

## LA SEGURIDAD TURÍSTICA E IMPACTO SOCIAL EN COMUNIDADES DEL CANTÓN SAN VICENTE: CASO PLAYA “LOS PERALES”

### SEGURIDAD TURÍSTICA E IMPACTO SOCIAL EN COMUNIDADES DEL CANTÓN SAN VICENTE

AUTORES: María Gabriela Montesdeoca Calderón<sup>1</sup>

Frank Ángel Lemoine Quintero<sup>2</sup>

Yessenia Aracely Zamora Cusme<sup>3</sup>

Jenny Zambrano<sup>4</sup>

Martha Álvarez Vidal<sup>5</sup>

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: [magymontesdeoca@gmail.com](mailto:magymontesdeoca@gmail.com)

Fecha de recepción: 09-06-2018

Fecha de aceptación: 23-07-2018

#### RESUMEN

La investigación se fundamentó en la seguridad turística tomando como caso estudio la playa “Los Perales” por ser la de mayor en extensión m<sup>2</sup> en la ciudad de San Vicente, además por sus características que la identifican en su entorno atractivo y por la frecuencia de incidencias delictivas. El estudio se estructuró en tres etapas la primera un diagnóstico a través de una encuesta aplicada a turista que frecuenta la playa en un día festivo con la finalidad de conocer la afluencia de turista nacionales, esta fue procesada a través del software estadístico SSPS 21,00, cuyo resultado representó el 78,7% de turista nacionales y el 21,25 % de turista internacionales. En la segunda etapa se evaluaron los servicios que presta la playa con la finalidad de verificar la existencia de los servicios de seguridad, los que fueron evaluados de malo representando el 62,5% de los encuestados. La tercera etapa estructurada por la evaluación del nivel de afluencia de visitantes y el análisis comparativo de la estacionalidad de la demanda que ambas permitieron poder proponer un plan de mejora estratégico funcional al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón San Vicente.

<sup>1</sup> Licenciada en Comunicación Social, especializada en publicidad, Máster en Dirección de Empresas de la Universidad de Palermo de Buenos Aires, docente auxiliar tiempo completo de la carrera de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL, Ecuador. E-mail: [magymontesdeoca@gmail.com](mailto:magymontesdeoca@gmail.com)

<sup>2</sup> Docente titular tiempo completo de Marketing de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez, Máster en MBA y Estudiante Ph.D en Ciencias Económica y Empresariales en la Universidad de Oriente, Cuba. Investigador Auxiliar acreditado por la SENESCYT. Ecuador. E-mail: [fangel64@gmail.com](mailto:fangel64@gmail.com)

<sup>3</sup> PhD en Ciencias Económicas, Magister en Contabilidad y Auditoría y Licenciada en Auditoría y Contabilidad de la Universidad Técnica de Portoviejo, docente titular auxiliar 1 de la carrera de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL, Ecuador.

<sup>4</sup> Docente titular auxiliar 1 de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL, Magister en Contabilidad y Auditoría. E-mail: [jenzamb@hotmail.com](mailto:jenzamb@hotmail.com)

<sup>5</sup> Docente contratada de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Máster en Administración Pública, Directora del proyecto de Vinculación con la Sociedad “Proceso de comercialización de los productos generados en el Humedal la Segua” de la carrera Administración de Empresas de la ESPAM-MFL. Manabí, Ecuador. E-mail: [crismart\\_1983@hotmail.com](mailto:crismart_1983@hotmail.com)

**PALABRAS CLAVE:** Seguridad turística; Nivel de servicio; Afluencia; Plan de Mejora estratégico; Diagnóstico.

## **TOURISM SAFETY AND SOCIAL IMPACT IN CANTÓN SAN VICENTE COMMUNITIES: BEACH "LOS PERALES"**

### **ABSTRACT**

The research is based on tourism security as a case study taking beach Los Perales to be the largest in extension m<sup>2</sup> in the city of San Vicente, also because of its characteristics that identify in its attractive environment and the frequency of criminal incidents. The first study was divided into three stages a diagnosis through a survey of tourists who frequent the beach on a holiday in order to meet the influx of domestic tourists, this was processed through the SPSS statistical software 21,00, the result represented 78.7% of domestic tourists and 21.25% of international tourists. In the second stage the services provided by the beach were evaluated in order to verify the existence of the security services, those who were evaluated bad accounting for 62.5% of respondents. The third stage was structured by assessing the level of influx of visitors and comparative analysis of the seasonality of demand; both were allowed to propose a strategic plan functional enhancement to the Decentralized Autonomous Government (GAD) of San Vicente City.

**KEYWORDS:** Tourist Security; Service Level; Inflow; Strategic Improvement Plan; Diagnosis.

### **INTRODUCCIÓN**

En el Ecuador la actividad turística es una realidad; la posición geográfica del país la ha convertido en un beneficio muy atractivo, sus paisajes y zonas naturales son condiciones suficientes para llamar al país como el “paraíso del turismo” que lo ubica como el más diverso por su fauna y flora exuberante, además de una variada multicultural y rica historia tradicional.

Argumentamos según estadísticas referenciales sobre actividad turística que la misma ocupa el mejor lugar en la planificación del desarrollo sostenible, pero es considerada como una actividad alternativa frente a la situación de crisis de la exportación petrolera. El Ecuador cuenta con un patrimonio turístico único en su género que es atractivo al turismo internacional por su biodiversidad.

En el país se han identificado áreas estratégicas para la gestión del ecoturismo y en la zona costa de la provincia de Manabí se han identificado como una de las zonas turísticas más abundante en ecosistema y biodiversidad por lo que existe un turismo que recorre la ruta SPONDYLUS o conocido como turismo costa playa como producto turístico.

La provincia Manabí consta de 22 cantones y de los cuales 10 están con zona o balneario de playas porque lo que el turismo que frecuenta principalmente según estadística del ministerio de turismo es un turismo europeo y latinoamericano principalmente Argentinos, Colombianos y Chilenos. San Vicente es un cantón de la provincia de Manabí dividida de Bahía de Caráquez por un puente que se ha convertido en atractivo turístico de la zona, tiene una población de 22.025 habitantes según datos del INEC, 2010.

La playa Los Perales ubicada desde en el litoral norte del cantón San Vicente tiene una extensión de 150 m, colinda con el puente Los Caras y con el muelle de San Vicente, frecuentada por

habitantes de la zona y por turistas que llegan de diferentes países y sitios del país, reconociendo que existe una frecuencia representativa tanto en épocas invernales o en épocas de veranos, por lo que el turismo nacional frecuente en feriados por lo que una sobre población en la localidad y un flujo de turista alto.

El bajo nivel de seguridad de visitantes que frecuentan la playa “Los perales” es de preocupación de administrativos y directivos del GAD’s elevando los índices cada día más notable de hechos delictivos conllevando a una inestabilidad en la seguridad de los visitantes que frecuente en diferentes temporadas del año el Cantón. Por lo que se hace necesario cumplir con las leyes y estatutos vigentes referentes a la seguridad turística.

Proponer una metodología para garantizar la seguridad turística es de índole relevante y con ella generar estrategias funcionales que tenga más coherencia con el paradigma de la seguridad y con esto ir logrando sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de estratégico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos para llevar a cabo la seguridad del turista.

El Ministerio de Turismo del Ecuador, en colaboración con la Policía Nacional, Servicio de Seguridad Turística, guías especializados, expertos en sistemas de seguridad y sociedad civil, han desarrollado el "Instructivo de Seguridad para Turistas en el Ecuador". Este documento contiene consejos generales que recalcan la importancia de cumplir con lineamientos de seguridad, que pueden marcar la antes y después en la práctica de diferentes actividades turística.

La Costa Ecuatoriana hermoso paraíso tropical considerado como uno de los principales atractivos por excelencia en playas y tener gran afluencia de visitantes. Entre los principales atractivos tenemos sus playas, la arquitectura de sus ciudades, sus bellos paisajes, la producción agrícola, la producción pesquera, el turismo de aventura.

Las playas, costas, islas e islotes de toda la costa del pacífico de Ecuador son unos de los numerosos escenarios que ofrece esta región del país, poniendo énfasis en que la costa no es sólo playa, sino que existe mucho más que ver y explorar, tanto en sus ciudades y puertos, como en el interior de las provincias con su paisaje y sus comunidades.

Revisando la evolución en el comportamiento de las llegadas de turistas internacionales al Ecuador, tomando como base el año 2011, se observa que el turismo ha ido en aumento cada año. Ibáñez, R.( 2007)

Entre los principales mercados emisores registrados en el mes de enero de 2011 se encuentran: Colombia, Estados Unidos y Perú, con una importante participación porcentual del 26,68%, 17,23% y 15,13% en su orden, y mercados tales como España, y Alemania que contribuyen con las llegadas al país, con valores relativos de: 4,67% y 1,87% respectivamente. Sin embargo, es de recalcar que tras la creación del Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador, se han generado comportamientos positivos en los mercados considerados como prioritarios para el Ecuador.

Ecuador muestra un desempeño variable en las llegadas de turistas internacionales. Sin embargo, muestra una mejora positiva en los niveles de ingresos por turismo internacional, año a año. Debe entenderse que se apunta a un turista de alto consumo, abriéndose un nicho para el Ecuador bajo un modelo de turismo sostenible.

Partiendo de las visitas de turista a la zona de San Vicente con un flujo mensual de 200 en cualquier temporada y en temporada de feriado o carnavales el flujo aumenta el 50% tres veces más. Por lo que se medirá el nivel de satisfacción de los visitantes a través de una encuesta que el tamaño de la muestra será de 80 visitantes.

El objetivo del estudio se centra en evaluar la seguridad turística que se brinda en la playa “Los Perales” para determinar su nivel de impacto en la influencia en visitantes con la finalidad de proponer estrategias funcionales al departamento de turismo del Cantón San Vicente para garantizar la seguridad turística a visitantes que frecuentan la misma.

El bajo nivel de seguridad de visitantes que frecuentan la playa “Los perales” es de preocupación de administrativos y directivos del GADs elevando los índices cada día más notable de hechos delictivos conllevando a una inestabilidad en la seguridad de los visitantes que frecuenta en diferentes temporadas del año el Cantón. Por lo que se hace necesario cumplir con las leyes y estatutos vigentes referentes a la seguridad turística.

Proponer una metodología para garantizar la seguridad turística es de índole relevante y con ella generar estrategias funcionales que tenga más coherencia con el paradigma de la seguridad y con esto ir logrando sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de estratégico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos para llevar a cabo la seguridad del turista.

La investigación se llevará a efecto utilizando el método histórico lógico y el cuasi experimental a través del SPSS 21.0 permitirá un análisis estadístico más confiable y a su vez alcanzar los objetivos planteados, así mismo se aplicarán técnicas de campo como encuesta y métodos de observación a prestadores de servicios de seguridad y a pobladores de la zona para obtener información confiable que ayudará al éxito de la investigación.

## DESARROLLO

Para este se procedió a aplicar un instrumento diseñado para medir diferentes variables relacionado a la investigación con la finalidad de obtener resultados favorables que permitan tomar decisiones referente a la seguridad de los turistas que frecuentan a esta playa.

De las opciones evaluadas para verificar por edades los que más frecuenta a la playa Los Perales los que más asisten son personas con la edad correspondientes de 50-54 que represento un 38,75% del total de encuestado donde le continuo el rango de edad de 25-34 personifico un 22,5%, seguido por 35-49 para un 18,75% observando que los que más asisten son personas de edad adulta y si es significativo la asistencia de personas jóvenes. Por lo que fue importante el análisis estadístico por este grupo de edades cuales corresponden a turistas nacionales y cuales a extranjeros con la finalidad de definir la cantidad de flujo de visitante a la playa donde el 78,75% resulto ser visitantes nacionales y solo el 21,25 % de turista extranjero siendo el más representativo los visitantes nacionales.

De la población encuestada se quiso evaluar el motivo que impulso a los turista visitar la playa , utilizando varias variables para medir el motivo de la visita de los turista a la playa observando que el más significativo fue el de visita a familia o amigos con un 32,5% seguido del cultural que en este indicador están los feriados y carnavales que es donde mayor cumulo de visitante llegan al Cantón de San Vicente que este indico un 30 % y en tercer lugar que también estuvo

significativo fue el de descanso y placer con un 25 %, los demás estuvieron por debajo del 10% por lo que no se tomara en cuenta tal como se muestra en el siguiente cuadro 1.

Cuadro 1. Motivo de la visita a la playa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	20	25,0	25,0	25,0
Negocio o trabajo	7	8,8	8,8	33,8
Visita a familia y/o amigos	26	32,5	32,5	66,3
Válidos Cultural	24	30,0	30,0	96,3
Académico	1	1,3	1,3	97,5
Conocer o experimentar	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Elaboración por autores

Los visitantes o turistas que frecuentan a la playa lo hacen en compañía de sus familiares que fue el resultado más representativo que arrojó un 40% y el 36,3% asistió con sus amigos por lo que se denota que es significativo el número de visitantes nacionales a esta playa.

Los visitantes referente al medio de información que emplearon para llegar a la playa lo realizó a través medio de recomendaciones de familiares y amigos que se deduce hayan asistidos anteriormente que esto representó un 48,8% y 33,8% fueron visitantes que a través de internet encontraron la información del destino turístico de la playa, solo el 11,3 % fue a través de agencia que se deduce que estos visitantes sean extranjeros. Lo que denota que existe un atractivo sobre el producto playa en la zona de San Vicente y clientes que se reconocen que representan niveles de repetición.

Referente a los servicios que se brindan en la playa como uno de los elementos de la seguridad turística a través de trabajo en equipo por un grupo de experto e investigadores se consideró evaluar a través de un instrumento. Estos servicios prestados en la zona responden a las necesidades y exigencias cada vez más competitiva del entorno turístico y de los clientes que asisten se hace indispensable evaluar los servicios con la finalidad de definir si la seguridad del turista responde a las exigencias no solo del mercado sino a las leyes y políticas vigentes.

Las variables que se determinaron tener en cuenta para conocer los niveles de aceptación o satisfacción fueron: Hospedaje, servicios gastronómicos y diversión.

El servicio de hospedaje fue evaluado de regular representando el 57,5% de los encuestados, mientras que el servicio de gastronómico o comidas típicas 42,5 % la evaluó de excelente y el 42,5% la apreció de buena denotando que el nivel de aceptación de este indicador es muy bueno por lo que es uno de los atractivo del visitante, donde solo un 12,5 % lo calificó de regular. Del servicio de diversión fue valorado de bueno con un 41,3% y un 28,8% lo categorizó de regular denotando que hay que buscar alternativas o estrategias para hacerlo más atractivo al turista.

La seguridad turística definida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Estos servicios fueron evaluados de malo representando el 62,5% de los encuestados y el 32,5% respondió que estos servicios eran regulares, representativo el 73,8% confirmo que no existe una seguridad sobre sus pertinencias y de sus permanencia denotando la inconformidad de los turista por su seguridad. Se indica que por su relevancia se deben trazar estrategias funcionales que mejoren la seguridad de su estancia en esta playa.

Se le da la opciones a los encuestado para valorar de manera ascendente cuales son los servicios de seguridad que más distintivo son para mantener la disciplina de los bañista en la playa siendo la más representativa la presencia de policías o guardias de playas que represento un 55%, seguido de salvavidas con un 22,5% que es de vital importancia para garantizar la supervivencia de los bañistas, con un 11,3% de taquilleros públicos que disminuirían los índices delictivos y con un 10% la presencia de para médicos, tal como se muestra en la cuadro 2

Cuadro 2. Como mejorar la seguridad de los visitantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Guardias o Policías	44	55,0	55,0	55,0
Salvavidas	18	22,5	22,5	77,5
Taquilleros Públicos	9	11,3	11,3	88,8
Para Médicos	8	10,0	10,0	98,8
otros	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Elaboración propia.

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Este procedimiento Análisis de fiabilidad calculo un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporcione información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. Los resultados no fueron favorables por las indecisiones y la no concentración de los clientes al responder el cuestionario según se muestra en los cuadros 3 y 4.

Cuadro 3. Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,895	,774	15

Fuente: SPSS 21.0

Cuadro 4. Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	35	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: SPSS 21.0

### NIVEL DE ASISTENCIA DE VISITANTES

El nivel de asistencia o afluencia de visitantes por temporadas a la playa “Los Perales” según encuesta realizadas es en temporada festivas son de mayor influencias al cantón de San Vicente según datos del GAD municipal de cantón y del departamento de turismo el comportamiento de visitantes y turista extranjero es con una tendencia creciente según la temporada en que los mismos frecuentan y las variaciones no son tan representativas. A continuación en la cuadro 3 se muestra un análisis de los últimos cuatro años de entrada de visitantes y turista al cantón.

Cuadro 3: Estadísticos Descriptivo de Visitantes.

TEMPORADAS	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Carnavales	5.250,00	7.013,00	7.000,00	1.500,00
Semana Santa	2.300,00	3.251,00	2.500,00	2.030,00
Vacaciones	1.025,00	1.300,00	1.605,00	750,00
Navidad	4.400,00	5.302,00	6.381,00	755,00
Fin de Año	3.200,00	3.600,00	2.510,00	357,00
Totales	16.175,00	20.466,00	19.996,00	5.392,00

Elaboración por autores.

Estadístico de frecuencia facilitado por levantamiento histórico del Gobierno Autónomo Descentralizado de San Vicente permitió realizar un estudio sobre el comportamiento de los visitantes en diferentes temporadas del año donde el flujo de turista en la zona es representativo lo que han sido el indicador económico en negocios del cantón. En el estudio se observa un crecimiento de un 100% de asistencia de turista en los años del 2013 al 2015 en todas las temporadas objeto estudios.

Como se observa en el año 2016 el comportamiento de visitantes a la zona decreció en -14.604,00 visitantes debido a la actividad sísmica del 16 de abril del presente año. En temporada de carnaval el mejor puntuado fue en el año 2015 que el número de visitantes represento un 35% y un 32% en los festivos de navidad que asistieron 6.381,00 visitantes, pero en este año dejaron de asistir -470,00 turista a la zona, presentando los años 2013 y 2014 mayor número de asistencia de turista a la zona.

Según gráfico de tendencia se observa como varían cada una de las temporadas según los valores estadístico por año donde las variaciones más representativas son en vacaciones, semana santa y fines de año que su tendencia representa un 25% cuya pendiente es decreciente y  $R^2$  es igual a 0.1045 según se muestra en el gráfico 1.

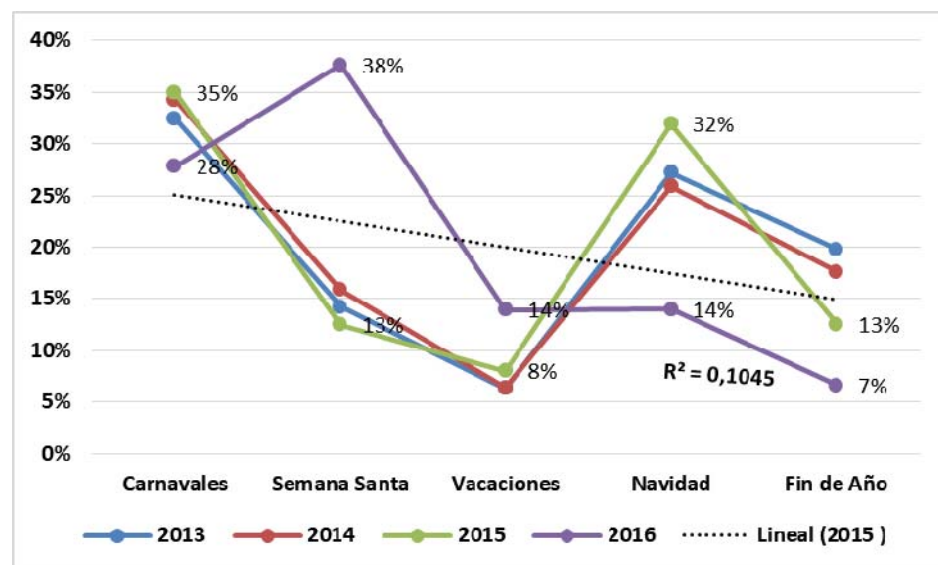


Gráfico 1. Tendencia de comportamiento de temporadas.

Fuente: Elaboración por los autores

### *Plan de Mejora Estratégico Funcional*

Las estrategias funcionales en direccionada al desarrollo turístico tienen que contribuir al cumplimiento de los objetivos propios de los destinos de playa, y de las estrategias maestras y/o de las de los diferentes sistemas o unidades estratégicas con la finalidad de posicionar el destino a un mercado competitivo y seguro que permita una afluencia creciente. Estas estrategias estarán diseñadas con la finalidad de prever cómo utilizar, aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional de cada sistema o unidad estratégica de actividades a fin de maximizar la productividad de dichos recursos y a su vez garantizar la seguridad de los turistas que frecuentan la playa.

El plan tiene como objetivo no solo de potencializar el destino turístico del Cantón San Vicente sino de hacer del destino una zona sostenible que permita además de desarrollar el turismo fortalecer las principales actividades comerciales en las comunidades que permita lograr un impacto tanto social, como cultural y económico. Estructurado por 5 parámetros que permitirá gestionar desde su concepción el cumplimiento de las actividades desarrolladas, siendo el principal protagonista el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón, por la disposición de cumplir con el desarrollo del destino y de su planificación anual departamental con el área de cultura y turismo, además por su responsabilidad social y su rol en el entorno de cada comunidades existentes, tal como se muestra en el cuadro 4.

Cuadro 4. Plan estratégico para el desarrollo turístico del destino San Vicente.

Actividad	Funcionabilidad	Estrategia	Responsable	Fecha
Estrategia de Marketing	La estrategia de marketing estará fundamentada en acciones que se llevan a cabo para lograr captar un mayor número de clientes, incentivar las ventas, dar a conocer nuevos productos, lograr una mayor cobertura o exposición de los productos, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de página web sobre los servicios de playas “Los Perales”.</li> <li>• Mejorar los servicios de seguridad social y médico.</li> <li>• Capacitación de los servidores públicos y privados.</li> <li>• Desarrollo de eventos y ferias en el cantón San Vicente con la finalidad de introducir nuevas actividades culturales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAD municipal</li> <li>• Instituciones Gubernamentales.</li> </ul>	Mar.2017
Estrategia de Gestión	La estrategia de aprovisionamiento tendrá que estar basada en la evaluación de los requerimientos y en las condiciones del mercado turístico en función de sus necesidades. Dependerá de los niveles de gastos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar proveedores más seguro, puntuales y con mejores precios.</li> <li>• Coordinar con las pequeñas empresas capacitación de comercialización.</li> <li>• Puntualizar</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GAD</li> <li>2. Extensión de Bahía de</li> </ol>	

<p>Aprovisionamiento (Logística)</p>	<p>de los compradores y de los riesgos de aprovisionamiento involucrados. Puntualizar, los beneficios de una adecuada estrategia de aprovisionamiento son reducción de la base de proveedores, acuerdos a mediano y largo plazo, comunicación abierta, frecuencia en las respuestas y filosofía de mejoramiento continuo.</p>	<p>con asociaciones de la zona para el aprovisionamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar los pequeños negocios con la finalidad de estandarizar precios según categoría de los locales.</li> <li>• Verificar registros en los locales de ventas de productos de servicios.</li> </ul>	<p>Caráquez. ULEAM</p> <p>3. Carrera de Administración de Empresas, ESPAM Manuel Félix López. Calceta</p>	<p>Jun.2017</p>
<p>Estrategia Financiera</p>	<p>La estrategia financiera comprende los elementos relacionados con la inversión a realizar, es decir, todo lo concerniente a la renovación, ampliación y reposición, necesarios para mantener la capacidad de actuación del destino turístico. La selección de la inversión debe realizarse siempre que ello sea factible, contemplando las limitaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar capacitaciones en la comunidad para potencializar las inversiones de capital en el cantón.</li> <li>• Desarrollar proyecto en la zona a través de la CFN.</li> <li>• Insertar o coordinar proyectos con el SECAP para mejorar el desarrollo socioeconómicos en las comunidades y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAD</li> <li>• Universidades de la Zona.</li> </ul>	<p>Sept.2017</p>

	financieras, los impuestos a pagar, la existencia de riesgos, entre otros.	así fomentar otros destinos turísticos.		
Estrategia de Gestión de Recursos Humanos	La estrategia de recursos humanos tendrá la finalidad de perseguir diseñar actividades que se circunscriben en las funciones de la dirección de recursos humanos, entre las que destacan el reclutamiento de personal, la selección, diseño, descripción y análisis de cargos, valoración, evaluación de desempeño, remuneración o compensación, entrenamiento y desarrollo, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se generen nuevos puestos laborales para diferentes destinos turísticos dependiendo de los atractivos turísticos y de las exigencias del entorno. Ej. <i>Seguridad Turística, Gestión Turísticas, Turismos agroecológico, Turismo Rural.</i></li> </ul>	Redes de Universidades( ULEAM, ESPAM, otras)  GAD'S.V	Oct.2017
Estrategia de I + D + i	La estrategia de I + D + i incluye la indagación original planificada que persiga descubrir nuevos conocimientos, la aplicación de los resultados de la investigación o de cualquier otro tipo de conocimiento científico para el	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar eventos en el cantón con la finalidad de promover la investigación y la creación de nuevos servicios.</li> <li>• Coordinar con universidades cercana la <i>transferencias de tecnología</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GAD</li> <li>• MINISTERIO DE TURISMO</li> <li>• REDES DE UNIVERSIDADES</li> <li>• ULEAM</li> <li>• ESPAM Manuel Feliz López</li> </ul>	Nov.2017

	diseño y/o mejora de los productos, así como la actividad cuyo resultado sea un avance tecnológico en la obtención de nuevos productos y/o procesos turísticos o mejoras sustanciales de los ya existentes	con la finalidad de incentivar al desarrollo turístico de la zona y la generación de nuevos servicios de carácter internacional.		
--	--	--	--	--

## CONCLUSIONES

Los instrumentos utilizados arrojaron resultados favorable por lo que un 33,8% de los encuestados conocieron el destino turístico por internet lo que denota que las empresas turísticas explotan los medios de comunicación para promocionar las ofertas, aunque no fue muy alto el porcentaje pero si representativo.

Los servicios gastronómicos fueron evaluados con un 42,5% de excelente que denota la aceptación de la comida típica de la zona y que representa un atractivo dentro de la gastronomía Manabita.

La seguridad de los turistas en la playa fue evaluada de mala que represento un 62.5% de los encuestados, donde un 73.8% afirma que no existe seguridad sobre sus pertenencias y las actividades delictivas que existen en la zona.

El estudio de afluencias de turista en la zona tiene un comportamiento creciente según el análisis histórico realizado en el estudio, solo en el año 2016 decrece debido a la actividad sísmica del 16 de abril.

El plan estratégico propone actividades y estrategias direccionada a elevar el nivel de capacitación de implicados en las actividades turísticas en la zona con la finalidad de conservar, mantener y asegurar la estancia del bañista en la zona.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albors J., Márquez P. (2006). Creando valor en la cadena a través de las TIC X Congreso de Ingeniería de Organización. Valencia 7 y 8 de Septiembre de 2006
- Ascanio, Alfredo. Turismo y planificación hotelera: evaluación económica y ambiental, Campinas, Papirus, 2004, 192 pág.
- Banducci, Alvaro & Barretto, Margarita.- Turismo e identidade local: Uma visão antropológica, Campinas, Papirus, 2001, 208 pág.
- Barómetro OMT del Turismo Mundial, Enero de 2009. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- Barómetro OMT del Turismo Mundial. Vol 6. N° 1 Enero 2008. [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- Blanco Herranz, F. J. (2004). "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística". En *Revista de Estudios Turísticos*, N.160, 2004, p 5-29.
- Camison, C. (1996) La calidad como factor de competitividad en el turismo. Análisis de caso Español.
- Canelas, A. (2008). *La Ceiba sus Raíces y su Historia*. Edición Banco Central de Honduras
- Carmona A., Lela A. (2008). Comparación de modelos y enfoque contingente de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: Un estudio empírico.
- Flores, Fredy; Sergio Palacios (2009). *Honduras Geográfica*. Ediciones Ramsés. p. 43.

- Grünevald, L. (2004). "La seguridad en la actividad turística y hotelera". Editado por Instituto Panameño de Turismo –IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA.
- Ibáñez, Reyna. 2007. Turismo alternativo, gestión y desarrollo local: El caso de Cabo Pulmo, B.C.S. Tesis de maestría. uabcs. La Paz, México
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson Educación, S.A. ISBN 978-84-8322-777-0.
- Melani, M. E. (2006). *Humedales y turismo sustentable. Estudio de caso: Laguna de Chascomús.* p. 55.
- Mirande, L. O (2010). *Turismo social. La ciudad de Azul como destino para alumnos de escuelas rurales.*
- Moncada, J. L. 2005. Turismo cinegético: un deporte muy diferente. La Tierra de la Serpiente Emplumada. Revista electrónica Iniciativa Mexicana de Aprendizaje para la Conservación, México.
- OMT (2006)." Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos". Madrid.
- Pérez, R. C. (2009). turydes. *percepción del nivel de satisfacción de los residentes con la actividad turística: caso comala, colima, méxico*, 1-2.
- Porter, M.E. (2009), *Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de la empresa y de sus competidores*. Madrid: Pirámide.
- Porter, M.E. (2010), *Ventaja competitiva. Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Madrid: Pirámide..
- Rodríguez-Toubes, D y Fraíz Brea, J. (2009). "La gestión de crisis en el turismo: la cara emergente de la sostenibilidad".En *Tourism & Management Studies*, N 6, 2010, p 49-58.
- Santesmases, M. (2007), *Marketing: Conceptos y Estrategias*. Madrid: Pirámide.
- Vaca G. (2001) McGraw Hill. Tercera edición. Pág. 133-174, 179-205. *Formulación y Evaluación de Proyectos*. Cristóbal Mariscal. Centro de difusión y publicaciones de la ESPOL. Mayo 2001. Pág. 27-31, 35-49.
- Williams, John y Lawson, Rob 2001, Aspectos de la vida comunitaria y opiniones de los residentes sobre el turismo, *Annals of Tourism Research* en Español, Vol. 3, No. 1, pp, 173-196.

