



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

TEMA:

**BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN TURÍSTICA INTEGRADA E INTELIGENTE
EN EL CANTÓN JIPIJAPA, MANABÍ – ECUADOR**

AUTOR:

CARMEN MARIA ROMERO AGUILAR

TUTORA:

DRA. MABEL FONT ARANDA

MANTA, 2023

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Romero Aguilar Carmen Maria, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2022-2023 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente en el cantón Jipijapa - Manabí – Ecuador”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 07 de febrero de 2023

Lo certifico,

Dra. Mabel Font Aranda

Docente Tutor(a)

Área: Turismo

AUTORÍA

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo pertenece exclusivamente a la autora, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

Carmen Maria Romero Aguilar

1316965639

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente en el cantón Jipijapa - Manabí – Ecuador” ha sido realizado y concluido por las estudiantes Romero Aguilar Carmen Maria; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Lcda. Rosario Alava Zambrano, Mg
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Lic. Xavier Álvaro
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Irene Rodríguez
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Dra. Mabel Font Aranda
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Romero Aguilar Carmen Maria
GRADUADA

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de titulación a:

Dedicado a mis padres Sr Washington Stalin Romero Sánchez y Sra. Jacqueline Antonieta Aguilar Choez, que me inculcaron la educación y su espíritu de superación, por ser ese pilar fundamental en mi vida, por haberme brindado los valores, su apoyo incondicional, moral y económico, gracias a ustedes, por lograr llegar hasta donde me encuentro ahora, con el objetivo de seguir adelante en mi vida.

A mis hermanas Genesis Mishelle Romero Aguilar, Carmen María Romero Aguilar, Ailyn Daniela Romero Aguilar y Ashley Denisse Romero Aguilar por este siempre presente, apoyándonos mutuamente desde la niñez y en la adolescencia para cumplir con nuestros objetivos y metas.

A mis compañeras de estudios, viajes, anécdotas y muchas otras cosas vividas durante mi proceso universitario; Genessis Anchundia, Alisson Castro, Xiomara Bowen, Dayanna Macias, Viviana Palma, Alan Delgado.

Romero Aguilar Carmen Maria

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mis agradecimientos a:

A DIOS por tenerme con salud y ayudarme en los momentos más difíciles de mi vida, también por guiarme en todo el transcurso de mis estudios.

A mis padres Sr. Washington Stalin Romero Sánchez y Sra. Jacqueline Antonieta Aguilar Choez, por su apoyo al realizar este proyecto, a ellos que son mi guía para cumplir uno más de mis logros.

A mis hermanas, amigos y familiares por ayudarme siempre en mi proceso estudiantil. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Mabel Font Aranda mi tutora de tesis, que, gracias a sus consejos, conocimientos y apoyo, motivaron a desarrollar este trabajo de tesis logrando así finalizar mi proceso, para comenzar la vida profesional.

Romero Aguilar Carmen Maria

RESUMEN

La gestión integrada es un sistema único diseñado para administrar numerosos aspectos de las operaciones de una organización de acuerdo con múltiples estándares, permite a los gestores precisar sus normas y políticas para mejorar la calidad de los productos, aprovechando las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología mediante la aplicación de herramientas innovadoras. El proyecto está considerado como “Buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente en el cantón Jipijapa - Manabí – Ecuador”, tiene el objetivo de Identificar buenas prácticas de gestión integrada e inteligente, en el cantón Jipijapa para el desarrollo turístico del territorio. Los métodos y técnicas utilizadas para la realización de este proyecto fueron métodos teóricos (analítico-sintético, inductivo deductivo), los cuales se usaron para la construcción de la investigación y para el planteamiento de la hipótesis; métodos empíricos (Análisis de documentos); entre las técnicas utilizadas: observación, entrevista, encuestas, lista de chequeo. El análisis de los indicadores refleja que los gestores están totalmente de acuerdo en la mayor parte de los criterios, pero los porcentajes mayores de totalmente en desacuerdo o indecisos corresponden a la gestión integrada. El uso de un sistema de accesibilidad es el indicador peor evaluado. Se identifican 14 buenas prácticas que se deben cumplir en el cantón Jipijapa, estas reafirman la necesaria gestión integrada del turismo, que sea más inclusiva y armónica, junto al desarrollo de capacidades para el empleo de las tecnologías inteligentes por los gestores.

PALABRAS CLAVES: Buenas prácticas, gestión turística, gestión integrada, gestión inteligente

ABSTRACT

Integrated management is a single system designed to manage many aspects of an organization's operations in accordance with multiple standards, it allows managers to define their standards and policies to improve product quality, taking advantage of new opportunities offered by technology through the application of innovative tools. The project is considered as "Good practices of integrated and intelligent tourism management in the Jipijapa canton - Manabí-Ecuador", it has the objective of Identifying good practices of integrated and intelligent management, in the Jipijapa canton for the tourist development of the territory. The methods and techniques used to carry out this project were theoretical methods (analytical-synthetic, inductive-deductive), which were used for the construction of the research and for the statement of the hypothesis, empirical methods (Analysis of documents); among the techniques used observation, interview, surveys, checklist. The analysis of the indicators reflects that the managers fully agree on most of the criteria, but the highest percentages of totally disagree or undecided correspond to integrated management. The use of an accessibility system is the worst evaluated indicator. 14 good practices that must be met in the Jipijapa canton are identified, these reaffirm the necessary integrated management of tourism, which is more inclusive and harmonious, together with the development of capacities for the use of intelligent technologies by managers.

Key words: Best practices, tourism management, integrated management, intelligent management.

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| CERTIFICACIÓN..... | 2 |
| AUTORÍA..... | 3 |
| CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | 4 |
| DEDICATORIA..... | 5 |
| AGRADECIMIENTOS..... | 6 |
| RESUMEN..... | 7 |
| ABSTRACT..... | 8 |
| ÍNDICE..... | 9 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 11 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 12 |
| ÍNDICE DE ANEXOS..... | 13 |
| INTRODUCCIÓN..... | 14 |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO..... | 18 |
| 1.1 Gestión turística en los territorios..... | 18 |
| 1.2 La gestión integrada en los territorios turísticos..... | 21 |
| 1.3 La gestión inteligente en los territorios turísticos..... | 22 |
| 1.4 Buenas prácticas de gestión en los territorios turísticos..... | 24 |
| CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 27 |
| 2.1 Generalidades sobre el proceso de investigación..... | 27 |
| 2.2 Metodología empleada..... | 28 |
| 2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas..... | 29 |
| 2.3.1 Caracterización de la organización turística..... | 29 |
| 2.3.2 Determinación de políticas afines respecto la gestión integrada e inteligente | 30 |
| 2.3.3 Indicadores..... | 31 |
| 2.3.5 Estructuración de buenas prácticas..... | 35 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto del territorio..... | 37 |
| 3.1.1 Organigrama estructural..... | 38 |
| 3.1.2 Organigrama funcional..... | 39 |
| 3.2 Determinación de políticas afines respecto la gestión integrada e inteligente | 41 |
| 3.3 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente..... | 43 |
| 3.4 Diagnóstico | 43 |
| 3.4.1 Entrevista..... | 43 |
| 3.4.2 Encuesta | 44 |
| 3.4.3 Tabulación de los datos encuestados..... | 45 |
| 3.4.4 Análisis FODA..... | 50 |
| 3.5 Estructuración de buenas prácticas | 51 |
| 3.5.1 Lista de buenas prácticas..... | 51 |
| 3.5.2 Lluvia de idea de buenas prácticas..... | 54 |
| CONCLUSIONES..... | 56 |
| RECOMENDACIONES | 57 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 58 |
| ANEXOS..... | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Elementos claves en la gestión del turismo | 19 |
| Tabla 2 Pilares de los destinos turísticos inteligentes..... | 24 |
| Tabla 3 Pautas a tomar en cuenta para que algunos procedimientos puedan ser reconocidos como buenas prácticas..... | 25 |
| Tabla 4 Metodología para el desarrollo de la investigación en territorio | 28 |
| Tabla 5 Establecimientos turísticos en el cantón Jipijapa | 40 |
| Tabla 6 Datos de población | 44 |
| Tabla 7 Indicadores de gestión integrada e inteligente..... | 47 |
| Tabla 8 Tarjado que evidencia el proceso para identificar las buenas prácticas | 53 |
| Tabla 9 Lista final de buenas prácticas requeridas para la gestión integrada e inteligente en el cantón Jipijapa | 55 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Hilo conductor del marco teórico | 18 |
| Figura 2 Elementos claves en la gestión del turismo | 20 |
| Figura 3 Beneficios de la integración..... | 21 |
| Figura 4 Destinos turísticos inteligentes. | 23 |
| Figura 5 Criterios e indicadores para determinar si una práctica es “buena”..... | 26 |
| Figura 6 Modelo de organigrama estructural | 29 |
| Figura 7 Modelo de Organigrama Funcional | 30 |
| Figura 8 Modelo DAFO/ FODA | 35 |
| Figura 9 Modelo de lluvia de idea..... | 36 |
| Figura 10 Modelo de lista de buenas prácticas..... | 36 |
| Figura 11 Mapa del cantón Jipijapa | 37 |
| Figura 12 Organigrama estructural del cantón Jipijapa..... | 38 |
| Figura 13 Organigrama funcional | 39 |
| Figura 14 Emisión de Certificado de Registro de Turismo..... | 42 |
| Figura 15 Ordenanza vigente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial | 42 |
| Figura 16 Página oficial de la alcaldía de Jipijapa | 43 |
| Figura 17 <i>Actividad en que laboran los gestores turísticos</i> | 45 |
| Figura 18 Funciones principales que desempeñan en las empresas | 45 |
| Figura 19 Nivel educacional de los gestores turísticos | 46 |
| Figura 20 Género de los gestores | 46 |
| Figura 21 Indicadores de gestión integrada e inteligente | 48 |
| Figura 22 Fortalezas de la gestión turística | 49 |
| Figura 23 Oportunidades de la gestión turística..... | 49 |
| Figura 24 Debilidades de la gestión turística | 50 |
| Figura 25 Amenazas de la gestión turística..... | 50 |
| Figura 26 Matriz FODA | 51 |
| Figura 27 Buenas prácticas para la gestión turística | 53 |
| Figura 28 Lluvia de idea de buenas prácticas..... | 54 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Solicitud para el desarrollo de investigación..... | 62 |
| Anexo 2. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación..... | 63 |
| Anexo 3. Evidencia de la realización de entrevista..... | 63 |
| Anexo 4. Evidencias de la realización de los encuestados..... | 64 |
| Anexo 5. Censo de los gestores del turismo a quienes se les aplicó la encuesta | 65 |

INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno de tipo cultural, social y económico que implica el desplazamiento de personas a un lugar diferente al de su residencia por motivos personales, profesionales o de negocio según lo expuesto por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2019). Como todo, este fenómeno requiere una serie de normas, reglamentos y herramientas en el campo que sea requerido, permitiendo así manejar buenas prácticas en el desarrollo de su gestión según el caso. Según el Ministerio de Turismo (2019) la aplicación de las buenas prácticas en turismo contribuye a experiencias de alta calidad tanto para los residentes como para los visitantes cuando visitan destinos clave.

La UNWTO (2018) realiza su primera publicación conjunta a la Organización de Estados Americanos-OEA, titulado “*El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: buenas prácticas en las Américas*” en la que exponen ejemplos y consejos para las naciones americanas sobre las buenas prácticas de gestión y el fortalecimiento de las asociaciones en el desarrollo turístico de sectores públicos, privados, nacionales e internacionales junto a las comunidades locales.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2020) publicó a través de su plataforma oficial el Plan de reactivación turística para lo que propone mediante la medición de tendencias actuales la inclusión de la gestión inteligente en los destinos como alternativa. En la provincia de Manabí, según Arroyo (2018) sectores turísticos como el de alojamiento y restauración han optado por la gestión inteligente mediante la digitalización de sus procesos, promoción y adquisición de sus productos/servicio, tanto para nacionales como internacionales impulsando el desarrollo local. Desde el punto de vista de la autora las tecnologías de la información y la comunicación tienen una fuerte demanda para el sector turístico, ya que los turistas usan la tecnología para planificar viajes; compartiendo datos, interactuar, disfrutar y crear experiencias.

Como parte de este desarrollo local se ve involucrado el cantón Jipijapa, considerado un cantón ancestral con riquezas mayormente patrimoniales con un mayor impulso en el turismo cultural, pero con muy poca difusión como destinos turísticos, según datos de MINTUR (2020). A pesar de ser un destino con un gran atractivo y potencial turístico, su desarrollo local se ha visto afectado por dos factores importantes,

el primero fue la pandemia mundial a causa del Covid-19 y la segundo, la falta de aplicación de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente del GAD cantonal.

Para argumentar la relevancia y trascendencia del proyecto de investigación es necesario tener en cuenta que hay varios tipos de *justificación*, como teórica, metodológica, práctica, económica, ambiental y legal, cada una con sus propios criterios de redacción. Para esta investigación se optó por varias justificaciones, la cuál busca enunciar la forma en la que la investigación puede cambiar o aportar en el ámbito del objeto de estudio. También

La presente investigación está dirigida al cantón Jipijapa para dar a conocer las buenas prácticas, gestión turística integrada e inteligente. La razón para realizar esta indagación tiene que ver con que el turismo debe beneficiar de forma equitativa a tres protagonistas: ciudadanos que tiene al turismo como su profesión, ciudadanos que disfrutan y se benefician haciendo turismo y los lugares turísticos que sufren el impacto ambiental. Un aspecto fundamental es que el Trabajo de Titulación tributa al proyecto institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”.

Con respecto a la *justificación práctica* de la investigación está dada en la importancia para determinar la factibilidad de la promoción turística mediante medios tecnológicos. Los hallazgos van a beneficiar a todos los servidores turísticos del cantón Jipijapa, debido a que aumentará la llegada de turistas a la ciudad, proporcionando un mayor desarrollo turístico y económico.

En el aspecto *teórico*, se justifica por el análisis realizado al contenido conceptual y proveer una visión crítica de las tendencias actuales de la gestión integrada e inteligente del cantón Jipijapa, ya que aporta antecedentes y conocimientos sistematizados para la realización de futuras investigaciones y va a servir para desarrollar buenas prácticas en los distintos servicios turísticos.

En lo *metodológico*, se configura una secuencia de pasos en los que se emplean métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos válidos y confiables, además para el procesamiento de la información recabada.

En el *planteamiento del problema* se hizo mediante entrevista exploratoria aplicada a la Lic. Nadia Gonzáles (Técnica de la Dirección de Turismo Patrimonio Cultura y Deporte del GAD del cantón Jipijapa-Manabí), interrogando los cinco porqués, surgen dos síntomas fundamentales: muchos de los servicios turísticos en el cantón Jipijapa no cuentan con las buenas prácticas de la gestión turística porque no visualizan el turismo como una actividad que genere rentabilidad sino más bien gastos. Las causas determinantes de los resultados citados son: carente apoyo político en el cantón, falta de cultura turística, pobre empoderamiento en turismo, deficiente preparación en gestión turística.

A partir de lo anterior la *formulación del problema es* ¿Cómo se tributa al desarrollo turístico en el cantón Jipijapa, de modo que la actividad sea más organizada y se restablezca en la mejora de la calidad del destino?

El *objeto de investigación* es la gestión turística en los territorios, mientras el *campo de acción* corresponde a las buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente en el cantón Jipijapa.

Se señala como *idea a defender* que el planteamiento de buenas prácticas en gestión turística integrada e inteligente tributa al desarrollo turístico en el cantón Jipijapa, de modo que la actividad sea más organizada y se revierta en la mejora de la calidad del servicio.

La *variable independiente* es el planteamiento de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente y la *variable dependiente* es desarrollo turístico en el cantón Jipijapa, de modo que la actividad sea más organizada y se revierta en la mejora de la calidad del servicio.

Se plantea como *objetivo general*: Identificar buenas prácticas de gestión integrada e inteligente, en el cantón Jipijapa para el desarrollo turístico del territorio.

Mientras los *objetivos específicos* se desglosan en:

- Fundamentar el marco teórico y metodológico de las buenas prácticas de gestión integrada e inteligente en el destino turístico del cantón Jipijapa.

- Diagnosticar la gestión turística en el cantón Jipijapa partiendo de indicadores ya seleccionados.
- Describir buenas prácticas de gestión integrada e inteligente.

El diseño metodológico de este estudio tiene un enfoque mixto y el alcance es exploratorio descriptivo. Se sigue una secuencia lógica a través de la revisión de investigaciones precedentes que contribuyen al desarrollo asociado al tema principal. El empleo de los métodos teóricos de análisis-síntesis, deductivo, revisión bibliográfica; y de igual manera el uso de técnicas empíricas como la encuesta y entrevista que aportan al procesamiento de investigación tanto cualitativa como cuantitativa en base a una opinión muestral.

Los principales *resultados e importancia* a la investigación son: la evaluación de indicadores para el diagnóstico de la gestión integrada e inteligente en el cantón Jipijapa, a partir de ello se realiza la propuesta de buenas prácticas. Todo lo anterior favorecerá el desarrollo turístico en el cantón y mejoras en la prestación de los servicios, revirtiéndose en las condiciones socioeconómicas.

El informe se *estructura* en tres capítulos, el primero sobre aspectos teóricos, el segundo sobre la metodología utilizada y el tercero sobre los principales resultados de la investigación.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo contextualiza los conceptos que se utilizan para el desarrollo del planteamiento del problema de la investigación. Se abordan las buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente. Los aspectos formulados en un hilo conductor (Figura 1) en relación con el tema principal y las palabras claves escogidas son la que se pretenden estudiar.

Figura 1

Hilo conductor del marco teórico



Nota. Romero Aguilar, 2022

Para la realización de una investigación de trabajo, hay unos hilos conductores que nos facilitan hacer los estudios de cada sector turístico y esto embarca cada gestión a realizar como integrada, inteligente y por último la de las buenas prácticas es una de la más importante por ser la que da el servicio de calidad directo al cliente.

1.1 Gestión turística en los territorios

Los territorios se perciben como estructuras sociales formadas por procesos que evolucionaron en el tiempo y el espacio. Esto se deriva del surgimiento de relaciones sociales con distintas lógicas que diferentes actores han adoptado para lograr esa conformación (Pérez J. , y otros, 2021). Los territorios sirven como factores

transformadores para que los actores se desarrollen en relación unos con otros, más que como meros soportes de actividad (Gambarota & Lorda, 2017).

Según Pérez, y otros (2021) es importante en los procesos de gestión de actividades que benefician a la región en su conjunto, el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales, y la implementación de estrategias. En la tabla 1, se observa cuáles son los elementos claves en la gestión del turismo.

Tabla 1

Elementos claves en la gestión del turismo

| Elementos claves | Descripción |
|------------------|---|
| Infraestructura | Facilitar el acceso a territorios y sus derechos que apoyen la implementación de una variedad de actividades económicas y productivas, incluido el desarrollo del turismo sostenible. |
| Superestructura | Conjunto de organismos públicos privados y mixtos encargados de regular las actividades turísticas. |
| Planta turística | Los servicios turísticos incluyen todos los servicios que los turistas necesitan y utilizan directamente durante sus viajes, alojamiento, comidas, transporte, guías turísticos, agencias de viajes, etc. |
| Comunidad local | El comportamiento social de las comunidades locales es fundamental para el desarrollo de las actividades turísticas en los destinos turísticos, y para ello es importante el grado de relevancia que involucra a los actores locales clave. Esto les permite reconocer e interiorizar su responsabilidad directa sobre lo que se debe tomar. Más que hacer turismo. |

Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir (Rivas, 2018)

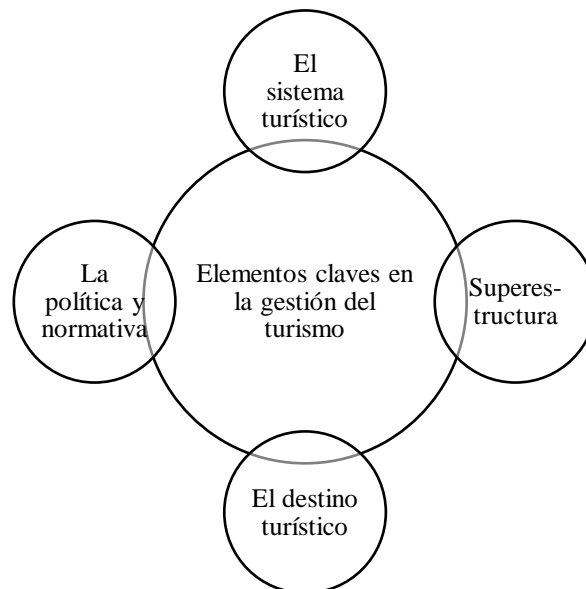
Para los sectores turísticos en general, tenemos elementos claves que tener en cuenta para poder ubicarnos en el tipo de territorio que tenemos como, infraestructura el que nos ayuda a promover el sector económico del lugar. A diferencia de la superestructura que nos ayuda a trabajar en conjunto con los diferentes tipos de sector tanto públicos, privados o mixtos. Podemos decir que la planta turística influye mucho al momento que el turista va a realizar su turismo local, accediendo a ello mucho antes del día del viaje para tener todo listo para su llegada, y por último el más importante la comunidad local

aquella que nos brinda sus servicios y conocimientos del lugar al cual hemos decidido visitar.

La gestión es el resultado de lo bien que las sociedades y las instituciones han podido mejorar, transformando las condiciones presentes en condiciones futuras esperadas (Arboleda, 2018). La gestión de destinos requiere una coordinación conjunta de los elementos que lo conforman, se logra con una política de diálogo continuo y abierto con coalición de organizaciones e intereses para garantizar la competitividad y la sostenibilidad a largo plazo (OMT, 2019). En la figura 2 presenta los elementos claves en la gestión del turismo.

Figura 2

Elementos claves en la gestión del turismo



Nota. Romero Aguilar, 2022 según (Beltrán Vargas & Quintero Guasca, 2021)

Se requiere ofrecer una amplia gama de oportunidades de capacitaciones para gerentes en las industrias de viajes, alojamiento y alimentos. Trabajar en este campo ofrece una variedad de características interesantes, como conocer gente nueva y oportunidades de viaje (Pérez J. A., Gómez, Sangroni, Santa, & Cruz, 2021). Así que desde el punto de vista la autora, la actividad turística está creciendo rápidamente y los trabajos de gestión turística son cada vez más necesarios.

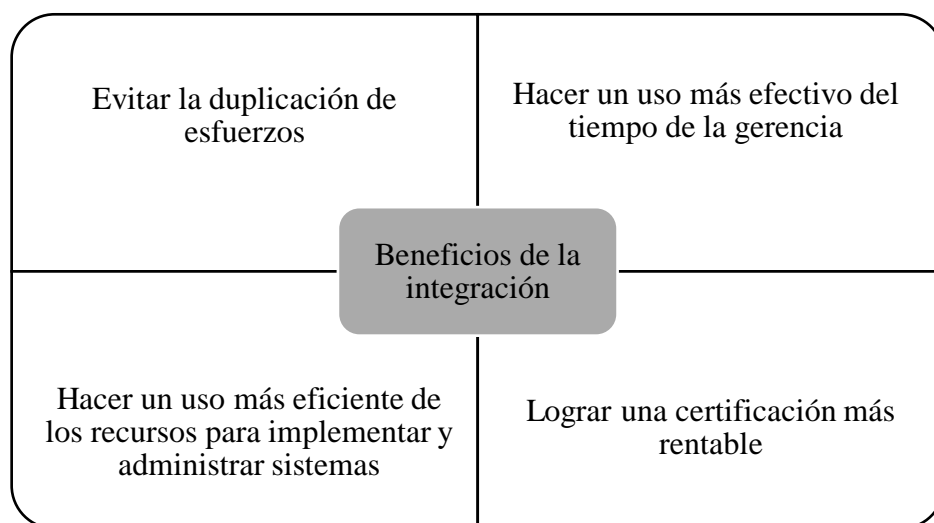
1.2 La gestión integrada en los territorios turísticos

Se puede definir como gestión integrada un sistema único diseñado para administrar numerosos aspectos de las operaciones de una organización de acuerdo con múltiples estándares. En relación con el control de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en el trabajo (Uguet & Giner, 2021). La gestión integrada se logra cuando los actores involucrados, las organizaciones y empresas públicas, privadas y comunitarias trabajan juntas, y los procesos se armonizan con base en políticas consistentes (Font Aranda & Petrus Bey, 2021). Entonces podemos decir que con el apoyo de todos siendo así una persona natural o jurídica perteneciendo a una entidad pública o privada, podemos dar a conocer cada rincón de nuestro territorio siendo este gastronómico, turístico, cultural, etc.

Para tomar decisiones efectivas y correctas, es importante contar con un modelo que integre los procesos de producción y consumo e incluya todos los aspectos que forman parte del proceso de gestión turística (Wolleter, 2017). Cinco dimensiones consideran (Uguet & Giner, 2021) en el ámbito de la gestión integrada: la dimensión informacional, la dimensión comunicativa, la dimensión comercial, la estratégico-relacional y, finalmente, la operativo-técnica. En la figura 3 presenta una síntesis de los beneficios de la integración.

Figura 3

Beneficios de la integración



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir Uguet & Giner (2021)

Los beneficios de la integración es más que solo trabajar en equipo, es trabajar en conjunto para poder brindar un servicio de calidad, sin tanto esfuerzo solo dando a conocer el turismo, así como las personas locales conocen el entorno y pueden hablar de ello fluidamente (Figura 3).

Las corporaciones locales organizan las unidades fundamentales de la estructura territorial del Estado y las formas directas de participación de los vecinos en los asuntos públicos, institucionales y de gestión de los intereses de las respectivas comunidades (Cayotopa, 2018). El empleo de los conceptos de la gestión integrada desde un enfoque multidisciplinario que responde a los comportamientos no lineales y complejos que revelan los sistemas turísticos, el desarrollo turístico integrado solo podrá serlo si forma parte del desarrollo territorial integrado (Perera, Betancourt, & Coll, 2021). A mi parecer esto nos sirve de ejemplo al momento de hablar de la participación de la población territorial que viven del turismo, ya que ellos son los principales en dar a conocer los patrimonios que tenemos dentro de cada sector turístico, ya que no solo trata de las empresas que dan patrocinio de tal lugar.

1.3 La gestión inteligente en los territorios turísticos

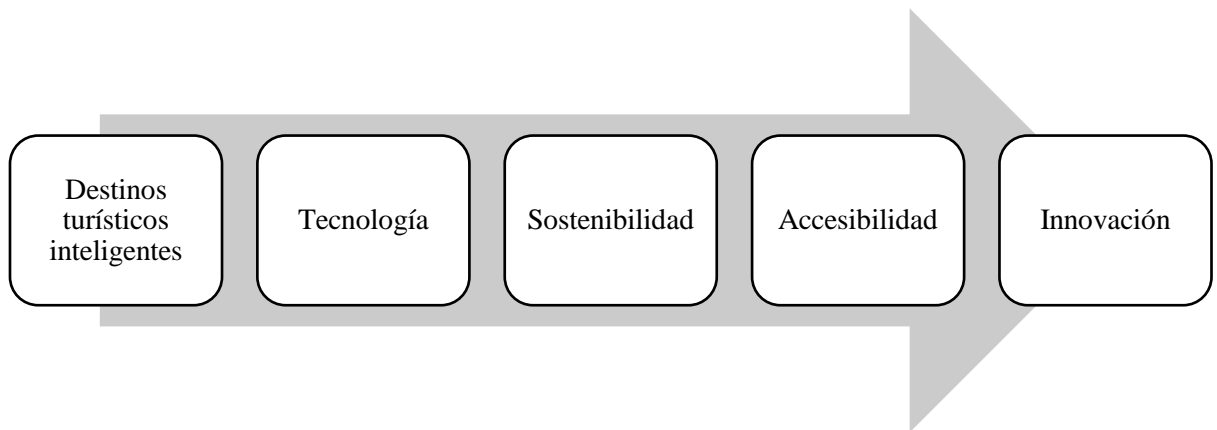
Gestión inteligente facilita virtualización de servidores de aplicaciones, gestión de recursos y un host de recursos operativos avanzados, como la visualización del rendimiento, la gestión de la salud y la gestión de ediciones de aplicaciones (IBM, 2021). Las características comunes de las áreas inteligentes son la tecnología digital diseñada por la comunidad, la conectividad de red, la innovación, la coherencia en la gobernanza, la cohesión social y el desarrollo, y la responsabilidad ambiental (Font Aranda, 2021). Hoy, mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, es posible promover un turismo inteligente, ecológico, sostenible y atractivo, cambiar la forma de viajar y disfrutar del destino.

Según Solís (2020) al hablar de desarrollo de turismo inteligente se considera el compromiso del destino con los factores culturales, medioambientales y socioeconómico, esto fomenta el desarrollo sostenible logrando una gestión eficiente de los recursos de los destinos inteligentes. Los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) se definen como “espacios turísticos innovadores accesibles a todos, integrados a una infraestructura tecnológica de punta que asegure el desarrollo sostenible de la región (Fernández, Pérez, Medina, Coronado, & Feria, 2021). Un destino turístico inteligente nace también de

turistas inteligentes. Además, las empresas no solo deben cooperar con otras empresas, sino también con las organizaciones de gestión de materias de Kiatkawsin, Sutherland y Lee (Font Aranda & Petrus Bey, 2021). A continuación, se muestra la figura 4, una síntesis de los destinos turísticos inteligentes.

Figura 4

Destinos turísticos inteligentes.



Nota: Romero Aguilar, 2022 según (Filho, Feder, & Watanabe, 2022)

(Filho, Feder, & Watanabe, 2022) presenta los siguientes conceptos de cada dimensión:

Tecnología: La tecnología hace uso de fenómenos naturales, físicos o químicos. Por lo tanto, la tecnología es una forma de aprovechar los fenómenos naturales y ponerlos a disposición (Zita, 2021).

Sostenibilidad: Conecta la protección de la actividad económica turística en el presente y el futuro (Orellana, 2020).

Accesibilidad: Comprende el desarrollo de un turismo que proporcione acceso, uso y disfrute a todos los turistas sin excepción y le otorgue el derecho a la igualdad de oportunidades para utilizar los productos de la forma más segura (Filho, Feder, & Watanabe, 2022).

Innovación: La innovación es el proceso de cambiar, mejorar o crear nuevos elementos, ideas o protocolos que tengan un impacto positivo en el mercado (Castillo & Cruz, 2022).

Los territorios inteligentes generan los conocimientos colectivos necesarios para gestionar con eficiencia y racionalidad sus recursos para la mejora de la calidad de vida

de sus habitantes y estimular su desarrollo personal presenciando la sostenibilidad de todo el modelo (Flores, Perogil, & Miedes, 2018). Según Solís (2020) esta actividad se ha convertido en la primera actividad económica de varios países y en la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo. En la tabla 2, se observa los cinco pilares de los destinos turísticos inteligentes.

Tabla 2

Pilares de los destinos turísticos inteligentes

| Pilares | Descripción |
|----------------|--|
| Gobernanza | Varían desde una única autoridad pública hasta un modelo de alianzas público-privadas. |
| Innovación | Fomentan las alianzas con las partes interesadas al objeto de lograr la idoneidad de los recursos financieros y humanos. |
| Tecnología | Favorecen y fomentan la promoción del destino en plataformas en línea. |
| Accesibilidad | Permite que los entornos, los productos, y los servicios sean utilizados sin problemas por todas las personas. |
| Sostenibilidad | Garantiza la perduración de la viabilidad económica y la integridad medioambiental, social y cultural del destino |

Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir (Organización Mundial del Turismo , 2019)

Como podemos observar (tabla 2) los pilares de los destinos turísticos inteligentes tienen pilares, tiene como primer pilar la gobernanza, que varían desde una única autoridad pública hasta una alianza pública y privada; como segundo pilar es la innovación que fomenta alianzas con las partes interesadas; como tercero y cuarto pilar son tecnología y accesibilidad que favorecen y fomenta la promoción del destino y permite que los entornos sean utilizados por las personas y como ultimo pilar tenemos la sostenibilidad que garantiza la perduración de la viabilidad económica.

1.4 Buenas prácticas de gestión en los territorios turísticos

Las buenas prácticas en turismo son “acciones correctivas o reparadoras tomadas en todas las áreas de gestión y operativas de una empresa turística” (Montiel, Díaz, &

Lozano, 2019). Según Amaya (2014) Las buenas prácticas representan actividades que se pueden establecer en diversas organizaciones para ayudar a mejorar la calidad del desempeño de sus funciones, así como de los productos y servicios que ofrecen.

Son herramientas o lineamientos que nos permiten eliminar, minimizar o mitigar los impactos ambientalmente degradantes de estas acciones. Nos permiten evaluar y potenciar actividades que contribuyen a la sostenibilidad del destino desde una perspectiva ambiental, económica y sociocultural (Escuela de Hospitalidad y Turismo, 2021). Así que desde el punto de vista la autora, hay que ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes, debemos de tener claro aquello que vamos a ofrecer desde un buen recibimiento hasta un cordial adiós, estamos capacitados para eso, dar un servicio de calidad. En la tabla 3, se observa las pautas a tomar en cuenta para que algunos procedimientos puedan ser reconocidos como buenas prácticas.

Tabla 3

Pautas a tomar en cuenta para que algunos procedimientos puedan ser reconocidos como buenas prácticas

| Pautas | Descripción |
|---|--|
| Efectiva y exitosa | Es el medio más eficaz para alcanzar un objetivo teniendo un impacto positivo para quien las adopta |
| Sostenible, desde el punto de vista ambiental, económico y social | Una “buena práctica” satisface las necesidades actuales, sin comprometer la capacidad para hacer frente a las necesidades futuras. |
| Técnicamente posible | La viabilidad técnica constituye la base de una “buena práctica”: es fácil de aprender y de aplicar. |
| Es el resultado de un proceso participativo | Los enfoques participativos generan un sentido de pertenencia de las decisiones y de las acciones |
| Replicable y adaptable | Debe tener un potencial de repetición y, debe ser adaptable a objetivos similares en diversas situaciones o contextos |

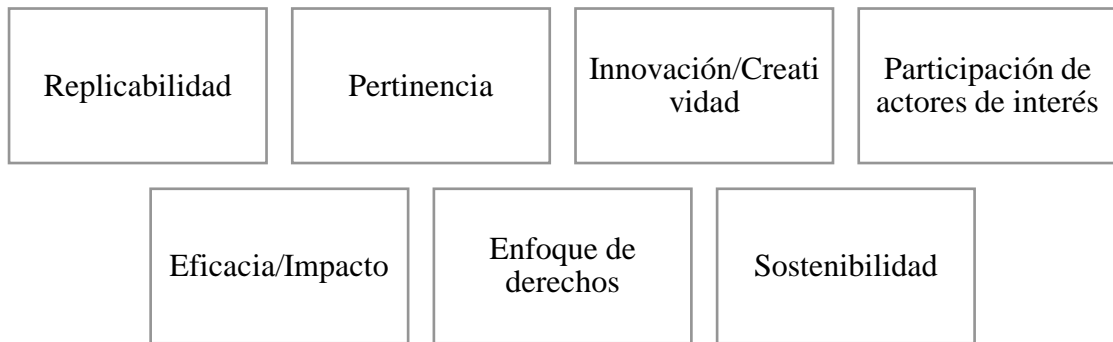
Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir (Amaya, 2014)

Como podemos observar (tabla 3) las pautas a tomar en cuenta para que algunos procedimientos puedan ser reconocidos como buenas prácticas son; Efectiva y exitosa; Sostenible, desde el punto de vista ambiental, económico y social; Técnicamente posible; Es el resultado de un proceso participativo; Replicable y adaptable.

Estas prácticas se relacionan con la creación de casos participativos para involucrar tanto a las instituciones locales relevantes como a los actores de la sociedad civil en la toma de decisiones con respecto a la selección de áreas de intervención (Proyecto NODO, 2022). En la figura 5 se muestra diversos criterios e indicadores para determinar si una práctica es “buena”.

Figura 5

Criterios e indicadores para determinar si una práctica es “buena”



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir (Proyecto NODO, 2022)

Como se puede observar en la figura 5, indica 7 criterios e indicadores como son; replicabilidad, pertinencia, innovación/Creatividad, participación de actores de interés, eficacia/Impacto, enfoque de derechos, sostenibilidad. Estos determinar si una práctica es “buena”.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

Este capítulo presenta, de manera organizada y precisa, la parte operativa de la investigación. Para realizar el diagnóstico se tuvo en cuenta una lista de observación de diseños metodológicos de varios autores. Una comparación para fundamentar los datos obtenidos en la investigación, y de esta manera se tenga información de la situación inicial.

2.1 Generalidades sobre el proceso de investigación

Se utiliza un enfoque de investigación mixto porque desde el punto de vista cuantitativo se emplea una encuesta con preguntas cerradas mediante escala Likert de cinco puntos y cualitativo porque se aplican entrevistas a las máximas autoridades del cantón. También, la observación científica semiestructurada permite obtener información sobre la gestión turística en el cantón Jipijapa. Según Niño Rojas (2011) la investigación cuantitativa se ocupa de la "cantidad", por lo que sus principales medios son la medición y el cálculo. En general, trata de medir variables con referencia al tamaño.

Respecto el enfoque cuantitativo tiene un alcance de investigación exploratorio – descriptivo. El alcance exploratorio se evidencia porque según Sampieri, Collado, & Lucio (2014) se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o pregunta que no ha sido profundizada, existen muchas preguntas o no se ha abordado con anterioridad. son temas poco investigados o nuevos.

Además, es descriptivo porque permite un retrato de lo que se muestra en este estudio. Según Hernández & Mendoza (2018) el objetivo es indicar las propiedades y caracterización de un concepto, fenómeno, variable o hecho en un contexto determinado. En este caso, permite indagar los estilos de gestión del cantón Jipijapa, para considerar la organización, recolección y los procesos que llevará a cabo a identificar las falencias y plantear buenas prácticas.

La investigación-acción participativa se emplea porque la autora vive en el cantón y dado el permiso por las autoridades para realizar el trabajo de titulación, como señalan Sampieri, Collado, & Lucio (2014) los participantes pueden fungir como coinvestigadores interactúan de manera constante con los datos.

La investigación es transversal porque según Sampieri, Collado, & Lucio (2014) el propósito es describir variables y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado, aquí se busca indagar el nivel o estado de la gestión integrada e inteligente en el cantón Jipijapa-Manabí-Ecuador durante la actualidad, año 2022.

2.2 Metodología empleada

Se sigue la metodología que forma parte del proyecto institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística provincia Manabí”.

En la siguiente tabla 4 se define cada una de los métodos, técnicas y herramientas y resultados a utilizar en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Tabla 4

Metodología para el desarrollo de la investigación en territorio

| Pasos | Descripción | Métodos, técnicas y herramientas | Resultados |
|--|--|--|--|
| 1. Caracterización de la organización turística en el contexto territorial | -Caracterización geográfica general -Interpretación de los organigramas estructurales y funcionales y ubicación de la actividad turística. | -Entrevista exploratoria -Revisión de documentos oficiales -Modelación esquemática -Analítico-sintético | -Aspectos clave que caracterizan la organización turística territorial |
| 2. Determinación de políticas afines respecto la gestión integrada e inteligente | - Revisión de la política ecuatoriana afin. - Revisión de requisitos legales: Reglamentos, Acuerdos del Ministerio de Turismo, Ordenanzas municipales, permisos. Documentos operativos de la empresa o entidad. | -Analítico-sintético -Revisión de documentos oficiales -Comparación -Plan tipo de caracterización | - Políticas identificadas - Requisitos necesarios para la gestión integrada e inteligente |
| 3. Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente | - Lista de los indicadores a utilizar para el diagnóstico generales y específicos. | - Estudios comparados -Analítico-sintético | - Líneas de actuación hacia las buenas prácticas |
| 4. Diagnóstico | - Identificación de debilidades y fortalezas. | -Entrevista -Encuesta -FODA | - Aspectos claves a mejorar |
| 5. Estructuración de buenas prácticas. | - Lista de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente. | - Lluvia de ideas - Fichas técnicas de buenas prácticas | -Buenas prácticas para la mejora de la calidad turística |

Nota: Font Aranda, Viera Manzo, Álvaro Silva, Fernández Sanabria, 2021. Proyecto institucional "Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí".

2.3 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

A continuación, se define cada método, técnica y herramienta utilizada en el desarrollo de este proyecto de investigación. Defender la idea del planteamiento de buenas prácticas en gestión integrada e inteligente que tributa al desarrollo turístico en el cantón Jipijapa y logre el resultado deseado en un orden previamente establecido.

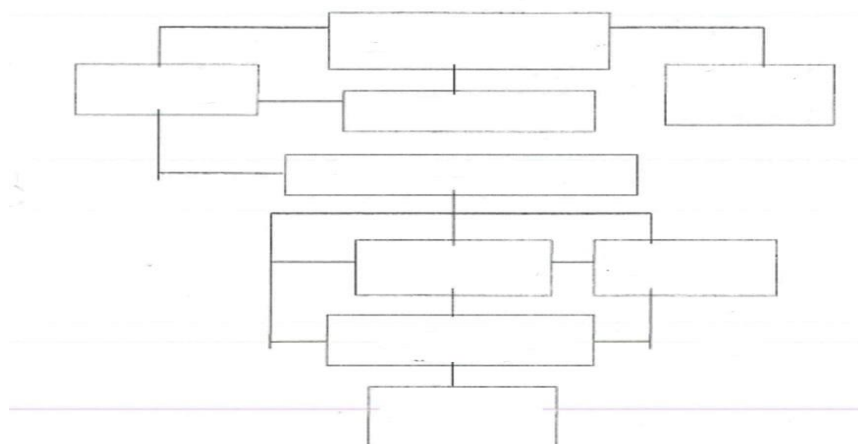
2.3.1 Caracterización de la organización turística

La caracterización del cantón se realiza mediante un plan tipo que incluye: objetivos, misión, visión, valores declarados, organigrama estructural y funcional, registro de establecimientos (Dirección de turismo) <https://www.turismo.gob.ec/?s=direccion+de+turismo>, donde se encontró información del catastro del cantón de Jipijapa pero dicho documento no contaba con los registros de las entidades que se pueden encontrar en el cantón; pero se optó por buscar en el Visualizador de información turística de Ecuador (<https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador>) en donde se pudo obtener la información faltante sobre los establecimientos para así poder realizar las entrevistas y encuestas a cada una de ellas.

Como primera acción se realiza un análisis de los contactos clave relacionados al turismo en el cantón Jipijapa, a continuación, se muestra el siguiente modelo de los organigramas a utilizar (figura 6, figura7).

Figura 6

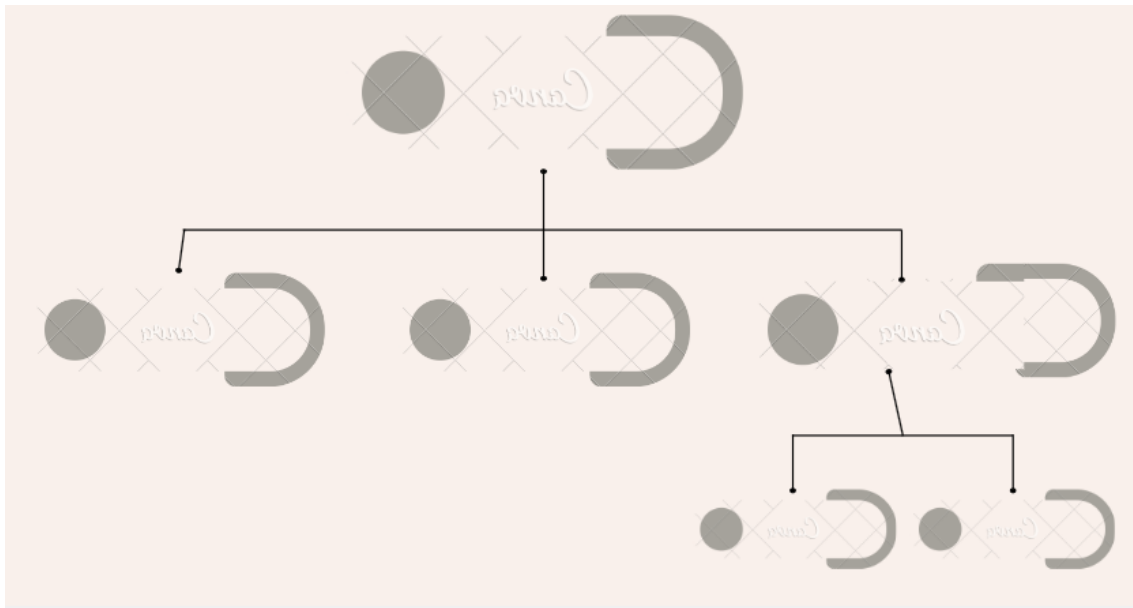
Modelo de organigrama estructural



Nota: Modelo de organigrama estructural, obteniendo de: Gobiernos Autónomos Descentralizados (2022)

Figura 7

Modelo de Organigrama Funcional



Nota: Modelos de organigrama Funciona, obteniendo de: canva
<https://www.canva.com/design/DAFaI26GaCM/ZRIc4GyRstYK-cBiT0RA/edit>

2.3.2 Determinación de políticas afines respecto la gestión integrada e inteligente

Se revisan los documentos:

Para la determinación de los establecimientos turísticos del cantón y sus gestores del turismo se debe saber los reglamentos de la <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf> ; Esta nos dicen en sus respectivos artículos los marcos legales a los que cada sector debe regirse para poder ofrecer un servicio de calidad y calidez sea este privado o comunitario (público):

Art 1: Marco legal

Art 2: Actividades asociadas

Art 3: Principios

Art 4: Políticas estatales

Es decir que para poder ejercer un servicio turístico debemos saber si este pertenece al sector privado o público (comunitario) y hacer de estos un buen uso ya sean naturales, arqueológicos, culturales, etc.; y darle a entender al turista que debemos cuidar de ellos para poder seguir dándoles uso e invitar al turista nacional o extranjero a conocer nuestro turismo nacional y local de cada GAD Municipal del territorio ecuatoriano.

Los documentos actuales que rigen en la actualidad en el cantón de jipijapa son:

Plan de desarrollo y ordenamiento territorial Manabí 2015-2024 provincial del milenio.

2.3.3 Indicadores.

Los indicadores genéricos para el diagnóstico de la gestión integrada e inteligente se utilizan para evaluar y determinar la población del territorio para prestar sus servicios o productos turísticos, para así poder lograr un mejor servicio y dar la mejor satisfacción a los actores participantes. Para eso se deben considerar las siguientes métricas:

| |
|--|
| <p>Lista de indicadores genéricos para el diagnóstico de la gestión integrada e inteligente</p> <p>Indicadores de gestión integrada</p> <ol style="list-style-type: none">1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas2. Participación en alianzas públicas y privadas3. Consideración de la comunidad en la gestión4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios6. Inversión en bienestar laboral7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto8. Enfoque de sostenibilidad (armonía entre ejes económicos, sociales y medioambientales)9. Correcto comportamiento de los colaboradores10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido11. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales12. Inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en el trabajo empresarial.13. Información adaptada a la comprensión de personas con discapacidad y otros. <p>Indicadores de gestión inteligente</p> <ol style="list-style-type: none">14. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación15. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna16. Innovación en los diferentes procesos17. Integración de escenarios físicos y virtuales18. Visibilidad en internet19. Servicios en línea20. Uso de un Sistema integrado de accesibilidad (SIGA) |
|--|

Nota: Font Aranda, Viera Manzo, Álvaro Silva, Fernández Sanabria, Díaz Rodríguez modificado de Neira Salvatierra, 2021. Proyecto institucional "Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí".

2.3.4 Diagnóstico

Para un buen diagnóstico de las actividades turísticas del cantón se considera la técnica de recopilación de información en un contexto específico. Esto es muy importante porque permite un primer encuentro con las máximas autoridades del cantón Jipijapa, además de apoyar el conocimiento que se generará luego de su aplicación para avanzar en la recopilación de la información necesaria posteriormente.

2.3.4.1 Entrevista

La realización del diagnóstico se utilizan la técnica de entrevista que permite la recopilación de información.

**Entrevista dirigida a los directivos del turismo a nivel territorial, destino,
empresa o entidad turística**

La gestión integrada expresa las acciones y operaciones interconectadas en el desarrollo armónico entre todos los colaboradores implicados en las actividades y el sistema turístico. La gestión inteligente utiliza el eje de las tecnologías de la información y las comunicaciones junto a la gobernanza, la innovación, la accesibilidad y la sostenibilidad para el logro de las metas, en este caso relacionadas con el turismo. Su opinión acerca de la gestión turística en el territorio o destino es de crucial importancia para proyectar cambios e incidir en la mejora de la calidad y la satisfacción de los visitantes. De antemano agradecemos su colaboración.

1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente del turismo en el cantón y las empresas afines?
2. Exprese las tres principales **FORTALEZAS** de la gestión turística en el territorio, destino, empresa o entidad turística.
3. Exprese las tres principales **OPORTUNIDADES** de la gestión turística en el territorio, destino, empresa o entidad turística.
4. Exprese las tres principales **DEBILIDADES** de la gestión turística en el territorio, destino, empresa o entidad turística.
5. Exprese las tres principales **AMENAZAS** de la gestión turística en el territorio, destino, empresa o entidad turística.
6. Proponga tres **BUENAS PRÁCTICAS** para la mejora de la gestión turística integrada e inteligente en el territorio, destino, empresa o entidad turística.

Datos del entrevistado:

Género: _____ Ocupación: _____

Años de experiencia en la actividad: _____

Nombres y apellidos _____

Nota: Font Aranda, Viera Manzo, Alvaro Silva, Fernández Sanabria, Díaz Rodríguez, 2021. Proyecto institucional "Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí".

2.3.4.2 Encuesta

Para recopilar datos e información, primero se caracteriza el cantón en general y se designan las parroquias o territorios que lo conforman.

Los datos respectivos de los lugares turísticos del cantón Jipijapa se pudieron encontrar en el catastro de la provincia de Manabí, contando con 53 establecimientos registrado en dicho documento.

La encuesta se estableció en un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas de distintas opciones, que permite la recolección de información primaria proveniente de quienes son los gestores del turismo en el destino,

| Encuesta dirigida a gestores del turismo en el territorio o destino | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <p>La gestión integrada expresa las acciones y operaciones interconectadas en el desarrollo armónico entre todos los colaboradores implicados en las actividades y el sistema turístico. La gestión inteligente utiliza el eje de las tecnologías de la información y las comunicaciones junto a la gobernanza, la innovación, la accesibilidad y la sostenibilidad para el logro de las metas, en este caso relacionadas con el turismo. Su opinión acerca de la gestión turística en el territorio, destino, empresa o entidad es de crucial importancia para proyectar cambios e incidir en la mejora de la calidad y la satisfacción de los visitantes. De antemano agradecemos su colaboración.</p> | | | | | |
| <p>1.- Seleccione la actividad en la que labora:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alojamiento para visitantes 2. Provisión de alimentos y bebidas 3. Agencias turísticas e intermediación 4. Transporte turístico de pasajeros 5. Actividades culturales 6. Actividades deportivas y recreativas 7. Comercio al por menor 8. Otros: _____ | | | | | |
| <p>2.- Función principal que desempeña en la empresa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Propietario 2. <u>Director</u> 3. Gerente 4. <u>Jefe</u> de área 5. Especialista de áreas 6. Empleado en áreas 7. Otros: _____ | | | | | |
| <p>3.- En qué medida estos indicadores relacionados con la gestión integrada e inteligente del turismo se cumplen en su empresa o negocio. Tenga como referencia que 1 representa el puntaje más bajo, y 5 el puntaje más alto.</p> | | | | | |
| Indicadores de gestión integrada e inteligente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas | | | | | |
| 2. Participación en alianzas públicas y privadas | | | | | |
| 3. Consideración de la comunidad en la gestión | | | | | |
| 4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión | | | | | |
| 5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios | | | | | |
| 6. Inversión en bienestar laboral | | | | | |
| 7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto | | | | | |
| 8. Enfoque de sostenibilidad (armonía entre ejes económicos, sociales y medioambientales) | | | | | |
| 9. Correcto comportamiento de los colaboradores | | | | | |
| 10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 11. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales | | | | | |
| 12. Inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en el trabajo empresarial. | | | | | |
| 13. Información adaptada a la comprensión de personas con discapacidad y otros. | | | | | |
| 14. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación | | | | | |
| 15. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna | | | | | |
| 16. Innovación en los diferentes procesos | | | | | |
| 17. Integración de escenarios físicos y virtuales | | | | | |
| 18. Visibilidad en internet | | | | | |
| 19. Servicios en línea | | | | | |
| 20. Uso de un Sistema integrado de accesibilidad (SIGA) | | | | | |

4. Expresé las tres principales **FORTALEZAS** de la gestión turística en el territorio.

5. Expresé las tres principales **OPORTUNIDADES** de la gestión turística en el territorio.

6. Expresé las tres principales **DEBILIDADES** de la gestión turística en el territorio.

7. Expresé las tres principales **AMENAZAS** de la gestión turística en el territorio.

8- Proponga tres **BUENAS PRÁCTICAS** para la mejora de la gestión turística integrada e inteligente en el territorio y su empresa o entidad.

Otros datos del encuestado

9. Nivel Educativo

1. Ninguno
2. Primaria
3. Bachiller
4. Técnica
5. Universitaria
6. Universitaria en Hospitalidad y Turismo

Género: _____ Años de experiencia en la actividad: _____

Nombres y apellidos _____

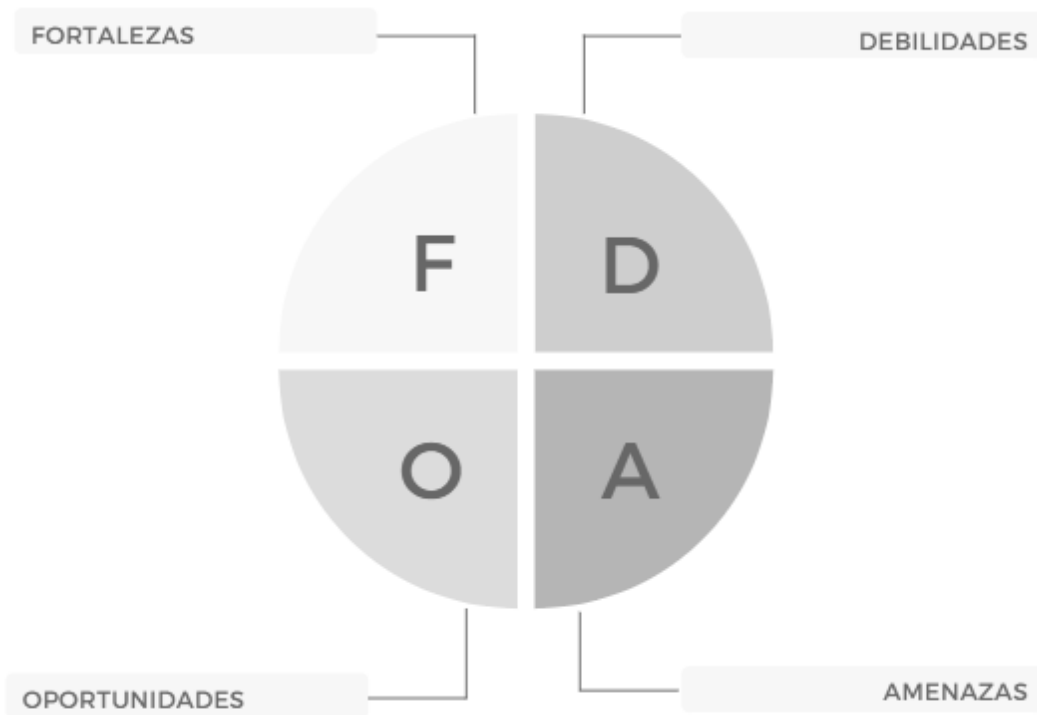
Nota: Font Aranda y Neira Salvatierra, 2021. Proyecto institucional "Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí".

2.3.4.3 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta que forma un cuadro de la situación actual de una empresa u organización, dando como resultado un diagnóstico sobre el cual se pueden tomar decisiones en función de los objetivos y políticas establecidas, a continuación, se presenta la plantilla del análisis FODA a utilizar (figura 8).

Figura 8

Modelo DAFO/ FODA



Nota: Plantilla del análisis FODA a utilizar, obtenido de: [Gráfico profesional FODA DAFO Formal verde - Graph \(canva.com\)](#)

2.3.5 Estructuración de buenas prácticas

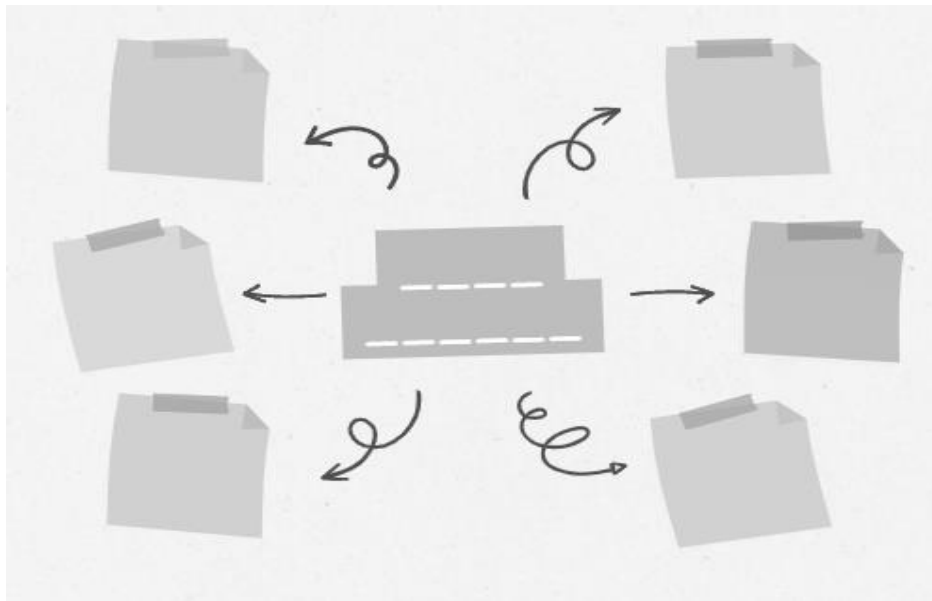
Estructuración de buenas prácticas, se utilizan los métodos de lluvias de ideas, fichas técnicas para la mejora de la calidad turística, a continuación, se muestra ejemplos de plantillas.

El listado de buenas prácticas se elabora a partir de los resultados obtenidos en fases anteriores a través de intercambios con gestores turísticos del cantón de Jipijapa, con el objetivo de mejorar la calidad a través de buenas prácticas.

Mediante la lluvia de idea permite esclarecer y establecer las necesidades del usuario, esta técnica proporciona la creación de nuevas y originales ideas, permitirá adquirir soluciones para resolver un problema en el territorio (figura 9).

Figura 9

Modelo de lluvia de idea



Nota. Modelo de lluvia de ideas, obtenido de:

<https://www.canva.com/design/DAFaJRcyIhQ/1sYLwaAb0VFNGrmPJEUz1g/edit>

Figura 10

Modelo de lista de buenas prácticas

| Nº | LISTA DE BUENAS PRÁCTICAS |
|----|---------------------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |
| 5 | |
| 6 | |
| 7 | |
| 8 | |
| 9 | |
| 10 | |
| 11 | |
| 12 | |
| 13 | |
| 14 | |
| 15 | |
| 16 | |
| 17 | |
| 18 | |
| 19 | |

Nota: Plantilla de la lista de buenas prácticas a utilizar, obtenido de:

<https://www.canva.com/design/DAFaJsgIJ4A/CKo1LfIiqXsnmWWNVDD6kg/edit>

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

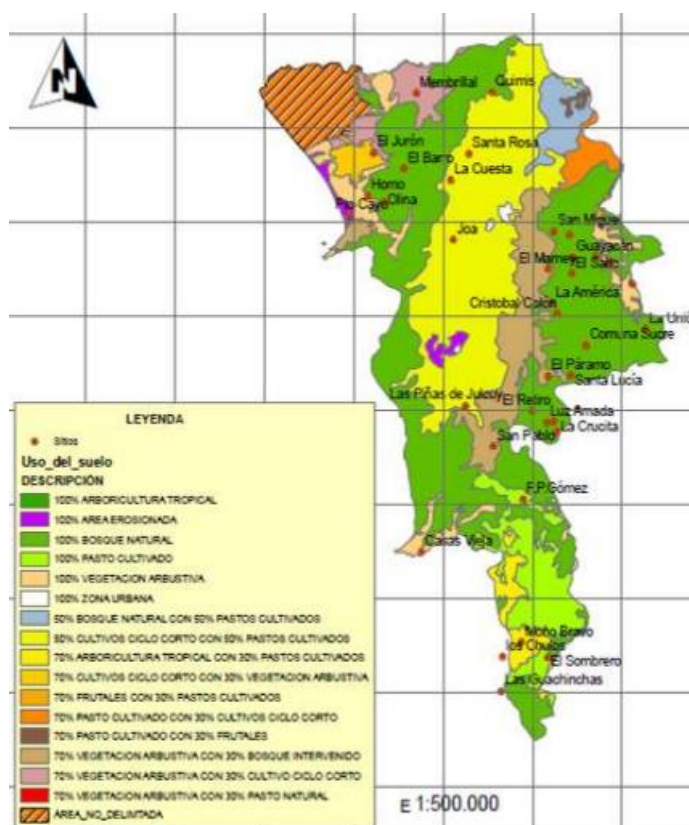
En este capítulo se detallan los resultados obtenidos a partir de la metodología aplicada. Cabe señalar que en este estudio se utilizaron varias técnicas y herramientas, que también son detalladas en este proyecto. Aquí se presentan las tablas diseñadas e incluidas en el marco teórico, que muestran los resultados obtenidos.

3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto del territorio

El cantón Jipijapa se encuentra ubicado al sur de la provincia de Manabí, en la costa del Ecuador, a 403 km de Quito capital del país. Limita al norte con los cantones de Montecristi, Portoviejo y Santa Ana, al sur con el cantón Puerto López y la provincia de Santa Elena, al este con los cantones de Paján y 24 de mayo y al oeste con el Océano Pacífico (figura 11).

Figura 11

Mapa del cantón Jipijapa



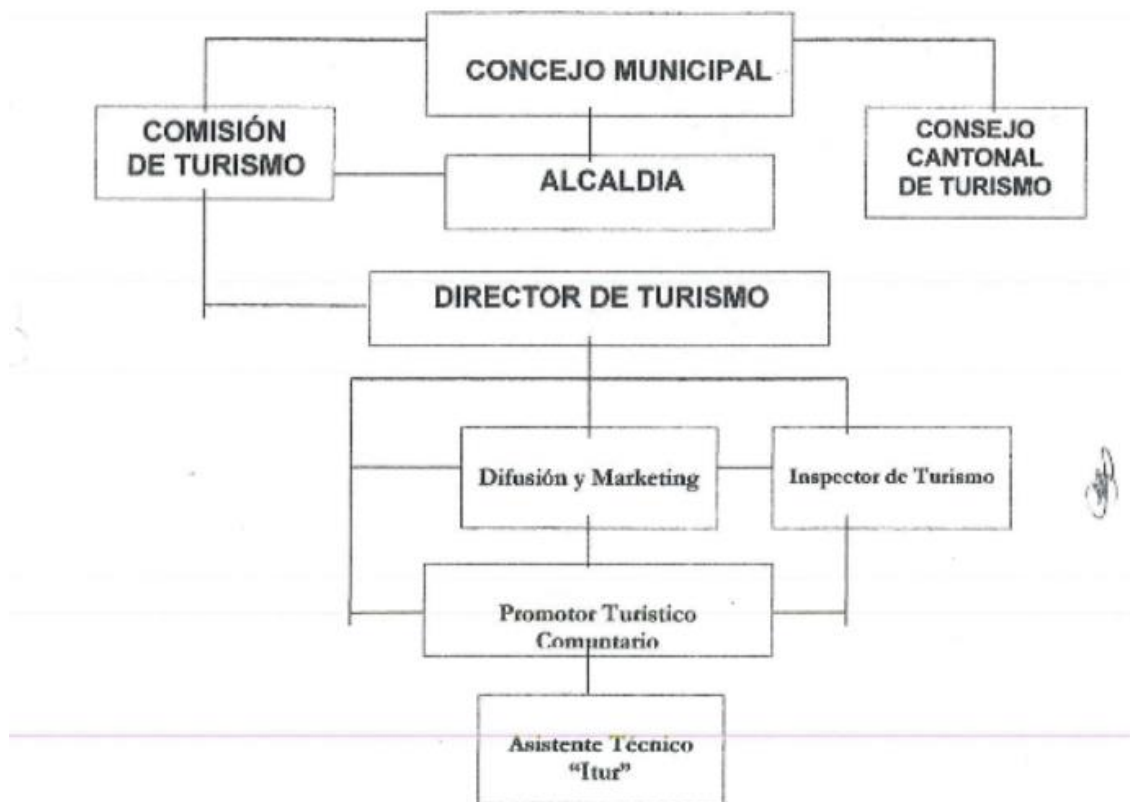
Nota. GAD de Jipijapa, 2011.

3.1.1 Organigrama estructural

Para el cumplimiento de las funciones específicas previstas en este Reglamento, sin perjuicio de la ampliación de su capacidad administrativa, la Oficina Municipal de Turismo cuenta con un Gobierno Autónomo Descentralizado que actúa de conformidad con el art. COOTAD 326, Sin perjuicio del alcalde o la alcaldesa o el ayuntamiento, el director de la oficina municipal de turismo debe ser un profesional en el campo turístico, hotelero o profesional afín, con al menos 3 años de experiencia en el sector de la comunicación y el turismo. Técnico en mercadeo - Debe ser un profesional en el campo del marketing y el diseño gráfico con al menos dos años de experiencia en el campo de la gráfica y la publicidad. En la figura 12 se presenta el organigrama estructural del cantón Jipijapa.

Figura 12

Organigrama estructural del cantón Jipijapa



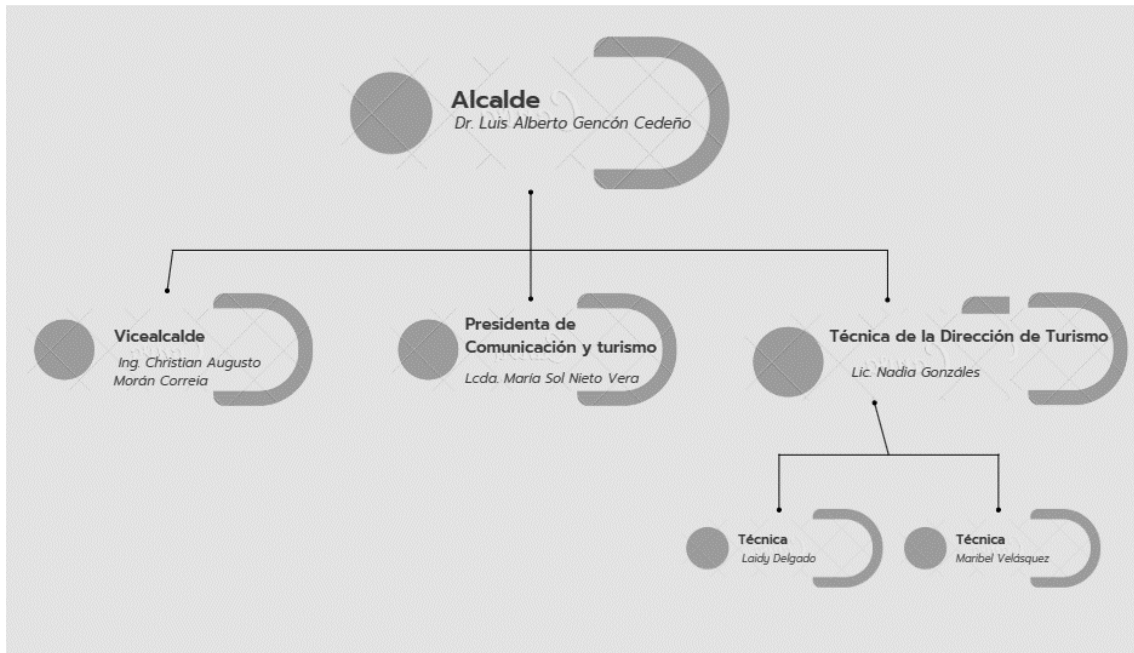
Nota. GAD municipal del cantón Jipijapa, 2014.

3.1.2 Organigrama funcional

En esta fase se compila la información sobre las funciones del cantón Jipijapa y se procede a la elaboración del organigrama funcional que se muestra en la Figura 13.

Figura 13

Organigrama funcional



Nota. Romero Aguilar, 2023.

En la figura 13 se expresa que en el cantón Jipijapa se realizan varias funciones, teniendo como función principal el alcalde del cantón donde recibe todas las solicitudes que recibe de los ciudadanos y los gestores de turismo: el vicecalde es el responsable de toda la administración del GAD cuando el alcalde se encuentra ausente: consiguiente la presidenta de comunicación y turismo se encarga de todos los eventos y ferias que se hacen en el cantón con el apoyo de los técnicos de turismo. El responsable de turismo del GAD de Jipijapa cumple con un perfil medio no tiene tanto conocimiento para planificar, controlar y gestionar, no dominan las exigencias y necesidades de los turistas.

Mediante el visualizador de información turística de Ecuador y el catastro del cantón de Jipijapa se elaboró la tabla 5 de los establecimientos turísticos que se encuentran inscrito en el cantón Jipijapa.

Tabla 5*Establecimientos turísticos en el cantón Jipijapa*

| Categoría | Tipo | Nombre | Parroquia |
|------------------------|-----------------|--|------------------|
| 1. Alojamiento | 1.1. Hotel | Sanctuary Puerto Cayo Lodge | Puerto Cayo |
| | | Cabalonga Ecoadventure | Puerto Cayo |
| | | Las Tanusas Boutique Resort and Villas | Puerto Cayo |
| | 1.2. Hostal | La Cabaña | Puerto Cayo |
| | | Caled Real | Jipijapa |
| | | Villa de Oro | Jipijapa |
| | | Soul Train | Jipijapa |
| | | El Café De J. C. | Jipijapa |
| | | Agua Blanca | Jipijapa |
| 2. Alimentos Y Bebidas | 2.1 Restaurante | Dianita | Puerto Cayo |
| | | Coco Playa | Puerto Cayo |
| | | Nicolle | Puerto Cayo |
| | | Foca Dorada | Puerto Cayo |
| | | Ocean Blue | Puerto Cayo |
| | | Rock And Roll | Jipijapa |
| | | J.C | Jipijapa |
| | | Parrillada de Edwar | Jipijapa |
| | | Picantería el Redondel | Jipijapa |
| | | Asadero La esquina de Alex | Jipijapa |

| | | | |
|----------------------------|-----------------|------------------------|----------|
| | | Esquina del Rico Pollo | Jipijapa |
| | | Coco's | Jipijapa |
| | | Luister | Jipijapa |
| | | Dulce Café | Jipijapa |
| | 2.2. Cevichería | Cevichería El Refugio | Jipijapa |
| | | Cevichería Pepe #2 | Jipijapa |
| | | Cevichería Jair | Jipijapa |
| | | Cevichería Pepe #3 | Jipijapa |
| 3. Parques De Atracción | | San Andrés Park | Jipijapa |
| | | Sonita | Jipijapa |
| | | Quinta la Iguana | Jipijapa |
| Operación Intermediación E | | Jipitour | Jipijapa |

Nota. Elaboración propia a partir del catastro de Jipijapa, 2022.

En la tabla 5 se muestran las categorías, tipos, nombres y ubicación de los gestores turísticos del cantón de Jipijapa.

3.2 Determinación de políticas afines respecto la gestión integrada e inteligente

El cantón de Jipijapa cumple con documentos oficiales, cada gestor turístico que quiera tener exoneración de los derechos de impuestos debe de registrarse y ser calificadas en el Ministerio de Turismo, se muestra en la siguiente (Figura 14) y otros de los documentos que se encuentran (Figura 15).

Figura 14

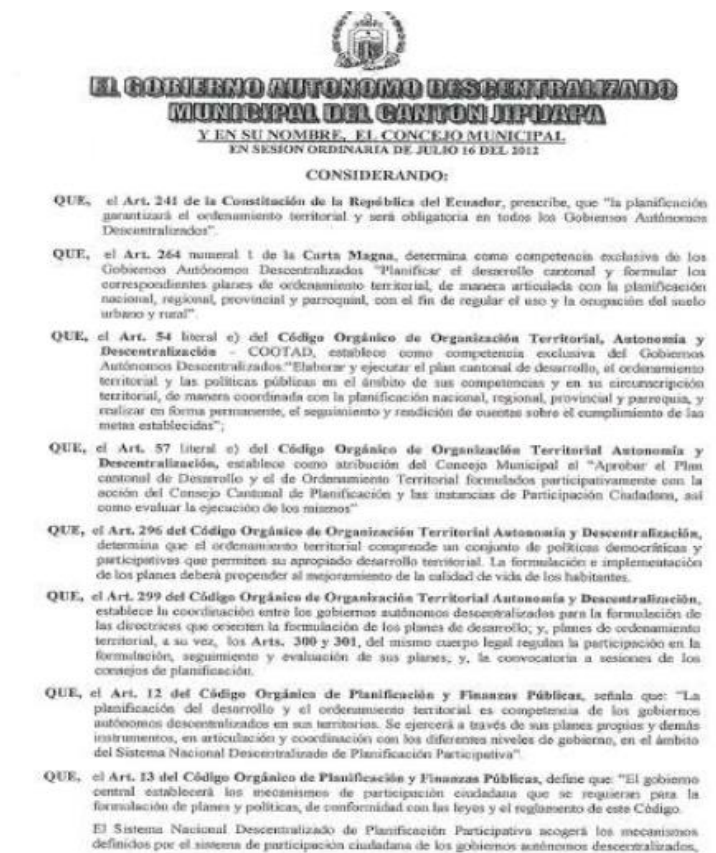
Emisión de Certificado de Registro de Turismo

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.gob.ec/tramites/3196/webform>. The page title is 'Formulario de trámite'. Below the title, there is a progress bar with four steps: 1. Datos del solicitante, 2. Datos del trámite, 3. Firma, and 4. Comprobante. The first step is active. The main content area contains a 'Formulario de inicio de trámite' section with instructions: 'Completando todos los pasos de este formulario iniciará el trámite: Emisión de Certificado de Registro de Turismo por primera vez para Centros Turísticos Comunitarios Persona Jurídica. Este trámite es atendido por: Ministerio de Turismo (MINTUR)'. Below this is a yellow warning box: 'Formulario optimizado para Mozilla Firefox. Estimado usuario este formulario está optimizado su uso para Mozilla Firefox, si usted no puede realizar correctamente las acciones sugerimos utilizar este navegador para realizar su solicitud.' The form fields include: 'Tipo de identificación*' with a radio button for 'Registro Único del Contribuyente (RUC)'; 'Número de identificación*' with an input field; 'Identificación del solicitante' with an input field; and 'Correo electrónico*' with an input field.

Nota. Tomado del Gob.ec en línea, obtenido de: <https://www.gob.ec/tramites/3196/webform>

Figura 15

Ordenanza vigente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

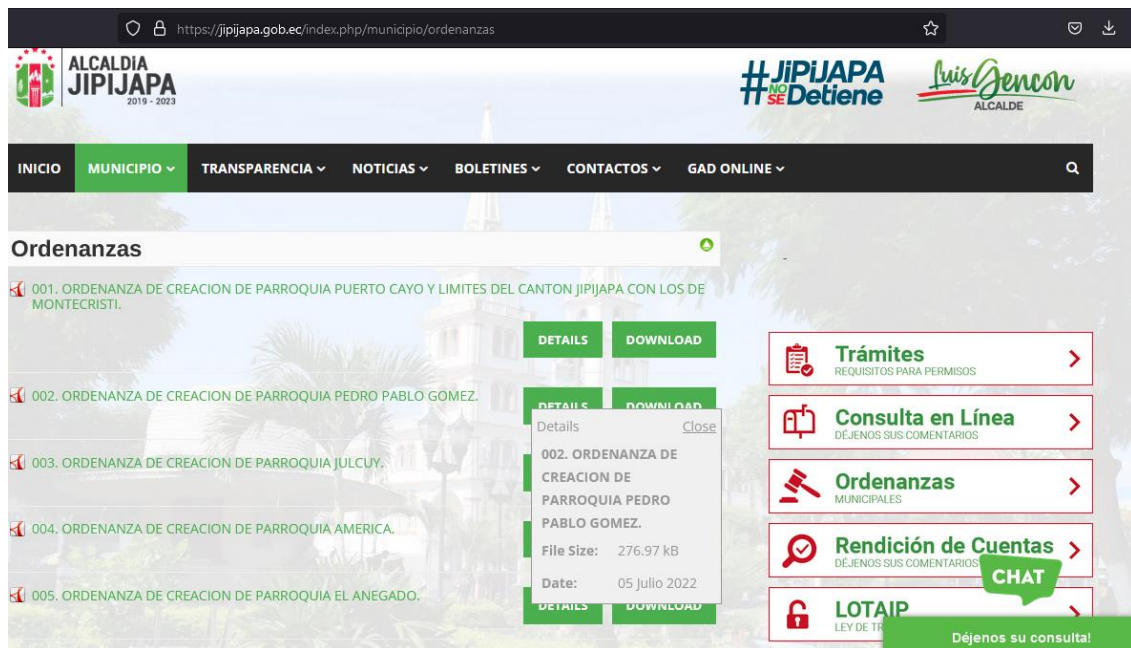


Nota. Tomada de secretaria nacional de planificación y desarrollo, 2015.

La Técnica de la Dirección de Turismo Patrimonio Cultura y Deporte del GAD del cantón Jipijapa-Manabí Lic. Maribel Velázquez declara que los documentos oficiales en físico se encuentran en la oficina de talentos humanos, y los documentos de ordenanzas se encuentran en la página web oficial del cantón Jipijapa (Figura 16).

Figura 16

Página oficial de la alcaldía de Jipijapa



Nota. Tomada de página oficial de la alcaldía de Jipijapa, 2023.

3.3 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente

Todos los sectores turísticos son diferentes, pero estos tienen en común el brindar un servicio y estos deben ser medidos; Deben tener un seguimiento en cada uno de sus procesos a avanzar en su desarrollo y así seguir ofreciendo un servicio competitivo y de buena calidad. Se emplean los indicadores ya referidos e insertados en el cuestionario.

3.4 Diagnóstico

3.4.1 Entrevista

En esta fase se presenta los resultados obtenidos de la entrevista realizada a la Lic. Nadia Gonzáles (Técnica de la Dirección de Turismo Patrimonio Cultura y Deporte del GAD del cantón Jipijapa-Manabí); (Anexo 3 se muestra evidencia de la realización de entrevista).

Entrevistado: Lic. Nadia Gonzáles

Acerca de la opinión sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente la gestora señala que deben trabajar en conjunto para satisfacer las necesidades del turismo en el cantón. Considera que el cantón tiene tres principales fortalezas las cuales ayuda con la gestión turística en el cantón; servicios, precios y diversidad de productos, así mismo señala sus tres principales oportunidades; alianzas, conexiones y estrategias en ventas, del mismo modo señala las debilidades que tiene el cantón; falta de recursos, falta de promoción y falta de trabajo en equipo entre privados y municipios, además menciona las amenazas que tienen los gestores turísticos; competencia desleal, críticas destructivas y planificación no adecuada. Por otra parte, propone tres buenas prácticas para la mejora de la gestión turística integrada e inteligente en el cantón; reuniones mensuales, planificación anual y promociones mensuales.

3.4.2 Encuesta

La población estimada para el presente proyecto de investigación corresponde a: 33 gestores del turismo que se encontraron en el Visualizador de información turística de Ecuador y en el catastro del cantón Jipijapa (Anexo 4 muestra las evidencias de la realización de los encuestados, Anexo 5 se muestra el censo de los gestores del turismo a quienes se les aplicó la encuesta).

Tabla 6

Datos de población

| POBLACIÓN | CANTIDAD |
|--|-----------------|
| Gestores del turismo alojamiento, alimentos y bebidas y otros. | 33 |
| TOTAL | 33 |

Nota. Datos obtenidos del catastro y visualizador de información turística del Cantón.

Para la elaboración de la respectiva muestra se tomó en cuenta el total de las personas que están en la Tabla 6, por el motivo que la población es 33 personas no es necesario aplicar fórmula, debido a que se realiza al 100% de los implicados, por lo cual se tomó como referencia a todos los gestores del turismo del cantón Jipijapa con un total de 33 personas encuestadas.

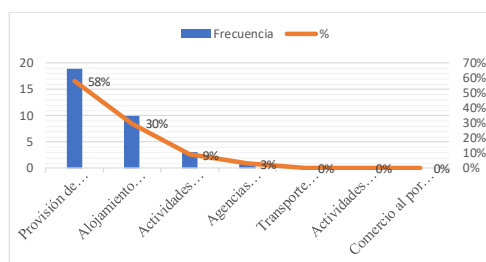
3.4.3 Tabulación de los datos encuestados

A continuación, se muestran las características de los gestores turísticos del cantón Jipijapa. La Figura 17 evidencia que el predominio de los servidores está ocupado en alimentos y bebidas.

Figura 17

Actividad en que laboran los gestores turísticos

| Actividad | Frecuencia | % |
|--------------------------------------|------------|------|
| Provisión de alimentos y bebidas | 19 | 58% |
| Alojamiento para visitantes | 10 | 30% |
| Actividades deportivas y recreativas | 3 | 9% |
| Agencias turísticas e intermediación | 1 | 3% |
| Transporte turístico de pasajeros | 0 | 0% |
| Actividades culturales | 0 | 0% |
| Comercio al por menor | 0 | 0% |
| Total | 33 | 100% |



Nota: Romero Aguilar,2022 a partir de las encuestas.

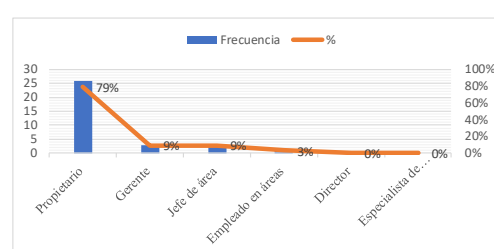
Las actividades que más laboran los gestores son en provisión de alimentos y bebidas y alojamiento, actividades que garantizan la satisfacción de necesidades vitales.

Las funciones principales que desempeñan los gestores turísticos según las encuestas se detallan en la Figura 18.

Figura 18

Funciones principales que desempeñan en las empresas

| Funciones | Frecuencia | % |
|-----------------------|------------|------|
| Propietario | 26 | 79% |
| Gerente | 3 | 9% |
| Jefe de área | 3 | 9% |
| Empleado en áreas | 1 | 3% |
| Director | 0 | 0% |
| Especialista de áreas | 0 | 0% |
| Otros: | 0 | 0% |
| Total: | 33 | 100% |



Nota: Romero Aguilar,2022 a partir de las encuestas.

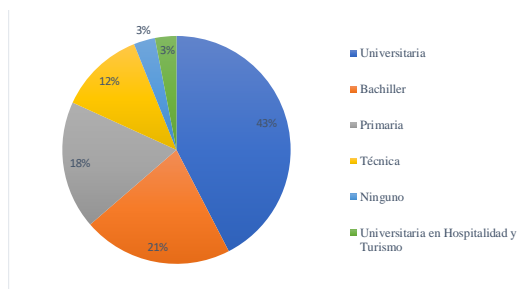
La mayoría de los encuestados son propietarios y gestionan ellos mismos los negocios junto a sus familiares.

El nivel educacional de los gestores se refleja en la Figura 19.

Figura 19

Nivel educacional de los gestores turísticos

| Nivel | Cantidad | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Universitaria | 14 | 42% |
| Bachiller | 7 | 21% |
| Primaria | 6 | 18% |
| Técnica | 4 | 12% |
| Ninguno | 1 | 3% |
| Universitaria en Hospitalidad y Turismo | 1 | 3% |
| Total | 33 | 100% |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

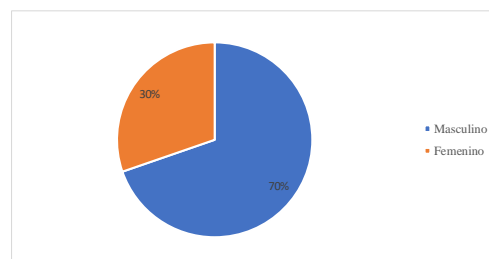
El nivel educacional predominante es Universitario, lo cual es muy positivo, no obstante, solo 1 gestor está graduado en Hospitalidad y Turismo.

El género de los encuestados se muestra en la Figura 20.

Figura 20

Género de los gestores

| Género | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|-----------|-------------|
| Masculino | 23 | 70% |
| Femenino | 10 | 30% |
| Total | 33 | 100% |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

El doble de los gestores es de género masculino, esto evidencia la necesidad de preparar a las mujeres para que presten servicios en el cantón Jipijapa, teniendo en cuenta que numerosas alternativas de la actividad turística es de relativamente fácil desempeño por las féminas.

La Tabla 7 muestra la percepción de los gestores sobre la gestión integrada e inteligente en el cantón Jipijapa.

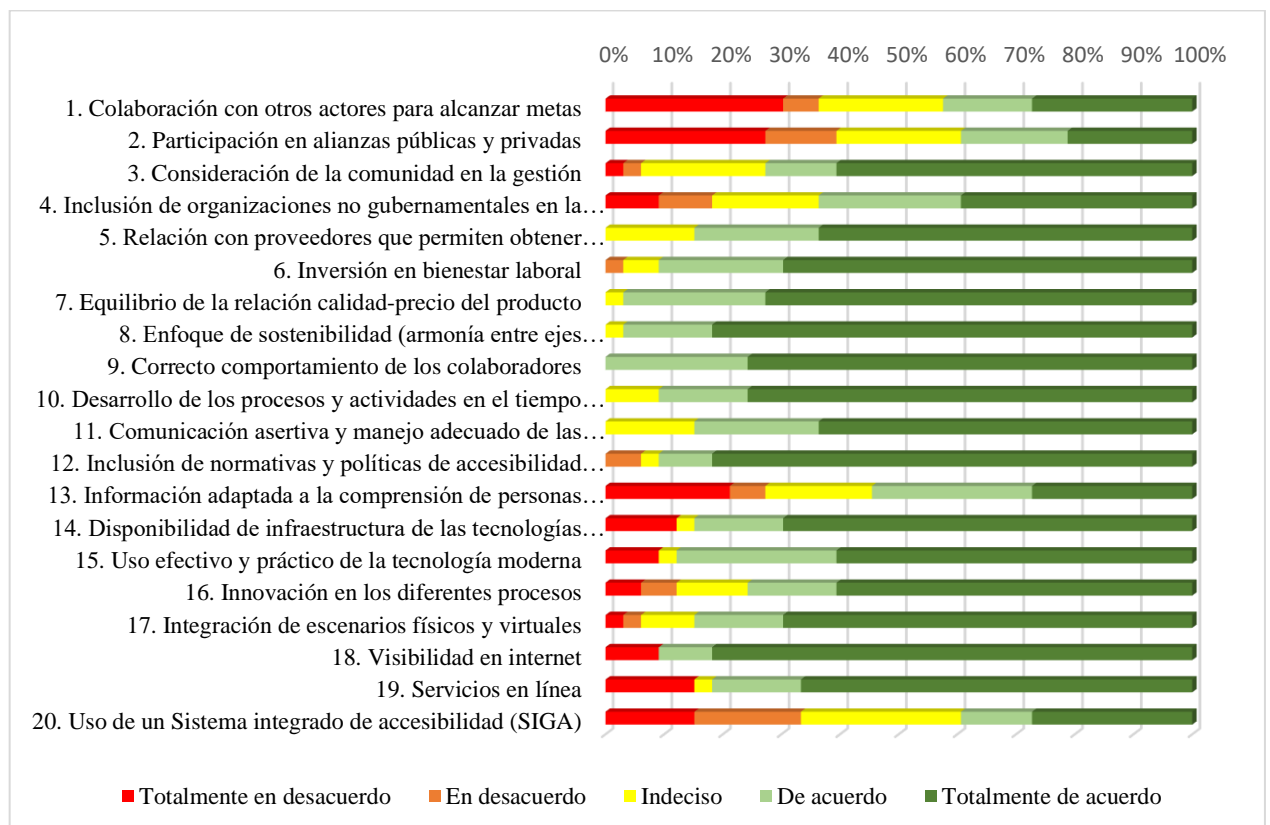
Tabla 7*Indicadores de gestión integrada e inteligente*

| Indicadores de gestión integrada e inteligente | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|---------------------------------|----------------------|-----------------|-------------------|------------------------------|
| 1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas | 10 30.3% | 2 6.1% | 7 21.2% | 5 15.2% | 9 27.3% |
| 2. Participación en alianzas públicas y privadas | 9 27.3% | 4 12.1% | 7 21.2% | 6 18.2% | 7 21.2% |
| 3. Consideración de la comunidad en la gestión | 1 3% | 1 3% | 7 21.2% | 4 12.1% | 20 60.6% |
| 4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión | 3 9.1% | 3 9.1% | 6 18.2% | 8 24.2% | 13 39.4% |
| 5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios | 0 0% | 0 0% | 5 15.2% | 7 21.2% | 21 63.6% |
| 6. Inversión en bienestar laboral | 0 0% | 1 3% | 2 6.1% | 7 21.2% | 23 69.7% |
| 7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto | 0 0% | 0 0% | 1 3% | 8 24.2% | 24 72.7% |
| 8. Enfoque de sostenibilidad (armonía entre ejes económicos, sociales y medioambientales) | 0 0% | 0 0% | 1 3% | 5 15.2% | 27 81.8% |
| 9. Correcto comportamiento de los colaboradores | 0 0% | 0 0% | 0 0% | 8 24.2% | 25 75.8% |
| 10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido | 0 0% | 0 0% | 3 9.1% | 5 15.2% | 25 75.8% |
| 11. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales | 0 0% | 0 0% | 5 15.2% | 7 21.2% | 21 63.6% |
| 12. Inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en el trabajo empresarial. | 0 0% | 2 6.1% | 1 3% | 3 9.1% | 27 81.8% |
| 13. Información adaptada a la comprensión de personas con discapacidad y otros. | 7 21.2% | 2 6.1% | 6 18.2% | 9 27.3% | 9 27.3% |
| 14. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación | 4 12.1% | 0 0% | 1 3% | 5 15.2% | 23 69.7% |
| 15. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna | 3 9.1% | 0 0% | 1 3% | 9 27.3% | 20 60.6% |
| 16. Innovación en los diferentes procesos | 2 6.1% | 2 6.1% | 4 12.1% | 5 15.2% | 20 60.6% |
| 17. Integración de escenarios físicos y virtuales | 1 3% | 1 3% | 3 9.1% | 5 15.2% | 23 69.7% |
| 18. Visibilidad en internet | 3 9.1% | 0 0% | 0 0% | 3 9.1% | 27 81.9% |
| 19. Servicios en línea | 5 15.2% | 0 0% | 1 3% | 5 15.2% | 22 66.7% |
| 20. Uso de un Sistema integrado de accesibilidad (SIGA) | 5 15.2% | 6 18.2% | 9 27.3% | 4 12.1% | 9 27.3% |

La Tabla 7 muestra que los gestores están totalmente de acuerdo con 16 de los 20 indicadores, pero tres de la gestión integrada muestran un incremento en la categoría totalmente en desacuerdo e indecisos. También, dos indicadores relacionados con la accesibilidad y la información a personas con discapacidad muestran percepciones de los gestores en todas las categorías. La Figura 21 ilustra resalta los resultados de forma visualmente diferente.

Figura 21

Indicadores de gestión integrada e inteligente



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

Se concluye que los encuestados perciben favorablemente la gestión integrada e inteligente del turismo sus empresa o negocio, se evidencia que los gestores están totalmente de acuerdo o de acuerdo en mayor parte de los indicadores.

Los indicadores relacionados con la gestión integrada y con la interacción entre actores y gestores, son lo que poseen mayores porcentajes de totalmente en desacuerdo, e indecisos. Respecto a la gestión inteligente el uso de un sistema de accesibilidad es el indicador peor evaluado. Estos resultados alertan sobre la necesidad de enfatizar en dichos indicadores.

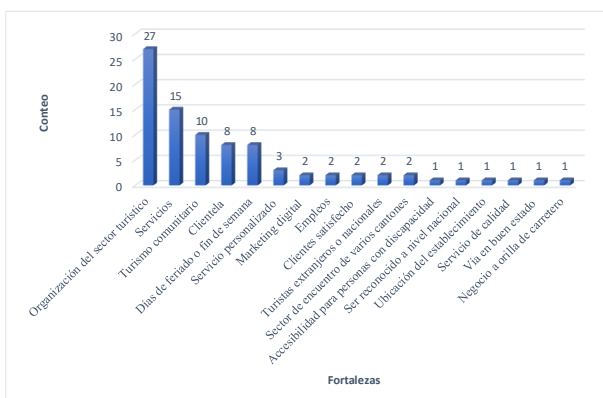
Los gestores emitieron sus criterios FODA acerca de la gestión turística en el cantón Jipijapa, esta técnica permite analizar la situación del cantón Jipijapa, sus peculiaridades internas (Debilidades y Fortalezas) y la situación externa (Amenazas y Oportunidades).

Las fortalezas expresadas se detallan en la Figura 22.

Figura 22

Fortalezas de la gestión turística

| Fortalezas expresadas por los gestores | Conteo |
|--|--------|
| Organización del sector turístico | 27 |
| Servicios | 15 |
| Turismo comunitario | 10 |
| Cientela | 8 |
| Días de feriado o fin de semana | 8 |
| Servicio personalizado | 3 |
| Marketing digital | 2 |
| Empleos | 2 |
| Cientes satisfecho | 2 |
| Turistas extranjeros o nacionales | 2 |
| Sector de encuentro de varios cantones | 2 |
| Accesibilidad para personas con discapacidad | 1 |
| Ser reconocido a nivel nacional | 1 |
| Ubicación del establecimiento | 1 |
| Servicio de calidad | 1 |
| Vía en buen estado | 1 |
| Negocio a orilla de carretero | 1 |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

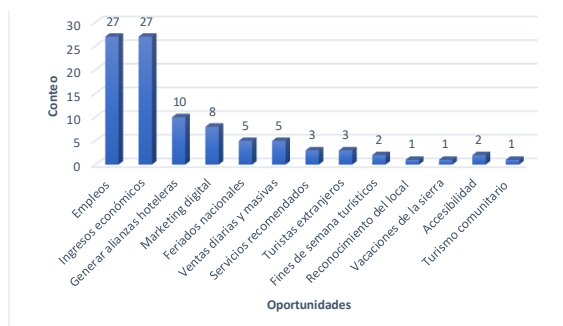
Las fortalezas más identificadas fueron Organización del sector turismo, Servicios y Turismo comunitario.

Las oportunidades expresadas se detallan en la Figura 23.

Figura 23

Oportunidades de la gestión turística

| Oportunidades expresadas por los gestores | Conteo |
|---|--------|
| Empleos | 27 |
| Ingresos económicos | 27 |
| Generar alianzas hoteleras | 10 |
| Marketing digital | 8 |
| Feriatos nacionales | 5 |
| Ventas diarias y masivas | 5 |
| Servicios recomendados | 3 |
| Turistas extranjeros | 3 |
| Fines de semana turísticos | 2 |
| Reconocimiento del local | 1 |
| Vacaciones de la sierra | 1 |
| Accesibilidad | 2 |
| Turismo comunitario | 1 |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

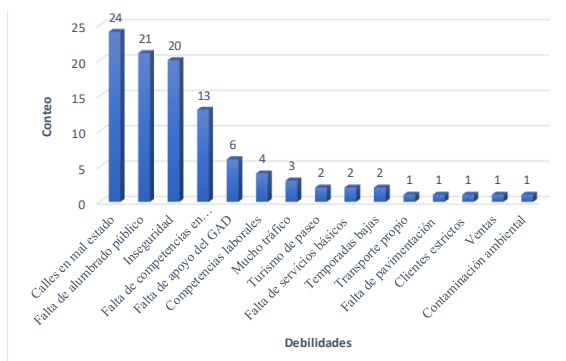
Las oportunidades más percibidas fueron Empleos, Ingresos económicos y Generar alianzas hoteleras.

Las debilidades expresadas se detallan en la Figura 24.

Figura 24

Debilidades de la gestión turística

| Debilidades expresadas por los gestores | Conteo |
|---|--------|
| Calles en mal estado | 24 |
| Falta de alumbrado público | 21 |
| Inseguridad | 20 |
| Falta de competencias en digitalización turística | 13 |
| Falta de apoyo del GAD | 6 |
| Competencias laborales | 4 |
| Mucho tráfico | 3 |
| Turismo de paseo | 2 |
| Falta de servicios básicos | 2 |
| Temporadas bajas | 2 |
| Transporte propio | 1 |
| Falta de pavimentación | 1 |
| Cientes estrictos | 1 |
| Ventas | 1 |
| Contaminación ambiental | 1 |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

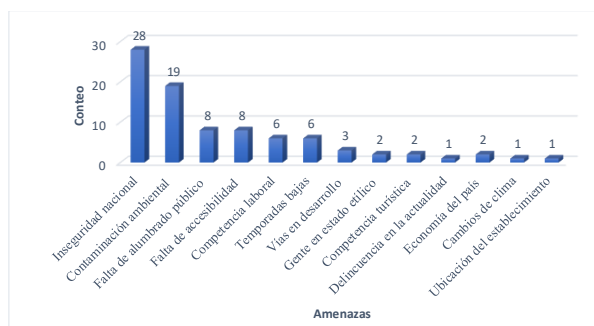
Las debilidades más percibidas fueron Calles en mal estado, Falta de alumbrado público e Inseguridad.

Las amenazas expresadas se detallan en la Figura 25.

Figura 25

Amenazas de la gestión turística

| Amenazas expresadas por los gestores | Conteo |
|--------------------------------------|--------|
| Inseguridad nacional | 28 |
| Contaminación ambiental | 19 |
| Falta de alumbrado público | 8 |
| Falta de accesibilidad | 8 |
| Competencia laboral | 6 |
| Temporadas bajas | 6 |
| Vías en desarrollo | 3 |
| Gente en estado etílico | 2 |
| Competencia turística | 2 |
| Delincuencia en la actualidad | 1 |
| Economía del país | 2 |
| Cambios de clima | 1 |
| Ubicación del establecimiento | 1 |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

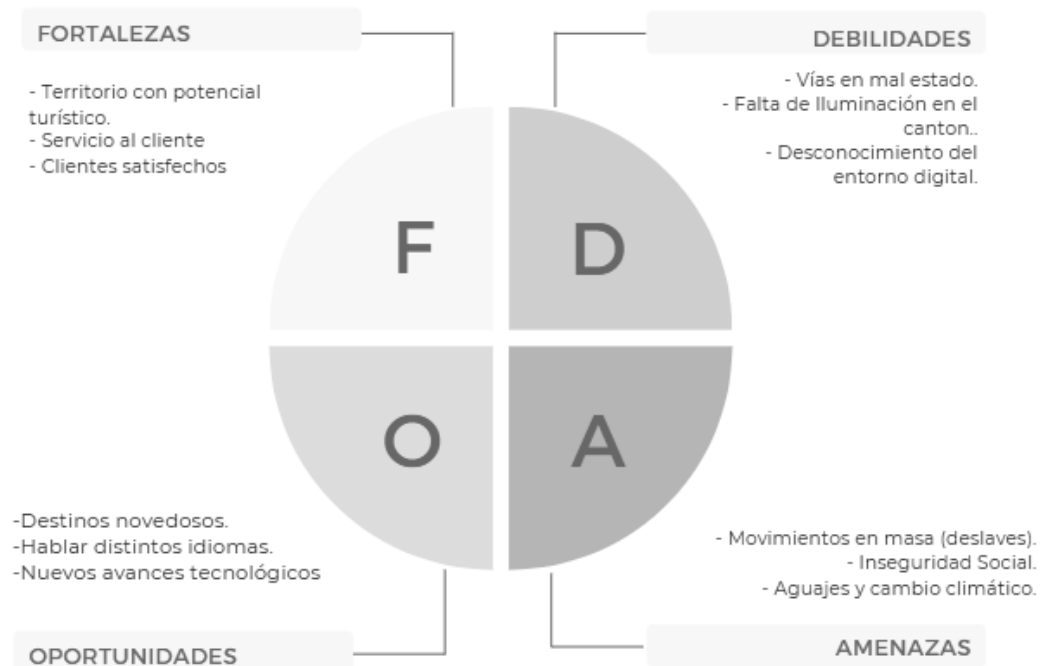
Las amenazas más percibidas fueron Inseguridad nacional, Contaminación ambiental y Falta de alumbrado público.

3.4.4 Análisis FODA

A partir del análisis anterior la autora de este trabajo representa el FODA del cantón Jipijapa (Figura 26).

Figura 26

Matriz FODA



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

3.5 Estructuración de buenas prácticas

3.5.1 Lista de buenas prácticas

Las buenas prácticas son acciones encaminadas a prevenir, corregir y mejorar algún aspecto de la gestión de las empresas turísticas mejoran su imagen ante los clientes y el medio ambiente, se muestra el listado total de las buenas prácticas planteadas por los gestores, el tarjado que evidencia el proceso para identificar las buenas prácticas y la síntesis de estas.

Buenas prácticas propuestas por los gestores encuestados.

1. Buena armonía con los empleados, buena atención, reconocimiento en el restaurante
2. Competencia, Oportunidades de empleo, atención al cliente
3. Competencia, accesibilidad para todos los clientes, inclusión para empleados
4. Atención al cliente, Competencia, sostenibilidad
5. Sostenibilidad, accesibilidad para todos los clientes
6. Gestión turística comunitaria, infraestructura básica rustica, Empleo
7. Gestión turística, sostenibilidad, Oportunidades de empleo

8. Buena armonía con los empleados, atención al cliente, sostenibilidad
9. Buena armonía con los empleados, atención al cliente, sostenibilidad
10. Oportunidades de empleo, prestaciones de servicio, accesibilidad de territorio
11. Empleo, prestaciones servicios, Nuevas tecnología
12. Buena armonía en los empleados, sostenibilidad, Competencia
13. Competencia, Oportunidades de empleo
14. Empleo, atención al cliente, sostenibilidad
15. Competencia, atención al cliente, sostenibilidad
16. Competencia, atención al cliente, sostenibilidad
17. Oportunidades de empleo, sostenibilidad, atención a clientes
18. Competencia, sostenibilidad, atención al cliente
19. Oportunidades de empleo, sostenibilidad, atención al cliente
20. Empleo, buena atención al cliente, Nuevas tecnología
21. Competencia, sostenibilidad, atención al cliente
22. Oportunidades de empleo, sostenibilidad, atención al cliente
23. Competencia, sostenibilidad, atención al cliente
24. Competencia, atención al cliente, accesibilidad
25. Empleo, accesibilidad para clientes, educación ambiental,
26. Oportunidades de empleo, Nuevas tecnología, conocimiento sobre turismo actual
27. Empleo, accesibilidad, ventas estables
28. Empleo, accesibilidad, turismo comunitario
29. Oportunidades de empleo, Competencia, atención al cliente
30. Empleo, Competencia, atención al cliente
31. Oportunidades de empleo, atención al cliente
32. Competencia, atención al cliente, buena atención
33. Competencia, atención al cliente, Oportunidades de empleo

En consideración del proceso que se dio en la realización del listado de buenas prácticas se toma algunos aspectos que se involucran en el cantón, datos que fueron tomados mediante las encuestas realizada a los gestores turísticos.

En consideración al listado de buenas prácticas propuestas por los gestores estas se agrupan y se sintetizan para poder elaborar el tarjado para generar la lista de buenas prácticas para la gestión integrada y gestión inteligente en el cantón de Jipijapa.

El tarjado para identificar las buenas prácticas se presenta en la tabla 8.

Tabla 8

Tarjado que evidencia el proceso para identificar las buenas prácticas

| Síntesis de buenas prácticas | Tarjado | Conteo |
|---|---------|--------|
| Estimulación a la generación de empleos | | 22 |
| Buena atención al cliente | | 22 |
| Sostenibilidad | | 15 |
| Competencias en tecnologías | | 10 |
| Accesibilidad para todos los clientes | | 7 |
| Buena armonía con los empleados | | 4 |
| Gestión turística comunitaria | | 3 |
| Prestaciones de servicios | | 2 |
| Reconocimiento a los colaboradores | | 1 |
| Inclusión para empleados | | 1 |
| Infraestructura básica rústica | | 1 |
| Ventas estables | | 1 |
| Conocimiento sobre turismo actual | | 1 |
| Educación ambiental | | 1 |

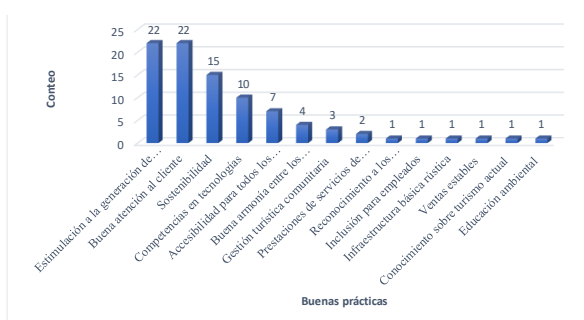
Nota: Romero Aguilar, 2023 a partir de las encuestas.

Las buenas prácticas para la gestión turística sintetizadas de las propuestas por los gestores se plasman en la Figura 27.

Figura 27

Buenas prácticas para la gestión turística

| Síntesis de buenas prácticas | Conteo |
|---|--------|
| Estimulación a la generación de empleos | 22 |
| Buena atención al cliente | 22 |
| Sostenibilidad | 15 |
| Competencias en tecnologías | 10 |
| Accesibilidad para todos los clientes | 7 |
| Buena armonía entre los empleados | 4 |
| Gestión turística comunitaria | 3 |
| Prestaciones de servicios de calidad | 2 |
| Reconocimiento a los colaboradores | 1 |
| Inclusión para empleados | 1 |
| Infraestructura básica rústica | 1 |
| Ventas estables | 1 |
| Conocimiento sobre turismo actual | 1 |
| Educación ambiental | 1 |



Nota: Romero Aguilar, 2022 a partir de las encuestas.

Las buenas prácticas destacadas por los gestores fueron Generación de empleos, Buena atención al cliente, Sostenibilidad.

3.5.2 Lluvia de idea de buenas prácticas

También se realizó una lluvia de idea expresada en la figura 28.

Figura 28

Lluvia de idea de buenas prácticas



Nota. Romero Aguilar, 2023.

La lluvia de idea afloró otros aspectos que se requieren estimular en la gestión turística general en el cantón Jipijapa.

La Tabla 9 muestra la lista final de buenas prácticas para la gestión integrada e inteligente que requieren su implementación inmediata en el cantón Jipijapa.

Tabla 9

Lista final de buenas prácticas requeridas para la gestión integrada e inteligente en el cantón Jipijapa

| Buenas prácticas prioritarias |
|---|
| 1. Estimulación a la generación de empleos |
| 2. Buena atención al cliente |
| 3. Sostenibilidad |
| 4. Desarrollo de competencias en el empleo de las tecnologías |
| 5. Accesibilidad para todos los clientes |
| 6. Buena armonía entre los empleados |
| 7. Gestión turística comunitaria |
| 8. Prestaciones de servicios de calidad |
| 9. Reconocimiento a los colaboradores |
| 10. Inclusión para empleados |
| 11. Infraestructura básica rústica |
| 12. Desarrollo de acciones para el logro de ventas estables |
| 13. Capacitación para la actualización de conocimientos sobre el turismo actual |
| 14. Educación ambiental |

Al incorporar las buenas prácticas en el cantón Jipijapa se beneficiará ambiental, sociocultural y económicamente al territorio, los gestores turísticos, las comunidades y al turista.

CONCLUSIONES

- La aplicación de la metodología sistematizada, permitió identificar buenas prácticas de gestión integrada e inteligente para la calidad turística en el cantón Jipijapa, lo que permitió dar respuesta al problema científico y cumplir los objetivos planteados.

- Las buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente en el cantón Jipijapa, son una alternativa para preparar a los gestores de modo que la actividad sea más organizada y se reviertan en la mejora de la calidad turística del territorio.

- De acuerdo con el análisis de los indicadores se evidencia que los gestores están totalmente de acuerdo en mayor parte de los criterios, sin embargo, aquellos relacionados con la gestión integrada y con la interacción entre actores y gestores, son lo que poseen mayores porcentajes de totalmente en desacuerdo o indecisos y el uso de un sistema de accesibilidad es el indicador peor evaluado.

- Se identifican 14 buenas prácticas prioritarias hacia las que se deben dirigir acciones que garanticen el cumplimiento de ellas en el cantón Jipijapa, estas reafirman la necesaria gestión integrada del turismo, que sea más inclusiva y armónica, junto al desarrollo de capacidades para el empleo de las tecnologías inteligentes por los gestores.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar acciones por parte de los directivos del GAD de Jipijapa dirigidas al desarrollo de las buenas prácticas identificadas como prioritarias por los gestores turísticos, contribuyendo a una gestión integrada e inteligente que mejore la calidad turística en el territorio.

-Incentivar a los gestores turísticos en la participación de temas de desarrollo del cantón para generar ingresos.

-Actualizar el catastro de los establecimientos turísticos y armonizar con la información nacional del MINTUR.

- Diseñar una página web que ayude a promocionar el turismo local y así proyectar también en el turismo a nivel nacional, dar a conocer nuestro cantón y sus alrededores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arboleda, N. (2018). Lineamientos estratégicos para la gestión del turismo en el distrito de Buenaventura. *Turismo y Sociedad*, 238-240.
- Arroyo Cobeña, M. V. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. *Cooperación universidad sociedad*, 47-48.
- Castillo, M. Á., & Cruz, J. L. (2022). La innovación en el sector turístico: una aproximación a los servicios y la cocreación de experiencias. *Turismo y Sociedad*.
- Cayotopa, C. (2018). Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta. *Investigación y Cultura*, 78-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758012008>
- Escuela de Hospitalidad y Turismo. (2021). Implementación de buenas prácticas de turismo sostenibles. *Universidad de Las América*. Obtenido de <https://www.udla.edu.ec/2021/03/escuela-de-hospitalidad-y-turismo-reconocimiento-la-implementacion-de-buenas-practicas-de-turismo-sostenible/#:~:text=Las%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20de%20turismo,tanto%20en%20el%20aspecto%20ambiental%2C>
- Fernández, N., Pérez, E. d., Medina, J. R., Coronado, K. Z., & Feria, F. F. (2021). Gestión del marketing digital en organizaciones turísticas. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(2), 189. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v26n2/1668-8708-VF-26-02-00188.pdf>
- Filho, L., Feder, V., & Watanabe, C. H. (2022). Dimensiones que influyen en la percepción de los turistas sobre los Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa en Turismo*, 16. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5041/504171075019/504171075019.pdf>
- Flores, D., Perogil, J., & Miedes, B. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. *estudios regionales*. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/rer/articu/v3y2018p193-219.html>
- Font Aranda, M. (2021). Perspectiva espacio - territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos. *Venezolana de Gerencia*, 920-921. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612025>

- Font Aranda, M., & Petrus Bey, M. J. (2021). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí – Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 5-6. Obtenido de <https://www.openaccessojs.com/JBReview/article/view/208>
- Gambarota , D. M., & Lorda, M. A. (2017). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Geográfica Venezolana*, 350-352.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación de las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta. *Editores, S.A. de C. V.* Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la investigación. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- IBM. (2021). Gestión inteligente: visión general.
- MINTUR. (2020). Plan de Reactivación Turística. *Ministerio de Turismo del Ecuador*, 36-37.
- Montiel, J. C., Díaz, I. A., & Lozano, M. C. (2019). Las Buenas Prácticas para el enoturismo sustentable en el Valle de Guadalupe, Ensenada california,México. Un enfoque desde las ciencias sociales y administrativas. *El Periplo Sustentable*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1934/193467294003/html/#:~:text=Las%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20para%20el,las%20Ciencias%20Sociales%20y%20Administrativas&text=Resumen%3A%20En%20Baja%20California%20se,su%20industrializaci%C3%B3n%20para%20obtener%20vino.>
- OMT. (2019). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo.
- OMT. (2019). Glosario de términos de turismo. *Organización Mundial del Turismo*.

- Organización Mundial del Turismo . (2019). Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD). Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284420933>
- Perera, G., Betancourt, M. E., & Coll, M. Á. (2021). Procedimiento para la gestión integrada de destinos turísticos en ciudades patrimoniales. *Ciencias Económicas*, 128-133. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15s1/2306-9155-rdir-15-s1-122.pdf>
- Pérez, J. A., Gómez, O., Sangroni, N., Santa, S. R., & Cruz, C. &. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *EMPAI*, 5-6.
- Pérez, J., Gómez, O., Sangroni, N., Santa, S., Cruz, C., & Santos, O. (2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Ingeniería Industrial*, 2-3.
- Proyecto NODO. (2022). “Activando y fortaleciendo redes mayores. Buenas prácticas y aprendizajes de la intervención territorial de Proyecto NODO”. Obtenido de <https://chile.un.org/sites/default/files/2022-01/02.%20Buenas%20Practicas%20Territoriales.pdf>
- Rivas, H. (2018). Elementos para a gestión de destinos turísticos. *sernatur*.
- Solís Hernández, J. D. (2020). Turismo inteligente, innovador, sostenible y accesible. *Sociología Contemporánea*, 14. Obtenido de https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol7num23/Revista_de_Sociologia_Contemporanea_V7_N23_2.pdf
- Uguet, M., & Giner, D. (2021). El sistema de gestión integrado de destino y su papel en el actual escenario turístico. *Revista de Ocio y Turismo*, 15. Obtenido de https://revistas.udc.es/index.php/rotur/article/view/rotur.2021.15.2.7446/g7446_pdf
- UNWTO. (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas. *Organización Mundial del Turismo*, 14-21.
- Visualizador de información turística de Ecuador* . (24 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/visualizador>
- Wolleter, A. (2017). Elementos para la gestión de Destinos Turísticos. *Servicio Nacional de Turismo - SERNATUR*, 89-90. Obtenido de <https://www.sernatur.cl/wp->

content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-
gestio%CC%81n-de-destinos-turisticos-1.pdf

Zita, A. (2021). Qué es la tecnología. *Instituto Venezolano de Investigaciones Científicas*.

ANEXOS

Anexo 1.Solicitud para el desarrollo de investigación



Facultad de Hotelería y Turismo

SOLICITUD PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN

Jipijapa, 02/08/2022

Dr. Luis Gencon Cedeño

Alcalde del cantón Jipijapa,

Yo, **Carmen María Romero Aguilar** con número de cédula **131696563-9** estudiante de la carrera de Turismo-2018 solicito a usted se apruebe el desarrollo del proyecto de investigación de mi Trabajo de Titulación que tiene como tema **"Buenas prácticas de gestión integrada e inteligente en el destino turístico del cantón Jipijapa - Manabí - Ecuador"**; el cual tributa al proyecto institucional "Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí" tiene por líder a la Dra. Mabel Font Aranda.

Por la atención a la presente quedo de usted muy agradecida.

Atentamente,

Carmen María Romero Aguilar
C.I: 131696563-9



Dra. Mabel Font Aranda
C.I: 175690067-4

Anexo 2. Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



Anexo 3. Evidencia de la realización de entrevista



Nota: Fotografía tomada desde el Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), 2022.

Anexo 4. Evidencias de la realización de los encuestados



Nota: Encuesta realizada a los gestores turísticos, 2022.

Anexo 5. Censo de los gestores del turismo a quienes se les aplicó la encuesta

| # | Nombres y apellidos | Nombre comercial | Función que desempeña | Actividad en la que labora |
|-----|---------------------------------|--|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. | Miguel Roberto Dager Cristi | Sanctuary Puerto Cayo Lodge | Propietario | Alojamiento |
| 2. | María del Carmen Zavala Pasmíño | Fuente de Soda El Gringo | Propietaria | Alimentos y Bebidas |
| 3. | Alvarez Heras Daniel Roberto | Cabaña La | Propietario | Alojamiento |
| 4. | Jhony Soledispa | Cabalonga Ecoadventure | Jefe en Área | Alojamiento, Campamento turístico |
| 5. | Deisy Tumbaco Villafuerte | Dianita | Propietaria | Alimentos y Bebidas |
| 6. | Buanerge Quijige Posguen | Coco Playa | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 7. | Milton Pérez | Nicole | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 8. | Ricardo Agustín Delgado Moran | Foca Dorada | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 9. | Winde Pinela | Ocean Blue | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 10. | Taira Reyes | Las Tanusas Boutique Resort and Villas | Gerente | Alojamiento |
| 11. | Karen Zambrano | Rock And Roll | Gerente | Alimentos y Bebidas |
| 12. | Delia María Sumba Quinapallo | Caled Real | Propietaria | Alimentos y Bebidas |
| 13. | Jaime Oscar Calderón Rodríguez | J.C | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 14. | Nilda Zobeida Baque Pin | San Andrés Park | Propietaria | Parques de Atracción |
| 15. | Fernando Gustavo Saltos | Villa de Oro | Jefe en Área | Alojamiento |
| 16. | Juan Pedro Martines Chiquito | Sonita | Empleado en Área | Parques de Atracción |
| 17. | Silvio Josué Soledispa Lucio | Parrillada de Edwar | Gerente | Alimentos y Bebidas |
| 18. | Luis Edison Gutierrez Choez | Cevichería Pepe #3 | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 19. | Ernesto Saul Lino Quimis | Soul Train | Propietario | Alojamiento |
| 20. | Galo Jose Pincay Castillo | Cevichería Jair | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 21. | María Quijige | Mini Market Carlitos | Propietaria | Alimentos y Bebidas |

| | | | | |
|-----|--------------------------------|----------------------------|--------------|----------------------------|
| 22. | Mercedes Álvarez | Quinta La Iguana | Propietaria | Parques de Atracción |
| 23. | Jorge Larry Soledispa Menéndez | Picantería el Redondel | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 24. | Carlos Javier Mendoza Ramos | Asadero la Esquina de Ales | Jefe en Área | Alimentos y Bebidas |
| 25. | Jorge Luis Suarez Martínez | Esquina del Rico Pollo | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 26. | Ximena Gonzales Vasquez | Coco's | Propietaria | Alimentos y Bebidas |
| 27. | Julio Alberto Cedeño Ferrin | El Café De J. C. | Propietario | Alojamiento |
| 28. | Luis Amando Lino García | Luister | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 29. | Jose Francisco Gutierrez Choez | Cevichería Pepe #2 | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 30. | María Janeth Mielles López | Jipitour | Propietaria | Operación e Intermediación |
| 31. | Dario Vladimir Barriga Gómez | Dulce Café | Propietario | Alimentos y Bebidas |
| 32. | Fernando Osejos Manrique | Agua Blanca | Propietario | Alojamiento |
| 33. | José Mauricio Castillo Vásquez | Cevichería El Refugio | Propietario | Alimentos y Bebidas |