



**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  
PARA LA CALIDAD DEL DESTINO PUERTO LÓPEZ**

**AUTOR:**

ALAVA CHÁVEZ DAYANA CECIBEL

ALONSO GÓMEZ NICOLE AMANDA

**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 las estudiantes Alava Chávez Dayana Cecibel y Alonso Gómez Nicole Amanda, legalmente matriculadas 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 para la calidad del destino Puerto López”**

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, 27 de enero 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 Licenciado en Turismo pertenece exclusivamente a las autoras, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

Dayana Cecibel Alava Chávez

1310604499

Nicole Amanda Alonso Gómez

1314621259

## **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 para la calidad del destino Puerto López” ha sido realizado y concluido por las estudiantes Alava Chávez Dayana Cecibel y Alonso Gómez Nicole Amanda; 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:

Lic. Rosario Álava Zambrano, Mg  
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

A.S. Carlos Piguave  
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. Fernando Macias  
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Dra. Mabel Font Aranda  
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Alava Chávez Dayana Cecibel

Alonso Gómez Nicole Amanda

GRADUADAS

## **DEDICATORIA**

Esta investigación, se la dedico a Dios, por darme inteligencia, sabiduría y sobre todo salud. A mis padres por la confianza que me brindaron y su apoyo, a mi novio y amigas que con sus ánimos me ayudaron a no rendirme.

**Alava Chávez Dayana Cecibel**

Cómo primer lugar le dedico esta tesis a Dios, por mantenerme sana, y verme puesto en esta universidad en donde conocí a mis actuales compañeros, aprendí de mis profesores que hicieron amar y seguir mi carrera. A mi madre que me apoyó desde un principio con mis estudios y necesidades que tenía que cubrir al mudarme a otra ciudad para lograr el objetivo de terminar la carrera.

**Alonso Gómez Nicole Amanda**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios que me permitió llegar a esta gran etapa de mi vida, a mis padres y abuelos que me motivaron a luchar hasta final y sobre todo a mi novio por acompañarme y estar conmigo en la buenas y malas, también agradezco a mi tutora de tesis Dra. Mabel Font Aranda que con sus conocimientos nos ayudó en este proceso, a mis amigas que sin duda alguna estoy orgullosa de cada una de ellas por cada experiencia que tuvimos.

**Alava Chávez Dayana Cecibel**

Agradezco a Dios sobre todas las cosas que me puso en este lugar exacto, por permitirme a seguir con la culminación de este proyecto. Agradezco a mi madre por su inmenso apoyo y me motivó a continuar la universidad; al igual a mis amigas que hice desde nivelación que nos ayudamos entre una a la otra; también agradezco a una persona especial que creyó en mí que podía hacerlo desde el inicio y estuvo conmigo en los primeros semestres, me incentivó en los trabajos acampándome la mayor parte del tiempo. Sin olvidar agradecer a mi tutora de tesis Dra. Mabel Font Aranda por guiarnos en el proyecto y haber brindado su tiempo y conocimiento.

**Alonso Gómez Nicole Amanda**

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es Proponer buenas prácticas de gestión integrada e inteligente para la mejora de la calidad en la actividad turística del cantón Puerto López. Los métodos, técnicas y herramientas que se utilizan, son entre otros, revisión de documentos oficiales donde se obtuvo resultados de la verificación de requisitos legales y acuerdos con el Ministerio de Turismo, vinculándose simultáneamente de los indicadores que forman parte de la gestión integrada e inteligente. También se realizan encuestas a 98 gestores turísticos del destino, consiguiendo datos u opiniones, con la finalidad de conllevar al DAFO del cantón y sintetizar las propuestas de buenas prácticas. En el desarrollo de la lluvia de ideas con la ayuda metodológica de la técnica de tarjado se destaca la necesidad de buenas prácticas para la gestión inteligente, ya que los establecimientos turísticos de Puerto López carecen de innovaciones tecnológicas que se utilizan en la actualidad; junto a la mejora y desarrollo de capacitaciones del personal turístico, la influencia de intervención del GAD y mejoramientos de obras y vías públicas. Se llega a la conclusión que son necesarias las presentes propuestas utilizando la gestión inteligente para el manejo de las TICS y las intervenciones de las autoridades del cantón junto a la comunidad, los gestores y turistas para la gestión integrada y la mejora de la calidad del destino.

**Palabras Claves:** Buenas prácticas, gestión turística, gestión integrada e inteligente, calidad, destino.

## **ABSTRACT**

The main objective of this current research is to propose good practices of integrated and intelligent management for the improvement of quality in the tourist activity of the canton of Puerto Lopez. It analyzes the methods, techniques and tools used, among which are, review of official documents where results were obtained from the verification of legal requirements and agreements with the Ministry of Tourism, simultaneously linking the indicators that are part of the integrated and intelligent management. We also conducted surveys based on the tourist managers of the destination with a population of 98, obtaining personal data or opinions, with the purpose of leading to the SWOT of the canton and synthesizing the proposals of good practices by the managers reaching the development of brainstorming with the methodological help of the tally technique; the most discarded of the good practices are the implementations of intelligent management, given the case that the tourist establishments of Puerto López lack technological innovations that are currently used; The most undesired good practices are the implementations of intelligent management, given the fact that the tourist establishments of Puerto Lopez lack of technological innovations that are currently used; together with the improvement and development of training of tourist personnel, the influence of the GAD intervention and improvements of public works and public roads, reaching the conclusion that the present proposals are necessary using intelligent management for the use of ICT management and interventions by the authorities of the canton to improve the image of the destination to achieve a successful progress.

**Key words:** Good practices, tourism management, integrated and intelligent management, quality, destination.



## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN.....  | 1  |
| CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO .....  | 6  |
| 1.1 Destino .....  | 6  |
| 1.2 Gestión turística .....  | 8  |
| 1.3 Gestión integrada e inteligente en turismo .....   | 10 |
| 1.4 Gestión de la calidad en el turismo .....  | 12 |
| 1.5 Buenas prácticas de gestión turística .....  | 14 |
| CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....  | 17 |
| 2.1 Aspectos generales sobre el proceso de investigación.....  | 17 |
| 2.2 Pasos seguidos para el desarrollo del proyecto.....  | 18 |
| 2.3 Descripción de los pasos y los métodos, técnicas y herramientas .....                                | 19 |
| 2.3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto territorial.....                       | 19 |
| 2.3.2 Determinación de políticas afines.....   | 20 |
| 2.4 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente.....                                 | 20 |
| 2.5 Diagnóstico .....  | 21 |
| 2.6 Estructuración de buenas prácticas .....   | 23 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....   | 24 |
| 3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto territorial del cantón Puerto López..... | 24 |
| 3.2 Determinación de políticas afines del cantón Puerto López.....                                       | 31 |
| 3.3 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente del cantón Puerto López .....        | 34 |
| 3.4 Diagnóstico del cantón Puerto López .....  | 34 |
| 3.5 Estructuración de buenas prácticas del cantón Puerto López.....                                      | 41 |
| CONCLUSIONES.....  | 44 |
| RECOMENDACIONES .....  | 44 |
| REFERENCIAS .....  | 45 |
| ANEXOS.....  | 51 |

## ÍNDICE DE FIGURA

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Hilo conductor del Capítulo I .....   | 6  |
| Figura 2. Subsistemas del destino .....   | 7  |
| Figura 3. Entre los conjuntos de gestión turística .....  | 9  |
| Figura 4. Pautas principales de la gestión integrada e inteligente .....                        | 12 |
| Figura 5. Parámetros de la calidad para el turismo .....  | 14 |
| Figura 6. En base a la estructura de las buenas prácticas .....                                 | 16 |
| Figura 7. Lista de indicadores de gestión integrada e inteligente .....                         | 21 |
| Figura 8. Ejemplo de plantilla de DAFO .....  | 22 |
| Figura 9. Formula de muestro .....  | 22 |
| Figura 11. Ubicación del cantón Puerto López .....  | 24 |
| Figura 12. Organigrama estructural institucional de cantón Puerto López. ....                   | 25 |
| Figura 13. Estructura de la dirección del cantón Puerto López en la actividad turística         | 26 |
| Figura 14 Analisis mediante la revisión de PLANDETUR 2030 .....                                 | 32 |
| Figura 15. Análisis respecto a la Ley de turismo .....  | 32 |
| Figura 16. Análisis del Plan de Desarrollo Turístico del cantón Puerto López .....              | 33 |
| Figura 17. Nivel de educación.....  | 36 |
| Figura 18. Género.....  | 36 |
| Figura 19. Años de experiencia.....   | 37 |
| Figura 20. Actividad en la que elabora.....   | 37 |
| Figura 21. Función principal que desempeña en la empresa.....                                   | 38 |
| Figura 22. Determinación de los indicadores de gestión integrada e inteligente del turismo..... | 39 |
| Figura 23. Características del DAFO del cantón.....   | 40 |

## ÍNDICE DE TABLAS

- Tabla 1. Diferentes conceptos sobre el destino .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 2. Diferentes criterios sobre gestión turística .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 3. Diferentes conceptos sobre gestión integrada ..; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 4. Características de gestión inteligente .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 5. Objetivos de la calidad .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 6. Diferentes conceptos de buenas prácticas .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 7. Pasos para el desarrollo de la investigación .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 8. Técnica de tarjado .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 9. Atractivos de naturales del Cantón Puerto López .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 10. Atractivos culturales del cantón Puerto López .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 11. Catastro Turístico del cantón Puerto López 2022 .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 12. Resultados de la tabla de tarjado en base a las buenas prácticas .....; **Error! Marcador no definido.**
- Tabla 13. Estructuración de propuestas de buenas prácticas .....; **Error! Marcador no definido.**

## INTRODUCCIÓN

El destino es una localización donde permite conocer de forma física todas las variedades de producto que se ofrece, así accediendo a un sinnúmero de visitas. Basándose en la perspectiva de Gallarza (2002), el destino está constituido por varios fundamentos de información a lo largo del tiempo, se considera que los destinos se acomplejan entre múltiples relativistas y dinámicos en cualquier sentido o idea de actitud que los visitantes se asocian al lugar (Batista Sánchez, González Ferrer, & González Camejo, 2017). Esto indica las ventajas de descubrir la belleza de la naturaleza, las oportunidades de crear vínculos actividades para el turismo en el destino, respetando su entorno y siguiendo sus reglamentos.

El desarrollo de destinos implica un proceso donde la sociedad en su dinámica socioeconómica y cultural permite la articulación de componentes del turismo para la participación de todos los agentes o fuerzas turísticas que interactúan dentro de límites del sistema (Torres Matovelle, 2017). Al hablar del turismo en un destino se encuentra con una gran diversidad de elementos que colabora a la comunidad, entre ellos, la llegada de turistas que incentivan el progreso de los sectores turísticos, así otorgando una entrada al nivel económico de quienes trabajan.

Menciona Damian & Suárez-Barraza (2015) que gran parte de las actividades turísticas abarcan procesos productivos que se distribuyen en comercio, alojamiento, bares, restaurantes, promociones, transporte. Estas deben de gestionar de manera particular la complejidad de la demanda de clientes en la toma de decisiones. Naranjo Lluport y otros, (2019) señalan con el paso del tiempo se ha investigado varias prácticas de modelos de gestión turística de los destinos, el interés se ha reflejado en el desarrollo del turismo, la necesidad de gestionar y garantizar la sustentabilidad y competitividad de ellos. Al dialogar sobre la gestión turística se ha comprendido que da un orden en el ámbito de la organización y de la complejidad de un sector o una empresa, categorizando el desarrollo del turismo como parte fundamental de la economía.

Ecuador posee una gran cantidad de destinos de diversos paisajes con su respectivo clima, flora y fauna, la infraestructura es otro de los puntos que van entrelazados en los destinos puesto que hay turistas que pernotan en los sitios de interés.

Basándose en la organización y la productividad de la gestión turística del cantón Puerto López que ejerce distintas áreas de emprendimientos e impulsando así económicamente.

La gestión integrada e inteligente, tiene pilares o dimensiones que sostienen a los destinos: la movilidad, gobernanza, poblaciones, calidad de vida, economía y ambiente que incluyen diferentes estructuras y tendencia hacia las alianzas público y privada (Sigalat-Signes, 2020). Dentro de esta gestión integrada e inteligente se encuentran destinos turísticos inteligentes cómo un espacio en cual se utiliza tecnología avanzada en esfuerzos integrados para una accesibilidad de enriquecimiento de experiencia a visitantes, todo esto dan como resultado una sostenibilidad (Font Aranda, Perspectiva espacio - territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos, 2021). Al entender lo mencionado, se puede decir que la gestión integrada e inteligente permite determinar las prioridades fundamentales del turismo, refiriéndose a la mejora de antiguos y actuales proyectos como los del futuro.

La calidad proporciona alcanzar beneficios potenciales como servicios que complazcan los requisitos y la capacidad de facilitar generalmente los productos de los clientes, planteando riesgos y oportunidades derivada con su contexto y objetivo, manifestando la conformidad con ciertos reglamentos establecidos (Amaya Pingo, Felix Poicon, Rojas Vargas, & Diaz Tito, 2020). Es una novedad que radica en cómo se ajustan las administraciones y las exigencias de un mercado que está en un constante cambio, sectores consolidados y usuarios con un incremento mayor sobre el destino y más severo en su demanda (Zamora Roselló, 2018). Adaptándose a lo mencionado, la calidad está basada en un conjunto de ideas para la mejora de un producto enriqueciendo de esta manera una forma positiva dentro del mercado turístico.

Cuando se habla de calidad permite conocer la capacidad para satisfacer un producto determinado, implicando un parámetro de cumplimiento a diferentes factores, por ejemplo, en la cultura, en servicio, productos y en necesidades que otorguen una calidad de vida a las personas entre una empresa o un país, estas relaciones entre las asociaciones turísticas son una cualidad de satisfacción dentro del destino.

A nivel mundial se puede distinguir en diferentes áreas operativas donde se aplica, buenas prácticas administrativas, educativas, de manufactura, ambientales, entre otras, por lo general se las recopila y presenta una guía o folleto (Sánchez Guerrero, 2021). Por lo general buenas prácticas es una guía de procedimientos, objetivos y reglas

en donde se lleva a cabo la compostura de actividades y acciones positivas que permite aplicar la calidad de producto o destino.

Las buenas prácticas son la voluntad de aportar referentes vanguardistas. Se destaca, por tanto, los siguientes criterios: Código ético, corresponsabilidad, eficacia, eficiencia, factibilidad, innovación, impacto positivo, implicación de la ciudadanía, liderazgo, transferibilidad, transversalidad, sostenibilidad, sustentabilidad, sistema de evaluación, planificación y viabilidad (De la Torre Cruz, Luis Rico, & Escolar Llamazares, 2016). Comentando sobre las buenas prácticas, esto mantiene la complejidad de un destino, por lo que ayuda un alto rango de satisfacción de buena administración.

El proyecto de investigación tiene *justificación* porque actualmente, el turismo en el cantón Puerto López adquiere gran importancia y exige el desarrollo de investigaciones que tributen a la mejora de la calidad de los servicios asociados a dicha actividad.

En el ámbito *teórico* se sistematizan los preceptos de la investigación que permitirá contextualizar el conocimiento sobre la adaptación de las buenas prácticas para la calidad en la gestión turística del cantón Puerto López y de los 147 establecimientos turísticos.

Hay justificación *práctica* porque la presente investigación aportará buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente para la calidad del turismo en el cantón Puerto López. Así, se contribuye al progreso de obtener mejores resultados al momento de adquirir la prestación, cabe indicar que el desarrollo de las buenas prácticas respalda de una manera estratégica los recursos y mejora la calidad de potenciar el destino de una forma desarrollada y eficaz. También, este trabajo de titulación es parte del proyecto institucional “Metodología de gestión turística integrada e inteligente para la mejora de la calidad en el cantón Puerto López”.

Además, se justifica lo *económico*, el presente proyecto facilitará la investigación e indicadores para la evaluación y progreso. Este beneficiará al cantón de Puerto López en forma positiva, ayudando el lado económico, social, cultural y ambiental, adaptándose a la realidad de cada área involucrada ya sea agencias de viajes, hoteles, hostales, restaurantes, atractivos naturales y culturales, así estableciendo una rentabilidad superior a años anteriores

En lo **político institucional y legal** se toma en cuenta la *Ley del Turismo* “Art. 8.- *Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes*”, en tal sentido contribuirá la propuesta de buenas prácticas para la gestión integrada e inteligente en el cantón Puerto López y en las empresas turísticas, públicas y privadas.

Razonando lo **ambiental** en el momento actual en el cantón de Puerto López el sector turístico debe estar pendiente del cuidado del ecosistema y su entorno, por ello proponiendo buenas prácticas tendrá beneficios de prosperar mediante ideas para la protección del medio ambiente.

Respecto el **planteamiento del problema**, a partir de un conversatorio exploratorio con Ing. Wilder Pionce Mendoza (Analista Dirección de Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico) se define que la gestión turística en el destino Puerto López posee diferentes síntomas como el notable deterioro de las vías de transportación, calles y del muelle turístico, áreas focalizadas con acceso a Internet, incumplimiento de actividades turísticas, existencia de mucha informalidad en la prestación de los servicios, aunque se realiza la promoción de los atractivos y servicios turísticos falta mayor empleo de las tecnologías de la información y comunicación. Estos problemas tienen como causas carencias económicas a nivel nacional, falta de descentralización total del cantón Puerto López depende de la certificación y registro del MINTUR, incumplimiento de las ordenanzas incluso una recién aprobada, deficiente control, preparación de los actores y gestores en el ámbito de la gestión inteligente. El Anexo 1 muestra la aprobación para el desarrollo del proyecto de investigación.

De lo anterior se deriva la **formulación del problema** ¿De qué manera es posible la mejora de la calidad en la actividad turística del cantón Puerto López?

Con su **objeto de investigación** gestión turística en destinos, y en particular el **campo de acción** buenas prácticas de gestión integrada e inteligente en el cantón Puerto López.

La **idea por defender** corresponde la mejora de la calidad en la actividad turística del cantón Puerto López es posible mediante la aplicación de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente.

Se integra en la *variable independiente* corresponde a las buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente. Entre tanto la *variable dependiente* la mejora de la calidad en la actividad turística del cantón Puerto López.

El *objetivo general* del proyecto de investigación es: Proponer buenas prácticas de gestión integrada e inteligente para la mejora de la calidad en la actividad turística del cantón Puerto López.

Dentro de los *objetivos específicos* se encuentran:

1. Determinar el marco teórico metodológico para el desarrollo de la investigación.
2. Diagnosticar la gestión turística del cantón Puerto López partiendo de indicadores de gestión integrada e inteligente.
3. Estructurar buenas prácticas de gestión integrada e inteligente.

Con relación al *diseño metodológico* se desarrolla una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo, y de alcance exploratorio - descriptivo. Se emplea el método bibliográfico mediante la revisión de libros, informes oficiales y revista científicas disponibles en internet y se abordan diferentes conceptos teóricos partiendo del posicionamiento de diferentes autores. El trabajo de campo y la observación científica permite la constatación en el destino y las técnicas de entrevistas y encuestas facilitan la obtención una buena base de información.

El trabajo se estructura en tres capítulos en el primero se exponen los preceptos teóricos, en el segundo el diseño metodológico y en el tercero se muestran los hallazgos encontrados durante la investigación.

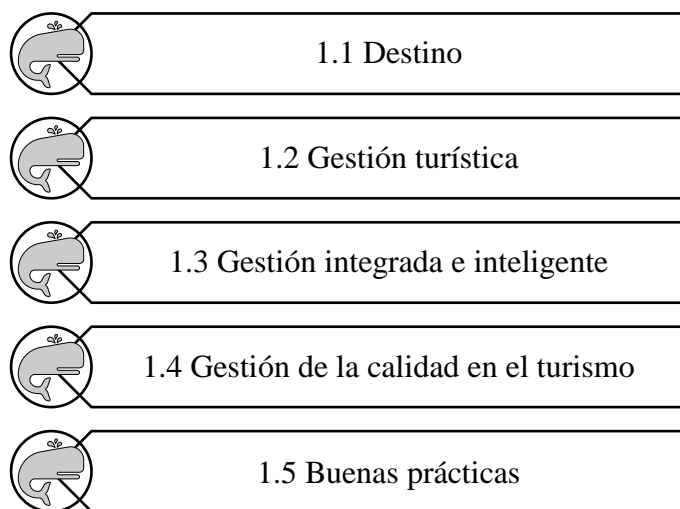


## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

El capítulo aborda los posicionamientos teóricos acerca del objeto de investigación basándose en el hilo conductor se muestra en la (Figura 1).

**Figura 1**

Hilo conductor del Capítulo I



Nota: Alava Dayana, Alonso Nicole, 2022

### 1.1 Destino

El destino turístico es un producto sociocultural integral en el que posee componentes, este tiene la presencia y capacidad de lograr un ambiente natural y cultural (González Morales, 2019). Durante los últimos años los destinos muestran distintas relaciones con el ecosistema en el que pueden observar cada rincón de la zona, permitiendo al turista un destino acogedor (Duran & Bacigalupe, 2018). Por ende, este desarrolla un sentido armónico en el lugar de visita, por lo que un destino también se enlaza en circuitos. La Tabla 1 muestra diferentes conceptos de destino.

**Tabla 1**

*Diferentes conceptos sobre el destino*

| Autor, año    | Conceptos de destino  |
|---------------|---|
| Manente, 2008 | Conjunto donde incluyen actividades de empresas turísticas, organizaciones públicas, intermediarios, y el |

|   |   |
|---|---|
|   | desarrollo de actividades y programas orientados a funciones específicas.   |
| Reyes Ávila Bercial & Barrado Timón, 2015 | Es el desarrollo local y regional, que de una manera general van más allá de lo tradicional incluido en la planificación turística. |
| OMT, 2019                                 | Es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar.    |

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores.

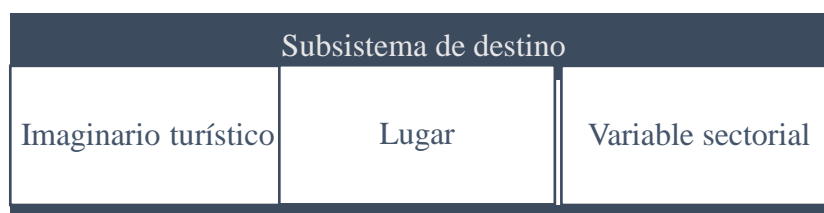
De acuerdo a los diferentes conceptos mencionando en la Tabla 1, se concluye que un destino es un lugar donde permite conocer los espacios geográficos, desarrollando actividades en el sector turístico que conforman en el destino.

Al hablar de ciertos criterios del destino, se desarrollan ventajas que permite que el visitante o turista conozca cada área con facilidad de una acogida estable. De acuerdo Heras Pedrosa, Jambrino Maldonado, Iglesia Sánchez, & Lugo Ocando (2019) los destinos turísticos experimentan cambios en los últimos años como resultado de las tecnologías de la información y comunicación, desarrollando un enfoque con oportunidades propias en las redes sociales. Para los autores de este trabajo, los destinos se conforman básicamente por zonas grandes o pequeñas esto forman parte de la integración del turismo, permitiendo el impacto con los límites de la naturaleza.

Para Moscoso (2012) la relación entre el destinos estructura en tres subsistemas, el imaginario turístico, el lugar y la variable sectorial. Estos tres obtienen un cierto nivel de correlación y correspondencia; el primero como base central del modelo que forma sus características. En la Figura 2 muestra los subsistemas del destino.

**Figura 2**

*Subsistemas del destino*



*Nota:* Alava Chávez, Alonso Gómez (2022), a partir de Moscoso (2012).

Analizando la Figura 1, comprende la descripción de los subsistemas del destino turístico el cual se conforma: imaginario turístico representa una manera específica del modo de ver el mundo, lugar constituido por el espacio turístico y las comunidades, a su vez la variable sectorial que se conforma la oferta, operadores, los clientes y competidores. Se especifica que en los destinos tienen varios tipos de clasificación del sistema turístico entre ellos con la información de la OMT (1994), está compuesto por los siguientes elementos: demanda turística: son los consumidores de bienes y servicios turísticos, oferta turística, espacio geográfico y operadores turísticos del mercado.

## 1.2 Gestión turística

La gestión turística se constituye en un espacio de trabajo consistente, la cual es necesario fortalecer, desarrollar instrumentos y técnicas que introduzcan prácticas para la calidad de los procesos de la gestión (Salvadeo & Ruarte, 2018). Esta gestión abarca primordialmente el manejo adecuado de todos los elementos que conforman el sistema turístico, y su función es propiciar un cambio en el comportamiento de entidades y personas que están involucradas en el mismo, como son los turistas (Reinoso, 2017). Se entiende como referencia que la gestión turística son modelos de procesos y funciones que llevan a cabo en actividades en este ámbito como es el turismo. La Tabla 2 muestra diferentes criterios sobre gestión turística.

**Tabla 2.**

*Diferentes criterios sobre gestión turística*

| Autor, año                     | Conceptos de gestión turísticas   |
|--------------------------------|---|
| Díaz Criollo, 2018             | Búsqueda de alternativas e innovación para la optimización de los recursos a bajo costo y menor tiempo sumado al cumplimiento de los objetivos.   |
| Naranjo Llupart y otros, 2019  | Garantiza el manejo del turismo sostenible, esencialmente mediante un proceso de planificar y organizar el trabajo, realizar un diagnóstico del territorio y efectuar un estudio profundo para obtener las mejores. |
| Pérez Castañeira y otros, 2021 | Determina el conjunto de competencias, destrezas y conocimientos que los diferentes   |

---

posean para la prestación de los servicios, mediante la gestión de los procesos de planificación, organización, ejecución y control de las actividades dentro del sector.

---

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores.

Referente a los autores de la Tabla 2, se concluye que la gestión turística permite organizar todo tipo de procesos que estén en marcha en una empresa, así, planificando el manejo de un conjunto de competencias permitiendo la innovación dentro del entorno turístico.

De acuerdo con Montoya Uzurieta (2018) la gestión en el turismo debe cumplir con el objetivo de facilitar el aumento de la productividad y la competitividad turística del destino; para ello, compromete la formulación de una política, su correspondiente planificación, coordinación y articulación entre las partes interesadas. Con los siguientes autores Campdesuñere, Guzmán, & Pérez Almaguer (2012) la gestión turística se desempeña un rol protagónico entre las variables vinculadas con la comercialización donde permite gestionar la promoción como parte de la función organizacional del destino. Cuando se especifica los modelos de gestión turística, este tiene un papel importante en cuanto las regulaciones y estrategias para el manejo de la existencia y conservación del destino. En la Figura 3 muestra los conjuntos de una gestión turística.

### **Figura 3**

*Entre los conjuntos de gestión turística*



*Nota:* Alava Chávez, Alonso Gómez, 2022

Analizando la Figura 2, justifica los conjuntos de la gestión turística, en que lo conforman los objetivos planteado y enfocados la planificación, organización, dirección y el control de las operaciones para el desarrollo y progreso de esta gestión. Refiriéndose Lamas, Nascimento, & Mazaro (2019) a la gestión de los destinos turísticos enfatizan la presencia en la gobernanza de presupuestos humanistas para la solución de problemas globales sustentado en los principios de integración, descentralización y cooperación.

### 1.3 Gestión integrada e inteligente en turismo

La gestión integrada ofrece a diversos directivos instrumental metodológico que les permite gestionar los proyectos, de forma eficaz así incrementen su efectividad de mejora con el manejo de destino (Almaguer Torres, Pérez Campaña, & Aguilera García, 2018). En base a lo mencionado el uso de la gestión integrada fortalece los mecanismos de organizar las operaciones del mismo. La Tabla 3 muestra diferentes conceptos sobre gestión integrada

**Tabla 3**

*Diferentes conceptos sobre gestión integrada*

| Autor año   | Conceptos de gestión integrada   |
|---|--|
| Llanes-Font, Isaac-<br>Godínez, Moreno-Pinol, &<br>García-Vidal, 2014 | La gestión integrada se conceptualiza como el proceso de integrar las etapas de planificación, realización, control y mejora de los procesos integrados del sistema organizacional, a su adaptación constante al entorno organizacional, a través del cumplimiento de los requisitos demandados por los clientes y de otras partes interesadas |
| Ramos, Ospino Escobar,<br>& Ortiz Ospino, 2016                        | La gestión integrada es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar dirección, articular y alinear conjuntamente  |

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores.

Considerando Tabla 3, la gestión integrada se caracteriza como un conjunto de gestiones que ayudan a fortalecer, planificar, organizar los procesos de lugar permitiendo la adaptación de nuevos conocimientos.

Para el logro de una gestión inteligente de destinos turísticos, los pilares son: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad (Font Aranda, Mabel; Petrus Bey, Joana, 2020). Lo servicios de todo tipo se proyecta a la accesibilidad universal permitiendo información real, basado a esto se registran pautas principales de integración inteligente (Font, 2021). Al hablar de integración e inteligencia se implementa el uso de productos, servicios con la manera de contribuir una afluencia dentro de un mercado, organizaciones, empresas e incluso destino. La Tabla 4 muestra características sobre gestión inteligente.

**Tabla 4**

*Características de gestión inteligente*

| Autor año                   | Características de gestión inteligente   |
|-----------------------------|--|
| Martín, León, & López, 2012 | Tiene en contrapartida un gran esfuerzo en el momento del diseño de las especificaciones de los objetos gestionados con el conocimiento integrado. Las nuevas especificaciones contienen detalles referentes a las propiedades del recurso que representan y las declaraciones correspondientes al conocimiento que lo gestiona. |
| Mariño, 2014                | Se enfoca en crear, obtener y gestionar eficientemente todos los activos intelectuales que se requieren para alcanzar los objetivos de la organización y concluir exitosamente sus estrategias.  |

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores.

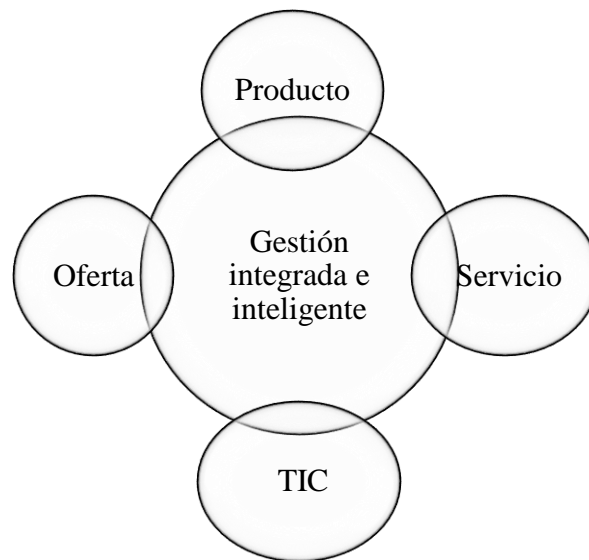
Tomando en cuenta la Tabla 4, sobre la gestión inteligente se resume que es un conocimiento que permite trabajar con diseños tecnológicos, permitiendo crear y gestionar estrategias para la mejora de la gestión.

La gestión inteligente se relaciona con el despliegue de infraestructuras de banda ancha e instalaciones en el territorio y en los equipamientos; medidas de eficiencia

energética; gestión de la movilidad, la seguridad, el mantenimiento y la conservación del espacio público (Alguacil Sanz, 2015). Referente a lo mencionando, la gestión inteligente da un impacto positivo a la organización de un destino, por lo que las medidas de tecnología mejoran la eficiencia de los modelos de negocio de territorio con una mentalidad sumergida a través del internet. A continuación, la Figura 4

**Figura 4**

*Pautas principales de la gestión integrada e inteligente*



*Nota:* Alava Chávez, Alonso Gómez, 2022, pautas principales sobre la gestión integrada e inteligente.

Analizando la Figura 3, comprende que la gestión integrada e inteligente en un destino se analiza: oferta, tecnología, servicio y producto, hoy en día los medios de comunicación son estrategias para globalizarnos, esto permite trabajar de manera eficaz obteniendo recursos positivos.

#### **1.4 Gestión de la calidad en el turismo**

Según Idrogo Bustamante (2021) el término calidad ha evolucionado en el pasar de los años, este proceso permite perfeccionar y aumentar sus objetivos garantizando satisfacer plenamente las expectativas de los consumidores de bienes y servicios. La calidad es garantizar la mejora enfocada hacia la satisfacción de las expectativas de los clientes, para lo cual se debe cumplir con actividades encaminadas a mejorar el servicio (Cañas Roa, 2018). La Tabla 5 indica objetivos de la gestión de la calidad en el turismo.

**Tabla 5**

*Objetivos de la calidad*

| Autor año  | Objetivos   |
|--|---|
| Álvarez Álvarez, Castro Rojas, & Peña Guarín, 2013 | Garantiza las expectativas de los clientes y cumplir de forma sostenida en el tiempo, articulando los diversos factores organizacionales que entrelazan en los procesos, contribuyendo así a la sostenibilidad organizacional |
| Romero Echevarria, 2018                            | Específica los procesos operativos necesarios, considerando los recursos afines para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad   |
| Zavala Choez & Vélez Moreira, 2020                 | Obtención de un producto con el uso exigido por la demanda del consumidor   |

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores.

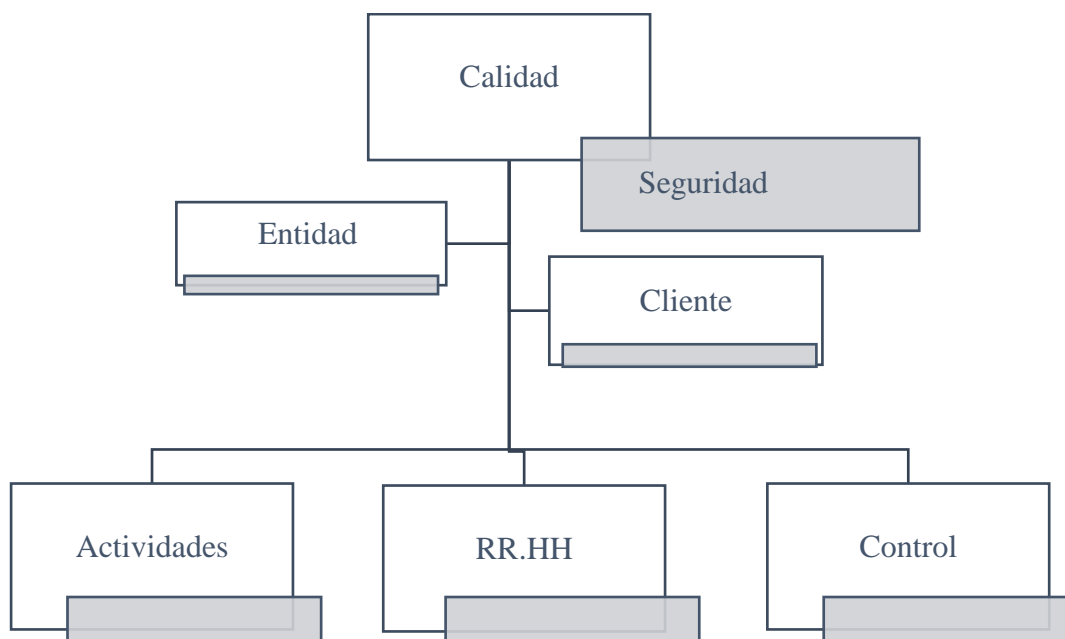
Analizando la Tabla 5, sobre los objetivos de la calidad, esto permite garantizar satisfacción a los clientes por diversos servicios o productos que se brinda, especificando procesos necesarios para dirigir y organizar un control enlazado diversos recursos.

De acuerdo con los siguientes autores Carrera Endara, Ligña Cumbal, Moreno Cueva, & Morales Carrera (2018), la calidad de un producto y servicio son los resultados de las acciones que realizan las entidades para mejorar todos sus procesos con la finalidad de tener los requisitos y superar las expectativas de los consumidores o cliente. Mencionando lo anterior se entiende lo necesario el uso de la calidad en bienes, servicios y productos para así obtener progresos brindando una buena calidad. La siguiente Figura 5 muestra parámetros de la calidad para el turismo.



**Figura 5**

*Parámetros de la calidad para el turismo*



*Nota:* Alava Dayana, Alonso Nicole 2022. Parámetros de la calidad a partir de Mediavilla Saldaña,(2014)

Analizando la Figura 5, los parámetros de la calidad se encuentra la seguridad, permitiendo la entidad del cliente, valorando las siguientes actividades como los recursos humanos y el control de todo proceso, esto forma parte de fidelizar a los clientes con un servicio de alto nivel.

### **1.5 Buenas prácticas de gestión turística**

Las buenas prácticas son una herramienta para el desarrollo continuo dentro del personal o capital humano de una empresa para el servicio que brindan al turista por medio de normas para el personal la cual determina fórmulas de cortesía por la empresa (Uquillas Granizo, 2018). Se desarrollan en la producción, comercialización y desarrollo integral en comunidad, se fundamenta en la cooperación, solidaridad, democracia, sostenibilidad e igualdad de los desarrollos económicos del destino (Muñoz Alvarez, Ormaza Andrade, & Castillo Ortega, 2022). Al hablar de buenas prácticas como una guía de procedimientos, objetivos y reglas en donde se lleva a cabo actividades y acciones positivas que permite aplicar la calidad. La Tabla 6 muestra diferentes conceptos sobre buenas prácticas.

**Tabla 6***Diferentes conceptos de buenas prácticas*

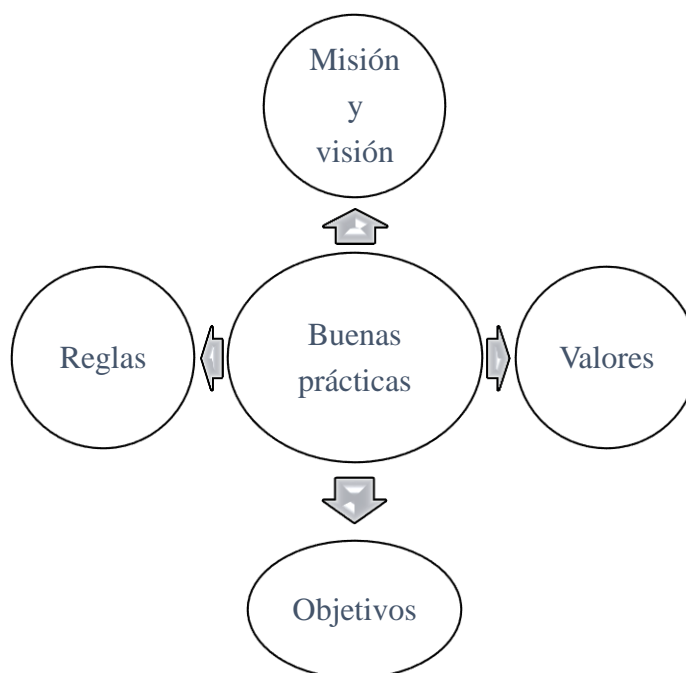
| Autor año   | Conceptos de buenas prácticas  |
|---|--|
| Sarriés Sanz & Casares García, 2008                                   | Ámbito de negociación colectiva o pactos de una empresa, organización o destino como consecuencia adquiere una mayor rentabilidad y una mejor posición en el mercado.  |
| Zabalza Beraza , 2012   | Son planteamientos normativos convencionales que exigen un cumplimiento de estándares o normas vigentes, es decir, plantea el hecho de realizar las cosas en base de principios o protocolos establecidos.     |
| Silveira-Pérez., Rodríguez-Clavijo, Ibar-Sánchez, & García-Díaz, 2012 | Son un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno.   |
| Real Guerrero, 2018   | Un conjunto de herramientas que deben utilizar cada uno de los centros turísticos, con la finalidad de preservar el medio ambiente y las tradiciones del sector donde se encuentra ubicado el lugar turístico. |

*Nota:* Alava Chávez y Alonso Gómez, 2022 a partir de los autores

En vista a la tabla 6, las buenas prácticas son un conjunto de planteamientos e ideas que se utilizan para incluir protocolos y normativas de una empresa, por ello esto se mantiene con estándares y principios de una mayor organización. La siguiente Figura 6 muestra base de la estructura de las buenas prácticas.

## Figura 6

*En base a la estructura de las buenas prácticas*



*Nota:* Alava Chávez, Alonso Gómez, 2022, estructura que conforman las buenas prácticas

Interpretando la Figura 6, hace referencia que las buenas prácticas de la gestión se analizan entre la siguiente forma; misión, visión, valores, objetivos y reglas siendo fundamental por lo que permite una administración relevante y equilibrada con valores de acuerdo con normativas.

Unas buenas prácticas se enfocan en disminuir sus efectos y establecer las soluciones posibles permitiendo la competitividad y calidad de servicios, es decir que nace como respuesta a la necesidad de calidad (Gutiérrez Rueda, 2018). Se destaca que para llegar a conseguir buenas prácticas sea en una empresa o un destino es de suma importancia empezar con los objetivos y valores con las personas que ofrecen o estén aliado con el servicio al cliente, siendo que la conectividad entre personal y cliente sea efectiva y exitosa.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se visualiza el desarrollo metodológico utilizado con relación a las buenas prácticas para la gestión turística integrada e inteligente y la mejora de la calidad del destino Puerto López una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo.

### **2.1 Aspectos generales sobre el proceso de investigación**

En el proceso metodológico de la investigación se emplean dos enfoques de investigación, cuantitativa y cualitativa. Estos enfoques permiten conocer las propiedades de los hechos que se realizan en la gestión, recopilando datos mediante encuestas con preguntas cerradas y abiertas, lo que ayuda a obtener una información sobre los problemas que enfrenta el cantón Puerto López, dando así propuestas de soluciones mediante buenas prácticas. Específicamente se emplea el enfoque cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas y de la observación científica.

De acuerdo con Niño Rojas (2011), la investigación cuantitativa se ocupa de la cantidad, por lo que sus principales medios son la medición y el cálculo. Tradicionalmente, se ha aplicado con éxito a la investigación experimental, descriptiva, explicativa y exploratoria, aunque no de forma exclusiva. Por ende, la investigación cuantitativa como su propio nombre indica se trata de hechos o diseños que conllevan números con el fin obtener una estadística descriptiva a los resultados alcanzados.

Según Hernández - Sampieri & Mendoza Torres (2018), los métodos cualitativos también estudian sistemáticamente los fenómenos. El investigador inicia el proceso examinando hechos y revisando investigaciones previas, ambas acciones en paralelo con el fin de producir una teoría que sea consistente con lo que observa. Esto hace referencia a los procesos de investigación que analiza todo proyecto permitiendo desarrollar un estudio de forma simultánea conforme a los hechos y propiedades de la investigación.

Sobre la base de este proceso, se logra una variedad de investigaciones exploratorias y descriptivas. El propósito de la investigación exploratoria es examinar algún tema de investigación o pregunta que ya se ha estudiado, es decir, cuando la revisión de la literatura solo revela patrones e ideas no investigados que están vagamente relacionados con la pregunta (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Al hablar de una investigación exploratoria consiste en analizar un trabajo

que anteriormente ha sido poco investigado, teniendo así una perspectiva del estudio o del problema actualizado.

La investigación descriptiva refiere la realidad objeto de estudio, su aspecto, su parte, su clase, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos para esclarecer un hecho o contrastar una hipótesis (Niño Rojas, 2011). Se puede entender la forma de representar mediante palabras diferentes características o categorías de cosas para quienes los interpreta.

Con el apoyo del estudio exploratorio en la investigación, se analiza la salida de campo, que consiste en visitar el destino para conseguir las propias conclusiones a través de la observación, por otro lado, el estudio descriptivo se puede interpretar en caso de hallar problemas, el estudio exploratorio y descriptivo permite formular ideas que traigan beneficios al cantón Puerto López.

La investigación es transversal, porque como señala Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) tiene el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. El trabajo de titulación tiene lugar de forma continua durante 8 meses en el año 2022, no se realizan comparaciones históricas.

## **2.2 Pasos seguidos para el desarrollo del proyecto**

Se emplea la metodología ya utilizada y sistematizada en el seno del grupo de investigación, del proyecto de investigación institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí”. La Tabla 7 representa pasos para el desarrollo de la investigación de buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente para la calidad del destino Puerto López, donde se encuentran: caracterización, determinación de política, determinación de afines, diagnóstico y estructura de buenas prácticas.

**Tabla 7***Pasos para el desarrollo de la investigación*

| <b>Pasos</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Métodos, técnicas y herramientas</b>  | <b>Resultados</b>  |
|--|--|--|--|
| 1. Caracterización de la organización turística en el contexto territorial       | -Caracterización geográfica general<br>-Interpretación de los organigramas estructurales y funcionales y ubicación de la actividad turística.  | -Entrevista exploratoria<br>-Revisión de documentos oficiales<br>-Modelación esquemática<br>-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.<br>- Revisión de requisitos legales: Reglamentos, Acuerdos del Ministerio de Turismo, Ordenanzas municipales, permisos. Documentos operativos de la empresa o entidad. | -Analítico-sintético<br>-Revisión de documentos oficiales<br>-Comparación<br>-Plan tipo de caracterización       | - Políticas identificadas<br>- 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<br>-Analítico-sintético  | - Líneas de actuación hacia las buenas prácticas   |
| 4. Diagnóstico   | - Identificación de debilidades y fortalezas.  | -Entrevista<br>-Encuesta<br>-FODA  | - Aspectos claves a mejorar  |
| 5. Estructuración de buenas prácticas.   | - Lista de buenas prácticas de gestión integrada e inteligente.  | - Lluvia de ideas<br>- 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 y los métodos, técnicas y herramientas**

A continuación, se visualizan las descripciones de los pasos, métodos, técnicas y herramientas de acuerdo con la Tabla 7 que permitirá una elaboración específica y completa.

**2.3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto territorial**

Se sigue el siguiente plan tipo:

-Muestra de la ubicación geográfica de Puerto López, por medio de mapa Google Maps.

-Elaboración de organigrama estructurales y funcionales del cantón Puerto López en la actividad turística

- Caracterización turística de Puerto López: principales atractivos, cantidad de establecimientos turísticos, temporalidad.

### **2.3.2 Determinación de políticas afines**

La revisión de PLANDETUR 2030 se hace con base en las propuestas estratégicas, tendencias de turismo 2030 y políticas

La ley de Turismo y el reglamento se interpretan a partir de los indicadores previstos como la participación en alianzas públicas y privadas y la formación de la promoción turística.

El análisis del Plan de Desarrollo del cantón Puerto López 2020-2025 se realiza considerando los siguientes indicadores como enfoque de sostenibilidad (Armonía entre ejes económicos, sociales y medioambientales), inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión y a su vez el artículo 16 que conlleva regulaciones promocionales; por último, inversión en bienestar laboral

En todos los documentos oficiales se verifica si se aborda algún indicador de gestión integrada e inteligente.

### **2.4 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente**

Se emplean los indicadores ya seleccionados en el marco del proyecto institucional citado (Figura 7).

## Figura 7

### *Lista de indicadores de gestión integrada e inteligente*

|  |
|--|
| <p><b>Lista de indicadores genéricos para el diagnóstico de la gestión integrada e inteligente</b></p> <p><b>Indicadores de gestión integrada</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas</li><li>2. Participación en alianzas públicas y privadas</li><li>3. Consideración de la comunidad en la gestión</li><li>4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión</li><li>5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios</li><li>6. Inversión en bienestar laboral</li><li>7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto</li><li>8. Enfoque de sostenibilidad (armonía entre ejes económicos, sociales y medioambientales)</li><li>9. Correcto comportamiento de los colaboradores</li><li>10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido</li><li>11. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales</li><li>12. Inclusión de normativas y políticas de accesibilidad en el trabajo empresarial.</li><li>13. Información adaptada a la comprensión de personas con discapacidad y otros.</li></ol> <p><b>Indicadores de gestión inteligente</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>14. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación</li><li>15. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna</li><li>16. Innovación en los diferentes procesos</li><li>17. Integración de escenarios físicos y virtuales</li><li>18. Visibilidad en internet</li><li>19. Servicios en línea</li><li>20. Uso de un Sistema integrado de accesibilidad (SIGA)</li></ol> |
|--|

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

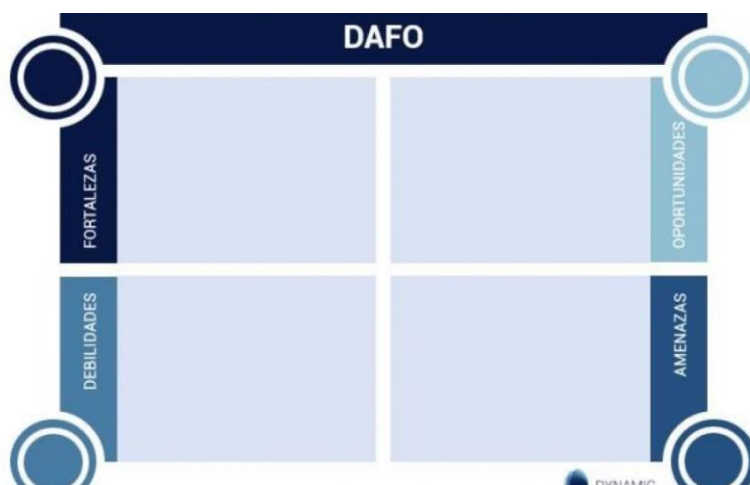
## 2.5 Diagnóstico

Existe dos métodos de diagnóstico para la metodología empleada, una de ellas es la entrevista que es personalizada a quién va dirigida a los directivos del turismo del cantón Puerto López, la cual conllevan preguntas abiertas cómo la primera pregunta acerca de la opinión sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente del turismo en el presente destino. La pregunta siguiente solicita las tres: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de la actividad turística del cantón, esta es la base para hacer la matriz. Una pregunta pide proponer tres buenas prácticas para la mejora de la gestión turística e inteligente del destino. Por último, preguntas básicas como por ejemplo género, ocupación, años de experiencia en la actividad, nombres y apellidos, permiten la descripción demográfica de los participantes.



## Figura 8

*Ejemplo de plantilla de DAFO*



*Nota.* La figura representa una plantilla sobre DAFO, de acuerdo a las indicaciones de como elaborar los resultados. Tomado desde la página web oficial [dynamicgc.es](http://dynamicgc.es) 2020.

El segundo método de diagnóstico son las encuestas que son muestras, dirigida a los gestores del turismo con preguntas abiertas y cerradas, sobrellevan como primera pregunta; actividad que labora la persona encuestada mostrando múltiples opciones y selecciones dependiendo a su cargo, la siguiente pregunta; se relaciona acerca de su función principal que desempeña en la empresa, posteriormente se visualiza un cuadro donde refleja la medida de 20 indicadores relacionados con la gestión integrada e inteligente del turismo que cumple en la empresa o negocio de los encuestados.

Asimismo, se repiten las preguntas básicas y personales que se asemejan al primer método, que son las entrevistas.

Mediante las encuestas se realiza la toma del tamaño de la muestra, de acuerdo a la población de los establecimientos turísticos a través de del castrato turístico del cantón Puerto López 2022, con la ayuda de la fórmula para un muestreo

## Figura 9

*Formula de muestro*

$$(n) = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

*Nota.* Imagen de fórmula de muestreo

**n** (Tamaño de muestra buscado)

**N** (Tamaño de la población)

**z** (Valor por nivel de confianza)

**e** (Error de estimación aceptado)

**p** (Probabilidad de que ocurra el evento estudiado)

**q** (1-p Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado)

La fórmula de muestreo se aplica cuando se obtiene el número del tamaño total de la población siguiendo paso a paso los procedimientos requeridos para así lograr tener el resultado correcto del tamaño de la muestra (n), cuando el universo es menor, mayor será la cantidad del tamaño de la muestra.

## 2.6 Estructuración de buenas prácticas

En los instrumentos anteriores se inserta una pregunta sobre las buenas prácticas, esta constituye una manera de desarrollar una lluvia de ideas silenciosa que consiste en que los participantes en entrevistas y encuestas expresan sus propias ideas.

A través de la aplicación Microsoft Forms en la opción respuesta permite analizar los resultados del formulario abarcando los porcentajes, el total de los datos que se obtiene en el proceso de resultado

La lista de propuestas generada al final se procesa mediante tarjado y se seleccionan las que más se repiten y se procesan los resultados mediante estadística descriptiva.

**Tabla 8.**

*Técnica de tarjado*

| Buenas prácticas           | Votos | Grupos | Solitarios | Tarjado |
|----------------------------|-------|--------|------------|---------|
| Fortalecimiento de gestión | 11    |        |            | III-    |
| <b>Total</b>               |       |        |            |         |

*Nota.* Alava Dayana, Alonso Nicole, 2022

### CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

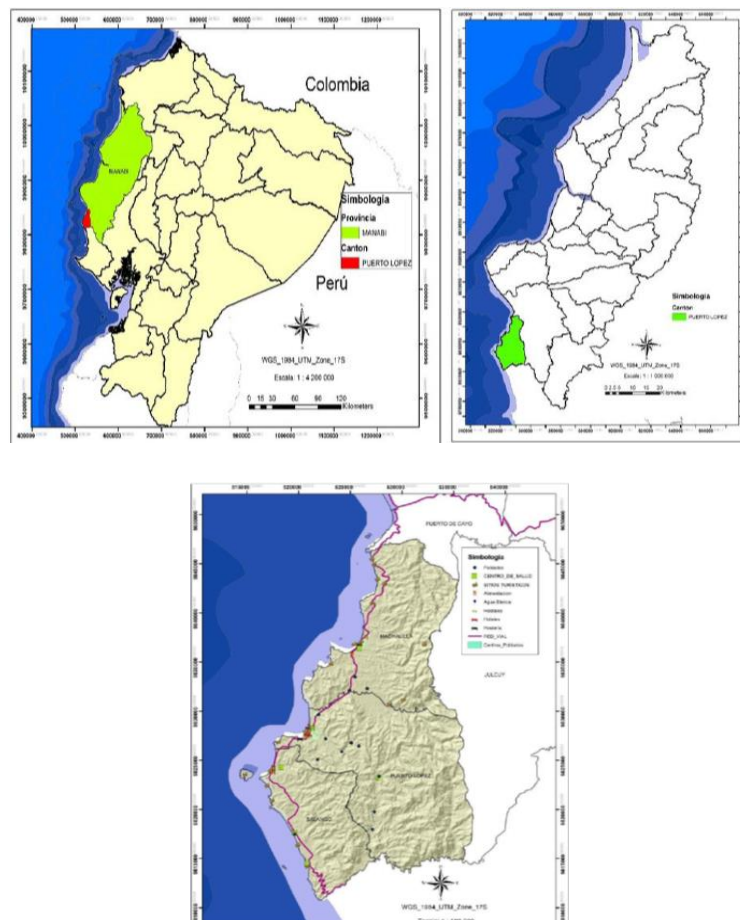
En este capítulo se presenta los resultados del desarrollo metodológico utilizado con relación a las buenas prácticas para la gestión turística integrada e inteligente y la mejora de la calidad del destino Puerto López una investigación con enfoque cualitativo y cuantitativo.

#### 3.1 Caracterización de la organización turística en el contexto territorial del cantón Puerto López

Puerto López esta ubicado al suroeste de la provincia de Manabí, este posee una riqueza por sus lugares turísticos que ayudan economicamente al cantón. La siguiente Figura 11 muestra el mapa del cantón Puerto Lopez.

**Figura 11**

*Ubicación del cantón Puerto López*

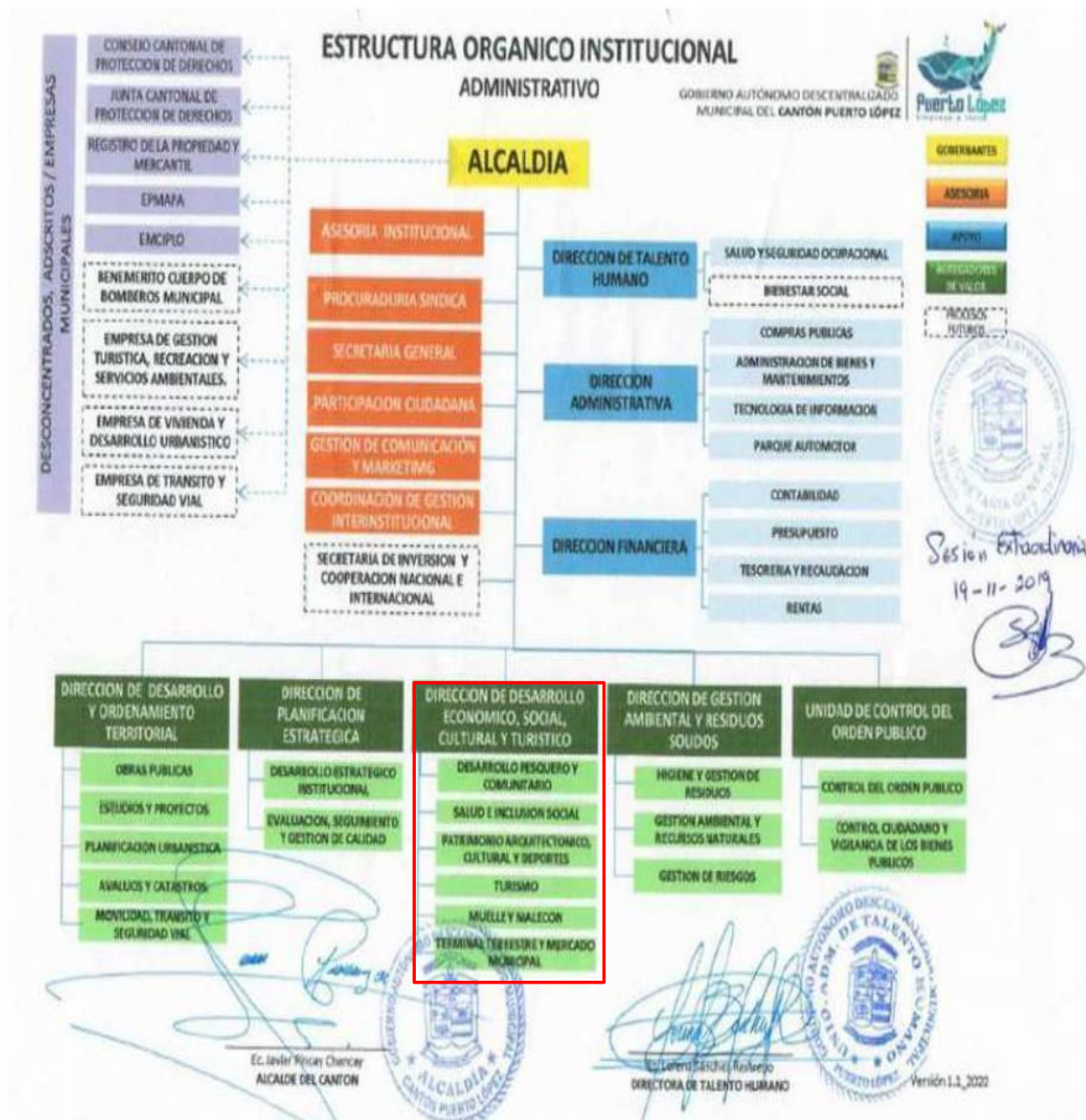


*Nota.* La siguiente figura muestra la ubicación geográfica de Puerto. Tomado del *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Puerto López, GAD (2019-2023)*.

La Figura 12 representa la estructura orgánica institucional del cantón Puerto López, como menciona el Plan de Desarrollo Turístico, el Gobierno Municipal tiene varios procesos de acuerdo con su nivel jerárquico que permite realizar diferentes actividades de acuerdo la función de sus competencias (Quiroz, 2020). Mediante la Figura 12 se muestra la estructura institucional del cantón Puerto López.

**Figura 12**

*Organigrama estructural institucional de cantón Puerto López*



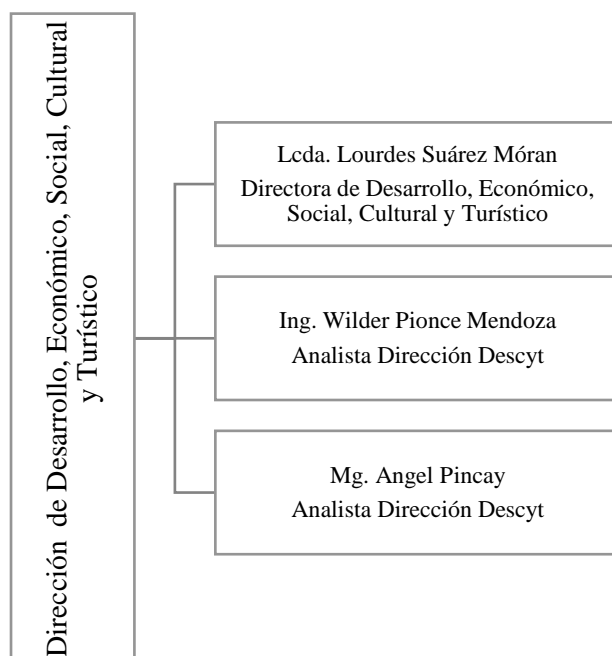
*Nota.* La siguiente figura representa la estructura institucional administrativo del cantón Puerto López, tomado de *Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Puerto López 2020-2025* (p.96).

La gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado tiene la misión de mejorar cada área, dentro del Departamento de Dirección de Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico, están las actividades turísticas del cantón.

Según la Figura 13 representa los responsables del área de Turismo. La estructuración de la dirección o departamento se encadena por una directora y sus analistas, por el cual la directora Lcda. Lourdes Suárez Moran, es encargada de gestionar generalmente el departamento del turismo del cantón Puerto López.

**Figura 13**

*Estructura de la dirección del cantón Puerto López en la actividad turística*



*Nota.* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole (2022)

El Departamento incluye tareas como diseño y desarrollo de proyectos, ideas, festividades, representaciones del cantón; mientras, los analistas Ing. Wilder Pionca Mendoza y Mg Ángel Pincay, se relacionan en programar eventos, archivar documentos, analizar proyectos, entre otras actividades de administración.

Los atractivos turísticos naturales y culturales del cantón permiten captar al visitante, constituyen la base para el diseño de ofertas, productos y experiencias, contribuyendo económicamente. En el territorio se destaca el turismo de sol y playa,

gastronómico, cultural, actividades y deportes dentro del mar, dando una perspectiva interesante para visitar cada rincón del destino turístico (Tablas 9y 10).

Los atractivos naturales se visualizan por la riqueza de cada atractivo, la diversidad que estos presentan permite que los turistas realicen diversas actividades, conociendo cada rincón natural del cantón Puerto López. Manifestando la diversidad natural, como bosques llenos de flora y fauna, playas, donde se realizan actividades acuáticas, como tours en las islas e islotes, observación de ballenas jorobadas, deportes acuáticos como; buceo, esnórquel, surf, paralelismo y parapente.

**Tabla 9**

*Atractivos de naturales del Cantón Puerto López*

| <b>Atractivos Turístico</b>   | <b>Descripción</b>   |
|-------------------------------|--|
| Isla de la Plata              | La Isla de la Plata es una isla de origen continental dominada por una importante selva tropical seca.   |
| Isla Salango                  | Ubicada a 7 km de la capital del estado, Puerto López, es un sitio sagrado y de importancia cultural e histórica.  |
| Islote Los Ahorcados          | Ubicada a 3 km del municipio de La Tunas, consta de tres formaciones rocosas amorfas que surgen de una misma base, aptas para diferentes actividades marinas                               |
| Islote Horno de Pan           | Rodeada de una pintoresca naturaleza que asemeja un antiguo horno de pan. Hay zonas de anidación de aves marinas como piqueros de patas azules, fragatas y pelícanos.                      |
| Islote Sucre                  | Se ubica frente a la parroquia de Machalilla y es hábitat de aves marinas como el charrán patiazul y los pelícanos. El área circundante es poco profunda, por lo que es ideal para bucear. |
| Islote Pedernales             | Se encuentra a 2 kilómetros de Puerto Cayo, rodeada de un bosque espinoso costero donde anidan aves marinas  |
| Islote La Viuda               | Es un importante sitio de anidación de aves marinas como el charrán azul, las fragatas y los pelícanos.  |
| Área Recreacional Los Frailes | Está rodeada de frondosos bosques tropicales secos, impresionantes acantilados y una bahía 5 km de arena blanca y aguas cristalinas  |
| Parcela Marina                | Ubicada a 2 kilómetros del municipio del mismo nombre, es un lugar para relajarse y explorar los arrecifes de coral y la vida marina   |

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Playa Puerto López           | La playa tiene arena limpia de color gris claro que permite una variedad de actividades acuáticas (desde surf, esnórquel hasta kayak y paseos en banana).   |
| Playa Machalilla             | La playa de Machalilla tiene 5 km de largo, aguas poco profundas, por lo que es segura para los bañistas  |
| Playa Salango                | Es una playa con una belleza paisajística única, rodeada de acantilados y rodeada de bosque seco tropical.  |
| Playa Ayampe                 | Ubicada en el extremo sur del cantón Puerto López, es una de las más grandes de la provincia de Manabí, tiene más de 8 kilómetros de ancho, sus condiciones geográficas permiten la presencia de grandes olas |
| Playa Las Tunas              | Un colorido ecosistema compuesto por vegetación y bosques de manglares que albergan diversas aves marinas   |
| Playa La Playita             | Tiene una conservación de naturaleza por las tortugas marinas que anidan todos los años   |
| Playa Dorada                 | Es considerada una de las playas más bonitas por su belleza inigualable y el color dorado de la fina y suave arena.   |
| Playa Río Chico              | La playa tiene aguas muy tranquilas, por lo que es ideal para nadadores y deportes acuáticos.   |
| Playa Pueblo Nuevo           | Su extensión es de 2,28 km, con plataformas rocosas en sus extremos donde se puede hacer snorkel y observar una gran cantidad de aves marinas   |
| Playa Salaite                | Ubicada en la parte norte de la parroquia de Machalilla ya sólo 5 kilómetros de Puerto Cayo, en un pequeño estero donde desemboca el río Salaite  |
| Bosque San Sebastián         | Ubicado en el corazón del Parque Nacional Machalilla, es un bosque de montaña baja de gran importancia como hábitat de especies vegetales y animales.   |
| Bosque Bola de Oro           | Los bosques húmedos de Bola de Oro se ubican en la parte alta y boscosa del municipio de El Pital   |
| Bosque Guayacán de los Monos | Ubicado en el brazo Colón - Colonche de la Cordillera, su vegetación incluye un bosque húmedo primario con plantas epífitas y medicinales y una gran variedad de aves   |
| Bosque El Sombrerito         | Ubicado al norte de Machalilla en el Parque Nacional Machalilla, el recorrido incluye dos playas, Playa Río Seco y Playa Dorada   |
| Bosque Seco El Rocío         | Se encuentra a 1,7 km al norte del municipio de Machalilla. Tiene un sendero de 3,5 km a través de bosque seco tropical y picos costeros  |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Bosque Las Goteras | Es un bosque semiprimitivo típico de la región, rico en biodiversidad, donde se pueden apreciar plantas representativas como bromelias, laurel, matapalo, madero negro y fauna |
|--------------------|--|

*Nota.* La siguiente tabla representa atractivos naturales del cantón Puerto López, Tomado del *Plan de Desarrollo Turístico del cantón Puerto López 2020-2025* (p. 157-158).

En el ámbito cultural este destino posee, una exquisita gastronomía que destaca con los mariscos permitiendo al visitante el deguste de ellos. A continuación, Tabla 10, con atractivos culturales de Puerto López.

**Tabla 10**

*Atractivos culturales del cantón Puerto López*

| Atractivos Turístico                       | Descripción  |
|--|--|
| Área Arqueológica Agua Blanca              | Se encuentra a 12 kilómetros de la capital cantonal y consta de museo, urnas funerarias y cultura manteña ruinas arqueológicas   |
| Museo Arqueológico Salango                 | A 5 kilómetros al sur de Puerto López en el poblado de Salango y contiene la Colección, que consta de 25 cerámicas precolombinas   |
| Fiesta Patronales San Pedro y San Pablo    | La celebración se inició en 1900 para agradecer al dios sol por la agricultura y coincide con el solsticio de verano del 21 de junio, organizada por las etnias de la región andina.     |
| Festival de Observación de Ballenas        | El Festival de Avistamiento de Ballenas fue fundado en 1998 por los miembros de la Asociación de Servicios Turísticos del Sur de Manabí y es el evento de promoción turística            |
| Festival de la Balsa Manteña               | El festival se lleva a cabo el 12 de octubre de cada año y asisten miembros de la comunidad, delegaciones indígenas invitadas y funcionarios   |
| Festival Gastronómico Cultural y Ancestral | Esta fiesta se desarrolla en el malecón de Puerto López, con la participación de empresarios gastronómicos, quienes presentan los tradicionales y ancestrales platos típicos del Cantón. |
| Festival de la Pesca del Dorado            | Esta celebración se llevará a cabo en el malecón de Puerto López, con la participación de, empresarios gastronómicos, quienes presentarán los  |



tradicionales y milenarios platos típicos del Cantón.

|  |  |
|--|--|
| Festival Gastronómico de la Sardina y el Marisco | La fiesta se lleva a cabo en el municipio de Machalilla el 2 de noviembre de cada año y cuenta con un grupo de mujeres emprendedoras, donde se pueden degustar platos típicos          |
| Casa Hacienda La Tropical                        | Se encuentra ubicado en el municipio de Salango junto al museo arqueológico del mismo nombre   |
| Centro de Rehabilitación de Fauna Marina         | Se encuentra ubicado en la parte norte de la playa en el municipio de Salango, y tiene como finalidad principal brindar 121 asistencia veterinaria a los animales terrestres y marinos |

*Nota.* La siguiente tabla representa atractivos culturales del cantón Puerto López, Tomado del Plan de Desarrollo Turístico del cantón Puerto López 2020-2025 (p. 157-158).

Los atractivos culturales de Puerto López, representan una diversidad arqueológica e histórica, acoplando descendencias, objetos etnográficos, costumbres. Donde se visualizan en los museos, la cual uno de ellos, sus comuneros son quiénes se encargan de su gestión, esto ha dejado una huella que hasta ciertas fechas se celebran varios festivales culturales. Estas manifestaciones como la Balsa Manteña, los festivales gastronómicos permiten a los pobladores recrear su identidad tradicional.

Mediante un registro de los establecimientos encargados al sector turístico del cantón Puerto López, se muestra el catastro, indicando las clasificaciones de las infraestructuras, que aportan al territorio en el ámbito del turismo. Seguido la Tabla 11 se analiza el catastro.

**Tabla 11**

*Catastro Turístico del cantón Puerto López, 2022*

| Establecimientos turísticos | Puerto López | Machalilla | Salango - Río Chico - Las Tunas - Ayampe | Total |
|-----------------------------|--------------|------------|--|-------|
| Agencias de viajes          | 26           | 0          | 4  | 30    |
| Transportes turísticos      | 1            | 0          | 0  | 1     |
| Alojamientos                |              |            |  | 80    |
| Hoteles                     | 6            | 0          | 0  | 6     |
| Hostales                    | 23           | 0          | 15                                       | 38    |

|                              |           |          |           |            |
|------------------------------|-----------|----------|-----------|------------|
| Hostales                     |           |          |           |            |
| residenciales                | 4         | 0        | 0         | 4          |
| Hosterías                    | 4         | 1        | 10        | 15         |
| Cabañas                      | 2         | 0        | 0         | 2          |
| Pensiones                    | 3         | 0        | 3         | 6          |
| Casa de huéspedes            | 1         | 2        | 5         | 8          |
| Lodge                        | 0         | 0        | 1         | 1          |
| Alimentación                 |           |          |           | 20         |
| Restaurantes –<br>Cafeterías | 17        | 1        | 2         | 20         |
| <b>Total</b>                 | <b>87</b> | <b>4</b> | <b>40</b> | <b>131</b> |

*Nota.* Tabla de resultados según el catastro del cantón Puerto López 2022. Elaboración Alava Dayana, Alonso Nicole.

Como conclusión sobre la tabla 10, el cantón Puerto López dispone de varios establecimientos, alojamientos y alimentación que brindan servicio a los visitantes, por otro lado, se visualiza que la parroquia Machalilla carece de estos establecimientos ya mencionados, por ende, se debe trabajar en proyectos de infraestructura por lo que este posee varios lugares turísticos. Mencionando las comunidades como Salango, Río Chico, Las Tunas, Ayampe, se mantienen en un rango medio de estas infraestructuras, dando a conocer las playas que estas comunas poseen, se requiere la existencia de cabañas, permitiendo conectar con sitios ecológicos.

Las festividades en el cantón Puerto López imprimen temporalidad al destino como es la cantonización del cantón el 31 de agosto, el festival de la Balsa Manteña, las fiestas religiosas de San Pedro y San Pablo y también por último el avistamiento de ballenas jorobadas entre los meses de junio a septiembre (Tello, 2015). Estos eventos ayudan económicamente al lugar, por ende, permiten conocer sobre la cultura, las playas, la gastronomía y la naturaleza del cantón.

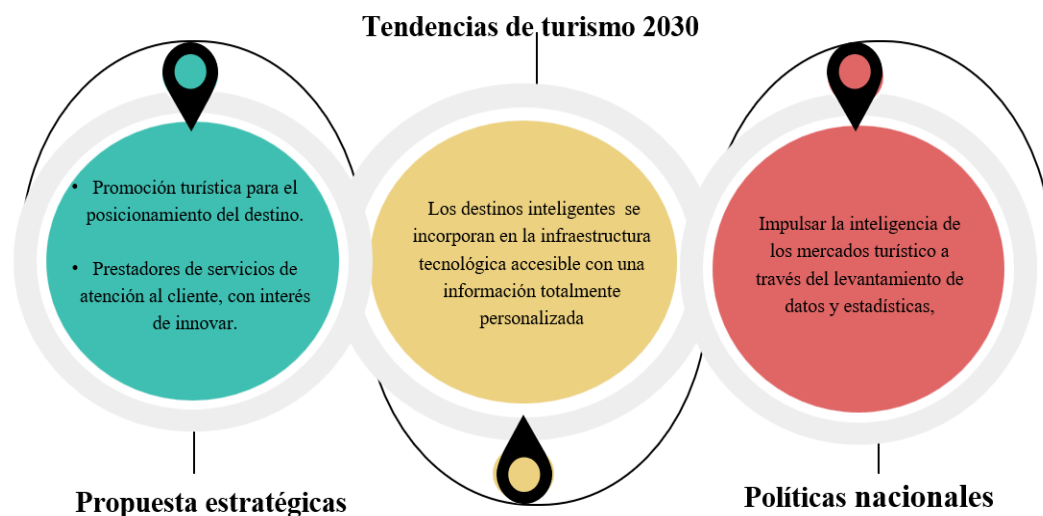
### **3.2 Determinación de políticas afines del cantón Puerto López**

Basándose en los documentos de Plandetur 2030, la Ley del Turismo y el Reglamento, el Plan de desarrollo turísticos Puerto López, entre estos tres, se vincula los indicadores determinados que se ubica en el literal 2.3.3 del diseño metodológico. A continuación, la Figura 14 sintetiza el análisis.

Las propuestas estratégicas se vinculan con la gestión integrada, es vigente la participación de los servicios que proporciona el destino, incluyendo las promociones en actividades y el alcance de unión que ejercen las operadoras turísticas y agencias de viaje con la finalidad de fortalecer el interés en la gestión del cantón Puerto López.

**Figura 14**

*Análisis mediante la revisión de PLANDETUR 2030*



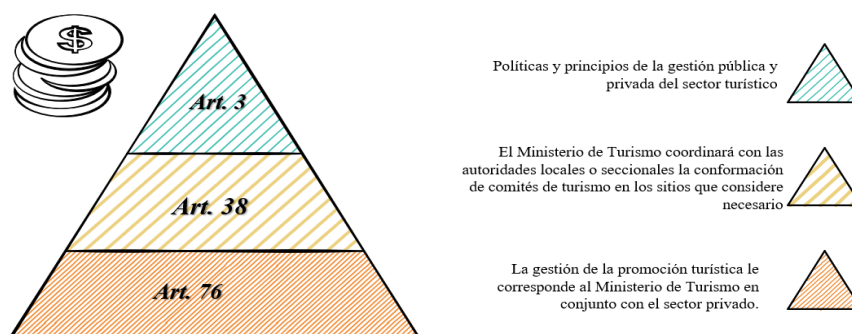
*Nota.* El gráfico representa el análisis respectivo del PLANDETUR, sobre la determinación de los indicadores de la gestión inteligente. Tomado de *turismo.gob.ec* 2019.

En resumen, los criterios que se encuentran en el PLANDETUR 2030, están vigentes en la actualidad y exigen progresar en la calidad, basada en tecnología para la comercialización de productos y servicios turísticos permitiendo dar paso la gestión inteligente mediante las Tics.

Por lo siguiente las políticas nacionales investigan estrategias para el levantamiento de datos por medios de estadísticas, fortaleciendo la gestión de destinos y asegurando su percepción e impacto en productos innovadores.

**Figura 15**

*Análisis respecto a la Ley de turismo*

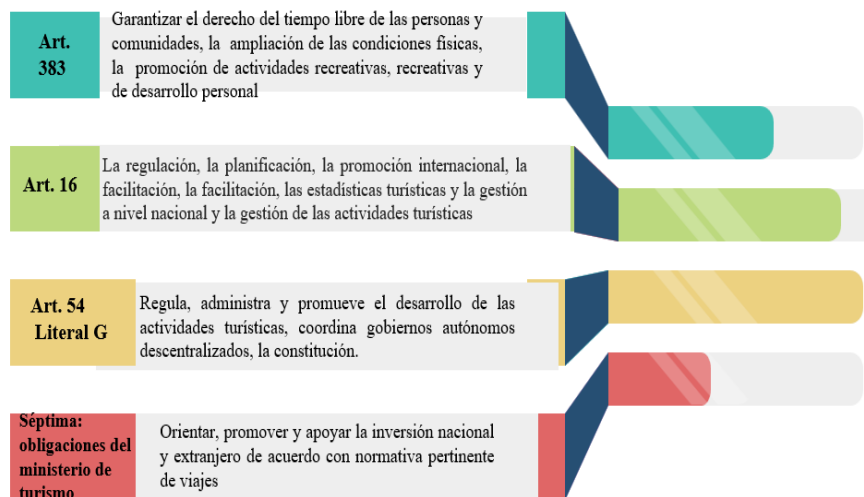


*Nota.* El gráfico representa el análisis respectivo de la Ley del Turismo y su reglamento, sobre la determinación de los indicadores de la gestión integrada e inteligente. Tomado de *turismo.gob.ec* 2014

De acuerdo a los indicadores como la participación en alianzas públicas y privadas y la formación de la promoción turística, se complementan los artículos ya mencionados en la figura 15 de la Ley de Turismo y el reglamento. Permitiendo que las autoridades del Ministerio de Turismo coordinen la gestión de los sitios que este considere necesario, además los principios de la gestión pública y privada mejoran la competitividad, considerando el uso de implantar nuevas ideas y un servicio superior (Figura 16).

**Figura 16**

*Análisis del Plan de Desarrollo Turístico del cantón Puerto López*



*Nota* El gráfico representa el análisis respectivo del Plan de Desarrollo Turístico del cantón Puerto López, sobre la determinación de los indicadores de la gestión integrada e inteligente. Tomado de *amevirtual.gob.ec,2020*.

El artículo 383, tiene vinculación con el indicador 8 que trata de Enfoque de sostenibilidad (armonía entre ejes económicos, sociales y medio ambientales) puesto que este garantiza la ampliación de las condiciones sociales, medioambientales con el fin de las promociones de actividades y desarrollo del personal turístico enfocándose en la sostenibilidad

El literal G del artículo 54, entrelaza con el indicador 4, Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión, por lo visto que esta trata de inclusión de organizaciones promueve el desarrollo de actividades turísticas, el regula miento de funciones asociadas a las empresas.

Por lo tanto, el artículo 16, conlleva las regulaciones de promociones internacionales, las estadísticas turísticas a gestión nacionales con el decreto de tener un

correcto comportamiento con los gestores como menciona el indicador 9, correcto comportamiento de los colaboradores.

Mientras la séptima obligación del ministerio de turismo facilita las promociones de productos a nivel de la gestiones nacionales e internacionales, se conecta con el indicador 6, Inversión en bienestar laboral.

### **3.3 Determinación de indicadores de gestión integrada e inteligente del cantón Puerto López**

En esta gestión se destaca la parte de inclusión de las organizaciones tales como negocios u organizaciones que se vincule al turismo, la cuáles se toman objetivos alcanzados, actividades, relaciones, participaciones, entre otras, para el progreso o el desarrollo de estas mismas.

De acuerdo a los indicadores ya mencionados en el diseño metodológico por parte de la gestión integrada, se encuentran como; colaborar con diferentes actores para así tener un mejor alcance en los procesos que adquieran participar, por ende, están los sectores públicos y privados. Permitiendo obtener beneficios mayores en el desempeño o desarrollo de las gestiones del cantón Puerto López.

De igual manera se encuentran los indicadores de gestión inteligente, mencionando la innovación, tecnología moderna e integración de escenarios, pertenecientes al marco institucional, consiste en la organización de uso efectivo y sobre todo practico, dando accesibilidad de nuevas tecnologías mejorando de forma actualizada y digital un servicio.

### **3.4 Diagnóstico del cantón Puerto López**

De acuerdo con lo indicado en el diseño metodológico, se recopila los resultados de los métodos del diagnóstico entrevistas y encuestas, así mismo se realiza el tamaño de la muestra que se empleó a los gestores de turísticos del cantón Puerto López. (Alguacil Sanz, 2015)

Extrayendo la obtención de resultados del método de entrevista se menciona que se buscó la manera en que nos brinden la ayuda para completar este proceso, en varias ocasiones, incluso se visitó el lugar presencialmente el día 11, de noviembre del 2022. Otra forma en la que nos comunicamos fue vía electrónica, esperando así la respuesta, la cual nunca nos llegó permitiéndonos no cumplir con el proceso ya mencionado. También se resalta que carecen de empatía y profesionalismo, mencionando que hubo un oficio de

aceptación para la continuación de proceso de tesis en el territorio del cantón Puerto López por medio de los directivos del turismo.

### **Muestra de estudio**

El estudio de la muestra se denomina en probabilidades estadística, mencionando los establecimientos en la gestión del turismo del catastro turístico del cantón Puerto López. Se establece el tamaño de la muestra y el tipo de muestro de los establecimientos turísticos

### **Tamaño de lo muestra**

Se señala el tamaño de la muestra que se utiliza en la siguiente formula, indicando el tamaño de la población, el nivel de confianza; además se analiza un coeficiente de confianza redondeado y el de error de estimación aceptado

Datos:

|                            |    |      |
|----------------------------|----|------|
| Población                  | N= | 131  |
| Nivel de confianza         | Z= | 1,96 |
| Probabilidad que ocurra    | p= | 0,5  |
| Probabilidad que no ocurra | q= | 0,5  |
| Error estimación aceptado  | e= | 0,05 |

Fórmula:

$$(n)= \frac{3.8416 \times 0.5 \times 0.5 \times 131}{0.0025 (131 -1) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$(n)= \frac{125,8124}{0.0025 \times 130 + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$(n)= \frac{125,8124}{1,2854}$$

$$(n)= 97,87801$$

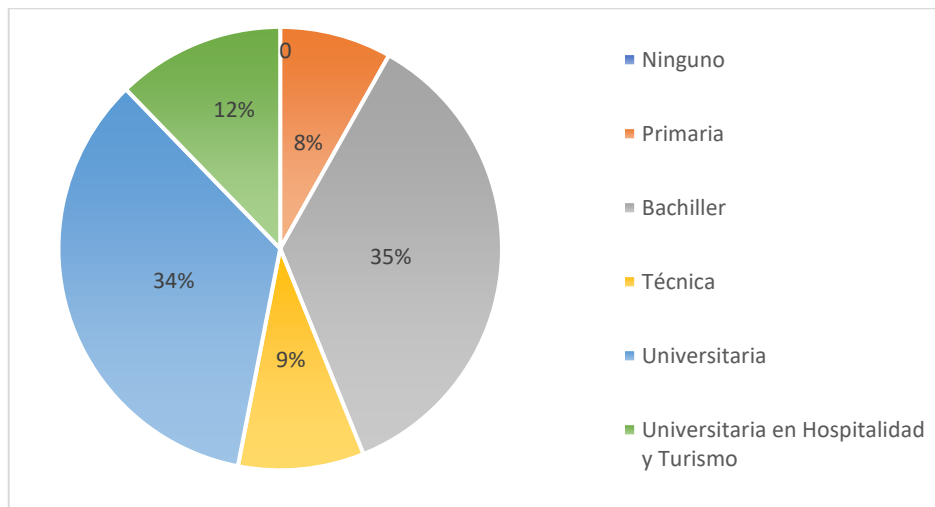
$$(n)= 98$$

El tamaño de la muestra da como resultado 98, puesto que se utiliza 1.96 para un 95% de confianza; es decir; que la aplicación de los encuestados de los gestores turístico es 98.

A continuación, la tabulación de datos recopilados en las encuestas realizadas a los gestores del cantón Puerto López. Respecto el nivel de educación (Figura 17).

**Figura 17**

*Nivel de educación*

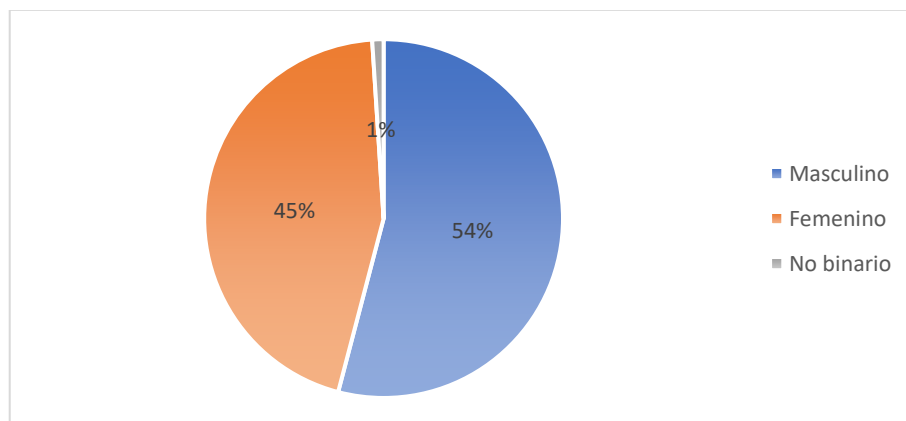


*Nota* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole 2022, a partir de la encuesta aplicada a los gestores.

La educación que predomina los gestores del cantón indica que en su mayoría son bachilleres y en el rango menor se encuentra nivel de primaria

**Figura 18**

*Género*

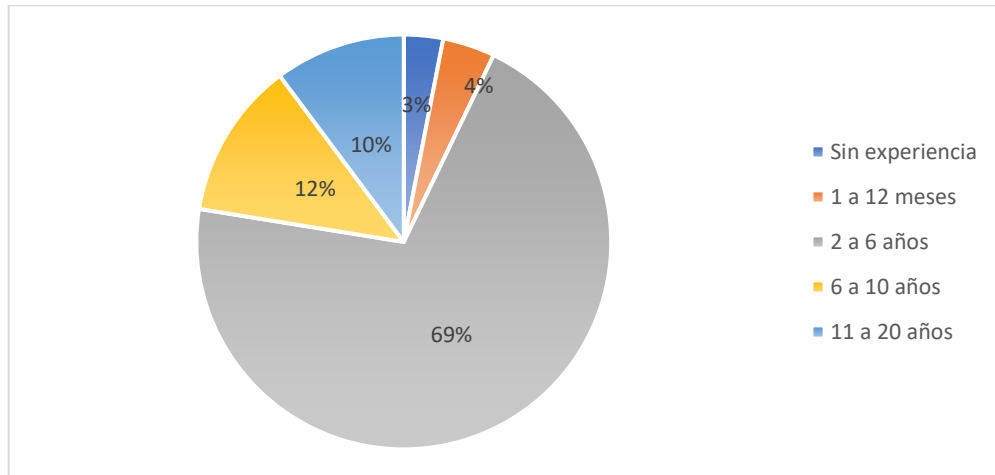


*Nota* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole 2022, a partir de la encuesta aplicada a los gestores.

Los resultados del género según los gestores encuestados con el alto de porcentaje son masculinos.

**Figura 19**

*Años de experiencia*

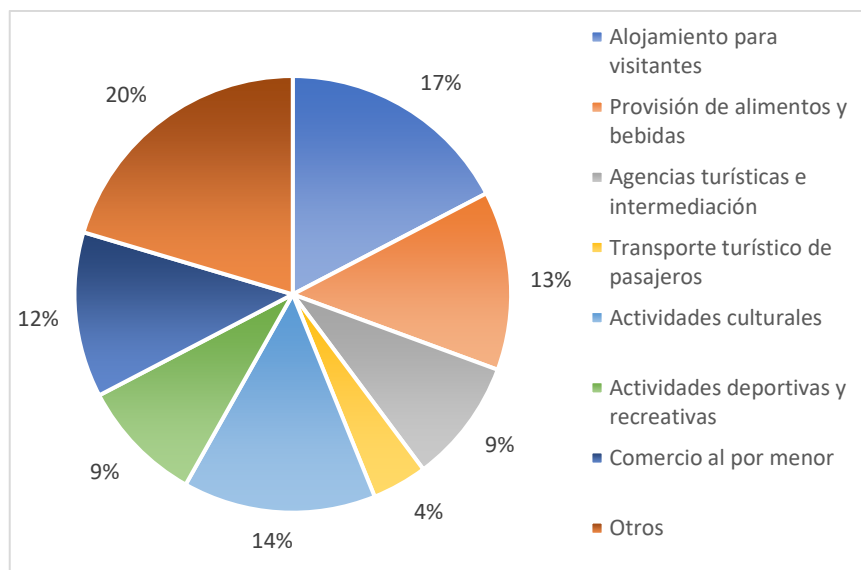


*Nota* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole 2022, a partir de la encuesta aplicada a los gestores.

Recopilando los años de experiencia de los gestores de Puerto López concluye que, gran parte llevan trabajando de 2 a 6 años, mientras el rango menor no trabaja o no tienen experiencia.

**Figura 20**

*Actividad en la que elabora*



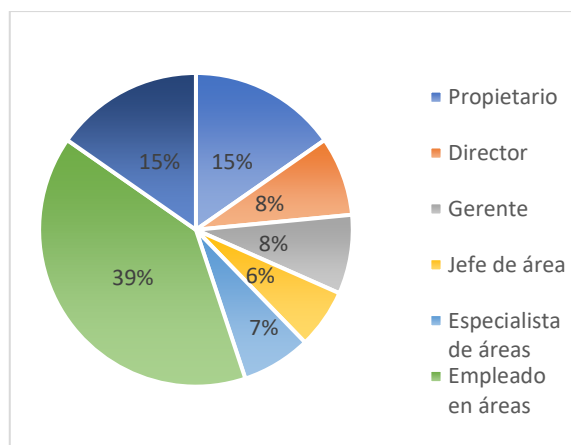
*Nota:* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole 2022, a partir de la encuesta aplicada a los gestores.



En el gráfico 20, concluye que las dichas actividades tienen un énfasis económico por lo que permite considerar un destino activo donde se encuentra alojamientos, agencias de viajes, transporte. Alimentación, comercio y a su vez actividades turísticas como culturales y deportivas. También se menciona que la parte alta de la población se dedica a otras actividades y negocios de alojamientos; mientras la menor parte se dedica al transporte turístico de pasajeros. Seguido la Figura 21

**Figura 21**

*Función principal que desempeña en la empresa*



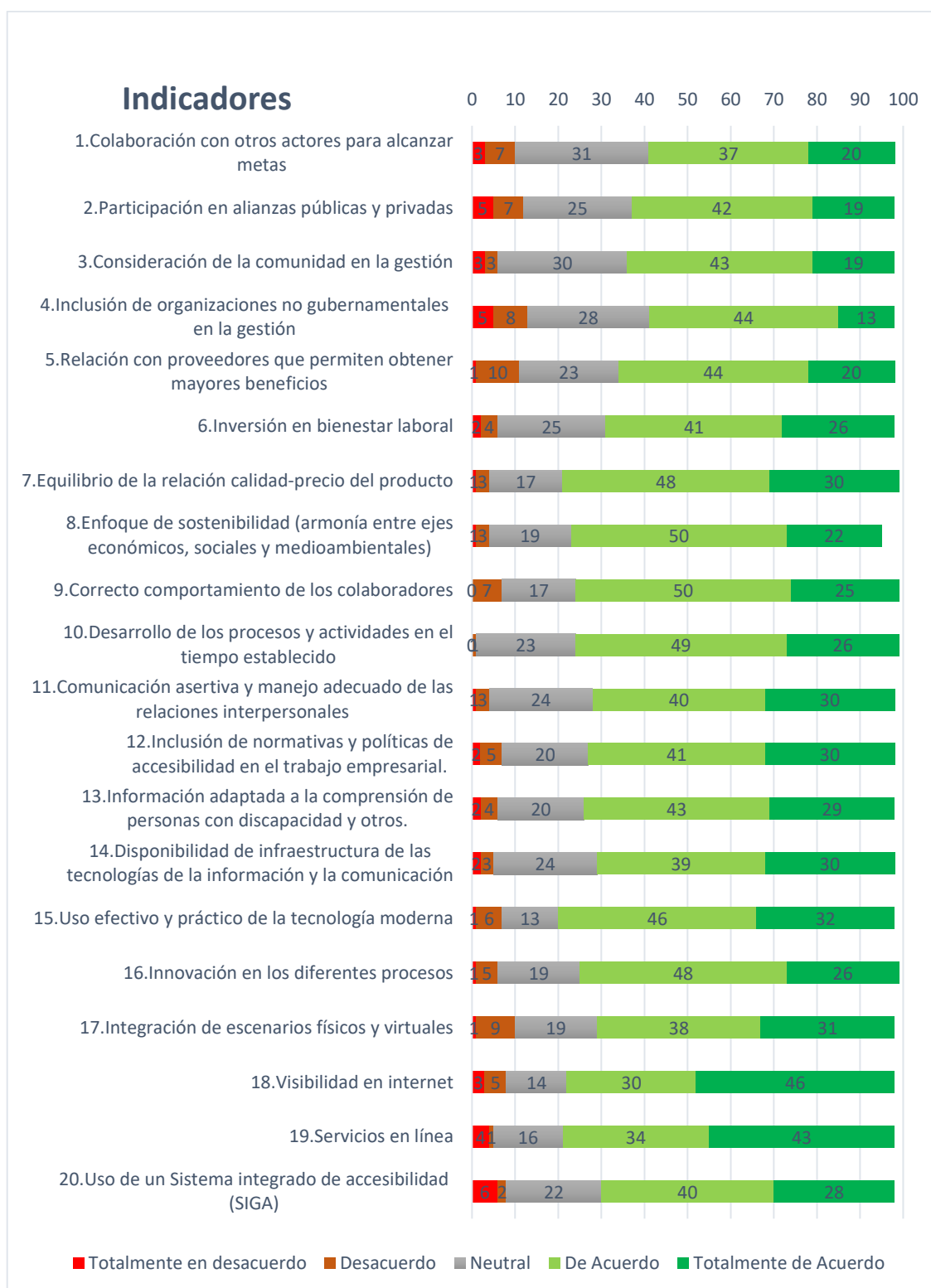
*Nota:* Alava Chávez Dayana, Alonso Gómez Nicole 2022, a partir de la encuesta aplicada a los gestores

Refiriéndose en el gráfico 20, se analiza que la mayor parte de trabajadores se desempeñan en una función principal de la empresa, son empleados en diferentes áreas, propietarios o tienen otro cargo, mientras que la menor parte son jefe de áreas y especialistas en áreas (Figura 22).

Como se puede observar en la Figura 22, los mayores porcentajes de posición neutral corresponden a indicadores de gestión integrada relacionados con: 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 permitan obtener mejores beneficios. Los indicadores mejor evaluados se relacionan con la gestión inteligente.

**Figura 22**

*Determinación de los indicadores de gestión integrada e inteligente del turismo.*



La categoría de Totalmente de acuerdo se encuentra en los indicadores de gestión inteligente; las cuales son, visibilidad en internet y servicios en línea, es decir; que son

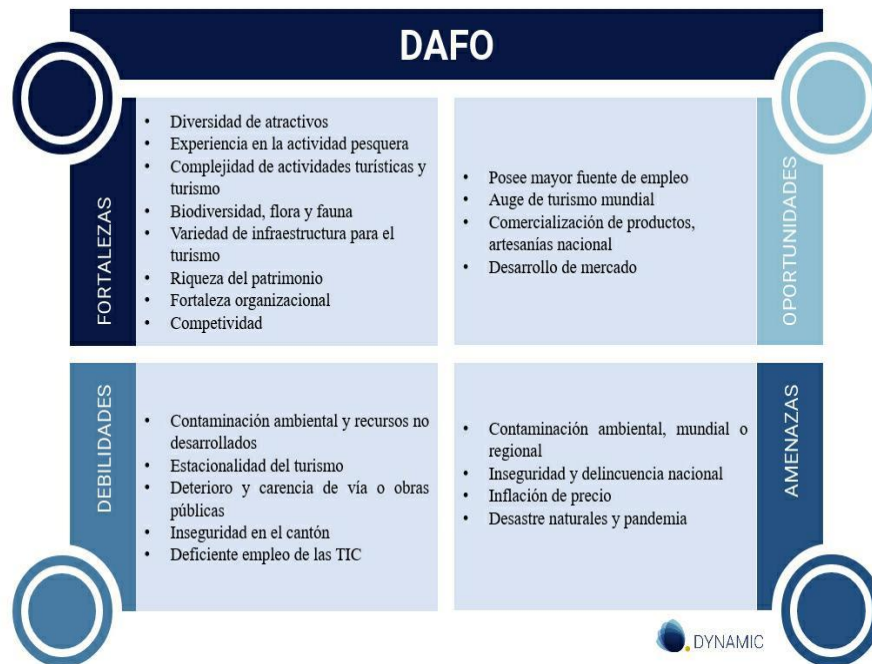
los dos indicadores con un alto porcentaje. Dentro de la posición De acuerdo es que la tiene más selección y sobresale los indicadores de correcto comportamiento de los colaboradores, enfoque de sostenibilidad, innovación en los diferentes procesos, desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido, equilibrio de la relación calidad, precio y producto.

En base a la neutral con un rango promedio, se encuentra el indicador de colaboración con otros actores para alcanzar metas, inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión. Se destaca en el Desacuerdo la menor cantidad de los indicadores, relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios, integración de escenarios físicos y virtuales.

Por otro lado, el Totalmente desacuerdo, se encuentra uso de sistema integrado de accesibilidad y participación en alianzas públicas y privadas.

**Figura 23**

*Características del DAFO del cantón*



Respecto a las debilidades que este posee se debe a la contaminación ambiental y los recursos que no han sido desarrollados por completo mediante el GAD. El deficiente manejo de implementación de nuevas tecnologías en el destino es muy escaso; por otro

lado, la temporalidad, que quiere decir un periodo tiempo donde los turistas llegan a visitar más el destino; sin mencionar la inseguridad que se vive actualmente en el país.

Referente a lo externo del cantón que viene siendo oportunidades y amenazas, se concluye dentro de las oportunidades un rango mayor de fuentes de empleos, su comercialización y un desarrollo amplio de mercado en diferentes tipos de áreas en la industria del turismo y comercio; mencionando así, un crecimiento en el turismo nacional e internacional por su diversidad de atractivos, cultura y actividades que incitan el interés de los visitantes y turistas. Como conocimiento las amenazas, se ve afectado el medio ambiente debido a la contaminación global, este tiene como afectaciones los desastres naturales. La seguridad de los ciudadanos y visitantes ya no perduran como antes, incluyendo la inflación de los precios cada vez sube más debido a la crisis económica y sucesos que está perjudicando en el mundo.

### 3.5 Estructuración de buenas prácticas del cantón Puerto López

Este presente punto corresponde a la muestra del resultado de buenas prácticas de acuerdo a los gestores del territorio Puerto López con la ayuda de la tabla de tarjados.

**Tabla 12**

*Resultados de la tabla de tarjado en base a las buenas prácticas*

| Buenas prácticas                       | Votos      | Grupos | Solitarios | Tarjado   |
|--|------------|--------|------------|---|
| Limpieza y cuidado del cantón          | 11         | 2      | 1          | IIII-IIII-I   |
| Capacitación del personal turístico    | 24         | 4      | 4          | IIII-IIII-IIII-<br>IIII-IIII  |
| Mejoramientos de obras y vías públicas | 17         | 3      | 2          | IIII-IIII-IIII-II<br>IIII-IIII-IIII-<br>IIII-IIII-<br>IIII-IIII-                  |
| Implementación de gestión inteligente  | 50         | 10     | 0          | IIII-IIII-IIII-<br>IIII-IIII-IIII-<br>IIII-IIII-<br>IIII-IIII-<br>IIII-IIII-IIII- |
| Influencia de intervención del GAD     | 24         | 4      | 4          | IIII-IIII   |
| Seguridad a los turistas y ciudadanos  | 7          | 1      | 2          | IIII-II   |
| <b>Total</b>                           | <b>133</b> |        |            |   |

En la presente Tabla 12, se da a conocer las ideas principales de implementación de buenas prácticas para la calidad del destino; a través de la encuesta realizada, se analiza que la mayoría optan por la propuesta de gestión inteligente; por lo que es notorio la ausencia del uso de la tecnología e información (Tics); por otro lado, quién lleva también otra parte alta de votos es la capacitación del personal turístico e influencia de intervención del GAD.

La implementación de buenas prácticas en el cantón Puerto López se ve reflejado en el proceso de la lluvia de ideas.

**Tabla 13**

*Estructuración de propuestas de buenas prácticas*

| <b>Tipo de gestión</b>   | <b>Sugerencias de gestores</b>   | <b>Construcción de buenas prácticas</b>                             |
|--------------------------|--|---|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Protección de recursos naturales</li> <li>-Uso adecuado de los recursos</li> <li>-Reducir el impacto en las áreas naturales</li> <li>-Mejor manejo y aprovechamiento de los paisajes</li> <li>-Tomar verdaderas acciones sobre la contaminación</li> </ul> | Evaluar el manejo y protección de las áreas naturales.              |
| <b>Gestión Integrada</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Manejar de manera adecuada la limpieza del territorio</li> <li>-Realizar mingas</li> <li>-Disminuir malos olores</li> </ul>  | Desarrollo de programas para el uso de limpieza del destino         |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mejorar la calidad de los destinos turísticos</li> <li>-Mejorar la calidad de servicio prestado</li> </ul>   | Promoción y orientación de la acreditación local de las normas ISO. |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Buena atención a los visitantes o turistas</li> <li>-Respeto a los clientes y cordialidad</li> </ul>   | Consolidación de una imagen adecuada.                               |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacitación al personal y vendedores</li> <li>-Colaboración al personal</li> <li>-Capacitación en áreas específicas</li> <li>-Atención ciudadana</li> </ul>   | Capacitación de formación para los gestores del cantón.             |
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ubicar puntos de información</li> <li>-Implementación de señalización</li> </ul>   | Señalética unificada para favorecer encontrar la ubicación          |

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Realizar eventos que atraigan a los turistas</li> <li>-Variedad de zonas para turistas</li> <li>-Mejorar zonas de alojamiento</li> <li>-Mejorar el acceso a las playas</li> <li>-Mejorar vías alternas</li> <li>-Mejoramiento de las vías</li> <li>-Mejorar los espacios turísticos</li> <li>-Mejor desarrollo del área y buen manejo</li> </ul>   | Mejoramiento de infraestructuras del cantón.   |
| <b>Gestión integrada</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Adoptar las buenas prácticas de los pueblos y ciudades vecinas</li> <li>-Promover el turismo local</li> <li>-Mejorar el precio de los productos y servicios</li> <li>-Implementar campañas del buen vivir</li> <li>-Implemento de actividades turísticas</li> <li>-Intervención de las entidades municipales relacionadas al turismo</li> <li>-Escoger servicio de proveedores responsables</li> <li>-Ayuda a la comunidad</li> <li>-Compromiso con el sector turístico</li> </ul> | Intervenciones del GAD de manera eficiente y efectiva para el mejoramiento de la calidad   |
| <b>Gestión integrada</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proteger a los turistas de estafadores</li> <li>-Mayor seguridad</li> <li>-Implementar estrategias para disminuir la inseguridad en la ciudad</li> </ul>   | Desarrollo de programas para la seguridad a turistas y ciudadanos.                         |
| <b>Gestión Inteligente</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Integración turística</li> <li>-Integración digital</li> <li>-Creación de páginas web, para dar a conocer lo que posee Puerto López</li> <li>-Implementar herramientas tecnológicas</li> </ul>   | Aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en los diferentes procesos. |
| <b>Gestión Inteligente</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing</li> <li>-Publicidad para el destino, promociones y ofertas</li> <li>-Marketing local</li> <li>-Uso estratégico de marketing</li> </ul>   | Uso de métodos de mercadeo   |

La elaboración de la estructuración de buenas prácticas son parte de una estrategia, por lo que estas mejoran la calidad del destino Puerto López. En tal caso, forman parte de ideas que señalan estas propuestas, con la finalidad de permitir un uso necesario en cada área correspondiente que posee, dando así conocer la falta de gestión

inteligente, por ende, estas permitirán un estilo actualizado por medio de redes, implementando estrategias de marketing y publicidad logrando una perspectiva positiva e innovadora del destino.

## **CONCLUSIONES**

Las buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente tributan la mejora de la calidad del destino Puerto López, y se derivan de las propuestas realizadas por los gestores vinculados al turismo, por lo que se responde el problema de investigación y se cumplen los objetivos planteados.

Se determinó el marco teórico metodológico, seguido de los pasos y herramientas adquiridas del proyecto de investigación institucional.

La estructuración de las buenas prácticas es necesaria en el destino, por lo que implica superar aquellas deficiencias que son detectadas por los propios gestores y que inciden en el bienestar de las comunidades y en la satisfacción de los visitantes.

Se valida el proceso metodológico y se hace énfasis en los indicadores que permiten medir la gestión integrada e inteligente reflejando la percepción de los gestores, donde los peor evaluados se relacionan con la gestión integrada como la participación en alianzas públicas y privadas y los mejor evaluados corresponden a la gestión inteligente.

Se corrobora la necesidad de trabajar la gestión integrada en el destino Puerto López, los datos obtenidos revelan la mayor cantidad de posiciones neutrales en los primeros cinco indicadores y así como el deficiente interés mostrado por los directivos para participar en este proceso de investigación.

Se obtienen 133 ideas de los gestores para mejorar la gestión en el destino Puerto López, generalizadas en 46 propuestas que se expresan en 11 buenas prácticas las cuales se asocian a la gestión integrada e inteligente, estas permitirán la mejora de la calidad del destino.

## **RECOMENDACIONES**

Utilizar los resultados de esta investigación en las unidades académicas, enlazados al turismo para el proceso de su propias opiniones, sugerencias y aportaciones para hacer que este destino cumpla con el seguimiento de las buenas prácticas.

Ejecutar la propuesta de buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente para la calidad del destino

Guiar a los establecimientos turísticos sobre la propuesta de buenas prácticas de gestión turística integrada e inteligente para la calidad del destino Puerto López.

Incluir y evaluar la lista de indicadores de gestión integrada e inteligente que se evaluó en esta investigación.



## REFERENCIAS

- [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido\\_compressed.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf)
- Acosta Perez , I., Marrero Delgado, F., & Espinoza Martínez , J. (Abril de 2020). Estudios y perspectivas en turismo. 406-425. Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322020000200406&script=sci\\_arttext&tIng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322020000200406&script=sci_arttext&tIng=es)
- Alguacil Sanz, M. (Enero de 2015). Gobernanza o improvisación de la gestión inteligente. *Revista trimestral de actualidad de archivos y documentos*, 47.
- Almaguer Torres, R., Pérez Campaña, M., & Aguilera García, L. (2018). Procedimiento para la gestión integrada y por procesos de proyectos de desarrollo local. *Retos de la Dirección*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181556120005/html/>
- Álvarez Álvarez, M., Castro Rojas, M., & Peña Guarín, G. (2013). Gestión del conocimiento: una perspectiva desde la gestión de la gestión documental. *Revista Signo*, 103- 104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5604/560458745008.pdf>
- Amaya Pingo, P., Felix Poicon, E., Rojas Vargas, S., & Diaz Tito, L. (2020). Estrategias para potenciar el aprendizaje y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 633. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559014/>
- Batista Sánchez, E., González Ferrer, J. R., & González Camejo , I. T. (31 de julio de 2017). Procedimiento para medir la imagen de destinos turísticos. *Ciencias Holguin*, 3. Obtenido de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082001/](https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082001/)
- Campdesuñere, R. P., Guzmán, ,, & Pérez Almaguer, Y. (2012). Evaluación de la calidad de los sitios web que comercializan destinos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1281 – 1298. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180724156012>
- Cañas Roa, J. D. (2018). Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma iso 9001 versión 2015 en la empresa. *Departamento de ingeniería industrial*, 59. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/4683/Tesis%202018%20v6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrera Endara, C. F., Ligña Cumbal, C. H., Moreno Cueva, G. R., & Morales Carrera, R. (Abril de 2018). Sistemas de gestion de calidad. *Compas ( Grupo de capacitación e investagación pedadógica*, 5. Obtenido de <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>
- Cayotopa Ylatoma, C. (2018). Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa, para el fortalecimiento de la oferta turística cultural. *UCV Hacer*, 77- 85. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/712>
- Damian, I. E., & Suárez-Barraza, M. F. (Julio de 2015). Innovación de procesos en la gestión turística. *"Intangible Capital"*, 156. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/80135/530-3166-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- De la Torre Cruz, T., Luis Rico, M. I., & Escolar Llamazares, M. D. (15 de Febrero de 2016). Programas universitarios para personas mayores y buenas prácticas. *Infad revista de psicología*, 257. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3498/349851776029/>

- Díaz Criollo, D. P. (2018). Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible: una apuesta para manizales, Colombia. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 240. doi:file:///C:/Users/nicol/Downloads/Dialnet-ModeloDeGestionParaElTurismoCulturalSostenible-6640380.pdf
- Duran, A., & Bacigalupe, M. (2018). El rol de la gestión de la información sobre la imagen de los destinos que han sufrido. *El turista y la percepción del riesgo.*, 835. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180757663005/180757663005.pdf>
- Font Aranda, M. (2020). Metodología para la gestión Integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí- Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 5. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Mabel-Aranda-2/publication/347778762\\_Metodologia\\_para\\_la\\_gestion\\_integrada\\_e\\_inteligente\\_de\\_destinos\\_turisticos\\_de\\_Manabi\\_-\\_Ecuador/links/6019e969a6fdcc37a8fc1aad/Metodologia-para-la-gestion-integrada-e-inteligente-de-](https://www.researchgate.net/profile/Mabel-Aranda-2/publication/347778762_Metodologia_para_la_gestion_integrada_e_inteligente_de_destinos_turisticos_de_Manabi_-_Ecuador/links/6019e969a6fdcc37a8fc1aad/Metodologia-para-la-gestion-integrada-e-inteligente-de-)
- Font Aranda, M. (2021). Perspectiva espacio - territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 921. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612025/>
- Font Aranda, M. (2021). Perspectiva espacio territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turísticos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 923. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612025/29069612025.pdf>
- Font Aranda, Mabel; Petrus Bey, Joana. (2020). Metodología para la gestión Integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí- Ecuador. *International Journal of Professional Business Review*, 5. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Mabel-Aranda-2/publication/347778762\\_Metodologia\\_para\\_la\\_gestion\\_integrada\\_e\\_inteligente\\_de\\_destinos\\_turisticos\\_de\\_Manabi\\_-\\_Ecuador/links/6019e969a6fdcc37a8fc1aad/Metodologia-para-la-gestion-integrada-e-inteligente-de-](https://www.researchgate.net/profile/Mabel-Aranda-2/publication/347778762_Metodologia_para_la_gestion_integrada_e_inteligente_de_destinos_turisticos_de_Manabi_-_Ecuador/links/6019e969a6fdcc37a8fc1aad/Metodologia-para-la-gestion-integrada-e-inteligente-de-)
- Font, M. (2021). Perspectiva espacio territorio en la gestión integral e inteligente de destinos turístico. *Revista*, 923. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612025/29069612025.pdf>
- Glave, M. (2015). Buenas prácticas de gestión descentralizada. *Grupo Propuesta Ciudadana*, 14. Obtenido de <http://propuestaciudadana.org.pe/sites/default/files/publicaciones/archivos/BPGD%20FINAL.pdf>
- Gonzales Morales, J. C. (2019). Destinos turísticos inteligentes. Una alerta a las comunidades alfitrionas. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 247. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588662103015/588662103015.pdf>
- Gutiérrez Rueda, J. M. (2018). Buenas prácticas de turismo sostenible para mejorar la gestión de los establecimientos de intermediación y transportes turísticos de la ciudad DE Riobamba - Chimborazo. *Universidad Nacional De Chimborazo*, 16. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4816/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0010.pdf>
- Heras Pedrosa, C., Jambrino Maldonado, C., Iglesia Sánchez, P., & Lugo Ocando, J. (2019). Importancia de las relaciones con los públicos en la reputación en un destino turístico

- inteligente. Propuesta de un modelo sostenible. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 119. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/17906>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mc Graw Hill Education*, 95. Obtenido de [http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Mc Graw Hill Education*, 91-92. Obtenido de [https://uleam-my.sharepoint.com/personal/mabel\\_font\\_uleam\\_edu\\_ec/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmabel%5Ffont%5Fuleam%5Fedu%5Fec%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FMetodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20D%20Sampieri%20%206ta%20EDICION%2](https://uleam-my.sharepoint.com/personal/mabel_font_uleam_edu_ec/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fmabel%5Ffont%5Fuleam%5Fedu%5Fec%2FDocuments%2FDatos%20adjuntos%2FMetodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20D%20Sampieri%20%206ta%20EDICION%2)
- Idrogo Bustamante, R. D. (2021). Gestión de calidad en el proceso de producción. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*, 5. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3814/1/TIB\\_IdrogoBustamanteRoc%20adodelMilagro.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3814/1/TIB_IdrogoBustamanteRoc%20adodelMilagro.pdf)
- Lamas, S., Nascimento, E., & Mazaro, R. (2019). GOBERNANZA Y SUSTENTABILIDAD EN DESTINOS TURÍSTICOS Un. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1006. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180762638008/180762638008.pdf>
- Llanes-FontI, M., Isaac-GodínezII, C., Moreno-Pinol, M., & García-Vidal, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Instituto Superior Politécnico José Antonio*, 258. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433598002>  
[https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-DE-DESARROLLO-TURISTICO-PUERTO-LOPEZ\\_compressed-1.pdf](https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-DE-DESARROLLO-TURISTICO-PUERTO-LOPEZ_compressed-1.pdf)
- M.G, G., & Calderon, H. (2002). Destination Image–Towards. *Annals of Tourism Research*, 56-78.
- Manente, M. (2008). Gestión de destinos y antecedentes económicos: definición y supervisión de. *Universidad de Venecia, Italia*, 1. Obtenido de [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported\\_images/30058/manente\\_sp.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/imported_images/30058/manente_sp.pdf)
- Mariño, S. I. (2014). Los sistemas expertos para apoyar la gestión inteligente del conocimiento. *REVISTA VINCULO*, 103. Obtenido de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/vinculos/article/view/8018/9627>
- Martín, A., León, A., & López, A. (2012). Integración de Inteligencia en la MIB del Modelo OSI para la gestión de Redes de Telecomunicaciones. *Revista Iberoamericana*, 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=92525389004>
- Mediavilla Saldaña, L. (2014). La calidad técnica en el turismo de aventura. *Apunts Educación Física y Deportes*, 83. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551656905008>
- Montoya, U. (Octubre de 2018). Modelo de gestión turística para el Gobierno Autónomo Descentralizado de Baños de Agua Santa. *Pontificia Universidad Católica de Ecuador*, 18. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2512>
- Mora, D. M. (2018). “Los actores del destino turístico en Riobamba”. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 2.

- Moscoso, F. (2012). El Lugar dentro de la concepción del destino turístico. *Universidad Nacional de la plata*, 1. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/321050226\\_El\\_lugar\\_dentro\\_de\\_la\\_concepcion\\_de\\_destino\\_turistico#pdf](https://www.researchgate.net/publication/321050226_El_lugar_dentro_de_la_concepcion_de_destino_turistico#pdf)
- Muñoz Alvarez, Á. E., Ormaza Andrade, J. E., & Castillo Ortega, Y. (21 de enero de 2022). Buenas prácticas en emprendimientos lácteos, desde la economía social y solidaria en Biblián-Ecuador. 3.
- Naranjo Llupart, M. R., Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, L. R., Pelegrín Entenza, N., Pelegrín Entenza, L., & López Gonzáles, Y. (30 de Abril de 2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS*. Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/view/1749>
- Naranjo Llupart, M. R., Pelegrín Naranjo, A., Marín Llaver, L. R., Pelegrín Entenza, N., Pelegrín Naranjo, L., & López González, Y. (Abril de 2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS*, 19.
- OMT. (1994). *unwto.org*. Obtenido de unwto.org: <https://www.unwto.org/es>
- OMT. (2019). *Definiciones del Turismo de la OMT*, 15. doi:<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Pérez Castañeira, J. A., Gómez Figueroa, O., Sangroni Laguardia, N., Santa Cruz, S. R., Cruz Blanco, C., & Santos Pérez, O. (20 de Octubre de 2021). Estudio de modelos que abordan la gestión de destinos turísticos. *Ingeniería Industrial*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000300109](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000300109)
- Pulla Pesantez, S., Ortega Echeverria, A., & Castro Pache, K. (2020). Turismo disruptivo: rutas turísticas inteligentes. *Revista Publicando*, 162. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2100/2121>
- Quiroz, Á. P. (Noviembre de 2020). Obtenido de [amevirtual.gob.ec](https://amevirtual.gob.ec): [https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-DE-DESARROLLO-TURISTICO-PUERTO-LOPEZ\\_compressed-1.pdf](https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/PLAN-DE-DESARROLLO-TURISTICO-PUERTO-LOPEZ_compressed-1.pdf)
- Ramos, W. A., Ospino Escobar, M. L., & Ortiz Ospino, L. (2016). ANÁLISIS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA CALZADO. *Revista Unisimon*, 80. Obtenido de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/identific/article/download/2744/2974>
- Real Guerrero, V. E. (1 de Marzo de 2018). BUENAS PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PATATE. *Universidad Tècnica de Ambato.Facultad de Ciencias Humanas y de la Educaciòn.Carrera Turismo y hoteleria*, 30. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/27438>
- Reinoso, N. G. (6 de Noviembre de 2017). MODELO DE GESTIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO TURÍSTICO. *Cultur*, 92.
- Reyes Ávila Bercial, & Barrado Timón, D. (2015). NUEVAS TENDENCIAS EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS: MARCOS CONCEPTUALES. *Universidad Autónoma de Madrid y ANTAR Taller de Estrategias Creativas*, 32. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1302199.pdf>

- Rojas, V. M. (Mayo de 2011). Metodología de la investigación. *Ediciones de la U*, 29-30. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel\\_Metodologia-de-la-Investigacion\\_Disenyo-y-ejecucion\\_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenyo-y-ejecucion_2011.pdf)
- Romero Echevarria, L. M. (2018). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 y Calidad de Servicio. *UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER*, 1-2. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2554/TESIS%20Romer%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salvadeo, V., & Ruarte, P. (31 de Octubre de 2018). Patrimonio mundial: Parque Nacional Talampaya-Importancia en la gestión turística. *Serie correlación geológica*, [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-94792018000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-94792018000200006). Obtenido de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-94792018000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-94792018000200006)
- Sampieri, R. H., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, M. d. (Abril de 2014). Metodología de la Investigación. *Mc Graw Hill Education*, 398. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez Guerrero, D. O. (01 de octubre de 2021). *Universidad Tecnica de Ambato*. Recuperado el 11 de junio de 2022, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/33635>
- Sarriés Sanz, L., & Casares García, E. (2008). Buenas prácticas en recursos humanos. En L. Sarriés Sanz, & E. Casares García, *Buenas prácticas en recursos humanos* (pág. 16). Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XZ1Qc\\_B\\_pbQC&oi=fnd&pg=PA7&dq=buenas+pr%C3%A1cticas&ots=qR4LxUei33&sig=PUTQKBq5Jjgf5PxKPOblIsF3No k#v=onepage&q=buenas%20pr%C3%A1cticas&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XZ1Qc_B_pbQC&oi=fnd&pg=PA7&dq=buenas+pr%C3%A1cticas&ots=qR4LxUei33&sig=PUTQKBq5Jjgf5PxKPOblIsF3No k#v=onepage&q=buenas%20pr%C3%A1cticas&f=false)
- Sigalat-Signes, E. C.-P.-A. (2020). Transition. *Metodología para la Gestión Integrada e Inteligente de Destino Turísticos de Manabí*, 96-104.
- Silveira-Pérez., Y., Rodríguez-Clavijo, Y., Ibar-Sánchez, M., & García-Díaz, M. (2012). LA MEJORA CONTINUA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL. *Ciencia en su PC*, 64. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1813/181324071006.pdf>
- Tello, J. V. (2015). *PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UNA HOSTERÍA*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Turismo y Hotelería. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8585/1/TELLO%20VALENCIA%20JIMMY%20ANDR%c3%89S.pdf>
- Torres Matovelle, P. A. (20 de Julio de 2017). INDICE DE ÉXITO TURÍSTICO EN CIUDADES DESTINO. *CIET*, 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1807/180755394014/>
- <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/REGLAMENTO-GENERAL-A-LA-LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Uquillas Granizo, B. A. (2018). BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS TURÍSTICOS EN LA. *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO*,

18. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4804/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0009.pdf>

Zabalza Beraza , M. (2012). El estudio de las “buenas prácticas” docentes en la enseñanza universitaria. *Revista de Docencia Universitaria*, 19. Obtenido de <https://polipapers.upv.es/index.php/REDU/article/view/6120/6169>

Zamora Roselló, M. R. (2018). Calidad en sector Turismo: marco normativo y planificación. *Revista del Turismo y Patrimonio Cultural*, 300. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/881/88165873004/88165873004.pdf>

Zavala Choez, F. N., & Vélez Moreira, E. M. (Septiembre de 2020). a gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de la Ciencias*, 267. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/1284/2179>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Aprobación para el desarrollo del Trabajo de Titulación

**DIRECCION DE DESARROLLO, ECONOMICO, SOCIAL, CULTURAL Y TURISTICO**

Puerto López, 11 de agosto del 2022  
OF. N° 06-GADMCP-MLSM-DDESC-2022

Srtas.  
Álava Chávez  
Alonso Gómez Nicole  
ESTUDIANTES ULEAM – FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO  
Presente. -

De mi Consideración:

Reciba cordial saludo y éxitos en cada una de sus actividades académicas en beneficio del desarrollo de la Provincia de Manabí.

En atención al oficio s/n de fecha 09 de agosto del año en curso, mediante el cual en su calidad de estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí solicitan a la Dirección de Desarrollo, Económico, Social, Cultural y Turístico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Puerto López se les apruebe o autorice la realización del Proyecto investigativo de titulación con el tema "BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN TURÍSTICA INTEGRADA E INTELIGENTE PARA LA CALIDAD DEL DESTINO PUERTO LÓPEZ" el cual tributa al proyecto institucional "METODOLOGÍA DE GESTIÓN INTEGRADA E INTELIGENTE DE DESTINOS PARA LA MEJORA HOMOGÉNEA DE LA CALIDAD TURÍSTICA" que se encuentra a cargo de la Dra. Mabel Font Aranda docente de la Uleam.

Basado en la solicitud tengo a bien manifestarles que esta Dirección aprueba y/o autoriza la realización del Proyecto investigativo de titulación con el tema "BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN TURÍSTICA INTEGRADA E INTELIGENTE PARA LA CALIDAD DEL DESTINO PUERTO LÓPEZ", el trabajo a realizar debe estar coordinado y supervisado por esta dirección con el fin de que se realice un trabajo óptimo que posterior a esto sirva como un gran aporte para la Institución Municipal y a su vez poder certificar el cumplimiento del trabajo investigativo que realizarán en el cantón.

Particular que se remite a ustedes para los fines pertinentes.

Atentamente.



Lcda. Lourdes Suárez Morán.  
Directora de Desarrollo, Económico, Social, Cultural y Turístico  
C. Archivo.

Anexo 2. Imágenes de las estudiantes de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, recopilando información para el proyecto de titulación.



*Nota Fotografía del Ing Wilder Pionce*



*Nota Fotografía del Mg. Ángel Pincay*



*Nota Gestores del cantón Puerto López*



*Nota Gestores del cantón Puerto López*



*Nota Pasante del Museo Salango*