



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

**FACULTAD HOTELERÍA Y TURISMO**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

Operadoras Turísticas y su incidencia en el desarrollo del turismo del Cantón  
Pedernales

**AUTOR (A)**

Cruz Napa Leidy Virginia

**TUTOR (A)**

ING. Tatiana Aracely Vera Calderón

**PEDERNALES ECUADOR 2024(2)**

## CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador

### **Certifica:**

Que el trabajo de fin de carrera en la modalidad de Proyecto de investigación titulado: **“Operadoras Turísticas y su incidencia en el desarrollo del turismo del Cantón Pedernales”** realizado y concluido por la Señora: **Cruz Napa Leidy Virginia**, 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, 2024

Para dar testimonio y autenticidad firman:



Ing. Derli Álava Rosado, Phd

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Ing. Isidro Alcivar, Msc.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Lic. Eliana Mera, Mgs.

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la carrera de Turismo de la Extensión de Pedernales de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado y aprobado preliminarmente el trabajo de integración curricular, bajo la autoría de la estudiante CRUZ NAPA LEIDY VIRGINIA, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2024- 2025, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es “**Operadoras Turísticas y su incidencia en el desarrollo del turismo del Cantón Pedernales**”

La presente investigación ha sido desarrollada en 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, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida 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.

Pedernales, 30 de enero de 2025 Lo certifico,

TATIANA  
ARACELY  
VERA  
CALDERON

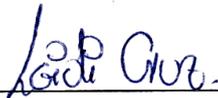
Firmado digitalmente por  
TATIANA ARACELY  
VERA CALDERON  
Fecha: 2024.12.16  
15:57:11 -0500

Ing. Tatiana Vera Calderón.  
**Docente Tutor(a) Área:  
Turismo**

## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Cruz Napa Leidy Virginia**, con cédula de identidad No., declaro que el presente trabajo de titulación: **Operadoras Turísticas y su incidencia en el desarrollo del turismo del Cantón Pedernales**, 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 ello, me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación antes mencionada.

Pedernales, 30 de enero 2025



---

Cruz Napa Leidy Virginia

**C.I.: 1315140770**

## **DEDICATORIA**

Con todo mi amor y gratitud, dedico este logro a las personas que más significan en mi vida, quienes han sido mi motor y mi apoyo incondicional en cada paso que he dado.

Agradezco a Dios por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la salud necesarias para enfrentar los retos de este camino. Su guía constante ha sido esencial para superar cada obstáculo y alcanzar este importante logro.

A mi padre, por ser un ejemplo de esfuerzo, dedicación y valores. Tu confianza en mí me ha dado la seguridad para seguir adelante y luchar por mis sueños.

A mi madre, cuyo amor incondicional y sabiduría han sido mi fuente constante de energía. Gracias por enseñarme que el trabajo arduo y la fe nos llevan a la cima.

A mi esposo, mi compañero y pilar fundamental, gracias por tu apoyo continuo, tu amor y por recordarme siempre que soy capaz de todo. Gracias por estar siempre a mi lado, ofreciéndome el aliento necesario para seguir luchando.

A mi hija, mi mayor fuente de motivación, a quien le debo cada esfuerzo y logro. Este triunfo es también para ti, para mostrarte que, con perseverancia, todo es posible.

A mis hermanos, por ser mi red de apoyo y mi ejemplo de amor y fortaleza. Gracias por caminar a mi lado en cada etapa de este recorrido.

Este logro es el reflejo de su amor y su constante aliento. Cada página de esta tesis es el resultado de lo que juntos hemos construido.

*La autora.*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a todos los docentes y personal administrativo de la Universidad Uleam Laica Eloy Alfaro de Manabí "Extensión Pedernales" por su apoyo constante. Su profesionalismo y dedicación a la formación integral de los estudiantes han sido una pieza clave en mi desarrollo académico y personal. Gracias por compartir su conocimiento, por brindarme un entorno de aprendizaje enriquecedor y por siempre fomentar la superación constante.

También expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora, Ing. Tatiana Aracely Vera Calderón, por su constante apoyo y valiosa orientación durante el desarrollo de mi proyecto de grado. Su profesionalismo, dedicación y paciencia han sido esenciales para que este proyecto se haya convertido en un logro tangible. Valoro profundamente el tiempo que ha invertido en resolver mis dudas, brindarme sugerencias constructivas y guiarme con su experiencia, lo que enriqueció significativamente mi trabajo. Gracias a su compromiso y atención, no solo he logrado alcanzar esta meta, sino que también he fortalecido mis competencias y mi autoconfianza para enfrentar los desafíos que se presentarán en mi futuro profesional.

A mis compañeros de estudio, por su camaradería, por las discusiones enriquecedoras y por compartir este viaje académico. Juntos hemos superado desafíos, aprendido de nuestros errores y celebrado cada pequeño logro. Sin su apoyo y aliento, este proceso habría sido mucho más difícil.

A todas las personas que han formado parte de este proceso, les doy las gracias de corazón.

*La autora.*

## RESUMEN

El objetivo general de este estudio fue analizar la incidencia de las operadoras turísticas en el desarrollo turístico del Cantón Pedernales. Para ello, se utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, con un diseño de investigación exploratorio y alcance descriptivo. Los métodos empleados fueron analítico, deductivo e inductivo, lo que permitió una comprensión integral de los factores involucrados. Se aplicaron técnicas de encuesta y entrevista, donde se encuestaron a 382 personas, tanto residentes locales como extranjeros y se entrevistó a la directora de turismo del GAD Pedernales y también a una operadora turística, con el fin de recabar información sobre la percepción de los servicios turísticos y los factores que influyen en la disminución de visitantes. Los resultados obtenidos indicaron que la falta de seguridad y la baja calidad en los servicios ofrecidos por las operadoras turísticas fueron los factores clave que contribuyen al desarrollo del turismo en la región. A su vez, la falta de promoción adecuada y la infraestructura insuficiente en el cantón también fueron identificados como elementos determinantes. Los turistas mostraron interés por la región, pero su decisión de no visitarla estuvo influenciada principalmente por estos factores. En conclusión, el análisis realizado permitió identificar que, para revertir el desarrollo turístico en Pedernales, es urgente mejorar la calidad de los servicios, implementar estrategias de marketing digital, promover actividades locales y garantizar la seguridad de los turistas. Es fundamental que las operadoras turísticas y las autoridades locales trabajen de manera conjunta para fortalecer la imagen y competitividad del cantón

• **Palabras clave:** operadoras turísticas, desarrollo turístico, Pedernales, seguridad.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to analyze the impact of tourism operators on the decline of tourism in the Pedernales Canton. To achieve this, a mixed approach was used, combining qualitative and quantitative methods, with an exploratory research design and descriptive scope. The methods employed were analytical, deductive, and inductive, which allowed for a comprehensive understanding of the factors involved. Survey and interview techniques were applied, with 382 people surveyed, both local residents and foreigners, and interviews were conducted with the director of tourism from the GAD Pedernales and a tourism operator to gather information on the perception of tourism services and the factors influencing the decline in visitors. The results indicated that the lack of security and the poor quality of services offered by tourism operators were key factors contributing to the decline in tourism in the region. Additionally, the lack of adequate promotion and insufficient infrastructure in the canton were also identified as determining elements. Tourists expressed interest in the region, but their decision not to visit was mainly influenced by these factors. In conclusion, the analysis identified that, in order to reverse the decline in tourism in Pedernales, it is urgent to improve the quality of services, implement digital marketing strategies, promote local activities, and ensure the safety of tourists. It is essential that tourism operators and local authorities work together to strengthen the image and competitiveness of the canton.

**Keywords:** tourism operators, tourism decline, Pedernales, safety.

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	II
CERTIFICACIÓN .....	III
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	I
DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT .....	V
Índice de tablas .....	IX
Índice de figuras.....	X
CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2.1. Identificación de variables .....	6
1.2.2. Formulación del problema .....	6
1.3. Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1. Objetivo general: .....	6
1.3.2. Objetivos específicos:.....	6
1.4. Justificación del proyecto .....	6
1.5. Marco teórico .....	8
1.5.1. Antecedentes .....	8
1.5.2. Bases teóricas .....	9
1.5.2.1. Operadoras turísticas .....	9
1.5.2.2. Tipos de operadoras turísticas .....	10
1.5.2.3. Alianzas entre operadoras de turismo.....	10
1.5.2.4. Acreditación para operadoras turísticas.....	11

1.5.2.5. Impacto de la tecnología en operadoras turísticas .....	12
1.5.3. Desarrollo turístico .....	13
1.5.3.1. Descrecimiento del turismo en Ecuador .....	13
1.5.3.2. Sostenibilidad por el desarrollo turístico .....	14
1.5.3.3. Turismo sostenible.....	15
1.5.3.4. Diversificación del turismo .....	15
1.5.3.5. Tecnologías sostenibles en turismo .....	16
1.5.4. Bases legales .....	17
1.5.4.1. Ley del turismo.....	17
1.5.4.2. Normativas de operadoras turísticas.....	18
CAPÍTULO II.....	20
2.1. Metodología.....	20
2.3.1. Exploratorio .....	20
2.3.2. Descriptivo.....	21
2.4. Método de investigación.....	21
2.4.1. Método analítico .....	21
2.4.2. Método inductivo.....	22
2.4.2. Método deductivo .....	22
2.5 Población .....	23
2.6 Muestra.....	23
2.6. Técnicas de investigación .....	24
2.6.1. Encuesta.....	25
2.6.2. Entrevista.....	25
2.7. Operacionalización de las variables .....	28
CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
3.1. Resultados de las encuestas realizadas a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales .....	32

3.1.2. Resultados de la entrevista realizada a la directora de turismo del cantón Pedernales .	47
3.1.3. Resultados de la entrevista realizada a una operadora turística del cantón Pedernales .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.2. Discusión .....	48
3.3. Contestación a la pregunta de la formulación del problema.....	50
CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN.....	51
4.1 Título de la propuesta .....	51
4.2. Justificación .....	51
4.3. Objetivos.....	52
4.4. Actores involucrados .....	52
4.5. Descripción de la propuesta .....	52
4.6. Plan de acción .....	59
4.7. Seguimiento y control.....	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones .....	63
Bibliografía.....	64
Anexo 1. Evidencia de encuesta .....	71
Anexo 2. Evidencia de entrevista a un dueño de una operadora turística .....	74
Anexo 3. Evidencia de entrevista dirigida al jefe departamental de turismo del GAD Pedernales .....	75
Anexo 4. Evidencia fotográfica .....	74

## Índice de tablas

Tabla 1. Tipo de Operador Turístico .....	10
Tabla 2. Trámite para las operadoras de turismo .....	11
Tabla 3. Datos generales para con los usuarios.....	16
Tabla 4. Tecnología en el turismo .....	17
Tabla 5. Operacionalización de las variables.....	28
Tabla 6. Caracterización de las operadoras turísticas .....	30
Tabla 7. Género.....	32
Tabla 8. Edad. ....	33
Tabla 9. Nivel de estudio.....	34
Tabla 10. Las operadoras turísticas de Pedernales debilidades en su organización. ....	35
Tabla 11. Estándares de calidad necesarios para atraer turistas .....	36
Tabla 12. Variedad adecuada de servicios para los visitantes.....	37
Tabla 13. Ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas .....	38
Tabla 14. Falta de promoción .....	39
Tabla 15. Inseguridad en el cantón.....	40
Tabla 16. Estado de la infraestructura turística en Pedernales .....	41
Tabla 17. Tarifas ofrecidas por las operadoras turísticas de Pedernales.....	42
Tabla 18. Importante mejorar la capacitación de las operadoras turísticas en Pedernales.....	43
Tabla 19. Alianzas entre operadoras turísticas locales .....	44
Tabla 20. Campañas de promoción .....	45
Tabla 21. Mejorar los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas .....	46
Tabla 22. Resultados de las entrevistas .....	47
Tabla 23. Estrategias de legalización y formalización para las operadoras turísticas .....	53
Tabla 24. Diseño de estrategias de mejora.....	54
Tabla 25. Estrategias de marketing digital y promoción turística personalizadas para el Cantón Pedernales .....	55
Tabla 26. Programa de fidelización y atención al cliente para las operadoras turísticas del cantón .....	56

Tabla 27. Plan de acción.....	59
-------------------------------	----

### **Índice de figuras**

Figura 1. Género.....	32
Figura 2. Edad.....	33
Figura 3. Nivel de estudio.....	34
Figura 4. Estándares de calidad necesarios para atraer turistas.....	36
Figura 5. Variedad adecuada de servicios para los visitantes.....	37
Figura 6. Ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas.....	38
Figura 7. Falta de promoción.....	39
Figura 8. Inseguridad en el cantón.....	40
Figura 9. Estado de la infraestructura turística en Pedernales.....	41
Figura 10. Tarifas ofrecidas por las operadoras turísticas de Pedernales.....	42
Figura 11. Importante mejorar la capacitación de las operadoras turísticas en Pedernales.....	43
Figura 12. Alianzas entre operadoras turísticas locales.....	44
Figura 13. Campañas de promoción.....	45
Figura 14. Mejorar los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas.....	46

# CAPÍTULO 1: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1.Introducción

La presente investigación aborda el impacto de las operadoras turísticas en el desarrollo del turismo en el Cantón Pedernales. A medida que el turismo se recupera a nivel regional, Pedernales enfrenta desafíos específicos relacionados con la gestión y la calidad de los servicios turísticos. Las operadoras locales juegan un papel importante en la experiencia del visitante y en la percepción del destino. La falta de inversión en capacitación y la inestabilidad económica afectan negativamente el desempeño de estas operadoras, contribuyendo a una menor competitividad y a un estancamiento en el crecimiento turístico. Para entender este fenómeno, es esencial analizar las causas detrás de estas deficiencias y su influencia en la disminución del atractivo turístico del cantón.

En el ámbito del turismo, los operadores turísticos del mercado son empresas y entidades que se involucran en la actividad turística, actuando comúnmente como intermediarios entre el consumidor final (el turista) y el producto turístico. (García, 2020)

Por lo tanto, Villavicencio (2020) indica que el propósito principal de la investigación fue describir la contribución de las operadoras turísticas al desarrollo socioeconómico del Cantón Puerto López, Manabí, Ecuador. El estudio incluyó a 47 empleados de las operadoras turísticas de este cantón, a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 ítems con escala de Likert, el cual mostró un Alfa de Cronbach de 0,79, indicando una alta fiabilidad. Al investigar el número de operadoras turísticas y su impacto en el desarrollo microempresarial del cantón, se determinó que hay 32 operadoras, y su contribución al desarrollo socioeconómico es del 70%, lo que sugiere una influencia positiva en el crecimiento del cantón.

En el contexto del análisis de las operadoras turísticas, las encuestas y entrevistas se diseñaron para abordar temas relacionados con la calidad del servicio, capacitación del personal y su impacto en el desarrollo turístico del cantón. Las preguntas de las entrevistas se adaptaron

a áreas clave como gestión operativa, satisfacción del cliente y desafíos del sector. Se utilizó una muestra intencional, seleccionando informantes clave dentro de las operadoras y las autoridades locales. Durante el proceso de recolección de datos, uno de los principales obstáculos fue la reticencia de algunos empleados a participar en las entrevistas, debido a preocupaciones sobre posibles repercusiones de sus respuestas.

Este análisis facilitó la caracterización de las operadoras locales, la identificación de factores críticos que afectaron la disminución del turismo y la formulación de estrategias efectivas para mejorar el servicio y la operación turística. Así, el estudio contribuyó a revitalizar el sector turístico y fomentar el crecimiento en el cantón.

Por lo tanto, esta situación ha llevado al cierre de muchas operadoras turísticas a nivel nacional, afectando gravemente al sector. En Pedernales, uno de los destinos más dependientes del turismo, prácticamente, Solo quedan algunas empresas que operan de manera empírica, sin reconocimiento oficial ni regulaciones claras, limitando sus actividades a las temporadas altas, cuando hay mayor afluencia de turistas. Estas operadoras enfrentan grandes desafíos, ya que carecen de las estructuras necesarias para ofrecer servicios de calidad, lo que agrava la crisis del turismo en Pedernales. La falta de apoyo gubernamental y de incentivos adecuados ha contribuido a la precariedad de su situación, lo que impide una recuperación significativa del sector en el cantón.

Basándose en lo mencionado, se presenta lo siguiente:

El presente estudio está estructurado en cuatro capítulos que han sido diseñados estratégicamente para facilitar su desarrollo y comprensión integral.

El primer capítulo establece el contexto de la investigación al abordar los antecedentes, plantear el problema, definir los objetivos generales y específicos, justificar la necesidad del estudio y describir las variables involucradas. Este capítulo proporciona la base teórica necesaria al situar y fundamentar el estudio.

El segundo capítulo detalla los aspectos metodológicos clave del estudio, incluyendo el enfoque, el diseño de investigación, los instrumentos utilizados, y las características de la población y muestra. Estos elementos son fundamentales para la correcta ejecución del estudio.

En el tercer capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de las encuestas, los cuales están diseñados para responder las preguntas iniciales de la investigación.

El cuarto capítulo se enfoca en la formulación de la propuesta, que incluye una descripción detallada del estudio, los objetivos generales y específicos, un plan de acción, y un sistema para el seguimiento y control. Además de la propuesta, este capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio, junto con la bibliografía consultada y los anexos relevantes. Esta organización asegura una presentación completa y precisa de los resultados y aportaciones del estudio.

## **1.2. Planteamiento del problema**

A nivel mundial, las operadoras turísticas han sido gravemente afectadas por la disminución de viajeros debido a la inestabilidad política y los conflictos. En 2024, la inseguridad en diversas regiones llevó a países como Estados Unidos, Reino Unido, España e Italia a emitir advertencias de viaje, afectando la demanda de servicios turísticos. Las operadoras han enfrentado cancelaciones masivas y reducciones en la cobertura de seguros, ya que las tarjetas de asistencia no protegen en zonas de guerra. La mayor reducción de turistas proviene de Alemania, Perú y Reino Unido, con caídas de hasta un 29%, afectando gravemente a las operadoras turísticas (Oleas, 2024)

Por lo tanto, las operadoras turísticas enfrentan una situación crítica, debido a que el número de llegadas y el gasto de los turistas determinan la economía de los países receptores y reflejan las tendencias de los emisores. Europa representa más de la mitad de las llegadas de turistas internacionales, mientras que América, liderada por Estados Unidos, aporta una quinta parte. Estados Unidos ha superado a China como principal emisor de turistas, en parte porque

los ciudadanos chinos aún muestran cautela tras la pandemia. Sin embargo, cuando viajan, invierten significativamente, habiendo gastado 115.000 millones de dólares en 2022, lo que continúa siendo vital para las operadoras (Nerea, 2023)

A finales de 2023, el turismo en América Latina y el Caribe estaba cerca de recuperar los niveles prepandemia, con proyecciones de una recuperación total en 2024, según la OMT. El Statista Market Insights anticipa un crecimiento del 13% en los ingresos del sector en la región, destacando a Brasil con una facturación estimada de 16.810 millones de dólares en 2024, y México con 14.800 millones. Argentina, Colombia, Chile, Perú y República Dominicana también experimentarán un crecimiento notable, aunque persisten desafíos, como la volatilidad económica y la incertidumbre en algunos mercados, que afectan la estabilidad de las operadoras turísticas (Naranjo, 2024)

La volatilidad económica y la incertidumbre en algunos mercados afectan la estabilidad de las operadoras turísticas, limitando su capacidad para invertir en mejoras y mantener la calidad del servicio. Esto puede inhibir una recuperación completa y estable del sector turístico.

En Ecuador, la inseguridad y su percepción se han convertido en las principales preocupaciones para los empresarios turísticos, reflejándose en una disminución de ocupación hotelera y ventas en las operadoras de turismo. En 2024, los hoteles han registrado ocupaciones promedio por debajo del 35%, mientras que las operadoras reportan una caída del 40% en ventas. A pesar de la baja demanda, el sector espera un repunte durante la temporada de vacaciones de la Sierra-Amazonía y los feriados de julio y agosto. Sin embargo, el temor por los delitos sigue afectando las reservas, incluso en destinos considerados seguros como Cuenca (El comercio, 2024)

En el 2019, en Puerto López, Manabí, se ha observado que el servicio de atención en las operadoras turísticas es deficiente y el personal carece de la capacitación adecuada, lo que contribuye a que un 30% de los encuestados considere que no se ha generado un impacto

significativo en el desarrollo socioeconómico del cantón. Aunque la inversión promedio en estas operadoras es de \$80,000, el 78% de dicha inversión proviene de recursos propios de los propietarios, con una mínima contribución del 22% de la banca pública. El 100% de los encuestados calificó como insuficiente el apoyo del sector financiero para otorgar créditos, aunque la inversión extranjera ha fortalecido el sector turístico. El principal problema radica en la falta de capacitación del personal y el limitado apoyo financiero local, lo que frena el potencial de crecimiento y desarrollo socioeconómico del cantón (Lorena y Álvarez, 2019)

El análisis de las operadoras turísticas en Pedernales revela una realidad común entre las empresas listadas: todas muestran una estructura poco formalizada y un enfoque predominantemente estacional en su funcionamiento. Estas operadoras, como El Tourist Travel y Pedernales Playa Tour, carecen de una infraestructura física visible y, en la mayoría de los casos, operan desde las casas de sus propietarios, como se puede inferir de las direcciones residenciales proporcionadas. Esto indica que sus actividades están mayormente impulsadas por el turismo de temporada alta, en lugar de mantener operaciones constantes durante todo el año. Las empresas también dependen de métodos de trabajo empíricos y la experiencia personal de los dueños, lo cual limita su profesionalización y capacidad de crecimiento a largo plazo.

Además, la falta de reconocimiento formal y una mayor estructura organizativa perjudican su competitividad en el mercado turístico. Estas operadoras, como Cojimies Touring y Exploracojimiestravel, enfrentan dificultades para consolidarse debido a la falta de capacitación profesional, poca promoción tecnológica, y dependencia en plataformas como el correo electrónico para la atención a clientes. Su modelo de negocio, aunque es funcional para atender turistas durante temporadas altas, carece de estabilidad y no permite una expansión sostenible. Esto también refleja una falta de diversificación en su oferta turística, lo que contribuye a la poca diferenciación en comparación con operadores más grandes y mejor estructurados en la industria.

### **1.2.1. Identificación de variables**

#### **Variable independiente**

Operadoras turísticas

#### **Variable dependiente**

Desarrollo turístico

### **1.2.2. Formulación del problema**

¿Implementar estrategias dentro de las operadoras turísticas podría revertir el desarrollo turístico y atraer a más visitantes al Cantón Pedernales?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Analizar la incidencia de las operadoras turísticas en el cantón Pedernales.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Caracterizar las Operadoras turísticas del Cantón Pedernales
- Identificar los factores que inciden en el desarrollo turístico en el Cantón Pedernales.
- Proponer estrategias para el servicio de operación turística del Cantón Pedernales

## **1.4. Justificación del proyecto**

El turismo es una actividad clave para el desarrollo económico de Pedernales, sin embargo, en los últimos años se ha observado un notable desarrollo en la llegada de turistas al cantón. Las operadoras turísticas, como uno de los principales actores en la promoción y oferta de servicios, tienen un papel importante en este fenómeno. La falta de capacitación del personal, servicios deficientes y la limitada inversión en infraestructura y promoción han sido identificados como factores que influyen en la disminución del turismo. Además, el bajo apoyo financiero del sector bancario a las operadoras locales agrava esta situación. A través de esta investigación, se pretende analizar cómo las operadoras turísticas están incidiendo en el desarrollo del turismo en Pedernales. Al comprender estos factores, se podrán proponer

soluciones efectivas para fortalecer el sector y fomentar un desarrollo más sostenido. Esta investigación es fundamental para identificar los puntos débiles y las oportunidades de mejora, lo que ayudará a diseñar estrategias más efectivas para reactivar la actividad turística en Pedernales, generando mayor competitividad y mejorando la experiencia del turista.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación se sustenta en conceptos clave de la economía del turismo y el desarrollo local. Se basará en teorías de competitividad turística, que destacan la importancia de ofrecer servicios de calidad y diferenciados para atraer visitantes. Además, se considera la teoría del desarrollo endógeno, que resalta la relevancia de las inversiones locales y la mejora de las capacidades del personal para impulsar el crecimiento económico sostenible. Se utilizarán estudios previos que analizan la relación entre el nivel de servicio ofrecido por las operadoras turísticas y la afluencia de turistas, con el fin de establecer un marco conceptual robusto que permita entender cómo estos factores influyen en el desarrollo turístico de Pedernales. De esta manera, la investigación contribuirá al enriquecimiento teórico en el ámbito del turismo rural y su relación con el desarrollo socioeconómico.

Las deficiencias en la capacitación del personal y en los servicios ofrecidos permitirán proponer estrategias para optimizar el funcionamiento de las operadoras y mejorar la experiencia del turista. Los resultados facilitarán a las autoridades y empresarios del sector tomar decisiones más informadas sobre la capacitación y apoyarán el fortalecimiento de la imagen turística del cantón. Estos hallazgos contribuirán a aumentar la competitividad en el mercado y tendrán un impacto positivo en el turismo local, lo que, a su vez, dinamizará la economía de Pedernales y promoverá el bienestar de la comunidad.

Metodológicamente, esta investigación se justifica por la necesidad de aplicar un enfoque cualitativo y cuantitativo para obtener un análisis integral del problema. El uso de encuestas dirigidas a operadores turísticos y turistas permitirá recopilar datos específicos sobre la percepción del servicio y las razones detrás del desarrollo turístico. Asimismo, la realización

de entrevistas con expertos del sector proporcionará una visión más profunda de las causas estructurales que afectan al turismo en Pedernales. Se complementará con un análisis documental de estudios previos y estadísticas de turismo, para contextualizar los resultados en un marco regional y nacional. Este enfoque metodológico mixto es fundamental para obtener una comprensión detallada de las interacciones entre las operadoras turísticas y el desarrollo del turismo, permitiendo identificar tanto factores internos como externos que inciden en la problemática y proponer soluciones basadas en evidencia empírica.

## **1.5. Marco teórico**

### **1.5.1. Antecedentes**

Según Villavicencio (2019) analizó la contribución de las operadoras turísticas al desarrollo socioeconómico del Cantón Puerto López, Manabí, Ecuador, debido a la relevancia del turismo como motor económico en la región, subrayando su impacto positivo en el desarrollo microempresarial y la generación de empleo local. Utilizó un cuestionario confiable con una escala Likert, obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,79, lo que refuerza la validez de sus hallazgos. Su estudio reveló que las operadoras turísticas contribuyen en un 70% al desarrollo socioeconómico, lo que indica un efecto significativo en la calidad de vida de la comunidad. Además, al identificar 32 operadoras existentes, proporciona un marco para futuras investigaciones y el desarrollo de políticas públicas que fomenten un turismo sostenible y beneficien a la comunidad local, sirviendo así como base para estrategias que impulsen el crecimiento en la región.

La investigación de Villacreces (2022) fue relevante porque desarrolla estrategias de marketing digital para reactivar las operadoras turísticas de aventura, gravemente afectadas por la pandemia de Covid-19. Se centra en las operadoras del Cantón Baños de Agua Santa, proporcionando un documento con información útil que impulse la creación de empleos y la recuperación económica del sector. Utilizando redes sociales como Facebook, Instagram,

TikTok, YouTube y WhatsApp Business, se busca mejorar la presencia digital de estas empresas y atraer turistas. El objetivo es posicionar al cantón como un destino turístico destacado, aprovechando sus actividades de aventura, como puenting y rafting. Así, la investigación ofrece un enfoque práctico para fomentar el crecimiento turístico y mejorar la resiliencia de la comunidad local ante futuras crisis.

Elles (2022) resalto la importancia de los sistemas de costos en la gestión empresarial, ya que ayudan a identificar los procesos más rentables. La investigación se enfoca en diseñar un sistema de costos específico para la Agencia Operadora de Turismo S.A.S., con el fin de conocer y controlar de manera efectiva sus procesos de costos. Al implementar esta propuesta, se busco mejorar la gestión administrativa, permitiendo una identificación clara de las actividades y un análisis profundo del comportamiento de los costos. Esto facilito la toma de decisiones informadas y contribuyo a incrementar la rentabilidad de la agencia. La investigación se basa en la información proporcionada por la agencia y se adapta a sus necesidades específicas, ofreciendo beneficios significativos como un mejor control y análisis de costos, lo que resulta en una toma de decisiones más eficiente y un fortalecimiento de su posición en el mercado turístico.

## **1.5.2. Bases teóricas**

### **1.5.2.1. Operadoras turísticas**

Según el Reglamento de Operación e Intermediación Turística (Mintur, 2021), tanto las agencias de viajes como los operadores turísticos pueden comercializar paquetes al consumidor final. Sin embargo, las agencias de viajes minoristas solo se encargan de vender productos ofrecidos por operadoras en otras localidades. Esto genera tres principales desventajas: los paquetes no están adaptados a la demanda local, ya que los estudios de mercado se realizan en otras áreas; la oferta no incluye destinos cercanos, lo que incrementa los costos por el transporte; y finalmente, la región presenta una oferta limitada de paquetes turísticos (Rodríguez, 2023)

Una operadora turística es una entidad comercial, ya sea una persona jurídica o un empresario individual, que organiza, promueve y vende productos turísticos bajo una licencia. El producto turístico se compone de servicios proporcionados por diversas empresas que atienden a los viajeros durante sus vacaciones o desplazamientos. Estas incluyen compañías de transporte, hoteles, restaurantes, cafés, empresas de excursiones, museos, parques de atracciones, negocios de entretenimiento, espectáculos, eventos deportivos, y centros turísticos, entre otros, que brindan los servicios necesarios para completar la experiencia turística (Ceupe, 2023)

### 1.5.2.2. Tipos de operadoras turísticas

**Tabla 1. Tipo de Operador Turístico**

<b>Tipo de Operador Turístico</b>	<b>Descripción</b>
<b>Operadores turísticos receptivos</b>	Se encargan de recibir turistas en un país, organizando viajes para grupos o turistas individuales. Gestionan todos los preparativos en el país anfitrión, dirigidos a no residentes que visitan el país.
<b>Operadores turísticos emisores</b>	Trabajan desde su país de origen para organizar viajes hacia el extranjero. Se especializan en vender viajes internacionales, tanto para vacaciones como para negocios.
<b>Operadores turísticos nacionales</b>	Crean y venden paquetes turísticos para viajeros dentro de su propio país. Organizan excursiones que permiten a los residentes explorar diferentes áreas dentro de su nación.
<b>Operadores turísticos receptivos (RTO)</b>	Venden productos turísticos a operadores en otros mercados, generalmente en forma de paquetes o productos individuales. Actúan como mayoristas y no se dirigen directamente al consumidor final.
<b>Operadores turísticos terrestres</b>	Gestionan viajes a nivel nacional, organizando viajes en nombre de operadores receptivos o, en algunos casos, de emisores.

Nota: adaptado al tipo de operadoras turísticas por (Rappensperger, 2024)

### 1.5.2.3. Alianzas entre operadoras de turismo

Las operadoras de turismo desempeñan un papel importante en la actividad turística tanto a nivel nacional como local, ya que son responsables de ofrecer, gestionar y coordinar los servicios turísticos de la ciudad. En diversas localidades, se han creado asociaciones entre operadoras para mejorar la calidad del servicio y reducir los costos, a esta colaboración se le conoce como "pool". Un pool es una alianza entre diferentes empresas que cooperan con el fin de aumentar su rentabilidad. El propósito de esta unión es reducir la competencia entre las

compañías, permitiendo que cada una optimice sus beneficios (Zamora, 2019)

Las alianzas estratégicas se originan en un concepto más amplio conocido como Gobernanza, que abarca no solo la administración de las organizaciones, sino también la interacción con los actores clave del sector económico en el que operan, a través de la creación de espacios de acuerdos en beneficio mutuo. Las empresas del sector turístico se caracterizan por su fragmentación, lo que hace que dependan del desarrollo tanto formal como informal de relaciones de cooperación, alianzas o redes (Rosero, 2021)

#### 1.5.2.4. Acreditación para operadoras turísticas

En Ecuador, se encuentra el SISAC (Sistema Informático de Acreditación), una plataforma digital que facilita la realización de procesos de acreditación en línea para diversas acciones ministeriales, incluyendo las del Ministerio de Turismo. La acreditación de la operación turística en el país es esencial, ya que representa una fuente significativa de ingresos en divisas. Por lo tanto, es fundamental ofrecer productos y servicios turísticos de alta calidad para fortalecer la posición de esta actividad en la economía nacional y asegurar tanto la seguridad como la satisfacción de los turistas, tanto nacionales como internacionales. (Peñañiel, 2022)

Por consiguiente, aquí se evidencia el trámite,

**Tabla 2. Trámite para las operadoras de turismo**

<b>Aspecto</b>	<b>Detalles</b>
<b>¿A quién está dirigido?</b>	Personas Jurídicas-Privadas y Personas Jurídicas-Públicas que deseen prestar servicios turísticos en áreas protegidas.
<b>¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?</b>	Registro de operadoras turísticas, centros de turismo comunitario y/o similares.
<b>¿Qué necesito para hacer el trámite?</b>	<p><b>Requisitos Obligatorios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escritura de constitución de la operadora turística.</li> <li>2. Certificado de cumplimiento de obligaciones y existencia legal.</li> <li>3. Nombramiento de representante legal.</li> <li>4. Comprobante de pago.</li> <li>5. Registro de turismo.</li> </ol> <p><b>Requisitos Especiales:</b></p> <p>Cupo de Operación Turística (para actividades que requieran concurso público).</p>

<p><b>¿Cómo hago el trámite?</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresar a: <a href="#">SIB Registro</a>.</li> <li>2. Crear una cuenta usando el RUC de la empresa.</li> <li>3. Llenar el formulario y subir los documentos solicitados.</li> <li>4. Esperar la imposición de pago por parte del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica.</li> <li>5. Realizar el pago y subir la factura electrónica junto al comprobante de pago en un solo PDF al sistema SIB.</li> <li>6. Esperar la aprobación del permiso.</li> </ol>
<p><b>Canales de atención:</b> <b>¿Cuál es el costo del trámite?</b></p>	<p>En línea, a través del portal web. USD 50, según las tasas establecidas en el LIBRO IX del TULAS para patentes en áreas protegidas.</p>

Nota: en esta tabla se evidencia el trámite que es necesario para las operadoras, tomado de (Gob.ec, 2024)

### 1.5.2.5. Impacto de la tecnología en operadoras turísticas

Según un estudio reciente de Google Travel, el 74% de los viajeros utiliza internet para planificar y reservar sus viajes, mientras que solo el 13% recurre a agencias de viajes. Este cambio en las preferencias de los consumidores se ve especialmente influenciado por la generación de los millennials, quienes, con su inclinación por las aventuras y su dominio de las nuevas tecnologías, redes sociales, aplicaciones y blogs, están redefiniendo las formas de viajar. En este contexto, las operadoras turísticas deben adaptarse a estas tendencias digitales para ofrecer servicios más atractivos y personalizados, utilizando plataformas en línea para conectarse con este nuevo perfil de viajero que busca experiencias únicas y auténticas. La capacidad de las operadoras turísticas para integrar tecnología en sus servicios no solo les permitirá captar la atención de los millennials, sino también mejorar su competitividad en un mercado en constante evolución (Ostelea, 2024)

La tecnología en el ámbito turístico abarca la calidad de la conectividad en los destinos, asegurando acceso a WiFi público gratuito y conexión en puntos de interés, así como en oficinas de información turística y empresas del sector, incluyendo la sensorización del destino. Por otro lado, la innovación se centra en impulsar el desarrollo turístico mediante la implementación de sistemas de gestión de la innovación en entidades públicas y corporaciones, así como en la creación de programas que fomenten procesos colaborativos de innovación,

apoyen el emprendimiento y capaciten a la población en actividades vinculadas a la innovación. (Ceballos, 2023)

### **1.5.3. Desarrollo turístico**

La defensa del desarrollo turístico no aboga por la destrucción del turismo. Más bien, propone buscar nuevas formas de organización y escala para las actividades recreativas y de ocio, maximizando beneficios para comunidades locales y ecosistemas. Las iniciativas emergentes como el turismo lento y las "vacaciones", así como esfuerzos hacia una infraestructura turística más ecológica, incluyendo transporte aéreo y generación de electricidad. Algunas instituciones públicas han adoptado medidas de contención del crecimiento, como regulaciones en alojamientos turísticos, moratorias de expansión y políticas fiscales específicas según la distancia de vuelo, limitando también infraestructuras como aeropuertos y campos de golf. (Alba Sud, 2019)

El desarrollo turístico busca estabilizar un modo de vida y consumo responsable, consciente de los recursos y efectos que genera, en armonía con la capacidad de los destinos para soportarlos. Este enfoque puede requerir un periodo de ajuste o "contracción" para lograr un equilibrio. Estos cambios implican una reestructuración del modelo socioeconómico actual hacia uno más sostenible, alineado con los límites del planeta y de los destinos turísticos. (Balaguer, 2023)

#### **1.5.3.1. Descrecimiento del turismo en Ecuador**

Según el Ministerio de Turismo de Ecuador, en el primer semestre de 2024 ingresaron 589.082 turistas al país, lo que representa una reducción del 16% en comparación con el mismo periodo del año anterior, equivalente a más de 100.000 visitantes menos. La Federación Hotelera del Ecuador (Ahotec) informó el 23 de julio que esta tendencia negativa ha persistido, aunque con una leve mejora reciente. Ahotec atribuye la disminución principalmente a la percepción de inseguridad, citando eventos como el asesinato del candidato presidencial

Fernando Villavicencio en 2023, problemas carcelarios, atentados y la declaración de conflicto armado en 2024, lo que ha perjudicado la imagen turística del país (Lexis Noticias , 2024)

A pesar de ser un país megadiverso y famoso por su Amazonía, montañas e islas, Ecuador está experimentando un descenso en el turismo internacional. Según un informe de la Asociación Hotelera de Ecuador, basado en datos del Ministerio de Turismo, el Observatorio Turístico de Galápagos y el Banco Central, durante los primeros cuatro meses de este año llegaron 370.097 turistas al país, lo que representa una disminución del 19,6 % en comparación con el mismo periodo del año anterior, cuando el sector turístico ya enfrentaba dificultades. El informe señala que la declaratoria de guerra interna en enero de este año fue un punto de inflexión, ya que provocó la cancelación inmediata de reservas turísticas realizadas por extranjeros para 2024, incluyendo vuelos, hoteles y paquetes de tours (Lopez, 2024)

### **1.5.3.2. Sostenibilidad por el desarrollo turístico**

Cada vez más personas, incluidos los propios turistas, reconocen que se están superando los límites ambientales y sociales debido a la saturación y la desigual distribución de la riqueza. Este fenómeno, impulsado por el sistema capitalista y respaldado por las administraciones públicas, beneficia principalmente a los grandes propietarios de capital (hoteleros, inversores, especuladores), quienes se apropian de la riqueza en lugar de generarla, mientras que los trabajadores son explotados, empujándolos hacia la pobreza y el endeudamiento. El desarrollo turístico propone revertir esta situación promoviendo un modelo más equitativo y sostenible (Blasquez, 2018)

Las pautas para un turismo sostenible y sus prácticas de gestión abarcan todas las formas de turismo y tipos de destinos, incluyendo el turismo masivo y diferentes nichos turísticos. La sostenibilidad en el turismo debe considerar los aspectos medioambientales, económicos y socioculturales, buscando un equilibrio adecuado entre estas dimensiones para asegurar la viabilidad a largo plazo. El desarrollo turístico se alinea con estos principios, ya

que aboga por reducir el turismo excesivo para mantener dicho equilibrio, protegiendo los recursos naturales y culturales, y beneficiando a las comunidades locales (ONU, 2023)

### **1.5.3.3. Turismo sostenible**

Actualmente, el desarrollo sostenible y el turismo están estrechamente vinculados, generando múltiples líneas de acción que también se relacionan con otros procesos e instituciones clave, como la educación, la innovación, la gobernanza, el desarrollo comunitario, y la atención a la diversidad e inclusión. Esta interconexión es fundamental para enfrentar el desarrollo turístico, ya que fomenta un enfoque más equilibrado y consciente que contribuye a la sostenibilidad a largo plazo del sector (Castillo, 2024)

El turismo sostenible o sustentable busca reducir el impacto de las actividades turísticas en el medioambiente y las culturas locales de una región. Las administraciones públicas, por su parte, intentan diversificar sus economías a través del turismo en áreas menos desarrolladas. Este enfoque ha generado debates tanto a favor como en contra, ya que algunos lo consideran un "incentivo poco limpio" que puede dañar ecosistemas naturales o afectar las culturas locales. No obstante, continúa siendo una opción viable de crecimiento económico para los gobiernos (Carranza, 2024)

### **1.5.3.4. Diversificación del turismo**

La intención de cualquier destino turístico es diversificar sus recursos, ya que la diversificación turística juega un papel crucial en el desarrollo del sector. Esto no solo genera actividades económicas adicionales, sino que también aumenta la demanda entre los turistas. La transformación más significativa en el turismo actual gira en torno a esta diversificación. Tofler advierte sobre la expansión de industrias que ofrecen experiencias preprogramadas en lugar de bienes manufacturados. Así, cualquier tipo de actividad relacionada con recursos culturales se convierte en una experiencia vivencial, cuyo objetivo es brindar al turista una experiencia enriquecedora a través de la comida, la música, las leyendas, la danza, la

gastronomía, las festividades y las tradiciones locales (Mendoza, 2022)

El turismo de naturaleza, que forma parte del turismo alternativo, se enfoca en actividades recreativas en contacto con el medio ambiente y las tradiciones culturales locales. En este tipo de turismo, los visitantes se comprometen a conocer y disfrutar de los recursos naturales y culturales de las comunidades, contribuyendo a su conservación sin alterar el equilibrio ambiental. Promueve la preservación de la flora, fauna y ecosistemas a través de actividades que fomentan la apreciación de la naturaleza. Según Canseco, la actividad de turismo de naturaleza se ha convertido en una alternativa para muchos países, resaltando la sustentabilidad y ayudando a equilibrar la oferta turística durante temporadas bajas, lo que mitiga las caídas drásticas en el flujo de turistas (Alava, 2023)

#### 1.5.3.5. Tecnologías sostenibles en turismo

Las nuevas tecnologías están transformando la interacción entre la sociedad, la cultura y la economía, lo que requiere un aprendizaje e innovación constantes. Las empresas del sector turístico deben actualizarse continuamente para innovar y mejorar, añadiendo valor a sus clientes. La revolución digital es un fenómeno transformador impulsado por tecnologías cada vez más potentes y asequibles. A medida que nuestra vida se digitaliza, generamos más datos, lo que subraya la importancia de comprender los cuatro pilares fundamentales de la transformación digital en una empresa. (Toledo, 2020)

**Tabla 3. Datos generales para con los usuarios**

<b>Pilar</b>	<b>Descripción</b>
<b>User Experience</b>	<b>Contenido generado por usuarios:</b> Los turistas buscan contenido digital de alta calidad. <b>Soluciones tecnológicas:</b> Las empresas necesitan herramientas que les permitan crear y distribuir contenido atractivo que llegue a su público objetivo. <b>Confianza en comentarios:</b> Los turistas confían más en las opiniones de otros usuarios que en la información proporcionada directamente por la marca.
<b>Personalización</b>	<b>Análisis de datos:</b> Las empresas deben examinar los datos generados por los clientes para identificar sus preferencias y necesidades. <b>Productos adaptados:</b> Ofrecer productos y servicios personalizados basados en el perfil del cliente puede aumentar su satisfacción.

<b>Automatización</b>	<b>Aplicaciones en la nube:</b> Estas herramientas permiten crear comunidades personalizadas en los momentos más adecuados, mejorando la experiencia del usuario. <b>Medición de Impacto:</b> Es fundamental establecer procedimientos para evaluar la efectividad de las campañas de promoción.
<b>Capacidad de Adaptación</b>	<b>Flexibilidad organizacional:</b> Las empresas turísticas deben estar estructuradas de manera que les permita adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado y las preferencias del consumidor, asegurando su relevancia en un entorno en constante evolución.

**Tabla 4. Tecnología en el turismo**

<b>Tecnología/Herramienta</b>	<b>Descripción</b>
<b>Big Data</b>	Proporciona datos sobre los gustos, opiniones y tendencias de los clientes. Permite crear ofertas personalizadas y únicas basadas en la información obtenida.
<b>Cloud Computing</b>	Optimiza la organización de procesos de gestión turística. Facilita la producción y mejora la rapidez en los servicios mediante el almacenamiento y procesamiento en la nube.
<b>Marketing Digital</b>	Utiliza técnicas como la gamificación, geolocalización, realidad aumentada y virtual para atraer nuevos clientes. Permite el lanzamiento de contenido a través de canales móviles.
<b>Redes Sociales</b>	Plataforma efectiva para la comunicación con clientes. Permite a los clientes expresar opiniones y lanzar promociones de manera rápida y efectiva.
<b>Internet de las Cosas (IoT)</b>	Incrementa la conexión con los clientes y potencia la oferta turística mediante el uso de múltiples canales.
<b>Ciberseguridad</b>	Garantiza la protección de datos personales durante procesos de compra o reserva. La implementación de cifrados asegura la confianza del consumidor y una experiencia segura.
<b>Aplicaciones Personalizadas</b>	Deben aportar valor añadido a la oferta turística. Deben ser accesibles y fáciles de usar para cualquier cliente.
<b>Robotización e Inteligencia Artificial</b>	Facilita el trabajo del personal hotelero, proporcionando información personalizada sobre cada cliente.  Permite anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer un trato más personalizado.

Nota: en esta tabla se observa los datos generales tomado (Toledo, 2020)

#### **1.5.4. Bases legales**

##### **1.5.4.1. Ley del turismo**

- Artículo 43:** Prohíbe cualquier tipo de discriminación hacia extranjeros o grupos humanos en actividades turísticas, especialmente en tarifas y tasas por servicios turísticos.

2. **Artículo 44:** Establece la responsabilidad civil de los empresarios que venden o prestan servicios turísticos por daños causados a los usuarios, incluyendo responsabilidad por negligencia de sus empleados.
3. **Artículo 45:** Detalla los casos en los que habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, como la publicidad engañosa sobre la calidad de los servicios turísticos ofrecidos.
4. **Artículo 62:** Concede al Ministerio de Turismo y a sus delegados la jurisdicción coactiva para la recaudación de recursos previstos en la ley.
5. **Artículo 63:** Deroga la Ley Especial de Desarrollo Turístico, respetando los derechos adquiridos bajo la ley derogada.
6. **Artículo 54:** Indica que, en lo no previsto en la ley, se observará el Código Ético Mundial para el Turismo aprobado por la Organización Mundial del Turismo.
7. **Artículo 55:** Establece que las actividades turísticas gozarán de discrecionalidad en la aplicación de tarifas, salvo en casos de abusos o prácticas desleales de comercio.  
(Ministerio de turismo, 2021)

#### **1.5.4.2. Normativas de operadoras turísticas**

1. Proporcionar la información y documentación solicitada por las agencias de servicios turísticos según los servicios contratados. La información generada y facilitada por el usuario está protegida bajo lo estipulado en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
2. Cumplir y respetar las condiciones específicas acordadas con las agencias de servicios turísticos, así como las normas aplicables a cada servicio.
3. Realizar el pago acordado con la agencia de servicios turísticos conforme a las políticas

y procedimientos de pago establecidos.

4. Devolver los equipos proporcionados por las agencias de servicios turísticos en las mismas condiciones en que fueron recibidos, salvo en situaciones de fuerza mayor, caso fortuito o desgaste natural del equipo.
5. Seguir las normas de seguridad indicadas por el personal de las agencias de servicios turísticos.
6. Notificar a la agencia de servicios turísticos contratada sobre cualquier particularidad (como estado de salud, discapacidad o enfermedad) que deba ser considerada durante la prestación del servicio contratado, con el objetivo de prevenir riesgos para el turista.
7. Respetar los horarios y lugares previamente establecidos por la agencia de servicios turísticos para el desarrollo de los servicios contratados. ( Ley de turismo, 2002)

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. Metodología**

#### **2.1. Enfoque de la investigación**

La investigación adoptó un enfoque mixto que integró el análisis del papel de las operadoras turísticas y su incidencia en el desarrollo del turismo en el cantón Pedernales. Para obtener una comprensión de cómo las operadoras influyen en la disminución del flujo turístico, se consideraron tanto aspectos cuantitativos como cualitativos. Esto permitió una visión completa que incluyó tanto datos numéricos y patrones estadísticos como percepciones y experiencias de turistas, operadores, y actores locales, brindando una imagen integral del fenómeno.

#### **2.2. Diseño de la investigación**

El estudio sobre el impacto de las operadoras turísticas en el desarrollo del turismo en el cantón Pedernales se fundamentó en un enfoque metodológico mixto que combinó análisis cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo permitió identificar patrones en la disminución del turismo a través de datos estadísticos obtenidos mediante encuestas y registros de las operadoras, mientras que el enfoque cualitativo exploró las percepciones de los turistas y operadores turísticos, profundizando en sus experiencias y opiniones sobre los servicios y la promoción del destino. La metodología incluyó encuestas, entrevistas y análisis documental, proporcionando una visión integral del problema. La muestra fue seleccionada de manera representativa, abarcando tanto a operadoras turísticas como a turistas y residentes locales.

#### **2.3. Tipo de investigación**

##### **2.3.1. Exploratorio**

La investigación exploratoria busca acercarse a fenómenos nuevos con el fin de reunir información que facilite una mejor comprensión de ellos, aunque esta información no

necesariamente conduzca a conclusiones definitivas. (Arias, 2020)

### **2.3.2. Descriptivo**

La investigación descriptiva se centra en detallar las características de la población en estudio, con el fin de registrar, analizar e interpretar los elementos y procesos actuales de los fenómenos observados, enfocándose en cómo funcionan o se comportan en el presente. Este tipo de investigación busca describir aspectos fundamentales de fenómenos homogéneos, aplicando criterios que facilitan la comprensión de su estructura y comportamiento, además de generar información que puede compararse de manera sistemática con otros estudios. (Arguello, 2020)

Por lo tanto, la investigación titulada "Operadoras y su incidencia en el desarrollo turístico del Cantón Pedernales" es de tipo exploratorio con un alcance descriptivo, el exploratorio se empleó para entender mejor un fenómeno poco investigado, como el papel de las operadoras turísticas en la disminución del turismo. Por su parte, el alcance descriptivo permitió detallar las características de la operación turística y cómo estas inciden en la reducción del flujo de visitantes. A través de esta combinación, se identificaron tanto las limitaciones actuales de las operadoras como las áreas donde se puede intervenir para mejorar el atractivo turístico de Pedernales.

## **2.4. Método de investigación**

### **2.4.1. Método analítico**

El método analítico se define como un enfoque científico que implica el análisis del discurso mediante procedimientos generales adaptados a cada caso específico, a partir de una observación detallada de una situación concreta (Patiño, 2016)

El método analítico ayudó a desglosar los factores que contribuyen al desarrollo turístico en Pedernales, permitiendo examinar de manera detallada el rol de las operadoras

turísticas, la calidad de sus servicios, y cómo estos aspectos influyen en la disminución de visitantes. Esto facilitó la identificación de causas específicas y relaciones entre los diferentes elementos involucrados, proporcionando una base sólida para entender el problema y proponer estrategias de mejora.

#### **2.4.2. Método inductivo**

El método inductivo es un proceso de razonamiento que permite pasar de observaciones particulares o experiencias específicas a principios generales. Este método se centra en el estudio y la observación de casos concretos para deducir conclusiones que puedan fundamentar teorías más amplias (Castellanos, 2017).

El método inductivo permitió, a partir de la observación de casos particulares como las experiencias de los turistas y la calidad de los servicios de las operadoras, identificar patrones y tendencias comunes. A través de la recopilación de datos específicos, se pudo llegar a conclusiones generales sobre las causas del desarrollo turístico en Pedernales, lo que ayudó a comprender mejor la situación y a desarrollar estrategias para mejorar la actividad turística en el cantón.

#### **2.4.2. Método deductivo**

El método deductivo se caracteriza por utilizar un tipo de razonamiento que parte de principios generales o leyes hacia conclusiones específicas o hechos concretos. Es un enfoque lógico que permite derivar conclusiones mediante la aplicación sistemática de principios establecidos (Aspacia, 2019).

El método deductivo ayudó en el estudio del desarrollo turístico en Pedernales al aplicar principios generales sobre la gestión de operadoras turísticas y el comportamiento del turismo para llegar a conclusiones específicas sobre su incidencia en la disminución de visitantes. Al partir de teorías o conocimientos previos acerca de cómo la calidad del servicio y la promoción

afectan el turismo, se pudo evaluar de manera sistemática la situación particular de las operadoras en Pedernales, lo que permitió identificar factores clave que contribuyen al desarrollo turístico.

## 2.5 Población

Cabe destacar que la población de estudio comprende un total de 70,408 personas, correspondiente al número de habitantes del cantón Pedernales según el Censo de Ecuador de 2022. Esta amplia muestra poblacional proporciona una base sólida para el análisis e interpretación de los resultados, garantizando la validez y relevancia de las conclusiones obtenidas en el estudio sobre el desarrollo turístico (Censo Ecuador, 2022)

En este caso, también se consideraron las estadísticas de turistas proporcionadas por el GAD cantonal de la Parroquia Pedernales, las cuales indican que en el año 2023 arribaron 8,390 turistas. A partir de esta información, se sumaron las poblaciones de residentes locales y turistas, resultando en un total de 78,798 personas. Con base en esta cifra combinada, se procedió a realizar el cálculo de la muestra para el estudio.

## 2.6 Muestra

### CONFIANZA AL 95%

N	78798	
PQ	0,25	
Z	1,96	3,8416
E	0,05	0,0025

N	Población
PQ	Varianza al cuadrado
Z	Valor confianza de Z al 95%
e	Error Muestral (5%); 0.05

$$n = \frac{N * PQ * Z^2}{(N * E^2) + (PQ * Z^2)}$$

$$n = \frac{75677,5992}{}$$

197,9554

n=

382

El cálculo de la muestra, basado en la población total de 78,798 personas, resultó en un total de 382 encuestados. Esta muestra incluyó tanto a residentes locales como a turistas extranjeros, asegurando una representación equilibrada y adecuada para el análisis del impacto de las operadoras en el desarrollo turístico del cantón Pedernales.

## 2.6. Técnicas de investigación

- Encuesta
- Entrevista

Las encuestas y las entrevistas son dos de los instrumentos de recolección de datos más utilizados en la investigación social y de mercado, cada uno con características y aplicaciones específicas. Las encuestas son cuestionarios estructurados que se distribuyen a un grupo amplio de personas, permitiendo recolectar datos cuantitativos de manera eficiente. Su diseño puede incluir preguntas cerradas, que facilitan el análisis estadístico, o preguntas abiertas, que permiten obtener opiniones más detalladas. Por otro lado, las entrevistas son interacciones más personales y profundas, donde un investigador formula preguntas a un individuo o a un pequeño grupo. Este método permite explorar en detalle las percepciones, experiencias y emociones de los entrevistados, proporcionando información cualitativa rica y contextualizada. Mientras que las encuestas son ideales para obtener una visión general de tendencias o patrones en grandes poblaciones, las entrevistas son útiles para profundizar en aspectos específicos y comprender mejor el contexto detrás de los datos. Ambos instrumentos, cuando se utilizan adecuadamente, complementan sus fortalezas y ofrecen una visión más completa del fenómeno estudiado.

### **2.6.1. Encuesta**

Una encuesta se define como un método de recopilación de datos que emplea formularios estandarizados para obtener información sobre diversos temas relevantes para los individuos o grupos investigados. Estos temas pueden incluir desde hechos específicos hasta actitudes, creencias, opiniones, hábitos de consumo, comportamientos, prejuicios y tendencias (Abiuso, 2019)

Se encuestaron a un total de 382 personas, lo que permitió recopilar información valiosa sobre una amplia variedad de temas, como actitudes, creencias, opiniones, hábitos de consumo y patrones de comportamiento tanto de residentes locales como de turistas. Este enfoque garantizó una representación diversa y completa de las perspectivas de los diferentes grupos involucrados en el estudio, proporcionando datos clave para analizar el impacto de las operadoras en el desarrollo turístico del cantón Pedernales.

### **2.6.2. Entrevista**

La entrevista es una técnica ampliamente empleada para adquirir información valiosa y constituye una práctica habitual en el proceso de investigación. Ya sea integrada en un estudio estructurado o realizada de manera independiente, comparte atributos similares y sigue los mismos procedimientos fundamentales para la obtención de datos. Por consiguiente, lo que se describirá a continuación es aplicable tanto al diseño de esta técnica en un cuestionario como a su implementación práctica (Bertomeu, 2016)

Se llevaron a cabo entrevistas con dueños de operadoras turísticas y el jefe departamental de turismo del GAD de Pedernales. Las operadoras compartieron sus experiencias sobre los desafíos que enfrentan y las estrategias que utilizan para atraer turistas, así como sus percepciones del desarrollo turístico. Entre las causas identificadas se encuentran la inseguridad, problemas de infraestructura y el impacto de la pandemia. Por su parte, el jefe

departamental de turismo ofreció una perspectiva institucional, comentando las políticas públicas implementadas para promover el turismo en la región y su análisis de las estadísticas que reflejan la disminución del flujo turístico. Esta combinación de voces permitió una comprensión integral del fenómeno del desarrollo turístico en Pedernales.

**Tabla 5. Operacionalización de las variables**

**2.7. Operacionalización de las variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Operadoras turísticas (Independiente)	Tipos de operadoras turísticas	Operadores turísticos receptivos Operadores turísticos emisores Operadores turísticos nacionales Operadores turísticos receptivos (RTO): Operadores turísticos terrestres:	Ordinal
	Alianzas entre operadoras de turismo	Actividad turística Alianzas estratégicas	
	Acreditación para operadoras turísticas	Trámites para la acreditación	
	Impacto de la tecnología en operadoras turísticas	La tecnología en el ámbito turístico	
Desarrollo turístico (Dependiente)	Desarrollo turístico en Ecuador	iniciativas emergentes números de turistas	Ordinal
	Sostenibilidad por el desarrollo turístico	Pautas para un turismo sostenible	
	Turismo sostenible	Impacto de las actividades turísticas	
	Diversificación del turismo	actividades económicas	
	Tecnologías sostenibles en turismo	Tipos de tecnología en turismo	

### **CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente apartado se enfoca en los resultados de una encuesta realizada a los habitantes del cantón Pedernales, con el propósito de conocer su opinión sobre las operadoras turísticas en la región. Esta investigación es importante, ya que el turismo es un sector clave para el desarrollo local y la economía del cantón, especialmente tras los desafíos que ha enfrentado en los últimos años, permitiendo así obtener una visión integral de las percepciones y expectativas de los residentes. Los resultados obtenidos ofrecen un panorama detallado sobre cómo las operadoras turísticas son percibidas por la comunidad local. Se exploraron aspectos como la satisfacción con los servicios ofrecidos, la importancia del turismo sostenible y la relación entre las operadoras y el bienestar de la población. Este enfoque no solo busca identificar áreas de mejora en la oferta turística, sino también fomentar un diálogo entre las operadoras y los habitantes, promoviendo así un desarrollo turístico más inclusivo y beneficioso para todos.

La caracterización de las operadoras y agencias turísticas del cantón Pedernales permite identificar aspectos clave de su operación, como la categoría, el propietario, la ubicación, los servicios ofrecidos y el nivel de formalización. Este análisis facilita comprender su situación actual, las áreas de mejora y las oportunidades para fortalecer el desarrollo turístico en Pedernales. A continuación, se presenta una tabla que resume las características de cada operadora y agencia turística registrada.

**Tabla 6. Caracterización de las operadoras turísticas**

<b>Categoría</b>	<b>Nombre del Establecimiento</b>	<b>Propietario</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Correo Electrónico</b>	<b>Parroquia</b>	<b>Año</b>	<b>Estado Actual</b>
Operadora	EL TOURIST TRAVEL S.A.S.	Ibarra Gonzales Nelson Ernesto	-	-	21kevinmacias@gmail.com	Pedernales	Proceso 2023	En proceso de formalización
Operadora	COJIMIES TOURING S.A.S	Baeza Arroyo Luis Jefferson	Barrio Venecia Calle Santa Elena en Cojimies	981677651	cojimiestouring@gmail.com	Cojimies	2023	Formalizada
Operadora Turística	PEDERNALES PLAYA TOUR S.A.S	Ordoñez Parraga Narcisa de Jesús	Barrio Punta de Mico Calle Vicente Cevallos S/N	-	pedernalesplayatour@gmail.com	Pedernales	2022	En proceso de formalización
Operadora	QUIXIMIESTOURS S.A.S	Montero Muñoz Marco Vinicio	Barrio San Francisco S/N Brisas del Mar	990261532	17miestoursas@gmail.com	Cojimies	Proceso primera vez 2023	En proceso de formalización

Operadora	PEDERFENIXTOUR S.A.S	Andrea Johana Salto Mraquez	Barrio Central Malecón S/N Av Plaza Acosta a lado del hotel Océano Pacífico	-	-	-	2021	En proceso de formalización
Operadora	ASOTUAMOR TOURS S.A.S	Choez Velez Disifredo Estalin	Venecia S/N vía Cojimies vía principal	-	-	-	2021	En proceso de formalización
Agencia de Viajes	PEDERNAL TRAVEL	Calva Rodríguez Gloria Mercedes	Los Ríos S/N, Machala	989596343	gerenciapedernaltravel@hotmail.com	Pedernales	2019	Formalizada

El análisis de las operadoras y agencias turísticas del cantón Pedernales revela una mezcla de empresas formalizadas y otras en proceso de formalización. Entre las ocho entidades identificadas, cuatro se encuentran en trámites para su legalización, mientras que las demás ya han consolidado su registro formal. Esto indica un nivel desigual de desarrollo organizacional en el sector, lo que impacta la calidad de los servicios y la competitividad en el mercado turístico.

Las operadoras formalizadas, como COJIMIES TOURING S.A.S. y EXPLORACOJIMIESTRAVEL Cia.L, destacan por su estructura organizativa, mientras que otras requieren apoyo técnico y asesoramiento para cumplir con los requisitos legales. Este contexto resalta la importancia de diseñar estrategias que fomenten la legalización, la capacitación y la mejora operativa de todas las empresas. El fortalecimiento del sector turístico local puede potenciar la competitividad del cantón y contribuir significativamente al desarrollo económico sostenible de Pedernales

### 3.1. Resultados de las encuestas realizadas a los habitantes y extranjeros del cantón

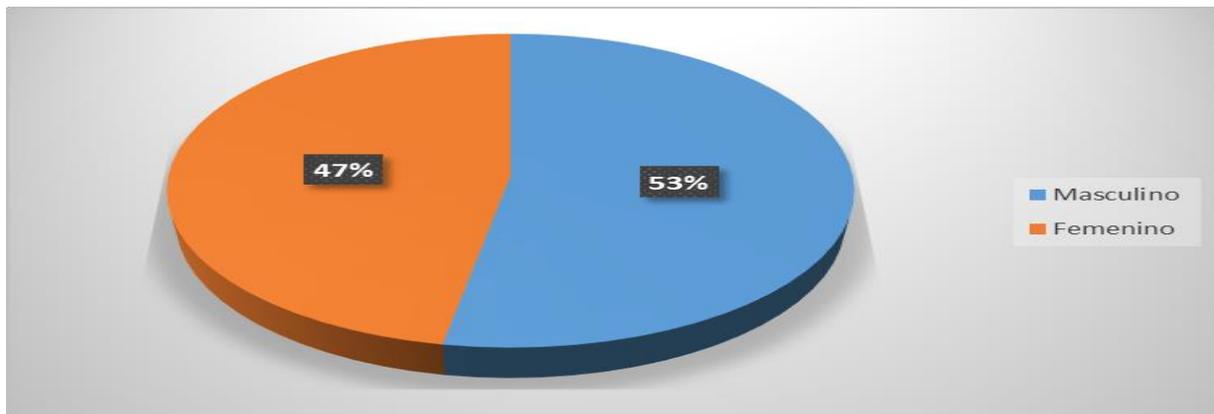
#### Pedernales

Tabla 7. Género

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Masculino	202	53%
Femenino	180	47%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

Figura 1. Género



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

#### Análisis e interpretación

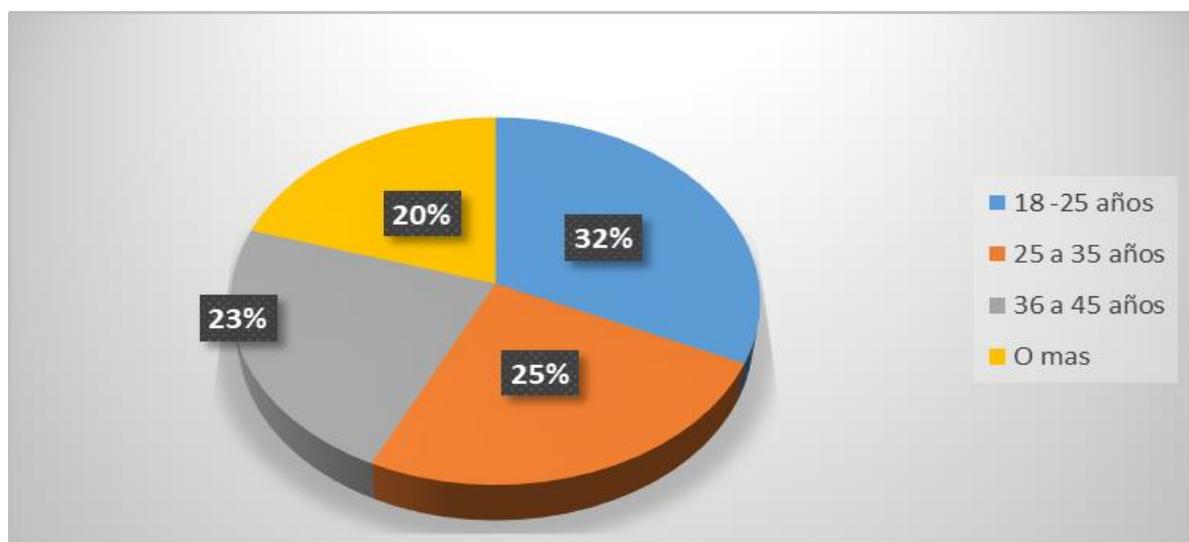
El análisis de las encuestas realizadas en el cantón Pedernales revela una participación equilibrada entre géneros, con un 53% de respuestas masculinas y un 47% femeninas, reflejando diversidad en las perspectivas sobre el turismo. Esto sugiere que las operadoras turísticas deben adaptar sus estrategias a las necesidades de ambos géneros para maximizar su impacto. Sin embargo, el desarrollo turístico podría estar relacionado con una falta de enfoque en experiencias que atraigan tanto a hombres como a mujeres, lo que resalta la importancia de una planificación inclusiva y diversificada para revitalizar el sector turístico.

**Tabla 8. Edad.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
18 -25 años	122	32%
25 a 35 años	96	25%
36 a 45 años	87	23%
O mas	77	20%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 2. Edad.**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### **Análisis e interpretación**

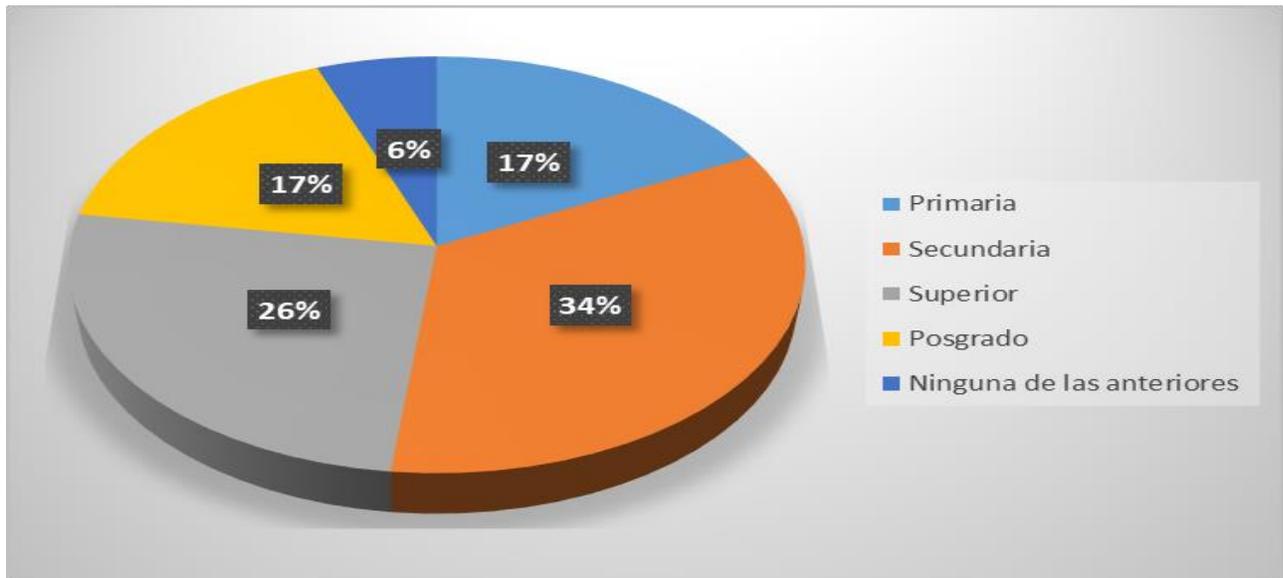
El análisis por rango de edad muestra que el turismo en Pedernales atrae principalmente a personas jóvenes de entre 18 y 25 años (32%), seguidas por adultos de 25 a 35 años (25%) y de 36 a 45 años (23%). Esto indica una preferencia marcada de los visitantes más jóvenes, probablemente debido a la oferta turística actual. Sin embargo, la menor representación de personas mayores de 45 años (20%) evidencia un área de oportunidad para diversificar los servicios turísticos y diseñar experiencias inclusivas que respondan a las preferencias de los distintos grupos etarios, fomentando un crecimiento sostenible del turismo.

**Tabla 9. Nivel de estudio**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	67	18%
Secundaria	131	34%
Superior	98	26%
Posgrado	64	17%
Ninguna de las anteriores	22	6%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 3. Nivel de estudio**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### **Análisis e interpretación**

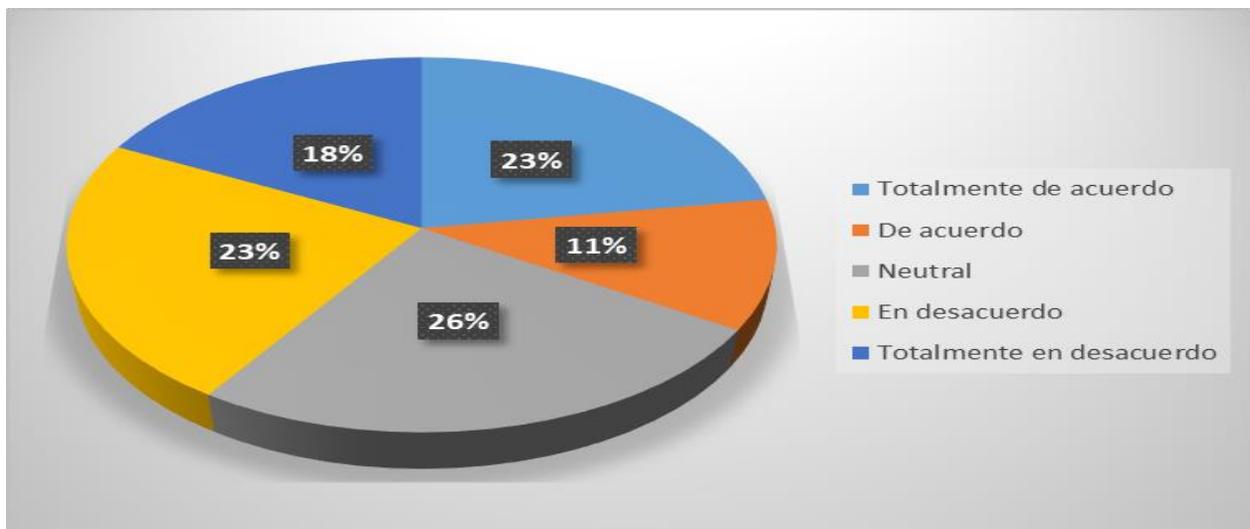
El nivel de estudio de los encuestados en Pedernales muestra que la mayoría tiene educación secundaria (34%), seguido por un 26% con educación superior y un 18% con nivel primario. Solo el 17% tiene estudios de posgrado, y un 6% no posee ninguno de estos niveles. Estos datos reflejan una base educativa que puede influir en las expectativas y demandas de los visitantes hacia las operadoras turísticas. Para mitigar el desarrollo turístico, es crucial diseñar estrategias que consideren las capacidades y necesidades de diferentes niveles educativos, promoviendo actividades que atraigan a un público más amplio y diverso.

## Pregunta 1.

**Tabla 10. Las operadoras turísticas de Pedernales debilidades en su organización.**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	86	23%
De acuerdo	43	11%
Neutral	98	26%
En desacuerdo	88	23%
Totalmente en desacuerdo	67	18%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

Según los resultados, el 34% de los encuestados (23% totalmente de acuerdo y 11% de acuerdo) considera que las operadoras turísticas en Pedernales están bien organizadas en sus actividades, mientras que el 41% (23% en desacuerdo y 18% totalmente en desacuerdo) percibe lo contrario. Un 26% se mantiene neutral, lo que refleja una división de opiniones. Esto evidencia una necesidad urgente de fortalecer la planificación y coordinación de las operadoras turísticas para generar confianza en los visitantes y mejorar la percepción general, aspecto crucial para revertir el desarrollo turístico en el cantón.

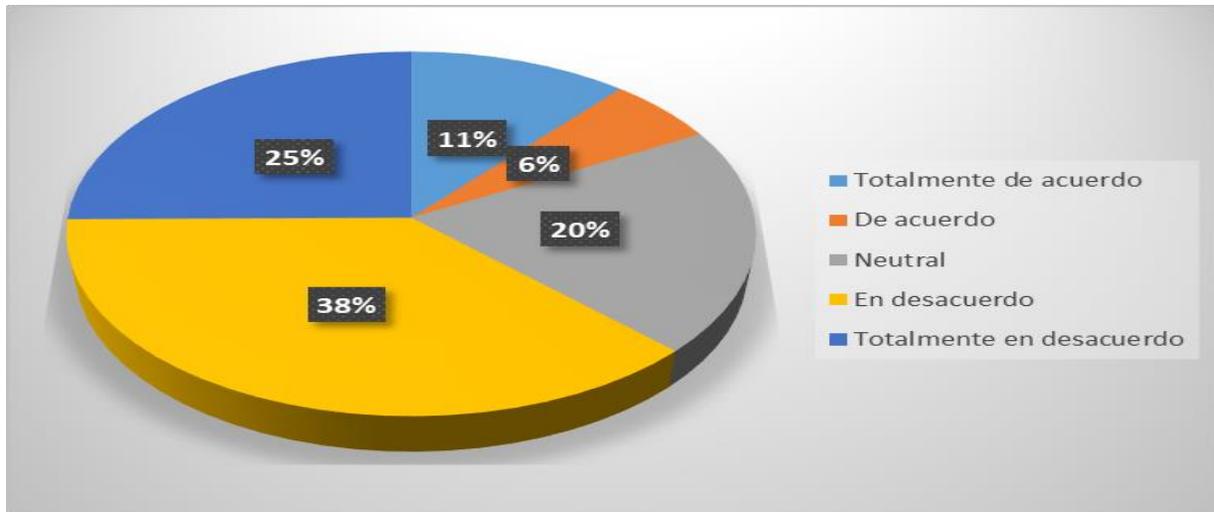
## Pregunta 2.

**Tabla 11. Estándares de calidad necesarios para atraer turistas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	43	11%
De acuerdo	22	6%
Neutral	77	20%
En desacuerdo	144	38%
Totalmente en desacuerdo	96	25%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 4. Estándares de calidad necesarios para atraer turistas**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### **Análisis e interpretación**

Según los resultados, solo el 17% de los encuestados (11% totalmente de acuerdo y 6% de acuerdo) cree que las operadoras turísticas en Pedernales cumplen con los estándares de calidad necesarios para atraer turistas, mientras que el 63% (38% en desacuerdo y 25% totalmente en desacuerdo) opina lo contrario. Un 20% se mantiene neutral. Esto evidencia una percepción mayoritaria de insatisfacción respecto a la calidad ofrecida, lo que podría ser un factor clave en el desarrollo turístico. Es esencial que las operadoras implementen mejoras en sus servicios para cumplir con estándares que fomenten la confianza y atraigan a más visitantes.

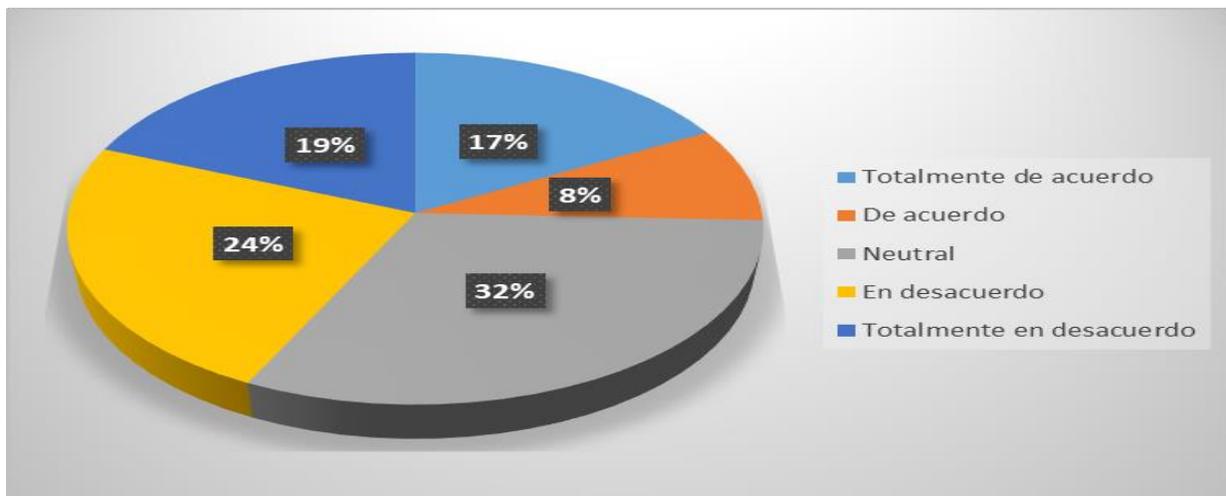
### Pregunta 3.

**Tabla 12. Variedad adecuada de servicios para los visitantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	65	17%
De acuerdo	33	9%
Neutral	121	32%
En desacuerdo	91	24%
Totalmente en desacuerdo	72	19%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 5. Variedad adecuada de servicios para los visitantes**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

#### **Análisis e interpretación**

Por otro lado, al evaluar la oferta de servicios, solo el 26% de los encuestados (17% totalmente de acuerdo y 9% de acuerdo) considera que las operadoras turísticas en Pedernales ofrecen una variedad adecuada para los visitantes. Sin embargo, un 43% (24% en desacuerdo y 19% totalmente en desacuerdo) opina que la variedad es insuficiente, mientras que un 32% permanece neutral. Esta falta de diversidad en los servicios disponibles podría ser un factor que limita el atractivo turístico del cantón, destacando la necesidad de innovar y diversificar la oferta para atender mejor las expectativas del mercado.

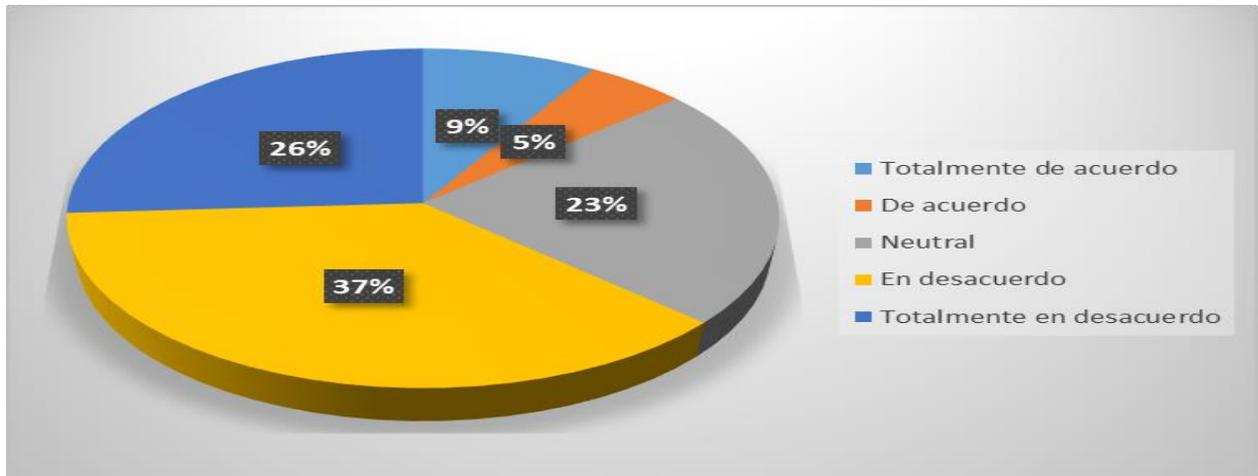
#### Pregunta 4.

**Tabla 13. Ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	9%
De acuerdo	19	5%
Neutral	88	23%
En desacuerdo	143	37%
Totalmente en desacuerdo	99	26%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 6. Ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

#### **Análisis e interpretación**

Además, respecto a la capacitación de las operadoras turísticas, solo el 14% de los encuestados (9% totalmente de acuerdo y 5% de acuerdo) cree que están preparadas para satisfacer las expectativas de los turistas, mientras que un 63% (37% en desacuerdo y 26% totalmente en desacuerdo) percibe lo contrario. Un 23% permanece neutral. Este resultado pone de manifiesto una clara deficiencia en la preparación del personal turístico, lo cual podría estar impactando negativamente en la experiencia del visitante y contribuyendo al desarrollo turístico en el cantón. Es urgente invertir en formación y desarrollo profesional.

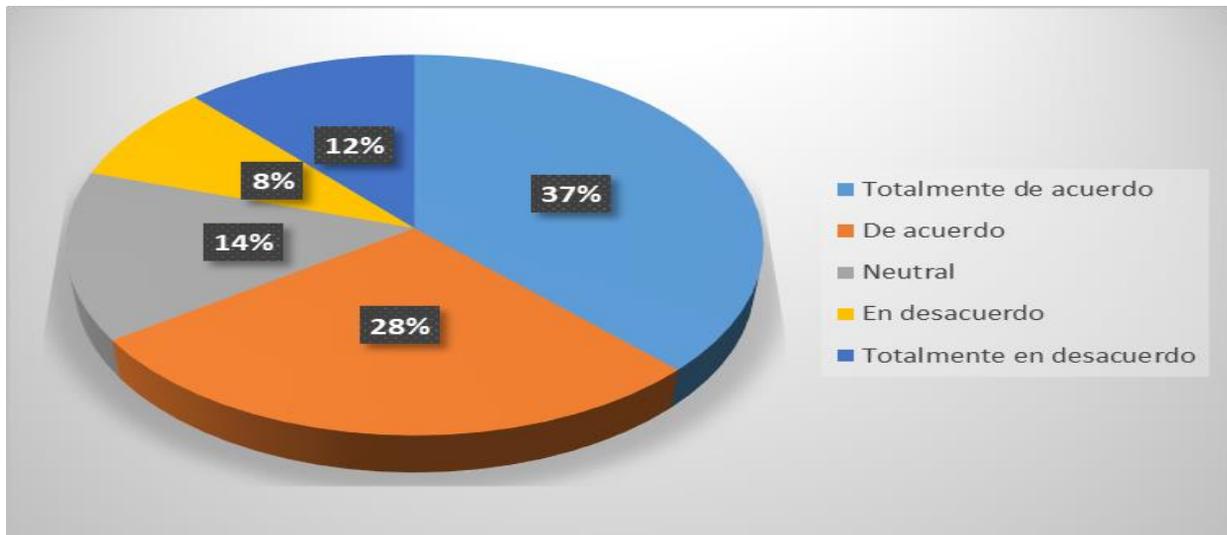
## Pregunta 5.

**Tabla 14. Falta de promoción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	143	37%
De acuerdo	107	28%
Neutral	55	14%
En desacuerdo	32	8%
Totalmente en desacuerdo	45	12%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 7. Falta de promoción**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### **Análisis e interpretación**

En relación con la promoción turística, un significativo 65% de los encuestados (37% totalmente de acuerdo y 28% de acuerdo) considera que la falta de promoción afecta negativamente el turismo en Pedernales. Solo el 20% (8% en desacuerdo y 12% totalmente en desacuerdo) no lo percibe como un problema, mientras que un 14% se mantiene neutral. Esto resalta la necesidad de estrategias efectivas de marketing y promoción para aumentar la visibilidad del cantón, atraer visitantes y contrarrestar el desarrollo turístico evidenciado en las demás áreas analizadas.

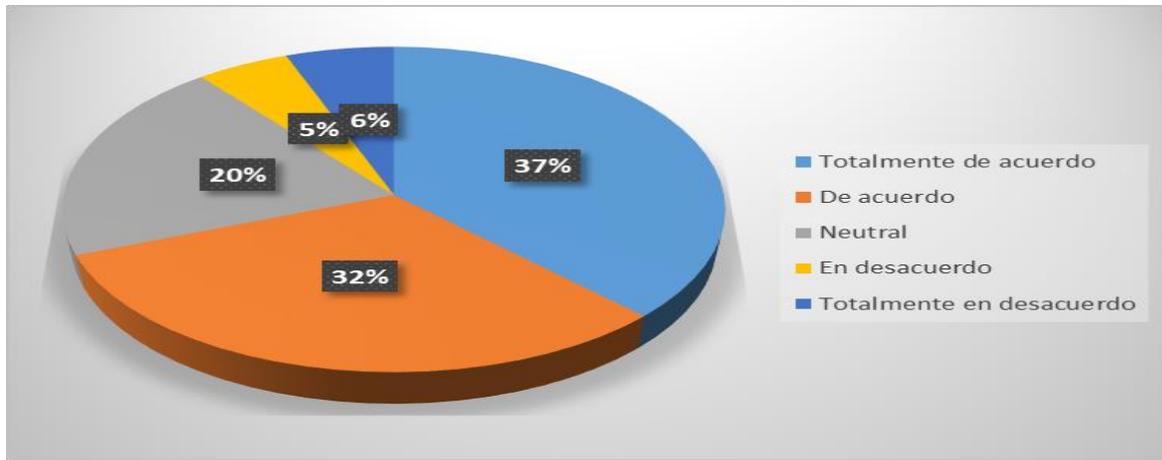
## Pregunta 6.

**Tabla 15. Inseguridad en el cantón**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	143	37%
De acuerdo	121	32%
Neutral	77	20%
En desacuerdo	19	5%
Totalmente en desacuerdo	22	6%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 8. Inseguridad en el cantón**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

En cuanto a la inseguridad como factor desmotivador, un alarmante 69% de los encuestados (37% totalmente de acuerdo y 32% de acuerdo) considera que esta problemática afecta negativamente el turismo en Pedernales. Solo el 11% (5% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo) no lo percibe como un obstáculo, mientras que un 20% permanece neutral. Estos datos subrayan que la percepción de inseguridad es un desafío crítico que debe abordarse mediante políticas públicas y medidas efectivas para garantizar un entorno seguro y atractivo tanto para los turistas como para los residentes.

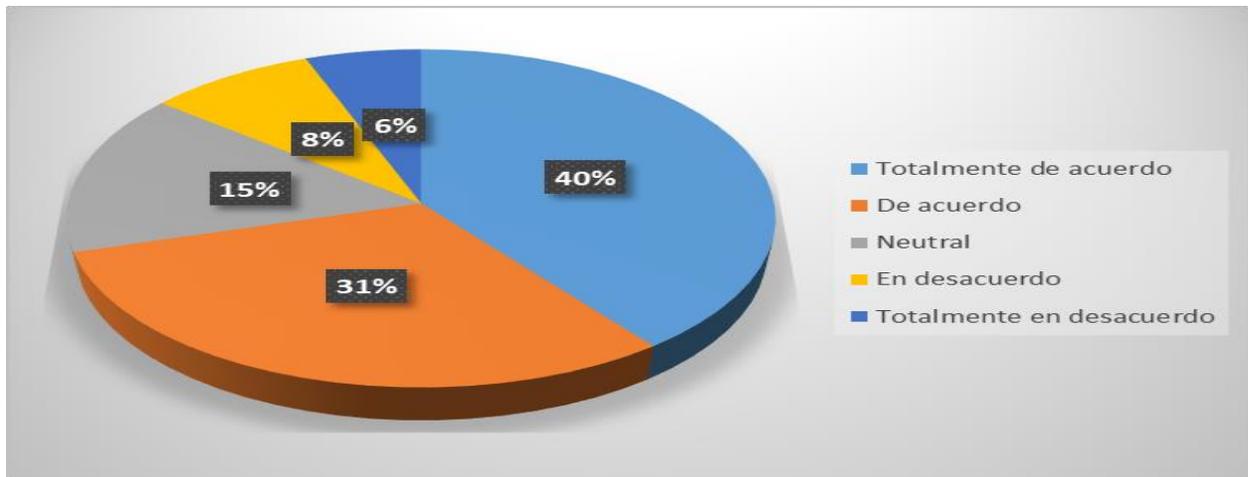
## Pregunta 7.

**Tabla 16. Estado de la infraestructura turística en Pedernales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	151	40%
De acuerdo	118	31%
Neutral	59	15%
En desacuerdo	32	8%
Totalmente en desacuerdo	22	6%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 9. Estado de la infraestructura turística en Pedernales**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### **Análisis e interpretación**

El estado de la infraestructura turística, un contundente 71% de los encuestados (40% totalmente de acuerdo y 31% de acuerdo) opina que es insuficiente para atraer visitantes, mientras que solo un 14% (8% en desacuerdo y 6% totalmente en desacuerdo) no lo percibe como un problema, y un 15% se mantiene neutral. Esto evidencia que las deficiencias en infraestructura son un factor significativo en el desarrollo turístico de Pedernales, destacando la necesidad de invertir en mejoras y modernización para crear un entorno más atractivo y competitivo para los turistas.

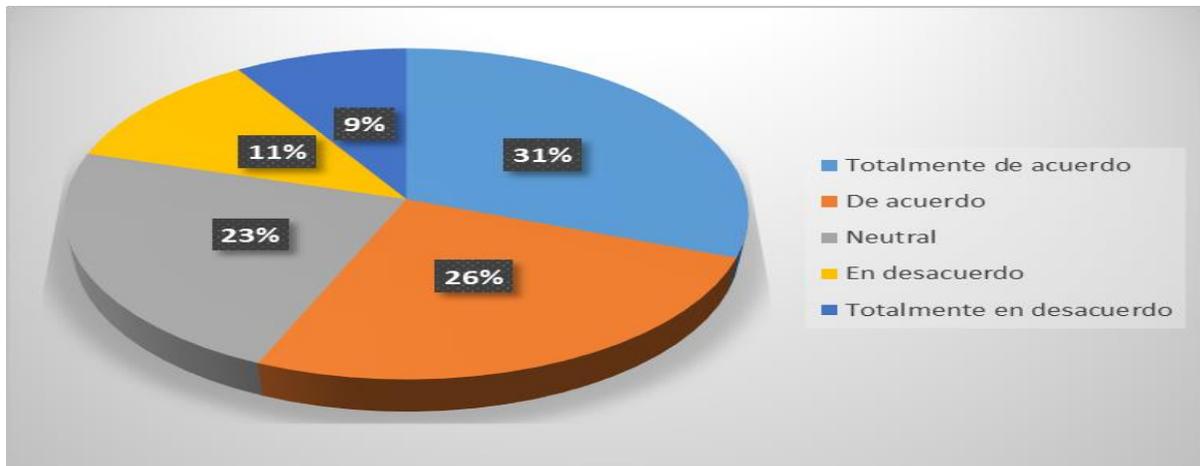
## Pregunta 8.

**Tabla 17. Tarifas ofrecidas por las operadoras turísticas de Pedernales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	117	31%
De acuerdo	99	26%
Neutral	88	23%
En desacuerdo	44	12%
Totalmente en desacuerdo	34	9%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 10. Tarifas ofrecidas por las operadoras turísticas de Pedernales**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

De igual forma, respecto a las tarifas ofrecidas, el 57% de los encuestados (31% totalmente de acuerdo y 26% de acuerdo) considera que son accesibles para la mayoría de los turistas, mientras que un 21% (12% en desacuerdo y 9% totalmente en desacuerdo) opina lo contrario, y un 23% se mantiene neutral. Aunque los resultados reflejan cierta percepción de accesibilidad, la neutralidad y las opiniones negativas indican que aún hay espacio para ajustar las tarifas, asegurando que se alineen con las expectativas económicas de los distintos segmentos turísticos para incentivar una mayor afluencia de visitantes.

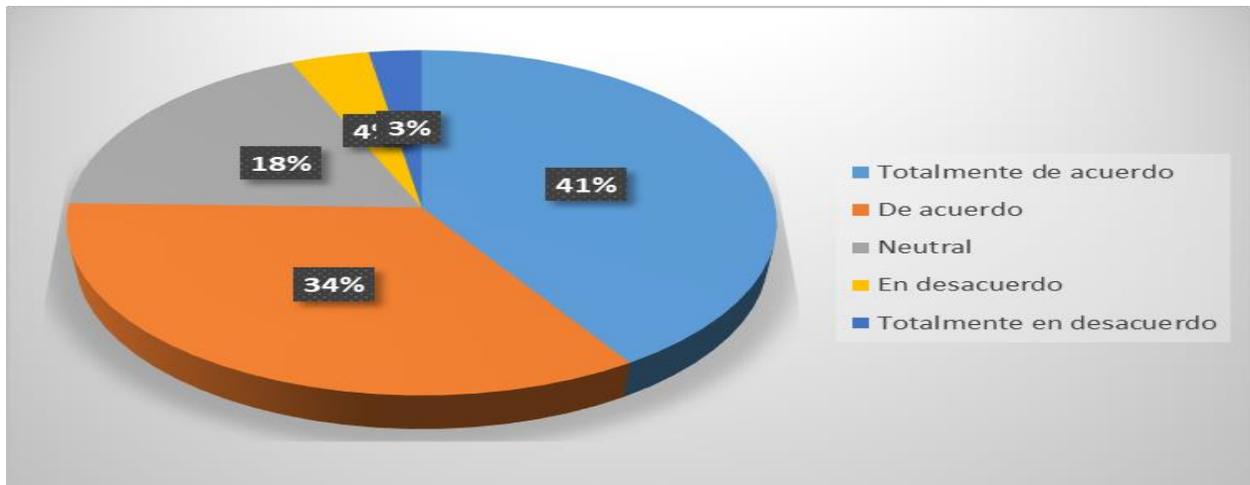
### Pregunta 9.

**Tabla 18. Importante mejorar la capacitación de las operadoras turísticas en Pedernales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	156	41%
De acuerdo	132	35%
Neutral	69	18%
En desacuerdo	15	4%
Totalmente en desacuerdo	10	3%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 11. Importante mejorar la capacitación de las operadoras turísticas en Pedernales**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

#### **Análisis e interpretación**

Asimismo, en cuanto a la importancia de mejorar la capacitación, un significativo 76% de los encuestados (41% totalmente de acuerdo y 35% de acuerdo) considera fundamental este aspecto para incrementar la satisfacción del visitante. Solo un 7% (4% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo) no lo ve como prioritario, mientras que un 18% se mantiene neutral. Este resultado resalta la necesidad de fortalecer las competencias de las operadoras turísticas mediante programas de formación, lo que podría mejorar la calidad del servicio y contribuir directamente a la recuperación del turismo en Pedernales.

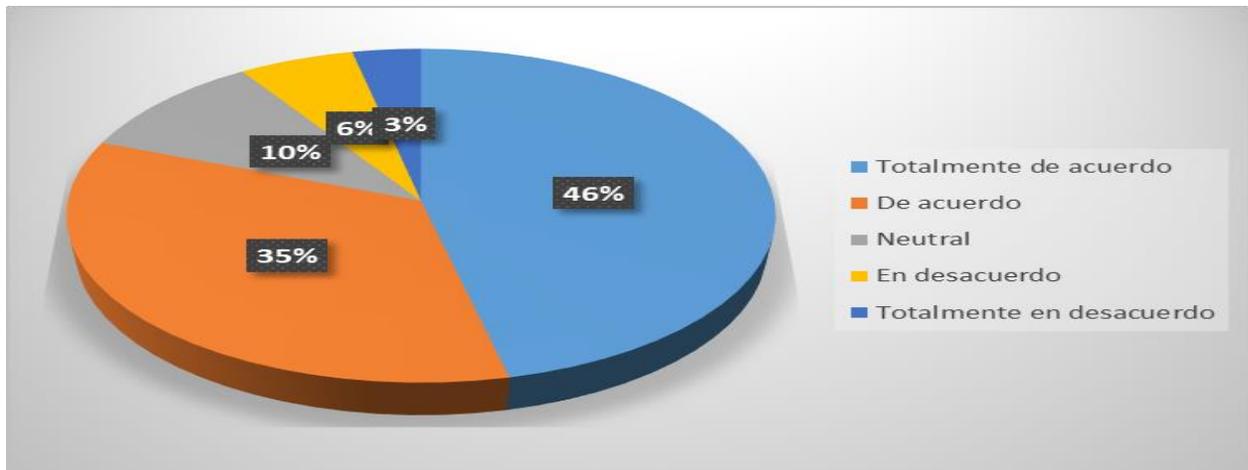
## Pregunta 10.

**Tabla 19. Alianzas entre operadoras turísticas locales**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	177	46%
De acuerdo	132	35%
Neutral	38	10%
En desacuerdo	22	6%
Totalmente en desacuerdo	13	3%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 12. Alianzas entre operadoras turísticas locales**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

La implementación de alianzas entre operadoras turísticas locales, un contundente 81% de los encuestados (46% totalmente de acuerdo y 35% de acuerdo) cree que esta estrategia podría fortalecer el turismo en Pedernales. Solo un 9% (6% en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo) lo descarta, mientras que un 10% mantiene una postura neutral. Estos resultados subrayan la relevancia de fomentar la colaboración entre operadoras para crear propuestas más integrales, diversificadas y atractivas, contribuyendo a revitalizar el sector turístico y a potenciar la competitividad del cantón.

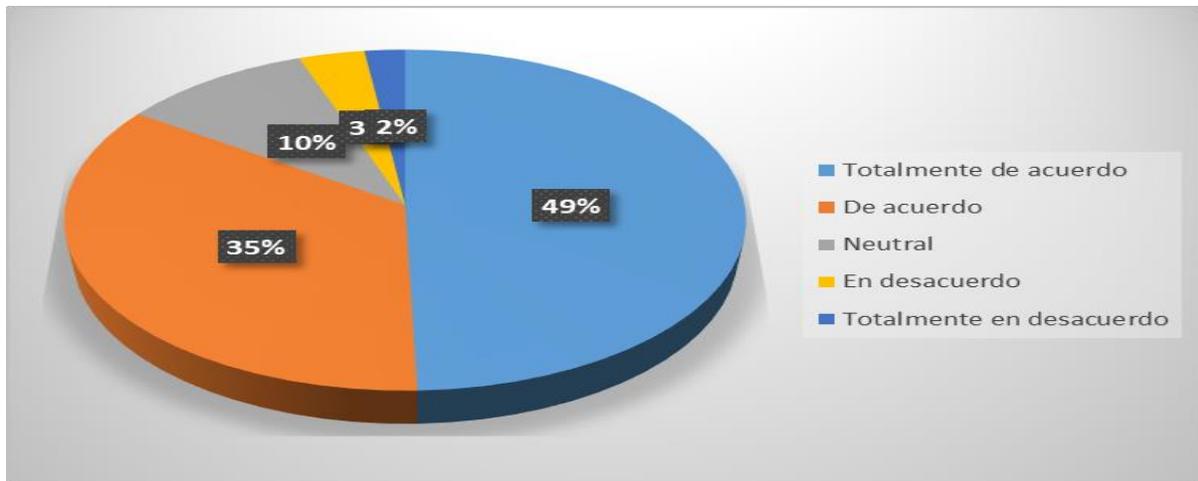
## Pregunta 11.

**Tabla 20. Campañas de promoción**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	189	49%
De acuerdo	134	35%
Neutral	38	10%
En desacuerdo	13	3%
Totalmente en desacuerdo	8	2%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 13. Campañas de promoción**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

En relación con el desarrollo de campañas de promoción, un contundente 84% de los encuestados (49% totalmente de acuerdo y 35% de acuerdo) considera que esta estrategia sería clave para revertir el desarrollo turístico en Pedernales. Solo un 5% (3% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo) no está de acuerdo, mientras que un 10% permanece neutral. Esto destaca la importancia de implementar acciones de marketing efectivas que resalten las cualidades únicas del cantón, mejoren su visibilidad y atraigan a un mayor número de visitantes, consolidando su posición como destino turístico competitivo.

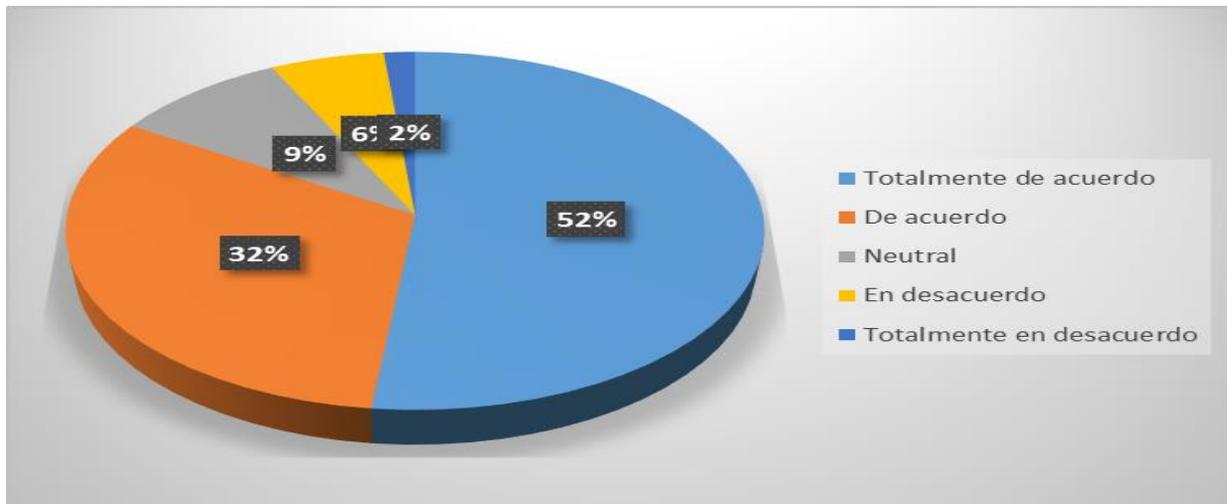
## Pregunta 12.

**Tabla 21. Mejorar los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	198	52%
De acuerdo	122	32%
Neutral	34	9%
En desacuerdo	22	6%
Totalmente en desacuerdo	6	2%
Total	382	100%

Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

**Figura 14. Mejorar los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas**



Nota: encuesta aplicada a los habitantes y extranjeros del cantón Pedernales

### Análisis e interpretación

Por último, respecto a la mejora de los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas, un abrumador 84% de los encuestados (52% totalmente de acuerdo y 32% de acuerdo) cree que esta acción podría incrementar el interés de los visitantes en Pedernales. Solo un 8% (6% en desacuerdo y 2% totalmente en desacuerdo) lo considera innecesario, mientras que un 9% se mantiene neutral. Este resultado refuerza la necesidad de diversificar y enriquecer la oferta turística a través de servicios complementarios, creando experiencias más atractivas y completas que favorezcan el crecimiento turístico del cantón.

### 3.1.2. Resultados de la entrevista realizada a la directora de turismo del cantón Pedernales y a una operadora turística de Pedernales

Tabla 22. Resultados de las entrevistas

Entrevista	Pregunta	Respuesta
<b>Dueño de una operadora turística</b>	¿Cuáles considera que son las principales razones del descenso en el número de turistas que visitan Pedernales?	La delincuencia ha impactado significativamente la percepción del destino, junto con la falta de infraestructura básica que ofrece espacios poco atractivos. Además, la mala presentación general, reflejada en la falta de limpieza y mantenimiento, desmotiva a los visitantes.
	¿Qué estrategias ha implementado para atraer a más turistas y contrarrestar el desarrollo ?	Se han enfocado en una atención personalizada, priorizando la satisfacción del cliente con medidas de seguridad y flexibilidad. Además, promocionan actividades turísticas destacando atractivos locales y aseguran condiciones óptimas de limpieza en playas y áreas recreativas.
	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente su operadora para mantener o aumentar el número de visitantes?	Recuperar la confianza del turista es clave debido a la mala imagen del destino causada por la inseguridad. También enfrentan la falta de apoyo estructural, ya que no reciben respaldo significativo para mejorar infraestructura y realizar campañas de promoción.
	¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría para las autoridades locales?	Se sugiere fortalecer la seguridad mediante políticas efectivas, o mejorar la infraestructura turística y establecer estándares de calidad. Además, invertir en campañas de promoción agresivas y fomentar la colaboración público-privada para coordinar esfuerzos en limpieza, infraestructura y seguridad.
<b>Jefe departamental de turismo del GAD</b>	¿Cuáles son las principales causas que ha identificado para el desarrollo turístico en Pedernales?	La delincuencia sigue siendo el principal problema, afectando la percepción de seguridad. La situación económica, con cortes de energía y desempleo, limita la operación de los servicios turísticos, mientras que la falta de infraestructura y restricciones en transporte dificultan el acceso de los turistas.
	¿Qué medidas ha tomado el GAD para fomentar el turismo en el cantón y contrarrestar este desarrollo ?	El GAD ha implementado capacitaciones en atención al cliente y mantenimiento, campañas publicitarias para posicionar el destino, iniciativas de limpieza en las playas y acompañamiento técnico para apoyar a los servidores turísticos frente a los desafíos actuales.
	¿Cómo evalúa la colaboración entre el GAD y las operadoras turísticas locales en la promoción del turismo?	Existe una desconexión entre el GAD y las operadoras turísticas, lo cual limita los esfuerzos conjuntos. La directora propone establecer un diálogo y compromisos para mejorar la cooperación en la promoción del destino.
	¿Qué papel juegan las campañas de marketing y promoción en el	El marketing es esencial, pero el GAD admite que ha sido insuficiente. Destacan la necesidad de fortalecer la presencia de Pedernales en medios de comunicación y campañas

Entrevista	Pregunta	Respuesta
	incremento de visitantes al cantón?	al publicitarias como pilar fundamental para incrementar la llegada de turistas.

### Conclusión:

La entrevista destaca que el desarrollo turístico en Pedernales es un problema multifactorial donde la delincuencia, la falta de infraestructura y la percepción negativa son factores determinantes. Sin embargo, la dedicación de las operadoras, especialmente en atención personalizada y promoción de actividades, refleja un compromiso por mejorar. Para lograr un cambio significativo, es crucial la intervención activa de las autoridades locales, sumada a la colaboración con los actores turísticos, para recuperar la competitividad del cantón como destino preferido.

### 3.2. Discusión

Para la discusión, se tomaron en cuenta investigaciones previas con títulos similares y se compararon con los resultados obtenidos en el estudio titulado "Operadoras y su Incidencia en el Desarrollo Turístico del Cantón Pedernales". En este sentido, se analizaron las estrategias implementadas por operadoras turísticas en otros destinos con contextos comparables, evaluando su impacto en la recuperación del flujo de turistas.

Según Villavicencio ( 2020) el objetivo principal de la investigación fue describir el impacto de las operadoras turísticas en el desarrollo socioeconómico del Cantón Puerto López, en Manabí, Ecuador. La población estudiada estuvo conformada por 47 personas que trabajan en operadoras turísticas dentro de este cantón, a quienes se les aplicó un cuestionario de 31 ítems utilizando una escala de Likert. El instrumento obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,79, lo

que lo clasifica como confiable para su aplicación. Al investigar la cantidad de operadoras turísticas y su contribución al desarrollo microempresarial del cantón, se identificaron 32 operadoras, y se concluyó que su aporte al desarrollo socioeconómico es del 70%, lo que refleja una influencia positiva en dicho ámbito.

Para Villacreces (2022) Este estudio es relevante porque propone estrategias de marketing digital para reactivar las operadoras turísticas especializadas en aventura, afectadas por la pandemia del Covid-19. Su importancia radica en que beneficiará principalmente a las operadoras turísticas del Cantón Baños de Agua Santa, al proporcionarles información útil para mejorar sus operaciones y generar más empleos. La investigación busca contribuir a la reactivación del turismo en el cantón mediante el uso de plataformas digitales como Facebook, Instagram, TikTok, YouTube y WhatsApp Business, promoviendo las actividades de aventura locales, como puenting, canyoning, rafting, canopy y parapente, con el fin de posicionar a Baños como uno de los destinos turísticos más visitados tanto por nacionales como extranjeros.

Ademas Astudillo (2015) menciona que el objetivo de esta investigación es desarrollar una guía de buenas prácticas voluntarias y de fácil implementación para incentivar a las tour operadores locales a adoptar un turismo más consciente y sostenible. Se reconoce que las operadoras de turismo en Cuenca son pequeñas empresas con presupuestos limitados en comparación con las de la capital o Galápagos. Tras analizar la estructura de estas empresas, se evaluó su cadena de valor y los impactos en el entorno cuencano, desde el diseño del producto hasta su comercialización y gestión de la oferta y demanda. Basándose en las normativas existentes, se ha creado una guía de buenas prácticas adaptada a las operadoras de Cuenca, con acciones concretas, fáciles de cumplir y evaluar, para cumplir con los principios del turismo sostenible.

Con base a lo expuesto se considera que,

Al comparar los resultados de esta investigación con estudios previos, se evidencia la influencia de las operadoras turísticas en el desarrollo socioeconómico y la necesidad de estrategias para su reactivación. Al igual que Villavicencio (2020), se destaca su aporte positivo, pero también se identifican desafíos como inseguridad y mal servicio. Estrategias como el marketing digital (Villacreces, 2022) y las buenas prácticas (Astudillo, 2015) podrían mejorar la percepción y sostenibilidad del turismo en Pedernales.

### **3.3. Contestación a la pregunta de la formulación del problema**

#### **¿Implementar estrategias dentro de las operadoras turísticas podría revertir el desarrollo turístico y atraer a más visitantes al Cantón Pedernales?**

Según los resultados obtenidos en la encuesta y las entrevistas realizadas en el estudio sobre el impacto de las operadoras turísticas en el desarrollo del turismo en Pedernales, se puede concluir que implementar estrategias dentro de las operadoras turísticas podría, efectivamente, contribuir a revertir el desarrollo turístico y atraer a más visitantes. La caracterización de las operadoras turísticas del cantón reveló una diversidad en su nivel de formalización y profesionalización, siendo estas áreas clave para su fortalecimiento. Además, se identificó que la falta de seguridad y la percepción negativa del servicio afectan significativamente la llegada de turistas. No obstante, al incorporar estrategias como la legalización y formalización de las operadoras, el marketing digital, la promoción de actividades locales auténticas y la mejora en la calidad del servicio, estas empresas podrían incrementar su competitividad y cambiar la percepción de Pedernales como destino turístico. Esto resultaría en un mayor flujo de visitantes y un impacto positivo en la economía local.

## **CAPÍTULO 4: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Título de la propuesta**

Diseño de estrategias de mejora en el servicio de operación turística del Cantón Pedernales

### **4.2. Justificación**

El diseño de estrategias para mejorar el servicio de operación turística en el Cantón Pedernales resulta de gran importancia para potenciar el desarrollo económico y social de la zona. Este cantón, rico en recursos naturales y con un notable potencial en actividades de turismo de aventura y ecoturismo, enfrenta desafíos significativos derivados de la falta de infraestructura adecuada, estrategias de marketing insuficientes y la limitada digitalización de sus servicios. Estos factores afectan negativamente la capacidad de las operadoras turísticas para atraer visitantes y posicionarse como un destino competitivo frente a otros lugares similares en Ecuador.

En consonancia con los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas realizadas, se evidencia la necesidad urgente de adoptar estrategias enfocadas en mejorar la calidad del servicio, la promoción digital y la diversificación de las actividades ofrecidas. A través de un enfoque integral, se busca no solo incrementar la afluencia turística, sino también fortalecer la sostenibilidad de las operadoras locales, mejorar la generación de empleo y, por ende, contribuir al bienestar de la comunidad.

Este trabajo está alineado con los principios de turismo sostenible y responsable, promoviendo un impacto positivo en el entorno natural y social. Implementar estas estrategias posicionará a Pedernales como un destino turístico de referencia, capaz de competir a nivel nacional e internacional.

### **4.3. Objetivos**

- Diseñar estrategias para la legalización y formalización de las operadoras turísticas del cantón Pedernales
- Diseñar de estrategias de mejora en el servicio de operación turística del Cantón Pedernales
- Establecer estrategias de marketing digital y promoción turística personalizadas para el Cantón Pedernales, enfocadas en resaltar las experiencias únicas y actividades que ofrecen las operadoras locales

### **4.4. Actores involucrados**

- Uleam extensión Pedernales
- Operadoras turísticas locales
- Gobierno municipal de Pedernales
- Empresas privadas y medios de comunicación

### **4.5. Descripción de la propuesta**

La presente propuesta tiene como finalidad diseñar estrategias integrales orientadas a mejorar el servicio de operación turística en el cantón Pedernales. En este sentido, se plantea optimizar la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos por las operadoras locales, fomentando un entorno que garantice la satisfacción y fidelización de los turistas.

De manera complementaria, se propone establecer estrategias de marketing digital y promoción turística que resalten las experiencias únicas que caracterizan a Pedernales. A través de campañas personalizadas, se busca destacar actividades auténticas y diferenciadoras que permitan posicionar al cantón como un destino atractivo y competitivo.

Adicionalmente, se incorporan estrategias específicas para la formalización y legalización

de las operadoras turísticas, brindando asistencia técnica y capacitación sobre normativas legales. Estas acciones buscan garantizar el cumplimiento de requisitos formales, mejorar la calidad del servicio, fortalecer la confianza de los turistas y asegurar el acceso a beneficios institucionales.

En conjunto, estas acciones están diseñadas para potenciar el desarrollo turístico local, alineando los esfuerzos de las operadoras con las tendencias de mercado, promoviendo el crecimiento económico sostenible y resaltando la riqueza cultural y natural del cantón Pedernales.

### **Estrategias de legalización y formalización para las operadoras turísticas del cantón Pedernales**

**Tabla 23. Estrategias de legalización y formalización para las operadoras turísticas**

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>
Capacitación y sensibilización	Implementar programas de formación sobre requisitos legales y beneficios de la formalización.
Asistencia técnica	Brindar apoyo técnico para la preparación de documentos legales y cumplimiento de normativas locales.
Facilitación de trámites	Establecer puntos de atención única para simplificar los procedimientos administrativos y legales.
Incentivos fiscales y financieros	Proporcionar incentivos como reducción de impuestos o acceso a créditos preferenciales para operadoras formalizadas.
Creación de una red de apoyo entre operadoras	Fomentar la colaboración entre operadoras formalizadas para compartir experiencias y recursos sobre legalización.
Monitoreo y evaluación continua	Implementar mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento continuo de las normativas establecidas.

El objetivo es impulsar la formalización y legalización de las operadoras turísticas del cantón Pedernales mediante el diseño e implementación de estrategias prácticas y efectivas. Estas estrategias buscarán facilitar el cumplimiento de los requisitos legales, promover los beneficios de la formalización, y fortalecer las capacidades administrativas y operativas de las operadoras. Se priorizará la capacitación en normativas vigentes, la asistencia técnica para los trámites legales y la creación de incentivos que estimulen el proceso de legalización. Además, se fomentará la colaboración entre las operadoras mediante redes de apoyo que permitan compartir conocimientos y recursos. Este enfoque tiene como finalidad mejorar la competitividad de las operadoras en el

mercado turístico, garantizar un servicio de calidad a los visitantes y contribuir al desarrollo sostenible del sector en la región, posicionando a Pedernales como un destino turístico formalizado y confiable.

**Tabla 24. Diseño de estrategias de mejora**

<b>Área de Mejora</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>
<b>Capacitación del Personal</b>	Implementar talleres de atención al cliente y manejo de conflictos.	Mejorar la experiencia del turista.	% de satisfacción del cliente, número de quejas reducidas.
<b>Promoción y Marketing</b>	Crear campañas promocionales en redes sociales y alianzas con influencers.	Aumentar la visibilidad del destino turístico.	Incremento de visitantes, alcance en redes sociales.
<b>Infraestructura</b>	Mejorar señalización turística y accesibilidad en puntos clave.	Facilitar el acceso y desplazamiento.	Opinión positiva de turistas, reducción de quejas logísticas.
<b>Diversificación de Servicios</b>	Desarrollar nuevos paquetes turísticos, incluyendo ecoturismo y turismo cultural.	Atraer distintos segmentos de mercado.	Nuevos paquetes vendidos, variedad de actividades ofertadas.
<b>Gestión Ambiental</b>	Implementar prácticas sostenibles, como reciclaje y uso de energías limpias.	Garantizar la sostenibilidad del turismo.	Cumplimiento de normativas ambientales, opinión del cliente.
<b>Colaboración Comunitaria</b>	Involucrar a la comunidad local en la creación de productos turísticos.	Promover el desarrollo local.	Número de emprendimientos locales involucrados.
<b>Atención Digital</b>	Crear una app turística con información, mapas y reservas en línea.	Facilitar la planificación del turista.	Descargas de la app, reservas realizadas en línea.

El objetivo principal de las estrategias diseñadas para mejorar el servicio de operación turística en el Cantón Pedernales es fortalecer la experiencia del turista mediante un enfoque integral que aborde la capacitación del personal, la promoción del destino, la diversificación de servicios y la mejora de la infraestructura. Estas acciones buscan aumentar la satisfacción y fidelidad de los visitantes, promover prácticas sostenibles para garantizar la conservación ambiental, e impulsar el desarrollo económico local a través de la participación activa de la comunidad. Además, se

pretende posicionar a Pedernales como un destino atractivo y accesible, destacando su riqueza cultural y natural.

**Tabla 25. Estrategias de marketing digital y promoción turística personalizadas para el Cantón Pedernales**

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Plataformas/Canales</b>	<b>Indicadores de Éxito</b>
<b>Campañas en Redes Sociales</b>	Crear contenido atractivo sobre actividades turísticas como avistamiento de ballenas, playas, y cultura local.	Aumentar la visibilidad del cantón como destino turístico único.	Facebook, Instagram, TikTok, YouTube	Alcance, interacción (likes, comentarios, compartidos).
<b>Guías Digitales Interactivas</b>	Desarrollar e-books o microsítios web con información sobre tours, precios, y servicios locales.	Facilitar la planificación del viaje y destacar la oferta turística.	Sitio web oficial, enlaces compartidos en redes.	Número de descargas, tiempo de permanencia en el sitio.
<b>Publicidad Geolocalizada</b>	Implementar anuncios dirigidos a personas cercanas o con interés en destinos de playa y aventura.	Atraer turistas nacionales y extranjeros con promociones específicas.	Google Ads, Meta Ads	Click-through rate (CTR), conversiones (reservas).
<b>Colaboraciones con Influencers y Bloggers de Viajes</b>	Invitar a influencers a vivir y documentar experiencias únicas en el cantón.	Aumentar la exposición y credibilidad del destino.	Instagram, TikTok, YouTube	Alcance generado, publicaciones realizadas, menciones.
<b>Creación de Videos Promocionales</b>	Producción de videos profesionales que muestren	Despertar interés en potenciales visitantes.	YouTube, Instagram, Facebook	Reproducciones, interacciones en videos.

	las principales actividades turísticas.			
<b>Eventos Virtuales en Vivo</b>	Transmisiones en vivo de festividades, actividades de aventura, o paisajes destacados.	Generar interés en tiempo real y fomentar interactividad.	Facebook Live, Instagram Live	Participantes en vivo, comentarios, compartidos.
<b>Email Marketing Segmentado</b>	Enviar boletines electrónicos personalizados con promociones, descuentos y actualizaciones.	Fidelizar a turistas frecuentes y atraer nuevos visitantes.	Correo electrónico, Mailchimp, Sendinblue	Tasa de apertura, tasa de clics, conversiones.
<b>Promoción de Paquetes Turísticos Personalizados</b>	Diseñar ofertas combinadas para actividades, transporte y alojamiento con precios competitivos.	Facilitar la experiencia del turista y fomentar reservas.	Sitio web oficial, redes sociales, WhatsApp	Ventas de paquetes, consultas recibidas.

El objetivo de las estrategias propuestas es incrementar la visibilidad y competitividad del Cantón Pedernales como destino turístico, atrayendo a más visitantes nacionales e internacionales mediante la promoción efectiva y personalizada de las experiencias únicas que ofrecen las operadoras locales. Esto se logrará mediante el uso de herramientas digitales modernas, destacando las actividades turísticas, y facilitando el acceso a información clara y atractiva sobre los servicios locales, lo que permitirá incrementar la interacción de los potenciales turistas y fortalecer la economía local, beneficiando tanto a las operadoras turísticas como a la comunidad en general

**Tabla 26. Programa de fidelización y atención al cliente para las operadoras turísticas del cantón**

<b>Componente del Programa</b>	<b>Descripción</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Acciones Específicas</b>
--------------------------------	--------------------	-----------------	-----------------------------

<b>1. Registro y Segmentación de Clientes</b>	Implementar un sistema de registro digital para clientes frecuentes y segmentación basada en preferencias y actividades realizadas.	Conocer mejor a los clientes, segmentarlos para ofrecerles experiencias personalizadas y aumentar la fidelización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear una base de datos con detalles de clientes y sus preferencias.</li> <li>- Utilizar herramientas CRM para segmentar y hacer seguimiento.</li> </ul>
<b>2. Descuentos y Ofertas Exclusivas</b>	Ofrecer promociones y descuentos personalizados para clientes recurrentes, incentivando su regreso y recomendación de servicios.	Fomentar la repetición de visitas y recomendaciones de los clientes satisfechos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar descuentos exclusivos a clientes frecuentes mediante correo electrónico o WhatsApp.</li> <li>- Crear paquetes promocionales para clientes recurrentes.</li> </ul>
<b>3. Capacitación Continua del Personal</b>	Capacitar al personal en atención al cliente, solución de problemas y habilidades de comunicación para mejorar la experiencia del visitante.	Mejorar la calidad del servicio y asegurar una experiencia excepcional para aumentar la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar capacitaciones periódicas en servicio al cliente.</li> <li>- Instruir al personal sobre manejo de quejas y resolución de conflictos.</li> </ul>
<b>4. Canal de Comunicación Directa</b>	Establecer canales de comunicación directa con los clientes (WhatsApp, redes sociales, correo electrónico) para consultas y retroalimentación.	Optimizar la atención al cliente, asegurar una comunicación fluida y mejorar la experiencia general.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar un sistema de atención rápida a través de WhatsApp.</li> <li>- Crear encuestas de satisfacción post-servicio para recoger retroalimentación.</li> </ul>
<b>5. Programa de Recompensas y Puntos</b>	Desarrollar un programa de fidelidad donde los clientes acumulen puntos por cada servicio utilizado, que puedan canjear por beneficios exclusivos.	Aumentar la lealtad de los clientes, incentivando su retorno y generando una experiencia más atractiva y satisfactoria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un sistema de puntos por cada reserva o actividad.</li> <li>- Permitir canjear los puntos por descuentos, productos o experiencias adicionales.</li> </ul>
<b>6. Seguimiento Post-Visita</b>	Realizar un seguimiento tras la visita para agradecer al cliente, recoger su opinión y ofrecerle ofertas para futuras actividades.	Fortalecer la relación con los clientes y fomentar la fidelización a largo plazo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enviar mensajes personalizados agradeciendo la visita.</li> <li>- Proponer promociones y nuevas experiencias que se</li> </ul>

---

<b>7. Ofrecimiento de Servicios Adicionales</b>	Proporcionar servicios complementarios como transporte o guías turísticos para enriquecer la experiencia y facilitar la elección de actividades.	Mejorar la experiencia general del turista, aumentando la satisfacción y el valor percibido del servicio.	alineen con los intereses del cliente. - Ofrecer paquetes de actividades combinadas con transporte o guías adicionales. - Facilitar la reserva de otros servicios relacionados (alojamiento, comidas).
-------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

El objetivo de este programa de fidelización y atención al cliente es fortalecer la relación con los turistas que visitan las operadoras turísticas del Cantón Pedernales, incrementando la lealtad de los clientes mediante un sistema personalizado de beneficios, descuentos y servicios exclusivos. Además, busca optimizar la experiencia del visitante mediante una atención de calidad, comunicación efectiva y la implementación de programas de recompensas, con el fin de fomentar la recurrencia, la recomendación del destino y la sostenibilidad del sector turístico local.

#### 4.6. Plan de acción

Tabla 27. Plan de acción

Estrategia	Táctica	Material Requerido	Responsable	Mes de Implementación	Presupuesto Estimado (USD)
<b>Mejorar el servicio de operación turística</b>	Capacitar al personal en atención al cliente y manejo de herramientas digitales.	Manuales, plataforma virtual para capacitaciones.	Operadoras y consultores	1er mes	600
<b>Promover experiencias únicas</b>	Diseñar y ofrecer paquetes turísticos personalizados que incluyan actividades locales.	Material gráfico y videos promocionales.	Operadoras locales	2º mes	400
<b>Implementar marketing digital</b>	Crear campañas en redes sociales enfocadas en destacar la cultura y naturaleza del cantón.	Diseño gráfico, publicidad en redes sociales.	Agencia de marketing	3er mes	500
<b>Mejorar la infraestructura turística</b>	Actualizar señalética en puntos clave para mejorar la accesibilidad.	Carteles, pintura, materiales de instalación.	Municipio/localidades	4º mes	300
<b>Fomentar la sostenibilidad y participación local</b>	Organizar talleres sobre prácticas sostenibles y desarrollo de emprendimientos turísticos.	Material didáctico, espacio para talleres.	Organizaciones locales	5º mes	200
formalizar y legalizar operadoras turísticas	Brindar asistencia técnica para la legalización y cumplimiento de normativas legales.	Guías legales, formularios, capacitaciones.	Consultores legales y operadoras	6º mes	400

El presupuesto asignado para este plan de acción, destinado a las operadoras turísticas del Cantón Pedernales, es de **\$2400 USD**. Este monto se distribuirá en actividades prioritarias como la capacitación del personal de las operadoras, el diseño de paquetes turísticos personalizados, la implementación de campañas de marketing digital, la mejora de la señalética en puntos clave y la organización de talleres para fomentar prácticas sostenibles y la participación comunitaria. Con esta inversión, se busca fortalecer la competitividad de las operadoras locales y potenciar el desarrollo turístico del cantón.

#### **4.7. Seguimiento y control**

El seguimiento y control de este plan de acción estará a cargo de un equipo multidisciplinario conformado por diversas entidades y actores clave. En primer lugar, la parte investigadora, como responsable del diseño y evaluación del plan, garantizará que las estrategias se implementen según lo programado, supervisando los avances y proponiendo ajustes cuando sea necesario.

Asimismo, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) jugará un papel fundamental, ofreciendo soporte académico y técnico mediante su cuerpo docente y estudiantes, quienes contribuirán con análisis y evaluaciones periódicas. Esto permitirá garantizar una implementación eficiente basada en metodologías actualizadas.

Por otro lado, las operadoras turísticas locales serán responsables de ejecutar las actividades específicas dentro de su ámbito, colaborando con la parte investigadora y reportando los resultados obtenidos. Además, se contará con el apoyo de la municipalidad de Pedernales, que velará por la coordinación interinstitucional y la provisión de recursos logísticos para la mejora de infraestructura y promoción.

En conjunto, este equipo trabajará de manera articulada para asegurar el cumplimiento de los objetivos del plan, utilizando herramientas de monitoreo continuo y promoviendo reuniones periódicas para evaluar el impacto de las acciones realizadas.

## Conclusiones

- La caracterización de las operadoras turísticas del cantón Pedernales revela una realidad heterogénea, con algunas formalizadas y otras aún en proceso de legalización, lo que resalta la necesidad de capacitación y apoyo institucional. Un sector organizado y formalizado mejoraría la competitividad del cantón y garantizaría servicios de calidad, contribuyendo a la reactivación económica. Además, los resultados del estudio sobre el impacto de las operadoras turísticas en el desarrollo del turismo indican que la falta de seguridad y la percepción negativa del servicio son factores claves que afectan la afluencia de turistas. Implementar estrategias como marketing digital, promoción de actividades locales y mejora en la calidad del servicio podría aumentar el interés de los turistas y mejorar la imagen de Pedernales, atrayendo más visitantes y reactivando el sector turístico.
- El desarrollo turístico en Pedernales se debe a una combinación de factores internos y externos. La falta de infraestructura adecuada, especialmente en lo relacionado con el transporte y la señalización, ha reducido la accesibilidad al cantón. Además, la inseguridad percibida por algunos turistas y la competencia de destinos cercanos mejor posicionados han afectado negativamente la llegada de visitantes. A nivel interno, las deficiencias en la calidad del servicio y la limitada capacidad de promoción digital también contribuyen al estancamiento del sector. Es esencial abordar estos factores para reactivar el turismo en el cantón.
- Para mejorar el servicio de operación turística en el cantón Pedernales, es vital implementar estrategias que fortalezcan la capacitación del personal, mejoren la infraestructura turística y fomenten el marketing digital. Además, es fundamental promover la formalización y legalización de las operadoras turísticas, ya que esto garantizará el cumplimiento de

normativas legales, incrementará la confianza de los turistas y fortalecerá la imagen del destino. La promoción del cantón debe incluir campañas en redes sociales que resalten las experiencias únicas que ofrece Pedernales, acompañado de una atención personalizada y de calidad que aumente la satisfacción de los turistas y fomente su fidelidad. Al integrar prácticas sostenibles, fortalecer la colaboración interinstitucional y garantizar la regularización de las operadoras, Pedernales podrá mejorar su competitividad, atraer un mayor flujo turístico y consolidarse como un destino confiable, contribuyendo de manera significativa a su desarrollo económico y social.

## **Recomendaciones**

- Es fundamental implementar programas de capacitación continua para el personal de las operadoras turísticas, enfocándose en atención al cliente, protocolos de seguridad y servicios personalizados. Mejorar la calidad del servicio es clave para cambiar la percepción negativa que tienen algunos turistas sobre el cantón. A su vez, incentivar el trato cordial y profesional fortalecerá la fidelización de los turistas, convirtiendo a Pedernales en un destino de preferencia.
- El cantón debe priorizar la mejora de su infraestructura, especialmente en el transporte, señalización y accesibilidad a las atracciones turísticas. Paralelamente, es esencial fortalecer la presencia digital de las operadoras a través de marketing en redes sociales, creando campañas que destaquen las experiencias únicas que ofrece Pedernales. Una promoción eficaz atraerá a turistas nacionales e internacionales, mejorando la visibilidad del destino.
- Para abordar la inseguridad percibida, se deben establecer estrategias de seguridad turística que garanticen un ambiente seguro y confiable para los visitantes. Además, es esencial promover actividades locales auténticas, como festivales culturales, ecoturismo y deportes acuáticos, lo que generará un mayor interés y posicionará al cantón como un destino atractivo. La colaboración con la comunidad local será clave para ofrecer experiencias genuinas que enriquezcan la estancia de los turistas. Asimismo, se debe priorizar la formalización y legalización de las operadoras turísticas, asegurando el cumplimiento de normativas legales y mejorando la calidad del servicio ofrecido. Estas acciones no solo fortalecerán la confianza de los turistas, sino que también contribuirán de manera significativa al desarrollo económico sostenible de Pedernales.

## Bibliografía

- Ley de turismo. (2002). *Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002*. Quito: Ministerio de turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Abiuso, F. L. (2019). *La técnica de encuesta.* Obtenido de <http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>
- Alava, L. V. (2023). Diversificación de la oferta turística de naturaleza: teleférico en el Cerro Jaboncillo, Picoazá, Portoviejo. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5885/588575261002/html/>
- Alba Sud. (12 de Octubre de 2019). *Desarrollo turístico*. Obtenido de <https://www.albasud.org/noticia/es/1145/desarrollo-turistico>
- Arguello, A. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 11. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>
- Arias, E. R. (1 de Noviembre de 2020). *Investigación exploratoria*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Aspacia. (2019). Obtenido de Método (de investigación) deductivo: <https://grupoaspacia.com/es/glosario/metodo-de-investigacion-deductivo/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20deductivo%20es%20un,de%20una%20serie%20de%20principios>.
- Astudillo, K. V. (2015). *“Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca”*. Cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA. Obtenido de <https://rest-dspace.ucuenca.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c7af12a2-3667-4a45-9ada-778de9af814a/content>

- Balaguer, A. (2023). *EL DESARROLLO TURÍSTICO: UNA PROPUESTA DE MODELO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA PARA LOS DESTINOS MASIFICADOS*. San José, Costa Rica: UCI. Obtenido de <https://omeka.campusuci2.com/biblioteca/files/original/492e85acebf286d0d9883475fce83c3d.pdf>
- Bautista, G. (2021). SECTOR TURÍSTICO Y SU IMPACTO EN LA ECONOMÍA ECUATORIANA. *researchgate*, 15. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/358352213\\_SECTOR\\_TURISTICO\\_Y\\_SU\\_IMPACTO\\_EN\\_LA\\_ECONOMIA\\_ECUATORIANA](https://www.researchgate.net/publication/358352213_SECTOR_TURISTICO_Y_SU_IMPACTO_EN_LA_ECONOMIA_ECUATORIANA)
- Bertomeu, P. F. (2016). *La entrevista*.
- Blasquez, M. (16 de Agosto de 2018). Obtenido de Hacia la sostenibilidad por el desarrollo turístico: <https://travindy.com/news/2016/08/sostenibilidad-y-desarrollo-turistico/>
- Carranza, G. (2024). Turismo Sustentable o Sostenible en Sudamérica: ¿Qué se Investiga en el Campo Científico? *Ciencia Latina*, 12. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/10572/15563>
- Castellanos, B. J. (2017). *El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. Colombia: Scielo. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Castillo, V. S. (2024). Nuevas tendencias del turismo sostenible en la construcción de la nueva normalidad. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072024000200017](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072024000200017)
- Ceballos, G. P. (2023). Tecnología e innovación en destinos turísticos. *Pasos*, 18. Obtenido de <https://www.cabidigitallibrary.org/doi/pdf/10.5555/20230045501>
- Censo Ecuador. (2022). Obtenido de Censo: <https://www.censoecuador.gob.ec/>
- Ceupe. (2021). Obtenido de TURISMO: <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html>

- Ceupe. (2023). Obtenido de Operador turístico: qué es, funciones y tipos: <https://www.ceupe.com/blog/operador-turistico-que-es-funciones-y-tipos.html#:~:text=%F0%9F%91%89E1%20operador%20tur%C3%ADstico%20es,y%20venta%20del%20producto%20tur%C3%ADstico>.
- El comercio. (2024). Obtenido de El turismo en Ecuador afronta una crisis debido al temor a la inseguridad: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/turismo-ecuador-tesis-temor-inseguridad.html>
- Elles, R. C. (2022). *Diseño del sistema de costos para la agencia Operador Integral de Turismo S.A.S Cartagena: Método ABC*. Cartagena: Universidad de San Buenaventura. Obtenido de <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/38225a1e-826d-4bcc-b801-4ee4bed80104/content>
- García, J. S. (2020). Operadoras turísticas y su influencia en el desarrollo socioeconómico. *Amelica*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539021/html/>
- Gob.ec. (2024). Obtenido de Emisión de registro de operadoras turísticas, centros de turismo comunitario y o similares para actividades terrestres, marítimas, fluviales, lacustres en el Subsistema Estatal de Áreas Protegidas: <https://www.gob.ec/maae/tramites/emision-registro-operadoras-turisticas-centros-turismo-comunitario-similares-actividades-terrestres-maritimas-fluviales-lacustres-subsistema-estatal-areas-protegidas>
- Lexis Noticias . (24 de Julio de 2024). Obtenido de Disminuye ingreso de turistas a Ecuador en primer semestre de 2024: <https://www.lexis.com.ec/noticias/disminuye-ingreso-de-turistas-a-ecuador-en-primer-semester-de-2024>
- Lopez, V. (2 de Julio de 2024). Obtenido de Ecuador, hasta con un 60 % de reservas turísticas externas canceladas: <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/ecuador-turismo-reservas-turisticas-canceladas-205461.html>
- Lorena, M., & Álvarez. (2019). Operadoras turísticas y su influencia en el desarrollo socioeconómico. *Amelica*, 8. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539021/3621539021.pdf>

- Mendoza, S. P. (2022). Diversificación del turismo mediante rutas culturales en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena. *Scielo*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-88502022000200004](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-88502022000200004)
- Ministerio de turismo. (2021). *ACUERDO MINISTERIAL NRO. 2021-037*. Quito: Ministerio de turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/01/Acuerdo-Ministerial-2021-037-Reforma-al-Reglamento-de-Operacion-e-Intermediacion-Turistica.1.pdf>
- Naranjo, S. C. (11 de Enero de 2024). Obtenido de Viajes y turismo siguen en alza en América Latina: <https://es.statista.com/grafico/27241/ingresos-por-reservas-de-viajes-y-turismo-en-paises-latinoamericanos/>
- Nerea, M. (2023). Obtenido de El turismo en el mundo - Datos estadísticos: <https://es.statista.com/temas/3612/el-turismo-en-el-mundo/#statisticChapter>
- Oleas, C. (19 de Agosto de 2024). *Agencias de viajes y operadoras turísticas sienten el efecto de la disminución del turismo*. Obtenido de <https://ecuador.ladevi.info/agencias-viajes/agencias-viajes-y-operadores-turisticos-sienten-los-efectos-la-disminucion-del-turismo-n71404>
- ONU. (2023). Obtenido de Desarrollo sostenible: <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Ostelea. (3 de Abril de 2024). Obtenido de ¿Cuáles son las nuevas tecnologías en turismo?: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/tendencias-en-turismo/cuales-son-las-nuevas-tecnologias-en-turismo>
- Peñafiel, G. A. (2022). Guianza turística y su importancia en la acreditación de operadoras de turismo en el cantón Quevedo y zona de influencia. *revistas.utb*, 13. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/sr/article/view/2788/2437>
- Rappensperger, T. (20 de Marzo de 2024). Obtenido de ¿Qué tipo de operador turístico es usted?: <https://pro.regiondo.com/blog/types-of-tour-operators/>

- Rodríguez, Á. J. (2023). Estudio de mercado para la creación de una operadora turística en la Ciudad de Babahoyo. *Redalyc*. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/213/2134288005/html/>
- Rosero, M. C. (2021). *Los costos y las alianzas turísticas como estrategias para la reactivación del turismo en el cantón Sígfig*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36710/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf>
- Soler, C. (2019). Obtenido de Desarrollo turístico: <https://www.carlogarciaweb.com/desarrollo-turistico/>
- Toledo. (2020). *Guía de Nuevas Tecnologías para un Turismo Sostenible UNIÓN EUROPEA*. España: Union Europea. Obtenido de <https://camaratoledo.com/wp-content/uploads/2020/06/guia-nuevas-tecnologias-pymes.pdf>
- Villacreces, B. S. (2022). “*OPERADORAS TURÍSTICAS ESPECIALIZADAS EN AVENTURA EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID – 19*”. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34399/1/16.%20Tesis%20Final.pdf>
- Villacreces, B. S. (2022). “*OPERADORAS TURÍSTICAS ESPECIALIZADAS EN AVENTURA EN EL CANTÓN BAÑOS DE AGUA SANTA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID – 19*”. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f53cd5b2-a4e1-4553-a1ba-024a1d4f9d4a/content>
- Villavicenci, L. M. (2020). Operadoras turísticas y su influencia en el desarrollo socioeconómico. *Amelica*. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539021/html/>
- Villavicencio, C. (2019). Operadoras turísticas y su influencia en el desarrollo socioeconómico. *Amelica*, 8. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539021/3621539021.pdf>
- Villavicencio, L. M. (2020). Operadoras turísticas y su influencia en el desarrollo socioeconómico. *Amelica*. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539021/html/>

Wttc. (5 de Mayo de 2023). Obtenido de Sector de viajes y turismo de Ecuador representará el 4,4% de la economía nacional al cierre de 2023: WTTC: <https://wttc.org/news-article/sector-de-viajes-y-turismo-de-ecuador-representara-el-4-4-de-la-economia-nacional-al-cierre-de-2023>

Zamora, M. d. (2019). *ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DE LOS TURISTAS CON EL USO DEL IDIOMA INGLÉS POR PARTE DE LOS GUÍAS DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DEL POOL SOUTH EXPLORER GROUP*". Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24813/1/Tesis.pdf>

# Anexos

## Anexo 1. Evidencia de encuesta



### UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI EXTENSIÓN PEDERNALES

#### CARRERA: TURISMO

#### ENCUESTA APLICADA RESIDENTES LOCALES Y EXTRANJEROS DEL CANTON PEDERNALES

La información recopilada en esta encuesta será utilizada únicamente con fines académicos. Este cuestionario es anónimo y se enmarca dentro del proyecto de investigación titulado "Operadoras y su incidencia en el desarrollo turístico del Cantón Pedernales". El objetivo es evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios turísticos ofrecidos por las operadoras y su relación con el desarrollo del turismo del cantón. Agradecemos su participación, ya que su opinión es fundamental para enriquecer esta investigación.

#### DATOS INFORMATIVOS:

##### Género

Masculino

Femenino

##### Edad

18 -25 años

25 a 35 años

36 a 45 años

O mas

##### Nivel de Estudio

Primaria

Secundaria

Superior

Posgrado

Ninguna de las anteriores.

## Objetivos específico 1

1. ¿Considera que las operadoras turísticas del cantón Pedernales están bien organizadas en sus actividades?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  
2. ¿Cree que las operadoras turísticas en Pedernales cumplen con los estándares de calidad necesarios para atraer turistas?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  
3. ¿Las operadoras turísticas del cantón ofrecen una variedad adecuada de servicios para los visitantes?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
  
4. ¿Las operadoras turísticas de Pedernales están capacitadas para ofrecer un servicio que satisfaga las expectativas de los turistas?
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

## **Objetivo específico 2**

¿Considera que la falta de promoción afecta negativamente el turismo en Pedernales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Cree que la inseguridad en el cantón es un factor que desmotiva a los turistas a visitar Pedernales?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Piensa que el estado de la infraestructura turística en Pedernales es insuficiente para atraer visitantes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Cree que las tarifas ofrecidas por las operadoras turísticas de Pedernales son accesibles para la mayoría de los turistas?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

## **Objetivo específico 3**

¿Considera importante mejorar la capacitación de las operadoras turísticas en Pedernales para incrementar la satisfacción del visitante?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral

- En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
9. ¿Cree que implementar alianzas entre operadoras turísticas locales podría fortalecer el turismo en Pedernales?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera que desarrollar campañas de promoción para Pedernales ayudaría a revertir el desarrollo turístico?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
11. ¿Considera que mejorar los servicios adicionales ofrecidos por las operadoras turísticas podría incrementar el interés de los visitantes en Pedernales?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Neutral
  - En desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo

## **Anexo 2. Evidencia de entrevista a un dueño de una operadora turística**

¿Cuáles considera que son las principales razones del descenso en el número de turistas que visitan Pedernales?

¿Qué estrategias ha implementado para atraer a más turistas y contrarrestar el desarrollo de las operadoras turísticas de Pedernales ?

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta actualmente su operadora para mantener o aumentar el número de visitantes?

¿Qué sugerencias o recomendaciones tendría para las autoridades locales en términos de mejorar la situación turística en Pedernales?

### **Anexo 3. Evidencia de entrevista dirigida al jefe departamental de turismo del GAD Pedernales**

¿Cuáles son las principales causas que ha identificado para el desarrollo turístico en el Cantón Pedernales?

¿Qué medidas ha tomado el GAD para fomentar el turismo en el cantón y contrarrestar este desarrollo ?

¿Cómo evalúa la colaboración entre el GAD y las operadoras turísticas locales en la promoción del turismo?

¿Qué papel juegan las campañas de marketing y promoción en el incremento de visitantes al cantón?

Anexo 4. Evidencia fotográfica

