretar que los servidores turísticos desempeñan un papel muy importante en el desarrollo del turismo en Pedernales, fortaleciendo la experiencia e imagen del destino.

La calidad del servicio influye en la decisión de los turistas de regresar a

Pedernales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mucho	377	99%
Poco	4	1%
Nada	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

Se evidencia una magnífica muestra de resultado con el 99% de los encuestados manifiestan que la calidad del servicio va a influir en su retorno a Pedernales y el porcentaje restante es el 1% manifiesta una opinión contraria negativa.

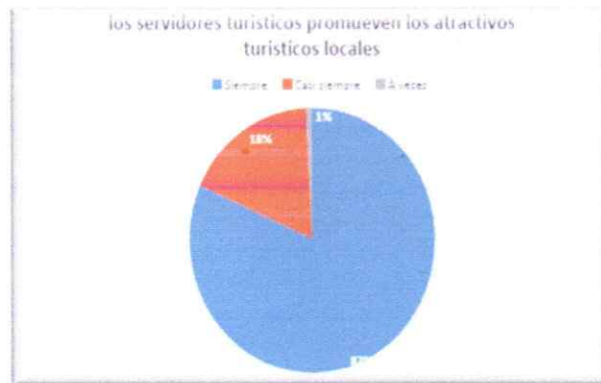
Interpretación

Nos permite interpretar que la calidad de servicio es un factor determinante para el retorno de los turistas, ya que su fortalecimiento es clave para el desarrollo

turístico de Pedernales.

Los servidores turísticos promueven los atractivos turísticos locales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	311	82%
Casi siempre	67	17%
A veces	3	1%
Nunca	0	0
Total	381	100%



Análisis de datos

En los resultados evidencia que la mayoría de encuestados considera que los servidores turísticos si fomentan los atractivos turísticos locales con el 82% de perspectiva positiva.

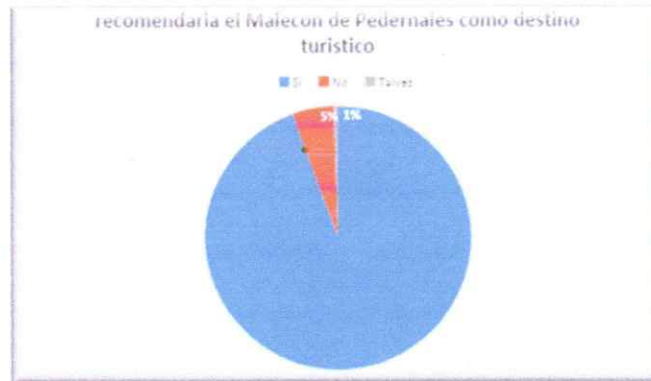
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	360	94%
No	19	5%
Talvez	2	1%
Total	381	100%

Tabla 5. Residencia del encuestado con el 17% y el 1% una mínima positiva de que falta fortalecer un poco más al sector turístico.

Interpretación

Se evidencia que la muestra de tabulación permite interpretar que los servidores turísticos contribuyen de manera significativa a promover los atractivos turísticos locales, los cuales tiene que reforzarlas estrategias e información y promoción para mejorar el impacto del servicio turístico.

Recomendaría el Malecón de Pedernales como destino turístico



Análisis de datos

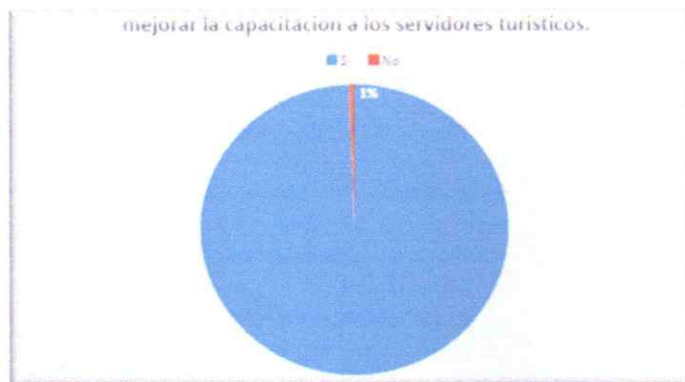
Se evidencia que la gran mayoría de los encuestadores recomienda el Malecón de Pedernales como destino turístico, con el 94% de las respuestas, mientras el 5 % manifestó una recomendación moderada y el 1% encuestado no la promocionan.

Interpretación

Los resultados nos permiten interpretar que el Malecón de Pedernales goza de una alta aceptación de los visitantes, lo que fortalece más su posicionamiento como destino turístico.

Considera necesario mejorar la capacitación de los servidores turísticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	379	99%
No	2	1%
Total	381	100%



Análisis de datos

Se evidencia que un 99% de los encuestados consideran necesario mejorar la capacitación de los servidores turísticos, mientras 1% opina lo contrario, lo que evidencia una clara necesidad de fortalecer y optimizar la calidad del servicio ofrecido.

Interpretación

Permite interpretar una alta expectativa por parte de los visitantes en el mejoramiento e implementación de programas de capacitación para garantizar una óptima atención en el sector turístico.

3.2 Contestación a las preguntas de investigación

4 Pregunta de investigación: *La eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos por los servidores turísticos del Malecón de Pedernales inciden positivamente en el fortalecimiento del turismo en la región, mejorando la satisfacción de los visitantes.*

Respondiendo a los porcentajes dados los servidores turísticos si influyen a que los visitantes regresen al destino, dando una experiencia única y satisfacen las necesidades a sus turistas, Asimismo, los datos reflejan que un adecuado desempeño de los servidores turísticos contribuye a mejorar la experiencia del visitante, fortaleciendo la imagen turística del Malecón de Pedernales y promoviendo su desarrollo turístico a nivel regional.

Los resultados también evidencian que los visitantes tienen una experiencia positiva incentivan a más turistas a visitar el destino, apuntan a un destino de calidad, eficacia, para la expansión del turismo en el Malecón de Pedernales.

3.1. Análisis de resultados

Los porcentajes dados de los análisis e interpretación son obtenidos a partir de la investigación, y evidencia una percepción mayoritaria positiva de parte de los visitantes sobre la eficiencia y calidad de los servidores Turísticos del Malecón de Pedernales, los altos porcentajes demuestran que los encuestados se manifiestan totalmente satisfecho con la atención recibida, eso indica un impacto favorable hacia su experiencia turística en este

destino.

En conclusión, es que los encuestados interpretan un porcentaje positivo lo cual confirma la calidad y eficiencia de los servicios junto con una adecuada organización con los espacios turísticos y así permite que los visitantes sean un factor potencial para el destino.

3.2. Discusión de Resultados

Los porcentajes obtenidos de los análisis e interpretación sobre la investigación da como evidencia que la eficacia y calidad de los servicios ofrecidos por los servidores turísticos del Malecón de Pedernales, ha influido de manera significativa en la satisfacción de los visitantes y el fortalecimiento del turismo local por los hallazgos obtenidos coinciden con lo planteado en el marco teórico ,que establece que la calidad de servicio en un factor importante para la determinación de la experiencia turística local.

Las encuestas reflejan que una atención adecuada, caracterizada por amabilidad, rapidez y disposición de personal genera positivamente el destino turístico.

En relación con la señalización turística los resultados confirman que la falta de señaléticas adecuada influye negativamente en el retorno del turista hacia la localidad por la falta de organización en los espacios, lo que coinciden con los aportes teóricos permite destacar la señalización como un elemento clave para mejorar la experiencia del turista y retorno y recomendación al destino.

4. CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

4.1. Nombre (de la propuesta)

Planteamiento de señaléticas turísticas en el malecón de Pedernales

4.2. Justificación

El Cantón Pedernales es un destino que se beneficia por estar más cerca de la sierra ecuatoriana, además de poseer paisajes hermosos y unas extensas playas, atrayendo

turistas nacionales y extranjeros es por ello que es fundamental la implementación de este plan estratégico de señaléticas turísticas, por lo tanto, el turismo se beneficia con la implementación de las señaléticas ya que ayudan a los turistas y visitantes a conocer dónde quedan ubicados los lugares específicos que requieran. Este plan busca optimizar la orientación de visitantes mediante señaléticas estratégicas, mejorando la experiencia y el desarrollo sostenible. Se alinea con normativas ecuatorianas de turismo y experiencias locales recientes de implementación.

4.3. Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Plantear un sistema de señalización turística que facilite la movilización de los turistas, aumentando la satisfacción del visitante en un 30%.

4.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar 15 puntos prioritarios de ubicación.
- Garantizar accesibilidad universal y durabilidad en entornos costeros.
- Integrar iconografía bilingüe (español-inglés) y códigos de colores estándar

(marrón para turismo).

4.4. Actores involucrados

Dentro de los actores involucrados constan los servidores turísticos, investigadores, diseñadores gráficos, personal del Gad Municipal del Cantón Pedernales, implementadores de las señaléticas, entre otros.

4.6 Descripción (detallada)

Pedernales cuenta con señaléticas de madera instaladas en 2025 en puntos estratégicos, pero faltan en accesos viales y senderos internos. Problemas comunes incluyen deterioro por salinidad, falta de mantenimiento y ubicaciones no óptimas en zonas de alto tránsito como la entrada al cantón y playas. Antes de la implementación de

las señaléticas en el malecón del cantón Pedernales, es imprescindible la necesidad de diagnóstico previo para evitar desorientación.

Sin embargo, las señaléticas no cuentan con la ubicación adecuada para cuando el turista llegue, las observe de inmediato y se pueda dirigir al lugar que prefiere para su recreación o a su vez de aparcamiento.



En estas imágenes se puede apreciar la falta de señaléticas en el sector del malecón, por ende, se plantea que se instalan estratégicamente en esos lugares para que los turistas y visitantes las visualicen con facilidad. Dichas señaléticas son para acceso a la playa, parqueadero, artesanías, área de diversión o recreación, área de restaurantes, acceso para personas con discapacidad, etc.

4.7. Plan de acción:

Actividad	Tiempo	Responsable	Recursos	Evaluación
Diagnóstico de necesidades y mapeo de puntos en el malecón	2 semanas	Gad Municipal de Pedernales, MINTUR	Presupuesto municipal, GPS, software cartográfico.	Informe con mapa con los puntos estratégicos identificados.

Diseño de las señaléticas tomando en cuenta el diseño, color, imagen, pictogramas, etc.	3 semanas	Diseñadores gráficos y personal del gad Pedernales (Dir. Tur)	Software, adobe Illustrator, madera retroreflectiva, etc.	Aprobación de prototipos con el personal a cargo y con al menos 30 turistas para que den su apreciación.
Fabricación e impresión de señales	4 semanas	Proveedores locales	Materiales necesarios para la impresión de las señales y la ubicación de las mismas	Inspección de calidad además del conteo de unidades elaboradas.
Instalación de los puntos claves de las señaléticas.	1 semana	Personal Municipal y Voluntarios.	Herramientas necesarias para la instalación de las señaléticas.	Fotos Geolocalizadas de los puntos preestablecidos antes y después de instaladas.
Capacitación a los responsables del mantenimiento de las señaléticas	1 semana	Dirección de Turismo	Folletos, talleres presenciales.	Encuestas luego de la capacitación para comprobar que lo capacitado haya sido de buena manera.
Monitoreo y evaluación final	1 mes luego de instaladas las señaléticas	Dirección de Turismo y MINTUR	Encuestas de satisfacción a los turistas y visitantes.	Aumento de satisfacción del visitante en cuanto a la percepción de lo instalado.

4.8. Seguimiento y control

Se llevarán a cabo encuestas a los turistas tanto antes como después de implementar las mejoras, con el fin de medir su efectividad. De igual modo, se efectuarán inspecciones cada tres meses para identificar signos de desgaste o deterioro. Entre los principales indicadores de éxito destacan la disminución del tiempo necesario para la orientación, un incremento de al menos el 20% en las opiniones positivas en plataformas como TripAdvisor, junto con modificaciones precisas derivadas de la retroalimentación de los visitantes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- A pesar del gran esfuerzo de los servidores, la falta de infraestructura y la informalidad limitan la experiencia del turista. Actualmente, el malecón opera con más voluntad que herramientas, frenando el crecimiento profesional del sector.
- Los servidores son el motor que define la imagen de Pedernales; su trato directo decide si el turista vuelve o no. Sin embargo, su impacto es limitado, ya que la falta de unidad y estándares compartidos impide que el malecón se consolide como un destino competitivo.
- Las estrategias planteadas buscan pasar de la improvisación a un servicio profesional mediante capacitación técnica y mejoras en infraestructura. El éxito del malecón depende de que estas acciones den herramientas reales al servidor para elevar la calidad y el marketing local.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones se tiene que:

- A pesar del gran esfuerzo de los servidores, la falta de infraestructura y la informalidad limitan la experiencia del turista. Actualmente, el malecón opera con más voluntad que herramientas, frenando el crecimiento profesional del sector.
- Los servidores son el motor que define la imagen de Pedernales; su trato directo decide si el turista vuelve o no. Sin embargo, su impacto es limitado, ya que la falta de unidad y estándares compartidos impide que el malecón se consolide como un destino competitivo.
- Las estrategias planteadas buscan pasar de la improvisación a un servicio profesional mediante capacitación técnica y mejoras en infraestructura. El éxito del

malecón depende de que estas acciones den herramientas reales al servidor para elevar la calidad y el marketing local.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. 2001. Administración del Turismo (Vol 1.). México: Editorial Trillas .
- Alcívar Vera, I; Cedeño Moreira, NE; Macías Ugalde, LT. 2022. De comunidad pesquera a destino turístico: evolución hotelera en Pedernales y propuestas ante la COVID-19. ROTUR. Revista de Ocio y Turismo 16(1):14-35.
- Arias, AA; Intriago, DMM; Mendoza, RS; Cárdenas, AÁ. 2021. ACTIVOS TURÍSTICOS DE MANABI: SU INCIDENCIA COMO VENTAJA COMPETITIVA FRENTE A OTROS DESTINOS. Revista Caribeña de Ciencias Sociales 10(1).
- Bastidas Macías, AA. 2012. Creación del plan de marketing para la implementación de una hostería en Pedernales-Manabí. .
- Benítez-Aurioles, B. 2022. Resiliencia del mercado turístico urbano ante la crisis de la COVID-19. El caso de Málaga. Revista de Estudios Andaluces (43):71-88.
- Bolzán, RE; Fernandes Ferreira, LV. 2020. Co-creación de calidad en servicios turísticos en comunidades virtuales: Un estudio a partir de interacciones vía web entre huéspedes y hoteles en Natal-Brasil. Estudios y perspectivas en turismo 29(1):154-172.
- Calvopiña, DM. 2019. Validación de un constructo para determinar la calidad de los servicios turísticos. Industrial data 22(1):61-68.
- Carrera-Villacrés, F; Vernaza-Quiñónez, L; da Silva, EV. 2021. Fortalecimiento del turismo comunitario a través del diagnóstico paisajístico en Bunche–Muisne.

Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP) 6(3):367-392.

Chávez, CY; Zárate, T del M. 2023. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN CENTRO TURÍSTICO EN LA ZONA MONUMENTAL DE CAJAMARCA, JUNIO-SETIEMBRE 2023. .

Contreras Castañeda, ED. 2021. La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *Innovar* 31(81):35-48.

Doumet Chilán, Y. 2021. Evaluación turística territorial. Caso de estudio: Cojimíes, Ecuador. *Revista Iberoamericana Ambiente & Sustentabilidad* 4:e124. DOI: <https://doi.org/10.46380/rias.vol4.e124>.

García-Serna, E; Hernández-Lobato, L; Solís-Radilla, M. 2023. Imagen percibida como detonante para la innovación y competitividad empresarial en el sector turístico. *Revista revoluciones* 5(12):8-19.

Gutiérrez C., y Valderrama E. (2017) Actividad turística y su incidencia en el desarrollo local del Cantón Pedernales, en el periodo 2011-2013. *Pol. Con.* (Edición núm. 7) Vol. 2, No 6. Jun. 2017, pp. 1118-1134. ISSN: 2550 - 682X. DOI: 10.23857/pc.v2i6

Gómez, MB; Gómez, RM; Herrera, TF. 2019. Caracterización de smart cities para el fortalecimiento del turismo en la ciudad de Cartagena. *Aglala* 10(1):241-268.

Herrera Enríquez, G; Guevara Viejó, JF; Castillo Páez, SA; Castillo Montesdeoca, EA. 2017. El distrito turístico rural: modelo de desarrollo para el cantón Pedernales-

provincia de Manabí Ecuador. .

Jaramillo, CAA; Arciniegas, CMA; Sánchez, EOP; Janne, PC. 2020. Innovación social como estrategia para fortalecer el turismo rural comunitario en Colombia. Revista Venezolana de Gerencia 25(89):92-104.

Jurado, DB; Luzuriaga, AG; Bravo, OEL. 2018. Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. Revista Científica Ciencia y Tecnología 18(19).

Kekutt, EB. 2014. Turismo: herramienta social. s.l., Editorial Dunken.

Ley de Turismo del Ecuador, 2018.

<https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-turismo>

Llugsha, V; Cabanilla, E; Camacho, S; Carrillo-Flores, R. 2021. Turismo y desarrollo desde un enfoque territorial y el covid-19. s.l., CONGOPE, Consorcio de Gobiernos Autónomos Provinciales del Ecuador.

Macías, SI. 2017. Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto Puerto El Morro, provincia del Guayas año 2017. .

Manabi Noticias. 2020. A 4 años del terremoto, y 3 de este Gobierno, y hospitales en Manabí siguen esperando - (en línea, sitio web). Consultado 2 sep. 2024. Disponible en <https://manabinoticias.com/a-4-anos-del-terremoto-y-3-de-este-gobierno-y-hospitales-en-manabi-siguen-esperando/>.

Mantecón, A. 2008. La experiencia del turismo. s.l., Icaria editorial, vol.96.

Mantecón, A; Puertas-Cañaverl, I; Álvarez-Sousa, A. 2019. 1. Introducción: turismo y modernidad. Sociología del turismo 45:7.

- Martínez, AC. 2001. Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico 1. Estudios de Economía aplicada 18(2):83-104.
- Matute, M; Aguilar, S; Rubio, PXA; de Cuba, S. 2008. Aspectos sociopsicológicos del turismo. s.l., Eumed. net.
- Morillo, MC. 2011. Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. Visión gerencial (1):135-158.
- Moya, V. 2018. Cumplimiento de los Estándares de Calidad Turística acordes a la normativa del Ministerio de Turismo (MINTUR) por parte de los prestadores de servicios turísticos del cantón Pastaza (en línea). s.l., Universidad Técnica de Ambato. 166 p. Disponible en <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27845/1/0603713868%20Viviana%20Elizabeth%20Moya%20Rivera.pdf>.
- Municipio de Baños. 2021. Ordenanza que regula y contrala la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento de los establecimientos turísticos en el cantón Baños de Agua Santa (en línea). s.l., s.e. Disponible en https://municipiobanos.gob.ec/banos/images/TURISMO/ORDENANZA_LU_AF_2020_REGISTRO_OFICIAL.pdf.
- Nasimba, C; González, A; Manzano, P. 2016. Evaluación de las competencias laborales turísticas para el fortalecimiento del turismo comunitario en el Circuito Zumbahua-Chugchilán. Qualitas 12:68-92.
- OMT, OM de T. 2022. GLOSARIO DE TÉRMINOS DE TURISMO (en línea, sitio web). Disponible en <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>.

- Pastrán, FR; Macías Chila, RR; Montilla Pacheco, A de J; Mera Bravo, EP. 2022. 'Shrimp experience' desde la economía naranja para el turismo cultural en Pedernales ('Shrimp Experience' From the Orange Economy to Cultural Tourism in Pedernales). *Turismo y Sociedad* 30.
- Puertas, Z; Polo, T. 2019. Malecón turístico en el borde de la desembocadura del río Tachina entre los barrios nuevo pedernales y torres molino del cantón Pedernales. .
- Sánchez, LF; Cotilla, ZR; Rodríguez, JMP; Manfugás, JME. 2016. Estrategias para el fortalecimiento del turismo gastronómico en el Cantón Pastaza, Ecuador. *Revista Amazónica Ciencia y Tecnología* 5(2):118-136.
- Soto, J. 2017. ELEMENTOS TEÓRICOS Y CONCEPTUALES PARA LA OBSERVACIÓN Y MONITOREO DEL TERRITORIO TURÍSTICO BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD. (en línea). Pereira, Universidad Tecnológica de Pereira. 102 p. Disponible en <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/6ddd6e53-6980-4665-b5c4-8c0ab7a8d497/content>.
- Zambrano, GVC; Lino, EVA; Quintero, FÁL; Coello, EAC; Molina, LDZ; Veloz, CS; García, JDP; Rivera, DN. 2021. Control de la gestión del destino turístico sucre-san vicente-jama-pedernales, caso observatorio turístico: Control of the management of the tourist destination sucre-san vicente-jama-pedernales, case of the tourist observatory. *South Florida Journal of Development* 2(2):2451-2461.

ANEXOS

Encuesta

1. ¿Usted es residente del cantón Pedernales?
 Sí No

2. ¿La calidad del servicio influye en la decisión de los turistas de regresar a Pedernales?
 Mucho Poco Nada

3. Tipo de servidor turístico:
 Restaurante Bar Hotel Hostal Comercio Guía turístico Otro

4. Tiempo de funcionamiento del establecimiento:
 Menos de 1 año
 1-3 años
 4-6 años
 Más de 6 años

5. ¿Cómo califica la atención brindada por los servidores turísticos del Malecón de Pedernales?
 Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

6. ¿El personal turístico demuestra amabilidad hacia los visitantes?
 Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca

7. ¿Considera que los servidores turísticos están capacitados para atender al turista?
 totalmente de acuerdo
 De acuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

8. ¿Las instalaciones turísticas del Malecón se encuentran en buen estado?

Siempre Casi siempre A veces Rara vez Nunca

9. ¿La limpieza de los establecimientos turísticos es adecuada?

Muy adecuada Adecuada Poco adecuada Inadecuada

10. ¿La señalización turística del Malecón es clara y suficiente?

Sí No Parcialmente

11. ¿Los servidores turísticos promueven los atractivos turísticos locales?

Siempre Casi siempre A veces Nunca

12. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios turísticos del Malecón de Pedernales?

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho

13. ¿Recomendaría el Malecón de Pedernales como destino turístico?

Sí No Tal vez

14. ¿Considera necesario mejorar la capacitación de los servidores turísticos?

Sí No

15. ¿Considero que el trabajo conjunto entre servidores turísticos mejora la imagen del destino?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo