



**UNIVERSIDAD LAICA
“ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**Valoración de la calidad de las playas para el desarrollo turístico del
Cantón Pedernales**

AUTORA:

Moreira Moncayo Sandy Valeria

Extensión Sucre 1016E01- Bahía de Caráquez

Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas

Septiembre 2019, Bahía de Caráquez

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

ING. WILLIAM RENÁN MENESES PANTOJA CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que la presente investigación titulada “**Valoración de la calidad de las playas para el desarrollo turístico del Cantón Pedernales**” elaborada por la egresada, **Sandy Valeria Moreira Moncayo** ha sido revisada y desarrollada conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Hotelería y Turismo.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación

Bahía de Caráquez, septiembre del 2019

Ing. William Renán Meneses Pantoja

TUTOR

TRABAJO DE TITULACIÓN

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad de la Investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La Autora

Moreira Moncayo Sandy Valeria

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal del grado otorga la calificación de:

Lic. Carlos Chica, MG.

CALIFICACIÓN

Lic. Vladimir Álvarez, MG.

CALIFICACIÓN

S.E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

DEDICATORIA

Esta tesis la dedico con mucho cariño y alegría a mis pilares fundamentales mis padres, Lic. Priscila Moncayo, Lic. Neris Moreira, a mi fortaleza llamada abuelita que es Mi Leo, a mi inspiración que son mis hermanos Erick Jacob y Jeremías Damián Moreira Moncayo y a Kelvin Zambrano, todo este esfuerzo es por ustedes porque nunca me dejaron desmayar, porque fueron mi energía, mi vitamina y mi sustento en todos los momentos en los que sentía que ya no podía continuar. Ustedes se merecen todos y cada uno de mis logros.

Quiero también dedicar esta tesis a dos personas que amo con todo mi corazón mi Tío Fernando y mi prima Karol, porque sé que ellos también se alegran y celebran conmigo cada una de las cosas que voy cosechando.

Moreira Moncayo Sandy Valeria

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, creador de todas las cosas, por permitirme llegar hasta este punto del culmen de mis estudios de tercer nivel.

Agradezco a mis padres, mi abuela y mis hermanos porque sin ellos esto no hubiera sido posible por ser ellos mi roca, mi temple y mi fortaleza en todo momento. Gracias “Papi Viejo” por todo su apoyo y nunca decir que no cuando he necesitado de su ayuda, gracias por siempre estar para mí. Agradezco también a Fernando y Karol por brindarme su cariño y su apoyo en todo momento.

Infinitas gracias a mi novio Kelvin Zambrano porque él ha sido quien me ha salvado muchas veces de dejar todo ahí, por sus detalles que me sirvieron de herramienta importante para que hoy haya podido terminar con éxito mi tesis, gracias infinitas.

Mi agradecimiento a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí por haber sido el templo de los conocimientos que adquirí para mi vida como profesional. Agradezco a mis profesores que dejaron una huella imborrable en mi corazón con, profe Carlos, Ericka, Edison, Miguel, Javier, William y Vladimir.

Y Sr. Decano de la institución el Dr. Eduardo Caicedo porque también me enseñó que cuando uno se propone ser mejor lo logra perdiendo el miedo a equivocarse, infinitas gracias.

Moreira Moncayo Sandy Valeria

1.2.14. Procesos de certificación de las playas.....	28
1.3. Métodos a emplear	29
1.3.1. Métodos teóricos	29
2. Inductivo – deductivo, para arribar a consideraciones acertadas sobre la situación Sistémico – estructural – funcional, de las playas objeto de estudio.	29
1.3.2. Métodos empíricos	29
1.3.3. Métodos estadísticos	29
1.4. Conclusiones parciales	30
CAPITULO II	31
2.- METODOLOGÍA	31
2.1. Trabajo de campo.....	31
2.2. Población.....	31
2.3. Muestra.....	31
2.4. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a turistas	32
2.4.1. Pondere la importancia de los motivos principales de su visita, siendo (5) el más importante y (1) el menos importante.	32
2.4.2. ¿Qué modalidad de turismo practica con más frecuencia? Puede marcar cuantas opciones considere oportuno	33
2.4.3. ¿Cree usted que el turismo en Pedernales está?	34
2.4.4. ¿Cómo calificas la limpieza en general de las playas de Pedernales?.....	35
2.4.5. Nombre los tres tipos de residuos que más observa en la playa o flotando en el mar. 36	
CAPITULO III	45
3. Propuesta	45
3.1. Antecedentes	45
3.2. Justificación.....	46
3.3. Objetivo General	47
3.3.1. Objetivos Específicos.....	47
3.4. Macro localización de las playas que pueden alcanzar una certificación	47
3.4.1. Micro localización de las playas de La Cabuya, Pedernales, Cañaveral y Cojimés. 47	
4. Desarrollo de la propuesta	47
4.1. Propuesta del Índice Integral evaluativo de la calidad de las playas	47
4.1.2. Valoración de la calidad de la playa de Pedernales	49
4.1.3. Análisis causal y propuesta de estrategias de mejora	50
CONCLUSIONES.....	52

RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	58

RESUMEN

El presente trabajo tiene el objetivo, hacer una valoración de la calidad de las playas para el desarrollo del turismo en el Cantón Pedernales, él mismo se encuentra ubicado en el corredor turístico de la zona norte del litoral ecuatoriano provincia Manabí. Se parte de la necesidad de establecer parámetros o indicadores estándares para evaluar la calidad de las playas con fines turísticos, y poder direccionar mejoras que satisfagan las expectativas de los turistas. La metodología aplicada es de tipo exploratoria y descriptiva en ella se utilizan métodos cualitativos y cuantitativos. Entre las herramientas utilizadas se encuentran: revisión bibliográfica, método Delphi para determinar expertos, métodos empíricos como, observaciones, entrevista y procesamiento de la información mediante software Excel y estadísticos.

En una primera etapa se abordan elementos metodológicos que de manera armónica investiga sobre las características que sustentan el planteamiento del problema. Posteriormente en una segunda etapa, se revisan los aspectos teóricos y conceptuales que respaldan la valoración y evaluación de la calidad de las playas y su importancia para el desarrollo turístico del cantón, mediante instrumentos elaborados se realiza la recolección de información para diagnosticar la situación actual, aspectos que se integran en el transcurso de todo el proceso de la investigación y propone acciones que regeneren desarrollo en la calidad de las playas del Cantón Pedernales.

SUMMARY

The present work has the objective, to make an assessment of the quality of the beaches for the development of tourism in the Pedernales Canton, it is located in the tourist corridor of the northern area of the Ecuadorian coast of the Manabí province. It is based on the need to establish standard parameters or indicators to assess the quality of beaches for tourism purposes, and to be able to direct improvements that meet the expectations of tourists. The methodology applied is exploratory and descriptive, qualitative and quantitative methods are used. Among the tools used are: literature review, Delphi method to determine experts, empirical methods such as observations, interviews and information processing using Excel software and statistics.

In a first stage, methodological elements are approached that harmoniously investigates the characteristics that support the problem statement. Later in a second stage, the theoretical and conceptual aspects that support the assessment and evaluation of the quality of the beaches and their importance for the tourist development of the canton are reviewed, through elaborated instruments the information is collected to diagnose the current situation, aspects that are integrated in the course of the entire research process and proposes actions that regenerate development in the quality of the beaches of the Pedernales Canton.

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los renglones más importantes en el desarrollo económico de muchos países, por ser fuente generadora de ingresos, de empleo y como una vía de extender las culturas autóctonas como patrimonio inmaterial de la humanidad.

Son variados los motivos por los que los visitantes deciden trasladarse; negocios, salud, ocio, descanso; sin duda el turismo de sol y playa ocupa una preferencia especial en muchos viajeros que desean disfrutar de un clima cálido y de los atractivos naturales de las regiones involucradas.

Ecuador, país de la Comunidad Andina, posee, a pesar de su escaso nivel económico, una sorprendente naturaleza con una elevada biodiversidad. Esta, junto con sus diversas culturas, constituye un potencial turístico de primer orden en aventura, arte, cultura y naturaleza, características que permite desarrollar importantes proyectos de ecoturismo”. (García Casado, & Palacios , 2003)

Es por ello que la actividad turística está jugando un papel muy importante en los últimos años y se encuentra entre las primeras actividades económicas generadoras de ingresos. Desde hace varias décadas, el gobierno ecuatoriano tomó conciencia de su importancia e inició el desarrollo de una legislación cada vez más completa sobre el turismo.

“La calidad de los destinos turísticos es uno de los elementos más importantes al momento de conformar su imagen, por lo tanto, se constituye en uno de los factores vitales a considerar para el desarrollo de las acciones de comunicación tendientes a fidelizar a los turistas satisfechos. Dado que la demanda cada vez posee mayores expectativas y experiencias, será entonces prioritario poder ofrecerles una relación calidad – precio que alcance y supere sus expectativas”. (Román Lefrou, 2011)

En consideración a lo anterior, se hace imprescindible la gestión de la calidad de las playas para el logro de la satisfacción de los turistas, el crecimiento y desarrollo del destino, y la sostenibilidad del mismo desde el punto de vista tanto económico como ambiental.

Es importante la consideración de aspectos como la calidad del agua, la limpieza de la arena, los sistemas de recogida de basura, el tratamiento de residuos, la seguridad de los bañistas por adecuada señalización de personal de socorro atento y capacitado, dotado con los medios para la realización de primeros auxilios, disponibilidad de agua potable, servicios sanitarios, posibilidad de aparcamiento de los vehículos, entre otros.

La valoración y mejora continua de los elementos anteriores tendrá una incidencia positiva en el desarrollo sostenible del destino, visto tanto en la preservación de las condiciones del atractivo natural, así como en los indicadores de ingreso de capital por esta vía. Al respecto es planteado por (Benites, 2012) “El desarrollo de un lugar se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número de óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además los intereses de generaciones futuras. (VIÑALS 2002, 85).

Las normativas para evaluar la calidad de las playas ofrecen indicadores para aspectos como calidad del agua, de la arena, presencia de basura, entre otros elementos considerados de forma aislada.

La literatura especializada reconoce la importancia de considerar aspectos relacionados a la seguridad, los servicios e instalaciones complementarias, además de la calidad ambiental. Sería muy favorable la evaluación de la calidad

de la playa en un índice único que permita el monitoreo activo y la toma de acciones tendientes a la mejora continua.

En función de lo anterior se presenta como **problema científico** de la presente investigación:

La valoración aislada de los aspectos que caracterizan la calidad de las playas, limita la orientación de las estrategias encaminadas a la mejora continua de las mismas.

Lo anterior, da pie al planteamiento del siguiente **objetivo general**:

Desarrollar una propuesta de valoración integral de la calidad de las playas, con el fin de incidir en su mejora en las playas de Pedernales.

En consecuencia, se definen como **tareas de investigación**

1. Identificar los atributos y variables que definen y permiten la valoración de la calidad de las playas.
2. Proponer un índice integral valorativo de la calidad de las playas en función de los atributos correspondientes.
3. Evaluar la calidad de la playa de Pedernales
4. Establecer acciones para la mejora continua de la calidad de la playa de Pedernales.

Para dar respuesta al anterior diseño, esta tesis se estructura en capítulo 1 enfocado a sintetizar los referentes teóricos esenciales de la temática, capítulo 2, donde se presentan los métodos de investigación utilizados, capítulo 3 donde se exponen los principales resultados que dan pie a la propuesta de estrategias de mejora, las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos utilizados para apoyar el análisis presentado. Dentro de los métodos utilizados se pueden mencionar los teóricos análisis-síntesis, e inducción-deducción. Los métodos empíricos utilizados constituyeron encuestas, entrevistas, observación científica. Además, fueron utilizadas herramientas estadísticas en la validación de encuestas, en el diseño del índice integral y sus escalas valorativas.

CAPITULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. Variable independiente: Valoración de la calidad de las playas

1.1.2. Definiciones de calidad por varios autores.

Para sur aman, B. Zeithaml y L. Berry (1985, 1988) entendieron la calidad como aquella discrepancia existente entre lo esperado y lo percibido.

M. Juran (1993) supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además según Juran, la calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.

Las características de intangibilidad, heterogeneidad y simultaneidad de producción y consumo de los servicios hacen que la gestión de la calidad sea un tema complejo en este sector. Así lo demuestra la diversidad existente en la literatura académica tanto en el concepto y componentes de calidad como en las herramientas de medidas asociadas (Diz Comesaña & Rodríguez López, 2010)

1.1.3. Influencia de la calidad en el destino sol y playa

“La calidad de los destinos turísticos es uno de los elementos más importantes al momento de conformar su imagen, por lo tanto, se constituye en uno de los factores vitales a considerar para el desarrollo de las acciones de comunicación tendientes a fidelizar a los turistas satisfechos. Dado que la demanda cada vez posee mayores expectativas y experiencias, será entonces prioritario poder ofrecerles una relación calidad – precio que alcance y supere sus expectativas”. (Román Lefrou, 2011)

Según (Román Lefrou) para que un destino sea importante debe estar ligado a la calidad, porque es la que va a proporcionar un impacto diferente e importante al momento de que el visitante decida viajar a algún lugar en específico. De acuerdo a la imagen que brinde el destino será mayor el número de visitantes y mejorará el desarrollo de la localidad porque se lograra tener clientes siempre activos, satisfechos y fieles con el servicio recibido. El visitante siempre exigirá más porque con el tiempo han ido adquiriendo nuevas experiencias y tendrá que darles un servicio de calidad que supere cada una de sus expectativas.

1.1.4. Definición de Playas, su importancia para el turismo

La Real Academia de la Lengua Española define una playa como la ribera del mar o de un río grande, formada de arenales en superficie casi plana, así como también la porción de mar contigua a esta ribera.

“Las playas, piedra angular del turismo litoral, constituye un recurso limitado y frágil, así como un factor limitante de la industria turística española” (Yépez Piqueras, 2012).

“Las playas son ecosistemas que se encuentran bajo la influencia de la tierra y el agua al mismo tiempo, por lo que son consideradas de alta fragilidad ambiental”. (Zielinski, Guía básica para certificación de playas turísticas., 2012), al respecto considera que todos los animales que forman parte de la naturaleza deben estar dispuestos a los cambios y adaptarse al entorno que los rodea siendo así el agua y el aire el factor principal de adaptación.

“Las playas y el clima son los atractivos que condicionan los flujos turísticos en nuestro país, sin comparación posible con cualquier otra motivación alternativa. Sin embargo, la madurez de esta modalidad turística se enfrenta actualmente a la competencia de destinos emergentes y al nacimiento de nuevas necesidades y expectativas de los turistas, cada vez más informados y exigentes”. (Yepez Piqueras, 2007)

En este sentido (Yepez Piqueras, 2007) plantea que los turistas que han experimentado nuevas vivencias, conocen que hay factores importantes al momento de escoger un destino, los cuales condicionan el flujo turístico, siendo así las playas y el clima uno de los principales motivos. Es importante destacar que por estas razones hay turistas cada vez más exigentes y con otro tipo de expectativas y de aquello nace la competencia de nuevos destinos emergentes. “La playa constituye uno de los activos medioambientales más importantes de los recursos costeros”. Es uno de los lugares más propicios para desarrollar actividades deportivas y recreativas. Representan un escenario para implementar y potenciar la industria turística nacional”. (LEA, 2016)

No solo acostumbra a ser la base de la actividad turística, de especial relevancia en muchos países, sino que es soporte de una gran riqueza biológica y es un instrumento eficaz a la hora de llevar a cabo a una política de protección de costas”. (Piqueras, 1999). En los últimos tiempos, el turismo de sol y playa se vio ante la situación de mejorar, de renovarse y mantenerse cada vez más en un punto estable, que le permita estar por encima de las necesidades de los visitantes que con el pasar del tiempo van informándose, se vuelven más exigentes y logran una sensibilidad más profunda con el ambiente que visitan, siendo así está la clave principal del desarrollo que por ende los lugares turísticos y en este caso el turismo de sol y playa deben tener.

(Publicación de la Oficina de Educación y Publicaciones del DRNA., 1984) “Las playas son un recurso natural muy valioso porque:

1. Representan un atractivo único para el desarrollo de una vigorosa industria del turismo.
2. Las playas sirven de escenario y representan un atractivo turístico único para el desarrollo de actividades recreativas que potencian la industria del turismo.
3. Son de gran interés para la educación y la investigación científica de los procesos de erosión de los materiales de la corteza terrestre y el estudio del ambiente marino.

4. Poseen dunas que nos sirven como defensas naturales (contra el oleaje, las corrientes del mar y las tormentas) y reservas de arena
5. Sirven de habitáculo a una gran variedad de aves y otros organismos marinos.

1.1.5. Definición de playas sostenibles

La organización mundial del turismo (O.M.T) (Boix, 2016), definió, como turismo sostenible "aquel que atiende las necesidades de los turistas de hoy y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y amplía las oportunidades para el futuro. Se percibe como el marco principal para la gestión de todos los recursos, de tal forma que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas, sin detrimento de la integridad de la cultura, de los procesos ecológicos esenciales, de la diversidad biológica y de los sistemas que preservan el mantenimiento de la vida". (Moragues Cortada, 2006)

“En las últimas décadas, los destinos turísticos litorales se vieron ante el reto de renovarse para mantenerse en un mercado turístico cada vez más competitivo. Una demanda nueva compuesta por turistas más informados, exigentes y sensibilizados en materia ecológica, sumada a la irrupción de la sostenibilidad como nuevo paradigma de desarrollo, convirtieron a lo ambiental en variable clave para introducir en los destinos a fin de ganar competitividad tanto en destinos maduros que buscan renovarse como en destinos nuevos que intentan diversificarse”. (Por Grupo de Investigación de Economía Ecológica, 2016)

1.1.6. Destinos sol y playa más destacados en el mundo

Los destinos receptores del litoral y de sol históricamente más destacados, por sus condiciones climáticas y con flujos importantes de turistas motivados por el turismo vacacional, han sido en orden de importancia, el Mediterráneo y el Caribe. Hawái, Islas Guam, las costas de California y más recientemente

el sudeste asiático también tiene imagen de destinos de Sol y Playa. (Héctor, 2003)

Para (Héctor, 2003) asegura que “los destinos del litoral y de sol son más destacados históricamente por su clima y el constante flujo de turistas que viajan por vacaciones han sido determinadas por orden de importancia siendo así el Mediterráneo y el Caribe, seguidos de ellos las Islas Hawái, Islas Guam, las costas de California y el sudeste asiático.”

1.1.7. Destinos de playas más representativos del Ecuador

El turismo de playa es uno de los más solicitados por los turistas históricamente, según (Ayala, Martín, & Masiques, 2003), es la modalidad que mayores flujos de turista mueve nacional e internacionalmente. El acceso al mar, la arena y el sol; históricamente ha motivado a la población urbana para su deleite.

En la actualidad a nivel internacional existe una motivación por la diversificación de las ofertas en el turismo de playa, siempre considerando la sostenibilidad antes comentada. Este criterio lo fundamenta, (Castillo, 2011), cuando plantea que Ecuador apostó por el Turismo Consciente como una alternativa de turismo que trata de diferenciarse del turismo de masas, de sol y playa, que comparte la filosofía del turismo alternativo, del turismo accesible, del turismo sostenible y del turismo social. Se trata de un concepto que engloba la responsabilidad social, la sostenibilidad, el medio ambiente y lo ético.

Estos criterios se resumen en lo que plantea la Normativa Técnica Ecuatoriana, (INEN, 2012), donde expresa que: el desarrollo turístico en el litoral ecuatoriano debe ser sustentable y consciente, para evitar la degradación progresiva de sus principales atractivos naturales y culturales, prevenir problemas derivados del deterioro ambiental, para que las futuras generaciones se beneficien de esta actividad, en conformidad con lo establecido en el régimen del Buen Vivir establecido en la Constitución del Ecuador.

En Ecuador como destinos de playas más importante por su connotación socioeconómica se encuentran: Los **Frailes** es una playa idílica que se encuentra situada en un lugar escondido en el Parque Nacional Machalilla donde sus aguas son tranquilas y que los visitantes quedan encantados por su arena blanca y donde pueden pasar un momento ameno en la calma de una playa que transmite paz a quienes le visiten. (Ecuador, 2019)

Uno de los destinos sol y playa más representativo y visitados del litoral ecuatoriano se encuentra al sur oeste de Esmeraldas, las playas de **Atacames** la misma que acoge a propios y extraños y que esta presta para cubrir todas las necesidades de quienes la visiten, es una playa que siempre tiene constante flujo de visitantes y que ha ido mejorando con el tiempo para cubrir todas las expectativas de sus usuarios. En las **Islas Galápagos** se encuentra la playa **Tortuga Bay** (Turismo, 2017), que está situada exactamente en Puerto Ayora y ocupando un lugar importante dentro de las 25 mejores playas del mundo, brinda a todos sus visitantes calidad en sus servicios y todos quedan con esas ganas de volver al mismo lugar siempre que sea posible. **Salinas** es un importante centro turístico debido a sus hermosas y acogedoras playas, se la conoce por ser uno de los principales balnearios del Ecuador visitado cada año por turistas nacionales e internacionales, es ideal para la práctica de deportes náuticos como el buceo, surf, vela, voleibol playero, jet ski y pesca deportiva de profundidad. La playa tiene una extensión de 15 kilómetros y la temperatura del agua es cálida. Este balneario se encuentra a 150 kilómetros de Guayaquil y es el centro de diversión por excelencia del país pues tiene fabulosos restaurantes, hoteles y modernas discotecas para disfrutar todo el año. (Juanpach, 2018).

1.2. Variable dependiente: Desarrollo Turístico

1.2.1. Definición de desarrollo

“La Real Academia Española define la palabra desarrollo como el progreso, el crecimiento económico, social, cultural o político de las comunidades humanas.

Para el caso del turismo, es posible adherir a dicha definición aunque se debe complementar con que su desarrollo debe incluir también la provisión, el incremento o mejora de infraestructuras, instalaciones y servicios propicios así como la búsqueda para optimizar el aprovechamiento de las capacidades y recursos existentes que permitan satisfacer las necesidades del visitante y de los residentes de forma simultánea” (Wallingre, 2013)

1.2.2. Desarrollo local

El desarrollo local debe estar articulado entre aspectos económicos, sociales, ambientales, culturales, patrimoniales, políticos, tecnológicos y el territorio, todo ello orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la localidad (Calle, 2015)

Para (González, 2008) el desarrollo local comprende desde una perspectiva económica, social, cultural y política, donde el término “local” no es algo pequeño, localista; es la condición común de una población que comparte una historia de asentamiento, una vida cotidiana cara a cara, con distintos matices más o menos desiguales, problemáticos, con sentido solidario, de reciprocidad, en un espacio territorial que está conectado con otras localidades y regiones hasta llegar a lo nacional.

1.2.3. Importancia del desarrollo local turístico

“El desarrollo local turístico, es el proceso dinámico e integrador que ocurre en zonas o localidades, y que permite mejorar las condiciones de vida de los habitantes. Para que se pueda dar este y como resultado final, el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, deben atenderse ejes de desarrollo, orientados a aspectos económicos, ambientales, sociales, culturales, políticos y tecnológicos (Formichella, 2014)

Esto puede lograrse, si se cuenta con servicios e instalaciones que posibiliten los desplazamientos humanos, para ello es necesario mejorar las condiciones de vida de los manabitas, logrando un equilibrio entre lo económico, social y ambiental, y satisfaciendo las necesidades de los habitantes y visitantes. Se hace necesario integrar zonas y localidades, con el firme objetivo de fomentar el turismo, y a través de este mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la localidad”. (Verónica, 2018)

1.2.4. Factores que influyen en el desarrollo turístico en la modalidad sol y playa

“El desarrollo de un lugar se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar generado por la actividad turística, es decir el número de óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además los intereses de generaciones futuras. (Benites, 2012)

Sin embargo, existen condicionantes, a considerar, las cuales permiten el desarrollo turístico, siendo las siguientes: (Benites, 2012)

- Infraestructuras y servicios generales: accesibilidad, tráfico, transporte público,
- Abastecimiento de agua, limpieza y recogida de basuras, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, etc.
- Aspectos relacionados con el medio ambiente: saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica, etc.
- Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

1.2.5. Desarrollo turístico sostenible

“El origen del concepto de desarrollo sostenible está asociado a la preocupación creciente existente en la comunidad internacional en las últimas décadas del siglo XX al considerar el vínculo existente entre el desarrollo económico y social y sus efectos más o menos inmediatos sobre el medio natural”. (Gómez Gutiérrez, s.f.)

“El concepto de desarrollo sostenible surge también en oposición a la visión economicista del desarrollo, pero en este caso, vinculado a la necesidad de preservar los recursos y oportunidades para las generaciones futuras. El antecedente que marca un hito sobre la preocupación por los temas ambientales es el informe “Los límites del crecimiento” preparado por Meadows en 1972, a solicitud del Club de Roma, donde se pone de manifiesto la imposibilidad de continuar con un crecimiento económico que hasta entonces ignoraba el posible agotamiento de los recursos naturales”. (Varisco, La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa, 2008)

1.2.6. El desarrollo turístico en la actualidad en Ecuador

Hoy en día el turismo es una de las industrias más significativas del mundo, este abarca temas como la globalización, el desarrollo de la economía y todo lo que tiene que ver con la naturaleza y la cultura de los pueblos indígenas y otros sectores representativos para el turismo. El Ecuador tiene una actividad turística importante que en los últimos tiempos va generando ingresos económicos y dadas las circunstancias y el auge que ha tenido el turismo en Ecuador el gobierno se ha visto en la obligación por velar por el desarrollo del turismo iniciando una legislación más completa para el turismo. Ecuador siendo parte de la comunidad andina por ende es un lugar mega diverso, con infinidad de lugares por conocer, con culturas por descubrir y a pesar de tener ingresos relativamente bajos, tiene un potencial turístico indescriptible de primer orden que permite desarrollar importantes proyectos que engloban la

naturaleza convirtiéndose así en turismo ecológico en la mayoría de las ocasiones.

Ecuador, país de la Comunidad Andina, posee, a pesar de su escaso nivel económico, una sorprendente naturaleza con una elevada biodiversidad. Esta, junto con sus diversas culturas, constituye un potencial turístico de primer orden en aventura, arte, cultura y naturaleza, características que permite desarrollar importantes proyectos de ecoturismo. (Palacios, 2003).

En Ecuador, la actividad turística está jugando un papel muy importante en los últimos años y se encuentra entre las primeras actividades económicas generadoras de ingresos. Desde hace varias décadas, el gobierno de Ecuador tomó conciencia de su importancia e inició el desarrollo de una legislación cada vez más completa sobre el turismo, esta afirmación la corrobora los indicadores de desarrollo turístico que reflejan que, en 2018 la balanza turística creció con relación a 2017 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 1.332,3 millones de dólares, según los datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador. (BCE, 2018). Además, el turismo aportó a la economía ecuatoriana con 2,392 millones de dólares, lo que lo mantiene como la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón.

1.2.7. Desarrollo turístico del Cantón Pedernales

El sector turístico en **Pedernales** está marcado por su privilegiada geografía, con una extensión costera que llega a los 54km de playa, que es del atractivo de la mayoría de los turistas que la visitan, haciendo del lugar un centro turístico de gran proyección, con una facilidad de acceso producto de la nueva infraestructura vial, que conectan al Cantón con las ciudades de alta población como Quito, Guayaquil y Santo Domingo, su verdadera fortaleza es la distancia más corta entre la región Andina-Sierra, Oriente o Amazonia con las playas del Ecuador.

Actualmente existe una extensa y variada infraestructura turística, hay hoteles para todos los gustos y presupuestos, llegando a más de 50 establecimientos para alojamiento de diferentes categorías y confort, esto de la mano con la actividad gastronómica que ha evolucionado a medida que el sector turístico ha crecido, todo debido a la alta demanda de los visitantes. La comida se basa fundamentalmente en la elaboración de pescados y mariscos, este segundo el camarón, por ser un producto local de alta producción y comercialización a nivel nacional y exportación a nivel internacional siendo el primer eslabón del Producto Interno Bruto (PIB), mucho en el arroz como guarnición principal y la gallina criolla en la zona rural como fuente de proteínas.

Según Rojas (2010), existe una proyección en el cantón pedernales de forma que tal que la actividad turística llegue a ser el segundo sector productivo primario y se faciliten la distribución de las riquezas que se obtienen del turismo. Además, agrega que a su vez las autoridades deben regular la actividad de tal forma que se preserve el recurso panorámico natural y evitar el deterioro por la sobrecarga turística en fin promover un turismo consiente y sustentable.

El proyecto se desarrolla en el cantón de Pedernales provincia de Manabí, localizado en las coordenadas (0.069686, -80.058635) que indica la siguiente orientación geográfica (0°04'10.9"N 80°03'31.1"W). Es la parte norte que colinda con la provincia de Esmeralda.

1.2.8. Certificación de playas

“Los Esquemas de Certificación de Playas (ECP) son ante todo un reconocimiento que se hace a una playa por lograr una gestión que asegure su buen desempeño ambiental, a la vez que mantiene la función social y económica de la actividad turística. Estos esquemas de certificación funcionan como un sistema de gestión de calidad y de gestión ambiental conjuntos, aplicados a un espacio costero particular, que es la playa. Las certificaciones son otorgadas después de auditorías externas que verifican que haya unos niveles mínimos de calidad turística y ambiental, que garanticen la satisfacción

de los visitantes de la playa, pero sin degradar el ambiente natural ni afectar la calidad de vida de la población local”. (Zielinski, 2012)

Según lo que indica (Extremera, 2019) “El programa de Bandera azul nace en 1985 en el continente europeo con la finalidad de que haya Educación Ambiental, esta se encuentra en 41 países teniendo como líder a España ya que cuenta con 493 certificaciones, también en otros países como Sudamérica, en el Caribe, Republica Dominicana y otras y como dice el (Dr, Palacios Aguilar, 2015) La Bandera azul es precursora de las actividades voluntarias, eco etiquetas y sistemas de certificación tanto nacionales como locales, así la ISO 14001 no da paso a la certificación a la carta, sea eso solo certificación una sola parte de la playa o solo los servicios del mismo

1.2.9. Tipos de certificación que emite el Programa Bandera Azul

A

Satisfactoria calidad del agua del mar, de las playas, acceso al agua potable, tratamiento de aguas residuales, basureros, educación ambiental, seguridad y administración.

AA.

Además de lo anterior cuentan con vigilancia, señalización de corrientes marinas y vigilancia en temporada alta.

AAA.

Además de todo lo anterior, cumplen con regulaciones para acampar, accesos cómodos y seguros para personas con discapacidad, servicios de primeros auxilios, centros de información turística y servicios sanitarios y duchas.

AAAA.

Además de todo lo anterior, se reciclan desechos, hay vigilancia y socorrismo todo el año y un comité de emergencias permanente.

1.2.10. Certificación de las playas según las norman INEN

“El turismo es una actividad productiva que cada vez tiene más relevancia en la economía del país. El Ecuador tiene un potencial de crecimiento en su turismo-de sol y playa. Y demás modalidades (aventura, cultural, ecoturismo, gastronómico, etc.).El desarrollo turístico en el litoral ecuatoriano debe ser sustentable y consiente, para evitar la degradación progresiva de sus principales atractivos naturales y culturales, prevenir problemas derivados del deterioro ambiental, para que las futuras generaciones se beneficien de estas actividad, en conformidad con lo establecido en el régimen del Buen Vivir establecido en la Constitución del Ecuador”. (NORMALIZACIÓN, 2012) Para el Instituto Nacional de Normalización dice que el turismo en sí mismo viene a ser una actividad que tiene mucha influencia a nivel económico dentro del país, indica también que el turismo del sol y playa está en crecimiento y que es un potencial de desarrollo para un destino específico, teniendo en cuenta que debe ser sostenible y sustentable con una amplia conciencia ambiental que evite la degradación constante de otros atractivos tanto naturales como culturales y que las siguientes generaciones vean de estas actividades un medio y un sustento para sus vidas diarias.

1.2.11. Normas Técnicas para Turismo Sostenible de sol y playa, Ecuador (INEN)

Norma diseñada para 3 tipos de playa y así evitar uniformización de nuestra oferta turística.

Playa Urbana: Con más de 10.000 habitantes (por ejemplo, Salinas).

Playa Rural: menos de 10.000 habitantes (Muisne, Montañita).

Playa Deshabitada: playas vírgenes con muy poco o nulo desarrollo de asentamientos humanos. Playas de acceso privado en donde sólo hay una casa o un hotel. Playas rurales con flujo turístico nulo que estén en el proceso inicial de su desarrollo turístico.

1.2.12. Normas con especificaciones según Temporadas (INEN)

La variación de flujo turístico durante el año se tomó en cuenta en la elaboración de las normas, donde se determinan diferentes criterios para las respectivas temporadas.

Para la valoración de la calidad en las playas con fines turísticos se plantean requisitos técnicos que deben ser considerados en la evaluación y mejoras de las mismas, estos requisitos se evalúan teniendo en cuenta la temporada del flujo turístico.

1.2.13. Requisitos técnicos para la evaluación de la calidad de las playas con fines turísticos. (Enfoque sistémico)

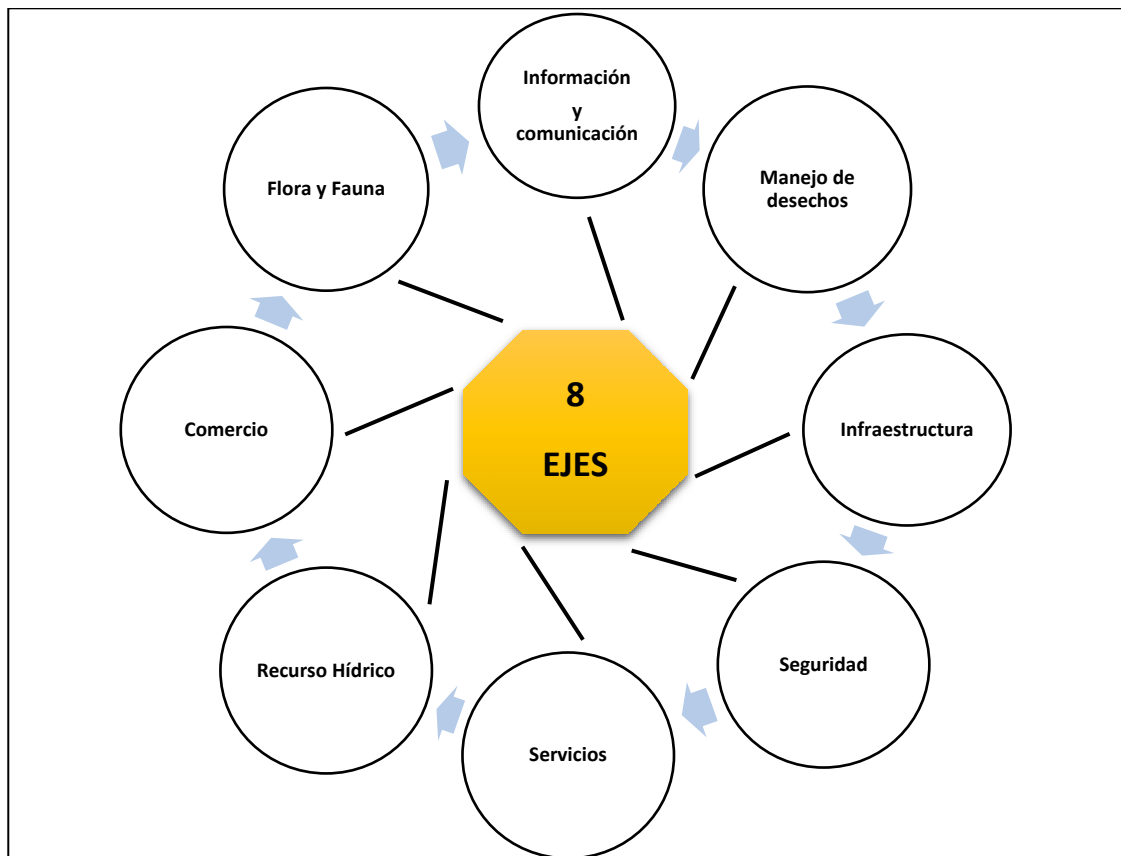


Figura. 2. Requisitos Técnicos
Fuente propia

Según indica el autor (Zielinski, Guía básica para certificación de playas turísticas., 2012) Los esquemas de certificación de playas son un reconocimiento que se le otorga a una playa por su buena gestión ambiental, generando así la actividad social- económica del destino, los esquemas de certificación de playas trabajan en conjunto con la gestión ambiental y la gestión de la calidad, las certificaciones son entregadas después de la auditoria que se le hace a la playa, evaluando que existan niveles mínimos de calidad y que cumpla con las necesidades del turista sin perjudicar al ambiente ni al espacio local.

1.2.14. Procesos de certificación de las playas

“Finalmente se lleva a cabo el proceso de la certificación teniendo en cuenta ciertos factores. Una vez que se determinó que la playa está lista, es decir que cumple con los requisitos de una certificación, el proceso que sigue consiste en contratar una empresa certificadora. Previamente, usted debe completar y entregar una serie de documentos y formatos, que dependerán de la certificación seleccionada. Después sigue la evaluación por parte de un auditor, quien punto por punto determina el cumplimiento de cada aspecto de la certificación. Usted recibirá un informe que identifica las áreas que necesitan mejorarse, llamadas aspectos de inconformidad con los estándares. Estas inconformidades pueden tener doble carácter: las inconformidades menores le permiten a usted corregirlas y lograr la certificación exitosa, y las inconformidades mayores, que impiden la certificación, debido a su seriedad y perjuicio para la salud o seguridad de los usuarios”. (Zielinski, Guía básica para certificación de playas turísticas., 2012)

De acuerdo al autor (Zielinski, Guía básica para certificación de playas turísticas., 2012) Los procesos de certificación tienen varios momentos en los cuales se determina en primera instancia que la playa cumpla con todos los requisitos para obtener una certificación, luego de ello indica que se debe de contratar una empresa certificadora y haber previamente entregado todos los

documentos pertinentes, luego un auditor evaluará punto por punto el cumplimiento de cada regla para la certificación, finalmente recibirá un informe de las áreas que deben ser mejoradas llamadas aspectos de inconformidad con los estándares.

1.3. Métodos a emplear

1.3.1. Métodos teóricos

1. Análisis y síntesis de la información, con el propósito de identificar los principios que respaldan la temática estudiada, caracterizar y diagnosticar la calidad de las playas con fines turísticos del objeto de estudio.
2. Inductivo – deductivo, para arribar a consideraciones acertadas sobre la situación Sistémico – estructural – funcional, de las playas objeto de estudio.

1.3.2. Métodos empíricos

1. Observación directa y participativa, con el objetivo de identificar el estado actual de la calidad de las playas para proyectar a futuro un estado deseado.
2. Encuesta aplicada a expertos y servidores turísticos con el fin de evaluar los conocimientos, teóricos y prácticos del tema de investigación.
3. Método Delphi (González, 2009). Se aplicó con expertos para conocer su opinión en relación a los indicadores que definen la calidad de las playas con fines turísticos del Cantón Pedernales.

1.3.3. Métodos estadísticos

1. Estadística descriptiva: Método porcentual. Cálculo de la media aritmética y moda como medida de tendencia central.

2. Método de Kendall, para determinar el coeficiente de concordancia y detectar el grado de coherencia entre las respuestas de los expertos al declarar los factores que inciden en la gestión de mercancías (Lind y col., 2008).
3. Método Delphi, para determinar la concordancia entre los expertos y aplicar la herramienta diseñada, validada con el alpha de Cron Bach.
4. La información se procesó a través del programa Microsoft Excel 2010 y el software Statiscal Package for the Social Science (SPSS) versión 22.0

1.4. Conclusiones parciales

El análisis de la bibliografía especializada en relación a la valoración de la calidad de las playas para el desarrollo turístico, permitió identificar los elementos teóricos conceptuales que definen la temática, evidenció, además, la necesidad de establecer indicadores altamente representativos que evalúe la calidad de las playas con fines turísticos, importante para la obtención de resultados satisfactorios en dicha actividad.

Se constató la necesidad e importancia de gestionar con un enfoque sistémico en la educación medioambiental de la ciudadanía y visitantes, de igual modo se evidencia la carencia de trabajos que integren los procesos antes enunciados.

CAPITULO II

2.- METODOLOGÍA

2.1. Trabajo de campo

El trabajo de campo está compuesto de una encuesta y una entrevista que se realizó a turistas que llegaron al Cantón Pedernales en el mes de julio y una encuesta a expertos.

2.2. Población

(Ventura-León, 2017) La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar.

2.3. Muestra

Para (Pedro Juez Martel, 1996) la muestra “Es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma”.

Dónde:

CONFIANZA AL 90%

CONFIANZA AL 90%			
N		1200	
PQ		0,25	
Z		1,64	2,6896
E		0,10	0,01
N	Población		
PQ	Varianza al cuadrado		
Z	Valor confianza de Z al 90%		
E	Error Muestral (10%); 0,10		
	n_e	$\frac{N*PQ*Z^2}{(N *E^2) + (PQ*Z^2)}$	
		806,88	
		12,6624	
		64	

La encuesta se realiza a 67 turistas en las playas del Cantón Pedernales.

2.4. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a turistas

2.4.1. Pondere la importancia de los motivos principales de su visita, siendo (5) el más importante y (1) el menos importante.

Tabla #1. Elaboración propia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descanso o placer	29	43.28
Diversión	11	16.42
Negocios	1	2.99
Congresos	2	1.49
Compras	3	4.48
Cultura	1	1.49
Estudios	5	7.46
Visita a familiares	15	22.39
Total	67	100

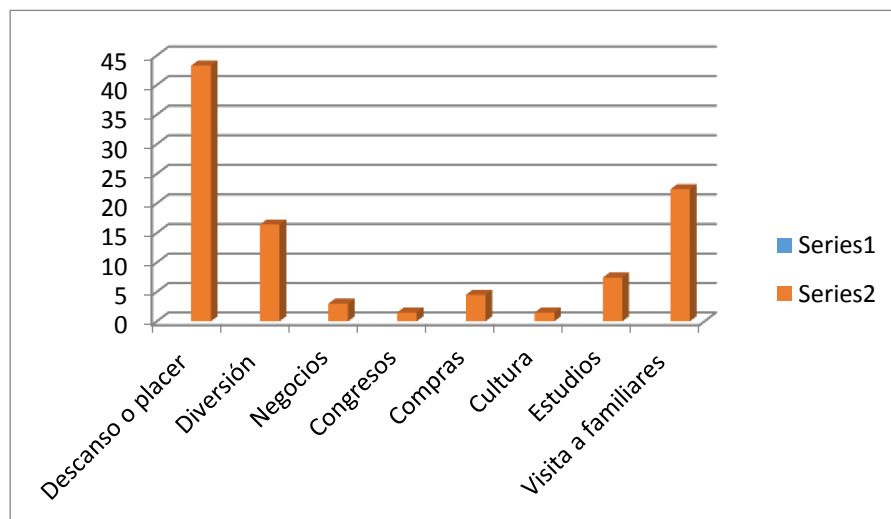


Figura 3. Elaboración propia

Revisando la pregunta número 1, se puede determinar que el motivo principal de las visitas de los turistas a ciertos destinos es por descanso y placer con un 43,28%, se puede apreciar que el segundo motivo es por la visita a familiares con el 22,39%, en tercer lugar, por diversión con el 16,42% y finalmente negocios, congresos, cultura y estudios se encuentran con un porcentaje menor a 5.

**2.4.2. ¿Qué modalidad de turismo practica con más frecuencia?
Puede marcar cuantas opciones considere oportuno**

Tabla #2. Elaboración propia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sol y Playa	38	56.72
Montaña	25	37.31
Cultura	4	5.97
Total	67	100

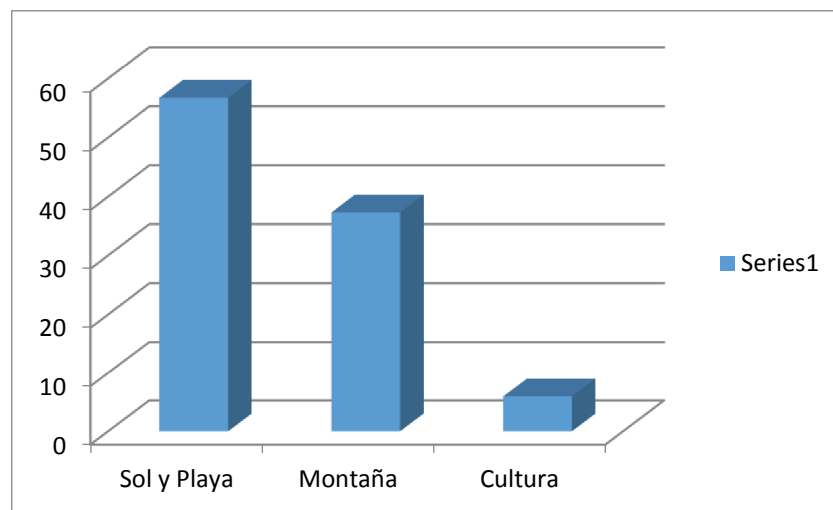


Figura 4. Elaboración propia

Revisando la pregunta número 2, se puede determinar que la modalidad de turismo que se practica con más frecuencia es la de Sol y Playa con 56,72%,

seguido del turismo de montaña con el 37,31% y finalmente turismo de cultura que alcanza el 5,97%.

2.4.3. ¿Cree usted que el turismo en Pedernales está?

Tabla # 3. Elaboración propia

3. ¿Cree usted que el turismo en Pedernales está?:		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada desarrollado	18	26,87
Poco desarrollado	37	55,22
Muy desarrollado	12	17,91
total	67	100

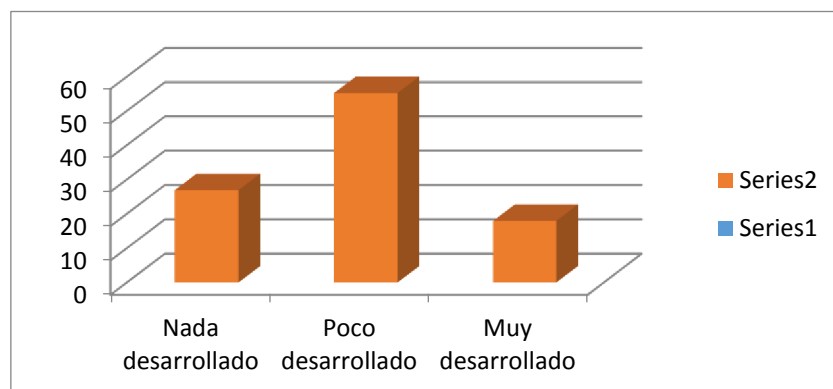


Figura 5. Elaboración propia

En la pregunta número 3 de la encuesta se puede apreciar que los turistas consideran que el turismo en Pedernales se encuentra poco desarrollado en 55,22%, otros turistas consideran que en una 26,87% se encuentra nada desarrollado y el 17,91% poco desarrollado.

2.4.4. ¿Cómo calificas la limpieza en general de las playas de Pedernales?

Tabla # 4. Elaboración propia

4. ¿Cómo calificas la limpieza en general de las playas de Pedernales?		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	13	19,4
Deficiente	17	25,37
Regular	15	22,39
Mala	22	32,84
total	67	100

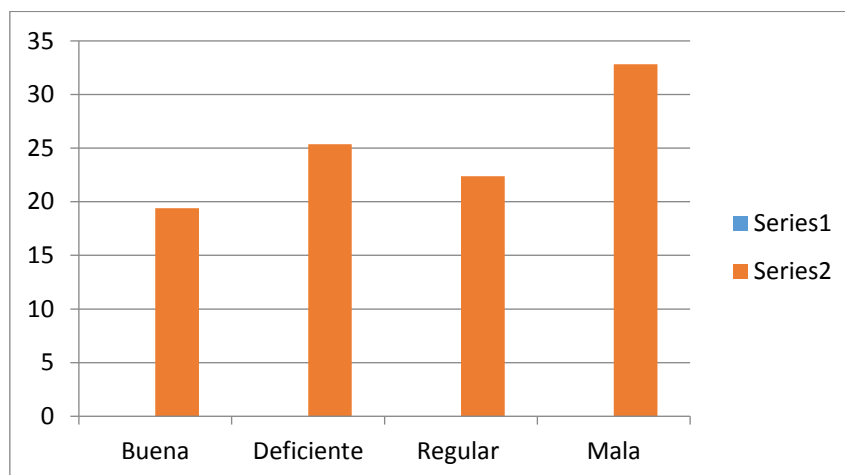


Figura 5. Elaboración propia

Analizando la pregunta número 4, se determina que los turistas califican las playas de Pedernales el 32,84% de los encuestados consideran mala la limpieza de las playas, el 25,37% considera que la limpieza en las playas es deficiente y que debería mejorar, los turistas creen que el cuidado de la limpieza de la playa en Pedernales es regular alcanzando el 22,39% de aceptación y el 19,4% de los encuestados dicen que es buena.

2.4.5. Nombre los tres tipos de residuos que más observa en la playa o flotando en el mar.

Tabla # 5. Elaboración propia

5. De los residuos que aparecen a continuación. Diga cuales se encuentran en la playa con mayor frecuencia		
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Plástico - Plumavit	27	40,3
Papel, cartón, madera	13	19,4
Vidrios y metales	12	17,91
Residuos de alimentos	8	11,94
Utensilios de pesca	7	10,45
Total	67	100

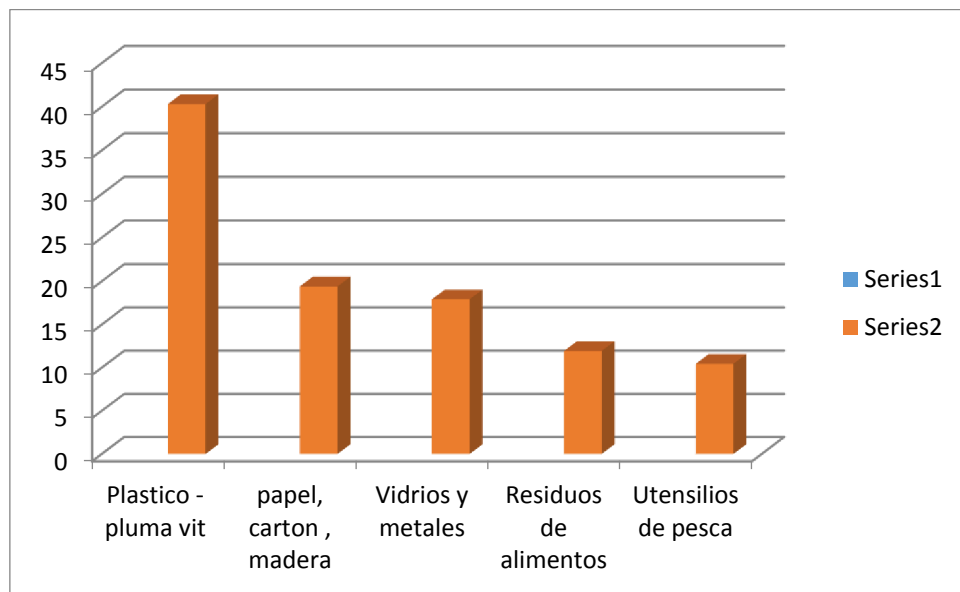


Figura 6. Elaboración propia

La pregunta número 5 indica que el 40,3% de los turistas han observado en el área útil de la playa, plásticos, que dejan los visitantes al momento de retirarse de la playa, el 19,4% de turistas consideran que los tipos de residuos que más se ven son papel y cartón y madera, el 17,91% considera que son los residuos de alimentos, otros turistas con un porcentaje menor a 11,94% considera que

los residuos que más se aprecian en la playa y en el mar son utensilios de pesca, finalmente el 10,45% considera que son botellas, vidrios y metales.

2.5. Diseño y aplicación de una encuesta a expertos para complementar la valoración de la calidad de las playas

Para dar continuidad a la investigación, con el fin de triangular la información, se desarrolló un método de expertos para profundizar en el análisis y recabar más información.

Los expertos fueron seleccionados teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Académicos con experiencia en el sector turístico. (más de 10 años)
- Representantes de los gobiernos autónomos descentralizados (GAD).
- Servidores turísticos.
- Personal con conocimiento en gestión medioambiental, con más de 10 años de experiencia
- Principio de voluntariedad e interesado en colaborar con la investigación.

Se consideraron 20 candidatos, a los que se les aplicó un test de autovaloración de los conocimientos relacionados con el tema para determinar el coeficiente de competencia o experticia (K), a partir del cálculo del coeficiente de conocimiento o información (Kc), y el coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka), según se expone en el (anexo 1).

El coeficiente de conocimiento o información (Kc) se determinó a partir del cuestionario que se presenta en el (anexo 2) y el coeficiente de argumentación o fundamentación (Ka), mediante un modelo de auto evaluación donde debían identificar cuál de variantes que se les presentaban había incidido en sus conocimientos, de acuerdo con los grados alto, medio y bajo (anexo 3).

Sólo se recibieron respuestas de 14 candidatos y de esos 12 resultaron seleccionados por tener un coeficiente de experticia medio o alto (Anexo 4).

Luego se aplicó el método Delphi a los expertos antes seleccionados, con el fin de diseñar un instrumento científicamente argumentado para evaluar la calidad de la playa. Se partió de una revisión de la literatura especializada en la temática, listando los atributos esenciales valorativos de la calidad de las playas. Se identificaron las variables esenciales a considerar para la valoración de la calidad de las playas para el ofrecimiento de un buen turismo de sol y playa. Se elaboró un listado de atributos, los que fueron sometidos al criterio de los expertos, en una primera ronda de análisis, con un coeficiente de concordancia fijado de 0,9, fueron seleccionados como atributos esenciales a considerar la seguridad, la gestión ambiental y los servicios e infraestructura. Seguidamente se precisan las rondas y preguntas realizadas durante la aplicación del método Delphi.

1. Manifieste sus criterios sobre la gestión de la calidad de las playas para el ofrecimiento de un buen servicio, en relación a su conocimiento de estudios vinculados, ¿Qué atributos usted considera que deben ser monitoreados con el fin de potenciar una adecuada calidad de las payas? De los atributos siguientes, diga ¿cuáles usted considera necesarios para evaluar y monitorear la calidad de las playas?

_____ Seguridad
_____ Servicios e instalaciones
_____ Gestión medioambiental
_____ Dominio idiomático de los trabadores
_____ Profesionalidad del personal de atención

Fueron seleccionados por el consenso de los expertos como esenciales los atributos seguridad, servicios e instalaciones y gestión medioambiental.

Luego se conceptualizaron los mismos, de acuerdo a lo establecido en la literatura científica y finalmente fueron aprobados por el consenso de los expertos. Los constructos se muestran en la tabla siguiente, los que permiten

la comprensión de los elementos que componen los atributos antes mencionados.

Atributo	Conceptualización
Seguridad	Se refiere a que los bañistas en su permanencia en el destino y utilización de las playas tiene garantizada la prevención ante cualquier hecho accidental que pueda manifestarse, dígase la presencia de socorristas calificados, dotados con los medios para el ofrecimiento de primeros auxilios. Además de las medidas preventivas desde la señalización adecuada, identificando las zonas de peligro y las conductas a seguir por los visitantes.
Gestión ambiental	La gestión ambiental considera el cuidado de la preservación de las características naturales propias de las playas, dígase calidad de las aguas, de la arena, la vegetación cercana, etc. Lo anterior tiene una alta influencia en la gestión que se haga relacionada a la cultura de los pobladores y visitantes, la disponibilidad de áreas y latones para colocar los desechos, (el número adecuado por m ² , en la distancia requerida). El correcto funcionamiento de los sistemas de recogida de desechos es considerado un factor clave, además de la cultura ambiental de habitantes y visitantes en general, promocionado desde la administración, mediante el uso de pancartas indicativas, charlas, campañas promocionales, espop publicitarios, entre otras estrategias para dar a conocer la importancia de cuidar la zona para su preservación.
Servicios e instalaciones	Establece todo lo relacionado a los servicios complementarios para potenciar el ofrecimiento de un buen servicio. Dentro de ellos, pueden mencionarse elementos como la disponibilidad de agua potable, de servicios sanitarios aledaños al área de las playas, zonas para el

	<p>aparcamiento para no afectar la movilidad en la zona de playa por la presencia de vehículos, condiciones para el acceso de personas con movilidad reducida. La presencia de una red de instalaciones de alojamiento y restauración adecuadas que permitan aprovechar el potencial de la zona para el disfrute de la playa de los visitantes</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia

Dando continuidad a la aplicación del método Delphi se procede al cuestionamiento siguiente:

2. De los atributos seleccionados (Seguridad, gestión ambiental; servicios e instalaciones) diga qué variables usted considera necesario evaluar para influir decisivamente en la calidad de las playas:

Seguridad

La señalización de las áreas

El personal de vigilancia y socorrismo

Las condiciones para la realización adecuada de primeros auxilios

Personal de salvavidas certificado

Presencia de guardias en la zona

Gestión ambiental

El agua de la playa

La arena de la playa

Existencia de depósitos para arrojar basura

Sistemas de recogida de basura

Programas de educación ambiental

Servicios e instalaciones

Número de servicios sanitarios (duchas, vestidores)

Los servicios sanitarios (duchas y vestidores) se encuentran en buen estado

Servicio de agua potable
Acceso a la movilidad reducida
Instalaciones recreativas
Acceso para parqueo de vehículos
Red de servicios gastronómicos complementarios
Red de servicios de alojamiento complementarios

Como resultado, se obtuvo con niveles de concordancia de los expertos inferior a 0,9 solo tres (3) variables de las analizadas, quedando seleccionadas favorablemente las siguientes:

Seguridad

- La señalización de las áreas
- El personal de vigilancia y socorrismo
- Las condiciones para la realización adecuada de primeros auxilios
- Personal de salvavidas certificado

Gestión ambiental

- Programas de educación ambiental
- El agua de la playa La arena de la playa
- Sistemas de recogida de basura
- Cultura ambiental

Servicios e instalaciones

- Número de servicios sanitarios (duchas, vestidores)
- Los servicios sanitarios (duchas y vestidores) se encuentran en buen estado
- Servicio de agua potable
- Acceso a la movilidad reducida Acceso para parqueo de vehículos
- Red de servicios gastronómicos complementarios

- Red de servicios de alojamiento complementarios

En consideración a las anteriores variables se elaboró una encuesta que utiliza una escala de Likert para ser aplicada a los servidores turísticos con el fin de valorar el cumplimiento de cada uno de esos requisitos en las playas evaluadas. (Anexo 5).

Luego de la elaboración de la encuesta, la misma fue aplicada a una muestra representativa de funcionarios, que de acuerdo al total posible, garantiza un estudio conclusivo con un error muestral inferior al 10 %, en este caso de 9,07 %.

Los resultados de aplicación fueron analizados con el software profesional SPSS, arrojando que el instrumento es fiable y válido con un alpha de conbrash de 0,95 y un R2 de 0,932, lo que garantiza la utilización de un instrumento que mide lo que se quiere medir (Anexo 6). Los resultados de aplicación del mismo se evidencian en la tabla siguiente.

Preguntas	Valor medio
Seguridad	2,98
La señalización de las áreas en la playa contribuye a la seguridad de los bañistas	2,92
El personal de vigilancia y socorrismo está atento a los bañistas	3,12
Existen las condiciones para la realización adecuada de primeros auxilios	2,92
Se cuenta con el personal de salvavidas certificado	2,96
Gestión ambiental	2,87
El agua de la playa se encuentra limpia	3,04
La arena de la playa se encuentra limpia	2,88
Se manifiesta un funcionamiento estable de los sistemas de recogida de basura	2,88
Se imparten efectivos programas de educación ambiental	2,68
Servicios e instalaciones	3.28

Se cuenta con un adecuado número de servicios sanitarios (duchas, vestidores)	2,68
Los servicios sanitarios (duchas y vestidores) se encuentran en buen estado	3,12
Se cuenta con servicio de agua potable	2,84
La infraestructura permite el acceso a la movilidad reducida	3,2
La infraestructura permite el acceso para parqueo de vehículos	2,88
Se cuenta con una buena red de servicios gastronómicos complementarios	4,12
Se cuenta con una buena red de servicios de alojamiento complementarios	3,88
De forma general considera que la calidad de las condiciones para el desarrollo del turismo de sol y playa en la región es adecuada	3,04

Elaboración propia

Como se puede apreciar, la calidad de la playa ofrece una valoración general de 3,04, lo que, de acuerdo a la escala utilizada, se entiende que los servidores turísticos encuestados de forma general no están de acuerdo ni en desacuerdo al planteamiento de que las condiciones de la playa para el desarrollo turístico en la región son adecuadas.

Dentro de los atributos antes enunciados, el mejor valorado lo constituye el de servicios e instalaciones con una media general de 3,28, potenciado por la valoración adecuada de la red de servicios gastronómicos en primer lugar, seguido por la de alojamiento. Sin embargo, se manifiestan deficiencias en lo relacionado al número de servicios sanitarios, el servicio de agua potable y las condiciones para el aparcamiento de los vehículos.

La seguridad está valorada deficientemente con un valor medio de 2,98, las deficiencias esenciales se asocian a las condiciones para dar primeros auxilios, la presencia de socorristas y salvavidas certificados y la presencia de señalizaciones indicativas de los cuidados a tener por los visitantes en determinadas áreas de la playa, entre otros elementos.

Por último, la gestión ambiental se considera desfavorable con un valor de 2,87, la calidad del agua de la playa constituye la variable mejor evaluada con un valor medio de 3,04, donde en una escala donde la máxima ponderación es 5, se pueden apreciar posibilidades de mejora. Las variables restantes

manifestaron valores inferiores a la media de la escala (3), por lo que evalúan como deficientes la calidad de la arena, los sistemas de recolección de basura y su funcionamiento, así como los programas de capacitación para el logro de una cultura ambiental favorable.

Sobre los aspectos anteriores se debe gestionar la mejora de la calidad de la playa, tomando acciones incidentes en las deficiencias encontradas. La variable en estudio (calidad de la playa para el ofrecimiento de un buen servicio turístico) debe ser valorada integralmente, y de forma sistemática, con el fin de trabajar en aras de la mejora continua del sistema, máxime por la oportunidad que representa el turismo de sol y playa para los visitantes, siendo esta modalidad de turismo la preferida de los clientes (turistas) encuestados, elemento corroborado por el 56,72 % de los mismos.

El capítulo tercero de la presente investigación se enfoca a contribuir a la mejora de la calidad de las playas con el fin de potenciar el desarrollo turístico de la zona; desde la propuesta de un índice Integral valorativo de la calidad de las playas, para el monitoreo sistemático de la variable y el despliegue de las estrategias de mejora, consecuentes a las deficiencias identificadas,

CAPITULO III

3. Propuesta

Indicadores para evaluar y monitorear la calidad de las playas como estrategias de mejora para el desarrollo turístico del Cantón Pedernales.

3.1. Antecedentes

Estos indicadores facilitan la evaluación de forma integral y sistemática la calidad de las playas para el ofrecimiento de un buen servicio a los turistas, como base para la formulación constante de estrategias de mejoras que permitan evaluar la calidad de las playas del Cantón Pedernales, mediante procesos que acrediten la valoración de la calidad de las mismas con fines turísticos.

Dentro de los propósitos se destaca como objetivo principal realizar la valoración integral de la calidad de las playas del Cantón Pedernales como lo son: La Cabuya, Pedernales, Cañaverál y Cojimíes, mismas que pueden convertirse en atractivos turísticos. Esto devendrá en un mayor flujo de visitantes, influenciado por la buena imagen y el reconocimiento a nivel internacional por los visitantes amantes del turismo de sol y playa y que sus habitantes también puedan contribuir al desarrollo turístico de la zona.

Mediante las herramientas aplicadas en el capítulo anterior se pudo constatar la oportunidad que representa la preferencia de la modalidad de turismo de sol y playa por los visitantes, así como se pudieron notar algunas deficiencias en la gestión ambiental y la seguridad de las mismas, elementos, que de ser mejorados, incidirán positivamente en el índice de visitas de turistas asociado a las mismas. Las variables anteriores, agrupadas en tres atributos esenciales: seguridad, gestión ambiental, servicios e instalaciones; fueron valoradas de forma aislada, por lo que se propone un instrumento para la valoración integral de la calidad de la playa en consideración a los elementos antes abordados y su nivel de importancia. Dicho índice integral de calidad de las playas,

constituye una herramienta valiosa para valorar en un solo indicador la variable en estudio (calidad de las playas), lo que constituye un aporte útil para establecer comparaciones entre las diferentes playas de Pedernales o en diferentes períodos. Esta herramienta puede ser generalizada a otros contextos para evaluar la calidad de las playas para el ofrecimiento de un servicio de calidad al turista. Por otro lado, constituye una propuesta útil para identificar hacia dónde direccionar las estrategias de mejora y monitorear el seguimiento de esta en las playas estudiadas.

Los resultados muestran que son atractivos que necesitan mejorar y establecerse metas que pongan en marcha un cambio radical en el manejo de las playas, puesto que son lugares que pueden lograr un reconocimiento internacional llevando a cabo cada uno de los procesos que la certificación conlleva.

3.2. Justificación

Este trabajo tiene como objetivo esencial adecuar las condiciones de las playas de pedernales a las tendencias que hoy en día el turista tiene y que cada vez es más exigente, el mismo que busca nuevas experiencias dentro y fuera de su entorno habitual, realizando una valoración de la calidad de las playas. Es por ello es vital identificar cuáles son los indicadores idóneos para la valoración de la calidad de las playas para el desarrollo turístico del cantón Pedernales.

Se realiza para esto, la propuesta de un Índice Integral valorativo de localidad de las playas. El mismo es aplicado a la Playa de Pedernales, evidenciando su viabilidad de aplicación, para su posterior generalización en la evaluación de la calidad de las Playas restantes. Dicha evaluación constituye la base para trabajar conjuntamente con el GAD municipal del cantón en beneficio de una mejora continua y el desarrollo turístico de su pueblo.

La valoración de la calidad de las playas para el desarrollo turístico del cantón Pedernales sirve para dar a conocer a las personas las generalidades de las playas y hacer entender a propios y extraños algunos pasos principales que se deben seguir para el desarrollo del mismo, considerando que las playas son parte de la historia de Pedernales y que reivindica la identidad y autenticidad

de todos quienes habitan el territorio de las playas de la mitad del mundo. Además tributa a la formación de una cultura de cuidado medioambiental de los pobladores de la zona y visitantes, dado la importancia de la conservación y sostenibilidad de las riquezas y atractivos naturales de la región.

3.3. Objetivo General

Determinar la valoración de la calidad de las playas del Cantón Pedernales como base para el establecimiento de estrategias de mejora continua.

3.3.1. Objetivos Específicos

1. Proponer un índice valorativo de la calidad de las playas
2. Aplicar el índice propuesto en la Playa pedernales
3. Proponer estrategias para la mejora continua con base en la evaluación realizada

3.4. Macro localización de las playas que pueden alcanzar una certificación

Ver anexo 1

3.4.1. Micro localización de las playas de La Cabuya, Pedernales, Cañaveral y Cojimíes.

Ver Anexo 2

4. Desarrollo de la propuesta

4.1. Propuesta del Índice Integral evaluativo de la calidad de las playas

El Índice integral se desarrolla basado en el uso de una función aditiva que considera la sumatoria de los pesos relativos de las variables en estudio, afectado por su evaluación. Para cada uno de los atributos analizados, como se muestra en la fórmula siguiente.

$$IICY = \sum_{i=1}^n P_i * W_i$$

IICY: Índice integral valorativo de la calidad de la playa para el ofrecimiento de un buen servicio.

P_i: Peso relativo de acuerdo a la importancia del atributo i para evaluar la calidad de la playa

W_i: Evaluación del atributo i

-i: Atributos considerados en el análisis (seguridad, gestión ambiental, Servicios e instalaciones)

El valor de W_i se establece a partir de la gran media de las ponderaciones de los servidores turísticos en las variables incluidas en la encuesta antes propuesta, para cada uno de los atributos considerados (seguridad, gestión ambiental, servicios e instalaciones).

Para el establecimiento del peso relativo de los atributos considerados se realizan comparaciones por pares, de acuerdo al consenso de los expertos, aplicando el triángulo de Fuller, de donde se obtienen los pesos como se muestran en el anexo 7.

Para la valoración cualitativa-cuantitativa se propone la escala mostrada en la tabla siguiente, la misma se basa en la escala de Likert utilizada en el cuestionario para la evaluación de los ítems (variables) correspondientes a los atributos considerados (seguridad, gestión ambiental, servicios e instalaciones). Se utiliza el método de Rango y amplitud para la creación de los intervalos correspondientes.

Valor del índice integral de calidad de las playas	Valoración cualitativa
[0;0,2)	Pésima calidad de la playa

[0,2; 0,4)	Mala calidad de la playa
[0,4; 0,6)	Regular calidad de la playa
[0,6; 0,8)	Buena calidad de la playa
[0,8; 1]	Excelente calidad de la playa

4.1.2. Valoración de la calidad de la playa de Pedernales

Las encuestas que fueron aplicadas a los servidores turísticos para evaluar la calidad de la playa de Pedernales, se retoman en este tópico en consideración a los valores medios de los atributos como se muestra en la tabla siguiente.

Atributo	Valor medio
Seguridad	2,98
Gestión ambiental	2,87
Servicios e instalaciones	3,28

Los anteriores valores de la gran media de las variables evaluativas de cada atributo afectados por su peso relativo (anexo 7), se acumulan, de acuerdo a la fórmula representada en el tópico anterior. Por ejemplo, para el caso de la seguridad, se afecta su peso relativo (0,25) por su evaluación 2,98, luego se acumula para los tres atributos evaluados y finalmente se divide por el valor máximo de la escala (5), para expresar el resultado en valores en el intervalo [0; 1], en correspondencia a la escala cualitativa-cuantitativa propuesta en la anterior.

Cono resultado del cálculo se obtiene un valor de 0,6, lo que de acuerdo a la escala utilizada, corresponde al primer valor incluido en la categoría de “buena calidad de la playa”, sin embargo está muy cercano a la categoría “regular”, evidenciando que existen posibilidades de mejora importantes en las variables evaluadas.

4.1.3. Análisis causal y propuesta de estrategias de mejora

La utilidad esencial de la presente propuesta es proponer las acciones de mejora para elevar el nivel de calidad de las playas con vistas a su certificación y de este modo incidir a futuro en el posicionamiento de la región. Para ello, en función de las variables valoradas como deficientes, se establecen las causas que inciden negativamente en la calidad, apoyado en el criterio de los expertos antes seleccionados. Seguidamente se mencionan las causas identificadas:

- Carencia de un sistema de abastecimiento de agua potable en las regiones cercanas a la playa.
- La carencia de áreas adecuadas para el aparcamiento genera incomodidad y reducción de la movilidad de los turistas en la playa.
- Insuficiente señalización que garantice la seguridad de los turistas.
- Personal de vigilancia que no cuenta con todo el conocimiento para el adecuado desempeño de su actividad.
- Escasas condiciones para el ofrecimiento de primeros auxilios
- Escasa cultura de los turistas y pobladores sobre el cuidado ambiental
- Generación de desechos provenientes de empresas cercanas, aguas residuales que contaminan la playa
- Los sistemas de recogida de basura que no siempre funcionan adecuadamente en su frecuencia y horarios de recolección.
- La mayoría de los salvavidas no se encuentran certificados por el INEN.

Las anteriores causas fueron sometidas a un análisis de afinidad de las ideas, obteniendo el diagrama causa efecto que se muestra en el anexo 8.

Luego se procede a la formulación de estrategias para la mejora continua de la calidad de las playas, en función de las causas anteriores.

Se deben reforzar los programas y la comunicación a los pobladores sobre la necesidad de conservar la calidad ambiental.

Deben reforzarse las acciones de control por los GAD implicados en el manejo de las aguas residuales y todo tipo de basura proveniente del sector empresarial cercano al área.

La frecuencia y horarios para la recogida de basura deben ser adecuados para no interrumpir momentos en que los turistas están disfrutando de la playa, lo que afecta la percepción de la calidad de los servicios de turismo de sol y playa, además de limitarse el propio desarrollo de la actividad de recolección.

Exigir y ofrecer oportunidades de capacitación a los socorrista y salvavidas para mejorar sus competencias en el desarrollo de su actividad, además de alcanzar la certificación por las normas INEM lo que dará un valor añadido a la seguridad e imagen del destino turístico.

Suplir de algún sistema que facilite el consumo de agua potable en las playas, de modo que los turistas no están obligados a realizar grandes desplazamientos para su consumo.

Habilitar servicios sanitarios públicos que puedan utilizar los bañistas, que permitan el acceso rápido y oportuno para su utilización.

CONCLUSIONES

1. La revisión de la literatura especializada en materia de calidad de las playas evidenció la importancia del cuidado medioambiental, la seguridad de los turistas al interactuar con el entorno y los servicios e instalaciones como elemento de apoyo.
2. La playa es la riqueza más grande que tiene Pedernales y por lo cual poco a poco se desarrolla turísticamente. Pero es importante que se cuide más y que se conserve el medioambiente dentro y fuera de la playa porque es lo que genera visitas, todo esto se lo puede realizar mediante toma de decisiones que beneficien a la playa y a la comunidad en general.
3. La valoración de la calidad de la playa de Pedernales mostró deficiencias en cuanto a la gestión ambiental, por el tratamiento que se le da a la basura y los desechos residuales que constituyen fuentes contaminantes de las playas; es por ello, es vital la concientización de los pobladores de la necesidad de cuidar esta importante riqueza natural del país.

RECOMENDACIONES

1. Aplicar las medidas propuestas para contribuir a la mejora continua de la calidad de las playas manabitas, como importante destino turístico de sol y playa del Ecuador.
2. Capacitar de forma permanente en temas de gestión ambiental a todos los involucrados y junto con el GAD municipal realizar campañas para la concientización de la población de la necesidad del cuidado medioambiental de las playas.
3. Fortalecer el control del manejo de los residuos y destinar recursos por parte de la administración correspondiente para la mejora de los servicios en cuanto a número de servicios sanitarios y disponibilidad de agua potable.

BIBLIOGRAFÍA

- (s.f.). Obtenido de <https://viajala.com.ec/blog/mejores-playas-ecuador>
- Penchaszadeh, P. (s.f.). Obtenido de <https://www.mendoza.conicet.gov.ar/portal//enciclopedia/terminos/PlayasAren.htm>
- Román Lefrou, D. (2011). *UNIVERSIDAD INTERNACIONAL ANDALUCIA*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/72020738.pdf>
- SHIGUANGO PÁRRAGA, R., & VERA LOOR, M. (04 de 2015). *ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ*. Obtenido de <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/130/1/TESIS.pdf>
- Ayala, H., Martín, R., & Masiques, J. (2003). *EL TURISMO DE SOL Y PLAYA EN EL SIGLO XX1*. Obtenido de http://www.sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2014-05-21_07-03-13102530.pdf
- Ayala, H., Martín, R., & y Masiques, J. (2003). Turismo de sol y playa. Consultado febrero 02 del 2015. Formato (Artículo).
- BCE. (2018). *El turismo ecuatoriano creció un 11% en 2018*. Quito, Ecuador: Ministerio del Turismo.
- Benites, M. (2012). *TURYDES*. Obtenido de FACTORES DETERMINANTES DEL DESARROLLO TURÍSTICO DEL DISTRITO DE YURA: <http://www.eumed.net/rev/curydes/12/mbc2.html>
- Boix, F. (2016). *"El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible"*. Madrid; España: OMT/Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas,.
- Bustamante Figueroa, N. S. (11 de 02 de 2012). *Blogs EOI*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/nataliasuarez-bustamante/2012/02/11/%C2%BFque-es-el-metodo-delphi/>
- Calle, M. M. (2015). *Desarrollo local turístico. Sostenibilidad*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/55866751/gestion-de-la-calidad.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_de_la_calidad_Conceptos_enfoques.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20
- Castillo, A. (2011). Turismo de sol y playa. análisis de la demanda en boavista (cabo verde). *Disponible en http://www.uesc.br/revistas/culturaeturismo/ano6-edicao1/artigo_5.pdf*.

- Diz Comesaña, M. E., & Rodríguez López, N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú*, 48-55.
- Dr, Palacios Aguilar, J. (05 de 05 de 2015). *Grupobé*. Obtenido de <https://grupoibe.com/bandera-azul/>
- Ecuador turistico*. (01 de 2012). Obtenido de <https://www.ecuator-turistico.com/2012/01/playa-de-atacames-ecuador-turistico.html>
- ecuador, f. (25 de 01 de 2019). Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/viajes-y-turismo/175599-playas-de-ecuador-las-13-mejores-playas-tur%C3%ADsticas-del-ecuador>
- Ecuador, f. (25 de 01 de 2019). Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/viajes-y-turismo/175599-playas-de-ecuador-las-13-mejores-playas-tur%C3%ADsticas-del-ecuador>
- Extremera, D. (2019). América Latina y el Caribe. Playas con Bandera Azul. *EXCELENCIAS TURISTICAS*. Obtenido de <http://www.revistasexcelencias.com/excelencias-turisticas/verano/especial/america-latina-y-el-caribe-playas-con-bandera-azul>
- Formichella, M. (2014). *El concepto del Emprendimiento y su relación con la educación, el empleo y el desarrollo local*. Buenos Aires, Argetin: J.I Massigoge. .
- García Casado, , M., & Palacios , M. (2003). *PUCP*. Obtenido de Desarrollo sostenible y turismo en Ecuador: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/8121>
- Gómez Gutiérrez, D. C. (s.f.). *DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>
- González, C. (2008). *Desarrollo local y turismo*. Instituto de Investigaciones, servicios y Consultoría Turística. .
- Guilló, J. J. (2007). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva* . españa : Universidad de Alicante.
- Héctor, A. R. (2003). *EL TURISMO DE SOL Y PLAYA EN EL SIGLO XXI*. Obtenido de http://www.sistemamid.com/panel/uploads/biblioteca/2014-05-21_07-03-13102530.pdf
- INEN. (2012). *TURISMO.PLAYAS. REQUISITOS DE CERTIFICACION TURISTICAS*. 2631.
- Juanpch. (11 de 09 de 2018). *Lugares Turísticos de Santa Elena* . Obtenido de Principales Atractivos Turísticos: <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/viajes-y-turismo/164232-lugares-tur%C3%ADsticos-de-santa-elena-principales-atractivos-tur%C3%ADsticos>
- LEA, P. (29 de 03 de 2016). *Las playas como sistemas naturales*. Obtenido de <https://listindiario.com/plan-lea/2016/03/29/413259/las-playas-como-sistemas-naturales>

- Lynch, A. (s.f.). *Guam*. Obtenido de Una isla rebosante de belleza natural y encanto cultural: <https://www.visittheusa.mx/trip/guam-una-isla-rebosante-de-belleza-natural-y-encanto-cultural>
- Monsalvo López, C. (06 de 02 de 2019). Recuperado el 30 de 06 de 2019, de <http://blog.global-exchange.com/playas-del-caribe/>
- Moragues Cortada, D. (2006). OEI. Obtenido de TURISMO , CULTURA Y DESARROLLO: <https://www.oei.es/historico/cultura/turismodmoragues.htm>
- mundo, T. I. (2018). *Sitios lindos en el mundo*. Obtenido de <http://sitioslindosenelmundo.blogspot.com/2018/04/zlatni-raf-croacia-no-hay-en-todo-el.html>
- NORMALIZACIÓN, I. E. (2012). *Republic of Ecuador*. Obtenido de <file:///C:/Users/sandy/OneDrive/Escritorio/tesis%20Vale/norma-nte-inen-2631-2012-2.pdf>
- Palacios, G. C. (2003). DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO EN ECUADOR.
- Pedro Juez Martel, F. J. (1996). *Probabilidad y estadística matemática*. Ediciones Díaz de Santos.
- Piqueras, V. Y. (1999). LAS PLAYAS EN LA GESTION SOSTENIBLE DEL LITORAL. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/12941/1/205706.pdf>
- Por Grupo de Investigación de Economía Ecológica. (06 de 10 de 2016). *Las playas y su gestión sostenible*. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/institucional/eco-enlaces/1851-las-playas-y-su-gestion-sostenible>
- Por Grupo de Investigación de Economía Ecológica. (06 de 10 de 2016). *UNIVERSIDAD NACIONAL DEL MAR DEL PLATA*. Obtenido de <https://eco.mdp.edu.ar/institucional/eco-enlaces/1851-las-playas-y-su-gestion-sostenible>
- Publicación de la Oficina de Educación y Publicaciones del DRNA. (06 de 1984). *La Gran Enciclopedia Ilustrada del Proyecto Salón Hogar*. Recuperado el 11 de 06 de 2019, de http://www.proyectosalohogar.com/Recursos_naturales/Playas.htm
- Tarí Guilló, J. (s.f.). *Calidad Total: Fuente: Fuente de ventaja competitiva*. Obtenido de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Turismo, M. d. (24 de 02 de 2017). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/tortuga-bay-entre-las-10-mejores-playas-del-mundo/>
- Varisco, C. (2008). *DESARROLLO TURÍSTICO Y DESARROLLO LOCAL: La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa*. Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
- Varisco, C. (2008). *La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA.

- Ventura-León, J. L. (27 de 06 de 2017). *Revista Cubana de la Salud*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000400014&script=sci_arttext&tlng=en
- Verónica, A. C. (18 de 04 de 2018). *RECUS*. Obtenido de Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí: [file:///C:/Users/sandy/Downloads/1284-25-3236-2-10-20180719%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/sandy/Downloads/1284-25-3236-2-10-20180719%20(3).pdf)
- Wallingre, N. (03 de 2013). *Análisis del desarrollo de un destino turístico emergente*. Obtenido de [file:///C:/Users/sandy/Downloads/Dialnet-AnalisisDelDesarrolloDeUnDestinoTuristicoEmergente-4751077%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/sandy/Downloads/Dialnet-AnalisisDelDesarrolloDeUnDestinoTuristicoEmergente-4751077%20(1).pdf)
- Yépes Piqueras, V. (1999,). Las playas en la gestión sostenible del litoral. *Cuadernos de Turismo*. Recuperado el 06 de 11 de 2019, de <http://nnn.redalyc.org/articulo.oa?id=39800406> ISSN 1139-7861
- Yepez Piqueras, V. (2007). GESTIÓN DEL USO Y EXPLOTACIÓN DE LAS PLAYAS. *Cuadernos De Turismo*. Recuperado el 11 de 06 de 2019, de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/13731>
- Yépez Piqueras, V. (15 de 05 de 2012). *victoryepes.blogs.upv.es/*. Recuperado el 11 de 06 de 2019, de EL TURISMO COMO RECURSO COSTERO : http://www.aippyc.org/materiales_archivos/TURISMO-RECURSO-COSTERO-VICTOR-YEPES.pdf
- Zielinski, S. &. (2012). *Guía básica para certificación de playas turísticas*. Recuperado el 11 de 06 de 2019, de https://www.researchgate.net/profile/Seweryn_Zielinski/publication/275644628_Guia_basica_para_certificacion_de_playas_turisticas_Simple_guide_to_tourist_beach_certification/links/5541c9b00cf2718618dcb97a/Guia-basica-para-certificacion-de-playas-turisticas
- Zielinski, S. &. (2012). *Guía básica para certificación de playas turísticas*. Obtenido de https://www.academia.edu/10211528/Gu%C3%ADa_b%C3%A1sica_para_certificaci%C3%B3n_de_playas_tur%C3%ADsticas

ANEXOS

Anexo 1. Macro localización de las playas que pueden alcanzar una certificación.

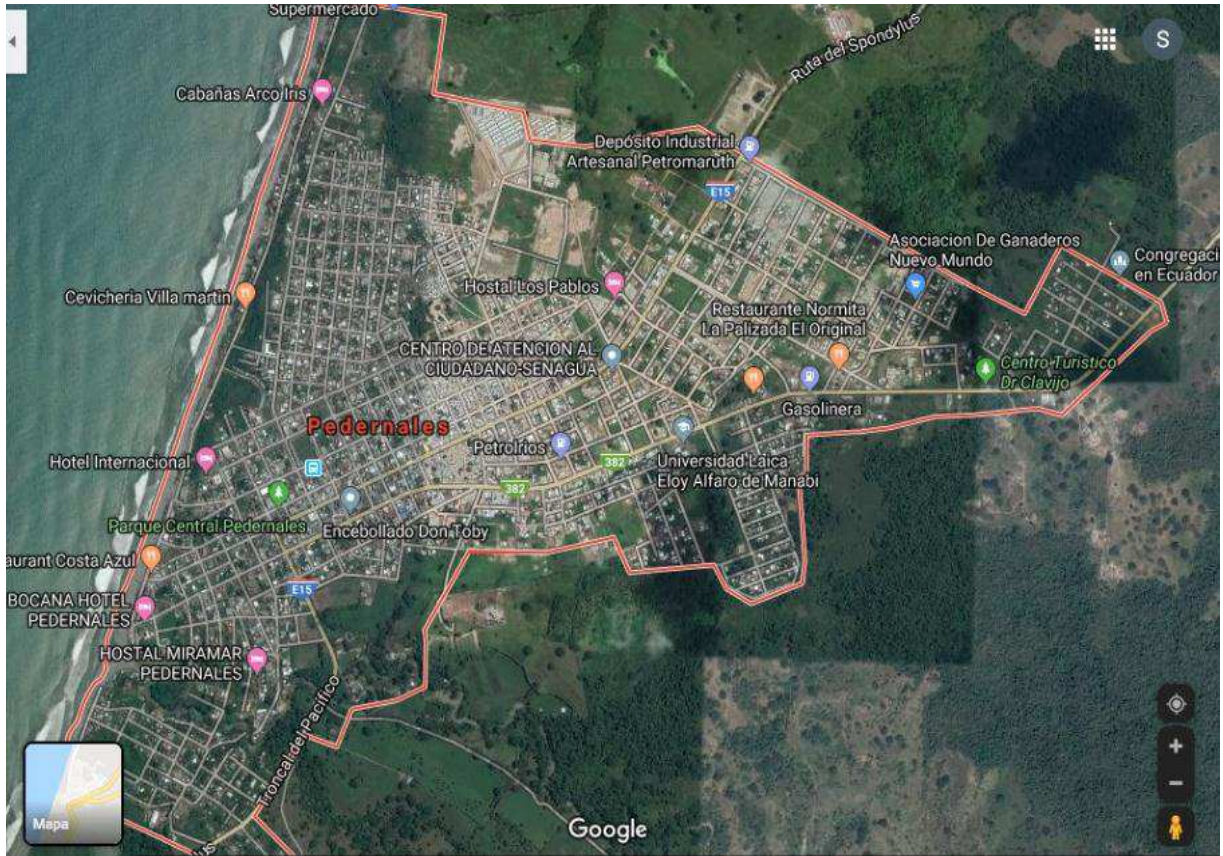


Ilustración 1 Pedernales

Anexo 2.

Micro localización de las playas de La Cabuya, Pedernales, Cañaveral y Cojimíes.

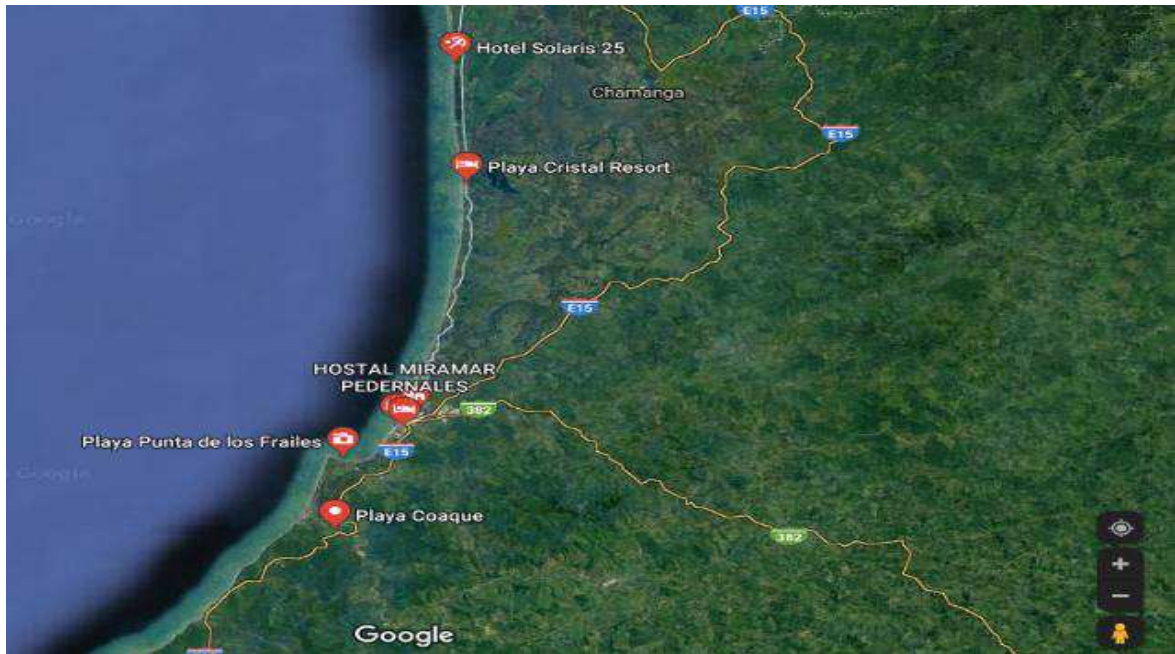


Ilustración 2 Playa Pedernales

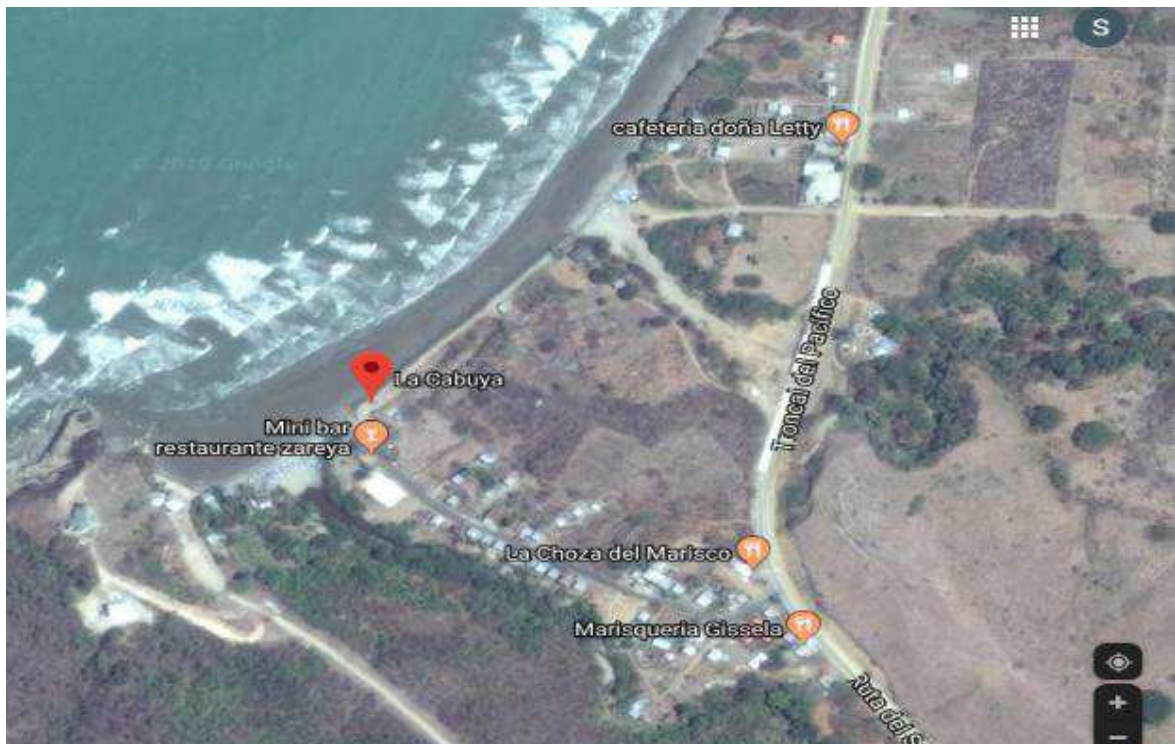


Ilustración 3 Playa La Cabuya

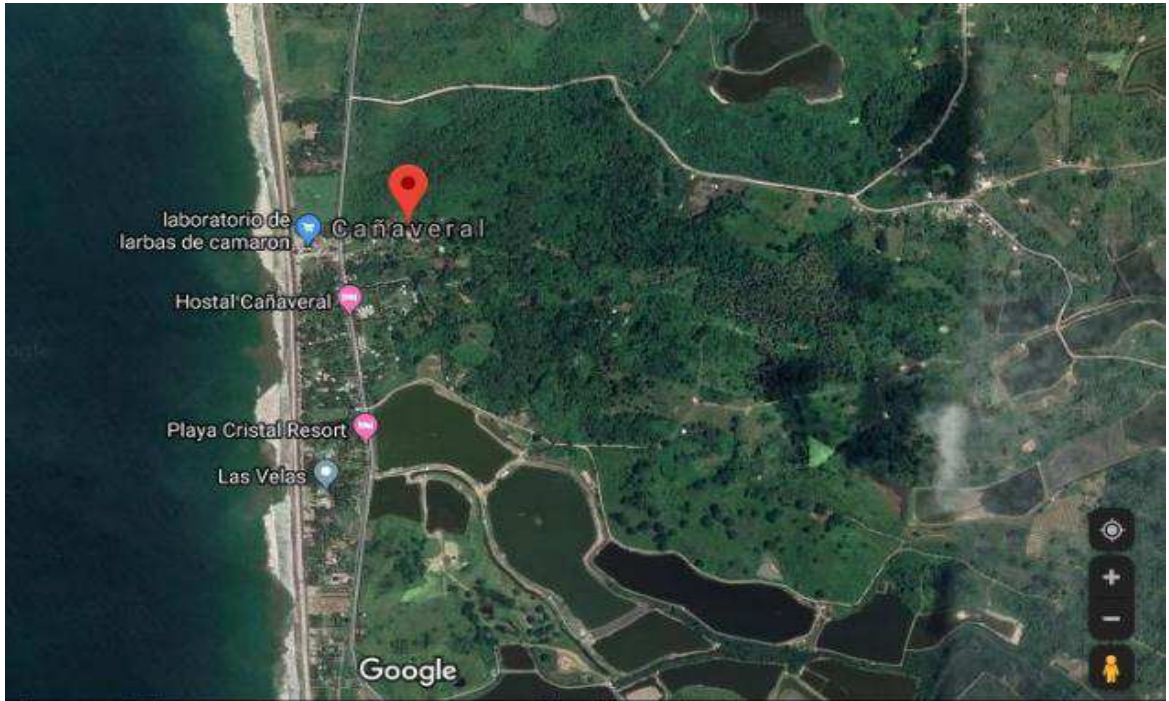


Ilustración 4 Playa Cañaverál

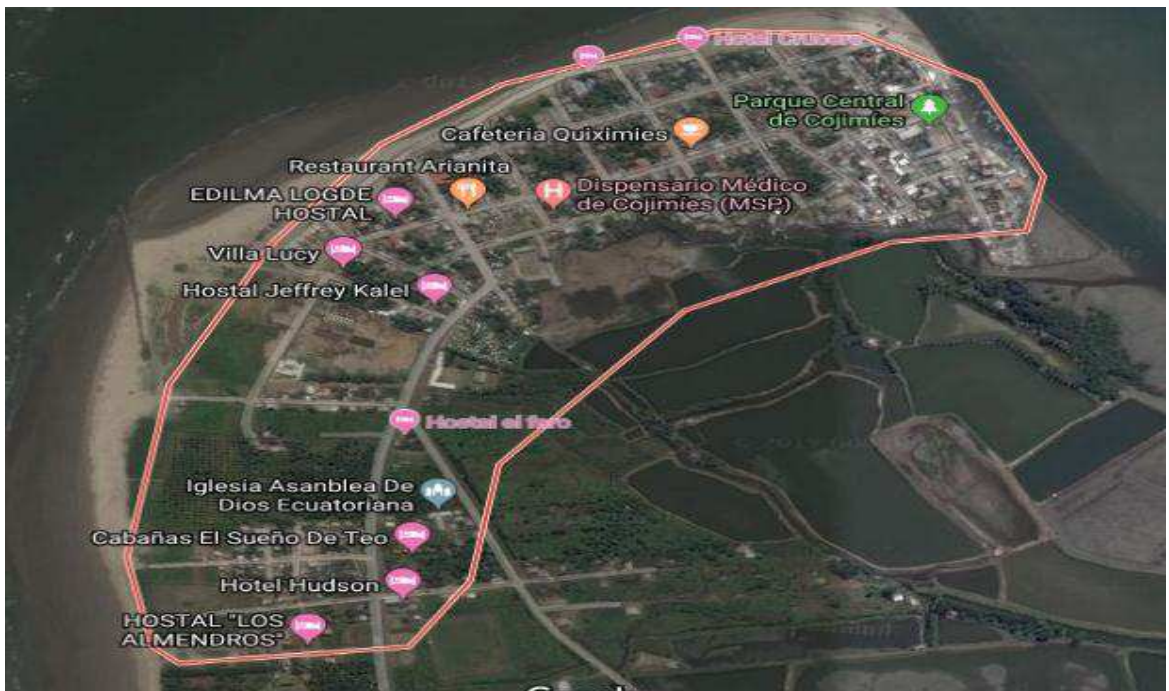


Ilustración 5 Playa Cojimies

Anexo 3. Prueba de experticia

El Coeficiente de Conocimiento o Información (K_c), se calcula a través de la siguiente fórmula:

$$K_c = n / (0,1)$$

Donde:

K_c : Coeficiente de Conocimiento o Información

N : Rango seleccionado por el experto

En esta valoración se considera como coeficiente de conocimiento alto de 1 a 0.9; medio de 0.8 a 0.6 y bajo de 0.5 a 0.

El Coeficiente de Argumentación (K_a) de cada experto, se calculó a través de la siguiente expresión:

$$K_a = a / n_i = (n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5 + n_6)$$

Donde:

K_a : Coeficiente de Argumentación

n_i : Valor correspondiente a la fuente de argumentación i (1 hasta 6)

Finalmente se valoran los resultados de acuerdo con el siguiente criterio:

Alto si $0.8 < K_a < 1$	Medio si $0.6 < K_a < 0.8$	Bajo si $0.0 < K_a < 0.5$
-------------------------	----------------------------	---------------------------

Para la determinación del coeficiente de competencia (K), a partir de la integración de los resultados anteriores se aplicó la fórmula: $K = \frac{1}{2} (K_c + K_a)$

Anexo 4. Encuesta para determinar el Coeficiente de Conocimiento

Estimado especialista, usted ha sido seleccionado como posible experto a consultar respecto a la gestión de la calidad de las playas para el ofrecimiento de un producto turístico de sol y playa adecuado, a los efectos de reafirmar la validez del resultado a partir de la consulta que realizamos, le pedimos que responda las siguientes preguntas de la forma más objetiva posible.

Datos generales:

A: Nombre y apellidos _____

B: Categoría docente (si posee) _____

C: Años de experiencia _____

D: Título que posee _____

E: Centro de Trabajo _____

Marque con una cruz (X) en la tabla siguiente, el valor que se corresponda con el grado de **conocimiento** que usted posee sobre el tema: “Gestión de la calidad de las playas con el fin de ofrecer un turismo adecuado en servicio al cliente y sostenibilidad del destino”.

(Considere que la escala que le proponemos es ascendente, es decir, el **conocimiento** sobre el tema referido va creciendo desde 0 hasta 10 que es el máximo).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Anexo 5. Encuesta para determinar el Coeficiente de Argumentación del experto

Realice una autoevaluación del grado de influencia que cada una de las fuentes que le presentamos a continuación ha tenido en su **conocimiento** y criterio acerca de la gestión de la calidad de las playas con el fin de ofrecer un servicio adecuado y sostenible. Para ello marque con una cruz (X) según corresponda: Alto, Medio, Bajo.

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada fuente		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizado por usted			
Experiencia práctica en la temática			
Conocimientos de trabajos realizados en Ecuador			
Conocimientos de trabajos realizados en el extranjero			
Trabajos publicados sobre el tema			
Cursos de actualización en el tema			

Tabla patrón para calcular el Coeficiente de Argumentación

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos en la temática realizado por UD.	0,27	0,21	0,13
Experiencia práctica en la temática	0,24	0,22	0,12
Trabajos de autores nacionales consultados	0,14	0,10	0,06
Trabajos de autores extranjeros consultados	0,08	0,06	0,04
Su intuición	0,09	0,07	0,05
Cursos de actualización en el tema	0,18	0,14	0,10

EXPERTOS	Cargo que desempeñan	Experiencia	Kc	Ka	K	Evaluación
1	Profesor universitario	21	1	0,81	0,90	ALTO
2	Propietario restaurante	17	0,9	0,86	0,88	ALTO
3	Funcionario GAD	15	0,9	0,84	0,87	ALTO
4	Servidor turístico	19	1	0,92	0,96	ALTO
5	Propietario restaurante	31	0,6	0,52	0,56	BAJO
6	Funcionario GAD	11	0,7	0,5	0,6	MEDIO
7	Servidor turístico	27	1	0,9	0,95	ALTO
8	Profesor universitario	19	0,6	0,52	0,56	BAJO
9	Servidor turístico	25	1	0,92	0,96	ALTO
10	Propietario restaurante	27	0,9	0,86	0,88	ALTO
11	Profesor universitario	13	0,7	0,54	0,62	MEDIO
12	Funcionario GAD	17	0,9	0,96	0,93	ALTO
13	Profesor universitario	19	1	0,82	0,91	ALTO

14	Servidor turístico	27	0,9	0,9	0,88	ALTO
----	--------------------	----	-----	-----	------	------

Anexo 6. Encuesta a aplicar a servidores turísticos

Estimado la presente encuesta tiene el objetivo de evaluar la finalidad de evaluar la calidad de la playa para contribuir a su mejor gestión. Seleccione la ponderación que más se corresponda con su criterio:

Preguntas	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Seguridad					
La señalización de las áreas en la playa contribuye a la seguridad de los bañistas					
El personal de vigilancia y socorrismo está atento a los bañistas					
Existen las condiciones para la realización adecuada de primeros auxilios					
Se cuenta con el personal de salvavidas certificado					
Gestión ambiental					
El agua de la playa se encuentra limpia 2					
La arena de la playa se encuentra limpia 1					
Se manifiesta un funcionamiento estable de los sistemas de recogida de basura 1					
Se imparten efectivos programas de educación ambiental 4					
Servicios e instalaciones					

Se cuenta con un adecuado número de servicios sanitarios (duchas, vestidores)					
Los servicios sanitarios (duchas y vestidores) se encuentran en buen estado					
Se cuenta con servicio de agua potable					
La infraestructura permite el acceso a la movilidad reducida					
La infraestructura permite el acceso para parqueo de vehículos					
Se cuenta con una buena red de servicios gastronómicos complementarios					
Se cuenta con una buena red de servicios de alojamiento complementarios					
De forma general considera que la calidad de las condiciones para el desarrollo del turismo de sol y playa en la región es adecuada					

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6. Análisis de fiabilidad y validez de la encuesta

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	15

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.975 ^a	.951	.932	.25251	.951	51.628	15	40	.000

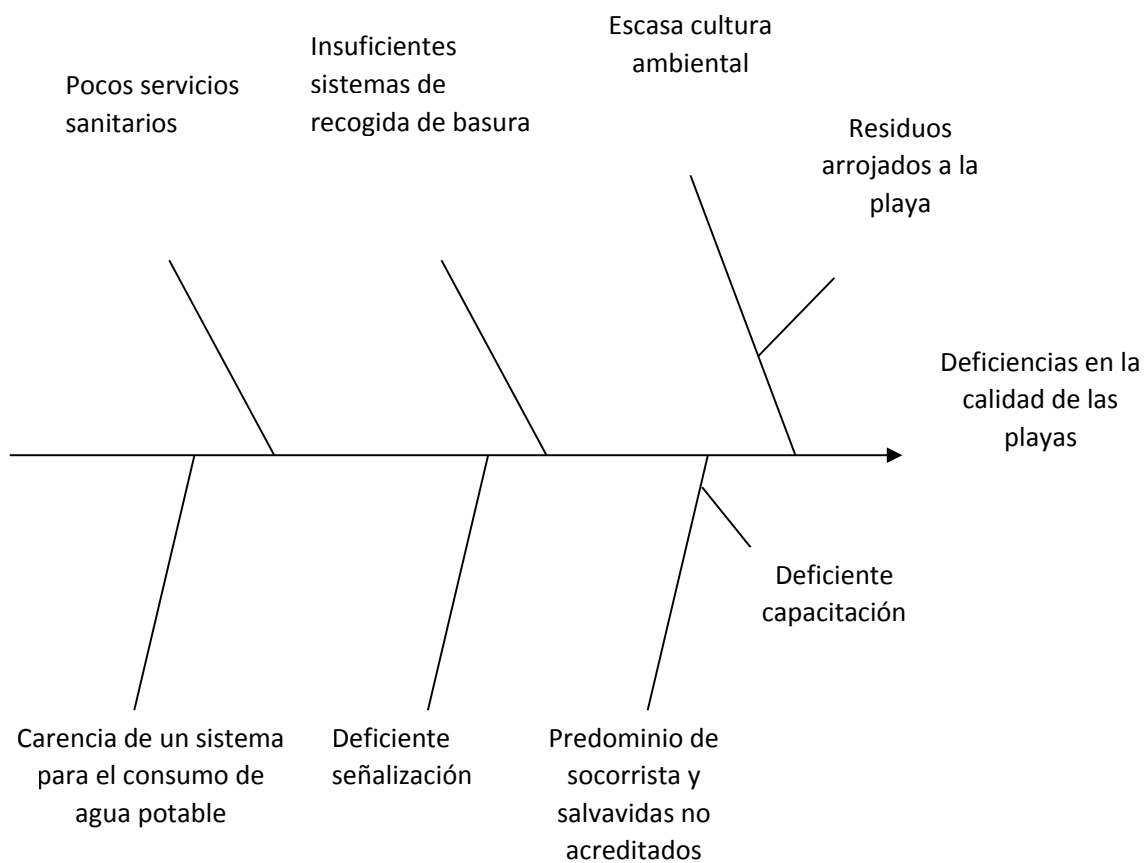
a. Predictors: (Constant), VAR00015, VAR00012, VAR00006, VAR00007, VAR00003, VAR00009, VAR00014, VAR00013, VAR00001, VAR00002, VAR00008, VAR00004, VAR00010, VAR00011, VAR00005

Anexo 7. Pesos relativos de acuerdo al triángulo de Fuller

	Seguridad	Gestión ambiental	Servicios e instalaciones	Votos positivos	Peso relativo (Pi)
Seguridad	-	0	1	1	0,25
Gestión ambiental	1	-	1	2	0,50
Servicios e instalaciones	1	0	-	1	0,25
				4	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8 Diagrama causa efecto



Anexos 9. Fotos haciendo la encuesta en el Cantón Pedernales.



Ilustración 6 Encuesta en la playa de Cojimíes



Ilustración 7 Encuesta en la playa de Pedernales



Ilustración 8 Encuesta en la playa de Pedernales

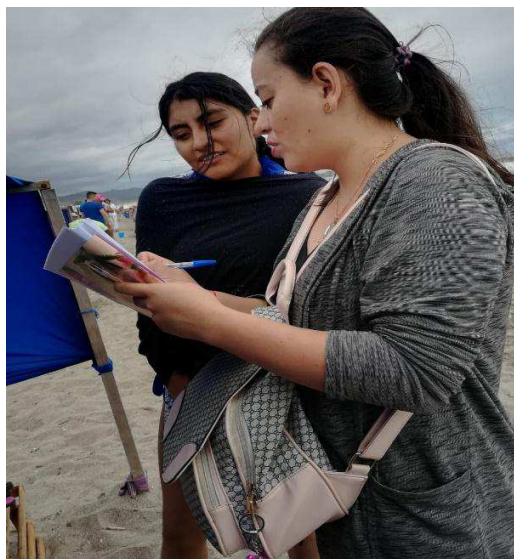


Ilustración 9 Encuesta en la playa de Pedernales



Ilustración 10 Encuesta en la playa de Pedernales



Ilustración 11 Encuesta en la playa de Pedernales



Ilustración 12 Encuesta en la playa de Pedernales



Ilustración 13 Encuesta en la playa de Pedernales