



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**DIRECCIÓN DE CARRERA: INGENIERÍA EN TURISMO**

**INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA  
EN TURISMO**

**MODALIDAD:  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:  
EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA  
TURÍSTICA PARA LA MEJORA DEL DESARROLLO TURÍSTICO  
DE LA PARROQUIA COJIMÍES-PEDERNALES POST  
TERREMOTO**

**AUTORA:  
MARIAN JAHEL CHAMORRO CEVALLOS**

**TUTOR:  
ING. NELSON GARCÍA REINOSO, MSc.**

**CALCETA, NOVIEMBRE 2021**

## DERECHOS DE AUTORÍA

**MARIAN JAHEL CHAMORRO CEVALLOS**, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mii autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual y su reglamento.



**MARIAN JAHEL CHAMORRO CEVALLOS**

## CERTIFICACIÓN DE TUTOR

**ING. NELSON GARCÍA REINOSO, MSc**, certifica haber tutelado el proyecto **EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA PARA LA MEJORA DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PARROQUIA COJIMÍES-PEDERNALES POST TERREMOTO**, que ha sido desarrollado por **MARIAN JAHIEL CHAMORRO CEVALLOS**, previo a la obtención del título de **INGENIERA EN TURISMO**, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN DE LA UNIDAD DE TITUTACIÓN ESPECIAL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

NELSON  
GARCIA  
REINOSO



Firmado digitalmente  
por NELSON GARCIA  
REINOSO

---

**ING. NELSON GARCÍA REINOSO, MSc**  
**TUTOR**

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA PARA LA MEJORA DEL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PARROQUIA COJIMÍES-PEDERNALES POST TERREMOTO**, que ha sido propuesto, desarrollado por **MARIAN JAHEL CHAMORRO CEVALLOS**, previa la obtención del título de **INGENIERA EN TURISMO**, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

JOSE RAFAEL  
VERA VERA

Firmado digitalmente  
por JOSE RAFAEL VERA  
VERA  
Fecha: 2021.10.14  
16:27:58 -05'00'

---

**ING. RAFAEL VERA., Mg**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**BLANCA ENITH  
MENDOZA MENDOZA**

---

**ING. BLANCA MENDOZA M., Mg**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
**LUIS DIONICIO  
ANDRADE  
ALCIVAR**

---

**ING. LUIS ANDRADE M., Mg**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día;

Mi agradecimiento a Dios por brindarme perseverancia.

A mi tutor de tesis, Ing. Nelson García Reinoso, MSc. por sus conocimientos inculcados y su ayuda para poder terminar con éxito este proyecto.

A mis padres por su comprensión, paciencia, motivación y sus sabios consejos que me permitieron seguir día a día en mis estudios.

**MARIAN JAHIEL CHAMORRO CEVALLOS**

## **DEDICATORIA**

A Dios por su inspiración y fortaleza, que me han llenado de fuerzas necesarias para luchar y conseguir mis metas.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme en cada paso que he dado para poder llegar a culminar esta meta. Me han inculcado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A toda mi familia que ha sido el pilar principal para la culminación de esta etapa. Por su amor incondicional que me ha impulsado durante toda mi carrera, por su constante apoyo.

Por último y no menos importante dedico esta meta a dos personas que fueron y siguen siendo importantes en mi vida, quienes me apoyaron constantemente. Mi Tía Consuelo Chamorro Rogel que a su memoria me propuse comenzar y culminar mi vida profesional.

A mi gran y eterno amor, mi novio Luis Fernando Arboleda Valencia, quien siempre con sus consejos estuvo alentándome, y con su gran amor siempre me inspiró a ser mejor persona, la memoria de su amor y sus consejos me sigue alentando aun en días difíciles. En amor y memoria de mis dos hermosos ángeles es este logro, ya que por ellos logro ponerme en pie, a seguir cumpliendo cada uno de mis objetivos y metas que me he propuesto.

**MARIAN JAHIEL CHAMORRO CEVALLOS**

## CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA .....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
CONTENIDO GENERAL.....	vii
CONTENIDO DE CUADROS, ILUSTRACIONES Y FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
PALABRAS CLAVE.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
KEY WORDS .....	xiii
CAPITULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	7
1.2.1. TEÓRICA.....	7
1.2.2. METODOLÓGICA .....	7
1.2.3. PRÁCTICA .....	8
1.3. OBJETIVOS .....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.4. IDEA A DEFENDER.....	10
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. DESARROLLO TURÍSTICO .....	12
2.1.1. EVOLUCIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO EN ECUADOR ..	12
2.1.2. PLANIFICACIÓN Y GOBERNANZA DEL TURISMO EN ECUADOR	16
2.1.3. GESTIÓN DEL TURISMO EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS	22
DESCENTRALIZADOS (GAD´S).....	22
2.1.4. TENDENCIAS DEL MERCADO TURÍSTICO EN ECUADOR .....	23
2.2. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.....	26

2.2.1. PLANTA TURÍSTICA.....	27
ALOJAMIENTO .....	29
RESTAURACIÓN .....	30
AGENCIAS .....	32
RECREACIÓN.....	33
2.2.2. OFERTA TURÍSTICA EN MANABÍ.....	34
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	39
3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICO PARA EL ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA EN UN TERRITORIO.....	39
3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENTES FASES .....	43
FASE I. DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL .....	43
FASE II. SELECCIÓN DE CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA .....	44
FASE III. IDENTIFICAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO.....	46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	48
4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACTUAL .....	48
DATOS DE LA PARROQUIA COJIMÍES.....	48
4.1.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CATASTRO .....	49
4.1.2. INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA COJIMÍES .....	50
ALOJAMIENTO .....	50
RESTAURACIÓN .....	53
SERVICIOS DE SALUD .....	55
SERVICIOS BÁSICOS .....	56
MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS.....	57
RED VIAL .....	57
4.1.3. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD Y LOCALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA.....	59
4.2. FASE II. SELECCIÓN DE CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA.....	61

4.2.1. DEFINIR, SELECCIONAR Y VALIDAR POR CRITERIOS DE EXPERTOS INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA .....	61
APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS EXPERTOS.....	66
4.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA PLANTA E INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y ANALIZAR LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICA MULTIVARIABLE .....	70
RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	70
RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIOS .	73
RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES.....	75
4.3. FASE III. IDENTIFICAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO .....	79
4.3.1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA .....	79
4.3.2. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS Y AFECTACIONES POST TERREMOTO .....	83
4.3.3. DETERMINAR ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN .....	85
4.3.4. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	93
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	95
5.1. CONCLUSIONES.....	95
5.2. RECOMENDACIONES .....	96
BIBLIOGRAFÍA .....	97
ANEXOS .....	103
ANEXO 1. ÁRBOL DEL PROBLEMA.....	104
ANEXO 2. IMÁGENES DE LAS ENTREVISTAS .....	105
ANEXO 3. ENTREVISTA PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN .....	108
ANEXO 4. ENCUESTA PARA A EXPERTOS .....	111
ANEXO 6. ENCUESTA A PROPIETARIOS .....	127
ANEXO 7. ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIO.....	128
ANEXO 8. ENCUESTA A CLIENTES .....	129

## CONTENIDO DE CUADROS, ILUSTRACIONES Y FIGURAS

<b>CUADRO 1. 1. AFECTACIONES DE LA PLANTA TURÍSTICA EN LOS DESTINOS DE MANABÍ.....</b>	<b>4</b>
<b>CUADRO 2. 1. NIVELES DE GOBERNANZA TURÍSTICA PÚBLICA EN EL ECUADOR .....</b>	<b>19</b>
<b>CUADRO 3. 1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA .....</b>	<b>411</b>
<b>CUADRO 3. 2. MATRIZ DE SÍNTESIS DE CRITERIOS.....</b>	<b>411</b>
<b>CUADRO 3. 3. LEYENDA DE CRITERIOS.....</b>	<b>422</b>
<b>CUADRO 3. 4. METODOLOGÍA PROPUESTA PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA COJIMÍES-PEDERNALES.....</b>	<b>422</b>
<b>CUADRO 3. 5. MATRIZ FODA .....</b>	<b>466</b>
<b>CUADRO 3. 6. MATRIZ DE ESTRATEGIAS .....</b>	<b>477</b>
<b>CUADRO 3. 7. MATRIZ DE CONTROL.....</b>	<b>477</b>
<b>CUADRO 4. 1. INVENTARIO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS DE LA PARROQUIA COJIMÍES .....</b>	<b>511-62</b>
<b>CUADRO 4. 2. INVENTARIO DE RESTAURACIÓN DE LA PARROQUIA COJIMÍES.....</b>	<b>544</b>
<b>CUADRO 4. 3. INVENTARIO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA PARROQUIA COJIMÍES .....</b>	<b>555</b>
<b>CUADRO 4. 4. ABASTECIMIENTO DE AGUA, PARROQUIA COJIMÍES.....</b>	<b>566</b>
<b>CUADRO 4. 5. PROYECCIÓN DE VÍAS RURALES EN LA PARROQUIA COJIMÍES.....</b>	<b>68</b>
<b>CUADRO 4. 6. PATRÓN.....</b>	<b>633</b>
<b>CUADRO 4. 7.RESULTADOS DEL COEFICIENTE DE CONOCIMIENTO (KC) DE CADA EXPERTO.....</b>	<b>633</b>

<b>CUADRO 4. 8. PATRÓN PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE ARGUMENTACIÓN DE CADA DE LOS EXPERTOS .....</b>	<b>644</b>
<b>CUADRO 4. 9. RESULTADOS DE COEFICIENTE DE ARGUMENTACIÓN DE LOS EXPERTOS .....</b>	<b>644</b>
<b>CUADRO 4. 10. RESULTADOS DE COMPETENCIA DE LOS EXPERTOS.</b>	<b>655</b>
<b>CUADRO 4. 11. PERFIL DE EXPERTOS.....</b>	<b>666</b>
<b>CUADRO 4. 12. PATRÓN DE VALORIZACIÓN DE LOS INDICADORES DE EVOLUCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA.....</b>	<b>677</b>
<b>CUADRO 4. 13. RESULTADOS DE ENTREVISTA A EXPERTOS .....</b>	<b>78</b>
<b>CUADRO 4. 14. RESULTADOS DE ENCUESTA A PROPIETARIOS.....</b>	<b>81</b>
<b>CUADRO 4. 15. OCUPACIÓN LABORAL .....</b>	<b>83</b>
<b>CUADRO 4. 16. RESULTADOS DE ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIOS .....</b>	<b>84</b>
<b>CUADRO 4. 17. DATOS GENERALES .....</b>	<b>86</b>
<b>CUADRO 4. 18. RESULTADOS DE ENCUESTA A CLIENTES .....</b>	<b>87</b>
<b>CUADRO 4. 19. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA .....</b>	<b>89</b>
<b>CUADRO 4. 20. PONDERACIÓN DE FACTORES INTERNO Y EXTERNOS .....</b>	<b>90</b>
<b>CUADRO 4. 21. PRINCIPALES FACTORES.....</b>	<b>91</b>
<b>CUADRO 4. 22. ESTRATEGIAS DE REORIENTACIÓN.....</b>	<b>91</b>
<b>CUADRO 4. 23. DETERMINACIÓN DE ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>95</b>
<b>CUADRO 4. 24. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>103</b>
<b>FIGURA 2. 1. HILO CONDUCTOR .....</b>	<b>111</b>

## **RESUMEN**

El objetivo de la investigación es evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto. El diseño metodológico consta de tres fases; Fase I: se realizó un diagnóstico actual de la infraestructura; una revisión bibliográfica, catastro, estadística de daños, observación directa y entrevistas, en el que se identificó 2 centros de salud, 7 restaurantes y 29 alojamientos con permisos y de fácil acceso en la zona céntrica gracias a las vías principales en buen estado. Fase II; aquí se seleccionó criterios mediante la revisión bibliográfica, método Delphi, matriz de síntesis, observación, trabajo de campo, entrevista, análisis multivariable, método analítico- sintético, método descriptivo, estas herramientas ayudaron a establecer indicadores acordes para la estructuración de encuestas y entrevistas para la evaluación de la infraestructura; se analizaron datos mediante el uso de SPSS, se identificó las principales falencias de la parroquia. Fase III, en la última se realizó un análisis estratégico en la que se aplicó la matriz FODA, esta herramienta permitió conocer el estado de los establecimientos, una vez evaluada la infraestructura, y determinación de las principales falencias como: la deficiente categorización de los establecimientos, deficiencia abastecimiento de agua, insuficiencia de señalética turística. Se desarrollaron estrategias de intervención como actualización de inventario para una mejor categorización de los establecimientos, implementación de señalética turística, regulación y control del uso de los espacios públicos, estas estrategias están direccionadas con el fin de influir en el desarrollo socioeconómico de la parroquia Cojimíes.

## **PALABRAS CLAVE**

Evaluación, Infraestructura, Planta turística, Desarrollo turístico, Estrategias.

## **ABSTRACT**

The objective of the project is to evaluate the infrastructure and tourism plant to improve the tourism development of the Cojimíes-Pedernales parish post-earthquake, to help capture problems in tourist establishments, in order to strengthen and improve services to preserve and increase the demand and therefore the economy. We rely on a three-phase methodological design: carry out a current diagnosis of the infrastructure; We carried out a bibliographic review, cadastre, damage statistics, direct observation and interviews, which helped to obtain 2 health centers, 7 restaurants and 29 accommodations with permits and easy access since they are located in the downtown area. Cojimíes has roads in good condition and transport of buses and motorcycle taxis from Pedernales to the parish. II phase; Selection of criteria where a bibliographic review was used, Delphi method, synthesis matrix, observation, field work, interview, multivariate analysis, analytical-synthetic method, descriptive method, mentioning that these tools helped to establish appropriate indicators to evaluate, they were carried out surveys of these establishments and deficiencies were found. Phase III consisted of identifying strategies to improve tourism development, a strategic analysis was carried out in which the SWOT matrix was used, this tool allowed to know the status of the establishments, once the infrastructure was evaluated, the main shortcomings were identified, for which were selected the 4 most punctuated weaknesses and intervention strategies were developed to overcome problems, this will help to improve tourism services and therefore socioeconomic development.

## **KEY WORDS**

Evaluation, Infrastructure, Tourist plant, Turistic development, strategies.

# **CAPITULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

El sector turístico a nivel mundial es de mucha importancia ya que representa una de las partes más significativas de la economía, el turismo no solo beneficia a unas cuantas personas sino a todo el país. Hay que tener en cuenta que el turismo tiene un sistema de trabajo el cual lo podemos llamar también sistema turístico en el que está inmerso la infraestructura y planta turística lo que facilita el desplazamiento de los turistas. (Orgaz y Moral; 2016; p.4)

La infraestructura y planta turística a través de los años han sido componentes claves para el desarrollo turístico y económico ya que siempre se ha visto al turismo como creador de economía dado a que ha ayudado a muchos países a desarrollarse, al pasar de los años estos componentes han mejorado en sus características y servicios lo cual no solo es beneficio para la demanda turística sino también para la industria a nivel mundial. (Castillo, 2018, p.30)

Ecuador es un país que oferta servicios y productos dentro de sus cuatro regiones, que crean en el turista experiencias fenomenales al ofrecer su biodiversidad, patrimonio, cultura, playas, gastronomía y calidez de su gente. El Ministerio de Turismo (MINTUR, 2007) expresa que el Ecuador es un estado con un patrimonio natural y cultural único y diverso, por lo que tiene el potencial de posicionarse en calidad del país más biodiverso del planeta. Así mismo Pazmiño Almeida (2014) expone que esto es, “dado a que posee la más extensa biodiversidad por unidad de superficie a escala mundial” (p.7). Ésta mega biodiversidad se expresa en la variedad de atractivos naturales y culturales, ubicados en sus cuatro mundos o regiones turísticas: Galápagos, Costa, Andes y Amazonía a cortas distancias unos de otros.

En este sector es muy importante contar con una infraestructura y planta turística de calidad y eficiente que pueda brindar al turista satisfacción y comodidad. Covarrubias Ramírez & Durán López (s.f) expone que la infraestructura general

es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población la facilidad de desarrollarse como sociedad activa. Es así que la infraestructura turística es imprescindible para el progreso turístico, por ello deben existir planes estratégicos y gestiones que permitan que el destino mantenga dicha infraestructura de manera que genere calidad y disfrute al turista.

Sin embargo, existen falencias en la infraestructura a nivel nacional como es el mal estado de vías secundarias lo que impide el desarrollo de un turismo comunitario y estanca el desarrollo turístico de las comunidades que quieren emprender en el mismo ya que hay “lugares que pueden ser aprovechados por su naturaleza, pero no hay senderos para movilizarse. En algunas partes esto se debe cambiar porque hay potencial para que los turistas visiten las parroquias que por lo general no se visitan” (Mazza, 2019, p.1). Además, indica que estos problemas nacen de la falta de personal capacitados en turismo que generen planes en que prioricen la infraestructura necesaria para el desarrollo del turismo en una comunidad entre ello la adecuación de vías principales y las secundarias.

A estas problemáticas se le puede añadir la falta de señalética turística en zonas rurales que impiden la orientación de los turistas potenciales, la escases de baterías sanitarias públicas es un problema para el turismo ya que al incrementar la actividad turística se necesitan el incremento de servicios básicos para la satisfacción de los visitantes.

Al hablar de la situación de Manabí para Paguay (2016) esta provincia fue el territorio que tuvo mayor afectación en la planta turística después del 16 de abril, su impacto se dio tanto en el aspecto físico (infraestructura, equipamiento) así como financiero (que incluye su operación). También comentó lo siguiente “Pese a que existen efectos inmediatos en la etapa ex post, también emergen las debilidades estructurales: 1) Fragilidad de la oferta de servicios, productos y destinos turísticos; 2) Estrategia de promoción poco diferenciadora; 3) Limitada incorporación de aspectos medioambientales, sociales y culturales en la gestión

turística; 4) Debilidad institucional y falta de articulación interinstitucional.” De igual manera explica que “no existen mecanismos, como incentivos focalizados, que permitan a los establecimientos subir de categoría o crecer en sus servicios. La mayoría de establecimientos inician en una categoría y no se esfuerzan por cambiar a una mejor. Los datos del catastro indican que, a mayor categoría de establecimiento, genera mayor capacidad de fuentes de empleo”. Si bien es cierto en el lapso transcurrido después del terremoto se ha reestructurado la planta e infraestructura turística, pero sin embargo siguen existiendo algunos de los problemas mencionados en la zona de Manabí.

Según Fèlix y Rivera (s.f) de acuerdo a los datos del informe de SENPLADES (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo de Ecuador) acerca de los costes de reconstrucción de las zonas afectadas por el terremoto, existió una destrucción en el 58% de las infraestructuras turísticas y un total de 663 fallecidos, incluyendo los turistas que se encontraban en los alojamientos hoteleros, así como 83 km de vías de comunicación. De la misma forma, el desastre natural generó otras afecciones significativas como el 13.962 viviendas y edificios públicos del área urbana, el 15.710 viviendas y edificios públicos del sector rural, 875 escuelas, 51 establecimientos de salud en mal estado, y 83 km. de vías, etc., (SEMPLEDES, 2016).

Fèlix y Rivera (s.f) dentro de su estudio analizaron el Catastro Turístico de la provincia de Manabí, información anterior a producirse el fenómeno natural, dieron a comparar estos datos con los reportes de los entes gubernamentales realizados después del desastre en toda la zona de Manabí, en el cual como resultado detallan en el siguiente cuadro 1.1 la cantidad de establecimientos de alojamiento antes del terremoto y los existentes después del desastre en cada uno de los cantones de la provincia de Manabí.

Cuadro 1. 1. Afectaciones de la planta turística en los destinos de Manabí

CANTONES	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTOS ANTES DEL TERREMOTO 16A	ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTOS DESPUÉS DEL TERREMOTO 16A	PLAZAS ANTES DEL TERREMOTO 16A	PLAZAS ACTUALES EXISTENTES
Portoviejo	65	35	3.178	2.089
Manta	137	99	6.800	5.000
Puerto López	94	80	2.500	2.427
Sucre	54	24	2.000	1.250
San Vicente	69	27	2.600	1.055
Jama	10	8	350	199
Pedernales	84	41	3.246	1.819
Montecristi	6	4	316	250
Jaramijó	2	1	30	10
Rocafuerte	2	2	75	75
Bolívar	3	2	56	45
Junín	1	1	10	10
Tosagua	2	2	59	59
Chone	8	7	153	145
Flavio Alfaro	2	2	30	30
El Carmen	11	9	322	300
Paján	4	3	62	50
Pichincha	2	1	24	15
24 de mayo	1	1	12	12
Santa Ana	4	2	50	37
Jipijapa	17	17	662	662
Olmedo	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>577</b>	<b>368</b>	<b>22.535</b>	<b>15.589</b>

Fuente: Félix Mendoza & Rivera Mateos

Elaborado por: La autora

El cantón Pedernales fue el área más afectada por el 16 abril del 2016, ya que esta población es la más cercana al hipocentro del terremoto. Explica Reyes (2017) que los primeros efectos del sismo reportaron daños en los servicios de luz, agua, telecomunicaciones, carreteras etc. El comercio se vio afectado por la pérdida y perjuicios en la infraestructura, produciendo daños económicos en los establecimientos de alojamiento, alimentación, entretenimiento y locales de artesanías.

En la investigación de Reyes (2017) y como resultado de sus encuestas, el desequilibrio en la infraestructura produjo que cerca del 90% de los hoteles quedaran destruidos después del desastre natural por tanto la disminución de la demanda turística se vio afectada además por el mal estado de las vías, paralizando el acceso y la movilización de los turistas. Siguiendo con su investigación podemos saber que en el cantón existen 58 establecimientos de

los cuales 36 son alimentación, 12 entretenimientos y 10 de alojamiento, explica que muchos de estos establecimientos después de la catástrofe quedaron derrumbados y desolados y que posteriormente fueron adecuados para seguir con sus trabajos.

Cojimíes es una de las parroquias rurales más grandes que tiene el cantón Pedernales en la que; la deficiente funcionalidad de la infraestructura y planta turística de este destino es la problemática principal, esto causa una baja o nula capacitación del personal de servicio, administrativo y de sus propios dueños o propietarios, la baja inversión y el deterioro de la infraestructura y planta turística son otras de las causas que tienen como consecuencia un manejo operativo incorrecto del establecimiento y una atención al cliente de calidad baja, lo que produce la baja demanda turística.

Rocco (2016) comenta que la parroquia no cuenta con un sistema adecuado de agua potable, por lo que en su estudio realizado se vio que el 87% de los habitantes consumen el agua de redes públicas, pozos, ríos, vertientes, carros repartidores, agua de lluvia entre otros, los habitantes no reciben agua de fuentes seguras, además en el país el adquirir agua pública no certifica que sea de calidad considerándose esta falencia una de las más grave de la parroquia Cojimíes.

Respaldando lo expuesto por Rocco (2016) el primordial problema es la falta de servicios básicos y esto es una deficiencia en la infraestructura y planta turística siguiendo por la falta de apoyo por entidades gubernamentales más grandes como el ministerio de turismo, esto es una problemática para el gobierno parroquial, ya que no cuentan con un presupuesto elevado por parte de los mismos por ser un pueblo pequeño y por último la falta de publicidad por escasos recursos, lo antes mencionado causa que no haya un desarrollo turístico sostenible.

Sin embargo, no es la única problemática que presenta la parroquia a esto se le puede sumar el mal estado de las vías primarias y secundarias lo que impide un desarrollo total del turismo y sus variedades.

La incorrecta categorización de los establecimientos de alojamiento y alimentación provoca una experiencia diferente a lo que perciben los turistas esperando un servicio diferente a lo obtenido durante su estadía o consumo del servicio, sumándole a esta la poca capacitación de las personas que trabajan en el sector turístico lo que causa insatisfacción en la demanda y por ende su declive.

La deficiente seguridad ciudadana es provocada por el escaso número de policías y control policial en la parroquia ya que si bien cuenta con una UPC en la entrada de la parroquia este no cuenta con mucho personal lo que no permite operativos de control policial constante, lo que no favorece al sector turístico ya que lo visitante podrían exponerse a este tipo de inseguridad.

La escasa señalética turística es una de las tantas problemáticas que afectan al turismo ya que la que existen actualmente se encuentra en estado de deterioro, además hay lugares que requieren la presencia de señalética turística y uso de los recursos, sin embargo, no cuenta con esto lo que provoca una desorientación en los turistas y por ende pérdidas de divisas para los ciudadanos.

La deficiencia en la salud es una problemática que resalta ya que el cantón Pedernales no cuenta con una casa de la salud, solo posee centro de salud pequeños que no están equipados con lo necesario para una emergencia sanitaria; pese a ser a estar anexado a la actividad turística contar con infraestructura óptima para atención de la salud es vital para la ciudadanía local y los potenciales turistas. Ante las problemáticas expuestas surge la interrogante:

¿De qué manera una evaluación de la infraestructura y planta turística contribuye a proyectar un mejor desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El turismo es uno de los factores fundamentales en el crecimiento económico de una región, pero de la misma forma la actividad se puede ver afectada debido a diversos ámbitos tales como: sociales, económicos y ambientales. Para llevar a cabo la evaluación de la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto, fue necesario justificar el proceso investigativo de la siguiente manera:

### **1.2.1. TEÓRICA**

La investigación se justifica teóricamente ya que presenta conceptos de importancia como la evolución del desarrollo turístico, la planificación turística, gestión turística y tendencias del mercado criterios que ayudaron a la estructuración del marco teórico y que a la misma vez servirá como apoyo para futuras investigaciones. El trabajo pretende fortalecer y mejorar el desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes que se vio afectada durante el terremoto 16 abril del 2016.

El desarrollo de la investigación se apoya en el trabajo teórico de Parra y Villorina (2016) Evaluación de la infraestructura y equipamiento turístico de dos sectores de playas en el Departamento del Atlántico - República de Colombia, dicho trabajo aplica herramientas las cuales son aplicables en la presente investigación.

### **1.2.2. METODOLÓGICA**

Metodológicamente se sustenta en las propuestas de los autores: (SECTUR, 2005; Camara et al., 2013 y Fajardo, 2016), dichos trabajos proponen herramientas y técnicas de estudio para la evaluación de la infraestructura y planta turística en base a esto se estableció la metodología a seguir para la investigación, así como la aplicación de herramientas como encuestas, matriz FODA, entrevistas e investigación de campo.

### **1.2.3. PRÁCTICA**

Esta investigación identifica estrategias que aportan a la toma de decisiones para mejorar el desarrollo sector turístico; direccionado específicamente a la evaluación y desarrollo de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes del cantón Pedernales, las mismas, están diseñadas y dirigidas al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón, de la parroquia y a los dueños de los establecimientos con el fin de contribuir a la buena gestión y desarrollo de la infraestructura y planta turística, lo que permite mejorar la imagen del destino e incrementar la afluencia de turistas hacia este sector y como resultado aumentar la actividad económica de dicha área.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico post terremoto de la parroquia Cojimíes-Pedernales.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situacional actual de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes.
- Seleccionar criterios cualitativos-cuantitativos para la evaluación de la infraestructura y planta turística en correspondencia con el desarrollo y proyección de soporte a la actividad turística.
- Identificar estrategias que ayuden a la toma acciones para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto.

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

La evaluación de la infraestructura y planta turística contribuirá al mejoramiento del desarrollo turístico post terremoto de la parroquia Cojimíes-Pedernales.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

La elaboración de este capítulo permitió dar a conocer las definiciones y conceptos relacionados con las variables definidas en la tesis correspondiente a la evaluación de la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto, se lo realizó a través del análisis del contenido de diferentes fuentes bibliográficas, y argumentación del autor de la investigación.

A continuación, se presenta la estructuración del hilo conductor de la investigación.

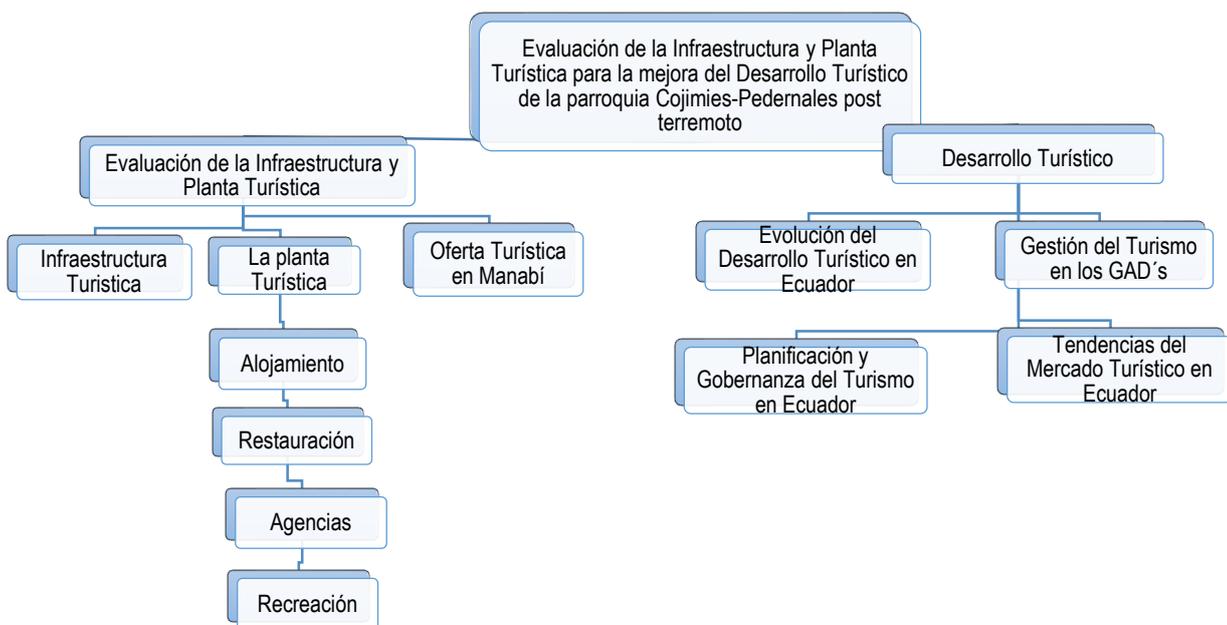


Figura 2. 1. Hilo conductor

Elaboración: Elaborado por la autora

## **2.1. DESARROLLO TURÍSTICO**

Si bien es cierto el turismo es una de las actividades más importantes que genera economía a nivel mundial e involucra a otros sectores, esta actividad crea empleos y mejora la calidad de vida de muchas personas, pero a su vez el turismo inconsciente conlleva a tener cambios negativos no solo en el medio ambiente y naturaleza, sino en el ámbito cultural. Sancho (2012) comenta que con periodicidad se han ido expresando límites del crecimiento turístico exclusivamente cuando esta industria ha sufrido ya daños muy graves y definitivos a causa de las acciones de los gestores turísticos y/o de los propios turistas. Para Varisco (2008) el desarrollo turístico “puede definirse especialmente como la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos “ (p. 16).

El turismo impacta en el ámbito socioeconómico, si este sector se gestiona de forma sostenible, puede llegar a ser un elemento de conservación ambiental, promoción y dar valor cultural para las futuras generaciones. Es fundamental globalizar a todos los actores tales como las empresas que operan en el sector para que sean conscientes de las oportunidades y de las responsabilidades de esta industria y que puedan actuar razonablemente en las acciones que se plantean para lograr sus objetivos dejando una huella positiva en la sociedad en la que operan y certifiquen la sostenibilidad del destino y de sus negocios.

### **2.1.1. EVOLUCIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO EN ECUADOR**

El desarrollo turístico está alcanzando un relevante lugar en la economía del Ecuador, el turismo es uno de los principales sectores que genera economía al estado ecuatoriano. Ecuador desde hace décadas se ha formado en un atractivo turístico por su belleza y biodiversidad. Echeverría y Labanda (2006) comenta que el concepto de atractivo turístico

se insertó en el turismo en la década de los 40 cuando una empresa de origen alemán realizaba esfuerzos por posesionar la primera línea aérea llamada Servicios Ecuatorianos de Transportación Aérea pero en la segunda guerra mundial fueron interrumpidos los servicios que ofrecía esta empresa, después de esto hubo una empresa de nombre PANAGRA, primera en ofrecer vuelos entre Quito, Cuenca, Guayaquil, Loja, Manta y Esmeraldas, esta empresa inicio sus servicios con un paquete turístico por toda América del Sur y logro incluir en este paquete a Ecuador, PANAGRA logro impulsar con ayuda de otros empresarios la creación de la primera agencia de viajes en el país, agencia que se denominó Ecuadorian Tours en el año 1947. (p. 4)

El turismo se promocionó oficialmente entre los años 1948-1952 durante el gobierno del aquel presidente Galo Plaza Lasso, lapso donde se creó una oficina de turismo que realizo una caravana llevando artesanías y folletos con información de nuestro país. Este gobierno apoyo tanto esta iniciativa que se creó dos nuevas empresas Metropolitan Touring y Turismundial estas entre los años 1950 y 1956 en conjunto con esto se dio paso al primer hotel de lujo en Quito que logro difundir el destino gracias a guías hoteleras internaciones.

Mediante Metropolitan Touring se manifestó los primeros viajes a las Islas Galápagos en 1969 ya que esta empresa promocionaba sus productos en el extranjero mediante visitas puerta a puerta. En el periodo de 1959 y 1973 el Ecuador encontró un nicho en el mercado internacional turístico pero este sector se expandió a mediados de los 80 en la cual aparecen prestadores de servicios nuevos hablando en todo nivel.

En el gobierno del presidente Sixto Durán Ballen se creó el Ministerio de Información y Turismo ya que aquel presidente pensó en el desarrollo socioeconómico del país a través del sector turístico, dos años después este sector se desarrolló intensamente que creyó conveniente separar el Ministerio de Turismo del de Información para fomentar y fortalecer aún más la actividad turística ya que se veían grandes resultados positivos. Luego en el año 2000 el

presidente de entonces Jamil Mahuad fusiona el Ministerio de Turismo con el de Comercio Exterior pero en ese mismo año el nuevo gobierno de Gustavo Novoa cree conveniente unir el Ministerio de Turismo con el de ambiente, estrategia apropiada ya que sabemos que la parte ambiental y natural es fundamental y de suma importancia para el desarrollo turístico pero poco después en ese mismo año se decreta independencia a todos los Ministerios quedando el Ministerio de Turismo encargado de esta actividad.

De acuerdo con datos de la Dirección Nacional de Migración, durante los años 2004 y 2005 el país fue visitado por 819 mil y 861 mil turistas. Por otra parte, comenta que los datos del Banco Central del Ecuador muestran que en el año 2004 el turismo representó la reproducción de ingresos para el país por más de US \$369 millones, que corresponden al 2% del Producto Interno Bruto (PIB), manifiesta que el turismo fue la tercera actividad económica más significativa del Ecuador en ese lapso, después de la exportación del banano y petróleo. (Rivera *et al.*, 2007)

El Ecuador busca fortalecer el turismo sostenible por medio del Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible 2006-2020 denominado también PLANDETUR 2030 como un mecanismo dinamizador del incremento socioeconómico, con contribución del sector público bajo el cargo de la rectoría del Ministerio de Turismo (MINTUR), y el involucramiento de otros entes gubernamentales, como lo son los Consejos Provinciales, Municipios, en cooperación de actores del sector privado y comunitario a través de las cámaras de turismo y las comunidades locales.

Salas (2014) comenta que, en el 2010, el Ministro de Turismo, Freddy Ehlers, mostró la marca turística del país y su ahora muy conocido lema “Ecuador ama la vida”. Esta marca fue propuesta por el grupo “Uma” y se posesionó rápidamente, las principales características de esta marca es abarcar todo lo que somos, biodiversidad cultural y natural ya que en esto se basa el potencial turístico de nuestro país, ya que juegan un papel muy

importante en el mercado turístico internacional y su desarrollo socioeconómico.

Para el (Turismo, 2015) en la actualidad el Ecuador se ha posicionado como un eje turístico de gran oportunidad en la dinamización económica, y que por esto el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, estableció que el turismo es uno de los sectores prioritarios de inversión nacional y extranjera, siempre y cuando no se alteren negativamente los derechos de la naturaleza y las bases para un desarrollo sostenible. También diserta “El turismo en el Ecuador muestra gran dinamismo en la última década, entre el año 2002 y 2013, las visitas internacionales pasaron de 682.962 a 1.366.269 (tasa de crecimiento anual del 6.51%) lo que financieramente significa un incremento de los ingresos de US\$ 449 a US\$ 1.251,3 millones en el rubro de turismo, según cifras publicadas por el Banco Central del Ecuador.

Cabe señalar que la estructura productiva de los referidos años es diferente dados los años base considerados para su estimación”. En la actualidad el país se proyecta como uno de los mejores destinos turísticos internacionales gracias a las aplicaciones de estrategias de promoción las cuales permitieron obtener varios reconocimientos mundiales en los últimos años. Por otro lado, una de las grandes campañas ejecutadas es “ALL YOU NEED IS ECUADOR”, que ha promocionado y fortalecido el potencial turístico a nivel mundial destacando toda su biodiversidad natural y cultural.

El desarrollo turístico actual se basa en que el turismo representa un rubro económico importante representando un 2% del PIB, cuyos ingresos son muy considerables para la economía del país, dejando de ser no solo un país de exportación ganadera y de petróleo como lo fue hace varias décadas anteriores Carrera et al (2020) manifiesta que;

Solo en el año 2018 se registraron 2427 600 llegadas de turistas extranjeros al país, cuyo ingreso fue vía terrestre en un 54%, vía aérea el 44% y vía marítima el 2%. Esto significó en \$1043 400. El empleo

generado fue de 134 774 de un total de 23 933 establecimientos turísticos, con 170 411 plazas camas en la actividad de alojamiento y 766 964 plazas mesas en la actividad de alimentos y bebidas, según registro en el Catastro Nacional 2018 (MINTUR, 2018). Las cifras expuestas en el contexto internacional y nacional evidencian que el turismo es una herramienta para el desarrollo local en el país. (p.16)

Prueba que el turismo en el país ha tenido un desarrollo considerable es que ha recibido importantes premios y reconocimientos en los últimos años, lo que lo consolida como un destino sostenible en la región. Ha logrado por cuatro años consecutivos la condición de Destino Verde Líder de Suramérica y a nivel mundial, así como Potencia Turística en los World Travel Awards 2016. (Romero *et al.*, 2017, p. 285)

De esta manera el turismo desempeña una función importante en la consecución de estos objetivos, al convertirse en una posible alternativa de desarrollo con potencialidades reales, para el presente y el futuro de la economía nacional (Vasallo *et al.*, 2019, p. 12).

Pese a que el turismo en los últimos años ha presentado un desarrollo considerable esto no quiere decir que sea el esperado según las planificaciones planteadas por el gobierno, aún falta muchos aspectos que mejorar de tal manera que logren posicionar al país como un destino turístico óptimo y capacitado para el recibimiento de muchos turistas.

### **2.1.2. PLANIFICACIÓN Y GOBERNANZA DEL TURISMO EN ECUADOR**

La planificación en punto de partido para cualquier tipo de desarrollo ya que a través del mismo se establecen metas, objetivos y estrategias que permitan el logro de estos, es así que al examinar la planificación turística y gobernanza del Ecuador se puede destacar el Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador (PLANDETUR) que busca consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, mejorando la calidad de vida de su

población y la satisfacción de la demanda turística aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país, por ello promueve la inversión en facilidades turísticas con la finalidad de potencializar las condiciones de la oferta turística nacional fomentando el desarrollo local que genere oportunidades equitativas en el marco del Buen Vivir. (Coordinación General de Planificación, 2014).

Así como generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.

Al crear condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país. Y por último insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada (Rivera *et al.*, 2007).

Las estrategias planteadas en este plan no solo abarcan un desarrollo turístico a nivel macro, sino que también micro en el que se involucra comunidades en las que se aprovechan los recursos naturales y culturales y a la misma vez se pretende direccionar al uso sostenible del mismo mediante capacitaciones.

Saant y Caires (2017) comenta que la gobernanza consiste en “el proceso mediante el cual las acciones y recursos públicos y privados son coordinados y se le da una dirección y un significado comunes”, (p. 433). Por consiguiente, el término gobernanza como lo menciona el diccionario de la lengua española (2014) no es más que “el arte o manera de gobernar, que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado de la economía” (Tobar Pillco, 2017, p.23).

Díaz (2016) indica que la gobernanza del turismo debe agrupar un encadenamiento de características concretas, iniciando con una idea de gobierno social cuyo papel es el de orientar y guiar en la consecución de decisiones que se toman. Por otra parte, este mismo autor comenta que las medidas específicas de control, regulación, promoción y ordenación turística han sido introducidas lentamente por las administraciones públicas.

Se comprende que la gobernanza turística es un proceso de acciones públicas y privadas cuyos recursos van enfocados a orientar, promover y direccionar un equilibrio en el desarrollo socioeconómico e institucional, una vez entendidos estos términos, (Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, 2012) comenta que el Ecuador posee un sistema de Gobernanza turística el cual está fraccionado en dos grandes grupos sectoriales o actores: el sector público y el sector privado.

Cada uno de estos actores tiene una participación y trabajo en el turismo que en teoría se deben fortalecer uno a otro para un manejo y desarrollo turístico de calidad para que la actividad productiva del país tenga un buen desarrollo, pero en su realidad los esfuerzos son lejanos y sin una buena coordinación, lo que incita a realizar el doble de los esfuerzos y despilfarro de recursos en la mayor parte de territorios.

Desde este punto de vista la gobernanza debe abarcar un equilibrio en el desarrollo económico de todos los sectores, para el cual se emite recursos y materiales para los mismos buscando así una calidad y efectividad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, (2012) plantea que el sistema de gobernanza turística pública se encuentra dividido de la manera que lo podemos visualizar en el cuadro 2.1.

**Cuadro 2. 1.** Niveles de Gobernanza turística pública en el Ecuador

<b>Gobierno Nacional (Ministerio de Turismo)</b>	<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales</b>	<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados Cantoniales</b>	<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Subsecretarías</b></li> <li>• <b>Coordinaciones Nacionales</b></li> <li>• <b>Direcciones Nacionales</b></li> <li>• <b>Coordinaciones regionales</b></li> <li>• <b>Direcciones técnicas provinciales</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con competencias turísticas</li> <li>• Sin competencias turísticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con competencias turísticas (direcciones o jefaturas)</li> <li>• Sin competencias turísticas (departamentos, jefaturas, direcciones)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con Comisión de Turismo</li> <li>• Sin Comisión de Turismo</li> </ul>

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, 2012

**Elaborado por:** La autora

Para comprender más sobre la funcionalidad de los niveles de gobernanza turística pública se hace un corto análisis de todos estos, teniendo en cuenta lo comentado por el (Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, 2012).

Ministerio de turismo: el Ministerio de Turismo es el ente rector que se encarga de direccionar la actividad turística, de guiar hacia un buen desarrollo sostenible y competitividad en el sector, dentro de sus roles están regular, planificar, gestionar, promocionar, difundir y controlar. Como entidad rectora tiene la responsabilidad de crear políticas para desarrollar la actividad turística.

Su ámbito de trabajo es nacional y para cumplir sus acciones y roles cuenta con:

- Un Viceministerio
- Tres Subsecretarías Nacionales con sus respectivas Direcciones
- Tres Coordinaciones Nacionales con sus respectivas Direcciones
- Siete Coordinaciones Regionales con sus respectivas Direcciones Técnicas Provinciales

Este ente tiene fortalezas en su accionar de trabajo como; el de tener un Plan de Desarrollo turístico, más conocido como PLANDETUR 2030 y un Plan de Marketing Turístico, el presupuesto que tiene puede ayudar al mejoramiento turístico nacional y se encarga de la promoción turística del país a nivel

internacional, entre otras fortalezas pero también posee debilidades en su accionar como el de que no existen datos que lleven a conocer el avance del PLANDETUR 2030, no se centran en una estrategia de promoción nacional sino que su enfoque es más internacional, el presupuesto se encuentra centralizado en parte mayor a la ciudad de Quito, existen productos turísticos que se crean pero no van direccionados al sector privado, y también existen políticas de control y regulación que tienen deficiencias por la que a veces existen resultados no muy positivos en el sector turístico.

Consejos Provinciales: el país tiene 24 prefecturas o consejos provinciales, su autoridad al mando es por elección popular.

Sus responsabilidades según el Código Orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD, 2010) están en el capítulo II de Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial, sección primera en los artículos 40, 41, 42 .

Municipios: las autoridades que están al mando en este ente son locales y que son electas a través de voto popular.

Su ámbito de trabajo según el Código Orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD, 2010) se encuentra en el capítulo III de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, sección primera en los artículos 53 y 54.

Juntas Parroquiales Descentralizadas: las autoridades electas son por voto popular.

Las competencias otorgadas a las Juntas Parroquiales según el Código Orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización (COOTAD, 2010) son las que se encuentran en el capítulo IV de Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, de la sección primera, artículos 63 y 64.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, (2012) comenta que no todos los Cantones de las Provincias del Ecuador cuentan con Juntas Parroquiales y que tampoco todas las Juntas Parroquiales cuentan con una Comisión de Turismo. También estamos de acuerdo con este de que el sector privado está conformado por 3 grupos: 1) Empresas turísticas privadas; 2) Empresas turísticas comunitarios; 3) Otras Empresas turísticas.

Existen otros entes gubernamentales y no gubernamentales que constantemente se encuentran motivando la actividad turística e invirtiendo en esta. Al estudiar estos tipos de grupos privados, hicimos un análisis de sus funciones según (Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, 2012).

1. Empresas turísticas privadas: estas se caracterizan por estar asentadas en zonas rurales y tienen más facilidades en los servicios que brindan a todos turistas. Los servicios turísticos que son brindados son los que se encuentran indicados en la Ley de Turismo del Ecuador, estos son: Alojamiento (hoteles, hostales, hosterías, moteles, etc.); Alimentación y bebidas (restaurantes, bares, fuentes de soda, cafeterías, etc.); Operación e intermediación turística (agencias, operadores, mayoristas, etc.) y Transportes (fluvial, marítimo, terrestre, aéreo)
2. Empresas turísticas comunitarias: estas comercializan destinos turísticos con el apoyo público o de organización sin fines de lucro, estas también cuentan con un reglamento que asegura su actividad turística, actividad de inclusión social que se encuentra propuesta en el Plan del Buen Vivir.
3. Otras Empresas turísticas: aquí existen instituciones públicas que operan atractivos turísticos como, por ejemplo:
  - La Empresa Nacional de Ferrocarriles del Ecuador
  - El Ministerio de Ambiente. Reserva Ecológica Manglares Churute

Dentro de este tipo de empresa privada se puede incluir a los guías turísticos la cual su actividad está avalada por el ministerio de turismo y son capacitados según su ámbito de acción.

De acuerdo al orden jerárquico de las gobernanzas para el sector turístico del país este mantiene un hilo de funcionamiento en la cual se involucra al sector público y privada ya que este último es parte fundamental para el mismo, su inversión contribuirá al desarrollo turístico a través de la implementación de infraestructura turística básica

### **2.1.3. GESTIÓN DEL TURISMO EN LOS GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS (GAD'S)**

La gestión turística es “aquella actividad que se efectúa para llevar a cabo aquellas acciones enfocadas en el brindar los productos y servicios, para las personas que provienen desde otros lugares diferentes, con fines recreativos, culturales, religiosos, entre otros” (Suárez, 2020, p.11).

Según el Rivera *et al.*, (2007) en una de las políticas principales para el turismo en Ecuador que se proponen en el Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador, PLANDETUR 2020 es que la gestión turística del país busque un ordenado funcionamiento entre los actores públicos, privados y comunitarios sostenidos por el Ministerio de Turismo consolidado y en la gestión desconcentrada y descentralizada eficiente. Por consiguiente, en la misma planificación existen estrategias direccionadas para cumplir los objetivos y políticas del plan como lo es el establecer un adecuado sistema de gobernanza turística mediante el fortalecimiento institucional, la gestión descentralizada, la mejora de procesos, la coordinación interinstitucional pública, privada y comunitaria, la generación y aplicación de normas claras para todos los actores mencionados y el adecuado manejo territorial.

García y Reinoso (2017), comenta que la Provincia de Manabí muestra una detención en la gestión turística después del terremoto, puesto a que no se visualizan avances en la planificación estratégica e infraestructura, no existen

planes de acción específicos en ejecución que promuevan la participación activa de las instituciones públicas y privadas, se visualiza falta de creatividad y de gestión en los emprendimientos turísticos de las localidades, y no existen ofertas que estén direccionadas a la demanda, destrucción y contaminación de los recursos naturales.

Por ello, es importante definir un modelo de gestión como una estrategia de construcción agrupada que esté orientada al desarrollo de los municipios de una forma equilibrada y solidaria en todos los sectores productivos, la gestión turística es esencial dentro de la planificación, organización, ejecución y control de las actividades dentro del turismo, más aún si se pretende llevar a cabo de manera sostenible y consciente.

Vale recalcar que el Ministerio de Turismo es la entidad del Estado ecuatoriano que está encargada de la gestión turística en el ámbito nacional, su labor se orienta en la regulación, promoción, control y difusión de la actividad turística como lo mencionamos anteriormente a nivel nacional, además de otras labores como la de dotar al territorio ecuatoriano de infraestructura necesaria para el desarrollo sostenible del sector, su gestión la realiza en compañía con los gobiernos locales, organizaciones de gestión de destinos, empresas privadas y la participación ciudadanía, siendo este último un factor primordial para que la gestión funcione correctamente.

#### **2.1.4. TENDENCIAS DEL MERCADO TURÍSTICO EN ECUADOR**

El mercado turístico para Tamayo (2013) “Es el conjunto de personas y empresas que demandan y ofrecen una extensa gama de bienes y servicios turísticos. La compra o venta (transacción comercial) puede realizarse entre una empresa y el consumidor final o entre empresas”.

Desde el punto de vista del autor el mercado turístico está conformado por la oferta turística y la demanda turística componentes que conforman el sistema turístico, estos se correlacionan con el fin de complementarse creando los bienes y servicios necesarios para la actividad turística.

Para Félix y Doumet (2016) el mercado turístico se conforma por algunos elementos que se interrelacionan frecuentemente como es la demanda, oferta turística, canales de distribución y motivación. Todos estos elementos mencionados conforman un sistema denominado sistema turístico que interactúa y está en un proceso de evolución cambiante. Para alcanzar la eficiencia de estos elementos es de suma importancia que pasen por una planificación para que las actividades que se realicen puedan fortalecer y desarrollar este sistema.

Comentan que, en los objetivos del Plan de Desarrollo Turístico del Ecuador, PLANDETUR 2020 se evidencia la importancia que tiene el mercado turístico del país, ya que uno de los objetivos es posicionar a Ecuador como líder en turismo sostenible en el mercado nacional e internacional, además se observa la importancia de crear y fortalecer destinos turísticos nuevos, pero trabajando especialmente en productos direccionados a el mercado interno del país.

Como en todo plan estratégico de turismo punto clave es el mercado turístico ya que, en base al estudio del mismo se creará estrategias para captar la demanda potencial y a la misma vez se elaborarán productos y servicios que se ofertarán al segmento con el fin de posicionar al destino turístico.

Viera L (2018) comenta que en la actualidad los ecuatorianos están más inclinados a realizar turismo dentro del propio país, ya que con un menor presupuesto pueden llegar a tener experiencias de viajes realmente inolvidables y lo mejor de todo es que lo hacen junto a su familia y amigos, también existen jóvenes aventureros que toman viajes One Day Only lo cual significa viajes por un día en los cuales disfrutan en ese lapso de actividades de acuerdo en el destino que se encuentran.

Por ende, el mercado turístico está compuesto por dos componentes esenciales; uno es la oferta que son todos esos bienes, productos y servicios turísticos que se ofrece al turista para su beneficio y dan facilidad al emprender un desplazamiento de su lugar habitual a un destino turístico que los motive a viajar, y el segundo componente es la demanda turística que son las personas que

están motivadas o interesadas a conseguir y disfrutar de la oferta turística es decir individuos que tiene necesidades y las satisfacen consumiendo un producto, bien o servicio y que así mismo quieren tener y ganar experiencia de calidad al adquirir uno de estos, vale comentar que estos elementos se relacionan entre sí, y denominan como lo mencionamos antes, sistema turístico.

En el Ecuador el turista tiene una amplia decisión al escoger que realizar, o que tipo de turismo quieren hacer, ya que como sabemos nuestro país tiene una mega diversidad, tanto cultural como natural. Existen ofertas turísticas de ocio y recreación, sol y playa, turismo cultural, turismo gastronómico, turismo ecológico, turismo alternativo y turismo rural, estos últimos actualmente tienen mucha demanda ya que el turista tiene la necesidad y motivación de estar en contacto con la naturaleza y las actividades productivas que se realizan en una comunidad rural, los turistas cada vez tienen más interés en aprender de la cultura rural como lo podemos llamar y de sus atractivos naturales que los rodean.

## 2.2. INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

En vista que el turismo se ha convertido en unos de los sectores más importantes a nivel mundial por ende la infraestructura turística hace posible que el turismo se desarrolle en un territorio. El desarrollo del turismo como “actividad económica reúne numerosas experiencias alrededor del mundo. Constituye un hecho social irreversible, internacionalmente tiene un efecto directo en la economía de los países” (Domínguez y López, 2016, p.79).

Para lo cual la infraestructura turística de un país está conformada por los elementos interconectados que permitan a los turistas llegar, permanecer y disfrutar del atractivo turístico de su destino, haciendo que su viaje sea placentero. Ya que es la “dotación de bienes y servicios básicos con que cuenta un país y permite que el viaje sea cómodo y agradable, se puede clasificar en Red de transportes, Terminales terrestres, aéreos y marítimos, Redes de servicios básicos, Redes de comunicaciones” (SENARTUR (Servicio Nacional de Turismo), 2015, p.16).

Es así que en el que se puede destacar que un destino turístico no solo debe estar compuesto por recursos naturales y culturales, sino que este debe contar con “un sistema proveedor de agua, líneas de gas, sistema de drenaje, carreteras, vías de comunicación y muchas facilidades comerciales” (Covarrubias, 2015, p.12). Servicios básicos para toda comunidad que no solo hacen uso turistas, sino que también los ciudadanos representando “pilares que permiten el enfoque de negocio rentable, integrar un desarrollo a la comunidad y respeto al medio ambiente (SEMARNAT, 2013).

Desde este punto de vista “aun cuando el desarrollo de la infraestructura se realice con una mirada netamente turística, este juega un rol ampliamente social que beneficia a los locales mejorando su calidad de vida” (FEDETUR (Federación de Empresas de Turismo de Chile) 2017).

Según los criterios expuestos se concluye que la infraestructura permite el desarrollo comercial de destinos turísticos naturales o creados. Por lo tanto, una

mejor infraestructura turística aumenta el valor del atractivo turístico en una región convirtiéndolo en un destino cotizado para los turistas cuya satisfacción será buena, por la calidad de servicios e infraestructura. En general coadyuva al desarrollo socio-económico de un país, comunidad o destino y por ende a sus pobladores al mejorar su calidad de vida.

### **2.2.1. PLANTA TURÍSTICA**

Los recursos turísticos poseen “servicios que facilitan el aprovechamiento de los recursos básicos y pueden caracterizarse por la planta turística, que incluye todos los establecimientos administrados por el sector público o privado, que se dedican a prestar servicios turísticos” (Camara y Morcate, 2019, p53).

Desde la perspectiva del criterio presentado por Camara y Morcate, un recurso turístico presenta un valor agregado cuando este posee servicios complementarios con el fin de brindar facilidades a los visitantes como alojamiento, alimentación, transporte, servicios básicos convirtiendo al recurso en un destino turístico potencial.

La planta turística es el conjunto de servicios básicos y complementarios que satisfacen los requerimientos del visitante, bajo estándares de calidad, regulado por organismos nacionales e internacionales que supervisan el cumplimiento y mejoramiento de la oferta brindada, bajo convenios establecidos de acuerdo al rubro y giro comercial ofrecido, entre los cuales, se mantiene la prestación de alojamiento, alimentación, transportación y apoyos adicionales o secundarios (Flores, 2012).

Para Chávez (2018) una planta turística básica debe de contar con alojamiento (hoteleros y extra hoteleros), restaurante (se expende comida en el mismo local) y estar compuesta por la oferta principal (recursos naturales y artificiales, así como las actividades que se pueden ejecutar).

El Ministerio de Comercio Exterior y turismo, MINCETUR (s.f.), sostiene que los servicios adicionales son aquellos servicios solicitados o disponibles para los

turistas que no obedecen del sector turismo tales como los del sistema bancario, servicios de transportes diversos, servicios de salud, cabinas de internet, comercio en general y otros, como policía y bomberos (citado por Chávez, 2018). Entendemos fácilmente que los servicios adicionales o complementarios son los servicios requeridos o empleados por los turistas que no dependen del sector turismo, pero son fundamentales para satisfacer las necesidades del turista.

Apoyando a los criterios anteriores, Bugnone (2015) indica que la “planta turística debe ubicarse siempre al pie del atractivo o dentro de su radio de influencia”. Acotando a lo expuesto el motivo del criterio se debe a que; un atractivo turístico es la principal motivación para el turista visita dicho lugar, por ende, la construcción de infraestructura para brindar servicios como alojamiento alimentación, implementación de equipos para actividades turísticas, señalética turística, disposición de servicios básicos son fundamentales para que la experiencia del turista sea optima y a la misma incremente las posibilidades de su retorno.

Analizando todo esto, una vez que la actividad turística permite el aprovechamiento económico de los atractivos turísticos, se establece un proceso productivo alrededor de estos; una composición de bienes y servicios que forman la planta turística, lo cual constituye otro aspecto de los recursos disponibles para brindar a quienes los demandan. La Planta Turística está conformada por el conjunto de servicios que se les ofrece a los turistas, con el fin de satisfacer sus necesidades, aquí se incluyen las siguientes categorías: alojamiento, alimentación, recreación, otros servicios.

Para mayor comprensión el turismo implica el desplazamiento de personas y la estadía de los mismos, ya que buscan conocer y vivir nuevas experiencias fuera de su lugar cotidiano a través de la realización de actividades que requieren de infraestructura y servicios complementarios como transporte, alojamiento, alimentación, asesoría turística, servicios básicos, acceso vial en buen estado,

señalética turística para una mejor orientación, cada uno de estos componentes forman parte de la planta turística y son necesarios para que el sector turístico de una comunidad, destino o país tenga un desarrollo el cual admita un mejoramiento en la calidad de vida en los pobladores.

A continuación, se amplía los componentes de la planta turística.

## **ALOJAMIENTO**

Al hablar de alojamiento, se refiere a la “noción de hospedaje se emplea para aludir al alojamiento que se le suministra a una persona. Puede ser una hostería, un hotel o un establecimiento similar. Las empresas dedicadas a ofrecer servicios de hospedaje forman parte del sector de la hostelería” (López, 2019, p.12).

Según Torres y Solórzano (2017) la “conjugación de las estructuras físicas con la organización los servicios, la imagen y el precio, define que la actividad está orientada a satisfacer las necesidades de hospedaje del turista en conjunto con otros servicios complementarios en función a un precio”.

El alojamiento es una actividad que brinda servicios complementarios a cambio de un valor acorde a las instalaciones y prestaciones brindadas por el establecimiento, esta actividad es parte fundamental en el turismo ya que los turistas requieren del mismo para su estadía.

Los establecimientos de alojamiento su categoría o calidad en el servicio está relacionada con su costo. Generalmente se parte de que entre mayor sea su categoría (número de estrellas), mayor será su costo. Sin embargo, en algunos casos la ubicación puede marcar la pauta para su costo. Por lo tanto, dentro del servicio de hospedaje el costo está basado en dos principios: ubicación y calidad (Gracia y Campos, 2013).

El Ministerio de Turismo del Ecuador en el Art. 13 indica Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia

privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

- Clasificación del establecimiento
- de alojamiento turístico Categorías asignadas
- Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- Lodge
- Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- Refugio Categoría única
- Campamento turístico Categoría única
- Casa de huéspedes Categoría única.

Se concluye que el alojamiento se ha transformado de muchas y variadas maneras a través del tiempo, sin embargo, el servicio fundamental es satisfacer las necesidades del viajero, el cual necesita dormir en determinado lugar. La función principal del servicio de hospedaje es un complejo sistema que debe funcionar armónicamente; Recepción, que es la atención que recibe el cliente desde la entrada, la habitación, espacio privado que le facilite al huésped el descanso, facilidades de comunicación de manera directa e indirecta, servicios de alimentación y recreación, servicios de seguridad y atención médica en caso de emergencia.

## **RESTAURACIÓN**

Al igual que el alojamiento la restauración es parte fundamente en la actividad turística ya que forma parte de las principales necesidades de los turistas, “La palabra restauración engloba a todos aquellos establecimientos que

proporcionan tanto a los viajeros como a los residentes, servicios de alimentos y bebidas, por lo que podemos deducir que abarca una amplia variedad de establecimientos (Culqui, 2016, p.29).

En este sentido Salazar y Burbano (2017) manifiestan que “el sector de alimentos y bebidas es considerado como uno de las principales actividades de servicio que favorece de forma positiva a la generación de turismo en un sector geográfico” (p.3)

A lo largo del tiempo todo evoluciona la gastronomía no es la excepción de tal manera que existen establecimiento de alimentación temáticos que buscan satisfacer necesidades segmentadas, una de las ramificaciones del turismo está el turismo gastronómico en el que se basa viajes específicos para degustar comidas típicas de las zonas que se visitan.

De acuerdo al reglamento de Alimentos y Bebidas establecido por el Ministerio de Turismo en el Art. 14.- **De su clasificación.** - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en:

- a) Cafetería
- b) Bar
- c) Restaurante
- d) Discoteca
- e) Establecimiento móvil
- f) Plazas de comida
- g) Servicio de Catering

Art. 15.- **Según el tipo de servicio.** - Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas clasificados como cafetería, bar y restaurante, deberán informar, a través del sistema establecido por la Autoridad Nacional de Turismo, el tipo de servicio que brindan de acuerdo a lo siguiente:

- a) Menú
- b) Autoservicio

- c) Buffet
- d) Menú fijo
- e) Servicio a domicilio
- f) Servicio al auto

El servicio de alimentación constituye un servicio turístico, ya que va dirigido al viajero, por lo general en todos los poblados existen espacios de alimentación llamados restaurantes. En materia de alimentación toda ciudad o región tiene una gama de tipos y categorías de establecimientos. La autoridad turística procura llevar un control de los establecimientos de servicios de alimentos que se considere dentro de la categoría turística.

## **AGENCIAS**

El masivo desplazamiento de personas con el fin de visitar y realizar actividades en destinos turísticos genero la creación de agencias de viajes, empresas que se encarguen de promocionar y vender a un destino como tal.

Las agencias de viajes forman parte primordial en el desarrollo del turismo, son las empresas con mayor enfoque en la comercialización de los productos turísticos, se encuentran en el primer eslabón del sistema turístico en el campo de la infraestructura y servicios turísticos, las agencias de viajes se presentan en diferentes categorías y con características diferenciadas como mayoristas, minoristas, y operadoras, hay que tener claro que estas empresas son una parte principal al momento de generar ingresos de turistas y ayudar a la contribución a la diversificación de la oferta turística, ya que son las encargadas de vender y dar a conocer los lugares de casa área donde se va a desarrollar la actividad. (Rodríguez *et al.*, 2015, p.23)

Por ende, las Agencias de viajes son empresas turísticas dedicadas a intermediar entre los usuarios y los prestadores directos de los servicios, limitándose en este caso a reservar o vender a comisión plazas hoteleras, billetes de transporte terrestre, aéreo o marítimo, etc. Además, este tipo de empresas

también pueden elaborar sus propios productos turísticos (viajes combinados, por ejemplo), en cuyo caso se presentan ante el cliente como vendedoras directas de tales servicios y se constituyen en responsables de las prestaciones ofrecidas y suministradas al cliente (Serrano y Recio, 2015, p.34).

Estas empresas no solo ofertan al destino turístico como tal, sino que también vende servicios de alojamiento y restauración por lo que está muy vehiculados con estos tipos de establecimientos, inclusive del transporte los paquetes de estos pueden ser completos o reducidos según sea las necesidades de los clientes.

Según Ballesteros (2012) Una agencia de viajes puede consolidarse como un único centro de operaciones o, por el contrario, como una cadena de locales repartidos por una zona determinada. Para Villarreal and Esteban (2016) se justifica la creación de una agencia de servicios de turismo receptivo que promueve el patrimonio natural y cultural de Ecuador con su naturaleza, flora, fauna, tradiciones y costumbres de sus pueblos.

En si las agencias de viajes son un negocio cuya función es organizar y vender productos turísticos. En el desempeño de esto se puede tratar directamente con los clientes o bien vender los productos a otras agencias que los venderán al cliente final. Los productos turísticos pueden ir desde un simple viaje hasta un paquete de viajes completo, que incluirá además del viaje la estancia en hoteles, reservas de automóviles, transporte por tierra y por mar, cambio de monedas, trámites legales, etc.

## **RECREACIÓN**

Mateos (2018) comenta, modalidad turística en el contexto de la recreación al aire libre, que integra a su vez numerosas y heterogéneas actividades, entre las que destacan los deportes de naturaleza (outdoor sports) y aquellos otros deportes al aire libre que implican mayor riesgo y retos físicos para los usuarios (rafting, escalada, etc.), denominados deportes de aventura (adventure recreation).

Básicamente todos tenemos la necesidad de diversión, entonces entendemos que las actividades recreacionales son tan variadas como los individuos, y por esto se incluye en ellas todo tipo de acciones que cumplan como objetivo el Divertirse, como puede ser visitar museos, hacer deportes, a centros de diversión, baile, caza, pesca, etc. Existen un sin número de instalaciones que permiten que el turista realice estas actividades.

Los centros de recreación turística al igual que los establecimientos de alojamiento, alimentación y agencias de viajes son vitales en el desarrollo turístico ya que estos complementan la experiencia que percibe el turista en el destino a través de sus instalaciones y actividades que realiza.

### **2.2.2. OFERTA TURÍSTICA EN MANABÍ**

Según Manabí Gobierno Provincial, (2016) la provincia de Manabí es la más privilegiada con desembocaduras, estuarios, islotes, islas, lajas y rocas que muestran bellos paisajes a lo largo de nuestra geografía costera, que es el principal atractivo turístico de nuestra provincia región (Manabí Gobierno Provincial, 2016b).

Según la revista VISTAZO (2015) Manabí cuenta con 350 kilómetros de perfil costanero en el cual se encuentran varias playas consideradas como las más hermosas de Ecuador, así tenemos a Los Frailes, ubicada en el Parque Nacional Machalilla; El Matal, El Murciélago, Canoa, Santa Marianita, etc.

La provincia de Manabí es privilegiada por sus 350 kilómetros de playa, desde Ayampe (al sur) hasta Cojimíes (al norte), además de montañas, cascadas y ríos. Se caracteriza por sus pintorescos pueblos de pescadores, hermosas playas, entre las que podemos citar: Cojimíes, Pedernales, Camarones, Canoa, San Vicente, Bahía de Caráquez, San Clemente, San Jacinto, Crucita, Jaramijó, San Mateo, Puerto Cayo, Machalilla, Los Frailes, Puerto López y Salango (Viajandox, 2018).

En los servicios turísticos uno de alto peso es el de alojamiento, que constituye el hogar temporal del turista y en consecuencia debe ser lo más confortable de acuerdo a la relación calidad – precio, no obstante, hay requerimientos que son importantes para el alojamiento uno es el aseo que muestran las habitaciones y otro es la conectividad especialmente el WI FI, que el usuario valora sobre otros aspectos. Según registros del Ministerio del Turismo, en Manabí después del terremoto del 16 de abril 2016 están operativos 117 establecimientos de servicios de alojamiento en las diferentes categorías como de lujo, primera, segunda, tercera y cuarta, de estos la mayor parte en Manta 12 (10,25%), Pedernales 12 (10,25%), San Vicente 7 (5,98%); Porcentajes más bajos tienen Sucre 10 (8,55%), Chone 3 (2,56%) y Portoviejo 22 (18,80%), El Carmen 1 (0,85%), Puerto López 47 (40,17%), Jipijapa 2 (1,71%), Jama 3 (2,56%), Rocafuerte, Paján y Bolívar 1 (0,85%) cada uno (citado por Álava, 2017).

El Ministerio de Turismo MINTUR, (2018) comenta que la provincia de Manabí cuenta con 203 destinos turísticos naturales y 185 culturales.

El cantón Manta, constituido como el puerto más importante de Sudamérica, al igual que el parque Nacional Machalilla y los 350 km de playas que comienzan en la zona norte como Cojimíes, Pedernales, Canoa, Briceño, San Vicente, Bahía de Caráquez, San Clemente, San Jacinto, Crucita, Jaramijó, San Mateo, San José, Puerto Cayo, Machalilla, Los Frailes, Puerto López, Salango, Ayampe. Podemos encontrar infraestructura hotelera para todos los gustos y necesidades, también se puede disfrutar del turismo de aventura, deportes, cultura, cascadas, flora y fauna.

La provincia de Manabí posee un atractivo turístico único, la costa ecuatoriana permite a los viajeros emocionantes aventuras, ya que aquí se puede encontrar diversidad de paisajes, balnearios, cultura, y gastronomía que hacen a Manabí uno de los lugares preferidos por turistas nacionales y extranjeros. Esta provincia posee bosques protegidos que crecen frondosos con sus humedales y los cuales son visitados por nacionales y extranjeros. Además de manglares, hasta bosques secos tropicales, son destinos con lugares encantadores para conocer

y explorar, y que han sido adjuntas dentro de los paquetes turísticos de la campaña denominada “La Gran Feria Turística”, impulsada por el Ministerio de Turismo y el sector privado, con el fin de visitar destinos turísticos de Ecuador a precios cómodos y accesibles, con el fin de reactivar la industria turística nacional.

El Ministerio de Turismo MINTUR, (2018) comenta que para esto se han “empaquetado”, estadías, transportes, alimentación y actividades, en las distintas regiones del país. Los productos ofertados son;

- Ecuador a tu Manera. - programa diseñado para los viajeros que llegan por sus propios medios a cualquier destino del país y que solicitan solo alojamiento. El programa consiste en 4 noches de alojamiento, con desayuno diario, todos los impuestos y propinas incluida desde 86 dólares por persona en habitación doble. Aplica en los hoteles que se hayan adherido al proyecto, bajo los tres niveles de categoría: Turista, Superior y Premium, según sea el caso. Este programa también está dirigido para Esmeralda.
- Ecuador a tu Aire. - Encaminado a los viajeros que gustan desplazarse en avión y llegar al destino de manera rápida para tener más tiempo en el destino. En este programa los paquetes incluyen: Boleto de avión ida y vuelta hacia Manta o Esmeraldas, saliendo desde Quito; una o dos noches de alojamiento a elección del pasajero (con desayuno diario, todos los impuestos y propinas), más traslados aeropuerto, hotel aeropuerto desde 180 dólares por pasajero en habitación doble.
- Paquetes por Tierra o Ecuador sobre Ruedas. - dirigidos a viajeros que buscan descubrir un Ecuador profundo viajando por sus carreteras en compañía de un guía turístico especializado, quien dará la mayor cantidad de detalles sobre los atractivos turísticos que se encuentran en todo el recorrido. Este paquete recorre la Ruta del Sol, y consta de tres noches de alojamiento que incluye: transporte terrestre ida y vuelta, guía o tour

conductor acompañante (mínimo 10 pasajeros), desayuno diario, todos los impuestos y propinas. Su costo va desde los 208 dólares por persona en habitación doble.

Encalada, (2019) Comenta que los destinos turísticos tradicionales cuentan con una renovada oferta de experiencias gastronómicas y de naturaleza es una tendencia que dominó en los últimos meses del año pasado y se mantendrá durante el 2019. Según los promotores turísticos, varios destinos también invitan a ser saboreados. Manta es uno de los destinos que registra un posicionamiento destacado en el país, sin tomar en cuenta los feriados. “Es el destino de playa más constante de todo el 2018”, explica Kenneth Benavides, director de Investigación de la Oferta del Ministerio de Turismo.

María Daniela Delgado, directora de Turismo de Manta, explica que la ciudad portuaria diversificó las experiencias turísticas en las 12 playas que poseen. “Manta no solo es un destino de playa. También es sabores, paisajes y fauna silvestre”, explica. La oferta culinaria de cada una de sus playas dista de la que se encuentra en la zona rural, como la tonga y los secos. En la Reserva de Pacoche se puede fotografiar al mono aullador, mientras que en la playa de San Lorenzo puede observar el anidamiento de las tortugas marinas. Según la plataforma Kayak, Manta fue el cuarto destino más buscado en el top 10 de destinos nacionales del 2018, solo superado por Quito, Guayaquil y Cuenca.

“La cocina tradicional manabita fue declarada como Patrimonio Inmaterial del Ecuador el 18 de octubre del año pasado y eso potencia a un destino”, agrega el chef Carlos Gallardo, para quien la cocina de autor es otra tendencia entre quienes decidan viajar a posteriormente. Para él, existen otras tendencias que merecen especial atención. Aunque los ecuatorianos buscan aprovechar los recursos de cada lugar que visitan, “hay tendencias que ganan espacio como la oferta de comida ‘fitness’; destinos con menús para niños; y los destinos que sean ‘pet-friendly’”. Gallardo añade que en los viajes hay que tomar en cuenta las necesidades de toda la familia.

Actualmente las necesidades y motivaciones de los viajeros han cambiado, ellos buscan ofertas que les genere contacto con la naturaleza y sus comunidades, así como tener más experiencia e interacción con sus familias, es por ello que cada vez se está buscando incluir zonas rurales y actividades de estas para ofrecer al turista, la zona norte de Manabí cuenta con un sin número de comunidades y poblados en los cuales existen recursos turísticos y naturales que son atención para los visitantes, ya que aquí pueden encontrar un oferta turística completa y que les genera experiencia en sus viajes.

## **CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO**

Para la estructuración de marco metodológico del presente trabajo evaluación de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto, se tomó como referencia las siguientes investigaciones:

### **3.1. ANTECEDENTES METODOLÓGICO PARA EL ANÁLISIS DE INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA EN UN TERRITORIO**

En este apartado se analizó e integró diferentes metodologías referidas al análisis de la infraestructura y la planta turística para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, a continuación, se expone un análisis detallado de cada metodología relacionada:

#### **Metodología I. Fascículo ocho, Identificación de potencialidades turísticas en regiones y municipios (SECTUR – 2005)**

El trabajo constó de dos fases, la primera determina el potencial turístico, se fundamentó en las condiciones de una región o sitio para desarrollar productos turísticos con la posibilidad de satisfacer la demanda actual de los turistas. Para lo cual la investigación planteó: descripción del sitio, diagnóstico del sitio, evaluación del potencial y la determinación de potencialidades turísticas.

La segunda fase se direccionó a la conformación del producto turístico esta fase integró cuatro etapas de planeación: inició con el análisis FODA, continuó con la integración del producto turístico; determinó la visión turística de la región, que fue la guía estratégica para diseñar los planes de desarrollo en la región; el cuarto y último paso diseñaron las estrategias, programas y acciones de desarrollo del turismo.

## **Metodología II. Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France (Camara *et al.*, 2013)**

Esta propuesta metodológica involucró conceptos, fundamentos, instrumentos y herramientas para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos en el cual están inmerso los recursos complementarios (infraestructura y planta turística) como resultado de esto se tiene la uniformidad conceptual y metódica en los criterios a emplear para la evaluación del potencial turístico actual y futuro.

Se conformó por 3 fases; la primera definición de recursos turísticos, en el cual se enfocó en la definición de la planta e infraestructura turística, la segunda en la clasificación e inventario de la planta e infraestructura turística mediante la recopilación de datos e información a las autoridades turísticas, la tercera la búsqueda de instrumentos aplicables para realizar la evaluación de la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo del sector.

## **Metodología III. Análisis y evaluación de la potencialidad turística de Jacinto Arauz como estrategia para el desarrollo local (Fajardo, 2016)**

Esta metodología basó su evaluación en cuatro instrumentos: el primero es el cuestionario que permite recopilar la información del sitio a evaluar de manera práctica y ordenada. El cuestionario consideró tanto los componentes de la oferta como los de la demanda y para eso se subdividió en seis secciones de evaluación; recursos naturales, recursos culturales, equipamiento y servicios turísticos considerando los elementos de la planta turística, instalaciones que prestan servicios turísticos, la siguiente fue la evaluación de infraestructura general y turística, y por último la evaluación del mercado turístico.

El segundo instrumento son los criterios de evaluación que fundamentó la calificación de la disponibilidad o carencia de los elementos de oferta y demanda. Se guió por el sistema de medición cuantitativa que se deriva de un valor numérico asignado a cada criterio de evaluación con el objetivo de comparar los

componentes y elementos que conforman un producto turístico. Y por último el mapa conceptual que permitió visualizar los resultados de la valoración de la oferta y demanda en cuatro cuadrantes.

En el siguiente cuadro 3.1 se visualiza las fases metodológicas de los autores que hemos tomado como referencia para la evaluación de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto:

**Cuadro 3. 1.** Antecedentes Metodológicos para la evaluación de la infraestructura y planta turística

<b>SECTUR, (2005)</b>	<b>Camara et al., (2013)</b>	<b>Fajardo, (2016)</b>
1. Determinación del potencial turístico	1. Definición de los recursos turísticos	1. Caracterización del área de estudio
2. Descripción del sitio	2. Clasificación e inventario de los recursos turísticos	2. Localización
3. Diagnóstico del sitio	3. Instrumentos para la evaluación de los recursos turísticos básicos y complementarios	3. Accesibilidad
4. Evaluación del potencial		4. Características histórica, geofísica, socioeconómica
5. Potencialidades turísticas		5. Análisis de la demanda turística
6. Conformación del producto turístico		6. Análisis de la oferta
		7. Recursos turísticos
		8. Infraestructura
		9. Evaluación del potencial turístico

**Elaborado por:** La autora

Se realizó un análisis comparativo de las metodologías propuestas mediante una matriz de integración de criterios expuesta en el cuadro 3.2 con la finalidad de comparar las fases desarrolladas por los autores e identificar las más apropiadas para la presente investigación.

**Cuadro 3. 2.** Matriz de síntesis de criterios

<b>No</b>	<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Criterios</b>										<b>TOTAL</b>
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	
1	2005	SECTUR	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	8
2	2013	Camara et al,	X		X	X		X					4
3	2016	Fajardo	X	X	X	X	X		X	X		X	8

**Elaborado por:** La autora

### **Leyenda:**

De acuerdo a las metodologías se estableció 9 criterios detalladas a continuación:

**Cuadro 3. 3.** Leyenda de criterios

1	Determinación del potencial turístico	4	Instrumentos para la evaluación de la infraestructura	7	Análisis de la demanda turística	10	Conformación del producto turístico
2	Diagnóstico del sitio	5	Potencialidades turísticas	8	Análisis de la oferta		
3	Evaluación del potencial	6	Clasificación e inventario de los recursos turísticos	9	Infraestructura		

Elaborado por: La autora

Según los resultados por la matriz anterior los criterios planteados por SECTUR (2015) y Fajardo (2016) coinciden con procedimientos, técnicas y herramientas, por ende, para la estructuración del cuadro metodológico de la presente investigación se tomó en consideración estos dos trabajos. A continuación, se muestra en el cuadro 3.4 el diseño metodológico de elaboración propia, posterior al analizar las metodologías presentadas en el cuadro 3.4:

**Cuadro 3. 4.** Metodología propuesta para la evaluación de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes-Pedernales

FASES	ACTIVIDADES	HERRAMIENTAS/MÉTODOS
<b>I. Diagnostico situacional actual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recopilar información estadística de catastro.</li> <li>▪ Inventariar la infraestructura y planta turística</li> <li>▪ Analizar la accesibilidad y localización de la infraestructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión Bibliográfica</li> <li>▪ Catastro</li> <li>▪ Estadística de daños</li> <li>▪ Observación directa</li> <li>▪ Entrevista</li> </ul>
<b>II. Selección de criterios para la evaluación de la infraestructura y planta turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definir, seleccionar y validar por criterios de expertos indicadores para la evaluación de la infraestructura y planta turística de la zona</li> <li>▪ Evaluación del desempeño de la planta e infraestructura turística y analizar la interpretación de resultados estadística multivariable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión Bibliográfica</li> <li>▪ Matriz de síntesis</li> <li>▪ Observación</li> <li>▪ Trabajo de campo</li> <li>▪ Entrevista</li> <li>▪ Encuesta</li> <li>▪ SPSS</li> <li>▪ Análisis multivariable</li> <li>▪ Método analítico- sintético</li> <li>▪ Método descriptivo</li> </ul>
<b>III. Identificar estrategias para mejorar el desarrollo turístico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis estratégico de la situación actual de la infraestructura y planta turística</li> <li>▪ Identificar las problemáticas, afectaciones post terremoto y reactivación.</li> <li>▪ Determinar estrategias de intervención</li> <li>▪ Monitoreo, seguimiento y control.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Método analítico</li> <li>▪ Matriz FODA</li> <li>▪ Matriz de estrategias</li> <li>▪ Matriz de Control</li> </ul>

Elaborado por: La autora

Una vez estructurado el esquema metodológico se procedió a describir cada una de las fases con sus respectivas actividades para esclarecer el proceso de la presente investigación:

### **3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS DIFERENTES FASES**

La investigación se basó en las siguientes metodologías a continuación se detalla cada una de ellas con sus respectivas técnicas y herramientas.

#### **FASE I. DIAGNOSTICO SITUACIONAL ACTUAL**

En la primera fase de la investigación se realizó un diagnostico situacional para lo cual se efectuaron las siguientes actividades:

- Como primer punto se elaboró una exhaustiva revisión bibliografía sobre la parroquia Cojimíes, además se realizaron visitas de campos ya que mediante la observación directa a los establecimientos se efectuó un análisis de la accesibilidad, localización y seguridad de dichos establecimientos, ya que es importante detallar como se encuentra las vías de acceso de los establecimientos y si están dotados de seguridad.
- Se inventarió la infraestructura y planta turística del lugar de estudio mediante el análisis de la información del catastro turístico ya establecido además se aplicó una entrevista a las autoridades encargadas de la gestión turística del cantón Pedernales y de la parroquia Cojimíes, mediante la cual se verificaron el porcentaje de establecimientos afectados e identificó cuales estaban en funcionamiento.
- Mediante los resultados de la entrevista se analizó la accesibilidad y localización de la infraestructura de la parroquia destacando el estado actual de la red vial y la facilidad que tiene los recursos turísticos.

## FASE II. SELECCIÓN DE CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA

Para el cumplimiento de la segunda fase se elaboró dos actividades y se utilizó herramientas como matriz de síntesis, entrevistas, encuestas, SPSS, trabajo de campo.

**En la primera etapa** como punto de partida se seleccionó un grupo de expertos de acuerdo a sus especialidades y práctica en la actividad turística. Para la selección de los expertos se tomó como referencia el procedimiento utilizado por García (2020) en el cual se evaluó el Coeficiente de Competencia de cada experto en función del Coeficiente de Conocimiento o Información y el Coeficiente de Argumentación. Para el cálculo del número de expertos se tomó en cuenta la siguiente fórmula:

$$M = \frac{P(1 - P)K}{I^2}$$

*Donde:*

M: cantidad de personas necesarias.

I: nivel de precisión que expresa la discrepancia o variabilidad que muestra el grupo en general.

P: porcentaje de error que como promedio se tolera en sus juicios.

K: constante cuyo valor está asociado al nivel de confianza.

Se definió los indicadores para la evaluación de la infraestructura y planta turística de la zona mediante una revisión bibliografía de cuáles son los criterios o indicadores más aplicables para la evaluación, se seleccionó los indicadores a evaluar posteriormente se validó a través de la aplicación de encuesta y matriz a siete expertos quienes emitieron su criterio en cuanto cuales son los indicadores aplicar para la evaluación, se tomó en consideración 20 indicadores, la valorización se basó en las categorías de: Suficiencia en la que los ítems pertenecen a una misma dimensión; Claridad comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas; Coherencia la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo; Relevancia es esencial o importante,

es decir debe ser incluido. Cada uno de las categorías se les da un valor en donde:

- 1= No cumple con el criterio
- 2= Bajo Nivel
- 3= Moderado nivel.
- 4= Alto nivel

**Como segunda etapa** se aplicó herramientas de evaluación como entrevistas a los propietarios y prestadores de servicios, esta estuvo compuesta por indicadores más puntuados según los expertos entrevistados, además se empleó una encuesta dirigida a clientes. Para la determinación del tamaño de la población se aplicó la fórmula de población desconocida:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{d^2}$$

En donde,

Z = nivel de confianza, 1,96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada 0,5

Q = probabilidad de fracaso 0,5

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 0,07

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.07^2} =$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0049} = 196$$

$$n= 196//$$

Para el análisis estadístico de los resultados de la encuesta dirigida a los clientes se utilizó el programa SPSS, además en esta etapa se emplearon técnicas de observación de campo, método analítico-sintético y descriptivo, y el análisis multivariable en el que se estudió la percepción de los indicadores desde el punto

de vista de los propietarios de los establecimientos, los prestadores de servicios y los clientes.

### **FASE III. IDENTIFICAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO**

En la última fase de la investigación se identificó estrategias para mejorar el desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales, para esto se ejecutó tres etapas en las que se empleó el método analítico, matriz, FODA, matriz de estrategias y matriz de control. A continuación, se destallan las mismas.

**La primera etapa** se basó en el análisis estratégico de la situación actual de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes en base a la información bibliográfica y de campo recopilada, para esto se utilizó la matriz FODA (cuadro 3.5), en la que se evaluó los factores interno y externos y así se determinó las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, luego le ponderó cada factor con un puntaje de 1 a 3 según su importancia, este paso dejó conocer el cuadrante en que se encuentra la parroquia; la aplicación de esta herramienta permitió definir problemáticas que presenta la parroquia las cuales deben ser superadas inmediatamente para lograr un desarrollo, como segundo punto se enumeró problemáticas detectadas mediante el análisis de la aplicación de los instrumentos en la fase anterior.

**Cuadro 3. 5.** Matriz FODA

	<b>FORTALEZAS – F</b>	<b>DEBILIDADES –D</b>
<b>OPORTUNIDADES – O</b>	<b>ESTRATEGIAS – FO</b>	<b>ESTRATEGIAS – DO</b>
<b>AMENAZAS – A</b>	<b>ESTRATEGIAS – FA</b>	<b>ESTRATEGIAS – DA</b>

Elaborado por: La autora

En la **segunda etapa** mediante los resultados del análisis estratégico y una vez identificado el cuadrante en el que se encuentra la parroquia Cojimíes se desarrolló estrategias de intervención que permitan mejorar las falencias detectadas, para esto se utilizó una matriz de estrategias (cuadro 3.6) en la que se tomó en consideración, las problemáticas, estrategias de intervención para la mitigación de las falencias, presupuesto, tiempo, prioridad y responsables de cada una.

**Cuadro 3. 6.** Matriz de estrategias

Problemáticas	Estrategias de intervención	Presupuesto	Tiempo	Prioridad	Responsables

Elaborado por: La autora

La **tercera etapa** se fundamentó en la realización de un monitoreo, seguimiento y control de las estrategias establecidas en la etapa anterior con el fin de conocer a un futuro si los resultados de la aplicación de las estrategias son positivos. Para esto se empleó una matriz de control (cuadro 3.7) en la que se estableció acciones a seguir, metas a cumplir, indicadores de medición, responsables y el tiempo.

**Cuadro 3. 7.** Matriz de control

Acciones	Metas	Indicadores	Responsables	Tiempo de ejecución

Elaborado por: La autora

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

El presente capítulo presenta detalladamente el desarrollo de cada una de las fases en las que se exponen los resultados obtenidos.

### **4.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ACTUAL**

En esta fase se procedió a analizar el acceso, localización, problemáticas y afectaciones que se han dado después del terremoto del 2016 y reactivación en la infraestructura y planta turística de la parroquia. La ejecución de cada una de las actividades de esta fase ha sido un punto de partida importante para la investigación ya que conlleva a cumplir con los objetivos planteados del proyecto.

#### **DATOS DE LA PARROQUIA COJIMÍES**

La parroquia de Cojimíes está ubicada en la región costera de la República del Ecuador, es rica en atractivos turísticos y cuenta con una amplia infraestructura para recibir a los turistas. Sin embargo, es un destino poco conocido y difícil de encontrar la información necesaria para planificar un viaje (Pérez & Estefanía, 2016).

Herrera *et al.*, (2016) señala la clasificación de atractivos en Pedernales – Manabí, identificados mediante investigación de campo, la cual indica como atractivo natural a la playa de Cojimíes y su atractivo cultural el festival de la corvina.

Para satisfacer y brindar seguridad a la demanda turística de Cojimíes es importante ejecutar la evaluación de la infraestructura y planta turística ya que es fundamental para medir la calidad de los servicios turísticos, de gran valor evaluar resultados positivos o negativos para crear estrategias y mejorar el desarrollo turístico e incremento económico.

#### **4.1.1. RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE CATASTRO**

Para la recopilación de información se realizó una revisión bibliográfica para poder obtener información sobre la planta e infraestructura turística actual de la parroquia Cojimíes, para lo cual se procedió a visitar el GAD de Pedernales en la que se realizó una entrevista (Anexo 3) al Lic. Milton Bravo Bermello, Técnico de la Dirección de Turismo del cantón Pedernales, con el objetivo de conocer la cantidad de empresas turísticas de la zona, además se revisó el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Cojimíes 2015-2019, este documento brindó información sobre la planta turística que posee la parroquia.

De acuerdo a la información recopilada a través de la entrevista al Técnico de la Dirección de Turismo del cantón Pedernales en la actualidad la parroquia de encuentran activos y registrados 29 establecimientos de alojamiento los cuales están asentados en la MINTUR.

En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas son muy pocos en la zona, sin embargo, algunos de estos espacios no se encuentran registrados ya que no cumplen las normativas implementadas por los GAD's. (Aguilar, 2016) en su estudio logró identificar 7 restaurantes activos, de los cuales uno se encuentra en la zona alta y seis en la zona baja, por otro lado, identificaron 2 establecimientos que complementan las actividades turísticas dentro de la parroquia Cojimíes

Vale hacer hincapié nuevamente que Cojimíes como parroquia cercana a la cabecera cantonal no se vio afectada a gran escala en el terremoto del 16 de abril, ya que la parroquia es una península y se encuentra asentada en un suelo arenoso, lo que permitió que las edificación en el momento del movimiento telúrico pudieran tener movimiento sin causar daños catastróficos, mencionando que la zona no poseía grandes edificios a diferencia de Pedernales, por esto la infraestructura y planta turística no fue afectada físicamente a gran escala.

Sin embargo, se encontró problemáticas en la deficiente funcionalidad de dichos establecimientos turísticos como por ejemplo falta de servicios básicos, baja o nula capacitación para los prestadores de servicios turísticos, falta de señaléticas de información detallada de los establecimientos e incorrecta categorización de los mismos lo que son puntos de suma importancia para el desarrollo turístico y económico.

#### **4.1.2. INVENTARIO DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA DE LA PARROQUIA COJIMÍES**

##### **ALOJAMIENTO**

Se procedió a realizar el inventario detallado de la infraestructura y planta turística de la parroquia gracias a la información recopilada en la etapa anterior, en la que se entrevistó al Técnico de turismo del cantón Pedernales quien manifestó que después del terremoto el inventario se basa en aquellos establecimientos que se encuentran registrados en el MINTUR. (Cuadro 4.1.)

**Cuadro 4. 1.** Inventario de alojamientos turísticos de la parroquia Cojimíes

ESTABLECIMIENTO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	TIPO	CATEGORÍA	CAMAS	PLAZAS-CAMAS	HABITACIÓN
Cojimíes 3	0996745241	Calle Colon y Ruperto Delgado	Hotel	-	-	-	-
Crucero	0998489697	Rodríguez Lara y San Francisco	Hotel	3 estrellas	-	-	-
Hudson Hotel	0993974440	Calle Los Ángeles S\N	Hotel	2 estrellas	-	-	-
La Bocana de Quiximies	0996539345	Malecón Playa Cojimíes	Hotel	4 estrellas	38	55	30
La Perla Suiza	0982497843 \ 052 474083	Km 29 Vía Cojimíes	Hotel	5 estrellas	-	-	-
Paraíso del Atardecer	0990557869 \ 052 391128	Calle Ruperto Delgado y Esquina	Hotel	4 estrellas	35	46	12
Playa Cristal	0993415578	Km 17 vía Cojimíes	Hotel	4 estrellas	58	74	30
Playa Lodge LA	0999322059 0993452225	\ Barrio Los Almendros Km 33 vía Pedernales	Hotel	2 estrellas	28	45	7
Santorini	0994124740 0993779957	\ Barrio Miraflores y Calle Eloy Alfaro	Hotel	3 estrellas	34	42	12
Toquilla	0998026479 0996079530	\ Km 33 vía Pedernales – Cojimíes	Hotel	3 estrellas	49	65	9
Cocosolo	0999406048	Vía Cojimíes Km 22	Hostería	3 estrellas	17	39	9
La Finquita	0998128815	Vía Cojimíes Km 30	Hostería	-	-	-	-
Villa Violeta	0998330581	Sitio Surrone Km 15 vía Cojimíes	Hostería	-	-	-	-
Los Almendros	0981255183	Vía Pedernales	Casa hospedaje	3 estrellas	25	40	11
Cojimíes 1	0996745241	Calle Eloy Alfaro y Malecón	Hostal	3 estrellas	46	66	22
Cojimíes 2	0996745241	Calle Colon y Ruperto Delgado	Hostal	-	-	-	-
Edilma Lodge	0987811724	Av. Colon S\N y Ruperto Delgado	Hostal	3 estrellas	26	34	7
El Faro	0989287573	Km 34 vía Pedernales – Cojimíes	Hostal	3 estrellas	18	18	12

<b>Helenos Vacacional</b>	0987812383	Calle Ruperto Delgado y Caída del Sol	Hostal	3 estrellas	-	-	-
<b>Isla Bonita</b>	0998555404 \ 052 391174	Calle San Francisco y Alejo Centeno	Hostal	3 estrellas	-	-	-
<b>La Mapara</b>	0969448089 0996079530	\ Km 31 1/2 vía Cojimíes	Hostal	3 estrellas	20	25	6
<b>Luigui</b>	0999118096	Calle Martha Zurita S\N	Hostal	3 estrellas	58	72	21
<b>Metete</b>	0990557869	Calle Ruperto Delgado	Hostal	1 estrella	-	-	-
<b>Playa Los Mangos</b>	0999225100 0983376296	\ Barrio Caída del Sol Callejón D2	Hostal	3 estrellas	50	65	15
<b>Punto Blue</b>	0988058174	Calle Ruperto Delgado y Colon	Hostal	3 estrellas	21	30	12
<b>Samay</b>	022 621798	Ruperto Delgado S\N y Colon	Hostal	-	-	-	-
<b>San Francisco</b>	0991065204	Calle Ruperto Delgado, Esquina	Hostal	2 estrellas	-	-	-
<b>Sueño de Teo</b>	0980576858	Km 33 vía Pedernales – Cojimíes	Hostal	3 estrellas	26	40	6
<b>Villa Lucy</b>	0994624790	Océano Pacífico S\N y Paraíso del Atardecer	Hostal	3 estrellas	25	29	12

**Fuente:** Dirección de Turismo Cantón Pedernales

**Elaborado por:** La autora

Los alojamientos en la parroquia Cojimíes van desde 1 estrellas hasta 5 estrellas, existen alojamientos que no tienen detallada esta información lo cual esto dificulta el interés de algunos turistas ya que esto suele ser un punto importante en el turismo. También existe información errónea en cuanto a la categorización de estos alojamientos, los incompletos servicios básicos y la poca o nula capacitación del personal de servicio impide el correcto desarrollo de estos establecimientos.

Se pudo observar al recorrer la parroquia la existencia de hoteles que no se encuentran registrados en la base de datos que nos facilitó el Departamento de Turismo de Pedernales. Además, en la actualidad existen construcciones de nuevos establecimientos de alojamiento en proceso; a mayoría de estos establecimientos se encuentran en la zona de la playa y centro de la zona lo cual facilita el acceso de los turistas a estos alojamientos, existen otros que se encuentran en la vía Pedernales-Cojimíes, lo cual tampoco es dificultoso llegar a ellos ya que existen medios de transportes que facilitan la llegada.

De acuerdo a los resultados del inventario y la observación de campo que se realizó se puede constatar que la parroquia Cojimíes no cuenta con una totalidad de establecimientos registrados en el MINTUR y por ende estos no se rigen a las normativas y requisitos necesarios lo que hace que existan falencias en cuanto a la calidad de servicios. Además, si bien los establecimientos de alojamientos existentes en la parroquia no sufrieron daños directos en sus instalaciones estos se vieron afectados en cuanto a los servicios básicos necesarios para su funcionamiento.

## **RESTAURACIÓN**

En cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas en la parroquia se visualizar los expuestos en el Cuadro 4.2. Citados por Aguilar (2016)

**Cuadro 4. 2.** Inventario de Restauración de la parroquia Cojimíes

<b>RESTAURANTES ZONA BAJA</b>				
<b>ESTABLECIMIENTO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>TIPO</b>	<b>CAPACIDAD</b>
<b>Parrilladas del Nine Kavedes</b>	0985572799	San Francisco y Alejo Centeno	Restaurante	50
<b>Café del Mar</b>	X	Ruperto Delgado	Restaurante	29
<b>Sol Naciente</b>	0999667296	Vía Pedernales-Cojimíes	Restaurante	20
<b>4 hermanos</b>	0985492617	Vía Pedernales-Cojimíes	Restaurante	24
<b>Estuario</b>	0959842417	Malecón	Restaurante	16
<b>100% manabita</b>	0959842417	Malecón	Restaurante	29
<b>RESTAURANTES ZONA BAJA</b>				
<b>La Cascada</b>		Chindul	Restaurante	27

Fuente: Aguilar, 2016

Elaborado por: La autora

A parte de los establecimientos de restauración que se encuentran detallados en el cuadro expuesto, la parroquia cuenta con una amplia restauración, existen carpas ubicadas en la zona de playa donde los turistas pueden acceder a estas con facilidad, la mayoría de estos establecimientos no cuentan con un registro de funcionamiento sin embargo también forman parte de la asociación de Bares y Restaurantes en la cual se trabaja para que los espacios de restauración que no se encuentran registrados puedan funcionar manteniendo un convenio con el Gobierno Autónomo Parroquial.

Este acuerdo les permite utilizar el espacio público para trabajar, en temporadas bajas no se les cobra impuestos por estar asentados en este espacio público sin embargo se encuentran comprometidos a dejar limpio el espacio público y a colaborar con ciertas actividades turísticas. Vale mencionar que existe una infraestructura a pocos metros de donde están asentadas las carpas en la zona de la playa, esta infraestructura fue desarrollada por el GAD Parroquial de Cojimíes y está diseñada en hormigón para que los establecimientos de restauración que se encuentran funcionando bajo carpas puedan trabajar de forma más organizada.

Pese a la facilidad presentada por el GAD los prestadores de servicios se niegan a trasladarse a esta construcción ya que comentan que les parece mejor seguir

funcionando en las carpas porque cuentan con un espacio mucho más amplio y libre.

Desde este punto de vista esta es una problemática que causa inconvenientes en el desarrollo turístico ya que; expender alimentos en carpas trae consigo una mala presentación debido a que obstaculizar el paisaje visual de la playa además de estar sanitariamente en contra debido a que la salubridad de estas no es la más indicada, provocando malestar en los visitantes.

## SERVICIOS DE SALUD

El cantón Pedernales es uno de los que presenta más problemáticas en el área de salud, ya que no cuenta con una unidad hospitalaria, servicio básico para la ciudadanía mismo que deben movilizar a los cantones de al redor para atender sus dolencias que exigen profesionales especializados. Sin embargo, existen subcentros de salud que no están equipados para atender enfermedades mayores. En la parroquia existen dos unidades de salud. (Cuadro 4.3)

**Cuadro 4. 3.** Inventario de servicios complementarios de la parroquia Cojimíes

ESTABLECIMIENTO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	TIPO
Subcentro de salud	X	Entrada de Cojimíes	Centros de salud tipo B
Dispensario del seguro social campesino	X	Comunidad Eloy Alfaro	Centros de salud tipo A

Fuente: Aguilar, 2016

Elaborado por: La autora

La zona cuenta dos centros de salud, el subcentro de salud tipo B, el cual Rea Toapanta, (2017) fue inaugurado por el Ministerio de salud después del sismo, en esta infraestructura se invirtieron 1,154.654.21 de dólares y se estimó que 9.756 personas serian beneficiarias de manera directa, se encuentra ubicado en el km 45 de la cabecera cantonal, se lo puede visualizar a la entrada de la parroquia, este centro de salud prestará servicios de promoción de salud, prevención de enfermedades, brindando atención en medicina familiar, enfermería, farmacia, admisión, laboratorio, rehabilitación, imagenología (ecografía y rayos x), consulta externa, emergencia, vacunatorio y odontología.

Y el dispensario del seguro social campesino tipo A que se encuentra en la comunidad Eloy Alfaro. El dispensario del seguro social campesino fue inaugurado en el año 2012. Es de fácil acceso llegar a estos centros de salud ya que la parroquia cuenta con vías de primer orden y en la cual se puede llegar en transporte propio o en los mototaxis que brindan sus servicios a la comunidad y a sus turistas, los centros de salud son puntos muy importantes para el turista ya que al visualizar un centro de salud adecuado sentirá seguridad para él y su familia y esto beneficia al desarrollo económico de la zona.

## SERVICIOS BÁSICOS

**AGUA POTABLE:** En cuanto a este servicio de abastecimiento de agua la parroquia Cojimíes existen tipos de conexión a los hogares. Sin embargo, después del terremoto la provisión de agua quedó: 242 hogares se abastecen de la red pública mientras que 1,313 hogares se abastecen de agua de pozo, 1,120 De río, vertiente, acequia o canal, 151 un tanquero repartidor los abastece de agua mientras que 63 familias obtienen de agua de la lluvia. (Plan de Desarrollo Turístico de Pedernales, 2018, p.72). Tal como se puede observar en el cuadro 4.4.

**Cuadro 4. 4.** Abastecimiento de agua, parroquia Cojimíes

ABASTECIMIENTO DE AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO						
PROCEDENCIA DE AGUA RECIBIDA						
PARROQUIA	De red pública	De pozo	De río, vertiente, acequia o canal	De carro repartidor	Otro Agua Lluvia (albarrada)	Total
Cojimíes	242	1,313	1,120	151	63	2889

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico de Pedernales 2018

Elaborado por: La autora

Las falencias en el abastecimiento de agua potable son visibles de acuerdo a los datos expuestos, esto provoca problemáticas en los establecimientos rurales de la zona ya que los turistas no solo buscan realizar actividades en la zona urbana, sino que también se involucra en un turismo rural lo que exige que todos los establecimientos y los hogares tengan acceso a unos de los servicios básicos.

**ENERGÍA ELÉCTRICA:** El servicio de energía eléctrica es proporcionado a través de la CNEL Agencia Pedernales, tiene una cobertura del 92.65% del total

de viviendas del cantón. Es decir, la mayor parte zona urbana cuenta con energía eléctrica dentro de sus instalaciones. (Plan de Desarrollo Turístico de Pedernales, 2018, p.72)

Dentro del 92.65% de los habitantes que reciben de servicio eléctrico se encuentra la parroquia Cojimíes, sin embargo, las zonas rurales el 60,92% cuenta con el servicio, el 34,61% no posee y el porcentaje restante consigue este servicio usando paneles solares y generadores

### **MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS**

Según la información de la Dirección de Gestión Ambiental del GAD Municipal de Pedernales (2017) manifiesta que no se realiza clasificación de desechos sólidos en el cantón, consecuentemente no existen celdas para desechos hospitalarios. La recolección de desechos sólidos que efectúa el Gobierno Municipal sirve a un aproximado de 20.000 habitantes del área urbana y 4.000 habitantes del área rural, incluyendo la parroquia de Cojimíes.

### **RED VIAL**

En orden de jerarquía se establecen las vías principales o primarias que son de enlace intercantonal e interparroquial, seguidamente se clasifican las secundarias o Arteriales que arrancan desde las cabeceras parroquiales hacia diferentes sectores rurales y todas las que se derivan de estas hacia las comunidades más distantes denominadas terciarias y que por lo general actualmente están constituidas por senderos o caminos veraneros. (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Cojimíes, 2015, p.74).  
Cuadro 4.5.

**Cuadro 4. 5.** Proyección de vías rurales en la parroquia Cojimíes

PROYECCION DE VIAS RURALES EN LA PARROQUIA DE COJIMIES				
TRAMO DE VIA		DISTANCIA EN KILOMETROS	ESTADO DE LA VIA	SOLUCION
DESDE	HASTA		CAPA DE RODADURA	TIPO DE CAPA DE RODADURA
CHINDUL	CHINDULCITO	3,39 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
MACHE	CUAZA	3,06 Km.	APERTURADO NATURAÑ	LASTRADO
CUAZA	PAVON	4,35 Km.	APERTURADO NATURAL	LASTRADO
CAPERA	CARACOL	2,65 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
BECHE	CACOTAL	4,49 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
CHEVE ABAJO	CHEVE EN MEDIO	5,00 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
CHEVE EN MEDIO	CHEVE ARRIBA	5,60 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
CHEVE ARRIBA	PAJUY	1,26 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
CHEVE ARRIBA	POCHO	4,47 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
ENTRADA VIA COJIMIES	EL CHURO	3,03 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
VIA AL CHURO Y	EL AGUACATE	1,14 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
VIA A COJIMIES	LA BONILLA	3,46 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
COJIMIES	GUADUAL	7,12 Km.	LASTRADO BUENO	MEJORAMIENTO LASTRADO
HAY TRAMOS APERTURADOS QUE NO TIENEN NINGUN TRATAMIENTO EN SU CAPA DE RODADURA QUE HABRA QUE TOMARLA MUY ENCUNTA PARA SER ATENDIDOS DEBIDO A QUE POCO A POCO SE VUELVEN ASENTAMIENTOS EN CRECIMIENTO				

**Fuente:** Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la parroquia Cojimíes, 2015

**Elaborado por:** La autora

Al hablar de la infraestructura y planta turística de Cojimíes se puede resaltar las falencias de las mismas, si bien según la información emitida por el técnico de turismo del GAD'S de Pedernales los hoteles y restaurantes no fueron muy afectados en sus instalaciones, más que pérdidas de utensilios dentro de los establecimientos y daños menores, en cuanto a los servicios básicos no fue la misma situación ya que el sistema de alumbrado se vio afectado y se pudo determinar que no toda la población de la parroquia cuenta con este tipo de servicio, al igual manera que el abastecimiento de agua está solo dirigida a la zona urbana mientras que la zona rural se abastece de otros medios como agua de pozo o tanqueros.

En cuanto a la red vial de la zona esta no es la más óptima si bien cuenta con vías primarias cuyo estado no es tan deteriorado, las vías secundarias si se encuentran en estado decadente lo que provoca poco acceso de los turistas a las zonas rurales. Sobresaliendo las principales problemáticas de la parroquia en los servicios básicos, teniendo en cuenta que estos son muy necesarios para la actividad turística ya que es un complemento en el producto y servicios que

se oferta a los turistas, por ende, si existen falencias en el mismo los visitantes no tendrán una agradable estadía.

#### **4.1.3. ANÁLISIS DE LA ACCESIBILIDAD Y LOCALIZACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA**

La localización y la accesibilidad de la infraestructura es un punto clave para el desarrollo turístico. Para poder analizar estos puntos se realizó una búsqueda de información bibliográfica, y se procedió a realizar una observación en la zona para constatar el estado de la accesibilidad y la localización en la que se encuentra la planta e infraestructura turística. El estudio de estos aspectos es importante para cumplir con los objetivos planteados de esta investigación.

En el PDOT 2015-2019 realizado por Jaramillo, (2015) se comenta que el cantón Pedernales posee asentamientos humanos en cada una de sus parroquias algunos de ellos se encuentran dispersos, la interconexión con estos asentamientos se realiza por medio de una sola vía y vías de herraduras lo que también dificulta el ingreso a estas comunidades ya que en épocas de lluvias se tornan peligrosos y dificultosos a su ingreso.

Aguilar, (2016) Expone que la planta hotelera de la parroquia se encuentra ubicada la mayoría en la zona baja de la parroquia. La ubicación de estos alojamientos facilita su acceso ya que en su totalidad se encuentran frente a la playa. El acceso a la parroquia se lo realiza por la E15, vía asfaltada siendo para el desarrollo de la parroquia un aspecto positivo ya que permite con facilidad el ingreso a la infraestructura y planta turística, el ingreso a la zona baja se lo hace por una carretera de 34.26 kilómetros de longitud, esta carretera conecta a Pedernales con Cojimíes. La vía que conecta estas dos comunidades se encuentra en perfecto estado ya que se mantiene en constante mantenimiento ya que forma parte de la ruta del sol.

Por otro lado, se visualizó que las vías de acceso a la parroquia se encuentran en buen estado, cuenta con carreteras de primer orden, la vía principal que conecta Pedernales con Cojimíes se encuentra asfaltada, las vías internas de la

parroquia se encuentran adoquinadas, sin embargo; existen carreteras en el centro de la ciudad que necesitan mantenimiento no solo en el aspecto de limpieza y de reconstrucción, sino que también la falta de señalética es algo que se puede percibir a simple vista y la existente no se encuentra en un estado adecuada.

En cuanto a la movilidad de transporte dentro de la parroquia se puede acceder mediante el uso de vehículos privados y mototaxis que brindan sus servicios a los habitantes y turistas que visitan la zona. La mayor parte de los alojamientos y locales que se dedican a la restauración se encuentran ubicados en el centro y playa, lo cual es de fácil visualización para los turistas.

Existen cooperativas de buses que conectan la cabecera municipal con la parroquial, estas cooperativas se pueden encontrar en el terminal de Pedernales y se dirigen a la comunidad cada 30 minutos. Otra manera de transportarse a la parroquia es por medio de taxis que brindan sus servicios, desde Pedernales a Cojimíes la tarifa de una carrera es de \$8. Una vez asentándose en la parroquia internamente se puede movilizar tranquilamente caminando, en autos privados o propios, o en los mototaxis ya que como se comentó antes la planta e infraestructura turística se encuentra la mayoría frente a la playa o en el centro y sus caminos o carreteras internas se encuentran en un estado transitable.

La accesibilidad en la zona urbana de la parroquia Cojimíes es aceptable pese a que estas tienen falencias como la falta de mantenimiento de las carreteras internas de la ciudad, pueden ser transitadas sin embargo esto no quiere decir que es necesario la corrección de la misma ya que a esto se le suma la falta de señalita de tránsito y turística sabiendo que es parte fundamental para el turismo y una buena orientación para los visitantes. Si se refiere a las vías que se conecta con la zona rural estas presentan falencias mayores lo que hace difícil el acceso, más aún en época de invierno, haciendo que el turismo de la parroquia solo se enfoque en el de Sol y Playa, y las oportunidades del turismo rural descende.

## **4.2. FASE II. SELECCIÓN DE CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA**

La definición de un conjunto de indicadores apropiados para la evaluación de la infraestructura turística es indispensable, por lo cual es necesario identificar las dimensiones en las cuales se basan ya sean estas; uso y acceso, políticas, tecnología, normas, datos, impacto socioeconómico, usabilidad, capacitación y difusión, y participación y coordinación.

La infraestructura se clasifica en dos grandes categorías: la general y la especializada para el turismo; en la general se incorporan todas las construcciones que sirven a las actividades productivas sin pertenecer especialmente a alguna de ellas, aun cuando beneficien a unas más que otras. La infraestructura turística es aquella que beneficia directamente al turismo como las redes de carreteras construidas para comunicar los destinos. (SECTUR 2005)

### **4.2.1. DEFINIR, SELECCIONAR Y VALIDAR POR CRITERIOS DE EXPERTOS INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA DE LA ZONA**

Para el logro del objetivo de la investigación que es evaluar la infraestructura y planta turística de la zona; se seleccionó un grupo de expertos de acuerdo a sus especialidades y practica en la actividad turística. Para la selección de los expertos se tomó como referencia el procedimiento utilizado por García (2020) en el cual se evalúa el Coeficiente de Competencia de cada experto en función del Coeficiente de Conocimiento o Información y el Coeficiente de Argumentación; para ello se siguieron los pasos que se detallan a continuación. (p.41)

- a) Definir las características que debe reunir el experto.
- b) Calcular el número de expertos.

- c) Aplicar un instrumento que evalúe las competencias de los expertos.
- d) Seleccionar a los expertos que se utilizarán en el diagnóstico.

**a) Se tomó en consideración los siguientes requerimientos:**

- Prestigio y profesionalidad reconocidos en la sociedad.
- Haber estado relacionado laboralmente con la actividad turística.
- Poseer cinco o más años de experiencia en sus profesiones y actividades laborales.
- Tener formación académica (capacitación y posgrado)

**b) Para el cálculo del número de expertos se tomó en cuenta la siguiente fórmula:**

Para el cálculo del tamaño de muestra de expertos se tomó como referencia la fórmula planteada por García (2020) teniendo en cuenta el nivel de confianza, la proporción de error y el nivel de precisión deseado.

$$M = \frac{P(1 - P)K}{I^2}$$

**c) Aplicación de instrumento que evalúe las competencias de los expertos**

Se evaluó el Coeficiente de Competencia de cada experto en el cual se le pidió que marcará con una X en una escala creciente su nivel de conocimiento en el campo turístico. El siguiente cuadro se demuestra la lista de los expertos evaluados. (Cuadro 4.6)

**Cuadro 4. 6.** Patrón

N°	Expertos	Escala de evaluación del Grado de conocimiento en la actividad turística									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Docente ESPAM MFL-Carrera De Turismo								X		
2	Profesor, Dirigente, Activista ALMA (Fundador) – ASOGASMA (presidente)									X	
3	Director de Planificación GAD Pedernales									X	
4	Director de Turismo GAD Pedernales									X	
5	Técnico en Turismo								X		
6	Docente ESPAM MFL-Carrera De Turismo					X					
7	Técnica de información turística									X	
8	Coordinador, docente, Hotel laboratorio Higuéron ESPAM MFL									X	
9	Docente ESPAM MFL-Carrera De Turismo						X				

Fuente: García 2020

Elaborado por: La autora

De acuerdo a los resultados de la evaluación a los expertos se calcula el Coeficiente de Conocimiento o Información (Kc) a través de la siguiente ecuación planteada por García (2020). Detallando los resultados en el cuadro (4.7).

$$Kc = n * (0.1)$$

Donde:

Kcj: Coeficiente de Conocimiento o Información del experto "j"

n: Rango seleccionado por el experto "j"

**Cuadro 4. 7.** Resultados del coeficiente de Conocimiento (Kc) de cada experto

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Kcj	0.8	0.9	0.9	0.9	0.8	0.5	0.9	0.9	0.6

Fuente: García 2020

Elaborado por: La autora

Posteriormente se le plantea una segunda pregunta direccionada al nivel de argumentación en cuanto a la evaluación de infraestructura y planta turística. Los

expertos respondieron marcando con una X el rango según su consideración. (Cuadro 4.8)

**Cuadro 4. 8.** Patrón para la determinación del nivel de argumentación de cada de los expertos

Puntos de argumentación	Rango de capacidad de respuestas		
	Alto	Medio	Bajo
Experiencia profesional con el tema en interés	0,3	0,1	0,05
Capacitación profesional acorde al tema de interés.	0,3	0,2	0,025
Conocimiento sobre la planta e infraestructura turística y sus problemáticas.	0,3	0,2	0,020
Nivel de conocimiento teórico en cuanto al tema de investigación.	0,4	0,1	0,020

**Fuente:** García 2020

**Elaborado por:** La autora

Dados los resultados (cuadro patrón) se calcula el Coeficiente de Argumentación (Ka) de cada participante mediante el uso de la siguiente ecuación planteada por García (2020). Reflejado los valores en el cuadro 4.9.

$$K_{aj} = \sum_{i=1}^n n_i$$

Donde:

K<sub>aj</sub>: Coeficiente de Argumentación del participante "j".

n<sub>i</sub>: Valor correspondiente a la fuente de argumentación "i" (i: 1 hasta 9)

**Cuadro 4. 9.** Resultados de coeficiente de argumentación de los expertos

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E6	E7	E8	E9
K <sub>cj</sub>	0.7	0.8	0.8	0.8	0.7	0.9	0.4	0.8	0.9	0.5

**Fuente:** García 2020

**Elaborado por:** La autora

#### **d) Selección de expertos que evaluarán los indicadores de evaluación a infraestructura y planta turística.**

En base a los resultados anteriores del Coeficiente de Conocimiento (Kc) y del Coeficiente de Argumentación (Ka) se procedió a conseguir el valor del Coeficiente de Competencia (K) valor que determina cuales son los expertos a

quienes se entrevistaran. A continuación, se representa la ecuación expuesta por García (2020) que ayudo a obtener los valores pertinentes reflejados en el cuadro 4.10.

$$K = \frac{K_{cj} + K_{aj}}{2}$$

Donde:

Kj: Coeficiente de Competencia del participante “j”

Kcj: Cociente de Conocimiento del participante “j”

Kaj: Coeficiente de Argumentación del participante “j”

Se considera que si:

$0,8 \leq K \leq 1,0 \rightarrow$  el coeficiente de competencia es alto.

$0,5 < K < 0,8 \rightarrow$  el coeficiente de competencia es medio.

$K \leq 0,5 \rightarrow$  el coeficiente de competencia es bajo.

**Cuadro 4. 10.** Resultados de competencia de los expertos

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9
Kaj	0.7	0.8	0.8	0.8	0.7	0.9	0.4	0.8	0.5
Nivel	Medio	Alto	Alto	Alto	Medio	Alto	Bajo	Alto	Bajo

**Fuente:** García 2020

**Elaborado por:** La autora

De acuerdo a los resultados obtenidos cinco de los participantes obtuvieron un nivel alto en cuanto a capacidad de respuestas en cuanto al tema de evaluación de la infraestructura y planta turística sin embargo también se toma en consideración los dos expertos cuyo nivel de argumentación es medio. En base a esto se procedió a entrevistar a los expertos. (Cuadro 4.11)

Cuadro 4. 11. Perfil de expertos

<b>Nombres</b>	<b>Formación académica</b>	<b>Experiencia profesional</b>	<b>Cargo actual</b>	<b>Tiempo de experiencia</b>
<b>Rodney Alfonso</b>	Gestión Turística	Gestión Hotelera-Innovación	Docente ESPAM MFL-Carrera De Turismo	10 años
<b>Luis Dionicio Andrade Alcívar</b>	Ingeniero en ciencias empresariales	Agricultura, Gastronomía, Turismo	Profesor, Dirigente, Activista ALMA (Fundador) – ASOGASMA (presidente)	30 años
<b>Kleber Mario Nacimba De la Cruz</b>	Magister en Diseño Urbano y Territorial	Arquitectura y Urbanismo	Director de Planificación GAD Pedernales	7 años
<b>Patricio Schettini</b>	Economista	Empresa privada	Director de Turismo GAD Pedernales	10 años en Turismo
<b>Milton Fabián Bravo Bermello</b>	Magister en Turismo Sostenible	Departamento de Turismo - Sector público	Técnico en Turismo	15 años
<b>Génesis Moreira Cedeño</b>	Diseño Gráfico Publicitario	Promoción y Difusión – Regulación y Control	Técnica de información turística	4 años
<b>Gilberto Blanco González</b>	MBA	Alojamiento Turístico	Coordinador, docente, Hotel laboratorio Higuerón ESPAM MFL	30 años

Fuente: García 2020

Elaborado por: La autora

## APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS A LOS EXPERTOS

Para el rango de evaluación de los indicadores se respaldó en los valores presentados por Escobar y Cuervo (2008) quienes consideran las categorías: Suficiencia (SUF), claridad (CLA), coherencia (COH) y relevancia (REL).

Para la selección de indicadores a evaluar y que se presentaron a los expertos se tomó como referencia el trabajo de SECTUR (2005) dando un total de 20 indicadores acorde a la presente investigación, en base a la lista de indicadores el 28 de enero del presente año se aplicaron las entrevistas a 7 profesionales (Cuadro 4.12), los cuales emitieron su valor respectivo a los 20 indicadores, según las categorías de: Suficiencia: pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta; Claridad: es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas; Coherencia: si tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo; Relevancia: si es esencial o importante. Cuyos valores son:

1= No cumple con el criterio, 2= Bajo Nivel, 3= Moderado nivel, 4= Alto nivel

**Cuadro 4. 12.** Patrón de valorización de los indicadores de evolución de infraestructura turística.

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Suma total
1	Ubicación	3	4	4	4	15
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	12
3	Existencia de señalética turística	4	3	3	3	13
4	Estado de la señalética existente	4	4	3	3	14
5	Nivel de información turística	4	4	4	4	16
6	Percepción de servicios básicos	4	4	3	4	15
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	4	4	4	4	16
8	Variedad de atractivos turísticos	4	4	4	4	16
9	Datos demográficos	3	2	3	3	11
10	Medios de información	3	3	3	3	12
11	Número de visitas	4	4	4	4	16
12	Frecuencia de visitas	3	3	3	3	12
13	Tasa de retorno	3	3	3	3	12
14	Gastos promedios	3	3	3	2	11
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	4	4	4	4	16
16	Calidad de servicios	4	4	4	4	16
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	4	4	4	15
18	Variedad de servicio	3	3	3	3	12
19	Número de personal	3	3	3	3	12
20	Personal capacitado	3	3	3	3	12

Fuente: García 2020

Elaborado por: La autora

El principal objetivo de la evaluación de los indicadores por parte de los expertos seleccionados fue determinar los más relevantes e incluirlos en las herramientas para recopilación de información como las entrevistas y encuestas. Instrumentos necesarios para la identificación de problemáticas en la zona de estudio.

Una vez aplicado el instrumento se procedió a sumar cada valor de acuerdo a las categorías de cada indicador propuesto dando como resultado el valor total de cada uno, estos resultados se ven reflejados en el (Cuadro 4.13) recalcando que los indicadores más puntuados son los que se tomará en cuenta para la estructuración de entrevistas y encuesta que permitirán evaluar la infraestructura y panta turística de la zona.

**Cuadro 4. 13. Resultados de entrevista a expertos**

N°	Expertos	Indicadores																			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Rodney Alfonso	15	12	13	14	16	15	16	16	11	12	16	12	12	11	16	16	15	12	12	12
2	Luis Dionicio Andrade Alcívar	12	15	12	12	12	13	13	12	7	11	11	11	9	11	11	13	10	9	11	9
3	Kleber Mario Nacimba De la Cruz	16	14	12	13	15	14	13	16	12	16	12	16	16	14	14	16	16	14	12	14
4	Patricio Schettini	16	12	14	8	13	10	12	12	12	10	12	12	12	12	12	10	12	12	8	10
5	Milton Fabián Bravo Bermello	14	12	12	12	10	14	12	14	12	12	14	12	12	12	12	10	12	12	8	8
6	Génesis Moreira Cedeño	14	12	12	12	10	12	12	10	6	12	14	8	4	12	12	10	12	12	8	8
7	Gilberto Blanco González	13	12	13	8	14	12	12	15	12	12	12	12	11	12	10	12	12	12	10	8
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>89</b>	<b>88</b>	<b>79</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>90</b>	<b>95</b>	<b>72</b>	<b>85</b>	<b>91</b>	<b>83</b>	<b>76</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>87</b>	<b>89</b>	<b>83</b>	<b>69</b>	<b>69</b>

Elaborado por: La autora

De acuerdo a los resultados obtenidos los indicadores más puntuados son: ubicación del establecimiento punto de gran relevancia ya que el sitio en el que se encuentre influirá en la acogida del mismo representando el incremento o disminución de la demanda, estado de señalética existente su importancia radica en la necesidad del turista al momento de orientarse en un área nuevo o desconocido para él; además es necesario conocer el estado de la misma post terremoto.

Nivel de información turística es de suma importancia conocer si el turista está recibiendo o no la información necesaria, percepción de servicios básicos se necesita saber el punto de vista de los visitantes en cuanto a la calidad de servicios básicos de Cojimíes y si este cumple o no con las expectativas, percepción de la infraestructura del lugar visitado es vital conocer el punto de vista del turista en cuanto a la infraestructura en general de lugar que visitan ya que dicha información servirá para identificar falencias.

Variedad de atractivos su importancia radia en la influencia que tiene este factor en la demanda turística ya que la variedad de oferta indica un incremento de la misma, número de visitas este factor comprueba la aceptación de la demanda turística, nivel de satisfacción por servicios requeridos un punto muy importante es saber si el cliente se encuentra o no satisfecho con los servicios brindados ya que esto asegurara su retorno, calidad de servicios si un cliente está satisfecho se debe el nivel de calidad de los mismos, estado de la infraestructura del establecimiento tener conocimiento sobre este factor es vital ya que a raíz del terremoto del 16 A.

Los indicadores más puntuados expuestos sirven de base para la estructuración de las encuestas, instrumento necesario para la recopilación de información desde el punto de vista del cliente, prestadores de servicios, propietarios, o trabajadores de los mismos.

#### **4.2.2. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA PLANTA E INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA Y ANALIZAR LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICA MULTIVARIABLE**

Una vez identificados los indicadores que se evaluarán se procedió a estructurar 3 tipos de encuestas dirigidas a propietarios, prestadores de servicios y clientes dichas encuestas fueron aplicadas entre los días 27 y 31 de enero del presente año. A continuación, se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de este instrumento.

#### **RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS**

De acuerdo a los resultados de la entrevista al Técnico de turismo de Pedernales existe solo 30 establecimientos registrados en el MINTUR, por tal motivo se tomó como referencia a 30 establecimientos entre ellos hoteles, hostales, hosterías y restaurantes (Anexo 5), se encuestaron a sus propietarios o representantes legales, mismo que valoraron los indicadores en la escala del 1 al 10 en donde: 1 es muy deficiente y 10 muy eficiente; en este instrumento se tomaron en consideración 13 indicadores estos fueron los más puntuados por los expertos ya que son indispensables para la recopilación de la información necesaria y conocer el estado actual de la infraestructura y planta turística. (Cuadro 4.14)

## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

**Cuadro 4. 14.** Resultados de encuesta a propietarios

N°	Indicadores	Valores				Total	
		1-2 Muy deficiente	3-4 Deficiente	5-6 Medianamente eficiente	7-8 Eficiente		9-10 Muy eficiente
1	Ubicación del establecimiento				3,3%	97%	100%
2	Estado de señalética existente				36,7%	63,3%	100%
3	Nivel de información turística			6,7%	33,3%	60%	100%
4	Percepción de servicios básicos			11%		89%	100%
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado			19%		81%	100%
6	Variedad de atractivos turísticos			3,3%	30%	66,7%	100%
7	Número de visitas			20%	70%	10%	100%
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos				3,3%	96,7%	100%
9	Calidad de servicios				3,3%	96,7%	100%
10	Estado de la infraestructura del establecimiento				16,7%	83,3%	100%
11	Frecuencia de visitas			13,3%	80%	6,7%	100%
12	Número de personal		3,3%	30%	63,3%	3,3%	100%
13	Personal capacitado		6,7%	46,7%	30%	16,7%	100%

**Elaborado por:** La autora

Según los datos obtenidos y de acuerdo al criterio de los propietarios el rango de estos indicadores se encuentra entre eficiente y muy eficiente como es el caso de la ubicación del establecimiento 97% demostrando que estos locales tienen más oportunidades en el mercado ya que la demanda turística optará por estos; el estado de la señalética para los propietarios 63,3% esta se encuentra en buen estado después del terremoto.

Sin embargo, dentro del 36,7% restante de la infraestructura de Cojimíes presenta un considerable daño y parte de ella fue destruida totalmente lo que generó pérdidas económicas y de vidas, aquellos establecimientos que aún están en funcionamiento quedaron con daños en cuanto a sus instalaciones que han sabido reponerse mediante apoyo financiero de entidades bancarias que permitieron la reactivación de los negocios y a la misma vez a la actividad turística en su totalidad, proporcionando a los turistas con lo necesario para su estadía; pero esto a su vez es un poco contradictorio ya que consideran que la variedad de atractivo turístico en el lugar no es amplia y solo se basa en el turismo de sol y playa.

Si bien los resultados reflejan que el número de visitas es de 70% que es solo eficiente, el 30% sobrante representa la pérdida turística que sufrió la parroquia debido al temor de réplicas o posibles accidentes en infraestructura lesionadas por el terremoto. En cuanto a la percepción de los servicios básicos de Cojimíes el 11% de los entrevistados indicaron que es medianamente eficiente lo que implica que es una problemática constante que debe ser atendida.

Concluyendo que los establecimientos deben reforzar el área del personal, considerando que este está en contacto con el cliente e influye en la satisfacción del mismo, además se debe aprovechar las ventajas como la ubicación del lugar para incrementar la demanda. Por otro lado, se debe incrementar el nivel de información turística que se brinda al visitante ya que solo el 60% es considerado muy eficiente. Lo que significa que el 40% restante considera que la información turística del lugar es deficiente esta problemática trae desinformación y desorientación a los posibles turistas y al mismo tiempo pérdidas económicas por la reducción de visitas a la parroquia.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIOS

Para el tamaño de muestra se tomó como referencia los establecimientos inscrito en el MINTUR, aplicándose así 30 encuestas (Anexos 6) a prestadores de servicios entre ellos restaurantes, hoteles, hostales y hosterías, se consideraron el tipo de ocupación que ejercen y 10 indicadores a evaluar.

### Ocupación

Como primer punto fue necesario conocer el puesto de trabajo de los prestadores de servicios, se pudo destacar que el 40% de los encuestados fueron recepcionistas, el 26,7% fueron ama de llaves, en porcentajes menor las ocupaciones de cocina. (Cuadro 4.15)

**Cuadro 4. 15.** Ocupación laboral

N°	Variable	Resultado en porcentaje
1	Recepcionista	40%
2	Gerente	10%
3	Ama de llave	26,7%
4	Guardia	6,7%
5	Limpieza general	3,3%
6	Cocinero	6,7%
7	Ayudante de cocina	6,7%
8	Mesero	
9	Otros	
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Elaborado por: La autora

## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

**Cuadro 4. 16.** Resultados de encuesta a prestadores de servicios

N°	Indicadores	Valores					Total
		1-2 Muy deficie nte	3-4 Deficiente	5-6 Medianamente eficiente	7-8 Eficiente	9-10 Muy eficiente	
1	Ubicación del establecimiento					100%	100%
2	Estado de señalética existente				3,3%	96,7%	100%
3	Nivel de información turística				3,3%	96,7%	100%
4	Percepción de servicios básicos					100%	100%
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado				3,3%	96,7%	100%
6	Variedad de atractivos turísticos				10%	90%	100%
7	Número de visitas			10%	50%	40%	100%
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos				3,3%	96,7%	100%
9	Calidad de servicios					100%	100%
10	Estado de la infraestructura del establecimiento					100%	100%

**Elaborado por:** La autora

## ANÁLISIS

De acuerdo a los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta al personal que labora en los establecimientos el 100% de ellos manifestaron que el indicador ubicación, percepción de servicios básicos, calidad de servicios y estado de la infraestructura de local, resaltando que los visitantes llegan al lugar por la excelente ubicación del mismo ya que se encuentra cerca de los lugares turísticos, además consideran que los servicios básicas de Cojimíes es la

adecuada para el recibimiento de los turistas pese a haber travesado por un terremoto esta se vio afectada.

Sin embargo, se ha reestructurado para mejorar la actividad turística del lugar según el criterio de los encuestados, estos también acotan que la calidad de servicios del establecimiento y la infraestructura del mismo es muy eficiente que además están capacitado para el recibimiento de los visitantes, y cuyos servicios son los mejores.

En cuanto al estado de señalética, nivel de información turística, percepción de infraestructura de Cojimíes, y el nivel de satisfacción al cliente los entrevistados indicaron que se encuentran en un rango de muy eficiente representando el 96,7% según sus criterios el lugar cuenta con la señalética turística necesaria sin embargo esto no se ve reflejado a lo largo de la parroquia, al hablar de la satisfacción al cliente va de la mano de la calidad de servicio este es considerado en un rango óptimo de tal manera que los visitantes regresan al establecimiento.

Pese a todos los criterios de los prestadores de servicios, se puede identificar que el número de visitas a los establecimientos no es la más óptima ya que varía entre eficiente y muy eficiente con el 50% y 40% respectivamente, esto se debe a que la parroquia es considerada un lugar de turismo de sol y playa y este es un turismo cuya estacionalidad provoca bajas e incrementos de la demanda para los prestadores de servicios.

## **RESULTADOS DE LA ENCUESTA A CLIENTES**

Para constatar los resultados de las entrevistas a propietarios y prestadores de servicio fue necesario conocer la situación desde el punto de vista del turista y cliente por tal motivo se aplicó una encuesta a los mismos.

Se aplicaron 196 encuestas a los clientes de los establecimientos analizados, entre los días 27 y 31 de enero del presente año, se consideraron las variables como procedencia, frecuencia de visita, edad, formación académica, ocupación laboral, además evaluaron los 10 indicadores. (Anexos 7) (Cuadro 4.8)

## DATOS GENERALES

Para la aplicación de las encuestas se tomó en consideración indicadores generales como la edad, procedencia del turista y la frecuencia de visita, la edad promedio del visitante se encuentra entre la edad de 46 y 55 años de edad representando el 37,2% se trata de adultos que visitan el lugar por motivos de pasar las vacaciones y distraerse principal motivo de frecuencia de visita vacaciones que representa el 34,7% , y que el 83,3% de los encuestados son de procedencia nacional, lo que indica que el turismo que se realiza en la parroquia es interno. (Cuadro 4.17)

**Cuadro 4. 17.** Datos generales

	<b>Variable</b>	<b>Resultado %</b>
<b>Edad</b>	16 – 25 años	9,2%
	26 -35 años	24,5%
	36 – 45 años	15,3 %
	46 – 55 años	37,2 %
	Más de 56 años	13,8 %
<b>Procedencia</b>	Internacional	83,3%
	Nacional	11.7%
<b>Frecuencia de visita</b>	Siempre	12,8%
	Fines de semana	22,4%
	Solo en temporada	30,1%
	Vacaciones	34,7 %
	No contesta	

Elaborado por: La autora

## EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES

Los clientes evaluaron los indicadores desde su punto de vista sin embargo a ellos se les presento 10 indicadores los más relevante para el tipo de servicio que reciben. (Cuadro 4.18)

**Cuadro 4. 18.** Resultados de encuesta a clientes

N°	Indicadores	Valores					Total
		1-2 Muy deficiente	3-4 Deficiente	5-6 Medianamente eficiente	7-8 Eficiente	9-10 Muy eficiente	
1	Ubicación del establecimiento				2,6%	97,4%	100%
2	Estado de señalética existente		0,5%	8,7%	79,1%	11,7%	100%
3	Nivel de información turística		0,5%	13,8%	75%	10,7%	100%
4	Percepción de servicios básicos			1,5%	37,2%	61,2%	100%
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado			2,6%	35,7%	61,7%	100%
6	Variedad de atractivos turísticos	1%	3,1%	21,4%	66,3%	8,2%	100%
7	Número de visitas		4,1%	8,7%	32,7%	54,6%	100%
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos				3,3%	96,7%	100%
9	Calidad de servicios			8,2%	3,7%	58,2%	100%
10	Estado de la infraestructura del establecimiento			9,2%	28,6%	62,2%	100%

**Elaborado por:** La autora

## ANÁLISIS

La valorización de los indicadores por parte de los clientes es de suma importancia ya que a través de su opinión se identificarán las falencias y las fortalezas que tienen los establecimientos y la parroquia Cojimíes, según los encuestados la ubicación de los locales a los cuales ellos llegan se encuentra en un nivel muy eficiente por tal razón representa el 97,4%, le sigue el 96,7% al indicador de satisfacción por servicios adquiridos tiene un nivel muy eficiente.

Sin embargo, existen falencias en cuanto a señalética si bien considera que esta es eficiente 79,1% no cumple con las expectativas ya que se encuentran en mal estado o en ciertos sectores hace falta. En cuanto al nivel de información turística el 75% indico que esta es eficiente, aunque es manifestaron que es necesario incrementar o mejor dicha información, así como la variedad de atractivos en la que el 66,3% menciona que es eficiente sin embargo existe un porcentaje que

no está de acuerdo ya que piensan que Cojimíes debería ofertar variedad turística.

Al hablar del estado de la infraestructura de la parroquia los encuestado el 62,2% menciona que el estado de infraestructura de los establecimientos es muy eficiente destacando así una fortaleza de los mismo ya que los visitantes se sienten seguro por tal motivo adquieren servicios en los dichos locales. Sin embargo, no es en su totalidad ya que un 9,2% consideran que la infraestructura es medianamente eficiente habiendo un rango de problemática en la misma.

Se puede concluir que la infraestructura turística de Cojimíes tiene fortalezas, como es la ubicación, aceptación de los servicios ya que consideran que la calidad de estos es muy eficiente, aunque la deficiencia en la percepción de servicios básicos produce una de las falencias más llamativas al igual que la falta de señalética.

Además, los encuestados manifestaron en un 100% que retornarían a la parroquia y al establecimiento para adquirir sus servicios.

### 4.3. FASE III. IDENTIFICAR ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESARROLLO TURÍSTICO

#### 4.3.1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA

Se realizó un análisis estratégico en la que se utilizó la matriz FODA, esta herramienta permitió conocer el estado situacional de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes, estableciendo los factores internos fortalezas y debilidades, factores externos oportunidades y amenazas. Se recopilaron datos bibliográficos además se tomaron en consideración los indicadores que se evaluaron en las entrevistas y encuestas, ya que cuyos resultados dan una idea sobre la situación de la misma. (Cuadro 4.19)

**Cuadro 4. 19.** Análisis estratégico de la situación actual de la infraestructura y planta turística

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Excelente ubicación geográfica del destino turístico.</li> <li>2. Emprendimientos turísticos cuentan con óptima ubicación.</li> <li>3. Diversidad natural y cultural</li> <li>4. Hospitalidad de la población</li> <li>5. Gastronomía típica manabita</li> <li>6. Diversidad y grandes extensiones de playas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inversión extranjera</li> <li>2. Presencia de instituciones de educación superior que apoyaran con proyectos dirigidos al desarrollo del turismo</li> <li>3. Leyes para priorizar el sector turístico como eje de desarrollo.</li> <li>4. Presencia de departamento de turismo</li> <li>5. Convenios de reconstrucción post terremoto</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Escaso apoyo hacia los emprendimientos turísticos</li> <li>2. Poca promoción y comercialización de la actividad turística</li> <li>3. Señalética turística deficiente.</li> <li>4. Escases de servicios básicos como el agua.</li> <li>5. Deficiente categorización de los establecimientos de alojamiento y alimentación.</li> <li>6. Deficiente gestión turística de las autoridades municipales</li> <li>7. Prestadores de servicios trabajando en desorden.</li> <li>8. Pocos productos turísticos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crisis económica que afecta al sector turístico</li> <li>2. Zona con riesgos a desastres naturales (Inundaciones y replicas)</li> <li>3. Depreciación en la afluencia de turistas nacionales y extranjeros.</li> <li>4. Cercanía de otros destinos turísticos que se presentan como principales competencias.</li> <li>5. Migración de población post terremoto</li> </ol>

Elaborado por: La autora

Una vez establecidos los factores internos y externos se realizó una ponderación (Cuadro 4.20) de los mismos valorizado los distintos cuadrantes a partir de las cuales se les asignó un valor cualitativo y cuantitativo utilizando los siguientes valores donde:

**0= Nada importante, 1= Poco importante, 2= Importante, 3= Muy importante**

**Cuadro 4. 20.** Ponderación de factores internos y externos

																	
		ANÁLISIS EXTERNO															
		OPORTUNIDADES					TOTAL	AMENAZAS						TOTAL	TOTAL FORTALEZAS		
O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2		A3	A4	A5	A6						
ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	F1	2	1	2	1	2	8	1	3	1	1	1	2	9	17	
		F2	2	3	2	3	3	13	1	2	1	2	1	1	8	21	
		F3	1	1	2	2	2	8	2	2	1	1	1	1	8	16	
		F4	2	2	3	2	3	12	2	2	1	1	1	1	8	20	
		F5	1	2	2	2	1	8	1	2	1	1	1	2	8	16	
		F6	1	1	2	1	2	7	2	2	1	2	1	1	9	16	
		TOTAL	9	10	13	11	13	56	9	13	6	8	6	8	50	TOTAL FORTALEZAS	
		DEBILIDADES	D1	1	2	2	2	3	10	1	1	1	1	1	1	6	16
			D2	1	2	1	2	2	8	1	1	1	1	1	1	6	14
			D3	3	3	2	1	3	12	1	2	2	2	2	1	10	22
			D4	2	2	3	3	3	13	1	2	2	2	1	1	9	22
			D5	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	1	2	10	21
			D6	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	13
			D7	2	2	2	1	2	9	2	1	2	2	2	2	11	20
	D8		2	2	2	2	2	10	1	1	1	2	1	1	7	17	
	TOTAL	16	17	15	14	18	80	9	11	12	13	10	10	65			
	TOTAL OPORTUNIDADES	25	27	28	25	31	TOTAL AMENAZAS	18	24	18	21	16	18				

Elaborado por: La autora

Una vez ponderados los factores internos y externos los resultados dados por el cruce de valores anterior se destacaron los principales factores expuestos en el cuadro 4.21.

**Cuadro 4. 21.** Principales factores

<b>Fortaleza</b>	F2. Emprendimientos turísticos cuentan con óptima ubicación. F4. Hospitalidad de la población
<b>Debilidad</b>	D 3. Señalética turística deficiente. D 4. Escases de servicios básicos como el agua.
<b>Oportunidad</b>	O 5. Convenios de reconstrucción post terremoto
<b>Amenaza</b>	A 2. Zona con riegos a desastres naturales (Inundaciones y replicas) A 4. Cercanía de otros destinos turísticos que se presentan como principales competencias.

Elaborado por: La autora

Según los resultados de la valorización se determinó; que la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes se encuentra en el cuadrante “Mini-Maxi” (Cuadro 4.22) mediante al resultado se establecen estrategias de reorientación que permitan aprovechar las oportunidades con el fin de superar las deficiencias que más se destacan y así establecer acciones estratégicas que contribuirá al desarrollo.

**Cuadro 4. 22.** Estrategias de reorientación

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Fortalezas</b>	Estrategias ofensivas	Estrategias defensivas
<b>Debilidades</b>	<p><b>Estrategias de reorientación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de inventarios.</li> <li>• Gestión para la dotación de señalética turística.</li> <li>• Gestión y planificación de mejoramiento de servicios básicos</li> <li>• Gestión y planificación turísticas</li> <li>• Regulación y control de los prestadores de servicios.</li> </ul>	Estrategias de supervivencia

Elaborado por: La autora

En base a los resultados obtenidos de la ponderación de los factores internos y externos se establecen el problema y solución estratégica.

## **PROBLEMA ESTRATÉGICO**

Cojimíes es una zona susceptible a sismos, sin embargo, si no existe planes de contingencia y de prevención de desastres y al mismo tiempo la nula planificación post-desastre, más el mal estado de la infraestructura y planta turística de la zona no permitirá aprovechar a aquellos emprendimientos turísticos con óptima ubicación y los convenios de reconstrucción post terremoto.

## **SOLUCIÓN ESTRATÉGICA**

Si los emprendimientos turísticos de la parroquia Cojimíes aprovechan los convenios de reconstrucción post terremoto se podrá superar las problemáticas como las falencias en los servicios básicos convirtiéndose así un destino turístico de calidad, a través de planes adecuados la actividad turística se reactivaría beneficiando a los pobladores en general.

#### **4.3.2. IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMÁTICAS Y AFECTACIONES POST TERREMOTO**

Se tomó como referencia los resultados de la entrevista (Anexo 3) aplicada al Lic. Milton Bravo Bermello, Técnico del Departamento de Turismo del cantón Pedernales, además también fueron aplicadas al señor Teodoro Olives, presidente de la Corporación Hotelera Península de Cojimíes, y a la Chef. Valentina Álvarez, propietaria de la Hostería Cocosolo ubicada en la parroquia Cojimíes. Estas entrevistas fueron realizadas con el objetivo de obtener información acerca de las afectaciones y problemáticas que se han hecho visibles después del terremoto que se dio el 16 de abril del 2016.

La Chef. Valentina Álvarez, Propietaria de la hostería Lodge Cocosolo ubicada en la parroquia Cojimíes, manifestó durante el terremoto del 16 A, la infraestructura de su establecimiento no sufrió daños físicos severos sin embargo después de este suceso se sintió una baja afluencia de turistas lo cual afecta económicamente a la planta turística. Afirmó que el turismo no se ha recuperado por completo, expresa que en el año 2014 y 2015 la actividad turística estaba en constante movimiento, después del terremoto en los años 2017, 2018 y 2019 comenzó a tornarse un ambiente turístico muy complicado el cual se da hasta la actualidad. Explica que una de las problemáticas de la infraestructura radica en que no existe una buena gestión para enfocar y dar a conocer la verdadera situación turística y física de la parroquia, ya que las personas tienen en mente que el cantón Pedernales y sus parroquias aledañas como Cojimíes siguen hundidas en el devastamiento físico que dejó el 16 A.

Según los criterios de los entrevistados estos coinciden que al no sufrir daños y estar intacta la planta e infraestructura turística de Cojimíes, el turismo se ha movido de manera normal. Sin embargo, todos mencionan que en el año 2016 hubo una ocupación de la planta turística con mayor afluencia, ya que llegaban empresas privadas y públicas a trabajar en temas de reconstrucción y ayuda en el cantón Pedernales. Al encontrarse la cabecera cantonal totalmente devastada

físicamente por ser el epicentro del terremoto, las empresas mencionadas antes optaban por alojarse en los establecimientos de Cojimíes.

Para coadyuvar la reactivación total de la actividad turística existen festivales gastronómicos y deportivos que se realizan en determinadas épocas del año en la parroquia con el fin de atraer turistas nacionales y extranjeros, estos festivales son apoyados por el GAD Cantonal de Pedernales y el GAD Parroquial de Cojimíes con el objetivo de desarrollar el turismo e incrementar la economía de quienes viven del turismo. Las afectaciones y problemáticas post terremoto identificadas son las siguientes:

- Poco apoyo de entidades gubernamentales como el Departamento de Turismo pedernales.
- Baja afluencia de turistas lo cual afecta económicamente a la planta turística.
- Inexistencia de una correcta gestión para enfocar y dar a conocer la verdadera situación turística y física de la parroquia.
- Poca o nula capacitación en cuanto a los servidores turísticos lo que conlleva a un incorrecto manejo operativo y con ello insatisfacción de la demanda.
- Falta de señaléticas turísticas.
- Incorrecta categorización de los establecimientos.
- Establecimientos que no cuentan con permisos de funcionamiento.
- Establecimientos que no cuentan con un orden al momento de laborar, tales como las carpas que se encuentran en la zona de la playa, teniendo a su disposición la estructura de hormigón donde pueden hacer uso.
- Poca información turística (lugares turísticos) de la parroquia.
- Deterioro de la infraestructura y planta turística, existe poca inversión por parte de sus propietarios.
- Servicios básicos incompletos.

### 4.3.3. DETERMINAR ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN

Una vez evaluada la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes, se pudo identificar las principales falencias de la misma, por lo cual se seleccionaron las debilidades más puntuadas y se desarrollaron estrategias de intervención que permitan superar las problemáticas.

La aplicación de las estrategias propuestas en esta investigación es viable ya que el trabajo de los GAD'S municipales es gestionar presupuesto para obras y elaborar proyectos con el fin de fortalecer un sector, en este caso el turístico a través del trabajo de personal pertinente para cada una de las actividades. Desde este punto de vista se plantea las siguientes estrategias en el Cuadro 4.23.

**Cuadro 4. 23.** Determinación de estrategias de intervención

Problemáticas	Estrategias de intervención	Presupuesto	Tiempo	Prioridad	Responsables
Deficiente categorización de los establecimientos de alojamiento y alimentación.	1. Actualización de inventario de atractivos, infraestructura y planta turística.	\$5.000,00	2 años	Alta	GAD Cantonal y Provincial y MINTUR
	2. Revisión de la categorización de los establecimientos.	\$3.000,00	1 a 2 años		
Escases de servicios básicos como el agua.	3. Planificación y gestión para restauración de servicios básicos.	\$ 200,000.00	2 a 3 años	Alta	GAD Cantonal, Provincial y Nacional
Señalética turística deficiente.	4. Gestión para la dotación de señalética turística.	\$20.000,00	meses	Alta	GAD Cantonal, Provincial, MINTUR
Prestadores de servicios trabajando en desorden	5. Regulación y control de los prestadores de servicios.	\$8.000,00	2 a 3 años	Alta	GAD Cantonal

Elaborado por: La autora

## **ESTRATEGIA 1: ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIO DE ATRACTIVOS, INFRAESTRUCTURA Y PLANTA TURÍSTICA.**

**OBJETIVO:** Conocer con exactitud la realidad de los atractivos turísticos, así como la infraestructura, planta turística con la que cuenta la parroquia Cojimíes.

**PRIORIDAD:** **Alta;** la importancia de actualizar el catastro turístico de la parroquia se debe a que después del terremoto hubo daños irremediables y leves por tal motivo es necesario conocer cuáles son las necesidades de cada uno.

**DESCRIPCIÓN:** Para actualización de información se deberá desarrollar las siguientes etapas:

### **1. Primera: Actualización de inventario turístico**

- Se realizará un levantamiento de información mediante la cual se hará una clasificación y registro de objetos, lugares, acontecimientos, fenómenos y otros elementos de interés turístico en el ámbito de estudio. Incluye la recopilación de información y procesamiento de datos.
- La clasificación dará a conocer claramente la categoría, tipo y subtipo.
- Se jerarquizará los atractivos dando el nivel de importancia natural y cultural real.
- Mediante la información se identifican los espacios turísticos, así como también se deben determinar la capacidad y usos de los mismos, pensando siempre en la sostenibilidad y conservación de los atractivos.

### **2. Segunda: Actualización de infraestructura y planta turística**

- La reducción de establecimientos por pérdidas totales durante el terremoto es eminente, por ende, es necesario conocer con exactitud el número real de aquellos que aún siguen funcionando como tal.

- Se realizará un levantamiento de información en la parroquia determinando el número de establecimientos de alojamiento, restaurantes e incluso transporte ya que es necesario conocer los medios por la cuales los turistas se podrán movilizar, así como también todo lo que involucra directa e indirectamente con el sector turístico.

### **RESPONSABLES**

- GAD Cantonal, provincial
- MINTUR

## **ESTRATEGIA 2: REVISIÓN DE LA CATEGORIZACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS.**

**OBJETIVO:** Actualizar los datos existentes con el fin de recategorizar los establecimientos de alojamiento y restauración acorde a los servicios prestados.

**PRIORIDAD: Alta;** se considera de suma importancia realizar un levantamiento de información para la recategorización de la planta turística, para beneficio de los turistas.

### **DESCRIPCIÓN:**

- Es necesario analizar el sistema turístico, ya que este precisa que el patrimonio turístico de un destino se determine, no solo a partir de los atractivos turísticos, sino por la integración de otros componentes correspondientes a: Planta turística: integrada, por dos elementos: el equipamiento, que incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos y las instalaciones.
- Las infraestructuras: constituyen un requerimiento esencial para el desarrollo de la actividad turística puesto que garantizan, por una parte, la correcta integración y el funcionamiento de la planta turística, la superestructura y por otra, las adecuadas facilidades de los visitantes, elemento indispensable para la viabilidad de desplazamiento en un mercado turístico de competencia creciente.
- Se deberá realizar un estudio de campo exhaustivo en el que se recopilará información como: el número de habitaciones real, el número de camas, servicios de cada habitación, las áreas disponibles del hotel, los servicios generales que ofertan los establecimientos.

- Además, se debe corroborar la calidad de servicio que estos brindan para conocer el nivel de satisfacción del cliente.

**RESPONSABLES:**

- GAD Cantonal, provincial
- MINTUR

### **ESTRATEGIA 3: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN PARA RESTAURACIÓN DE SERVICIOS BÁSICOS.**

**OBJETIVO:** Planificar y gestionar a las autoridades correspondientes la restauración de los servicios básicos llegando así a todos los predios de la parroquia.

**PRIORIDAD: Alta;** ya que la parroquia Cojimíes presenta carencias en uno de los factores importante para el desarrollo de cualquier actividad económica.

**DESCRIPCIÓN:** La estrategia propone para mejorar el sistema de agua potable creando indicadores de cobertura, calidad, cantidad, económicos y financieros:

- Mantenimientos de redes de alcantarillados estableciendo procedimientos necesarios para el desenvolvimiento de su actividad, consiguiendo al mejoramiento continuo, implementando manuales de operación, logrando así utilidades económicas que ayuden a minimizar enfermedades, epidemias o grandes problemas de contaminación ambiental.
- Control del sistema de calidad es necesario con el fin de identificar las deficiencias para posteriormente desarrollar medidas e instrumentos para la protección y control de la calidad del agua para consumo humano.

#### **RESPONSABLES:**

- GAD Cantonal, Provincial y Nacional

#### **ESTRATEGIA 4: GESTIÓN PARA LA DOTACIÓN DE SEÑALÉTICA TURÍSTICA.**

**OBJETIVO:** Dotar de señalética turística a la parroquia Cojimíes.

**PRIORIDAD:** **Alta;** La señalética turística permite la orientación de los turística dentro de una zona.

**DESCRIPCIÓN:** La estrategia está desarrollada con el fin de incentivar la implementación de señalética en la parroquia Cojimíes, sabiendo que estos instructivos ilustrados a lo largo de los puntos turísticos y servicios son necesarios para la orientación de los visitantes.

Por lo cual se debe tomar en consideración lo siguiente:

- Realizar un análisis de la zona e identificar los puntos claves para la instalación de la señalética.
- Una vez identificados los puntos clave es necesario gestionar la implementación de señalética turística.
- Dar mantenimiento de la señalética existe y la nueva implementada con el fin de la perduración.

#### **RESPONSABLES:**

- GAD Cantonal, Provincial, MINTUR

## **ESTRATEGIA 5: REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.**

**OBJETIVO:** Ordenar el espacio de funcionamiento de los expendedores de alimentos y bebidas con el fin de mejorar la imagen paisajista de la parroquia.

**PRIORIDAD: Alta;** la distribución correcta de los establecimientos brinda una buena impresión a los visitantes que llegan a la zona.

### **DESCRIPCIÓN:**

La estrategia se elaboró con el fin de hacer hincapié a las autoridades pertinentes en la regulación y control en la distribución de los espacios para los prestadores de servicios como los comedores, sabiendo que la imagen que brinda un destino turístico es de suma importancia además de contar con los protocolos de seguridad sanitaria.

- Creación de normativas que sancionen el mal uso del espacio.
- Comité de control en el trabajo de los prestadores de servicios.
- Verificar que los expendedores de alimentos y bebidas manipulen correctamente los alimentos, determinando la calidad de servicio.

### **RESPONSABLES:**

- GAD Cantonal

#### 4.3.4. MONITOREO, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La etapa de monitoreo, seguimiento y control (expuestos en el cuadro 4.24) se desarrollará con el fin de identificar el estado de cumplimiento de cada una de las actividades determinadas en el proyecto, en caso que se encuentren errores se emplearán acciones correctivas que ayudaran a la mejora de la investigación.

Para todo esto se identificaron indicadores mediante los cuales se evaluarán las estrategias planteadas, dichos indicadores permitirán definir si se están ejecutando correctamente, en el mismo cuadro se establecen las metas y responsables.

El monitoreo, seguimiento y control de las actividades debe ser periódicamente revisado, de modo que los errores o contratiempos sean debidamente solucionados.

**Cuadro 4. 24.** Monitoreo, seguimiento y control

<b>Acciones</b>	<b>Metas</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Responsables</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
<b>Actualización de inventario de atractivos, infraestructura y planta turística.</b>	Actualizar los datos existentes post terremoto	Fichas de inventario	GAD'S Cantonales, GAD Provincial, MINTUR	2 meses
<b>Revisión de la categorización de los establecimientos.</b>	Que el 100% de los establecimientos tengan la categoría que le corresponde,	Trabajo de campo Fichas de inventario.	GAD'S Cantonales, GAD Provincial, MINTUR	1 mes
<b>Planificación y gestión para restauración de servicios básicos.</b>	Que la parroquia cuente con los servicios básicos adecuados. Superación de problemáticas mediante la ejecución de los planes estratégicos.	Informes trimestrales	GAD'S Cantonales, GAD Provincial,	2 meses
<b>Gestión para la dotación de señalética turística.</b>	Que en un año se hay implementado el 90% de la señalética.	Fichas de monitoreo	GAD'S Cantonales y Provincial, empresas privadas.	6 meses
<b>Regulación y control de los prestadores de servicios.</b>	Que se cumpla las normativas de ordenamiento territorial.	Fichas de monitoreo	GAD'S Cantonales, instituciones de educación superior.	3 meses

Elaborado por: La autora

La aplicación de un control y monitoreo ayudará a garantizar que los procesos que se ejecuten en los proyectos propuestos anteriormente sean llevados a cabo con el fin de cumplir el objetivo de los mismos obtenidos resultados positivos.

El monitoreo tiene metas propuestas en un determinado tiempo en las que se considera herramientas claves para la recopilación de información necesaria así como también los actores que van a estar directamente involucrados con las acciones. Dicho proceso permitirá identificar el logro de cada objetivo de los proyectos así como también se determinara falencias en los procedimientos aplicados.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **5.1. CONCLUSIONES**

La evaluación de la infraestructura y planta turística de la parroquia Cojimíes-Pedernales permitió la identificación de falencias en la parroquia, además se pudo conocer la situación real Post Terremoto para lo cual se aplicó técnicas y herramientas para determinar las problemáticas más sobresalientes y a la misma plantear estrategias que superen las mismas.

El diagnóstico situacional determinó que las afectaciones durante el terremoto en la infraestructura turística de la parroquia no fueron graves por tal motivo permitieron su funcionamiento post terremoto, ya que recibía a las organizaciones que llegaban con ayuda para Pedernales cuyo paisaje si era devastador. Sin embargo, se pudo identificar que hubo afectaciones en cuanto a la planta turística entre ellas el abastecimiento de agua una problemática latente. Además, la inexistencia o poca información de los alojamientos y locales de restauración de la parroquia es una problemática debido a la categorización incorrecta de los mismos.

La selección de criterios e indicadores de evaluación a la infraestructura y planta turística de la zona ayudaron a ampliar las problemáticas de la parroquia destacando la deficiente categorización de los establecimientos de alojamiento y alimentación, la escases de servicios básicos como el agua, falta de señalización turística, deficiente distribución del espacio territorial para los prestadores de servicios, hacen que Cojimíes no tenga un desarrollo turístico óptimo. Se identificó cinco estrategias de intervención que permitan la mejora del desarrollo turístico de la parroquia como; la actualización de inventario de atractivos, infraestructura y planta turística, mediante una revisión de la categorización de los; gestión de presupuesto para reconstrucción de la infraestructura turística; regulación de los espacios para los prestadores de servicios son estrategias claves que coadyuvará a que el turismo en Cojimíes se desarrolle.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Al finalizar este proyecto, gracias a las vivencias y resultados obtenidos, se recomienda lo siguiente:

- Se recomienda que los propietarios o gerentes generales de los establecimientos turísticos se involucren de manera más profunda a la educación de los prestadores de servicios turísticos y puedan realizar capacitaciones ya que les ayudará a mejorar sus habilidades en cuanto a la atención y servicio al cliente. De igual manera se invita hacer monitoreos frecuentes y constantes sobre el nivel de satisfacción de los visitantes y el nivel de calidad de los servicios turísticos para poder mejorar falencias que se presenten. Además, se es necesario que los prestadores de servicios se acoten a las normativas de distribución de espacio para mejorar la vista paisajista de la zona.
- Se invita al Departamento de Turismo de Pedernales a que apoyen al financiamiento para realizar programas de capacitación sobre calidad en los servicios turísticos prestados, de igual manera trabajar en conjunto con estudiantes de instituciones educativas que poseen convenios de vinculación con el Departamento de Turismo tales como la Carrera de Turismo de la ESPAM MFL, los estudiantes pueden participar en capacitaciones para que de tal manera ayuden a la comunidad local y al mismo tiempo se les pueda avalar su participación como Prácticas Pre-Profesionales o Prácticas de Vinculación con la Comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álava, M. M. I. (2017). El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí, Año 2017. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Aguilar, V. M. (2016). “Análisis de los recursos existentes en la parroquia Cojimíes, cantón Pedernales, provincia de Manabí para incentivar el turismo en la zona” (Tesis de Pregrado). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador.
- Ballesteros, C. X. A. (2012). Las Agencias De Viajes. Universidad de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/agencias%20de%20viajes.pdf>
- Camara, C. J., & Morcate Labrada, F. (2013). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación.
- Carbo, M. (2017). La estacionalidad turística en el perfil costanero de la Provincia de Manabí(Tesis de Maestría). Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Chávez, G. S. A. (2018). Programa ecoturístico para la diversificación de la oferta turística en el Santuario Histórico Bosque de Pómac, Pítipó–Ferreñafe.
- Carrera, G; Larrea, M; Moncayo, M. (2020). Desarrollo local y turismo en Ecuador. Enlace universitario. 19 (1). p.30-48. Recuperado de <https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/99/143>
- Coordinación General de Planificación. (2014). Aportes realizados para el cumplimiento del Plan Nacional del Buen Vivir.
- COOTAD, F. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización: Quito: Registro Oficial.
- Covarrubias, R. (2015). Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas. El caso de los municipios de la Zona Norte de Colima, México.
- Covarrubias, R., & Durán, A. B. (2015). Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas. Colima, México.
- Culqui, V. 2016. “LA INNOVACIÓN GASTRONÓMICA EN LOS SUPER CEVICHE EN EL CANTÓN AMBATO. Recuperado de <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/4260/1/PIUAESC001-2016.pdf>

- Díaz, E. S. (2016). Gobernanza y Turismo. Estudio de caso en Mompiche, Ecuador. Retrieved 2018-12-22 <http://www.fes-sociologia.com/files/congress/12/papers/5458.pdf>
- Echeverría Ruiz, A. C., & Labanda Ortiz, M. A. (2006). Diseño de una agencia de viajes IATA y de turismo nacional en el Centro histórico de Quito. Quito/EPN/2006.
- Escobar, J. y Cuervo, A. 2008. Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27–36. Recuperado de [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Fajardo, M. (2016). Análisis y evaluación de la potencialidad turística de Jacinto Arauz como estrategia para el desarrollo local. Bahía Blanca.
- FEDETUR (Federación de Empresas de Turismo de Chile) (2017). La infraestructura en el turismo. Recuperado de <https://hub.wtm.com/es/articulos/la-infraestructura-en-el-turismo/>
- Félix Mendoza, À. G., & Rivera Mateos, M. (s.f.). La reconstrucción de destinos turísticos degradados en América Latina: realidades y necesidades en materia de planificación turística y cooperación entre actores en la Provincia de Manabí (ECUADOR).
- Félix, A., & Doumet, N. (2016). Teoría y práctica del Turismo Rural: casos de Planificación. Ecuador, 1, 89.
- Flores, C. (2012). Elementos Fundamentales en la Actividad Turística. E. s. Tizayuca.
- German, F. G. A. (2017). "Evaluación de la calidad del servicio que se ofrece en el hotel ecuahogar, en la ciudad de Guayaquil, Año 2017". Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas. (2012). Modelo de Gestión de la mesa Turística del Guayas: Guayaquil, Ecuador.
- Gracia, O. A., & Campos, J. (2013). Comportamiento espacial de la infraestructura de hospedaje en el Área Metropolitana de Toluca. *CIENCIA ergo-sum*, 20(2), 94-106.
- Herrera, E. G. P., Guevara, V. F., Castillo, P. S. A., & Castillo, M. E. A. (2016). El Distrito Turístico Rural: una propuesta para el desarrollo del Cantón Pedernales–Provincia de Manabí (Ecuador). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*(17).

- Jaramillo, S. J. (2015). PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA PARROQUIA COJIMÍES P.D.O.T. - C. 2015-2019. Pedernales, Manabí, Ecuador.
- López, G. (2019). LA CALIDAD Y SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PARROQUIA DE SALINAS DE GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR. Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5905/4/Art%C3%ADculo%20Cient%C3%ADfico%20%20013.pdf>
- Manabí Gobierno Provincial. (2016a). Turismo. Retrieved 2019-01-06 <http://www.manabi.gob.ec/turismo-manabi>
- Manabí Gobierno Provincial. (2016b). Turismo de diversidad. Retrieved 2019-01-06 <http://www.manabi.gob.ec/turismo-manabi/turismo-de-diversidad>
- Marta, C., Domínguez, A. E. G., & López, Á. (2016). Ordenamiento y desarrollo del turismo en Cayo Santa María en Villa Clara. *Arquitectura y Urbanismo*, 37(1), 77-84. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3768/376846368008/html/index.html>
- Mazza, A. (24, julio 2019). Las vías y la falta de infraestructura son un problema para el turismo cantonal. *El Mercurio*. Recuperado de <https://ww2.elmercurio.com.ec/2019/07/24/las-vias-y-la-falta-de-infraestructura-son-un-problema-para-el-turismo-cantonal/>
- Mateos, M. R. (2018). Turismo activo, recreación al aire libre y deportes de naturaleza: una lectura geográfica. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*(77), 462-492.
- Mero, Q. R. A. (2015). El tipo de infraestructura turística estacional y su incidencia en el flujo de turistas del sector urbano del cantón Puerto López. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador.
- Ministerio de Turismo (MINTUR). (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020".
- \_\_\_\_\_. 2016. REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- \_\_\_\_\_. 2016. REGLAMENTO TURÍSTICO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. Recuperado de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Reglamento%20Tur%C3%ADstico%20de%20Alimentos%20y%20Bebidas.pdf>

- Paguay, J. (10 de Mayo de 2016). Turismo con Ciencia. Recuperado de <https://jorgepaguay.wordpress.com/2016/05/10/turismo-post-16-abril/>
- Pazmiño, A. E. (Junio de 2014). El turismo ecológico comunitario como una alternativa de desarrollo sustentable para el Ecuador y una estrategia de co-creación de valor compartido para todas las partes involucradas (Tesis de Pregrado). Universidad de los Hemisferios. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Parra, Y. y Villorina, K. (2016). Evaluación de la infraestructura y equipamiento turístico de dos sectores de playas en el Departamento del Atlántico - República de Colombia. Recuperado de <http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/2049/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20infraestructura%20y%20equipamiento%20tur%C3%ADstico%20de%20dos%20sectores%20de%20playas%20en%20el.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, R., & Estefanía, A. (2016). Diseño de una página web para la promoción turística de la parroquia Cojimíes, cantón Pedernales, Provincia de Manabí. Quito: Universidad de las Américas, 2016.
- Reyes, M. C. (2017). “Análisis del impacto del turismo en recuperación económica del cantón Pedernales de la Provincia de Manabí después del terremoto del 16 de abril del 2016” (Tesis de Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Rea Toapanta, A. R. (2017). “Análisis del impacto del turismo en recuperación económica del cantón Pedernales de la provincia de Manabí después del terremoto del 16 de abril del 2016”.
- Departamento de Turismo. (2020). Entrevista aplicada en Pedernales, Cojimíes.
- Rivera, J., Bassotti, G., Chías, J., García, F., Quirola, D., Garcés, S., & Wiedemann, L. (2007). Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”.
- Rocco, A. E. (2016). Diseño de una página web para la promoción turística de la parroquia Cojimíes, cantón Pedernales, Provincia de Manabí (Tesis de Pregrado). UDLA.
- Rodríguez, C. Rodríguez, M; y Martínez, V. 2015. La intermediación turística en España y su vinculación con el Marketing de Afiliación: una aproximación a la realidad de las Agencias de Viajes. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. N. 4, Vol. 13. p. 805-827. (En línea). EC. Consultado, 8 de jul. 2017. Formato PDF. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88140288006>
- Romero, A; Santiago, N; Alvarez, G. (2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. Revista de Ciencia,

Tecnología e Innovación. 4 (3) p. 276-287. Recuperado de <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/viewFile/721/294>

Saant, S. M. U., & de Caires, C. M. R. (2017). Gobernanza e instrumentos de política: un análisis de la política de turismo comunitario del Ecuador. *Mundos Plurales-Revista Latinoamericana de Políticas y Acción Pública*, 4(2), 25-25.

Salas, E. (2014). Análisis de la marca país “Ecuador ama la vida” como elemento estratégico de comunicación. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*(2014\_11).

Salazar, D. y Burbano, C. 2017. Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector La Rumipamba, Pichincha, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*. 13(1) p.2-14. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n1/0718-235X-riat-13-01-00002.pdf>

Sancho, A. (2012). Crecimiento y desarrollo turístico sostenible. *Revista científica de la universidad de Valencia. Valencia-España*, 3(8), 3.

SECTUR. (2005). Fascículo 8, Identificación de potencialidades turísticas en regiones y municipios.

SEMARNAT. (2013). Infraestructura turística sustentable y construcción verde. Retrieved 2019-01-02 <http://www.cmic.org.mx/turismo14/ponencias/Panel5/Mtra%20Sylvia%20del%20Carmen%20Tevi%C3%B1o.pdf>

SENATUR (Servicio Nacional de Turismo) (2016). «Manual Paso a paso para el Diseño de Productos Turísticos integrados. Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/08/244-manual-productos-turc3adsticos-chile.pdf>

Suárez, J; Paladines, G; Capa, S. (2020). La Gestión Turística basada en el Sumak Kawsay hacia la felicidad local. *Revista Ciencia Digital*. Recuperado de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/1431/3598#figures>

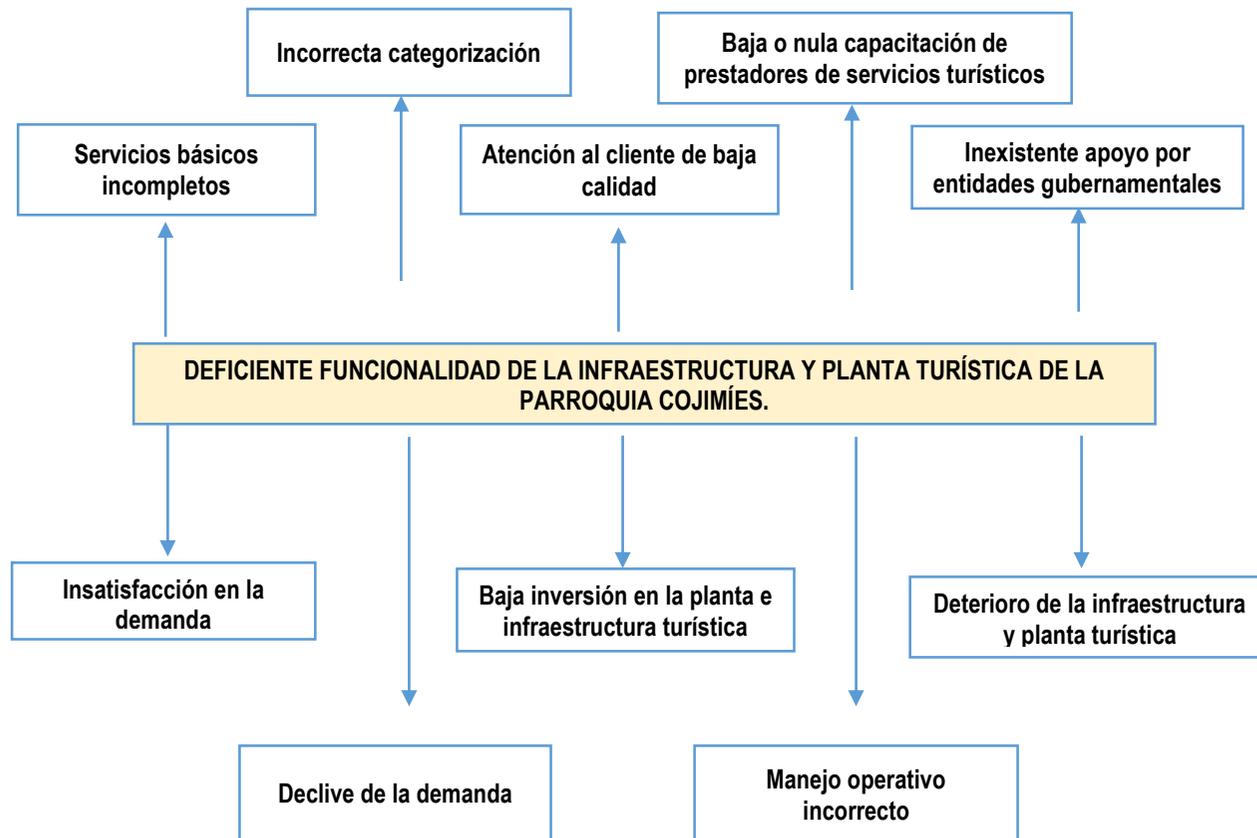
Tamayo Gallegos, D. M. (2013). Mercado de turismo cultural y el valor patrimonial del Centro Histórico de Quito. Quito/PUCE/2013.

Tobar Pillco, M. A. (2017). Análisis de la estructura del sistema político-turístico de las entidades que regulan la actividad turística en la ciudad de Cuenca 2016.

- Turismo, M. d. (2015). Proyecto ecuador potencia turística: Obtenido de [http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05 ....](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05....)
- Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local: la competitividad de los destinos turísticos de sol y playa. Universidad Nacional de Mar del Plata.
- Vasallo, Y; Rhea, B; La Serna, A. (2019). La planificación y competitividad turística ecuatoriana en el contexto del geoparque Imbabura. Revista Explorador Digital. 3 (3) p. 15-25. Recuperado de [cienciadigital.org](http://cienciadigital.org)
- Viajandox. (2018). Qué ver en Manabí: sitios y lugares turísticos. Retrieved 2019-01-06 <https://ec.viajandox.com/manabi-P14>
- Viera L. (2018). El turismo interno crece en Ecuador. Nuevas tendencias. Retrieved 2018-12-20 <https://radiohuancavilca.com.ec/noticias/2018/02/07/turismo-interno-crece-ecuador-nuevas-tendencias/>
- Villarreal, L., & Esteban, P. (2016). Proyecto de creación de una agencia de servicios de turismo receptivo para el desarrollo y promoción del patrimonio natural y cultural de Ecuador. Quito: USFQ, 2016.
- Vistazo. (2015). Diez lugares para visitar en Manabí. Vistazo.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. ÁRBOL DEL PROBLEMA



## ANEXO 2. IMÁGENES DE LAS ENTREVISTAS



**Figura 1** Entrevista al presidente de la Corporación Hotelera Península de Cojimiés, señor Teodoro Olives



**Figura 2** Accesibilidad; Cooperativa Costa norte



**Figura 4** Accesibilidad; Cooperativa de transporte interprovincial Kennedy



**Figura 5** Accesibilidad; vías internas de la parroquia Cojimíes



**Figura 6** Restauración; Carpas de comida



**Figura 7** Restauración; Carpas de comida

## ANEXO 3. ENTREVISTA PARA RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN



**Objetivo:** 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Lic. Milton Bravo Bermello

Formación académica: Magister

Áreas de experiencia profesional: Turismo

Tiempo de experiencia: 10 años

Cargo actual: Técnico del Departamento de Turismo del cantón Pedernales

Institución: Departamento de Turismo del cantón Pedernales

1. ¿Cuáles son las problemáticas y afectaciones turísticas post terremoto y actuales de la parroquia?
2. ¿Existe actualización de datos de los establecimientos que prestan servicios turísticos?
3. ¿Cuántos establecimientos de servicios turísticos se encuentran en funcionamiento?
4. ¿Han existido programas para dar a conocer el estado actual turístico de la parroquia, en cuanto a los establecimientos de alojamientos y alimentos y bebidas?
5. ¿Las carreteras que conllevan a visitar el destino se encuentran en buen estado?

## ENTREVISTA A ACTORES LOCALES



**Objetivo:** 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Teodoro Olives

Formación académica: x

Áreas de experiencia profesional: Turismo

Tiempo de experiencia: 15 años

Cargo actual: Presidente de la Corporación Hotelera Península de Cojimíes y propietario del alojamiento Sueños de Teo

Institución: Corporación Hotelera Península de Cojimíes

1. ¿Cuáles son las problemáticas y afectaciones turísticas post terremoto y actuales de la parroquia?
2. ¿Existe actualización de datos de los establecimientos que prestan servicios turísticos?
3. ¿Cuántos establecimientos de servicios turísticos se encuentran en funcionamiento?
4. ¿Han existido programas para dar a conocer el estado actual turístico de la parroquia, en cuanto a los establecimientos de alojamientos y alimentos y bebidas?
5. ¿Las carreteras que conllevan a visitar el destino se encuentran en buen estado?

## ENTREVISTA A ACTORES LOCALES



**Objetivo:** 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimies-Pedernales post terremoto'.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Chef. Valentina Álvarez

Formación académica: Chef

Áreas de experiencia profesional: Turismo y Gastronomía

Tiempo de experiencia: 10 años

Cargo actual: Propietaria de la Hostería Cocosolo

Institución: Hostería Cocosolo

1. ¿Cuáles son las problemáticas y afectaciones turísticas post terremoto y actuales de la parroquia?
2. ¿Existe actualización de datos de los establecimientos que prestan servicios turísticos?
3. ¿Cuántos establecimientos de servicios turísticos se encuentran en funcionamiento?
4. ¿Han existido programas para dar a conocer el estado actual turístico de la parroquia, en cuanto a los establecimientos de alojamientos y alimentos y bebidas?
5. ¿Las carreteras que conllevan a visitar el destino se encuentran en buen estado?

## ANEXO 4. ENCUESTA PARA A EXPERTOS



### ENCUESTA A EXPERTOS



**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos:

Formación académica:

Áreas de experiencia profesional:

Tiempo de experiencia:

Cargo actual:

Institución:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación					
2	Estado de las vías de acceso					
3	Existencia de señalética turística					
4	Estado de la señalética existente					
5	Nivel de información turística					
6	Percepción de servicios básicos					
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado					
8	Variedad de atractivos turísticos					
9	Datos demográficos					
10	Medios de información					
11	Número de visitas					
12	Frecuencia de visitas					
13	Tasa de retorno					
14	Gastos promedios					
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos					
16	Calidad de servicios					
17	Estado de la infraestructura del establecimiento					
18	Variedad de servicio					
19	Número de personal					
20	Personal capacitado					

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## ANEXO 5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS EXPERTOS



### ENCUESTA A EXPERTOS



**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Rodney Alfonso

Formación académica: Gestión Turística

Áreas de experiencia profesional: Gestión Hotelera- Innovación

Tiempo de experiencia: 10 años

Cargo actual: Docente

Institución: ESPAM MFL-CARRERA DE TURISMO

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está Midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> </ul>

		• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.				
N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	3	4	4	4	
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	
3	Existencia de señalética turística	4	3	3	3	
4	Estado de la señalética existente	4	4	3	3	
5	Nivel de información turística	4	4	4	4	
6	Percepción de servicios básicos	4	4	3	4	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	4	4	4	4	
8	Variedad de atractivos turísticos	4	4	4	4	
9	Datos demográficos	3	2	3	3	
10	Medios de información	3	3	3	3	
11	Número de visitas	4	4	4	4	
12	Frecuencia de visitas	3	3	3	3	
13	Tasa de retorno	3	3	3	3	
14	Gastos promedios	3	3	3	2	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	4	4	4	4	
16	Calidad de servicios	4	4	4	4	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	4	4	4	
18	Variedad de servicio	3	3	3	3	
19	Número de personal	3	3	3	3	
20	Personal capacitado	3	3	3	3	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Planificación y desarrollo de infraestructura turística en el lugar (ordenamiento)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Luis Dionicio Andrade Alcívar

Formación académica: Ingeniero en ciencias empresariales

Áreas de experiencia profesional: Agricultura, Gastronomía, Turismo

Tiempo de experiencia: 30 años

Cargo actual: Profesor, Dirigente, Activista

Institución: ALMA (Fundador) – ASOGASMA (presidente)

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	3	3	4	4	
2	Estado de las vías de acceso	3	4	4	4	
3	Existencia de señalética turística	2	2	4	4	
4	Estado de la señalética existente	2	2	4	4	
5	Nivel de información turística	2	2	4	4	
6	Percepción de servicios básicos	3	3	4	3	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	3	3	4	
8	Variedad de atractivos turísticos	3	2	4	3	
9	Datos demográficos	2	1	3	1	
10	Medios de información	2	2	3	4	
11	Número de visitas	2	2	3	4	
12	Frecuencia de visitas	2	2	3	4	
13	Tasa de retorno	1	1	3	4	
14	Gastos promedios	2	2	3	4	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	2	1	4	4	
16	Calidad de servicios	3	3	4	4	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	1	1	4	4	
18	Variedad de servicio	1	1	3	4	
19	Número de personal	2	2	3	4	
20	Personal capacitado	1	1	3	4	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Ninguna

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Kleber Mario Nacimba De la Cruz

Formación académica: Magister en Diseño Urbano y Territorial

Áreas de experiencia profesional: Arquitectura y Urbanismo

Tiempo de experiencia: 7 años

Cargo actual: Director de Planificación GAD Pedernales

Institución: Municipio de Pedernales

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	4	4	4	4	
2	Estado de las vías de acceso	4	4	3	3	
3	Existencia de señalética turística	3	3	3	3	
4	Estado de la señalética existente	3	4	3	3	
5	Nivel de información turística	4	4	3	4	
6	Percepción de servicios básicos	3	3	4	4	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	4	3	3	
8	Variedad de atractivos turísticos	4	4	4	4	
9	Datos demográficos	3	3	3	3	
10	Medios de información	4	4	4	4	
11	Número de visitas	3	3	3	3	
12	Frecuencia de visitas	4	4	4	4	
13	Tasa de retorno	4	4	4	4	
14	Gastos promedios	3	3	4	4	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	4	4	3	3	
16	Calidad de servicios	4	4	4	4	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	4	4	4	4	
18	Variedad de servicio	3	3	4	4	
19	Número de personal	3	3	3	3	
20	Personal capacitado	4	4	3	3	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Movilidad, Accesibilidad, Tipo de inversión pública o privada

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Patricio Schettini

Formación académica: Economista

Áreas de experiencia profesional: Empresa privada

Tiempo de experiencia: 10 años en Turismo

Cargo actual: Director de Turismo GAD Pedernales

Institución: Municipio de Pedernales

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	4	4	4	4	
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	
3	Existencia de señalética turística	3	3	4	4	
4	Estado de la señalética existente	2	2	2	2	
5	Nivel de información turística	3	3	3	4	
6	Percepción de servicios básicos	2	3	2	3	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	3	3	3	
8	Variedad de atractivos turísticos	3	3	3	3	
9	Datos demográficos	3	3	3	3	
10	Medios de información	2	3	2	3	
11	Número de visitas	3	3	3	3	
12	Frecuencia de visitas	3	3	3	3	
13	Tasa de retorno	3	3	3	3	
14	Gastos promedios	3	3	3	3	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	3	3	3	3	
16	Calidad de servicios	3	2	3	2	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	3	3	3	
18	Variedad de servicio	3	3	3	3	
19	Número de personal	2	2	2	2	
20	Personal capacitado	2	3	2	3	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Valorar temas de la seguridad en la infraestructura y planta turística

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Milton Fabian Bravo Bermello

Formación académica: Magister en Turismo Sostenible

Áreas de experiencia profesional: Departamento de Turismo - Sector público

Tiempo de experiencia: 15 años

Cargo actual: Técnico en Turismo

Institución: Municipio de Pedernales

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	4	3	4	3	
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	
3	Existencia de señalética turística	3	3	3	3	
4	Estado de la señalética existente	3	3	3	3	
5	Nivel de información turística	3	2	3	2	
6	Percepción de servicios básicos	3	3	4	4	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	3	3	3	
8	Variedad de atractivos turísticos	3	4	3	4	
9	Datos demográficos	3	3	3	3	
10	Medios de información	3	3	3	3	
11	Número de visitas	3	4	3	4	
12	Frecuencia de visitas	3	3	3	3	
13	Tasa de retorno	3	3	3	3	
14	Gastos promedios	3	3	3	3	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	3	3	3	3	
16	Calidad de servicios	2	2	3	3	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	3	3	3	
18	Variedad de servicio	3	3	3	3	
19	Número de personal	2	2	2	2	
20	Personal capacitado	2	2	2	2	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Ninguna

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para realizar una evaluación mediante criterios de expertos que hace parte de la investigación con el tema 'Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto'.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Génesis Moreira Cedeño

Formación académica: Diseño Gráfico Publicitario

Áreas de experiencia profesional: Promoción y Difusión – Regulación y Control

Tiempo de experiencia: 4 años

Cargo actual: Técnica de información turística

Institución: Municipio de Pedernales

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	3	4	3	4	
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	
3	Existencia de señalética turística	3	3	4	3	
4	Estado de la señalética existente	2	2	2	2	
5	Nivel de información turística	3	3	3	3	
6	Percepción de servicios básicos	3	3	3	3	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	3	3	3	
8	Variedad de atractivos turísticos	4	4	4	3	
9	Datos demográficos	3	3	3	3	
10	Medios de información	3	3	3	3	
11	Número de visitas	3	3	3	3	
12	Frecuencia de visitas	3	3	3	3	
13	Tasa de retorno	2	3	3	3	
14	Gastos promedios	3	3	3	3	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	3	2	2	3	
16	Calidad de servicios	3	3	3	3	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	3	3	3	
18	Variedad de servicio	2	3	3	3	
19	Número de personal	3	2	2	3	
20	Personal capacitado	2	2	2	2	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Ninguna

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.



## ENCUESTA A EXPERTOS



**Respetado profesional:** Usted ha sido seleccionado para  
mediante criterios de expertos que hace parte de la investigació

infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto’.

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos: Gilberto Blanco González

Formación académica: MBA

Áreas de experiencia profesional: Alojamiento Turístico

Tiempo de experiencia: 30 años

Cargo actual: Coordinador, docente, Hotel laboratorio ESPAM MFL

Institución: ESPAM MFL

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>SUFICIENCIA (SUF)</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los ítems no son suficientes para medir la dimensión</li> <li>• Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total</li> <li>• Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.</li> <li>• Los ítems son suficientes</li> </ul>
<b>CLARIDAD (CLA)</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no es claro</li> <li>• El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas</li> <li>• Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.</li> <li>• El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</li> </ul>
<b>COHERENCIA (COH)</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem no tiene relación lógica con la dimensión</li> <li>• El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.</li> <li>• El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</li> </ul>
<b>RELEVANCIA (REL)</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel. 4. Alto nivel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.</li> <li>• El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.</li> <li>• El ítem es relativamente importante.</li> <li>• El ítem es muy relevante y debe ser incluido.</li> </ul>

N°	Indicadores	SUF	COH	REL	CLA	Observaciones
1	Ubicación	4	3	4	3	
2	Estado de las vías de acceso	3	3	3	3	
3	Existencia de señalética turística	3	3	3	3	
4	Estado de la señalética existente	3	3	3	3	
5	Nivel de información turística	3	2	3	2	
6	Percepción de servicios básicos	2	2	3	3	
7	Percepción de la infraestructura de lugar visitado	3	3	3	3	
8	Variedad de atractivos turísticos	3	4	3	4	
9	Datos demográficos	1	2	1	2	
10	Medios de información	3	3	3	3	
11	Número de visitas	3	4	3	4	
12	Frecuencia de visitas	2	2	2	2	
13	Tasa de retorno	1	1	1	1	
14	Gastos promedios	3	3	3	3	
15	Nivel de satisfacción por servicios requeridos	3	3	3	3	
16	Calidad de servicios	3	3	3	3	
17	Estado de la infraestructura del establecimiento	3	3	3	3	
18	Variedad de servicio	3	3	3	3	
19	Número de personal	2	2	2	2	
20	Personal capacitado	2	2	2	2	

¿Hay alguna dimensión que hace parte de la investigación y no fue evaluada? ¿Cuál?:

Acceso y seguridad

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## ANEXO 6. ENCUESTA A PROPIETARIOS



### ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIO DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

CARRERA DE TURISMO



OBJETIVO: Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto

ALOJAMIENTO: \_\_\_\_\_

Estimado/a, Marque con una X, su valoración de la reactivación de la planta turística y la infraestructura en Cojimíes; considere la escala: de 1 a 10 (1: muy deficiente - 10: muy eficiente) los indicadores siguientes:

No	indicador	Valoración del indicador									
		Muy deficiente		Deficiente		Medianamente eficiente		Eficiente		Muy eficiente	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Ubicación del establecimiento										
2	Estado de señalética existente										
3	Nivel de información turística										
4	Percepción de servicios básicos										
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado										
6	Variedad de atractivos turísticos										
7	Número de visitas										
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos										
9	Calidad de servicios										
10	Estado de la infraestructura del establecimiento										
11	Frecuencia de visitas										
12	Número de personal										
13	Personal capacitado										

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

## ANEXO 7. ENCUESTA A PRESTADORES DE SERVICIO



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PRESTADORES DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS**

**CARRERA DE TURISMO**



**OBJETIVO:** Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto

**ALOJAMIENTO:** \_\_\_\_\_

**Ocupación laboral dentro del establecimiento:**

- Recepcionista/o ( )
- Gerente ( )
- Ama de llaves ( )
- Guardia ( )
- Limpieza general ( )
- Cocinero ( )
- Ayudante de cocina ( )
- Mesero ( )
- Otros ( ) Cuál: \_\_\_\_\_

**Estimado/a, Marque con una X, su valoración de la reactivación de la planta turística y la infraestructura en Cojimíes; considere la escala: de 1 a 10 (1: muy deficiente - 10: muy eficiente) los indicadores siguientes:**

No	indicador	Valoración del indicador									
		Muy deficiente		Deficiente		Medianamente eficiente		Eficiente		Muy eficiente	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Ubicación del establecimiento										
2	Estado de señalética existente										
3	Nivel de información turística										
4	Percepción de servicios básicos										
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado										
6	Variedad de atractivos turísticos										
7	Número de visitas										
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos										
9	Calidad de servicios										
10	Estado de la infraestructura del establecimiento										

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 8. ENCUESTA A CLIENTES



### ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

#### CARRERA DE TURISMO



**OBJETIVO:** Evaluar la infraestructura y planta turística para la mejora del desarrollo turístico de la parroquia Cojimíes-Pedernales post terremoto

1. **¿Cuál es su lugar de procedencia?**  
 Nacional  extranjero
2. **¿Con qué frecuencia visita usted el lugar?**
  - Siempre ( )
  - Fines de Semana ( )
  - Solo en temporada ( )
  - Vacaciones ( )
  - No contesta ( )
3. **¿En qué rango de edad se encuentra usted?**  
 16 a 25  26 a 35  36 a 45  46 a 55  56 a mas
1. **¿Qué grado de formación tiene?**  
 Primaria  secundaria  técnico  superior  posgrado
2. **¿Cuál es su ocupación laboral?**  
 Empleado público  empleado privado  empresa propia  jubilado
4. **Estimado/a, Marque con una X, su valoración de la reactivación de la planta turística y la infraestructura en Cojimíes; considere la escala: de 1 a 10 (1: muy deficiente - 10: muy eficiente) los indicadores siguientes:**

No	indicador	Valoración del indicador									
		Muy deficiente		Deficiente		Medianamente eficiente		Eficiente		Muy eficiente	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Ubicación del establecimiento										
2	Estado de señalética existente										
3	Nivel de información turística										
4	Percepción de servicios básicos										
5	Percepción de la infraestructura de lugar visitado										
6	Variedad de atractivos turísticos										
7	Número de visitas										
8	Nivel de satisfacción por servicios requeridos										
9	Calidad de servicios										
10	Estado de la infraestructura del establecimiento										

**¿Retornaría nuevamente al establecimiento?**

Si  No

Si su respuesta es No, indique ¿Por qué?