



# Uleam

UNIVERSIDAD LAICA

ELOY ALFARO DE MANABÍ

**Tema:**

Calidad de la Playa de San Vicente como influencia del posicionamiento del destino turístico del cantón

**Autor:**

Jorge Andrés Montes Panta

**Extensión Sucre 1016E01 Bahía de Caráquez  
Licenciatura en Mercadotecnia  
Enero 2025 – Bahía de Caráquez**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS de EXTENSIÓN SUCRE 1016E01 BAHÍA DE CARÁQUEZ de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, bajo la autoría del estudiante MONTES PANTA JORGE ANDRES, legalmente matriculado/a en la carrera de MERCADOTECNIA periodo académico 2024-2025. cumpliendo un total de 384 horas, bajo la opción de titulación de INFORME DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, cuyo tema del problema o núcleo problémico es CALIDAD DE LA PLAYA DE SAN VICENTE COMO INFLUENCIA DEL POSICIONAMIENTO DEL DESTINO TURÍSTICO DEL CANTÓN

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, 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.

Bahía de Caráquez, enero 2025

Lo certifico.



\_\_\_\_\_  
**ING. JENNY CAROLINA HERRERA BARTOLOMÉ, MG**

**Docente Tutor**

**Área: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

## DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidos en este trabajo pertenecen exclusivamente al autor.

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

Autor

*Jorge Montes*

---

**Jorge Andres Montes Panta**

## **APROBACIÓN DE TITULACIÓN**

Los miembros del tribunal de grado aprueban el trabajo de titulación de acuerdo con los reglamentos emitidos por la “Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí”, otorga la calificación de:

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**CALIFICACIÓN**

---

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**CALIFICACIÓN**

---

**S. E. Ana Isabel Zambrano Loor**

**SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA**

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi abuela y a mi madre quienes han sido faros de luz y mi fuente de inspiración, que cada día me motivaron a culminar mis estudios y a no rendirme en el camino gracias a su dedicación y apoyo, tanto moral como económico, son el motor que me impulsa a seguir adelante, me enseñaron que, con paciencia, perseverancia y amor incondicional, se pueden alcanzar objetivos.

Por último, deseo expresar mi gratitud a los amigos y amigas que he hecho a lo largo de esta carrera. A aquellos que han sido parte de mi vida, así como a los que, a pesar de las adversidades, siempre están a mi lado ofreciéndome su apoyo genuino. A quienes todavía considero amigos y con quienes celebro este importante logro.

## **AGRADECIMIENTO**

Al culminar otro ciclo en mi vida, quiero agradecerles a Dios como también agradezco a mi madre, quien siempre ha creído en mí y me ha proporcionado el apoyo indispensable en este desafiante proceso de aprendizaje. A mi abuela, que ha sido mi mayor fuente de inspiración para alcanzar este objetivo, a mi padre por darme sus consejos y apoyo y a toda mi familia en general, quienes han sido parte fundamental de mi desarrollo profesional.

Mi agradecimiento a mi tutora Ing. Jenny Carolina Herrera Bartolomé, Mg., por haberme brindado la oportunidad de recurrir al conocimiento, sus orientaciones y dedicación hizo posible alcanzar la culminación de la investigación.

Finalmente, agradecer a todos los profesores y compañeros que conocí durante todo mi camino de estudios, cuyas enseñanzas y consejos siempre recordaré, ya que contribuyeron a mi desarrollo como un profesional competente.

## Índice

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA .....	III
APROBACIÓN DE TITULACIÓN.....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
Resumen.....	1
Introducción.....	2
Diseño teórico .....	2
CAPITULO I .....	7
1. Marco teórico .....	7
1.1 Conceptualización de la variable independiente.....	7
1.1.1 Calidad de la playa.....	7
1.1.2 Seguridad y vigilancia en la playa .....	7
1.1.3 Gastronomía y oferta de restauración en la playa.....	8
1.1.4 Sostenibilidad y conservación de los ecosistemas .....	8
1.1.5 Imagen y reputación de la playa .....	8
1.1.6 Percepción y satisfacción de los visitantes .....	8
1.1.7 Gestión de los residuos y contaminación.....	9
1.1.8 Promoción del destino.....	9
1.1.9 Impacto económico en la comunidad .....	9
1.1.10 Integración de la playa con otros atractivos turísticos .....	10
1.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE .....	10
1.1.1 Posicionamiento del destino turístico .....	10
1.1.2 Definición del destino turístico.....	10
1.1.3 Percepción de la calidad del destino turístico .....	11
1.1.4 Imagen del destino turístico.....	11
1.1.5 Promoción y publicidad del destino turístico.....	11
1.1.6 Posicionamiento en redes sociales .....	12
1.1.7 Preferencias de viaje .....	12
1.1.8 Impacto social del destino turístico.....	12
1.1.9 Fidelización del turista.....	13
1.1.10 Influencia de la marca del destino .....	13
CAPITULO II .....	14
2. Diseño Metodológico.....	14
2.1 Análisis de las encuestas realizadas a los habitantes del cantón san Vicente .....	14

2.2 Análisis de los resultados realizado al responsable del Departamento De turismo del GAD de San Vicente .....	22
2.3 Análisis cruzado de la información.....	24
CAPITULO III.....	25
3 Diseño de propuesta.....	25
3.1 Tema de propuesta .....	25
3.2 Antecedentes .....	25
3.3 Justificación .....	25
3.4 Objetivos.....	26
3.4.1 Objetivo General.....	26
3.4.2 Objetivos Específicos.....	26
3.4.3 Desarrollo de la propuesta .....	26
Conclusiones.....	35
Recomendaciones .....	35
Bibliografía .....	36
Anexos 1 Encuesta.....	39
Anexos 2 Entrevista.....	41
Anexos 3 Figuras .....	44



## Índice de tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach.....	14
Tabla 2 Género.....	14
Tabla 3 Edad.....	15
Tabla 4 Ocupación laboral.....	15
Tabla 5 Importancia general de la playa.....	16
Tabla 6 Importancia a los restaurantes y servicios de comida.....	17
Tabla 7 Presencia de hoteles y opciones de alojamiento.....	17
Tabla 8 Presencia policial en la playa.....	18
Tabla 9 Presencia de socorristas.....	19
Tabla 10 Calidad de los servicios complementarios.....	20
Tabla 11 Aspectos de mayor relevancia.....	21
Tabla 12 Diseño de propuesta: Cronograma de capacitación.....	27
Tabla 13 Diseño de propuesta: Aplicación de prácticas sostenibles.....	29

## Índice de Figuras

Figura 1 Género.....	44
Figura 2 Edad.....	44
Figura 3 Ocupación laboral.....	45
Figura 4 Importancia general de la playa.....	45
Figura 5 Importancia de los restaurantes y servicios de comida.....	46
Figura 6 Presencia de hoteles y opciones de alojamientos.....	46
Figura 7 Presencia policial en la playa.....	47
Figura 8 Presencia de socorristas.....	47
Figura 9 Calidad de los servicios complementarios.....	48
Figura 10 Aspectos de mayor relevancia.....	48

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Diseño de propuesta: Infografía sobre la excelencia al servicio al cliente.....	31
Ilustración 2 Diseño de propuesta: Post de Instagram sobre invitación a capacitaciones.....	32
Ilustración 3 Diseño de propuesta: Post de Facebook sobre certificado de reconocimiento...	33

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de capacitación al personal para los distintos locales de promoción y playa del Cantón San Vicente, su finalidad es que a través de este plan de capacitación se logre proporcionar un servicio de calidad a los clientes. Se aplicaron métodos empíricos para realizar la investigación como fueron las encuestas realizadas a los habitantes del Cantón San Vicente para así obtener información valiosa que ayude a obtener una percepción de dichos habitantes en relación a la calidad de la playa, la entrevista se la realizó a la Licenciada Eura Zambrano docente de la ULEAM extensión Bahía de Caráquez en base a sus conocimientos de turismo y como ex funcionaria del GAD de San Vicente permitió obtener información sobre las políticas y estrategias que suelen llevar a cabo el municipio. Tanto la encuesta como la entrevista se realizaron de manera presencial, donde los resultados obtenidos de las encuestas fueron procesados en el programa IBM SPSS versión 26, los mismo que revelaron unos de los puntos importantes que se debe mejorar y ampliar los servicios disponibles que es el aspecto más relevante para atraer turistas. Con el plan de capacitación al servicio al cliente se espera que los distintivos negocios de San Vicente tengan resultados positivos.

## **Introducción**

La calidad de la playa de San Vicente es crucial poder evaluar su distinción y cómo esta influye en el posicionamiento del destino turístico del cantón. Considerando que el turismo es uno de los motores económicos más importantes para este sector.

Esta investigación nace con la necesidad de determinar los criterios e indicadores adecuados para evaluar la calidad de la playa que se ha visto afectada por la contaminación proveniente de diversas fuentes, como ríos, las descargas de aguas residuales, la basura y la inseguridad hoy en día. Además, de requerir recopilar datos relevantes sobre la situación actual de la playa, incluyendo información sobre la contaminación, la infraestructura disponible y la satisfacción de los visitantes.

La presente investigación se justifica en que los resultados de este estudio permitirán identificar las fortalezas y debilidades de la playa, para proponer estrategias de mejora que contribuyan a un mejor posicionamiento del destino turístico de San Vicente. Esto es clave para atraer más visitantes, fomentar el desarrollo económico local, entre otras.

Además, la investigación generará información valiosa para la toma de decisiones por parte de las autoridades locales y las empresas turísticas, lo que a su vez contribuirá a la sostenibilidad a largo plazo del sector turístico.

### **1. Diseño teórico**

#### **1.1 Problema**

¿Cómo va a afectar calidad de la playa al posicionamiento del destino turístico del cantón San Vicente?

#### **1.2 Objeto**

Calidad de la Playa de San Vicente

#### **1.3 Campo**

Atractivo turístico

#### **1.4 Objetivo**

Analizar la calidad de la playa de San Vicente como influencia del posicionamiento del destino turístico del Cantón.

#### **1.5 Variables**

##### **1.5.1 Variable dependiente**

Posicionamiento del destino turístico

### **1.5.2 Variable independiente**

Calidad de la playa

### **1.6 Tareas científicas**

- Realizar un análisis bibliográfico enfocado sobre la calidad de las playas como posicionamiento para un destino turístico.
- Realizar un estudio de campo para identificar las necesidades y características de la calidad de la playa de San Vicente para la planificación de mejores estrategias.
- Diseñar las propuestas referentes a las diferentes estrategias para el posicionamiento turístico del cantón.

## **3 Diseño metodológico**

### **3.1. Población y muestra**

#### **3.1.1 Población**

La población se define como:

La población de estudio se refiere al grupo específico de individuos o elementos que el investigador está interesado en estudiar Arias, et al., (2016). Este es un aspecto importante del diseño de la investigación, ya que ayuda a definir el alcance y la aplicabilidad de los hallazgos del estudio.

La población que se pretende estudiar son los propios habitantes del cantón, la misma que está conformada con 37.000 habitantes, del último censo realizado en el 2022 (FamilySearch).

#### **3.1.2 Muestra**

La muestra se define como:

Un subconjunto de individuos u objetos que se seleccionan de una población mayor con el fin de realizar un estudio o análisis (Briales, 2023).

Según el último censo realizado en Ecuador, la población de San Vicente asciende a 37,000 habitantes. Por consiguiente, se ha seleccionado la totalidad de esta población para calcular el tamaño de la muestra, que arrojó un total de 68 personas que serán objeto de estudio para determinar la calidad de la playa como como influencia del posicionamiento del destino turístico del cantón.

#### FORMULA DE CALCULO

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Donde:

- Z = nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
- p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
- q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p  
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo, se asume 50% para p y 50% para q
- e = Error de estimación máximo aceptado
- n = Tamaño de la muestra

#### INGRESO DE DATOS

Z =	1,65
p =	50%
q =	50%
	37.000
e =	10%

95%	1,96
90%	1,65
91%	1,7
92%	1,76
93%	1,81
94%	1,89

#### TAMAÑO DE MUESTRA

n =	68,06
-----	-------

### 3.2. Métodos y técnicas

#### 3.2.1. Métodos teóricos Método

##### Método descriptivo

El método descriptivo es un enfoque de investigación que tiene como objetivo describir e interpretar las características de un fenómeno o tema de estudio sin manipular las variables involucradas (None, 2019).

Este método proporcionará información fundamental al momento de analizar los datos recopilados y hacer conclusiones sobre cómo la calidad de la playa afecta el posicionamiento turístico del cantón. Permitiendo determinar cuáles serán los requerimientos necesarios para atraer turistas y generar recomendaciones basadas en evidencia.

##### Método Analítico

Método Analítico es un enfoque científico que implica el uso de diversas técnicas y herramientas para analizar e interpretar datos (Gamal et al., 2021).

Este método permitirá analizar los componentes esenciales de la calidad de la playa como la limpieza del agua, seguridad, oferta de servicios, entre otros. Identificando fortalezas y debilidades que impacten en el posicionamiento turístico del cantón.

### **Método cuantitativo**

La definición de método cuantitativo se refiere a la investigación empírica sistemática de fenómenos sociales mediante técnicas estadísticas, matemáticas o computacionales (Colla et al., 2021).

A través de este método cuantitativo se permitirá comprender y explicar los datos estadísticos de manera rigurosa y objetiva.

### **Método cualitativo**

Este enfoque permite a los investigadores explorar las complejidades y matices del comportamiento y las interacciones humanas, proporcionando información valiosa sobre las razones y motivaciones subyacentes de determinadas acciones y decisiones (Fletcher, 2017).

Por medio del método cualitativo se pretende conceptuar sobre la realidad, con base en la información obtenida de la población o las personas estudiadas.

### **Métodos empíricos**

#### **3.2.2. Observación científica**

La observación científica se puede definir como el proceso sistemático de recopilación de datos a través de la percepción y medición sensorial, lo cual es crucial para la investigación científica (Romero, 2019).

Este método facilitara la determinación de los objetivos del estudio con mayor claridad del área a estudiar, determinando los parámetros esenciales a evaluar, la operatividad del estudio y poder precisar la opción adecuada para la recolección de datos.

#### **Técnicas**

##### **Encuestas**

Una encuesta es un método de investigación que consiste en la recolección de datos de un grupo de personas a través de preguntas estandarizadas (Veal, 2011).

Se realizarán encuestas de forma aleatoria a los habitantes del Cantón San Vicente, con el fin obtener resultados relevantes para la investigación.

## **Entrevista**

La definición de entrevista puede entenderse como una conversación estructurada donde una persona hace preguntas y la otra da respuestas. Esta interacción permite la recopilación de información y la valoración de las calificaciones del entrevistado (Patiño, 2019).

Se realizará una entrevista a la persona responsable del dpto. de turismo del Gad San Vicente.

## **Análisis Estadístico**

Análisis estadístico es el proceso de examinar, limpiar, transformar y modelar datos para descubrir patrones, tendencias y relaciones significativas (Madroñero et al., 2021).

Se procesarán los datos a través del programa SPSS V.26 las preguntas realizadas para su respectiva tabulación para hacer el diagnóstico correspondiente.

## **CAPITULO I**

### **1. Marco teórico**

#### **1.1 Conceptualización de la variable independiente**

##### **1.1.1 Calidad de la playa**

La calidad de una playa es un concepto complejo que abarca múltiples aspectos, incluyendo la limpieza del agua, la seguridad de los bañistas y las instalaciones que se ofrecen a los visitantes. Menciona Toubiana et al, (2021), estos elementos son fundamentales para definir la experiencia general de quienes disfrutan de la playa, influyendo directamente en su satisfacción. Además, la calidad de una playa no solo es relevante desde una perspectiva recreativa, sino que también tiene implicaciones ambientales significativas. Por lo tanto, es crucial considerar estos factores al evaluar el atractivo de un destino costero, ya que una playa bien mantenida puede fomentar un mayor disfrute y, al mismo tiempo, contribuir a la conservación del ecosistema marino.

En este sentido, la calidad de las playas se convierte en un aspecto esencial tanto para la salud de los entornos naturales como para el bienestar de las personas que las visitan.

##### **1.1.2 Seguridad y vigilancia en la playa**

La relevancia de contar con salvavidas capacitados en las playas es fundamental. Estos profesionales no solo deben poseer habilidades de rescate, sino que también requieren formación en primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP). La capacitación continua es esencial para responder de manera efectiva ante emergencias acuáticas (González et al., 2018).

La seguridad debe considerarse como parte de un sistema integral, aunque con indicadores propios. Esta se refiere a la protección del turista, ya sea nacional o extranjero, y debe abarcar aspectos relacionados con la salud, la integridad física, psicológica y económica. Cada destino turístico tiene la responsabilidad de ofrecer la mayor protección posible a los visitantes, ya que esto influye en su decisión de regresar y en la promoción que pueden hacer a futuros turistas.



### **1.1.3 Gastronomía y oferta de restauración en la playa**

La variedad de opciones gastronómicas y de restaurantes disponibles en la playa constituye un aspecto fundamental de la experiencia total que ofrece este entorno costero en este aspecto Gonzales et al, (2023), señala que estos factores no solo enriquecen la satisfacción general de quienes disfrutan del mar y la arena, sino que también son determinantes importantes en la capacidad de los destinos playeros para atraer a turistas.

### **1.1.4 Sostenibilidad y conservación de los ecosistemas**

La conservación de los ecosistemas es fundamental para preservar la integridad de los recursos naturales y salvaguardar la diversidad biológica. Esta conservación implica no solo proteger áreas específicas, sino también gestionar de manera sostenible los recursos que estas áreas proporcionan.

Fornet (2020), indica que la pérdida de biodiversidad puede tener consecuencias devastadoras, no solo para las especies en peligro, sino también para los seres humanos, quienes dependen de estos ecosistemas para su alimentación, agua y otros recursos esenciales. Por lo tanto, es crucial adoptar enfoques integrales que consideren tanto la protección de la naturaleza como el bienestar humano. Esto incluye la implementación de políticas efectivas y la participación activa de las comunidades locales en la gestión de sus entornos naturales

### **1.1.5 Imagen y reputación de la playa**

La percepción y la reputación de una playa son elementos fundamentales para atraer a turistas y asegurar que los visitantes mantengan una opinión favorable sobre el lugar. Tal como afirma Torres y Alva (2023), estos factores no solo influyen en la decisión de los viajeros al elegir un destino, sino que también son determinantes en la experiencia general que ofrecen las playas. Una imagen positiva puede resultar en un mayor flujo de turistas, lo que a su vez contribuye al desarrollo económico de la región. Además, la forma en que una playa es percibida puede impactar en su éxito a largo plazo como destino turístico, ya que una buena reputación fomenta la lealtad de los visitantes y puede generar recomendaciones boca a boca.

### **1.1.6 Percepción y satisfacción de los visitantes**

La manera en que los visitantes perciben su entorno y su nivel de satisfacción son elementos fundamentales para entender la experiencia total que viven durante su visita. De acuerdo con Jamean y Abas (2023), evaluar cómo los visitantes valoran su percepción del

medio ofrece información crucial sobre sus impresiones y sentimientos hacia el lugar. Este análisis no solo revela aspectos importantes sobre la calidad de los servicios ofrecidos, sino que también subraya la necesidad de comprender estas percepciones al momento de evaluar la experiencia del visitante. Al hacerlo, se pueden identificar áreas de mejora y oportunidades para enriquecer la oferta turística, lo que contribuye a una experiencia más gratificante y memorable para quienes visitan.

### **1.1.7 Gestión de los residuos y contaminación**

La administración adecuada de los residuos sólidos se considera un elemento fundamental en la protección del medio ambiente, según lo afirmado por Velásquez, Pita, et al, (2023) Esta gestión no solo implica la recolección y disposición de desechos, sino que también abarca la implementación de prácticas que reduzcan su generación y promuevan su reciclaje.

Además, es crucial evaluar cómo los residuos sólidos influyen en la contaminación y en el estado general del entorno natural. Piarpuezan et al, (2023) subrayan la necesidad de analizar estos impactos para desarrollar estrategias que mitiguen los efectos adversos de los residuos. Una comprensión profunda de estas dinámicas permite a las comunidades y a los responsables de políticas públicas adoptar medidas más efectivas que no solo protejan el medio ambiente, sino que también fomenten un desarrollo sostenible y una mejor calidad de vida para todos.

### **1.1.8 Promoción del destino**

La promoción de un destino turístico es fundamental para atraer a visitantes y generar beneficios económicos significativos para la comunidad local, como indican Dosinaen y Musafa (2023), involucrar a la comunidad local en la promoción de estos destinos no solo fomenta un sentido de pertenencia, sino que también puede resultar en una representación más auténtica y atractiva del lugar. Esta participación activa de los residentes permite que se destaquen las características únicas y las tradiciones culturales del destino, lo que, a su vez, puede captar el interés de turistas potenciales.

Al presentar una imagen genuina del destino, se crea una conexión más profunda entre los visitantes y el lugar, lo que puede traducirse en experiencias más memorables. Además, una promoción efectiva que incluya la voz de la comunidad puede ayudar a resaltar aspectos que los turistas valoran, como la gastronomía local, las festividades y las actividades culturales.

### **1.1.9 Impacto económico en la comunidad**

El impacto económico que un destino turístico tiene sobre la comunidad es un factor fundamental que debe ser considerado al evaluar su importancia general. Como menciona Ashraf (2020), analiza cómo el turismo influye en la economía local puede ofrecer valiosas perspectivas sobre la sostenibilidad y el desarrollo de la comunidad en su conjunto. Esta comprensión no solo permite identificar los beneficios económicos directos, como la creación de empleo y el aumento del gasto local, sino que también ayuda a reconocer los efectos indirectos que el turismo puede tener en diversas áreas, como la infraestructura y los servicios públicos.

Además, al evaluar estos impactos, se pueden formular estrategias más efectivas para maximizar los beneficios del turismo, asegurando que el crecimiento sea equilibrado y que la comunidad pueda prosperar a largo plazo.

### **1.1.10 Integración de la playa con otros atractivos turísticos**

La combinación de la playa con otros atractivos turísticos es un elemento fundamental en el proceso de desarrollo de un destino turístico. Esta integración no solo enriquece la experiencia del visitante, sino que también diversifica las ofertas disponibles, lo que puede atraer a un público más amplio y variado. Al incorporar actividades complementarias, como deportes acuáticos, excursiones culturales o gastronomía local, se crea un entorno más dinámico y atractivo para los turistas (Cevallos y Chávez, 2023).

Además, esta estrategia puede contribuir al fortalecimiento de la economía local, ya que fomenta el flujo de visitantes durante todo el año, en lugar de limitarse a la temporada alta de playa. De este modo, se promueve un desarrollo turístico más sostenible, que beneficia tanto a los turistas como a la comunidad local.

## **1.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

### **1.1.1 Posicionamiento del destino turístico**

El posicionamiento de un destino turístico es un factor determinante para alcanzar el éxito en el mercado actual, este aspecto no solo implica cómo se presenta el destino ante los potenciales visitantes, sino también cómo se diferencia de otros destinos competidores. Un posicionamiento efectivo permite que un destino resalte sus características únicas, como su cultura, su gastronomía, sus paisajes o sus actividades recreativas, lo que puede atraer a un público específico que busca experiencias particulares, (Cortés, 2023).

### **1.1.2 Definición del destino turístico**

La definición de un destino turístico puede cambiar según las diversas perspectivas y contextos en los que se analice, como indican Darwish y Burns (2023), estos autores destacan que la reputación de un destino turístico tiene un papel fundamental en su caracterización, considerándola como una definición empírica. Esto significa que la forma en que un destino es percibido por los turistas, así como las experiencias compartidas por quienes lo visitan, influye considerablemente en su imagen y en la forma en que se define.

### **1.1.3 Percepción de la calidad del destino turístico**

Como indica Font (2023), la percepción del destino turístico abarca diversos elementos, como la infraestructura, la atención al cliente, la oferta de actividades y la limpieza del lugar, todos los cuales juegan un papel vital en la experiencia del turista. Cuando los visitantes consideran que un destino ofrece una alta calidad, es más probable que se sientan satisfechos y recomienden el lugar a otros, lo que a su vez puede atraer a más turistas. Además, en un entorno donde los destinos luchan por captar la atención de los viajeros, la calidad percibida puede ser el factor diferenciador que determine qué lugares se destacan sobre otros

### **1.1.4 Imagen del destino turístico**

La influencia del trasfondo cultural en la imagen de un destino turístico ha sido objeto de un extenso estudio en la literatura académica, como afirma Tian et al, (2021), este análisis se centró de manera particular en cómo el contexto cultural afecta la percepción que tienen diferentes segmentos de visitantes sobre la imagen de un destino turístico, como los elementos culturales, como las tradiciones, valores y expectativas de los turistas, pueden moldear significativamente su experiencia y la forma en que ven y evalúan un lugar.

Al comprender estas dinámicas, los destinos turísticos pueden adaptar sus estrategias de marketing y oferta de servicios para satisfacer mejor las necesidades y preferencias de distintos grupos culturales.

### **1.1.5 Promoción y publicidad del destino turístico**

La promoción y la publicidad son elementos fundamentales en el desarrollo de un destino turístico. Šegota (2023), expresa que la participación de la comunidad local es esencial para llevar a cabo una promoción efectiva del destino turístico. Este aspecto resalta la importancia de involucrar a los residentes locales en las estrategias de promoción, ya que su participación activa puede ser clave para atraer a más turistas.

Cuando la comunidad local se involucra en la promoción del destino, no solo se contribuye a una representación más auténtica de la cultura y las tradiciones del lugar, sino que también se genera un sentido de pertenencia y orgullo entre los habitantes.

#### **1.1.6 Posicionamiento en redes sociales**

El posicionamiento en redes sociales se ha convertido en un aspecto fundamental para la visibilidad y la reputación de una marca en el contexto actual, tal como lo indican Vilema et al, (2019). En un mundo donde las plataformas digitales juegan un papel central en la interacción entre las empresas y sus consumidores, una estrategia efectiva de posicionamiento es esencial para destacar entre la competencia. La presencia activa y bien gestionada en redes sociales no solo permite a las marcas aumentar su visibilidad, sino que también contribuye a construir y mantener una imagen positiva en la mente del público. Esto se traduce en una mayor confianza por parte de los consumidores, quienes tienden a preferir marcas que son accesibles y que interactúan de manera efectiva con ellos.

#### **1.1.7 Preferencias de viaje**

Las preferencias de viaje de los turistas son moldeadas por una variedad de factores que incluyen, entre otros, el atractivo del destino, el costo asociado al viaje y las experiencias culturales disponibles, según lo mencionado por Liang et al, (2022), estos elementos son fundamentales en el proceso de toma de decisiones de los viajeros, ya que influyen significativamente en la elección de los destinos que desean visitar.

El atractivo de un destino puede abarcar aspectos como su belleza natural, su patrimonio histórico y sus actividades recreativas, mientras que el costo del viaje puede incluir no solo el precio de los boletos de avión, sino también el alojamiento, la comida y otras actividades.

#### **1.1.8 Impacto social del destino turístico**

El impacto social de un destino turístico puede ser considerable, afectando de manera notable a la comunidad local, su cultura y el medio ambiente. Como señalan Solaiman et al, (2023) este efecto se manifiesta en múltiples dimensiones, incluyendo transformaciones en las tradiciones locales, el desarrollo económico de la región y los esfuerzos de conservación ambiental. Por un lado, la llegada de turistas puede llevar a cambios en las prácticas culturales y en la forma en que las comunidades celebran sus tradiciones, lo que puede enriquecer la experiencia cultural pero también generar tensiones. En el ámbito económico, el

turismo puede impulsar el crecimiento de negocios locales, crear empleos y aumentar los ingresos de la comunidad.

#### **1.1.9 Fidelización del turista**

La satisfacción del turista es un factor fundamental en el proceso de fidelización, dado que aquellos viajeros que se sienten contentos con su experiencia son más propensos a desarrollar una lealtad significativa hacia un destino turístico, como se expresan Liu et al, (2023) cuando los turistas disfrutan de su visita y encuentran que sus expectativas han sido superadas, es más probable que regresen en el futuro y recomienden ese lugar a amigos y familiares.

#### **1.1.10 Influencia de la marca del destino**

La influencia del branding de destinos en el comportamiento del consumidor ha sido objeto de un amplio estudio dentro de los campos del turismo y el marketing, Tal como señala Inklaar (2021), el *branding* de un destino desempeña un papel fundamental en la formación de la imagen y la percepción que los posibles visitantes tienen de un lugar, lo que a su vez impacta de manera significativa en su proceso de toma de decisiones.

Cuando un destino logra establecer una marca fuerte y atractiva, es capaz de captar la atención de los viajeros y diferenciarse de otros lugares.

## CAPITULO II

### 2. Diseño Metodológico

#### 2.1 Análisis de las encuestas realizadas a los habitantes del cantón san Vicente

El análisis de fiabilidad es un proceso estadístico que se utiliza para evaluar la consistencia y estabilidad de un instrumento de medición, en el cual su objetivo es determinar si el instrumento produce resultados coherentes y libres de errores aleatorios a lo largo del tiempo y entre diferentes evaluadores.

Tabla 1

*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,817	7

Fuente: Programa IBM STATICS 26

Elaboración Propia

El instrumento de encuestas fue diseñado con 7 preguntas, se hizo un análisis de validez y fiabilidad por medio del software estadístico IBM SPSS STATICS V26, de acuerdo a los resultados posee una fiabilidad de ,817 según el análisis del Alfa de Cronbach, lo que indica que el coeficiente del instrumento consta que los datos retomados son confiables

Tabla 2 Género

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	31	45,6	45,6	45,6
	Femenino	37	54,4	54,4	100,0
Total		68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente.

Elaboración Propia

Respeto a la población encuestada el 54,4% representa a 37 individuos del género femenino y el 45,6% representa a 31 individuos del género masculino.

Fuente: Habitantes del cantón San Vicente  
Elaboración Propia

**Tabla 3 Edad**  
**Rango de edad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 18 años	8	11,8	11,8	11,8
	18 - 24 años	12	17,6	17,6	29,4
	25 - 34 años	21	30,9	30,9	60,3
	35 - 44 años	16	23,5	23,5	83,8
	45 o más años	11	16,2	16,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

De un total de 68 encuestados, el 30,9% representa la cantidad de 21 personas que pertenecen al rango de 25 – 34 años, el 23,5% siendo 16 personas pertenecen al rango de 35 – 44 años, el 17,6% representa la cantidad de 12 personas del rango de 18 – 24 años, el 16,2% siendo 11 personas que pertenecen al rango de 45 o más años y por último el 11,8% que representa a 8 siendo del rango de menos de 18 años.

**Tabla 4 Ocupación laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Empleado/a tiempo completo	17	25,0	25,0	25,0
	Trabajador/ar Independiente	20	29,4	29,4	54,4
	Estudiante	17	25,0	25,0	79,4
	Desempleado/a	9	13,2	13,2	92,6
	Jubilado/a	5	7,4	7,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente.

Elaboración Propia

Los resultados revelan el total de 68 encuestados que son residentes del cantón San Vicente, donde el 29,4% que representan 20 personas que son trabajadores independientes (emprendedores), el 25% siendo 17 personas que son empleados a tiempo completo, así mismo 25% que representa a 17 personas que son estudiantes, el 13,2 siendo 9 personas que se encuentran desempleados y el 7,4% que representan a 5 personas que son ya jubilados.



### Interpretación

Se refleja que una gran cantidad de emprendedores, lo que indica un fuerte potencial para el desarrollo económico local, que, además hay otro gran porcentaje de empleados a tiempo completo que muestra la existencia de oportunidades laborales estables, igualmente un grupo grande de estudiantes que refleja un compromiso con la educación, sin embargo, existe un porcentaje bajo de desempleados que señala un área de preocupación que requiere atención y por último otro pequeño grupo de jubilados.

**Tabla 5 Importancia general de la playa**

**¿Qué nivel de importancia le asigna a la calidad general de la playa de San Vicente, considerando la limpieza como un aspecto clave?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Muy importante	41	60,3	60,3	60,3
	B) Importante	16	23,5	23,5	83,8
	C) Poco importante	9	13,2	13,2	97,1
	D) Nada importante	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

### Análisis

Existe una gran cantidad de personas 60,3% que representan a 41 encuestados que consideran que es muy importante la limpieza como un aspecto clave en la playa de San Vicente para el turista, mientras que el 23,5% siendo 16 personas manifiestan que es importante la limpieza de la playa, el 13,2% que representan a 9 individuos muestran que es poco importante la limpieza de la playa y el 2,9% siendo apenas 2 personas consideran que no es nada importante.

### Interpretación

Se destaca que la limpieza de la playa de San Vicente es esencial para los turistas, lo que indica que este aspecto influye significativamente en la percepción del destino como un factor clave para la satisfacción de los visitantes, lo que podría tener implicaciones importantes para la gestión y promoción de la playa.

**Tabla 6 Importancia a los restaurantes y servicios de comida**

**¿Qué nivel de importancia le atribuye a los restaurantes y servicios de comida ubicados cerca de la playa de San Vicente para la satisfacción general del visitante?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Muy Importante	34	50,0	41,2	41,2
	B) Importante	26	38,2	47,1	88,2
	C) Poco importante	5	7,4	7,4	95,6
	D) Nada Importante	3	4,4	4,4	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

#### **Análisis**

El 50% de los encuestados que representan a 34 individuos manifestaron que es muy importante que se encuentren restaurantes y servicios de comida cerca de la playa para la satisfacción del turista, el 38,2% siendo 26 individuos consideran que es muy importante que se encuentren este tipo de servicios cerca de la playa, el 7,4% que representan a 5 personas consideran que es poco importante este tipo de servicios y el 4,4% siendo apenas 3 individuos manifiestan que no es nada importante.

#### **Interpretación**

Se muestra la importancia de contar con restaurantes y servicios de comida cerca de la playa para garantizar la satisfacción de los turistas, esto indica que la oferta gastronómica es un factor clave en la experiencia del visitante. Por ello, la disponibilidad de opciones de comida cerca de la playa es vista como un elemento crucial para mejorar la experiencia turística, lo que sugiere que podría influir positivamente en la atracción de visitantes.

**Tabla 7 Presencia de hoteles y opciones de alojamiento**

**¿Qué tan importante considera que es la presencia de hoteles y opciones de alojamiento cercanos a la Playa de San Vicente para atraer turistas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Muy Importante	37	54,4	54,4	54,4
	B) Importante	25	36,8	36,8	91,2
	C) Poco Importante	4	5,9	5,9	97,1
	D) Nada Importante	2	2,9	2,9	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

### **Análisis**

La mayoría de los encuestados que es del 54,4% que presentan a 37 individuos consideraron que es muy importante la presencia de hoteles y opciones de alojamientos cercanos a la playa para atraer turistas, el 36,8% siendo 25 personas consideran que es importante que existan la presencia de hoteles y alojamientos cercanos a la playa, el 5,9% siendo 4 individuos consideran que es poco importante para atraer turistas y el 2,9% que representa apenas 2 personas consideran que no es nada importante la presencia de hoteles y alojamientos para atraer turistas.

### **Interpretación**

Se refleja la relevancia de tener hoteles y opciones de alojamiento cerca de la playa como un factor fundamental para atraer turistas, esto indica que la disponibilidad de estos servicios es primordial para mejorar la experiencia del visitante y fomentar el turismo en la zona. Donde estos resultados subrayan que la oferta de alojamiento cerca de la playa es esencial para potenciar el atractivo turístico del lugar.

**Tabla 8 Presencia policial en la playa**

**¿Cree que es importante contar con presencia policial en la playa de San Vicente, para garantizar la seguridad de los turistas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Muy Importante	40	58,8	48,5	48,5
	B) Importante	19	27,9	35,3	83,8
	C) Poco Importante	7	10,3	10,3	94,1
	D) Nada Importante	2	5,9	5,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

### **Análisis**

El 58,8% de los encuestados que representan a 40 individuos manifestaron que es muy importante que exista la presencia policial para garantizar la seguridad del turista en la playa de San Vicente, mientras el 27,9% siendo 19 personas consideran que es muy importante que exista este tipo de presencia policial, el 10,3% siendo 7 personas consideran que es poco importante y apenas el 5,9% que representan apenas a 2 individuos consideran que no es nada importante la presencia policial para resguardar la presencia del turista.

### Interpretación

Se considera que la presencia policial es un factor clave para garantizar la seguridad de los turistas en la playa de San Vicente, esto resalta la importancia de este factor como un aspecto clave para la satisfacción y tranquilidad de los visitantes como un elemento esencial para atraer y mantener la confianza de los turistas en el destino investigado.

**Tabla 9 Presencia de socorristas**

**¿Qué tan importante considera que exista la presencia de socorristas en la playa de San Vicente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A) Muy Importante	37	54,4	44,1	44,1
B) Importante	23	33,8	44,1	88,2
C) Poco Importante	6	8,9	8,8	97,1
D) Nada Importante	2	2,9	2,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

### Análisis

El 54,4% de los encuestados que corresponden a 37 individuos consideraron que es muy importante que exista la presencia de socorristas en la playa de San Vicente para garantizar la seguridad del turista, mientras que el 33,8% que representa a 23 individuos manifestaron que es muy importante que exista la presencia de socorristas, a diferencia del 8,9% siendo 6 individuos consideraron que es poco importante, así mismo, apenas 2,9% que corresponde a 2 individuos manifestaron que no es nada importante que exista la presencia de socorristas para garantizar la seguridad del turista.

### Interpretación

Se destaca que la presencia de socorristas en la playa de San Vicente es esencial para garantizar la seguridad de los turistas, lo cual refleja una clara preocupación por la protección y el bienestar de los visitantes, lo que sugiere que la seguridad dentro del mar es un aspecto fundamental para disfrutar de la experiencia en la playa, donde incluso se destacan la necesidad de contar con socorristas como un elemento clave para fomentar un entorno seguro y atractivo para los turistas.

**Tabla 10 Calidad de los servicios complementarios**

**¿Qué importancia le otorga a la calidad de los servicios complementarios, como tiendas y alquiler de equipos, en la Playa de San Vicente para la experiencia turística?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Muy Importante	40	58,8	58,8	58,8
	B) Importante	24	35,3	35,3	94,1
	C) Poco Importante	3	4,4	4,4	98,5
	D) Nada Importante	1	1,5	1,5	100,0
	Total	68	100,0	100,0	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

#### **Análisis**

La mayoría de los encuestados que es del 58,8% que representan a 40 individuos consideraron que es muy importante que exista la opción de servicios como el alquiler de tiendas y equipos, para atraer al turista y generarle una experiencia turística mucho más completa, así mismo el 35,3% siendo 24 individuos manifestaron que es muy importante esta opción, por otro lado el 4,4% que representan a 3 individuos consideraron que es poco importante y por ultimo con apenas el 1,5% siendo apenas 1 individuo considero que no es nada importante estas opciones de servicios para el turista.

#### **Interpretación**

Ofrecer varios servicios como el alquiler de tiendas y equipos acuáticos es fundamental para atraer turistas y enriquecer su experiencia en la playa, donde la disponibilidad de estos servicios es vista como un elemento clave para mejorar la satisfacción del visitante, por lo que estos resultados subrayan que la oferta de servicios complementarios es esencial para crear una experiencia turística más completa y atractiva.

**Tabla 11 Aspectos de mayor relevancia**

**¿Cuál de los siguientes aspectos de la Playa de San Vicente considera que tiene la mayor relevancia para atraer turistas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A) Aumentar la frecuencia de limpieza de la playa	16	23,5	27,9	27,9
	B) Mejorar la seguridad y vigilancia	21	30,9	32,4	60,3
	C) Ampliar y mejorar los servicios disponibles	25	36,8	30,9	91,2
	D) Renovar y embellecer el entorno natural	6	8,8	8,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Habitantes del Cantón San Vicente

Elaboración Propia

#### **Análisis**

El 36,8% de los encuestados que representan 25 individuos consideraron que el aspecto con mayor relevancia para atraer turistas es poder ampliar y mejorar los servicios disponibles, por otro lado el 30,9% siendo un total de 21 individuos consideraron que es mucho más importante poder mejorar la seguridad y vigilancia en la playa de San Vicente para atraer turistas, el 23,5% que representa a 16 individuos manifestaron que es muy importante aumentar la frecuencia de la limpieza de la playa para la satisfacción del turista y por último el 8,8% siendo apenas 6 individuos consideraron que es importante renovar y embellecer el entorno natural de la playa para poder así atraer a los turistas.

#### **Interpretación**

Mejorar y ampliar los servicios disponibles es el aspecto más relevante para atraer turistas a la playa de San Vicente, es decir que es importante que para el turista le resulte más fácil encontrar restaurantes, hoteles y todo lo referente a la promoción de turismo de playa a través de señalamientos que muestren donde se encuentra cada zona turística y lugares comerciales. Así mismo es importante señalar que la presencia de policías y salvavidas por parte de las autoridades lo que es un favor relevante que permite al turista sentirse mucho más seguro. Además, tener una playa limpia y ordenada es esencial para una experiencia positiva que no solo mejora la estética del lugar, sino que también puede influir en la percepción de la calidad del destino turístico. Por último, también es importante realizar esfuerzos por embellecer el área, lo que podría incluir la plantación de palmeras, la creación de áreas verdes o la mejora de las instalaciones para mejorar la experiencia turística en la playa.

## **2.2 Análisis de los resultados realizado al responsable del Departamento De turismo del GAD de San Vicente**

### **1. ¿Qué estrategias y recursos están en marcha para mantener y mejorar la limpieza y el mantenimiento de las playas en el cantón San Vicente?**

En el ámbito del turismo y como ex funcionaria, considero que una estrategia fundamental para mantener y mejorar la limpieza de las playas en el cantón San Vicente debe incluir un plan de turismo integral. Este plan debería abordar no solo la promoción, sino también el mantenimiento y conservación de las playas, dado que son un patrimonio natural.

Es crucial que el GAD, a través del departamento de turismo, trabaje en coordinación con la dirección de higiene ambiental. Donde la planificación debe ser integral, utilizando herramientas como el P.I.D.T. para gestionar los recursos necesarios. La situación actual, especialmente en la zona de Los Perales, muestra una gran acumulación de desechos, lo que resalta la necesidad de un enfoque más efectivo y sostenido en la limpieza de nuestras playas.

### **2. ¿Qué programas específicos se han implementado para mejorar la seguridad en las playas del cantón San Vicente, y cómo se supervisan y evalúan estos programas?**

Para mejorar la seguridad en las playas del cantón San Vicente, es fundamental que cualquier acción que implemente el municipio sea socializado con la comunidad. Un programa específico que se podría implementar es la señalización adecuada en las áreas de baño, indicando claramente dónde pueden y no pueden estar los bañistas, esto es especialmente importante en zonas donde hay especies en peligro, como las tortugas en la parte sur de la playa de Canoa.

Para asegurar la efectividad de estos programas, es crucial establecer un sistema de supervisión y evaluación que incluya la participación de la comunidad y expertos en conservación. Esto permitirá identificar áreas de riesgo, mejorar la señalización de peligros y garantizar que los recursos se utilicen de manera sostenible, asegurando la seguridad de los bañistas y la protección del medio ambiente.

### **3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el municipio en la gestión de la calidad de las playas y cómo afectan estos desafíos el atractivo turístico del cantón?**

El municipio enfrenta varios desafíos significativos en la gestión de la calidad de las playas, los cuales afectan directamente el atractivo turístico del cantón. Uno de los principales

problemas es la falta de una planificación adecuada que establezca líneas de acción claras, es fundamental que estas acciones se desarrollen en colaboración con la ciudadanía, fomentando la organización de comités por sectores que puedan supervisar y dar seguimiento a los programas implementados.

La concienciación de los actores locales, especialmente de los prestadores de servicios turísticos, es crucial, si los servicios turísticos no están comprometidos con mantener playas limpias y en buen estado, el atractivo turístico se ve seriamente afectado, nadie desea visitar una playa sucia, mal mantenida o con malos olores. Por lo tanto, es vital que tanto la comunidad como las autoridades trabajen juntos para garantizar que las playas se mantengan en condiciones óptimas.

Existen ejemplos positivos en otras localidades, como Puerto López, donde se han implementado prácticas efectivas de conservación y limpieza, la playa de Los Frailes, por ejemplo, es un modelo a seguir por su bajo impacto ambiental. Sin embargo, en nuestro cantón, la falta de regulación del uso de las playas ha llevado a problemas como la invasión de espacios y la acumulación de desechos.

Es necesario establecer regulaciones claras sobre el uso de las playas, así como asignar áreas específicas para actividades como la pesca artesanal, solo a través de una planificación efectiva y la participación activa de la comunidad se podrá mejorar la calidad de nuestras playas y en consecuencia, aumentar su atractivo turístico.

**4. ¿Existen programas específicos para mejorar la seguridad en las playas?  
Si es así, ¿cómo se implementan y supervisan estos programas?**

Existen programas específicos para mejorar la seguridad en las playas, como la construcción de torres salvavidas y la capacitación de salvavidas dotados con el equipo necesario, como boyas y binoculares, estos proyectos se implementan a través de la coordinación entre el municipio y la prefectura de Manabí, que asigna recursos para su ejecución.

El programa incluye la certificación de playas seguras y la formación de personal especializado, aunque hubo avances iniciales durante el tiempo que estuve, es fundamental retomar y mantener estas iniciativas, asegurando un control adecuado del uso del espacio en la playa y previniendo accidentes, como ahogamientos.



La colaboración con entidades como el Ministerio del Ambiente, Municipio de San Vicente, Secretaria de Gestión de Riesgo y la Capitanía de Puerto es esencial para garantizar la efectividad de estas medidas de seguridad.

**5. ¿Cómo evalúa el municipio la eficiencia del gasto en el mantenimiento y mejora de las playas? ¿Existen indicadores específicos para medir el retorno de inversión en estas áreas?**

El municipio debería establecer un sistema claro para evaluar la eficiencia del gasto en el mantenimiento y mejora de las playas, esto incluye la creación o fortalecimiento de ordenanzas en turismo que regulen el uso de las playas, cómo hay tanto establecimientos de perfil de la playa se aseguren que los ingresos generados por patentes y licencias de funcionamiento se reinviertan en programas específicos para el mantenimiento y mejora de estos espacios.

Existen indicadores que pueden ser utilizados para medir el retorno de inversión, como la accesibilidad de las playas para personas con discapacidad, la cantidad de infraestructura adecuada como rampas, torres salvavidas y la satisfacción de los visitantes. Al implementar un enfoque integral que respete y utilice adecuadamente los ingresos generados, el municipio puede asegurar que las playas sean más atractivas y accesibles, beneficiando tanto a los turistas como a la comunidad local, para mantener los atractivos como son en este caso sol y playa.

**2.3 Análisis cruzado de la información**

El cruce de información entre las respuestas de la encuesta y las preguntas de la entrevista da como resultado, que la limpieza de la playa del cantón San Vicente es un aspecto crucial en la cual se requiere una acción coordinada y sostenida para abordar el problema de la limpieza. En donde la encuesta refleja una percepción generalizada de su importancia por parte de los habitantes, mientras que la entrevista sugiere la implementación de estrategias concretas para mejorarla. Donde cabe señalar que la mayoría de los encuestados consideran que se debería ampliar y mejorar los servicios disponibles que ofrece la playa, lo que sugiere que, sin una planificación adecuada por parte del municipio y el compromiso de la comunidad, estos servicios no tendrán el impacto deseado. De este modo se debería implementar incrementar la conciencia sobre la importancia de la limpieza y seguridad, realizando campañas informativas que resalten la importancia de mantener las playas limpias y seguras para beneficiar a sus habitantes y atraer turistas.

## CAPITULO III

### **3. Diseño de propuesta**

#### **3.1 Tema de propuesta**

Plan estratégico para la mejora en la atención al cliente en el sector turístico en los establecimientos cercanos a la playa de San Vicente.

#### **3.2 Antecedentes**

El Cantón San Vicente es una desmembración del territorio del Cantón Sucre, lo que fue parte del asentamiento de los Caras, cultura que se desarrolló entre los años 700 y 800 años después de Cristo; debe su nombre a la creencia popular de que sus aguas saludables curaban dolencias de la gente y sus habitantes asociaron esta manifestación con San Vicente Ferrer. Fue erigida como parroquia rural un 29 de mayo de 1907; luego de haber pasado 92 años con la categoría de parroquia del cantón Sucre, un 16 de noviembre del año 1999 San Vicente fue elevado a cantón y luego de las elecciones populares el 21 de mayo del 2000 se conformó el primer consejo cantonal y fue elegido como primer Alcalde de este novel Cantón el Doctor Omar Hurtado Bravo.

De acuerdo con la investigación realizada se conoció, que el mejorar el servicio al cliente de los diferentes establecimientos, es uno de los aspectos más relevante que no solo beneficia a los consumidores, si no que atrae turistas, también es fundamental para el crecimiento y la sostenibilidad de los establecimientos en el sector. Tal y como se evidenció en la entrevista es vital que tanto la comunidad, propietarios de los establecimientos y las autoridades trabajen juntos para garantizar que la zona de la playa se mantenga en condiciones óptimas. Además, esto beneficia tanto a los turistas como a la comunidad local.

#### **3.3 Justificación**

En este contexto, diseñar un plan de mejora en el servicio al cliente en los establecimientos turísticos del cantón, contribuirá a entender mejor las necesidades y expectativas de los clientes permitiendo adaptar las ofertas y promociones de manera más efectiva, a través de la profesionalización mediante programas de capacitación continua en relación a mejorar la atención de los clientes.

Por lo tanto, el mejorar el servicio al cliente es un aspecto relevante en cualquier establecimiento que puede determinar en gran medida la experiencia general del consumidor, donde un buen servicio puede convertirse en una experiencia memorable, lo que fomenta la lealtad y el retorno del turista. La implementación de herramientas y programas específicos a los empleados ayudaría a desarrollar habilidades efectivas de comunicación, lo que les permite interactuar de manera clara y empática con los clientes.

### **3.4 Objetivos**

#### **3.4.1 Objetivo General**

Diseñar un plan estratégico para la mejora en la atención al cliente en el sector turístico de la zona, contribuyendo a las prácticas sostenibles para una experiencia turística más satisfactoria.

#### **3.4.2 Objetivos Específicos**

- Diseñar un cronograma de capacitación referente a los temas de: servicio al cliente, atención al cliente, gestión del tiempo en atención al cliente, conocimiento del producto y proceso y resolución de quejas.
- Capacitación a los empleados en la identificación y aplicación de prácticas sostenibles en sus áreas de trabajo.
- Promover los negocios certificados a través de campañas de marketing y en la señalización turística.
- Diseñar un presupuesto.

#### **3.4.3 Desarrollo de la propuesta**

**Diseñar un cronograma de capacitación referente a los temas de: servicio al cliente, atención al cliente, gestión del tiempo en atención al cliente, conocimiento del producto y proceso y resolución de quejas**

Para la ejecución del desarrollo de la propuesta se llevará a cabo la realización de un cronograma que proporcionará una estructura clara y concisa para capacitar a los empleados en servicio y atención al cliente, asegurando que se cubran todos los aspectos esenciales y se promueva un entorno de aprendizaje continuo.

Para garantizar una experiencia positiva a los turistas, es esencial que el personal de los diferentes establecimientos esté debidamente capacitado. Por lo tanto, se propone implementar programas de formación para el personal que abarquen los siguientes aspectos:

- **Objetivos Claros:** Es esencial establecer de manera precisa lo que el personal espera alcanzar con cada sesión de capacitación, donde estos objetivos deben ser específicos y medibles, así como también que logren incrementar la satisfacción del cliente, disminuir los tiempos de respuesta ante consultas o quejas, o mejorar la calidad del servicio que se ofrecerá.
- **Duración de las Sesiones:** Otro aspecto crucial es determinar la duración adecuada para cada sesión de capacitación. Es importante que se asigne un tiempo suficiente para abordar cada tema en profundidad, asegurando que el personal pueda absorber y comprender la información presentada.
- **Frecuencia de la Capacitación:** Las capacitaciones se llevarán a cabo de manera semanal de manera que se alinee con la disponibilidad y el ritmo de trabajo del personal.

**Tabla 12 Diseño de propuesta: Cronograma de capacitación**

<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>	<b>Duración</b>	<b>Horario</b>
<b>Servicio al cliente</b>	13 de septiembre 2025	5 horas	07h00 a 12h00
<b>Atención al cliente</b>	27 de septiembre 2025	5 horas	07h00 a 12h00
<b>Gestión de Marketing Digital</b>	18 de octubre 2025	3 horas	08h00 a 11h00
<b>Conocimiento del producto y proceso</b>	8 de noviembre 2025	3 horas	08h00 a 11h00
<b>Proceso y resolución de quejas</b>	22 de noviembre 2025	3 horas	07h00 a 10h00

**Fuente:** Elaboración propia

## **Capacitación a los empleados en la identificación y aplicación de prácticas sostenibles en sus áreas de trabajo**

Los diferentes negocios del sector turístico de San Vicente tienen la posibilidad de capacitar a su personal para mejorar en la atención al cliente, una de las formas de hacerlo es que el GAD de San Vicente trabaje en conjunto con empresas nacionales para diseñar programas que se adapten a las necesidades específicas que se requieran. Una de ellas es el “Instituto de capacitación continua” calificados por el Ministerio del Trabajo del Ecuador que ofrece temas actualizados y efectivos de servicio y atención al cliente. Este trabajo en conjunto podría involucrar actividades para establecer objetivos que se esperan alcanzar.

Otra manera de establecer capacitaciones de servicio al cliente sería mediante la colaboración con empresas que compartan los mismos valores y una de ellas es la Universidad Laica Eloy Alfaro Extensión Sucre (ULEAM) que cuenta con proyectos de Vinculación, en donde carreras de Administración de Empresas, Mercadotecnia, Turismo y Gastronomía es la que tendrían un aumento y contacto con esta actividad.

Adicionalmente es fundamental para los negocios del sector turístico accedan a las capacitaciones debido a varias razones clave. Un personal capacitado en atención al cliente no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fomenta la lealtad y el retorno de los visitantes.

**Tabla 13 Diseño de propuesta: Aplicación de prácticas sostenibles**

<b>Actividad</b>	<b>Responsables</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Duración</b>	<b>Fecha</b>
<b>Servicio al cliente</b>	GAD de San Vicente en conjunto con IDECC, establecimientos del sector turístico y Proyecto de Vinculación ULEAM carrera Turismo	Fomentar una cultura de atención al cliente dentro del equipo.	5 horas	13 de septiembre 2025
<b>Atención al cliente</b>	GAD de San Vicente en conjunto con IDECC, establecimientos del sector turístico y Proyecto de Vinculación ULEAM carrera Administración de Empresas	Mejorar la comunicación y la empatía en las interacciones con los clientes.	5 horas	27 de septiembre 2025
<b>Gestión de Marketing Turístico</b>	GAD de San Vicente en conjunto con establecimientos del sector turístico y Proyecto de Vinculación ULEAM carrera Mercadotecnia	Desarrollar habilidades para crear y ejecutar estrategias efectivas de marketing digital que se alineen con los objetivos comerciales.	3 horas	18 de octubre 2025
<b>Conocimiento del producto y proceso</b>	GAD de San Vicente en conjunto con establecimientos del sector turístico y ULEAM carrera de Gastronomía	Asegurar que el personal tenga un conocimiento profundo de los productos y servicios ofrecidos, así como de los procesos internos.	3 horas	8 de noviembre 2025
<b>Proceso y resolución de quejas</b>	GAD de San Vicente en conjunto con establecimientos del sector turístico y Proyecto de Vinculación ULEAM carrera Administración de Empresas	Fomentar habilidades para escuchar activamente y responder adecuadamente a las quejas de los clientes, garantizando su satisfacción y lealtad.	3 horas	22 de noviembre 2025

**Fuente:** Elaboración propia

## **Diseñar contenidos para promover los negocios certificados a través de campañas y en la señalización turística**

Se llevará a cabo la creación y el diseño de contenido digital promoviendo a los negocios del sector turístico, ayudando a reforzar su compromiso con sus clientes, que permitirá diseñar y desarrollar estrategias promocionales en servicio al cliente para asegurar una experiencia positiva para los visitantes. El participar en capacitaciones al servicio al cliente no solo beneficiara a los negocios turísticos a corto plazo, sino que también contribuye a su sostenibilidad y éxito a largo plazo.

A continuación, se detallarán los beneficios que los negocios obtendrán al capacitar a su personal:

- Permitirá mejorar el rendimiento y desempeño de manera más eficiente en sus responsabilidades.
- A medida que los empleados se vuelven más competentes en sus funciones, la productividad de los negocios aumentará significativamente, lo que conduce a un mayor éxito y crecimiento.
- Una fuerza laboral bien capacitada tiende a cometer menos accidentes laborales, lo que se traduce en ahorros en desperdicio de recursos y pérdida de clientes.
- Al brindar programas de capacitación, demuestra su compromiso con el crecimiento y desarrollo de su personal, lo que aumenta la satisfacción y la lealtad de los empleados.
- Negocios que inviertan tiempo en capacitación y desarrollo de sus empleados transmite un mensaje positivo tanto a nivel interno como externo.

**Ilustración 1 Diseño de propuesta: Infografía sobre la excelencia al servicio al cliente**

# EXCELENCIA EN SERVICIO AL CLIENTE

## CLAVES PARA EL ÉXITO

### EMPATIA

Permite a los empleados entender las emociones y necesidades de los clientes, lo que puede transformar una interacción estándar en una experiencia memorable.

### CALIDAD

Ofrecer un servicio que no solo cumpla, sino que supere las expectativas del cliente.

### COMUNICACION

Un enfoque proactivo en la comunicación puede prevenir problemas antes de que surjan.

### COMUNICACION EFECTIVA CON EL CLIENTE

No solo se trata de comunicar, sino de hacerlo de manera que el cliente comprenda y aprecie el mensaje.

**Fuente: Elaboración Propia**



Ilustración 2 Diseño de propuesta: Post de Instagram sobre invitación a capacitaciones



  
Municipio del Cantón  
**SAN VICENTE**

INVITA A LOS ESTABLECIMIENTOS  
TURÍSTICOS SER PARTICIPE A:

**CAPACITACIÓN  
SOBRE SERVICIO**  
*al cliente*

**FECHA:  
13 DE SEPTIEMBRE**

**HORA:  
08H00**

**PARA MÁS INFORMACIÓN  
SOBRE LA CAPACITACIÓN**

 05-267-4302  
[HTTPS://SANVICENTE.GOB.EC/](https://sanvicente.gob.ec/)

**AV. MALECÓN LEÓNIDAS  
VEGA**

Fuente: Elaboración Propia

**Ilustración 3 Diseño de propuesta: Post de Facebook sobre certificado de reconocimiento**



**Fuente: Elaboración Propia**

### **Diseño de presupuesto**

Asignar un presupuesto de un plan de capacitación adecuado es un paso esencial para los negocios turísticos crear una fuerza laboral competente y ágil que conduzcan a resultados efectivos. De tal manera independientemente de la cantidad invertida, lo más importante es que la capacitación sea efectiva, se alinee con las metas de la organización y aborde las necesidades de desarrollo de los empleados.

***Tabla 14 Diseño de Propuesta: Presupuesto de Capacitación***

<b>Actividad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Total</b>
Honorarios del Instructor	2	\$70	\$140
Manuales y recursos digitales	20	\$5	\$100
Equipamiento Audiovisual	1	\$50	\$50
Desplazamiento del instructor	1	\$50	\$50
Alquiler de Sala	1	\$150	
Impresión de certificados para los asistentes	20	\$3	\$60

**Fuente: Elaboración Propia**

## **Conclusiones**

- Por medio de la investigación bibliográfica se sustentó la parte teórica a través de las diversas fuentes consultadas evidenciando la importancia de las temáticas abordadas en las variables de estudio con la que se desarrolló la información, de tal modo que, se pudo verificar cómo se diferencia y se destaca en la mente de los viajeros el posicionamiento de un destino turístico.
- Los instrumentos y técnicas utilizadas en el estudio de campo dieron a conocer por parte de los habitantes de San Vicente tener una visión de los problemas referente a la promoción de turismo de playa.
- A través de la investigación aplicada, se ha logrado establecer un diseño para un plan de capacitación dirigido al personal de los diversos negocios turísticos de San Vicente. Este plan tiene como objetivo actualizar sus conocimientos, lo que les permitirá fortalecer su capacidad de respuesta frente a los cambios del entorno y a las exigencias laborales.

## **Recomendaciones**

- Para generar una percepción positiva de un destino turístico es esencial proporcionar los diferentes establecimientos turísticos una formación adecuada sobre la forma en que los viajeros perciben y eligen sus destinos permitiendo anticiparse a las expectativas y necesidades de los visitantes.
- Es fundamental involucrar a los habitantes del Cantón de San Vicente en procesos de promoción del turismo donde los residentes puedan expresar sus inquietudes y sugerencias que se adapten a las realidades locales, mejorando la percepción y la oferta turística.
- Se recomienda llevar a cabo el plan de capacitación diseñado para el personal de negocios turísticos de manera continua, donde de tal manera es importante lograr establecer un mecanismo de seguimiento que evalúe la efectividad de la capacitación, asegurando que el personal esté preparado para enfrentar los desafíos del sector y adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado.

## Bibliografía

- Arias G, J., Villasfs-Keever, M., & Miranda-Novales, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista alergia Mexico, 63, 201-206. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>
- Ashraf, B. (2020). *Impacto económico de las intervenciones gubernamentales durante la pandemia de COVID-19: evidencia internacional de los mercados financieros*. Revista de finanzas experimentales y conductuales, 27, 100371 - 100371. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32835011/>
- Briales, M. A. (2023). *El profesorado, protagonista en la definición de sus competencias profesionales*. Revista de Sociología de la Educación-RASE. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9100661>
- Cevallos, M., & Chávez. (2023). *Turismo de bienestar como técnica de fidelización para atractivos turísticos: caso Tungurahua, Ecuador*. Uniandes Episteme. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/3141>
- Colla, J. L., Manzanelli, M., & Míguez Palacio, R. M. (2021). *Alcances y limitaciones del método cuantitativo para trabajar con pueblos indígenas. Aportes interdisciplinarios desde las ciencias sociales. Papeles de Trabajo*. Centro de Estudios Interdisciplinarios en Etnolingüística y Antropología Socio-Cultural. <https://papelesdetrabajo.unr.edu.ar/index.php/revista/article/view/201>
- Cortés, J. T. (2023). *Modelo para la obtención de la imagen de un destino turístico*.
- Darwish, A., & Burns, P. (2023). *Reputación del destino turístico: una definición empírica*. Investigación de recreación turística, 44, 153-162. <https://uobrep.openrepository.com/handle/10547/623764>
- Dosinaen & Musafa. (2023). *Participación de la comunidad local en la promoción del destino turístico Citalutug*. Multifinanzas. <https://doi.org/10.61397/mfc.v1i2.83>
- Fletcher, A. J. (2017). *Aplicar el realismo crítico en la investigación cualitativa: la metodología se encuentra con el método*. Revista Internacional de Metodología de la Investigación Social, 20, 181-194.
- Font, J. N. (2023). *Turismo, percepción del paisaje y planificación del territorio*.
- Fornet, A. (2020). *Modelo conceptual del patrimonio natural en la gestión ambiental para la conservación de ecosistemas*.

Gamal, M., Naguib, I. A., Panda, D., & Abdallah, F. F. . (2021). *Estudio comparativo de cuatro herramientas de evaluación del verdor para la selección del método analítico más ecológico para el ensayo de bromuro de N-butilo de hioscina. Métodos analíticos: métodos y aplicaciones avanzados.*

Gonzales, J. E., Ortega, Á. C., Blanco, R. R., & Diez, E. B. . (2023). *Análisis De Sentimientos Y Emociones Sobre Gastronomía Peruana Usando Minería De Texto Con Python.* <https://revistas.utea.edu.pe/index.php/hyw/article/view/63>

González, M. L. (2018). *La importancia de la vigilancia en playas: Un enfoque multidisciplinario.* . Revista de Seguridad y Salud, 15(2), 45-60.

Inkkaar, F. (2021). *Marca de la ciudad. En La construcción y dinámica de los iconos culturales.* <https://www.degruyter.com/document/doi/10.1515/9789048550838-007/html?srsltid=AfmBOopg2FGv41Ome56oR2cvjz6IWfAxM2HM9tX9fB5saU1YAzICYR>  
Fr

*Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).* (s.f.). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Jamean, ES y Abas, A. (2023). *Valoración de la percepción de los visitantes sobre los servicios de los ecosistemas forestales urbanos en Kuala Lumpur.* . Selangor.

Liang, J., Tang, J., Liu, F., & Wang, Y. (2022). *Combinación de preferencias de viaje individuales en la predicción del destino: una red de aprendizaje profundo de múltiples módulos.* <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9626580/>

Liu, L., Zhou, Y., & Sun, X. (2023). *El impacto de la experiencia del turismo de bienestar en el bienestar del turista: el papel mediador de la satisfacción del turista. Sostenibilidad.* [https://www.researchgate.net/publication/367267582\\_The\\_Impact\\_of\\_the\\_Wellness\\_Tourism\\_Experience\\_on\\_Tourist\\_Well-Being\\_The\\_Mediating\\_Role\\_of\\_Tourist\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/367267582_The_Impact_of_the_Wellness_Tourism_Experience_on_Tourist_Well-Being_The_Mediating_Role_of_Tourist_Satisfaction)

Madroñero, D., Ibarguen Mondragón, E., & Vergel-Ortega, M. (2021). *Análisis estadístico para validar parámetros de modelos matemáticos por medio método de mínimos cuadrados.* . In Proceedings of the 10th International Conference on Statistical Analysis (pp. 343-359).

Muñiz, A. & O'Guinn, T. C. (2022). *Comunidad de marca. Diccionario de moda de Fairchild Books.*

None. (2019). *MÉTODO DESCRIPTIVO. En un herbario de Oak Spring.*

- Patiño, L. M. (2019). *Análisis de factores para la definición de un paradigma de supervisión pedagógica en educación de personas adultas*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=230683>
- Piarpuezan, V. R. (2023). *Estrategias Pedagógicas para Fortalecer la Cultura Ambiental Frente a la Contaminación por Residuos Sólidos en los Estudiantes de Primaria de la Sede Indígena Awá, La Brava*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.
- Romero, K. (2019). *La observación científica como estrategia pedagógica para la enseñanza y el aprendizaje de la biodiversidad colombiana con estudiantes con discapacidad múltiple (visual e intelectual) del aula de apoyo pedagógico de la IED República de China*.
- Šegota, T. (2023). *Explorando el papel de la publicidad en el contexto de la congruencia entre destinos turísticos*. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/00472875231168621>
- Solaiman, I., Talat, Z., Agnew, W., Ahmad, L., Baker, D., Blodgett, S. L., ... Subramonian, A. (2023). *Evaluación del impacto social de los sistemas de IA generativa en los sistemas y la sociedad*. ArXiv, abs/2306.05949. <https://arxiv.org/abs/2306.05949>
- Tian, M. C.-G. (2021). *Influencia del entorno cultural en la imagen del destino turístico de los segmentos de visitantes: un estudio de caso de Barcelona y los turistas chinos*. <https://www.mdpi.com/2073-445X/10/6/626>
- Torres, L., & Alva, F. (2023). *Imagen y reputación corporativa en una ie de trujillo*. En *Avances en Ciencia e Innovación*. <http://revistas.unaat.edu.pe/index.php/RU/article/view/56>
- Toubiana, M. S.-F.-L.-B. (2021). *Monitoreo de la calidad de las playas urbanas en un día de verano: determinación del origen de las bacterias indicadoras fecales y la resistencia a los antimicrobianos en la playa de Prophète, Marsella (Francia)*. . Marseille: Fronteras en microbiología, 12.
- Veal, A. J. (2011). *Métodos de investigación para el ocio y el turismo*. Educación Personal.
- Velásquez-Pita, F. E.-A.-V.-S. (2023). *Gestión de residuos sólidos: Una revisión documental*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía.
- Vilema, M. D. I., Rodríguez Galán, A. L., Astudillo Mamarandi, A. M., & Arévalo, P. (2019). *Marca Universidad Nacional De Chimborazo Y Su Posicionamiento En Redes Sociales*. Chakiñan, Revista De Ciencias Sociales Y Humanidades.



### ENCUESTA DE DIRIGIDAD A LOS HABITANTES DEL CANTÓN SAN VICENTE

**Objetivo:** Como estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, el objetivo de esta encuesta es obtener datos para desarrollar el trabajo de titulación. Este trabajo permitirá conocer la percepción de los habitantes del cantón San Vicente en relación a la calidad de la playa como influencia del destino turístico.

**Motivación:** Les invito a responder con la mayor sinceridad el siguiente cuestionario, con la finalidad de obtener valiosa y honesta respuesta.

**Instrucción:** Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione una sola respuesta según su criterio.

**Genero:**

Masculino

Femenino

**Rango de edad:**

Menos de 18 años

18 – 24 años

25 – 34 años

35 – 44 años

45 o más años

**Ocupación actual:**

Empleado/a a tiempo completo

Trabajador/ra independiente

Estudiante

Desempleado/a

Jubilado/a

1. **¿Qué nivel de importancia le asigna a la calidad general de la Playa de San Vicente, considerando la limpieza como un aspecto clave?**
  - A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
  
2. **¿Qué nivel de importancia le atribuye a los restaurantes y servicios de comida ubicados cerca de la Playa de San Vicente para la satisfacción general del visitante?**



- A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
3. **¿Qué tan importante considera que es la presencia de hoteles y opciones de alojamiento cercanos a la Playa de San Vicente para atraer turistas?**
- A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
4. **¿Cree que es importante contar con presencia policial en la playa de San Vicente, para garantizar la seguridad de los turistas?**
- A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
5. **¿Qué tan importante considera que exista la presencia de socorristas en la playa de San Vicente?**
- A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
6. **¿Qué importancia le otorga a la calidad de los servicios complementarios, como tiendas y alquiler de equipos, en la Playa de San Vicente para la experiencia turística?**
- A) Muy importante
  - B) Importante
  - C) Poco importante
  - D) Nada importante
7. **¿Cuál de los siguientes aspectos de la Playa de San Vicente considera que tiene la mayor relevancia para atraer turistas?**
- A) Aumentar la frecuencia de limpieza de la playa
  - B) Mejorar la seguridad y vigilancia
  - C) Ampliar y mejorar los servicios disponibles
  - D) Renovar y embellecer el entorno natural

## Anexos 2 Entrevista



### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL DPTO. DE TURISMO DEL GAD DE SAN VICENTE**

**Objetivo:** Obtener información sobre las políticas y estrategias que el municipio tiene en lugar para gestionar y mejorar la calidad de la playa del cantón San Vicente

**1. ¿Qué estrategias y recursos están en marcha para mantener y mejorar la limpieza y el mantenimiento de las playas en el cantón San Vicente?**

En el ámbito del turismo y como ex funcionaria, considero que una estrategia fundamental para mantener y mejorar la limpieza de las playas en el cantón San Vicente debe incluir un plan de turismo integral. Este plan debería abordar no solo la promoción, sino también el mantenimiento y conservación de las playas, dado que son un patrimonio natural.

Es crucial que el GAD, a través del departamento de turismo, trabaje en coordinación con la dirección de higiene ambiental. Donde la planificación debe ser integral, utilizando herramientas como el P.I.D.T. para gestionar los recursos necesarios. La situación actual, especialmente en la zona de Los Perales, muestra una gran acumulación de desechos, lo que resalta la necesidad de un enfoque más efectivo y sostenido en la limpieza de nuestras playas.

**2. ¿Qué programas específicos se han implementado para mejorar la seguridad en las playas del cantón San Vicente, y cómo se supervisan y evalúan estos programas?**

Para mejorar la seguridad en las playas del cantón San Vicente, es fundamental que cualquier acción que implemente el municipio sea socializado con la comunidad. Un programa específico que se podría implementar es la señalización adecuada en las áreas de baño, indicando claramente dónde pueden y no pueden estar los bañistas, esto es especialmente importante en zonas donde hay especies en peligro, como las tortugas en la parte sur de la playa de Canoa.

Para asegurar la efectividad de estos programas, es crucial establecer un sistema de supervisión y evaluación que incluya la participación de la comunidad y expertos en

conservación. Esto permitirá identificar áreas de riesgo, mejorar la señalización de peligros y garantizar que los recursos se utilicen de manera sostenible, asegurando la seguridad de los bañistas y la protección del medio ambiente.

**3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el municipio en la gestión de la calidad de las playas y cómo afectan estos desafíos el atractivo turístico del cantón?**

El municipio enfrenta varios desafíos significativos en la gestión de la calidad de las playas, los cuales afectan directamente el atractivo turístico del cantón. Uno de los principales problemas es la falta de una planificación adecuada que establezca líneas de acción claras, es fundamental que estas acciones se desarrollen en colaboración con la ciudadanía, fomentando la organización de comités por sectores que puedan supervisar y dar seguimiento a los programas implementados.

La concienciación de los actores locales, especialmente de los prestadores de servicios turísticos, es crucial, si los servicios turísticos no están comprometidos con mantener playas limpias y en buen estado, el atractivo turístico se ve seriamente afectado, nadie desea visitar una playa sucia, mal mantenida o con malos olores. Por lo tanto, es vital que tanto la comunidad como las autoridades trabajen juntos para garantizar que las playas se mantengan en condiciones óptimas.

Existen ejemplos positivos en otras localidades, como Puerto López, donde se han implementado prácticas efectivas de conservación y limpieza, la playa de Los Frailes, por ejemplo, es un modelo a seguir por su bajo impacto ambiental. Sin embargo, en nuestro cantón, la falta de regulación del uso de las playas ha llevado a problemas como la invasión de espacios y la acumulación de desechos.

Es necesario establecer regulaciones claras sobre el uso de las playas, así como asignar áreas específicas para actividades como la pesca artesanal, solo a través de una planificación efectiva y la participación activa de la comunidad se podrá mejorar la calidad de nuestras playas y en consecuencia, aumentar su atractivo turístico.

**4. ¿Existen programas específicos para mejorar la seguridad en las playas? Si es así, ¿cómo se implementan y supervisan estos programas?**

Existen programas específicos para mejorar la seguridad en las playas, como la construcción de torres salvavidas y la capacitación de salvavidas dotados con el equipo necesario, como

boyas y binoculares, estos proyectos se implementan a través de la coordinación entre el municipio y la prefectura de Manabí, que asigna recursos para su ejecución.

El programa incluye la certificación de playas seguras y la formación de personal especializado, aunque hubo avances iniciales durante el tiempo que estuve, es fundamental retomar y mantener estas iniciativas, asegurando un control adecuado del uso del espacio en la playa y previniendo accidentes, como ahogamientos.

La colaboración con entidades como el Ministerio del Ambiente, Municipio de San Vicente, Secretaria de Gestión de Riesgo y la Capitanía de Puerto es esencial para garantizar la efectividad de estas medidas de seguridad.

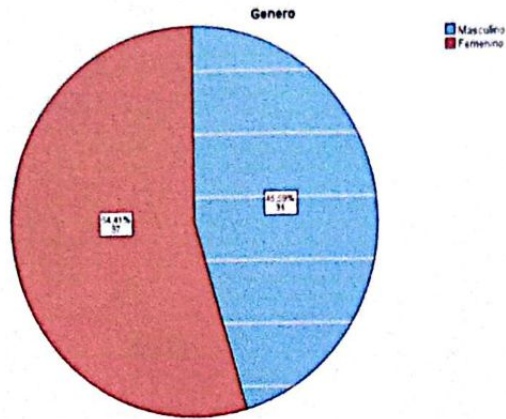
**5. ¿Cómo evalúa el municipio la eficiencia del gasto en el mantenimiento y mejora de las playas? ¿Existen indicadores específicos para medir el retorno de inversión en estas áreas?**

El municipio debería establecer un sistema claro para evaluar la eficiencia del gasto en el mantenimiento y mejora de las playas, esto incluye la creación o fortalecimiento de ordenanzas en turismo que regulen el uso de las playas, cómo hay tanto establecimientos de perfil de la playa se aseguren que los ingresos generados por patentes y licencias de funcionamiento se reinviertan en programas específicos para el mantenimiento y mejora de estos espacios.

Existen indicadores que pueden ser utilizados para medir el retorno de inversión, como la accesibilidad de las playas para personas con discapacidad, la cantidad de infraestructura adecuada como rampas, torres salvavidas y la satisfacción de los visitantes. Al implementar un enfoque integral que respete y utilice adecuadamente los ingresos generados, el municipio puede asegurar que las playas sean más atractivas y accesibles, beneficiando tanto a los turistas como a la comunidad local, para mantener los atractivos como son en este caso sol y playa.

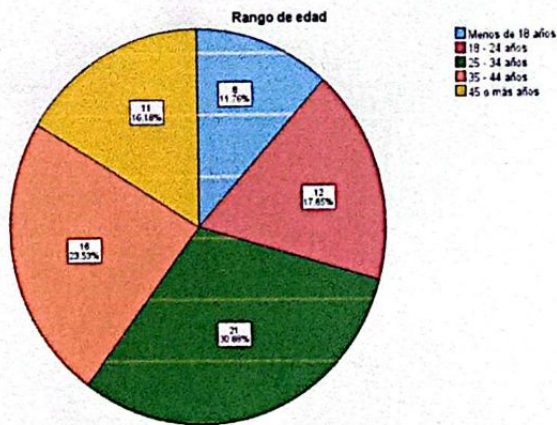
### Anexos 3 Figuras

#### Figura 1 Género



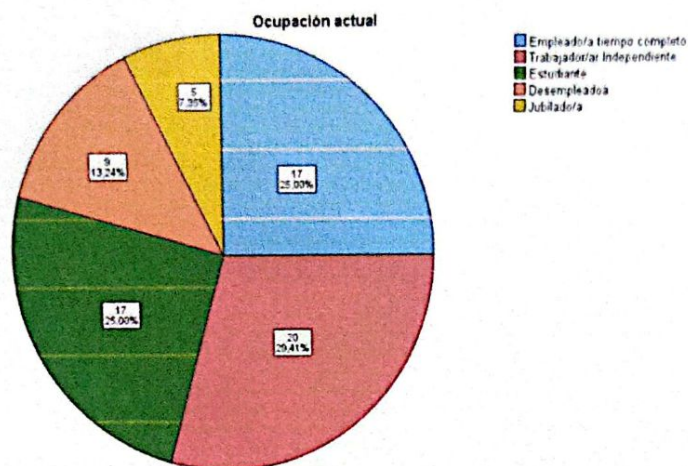
Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

#### Figura 2 Edad



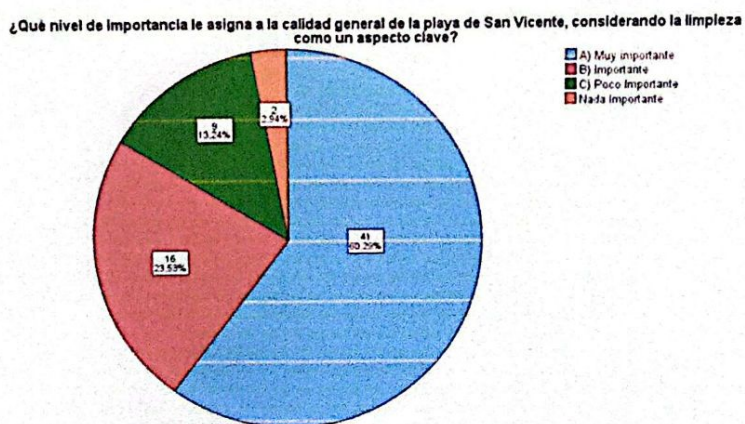
Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

**Figura 3 Ocupación laboral**



Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

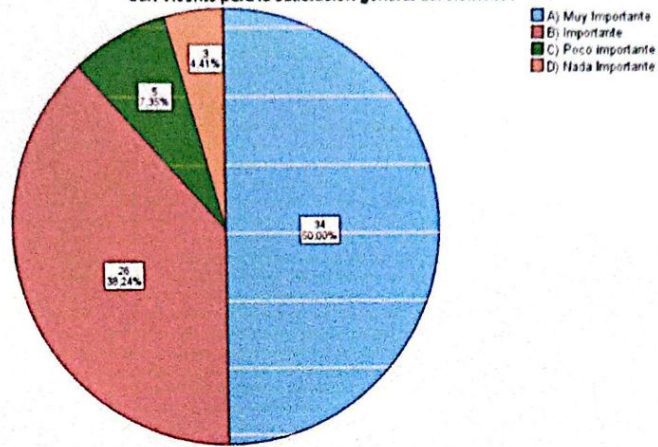
**Figura 4 Importancia general de la playa**



Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

**Figura 5 Importancia de los restaurantes y servicios de comida**

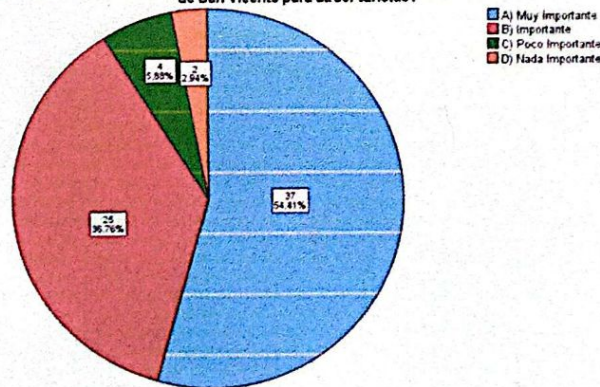
¿Qué nivel de importancia le atribuye a los restaurantes y servicios de comida ubicados cerca de la playa de San Vicente para la satisfacción general del visitante?



**Fuente:** Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

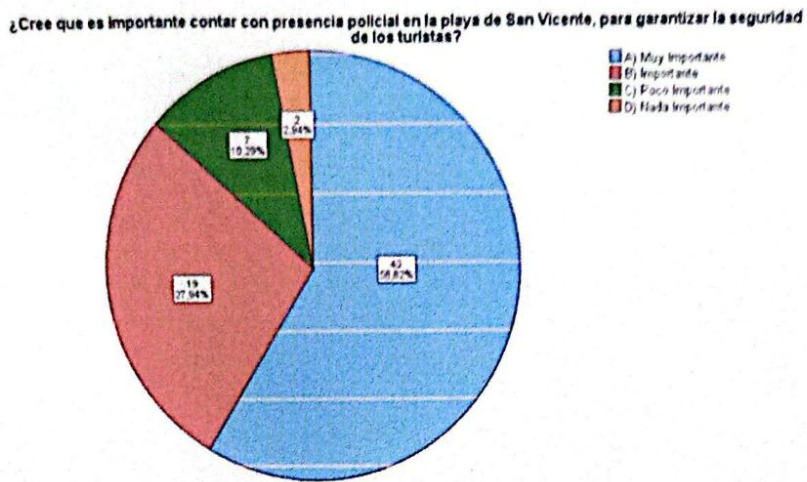
**Figura 6 Presencia de hoteles y opciones de alojamientos**

¿Qué tan importante considera que es la presencia de hoteles y opciones de alojamiento cercanos a la Playa de San Vicente para atraer turistas?



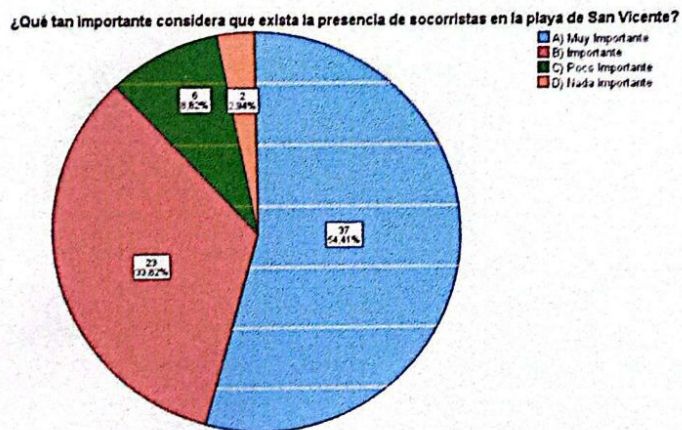
**Fuente:** Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

**Figura 7 Presencia policial en la playa**



Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

**Figura 8 Presencia de socorristas**

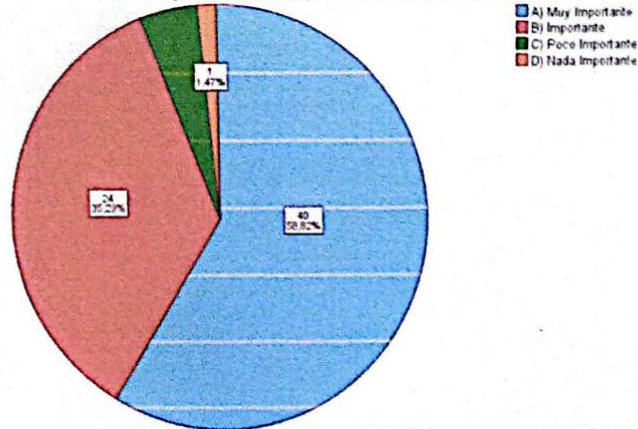


Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente



**Figura 9 Calidad de los servicios complementarios**

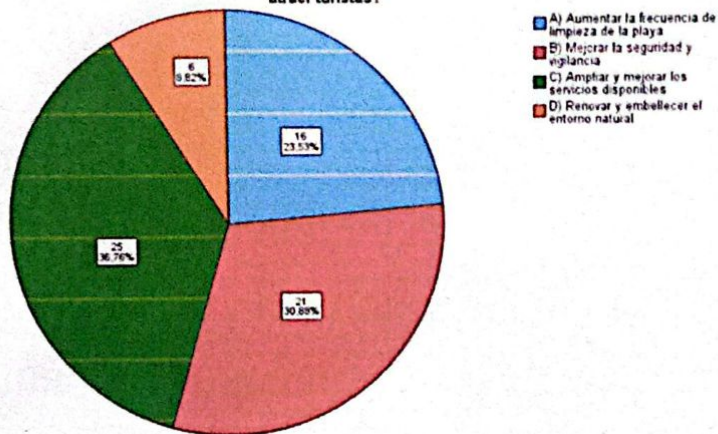
¿Que importancia le otorga a la calidad de los servicios complementarios, como tiendas y alquiler de equipos, en la Playa de San Vicente para la experiencia turística?



Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente

**Figura 10 Aspectos de mayor relevancia**

¿Cual de los siguientes aspectos de la Playa de San Vicente considera que tiene la mayor relevancia para atraer turistas?



Fuente: Elaboración por medio de encuestas dirigida a los habitantes del Cantón San Vicente