



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES  
CARRERA DE TURISMO**

**EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO**

**NÚCLEO PROBLEMICO:**

**“CANALES DE COMUNICACIÓN DEFICIENTES O SIN IMPACTO QUE NO  
PERMITEN HACER FRENTE A LAS NOTICIAS ALARMANTES Y OTROS  
FACTORES QUE AFECTAN LA IMAGEN DEL DESTINO”**

**AUTORA:**

MELISSA NICOLLE DUEÑAS ZAMBRANO

**TUTORA:**

HORMAZA MUÑOZ DALLAS GLENDA

**Manta, abril 2023**

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de docente tutor de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante **DUEÑAS ZAMBRANO MELISSA NICOLLE**, legalmente matriculada en la carrera de Turismo, período académico 2022 (2), cumpliendo el total de 400 horas, bajo la opción de titulación de Examen de carácter complejo, cuyo tema del proyecto o núcleo problemático es “Canales de comunicación deficientes o sin impacto que no permiten hacer frente a las noticias alarmantes y otros factores que afectan la imagen del destino”

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, abril 2023

Lo certifico

Lic. Dallas Glenda Hormaza Muñoz

**Docente Tutora**

**Área:** Turismo

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, con el núcleo de “Canales de comunicación deficientes o sin impacto que no permiten hacer frente a las noticias alarmantes y otros factores que afectan la imagen del destino”, ha sido realizado y concluido por DUEÑAS ZAMBRANO MELISSA NICOLLE; la misma que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

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

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

---

Lcda. Rosario Alva Zambrano, Mg  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

Ab. Leo Rupert  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE  
TITULACIÓN**

---

Lic. Marco Durán  
**MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN**

---

Lic. Dallas Hormaza Muñoz  
**DOCENTE TUTOR**

---

Melissa Nicolle Dueñas Zambrano  
**ESTUDIANTE**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios como fuente principal, porque ha estado conmigo en cada paso dándome fuerza para continuar con mis estudios para poder superar todas las pruebas y dificultades que se presentaron en el camino.

A mis padres, por su apoyo incondicional durante toda mi etapa de mi carrera, quienes han velado por mi bienestar y me han apoyado en cada decisión que he tomado en mi vida, depositando toda su confianza en mí y dándome ánimos, además de enseñarme en base a valores, constancia y dedicación a ser la persona que soy ahora.

A mi hermana y a mis tíos que me ha acompañado a mi destino y me han apoyado en mis destinos visitados.

A mis abuelos, que incondicionalmente me brindaron su apoyo, me dieron ánimos y me motivaron a no rendirme.

A mi tutora Dallas por todos los conocimientos compartidos y por guiarme a mejorar con cada consejo y enseñanza impartida durante las tutorías.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a la Facultad de Hotelería y Turismo y a cada uno de los docentes por contribuir a mi formación profesional, por haberme compartido y transmitido sus conocimientos con mucha entrega y dedicación.

*Melissa Dueñas*



**TITULACIÓN  
EXAMEN DE FIN DE CARRERA CON CARÁCTER COMPLEXIVO**



## TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>Apellidos y Nombres</b>	Dueñas Zambrano Melissa Nicolle
<b>Núcleo Problémico</b>	Canales de comunicación deficientes o sin impacto que no permiten hacer frente a las noticias alarmantes y otros factores que afectan la imagen del destino.
<b>Tutor</b>	Hormaza Muñoz Dallas Glenda
<b>Fecha</b>	4 de abril de 2023

## GUIA PARA EL TRABAJO DE TITULACIÓN

### 1. Contextualización del problema.

#### Actores:

**Actor 1.** Miembros del sector turístico

**Actor 2.** Buro de Turismo

**Actor 3.** Departamento de Turismo del GAD

**Actor 4.** Cámaras.

#### Contexto del problema

El cantón Puerto López está ubicado en la parte sur de la costa ecuatoriana y el quinto cantón de Manabí por sus atractivos turísticos. En el año 2020 por la pandemia de COVID – 19 y la inseguridad, han causado que la imagen del destino se haya deteriorado afectando la actividad turística, por lo que se ha vuelto un destino inseguro.

Los miembros del sector turístico y sus representantes, han manifestado su preocupación por que los ingresos han estado bajando y se decide hacer un plan de acción para hacer frente a esta situación de inseguridad creando protocolos de comunicación de riesgo.



El Buró de Turismo desea realizar una propuesta para priorizar las acciones a tomar, pero solo se cuenta con un presupuesto de 25000 USD que debe ser dividido en 10000 USD para rubros y 15000 USD para infraestructura o promoción en redes sociales.

### 1.1. Situación detectada

- **Causas**

- Las noticias proyectan la inseguridad del sector
- Deterioro de la imagen por los crímenes y COVID – 19
- Incremento de la inseguridad

- **Efectos**

- Los turistas dejan de visitar el lugar
- Perjudican los ingresos del sector
- La demanda turística se ve afectada

### 1.2. Definición del problema o formulación

Déficit de protocolos de seguridad que perjudican la imagen y la estadía de los turistas en el cantón Puerto López

## 2. Marco Teórico o referencial

- **Turismo**

Partiendo desde el concepto de la OMT, “El turismo comprende el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios y otros”. El turismo puede clasificarse en siete actividades que son: cultural, religioso, gastronómico, idiomático, salud, deportivo, de negocios y sexual. (Sancho, 2019).

- **Puerto López**

Ubicado en la zona costera de Ecuador, posee una gran multiplicidad de contrastes paisajes, alberga bosques húmedos, secos y semisecos, los cuales habitan una gran abundancia de orquídeas y mamíferos. El atractivo principal es la Isla de la Plata en el cual se puede



practicar buceo, también está la Playa de los Frailes. Puerto López también es conocido por ser el lugar en el que hay la presencia de ballenas jorobadas en verano (Julio – Septiembre) (GoRaymi)

- **Plan de acción**

Para (Sinek, 2013) Un plan de acción es una hoja de ruta que puede ayudar a lograr las metas y objetivos. En turismo el Plan de Acción tiene por objetivo reunir todas aquellas iniciativas de inversión, acciones y acuerdos que permitan abordar y desarrollar el potencial turístico que presenta una región y destinos.

- **Buró de Turismo**

El Buró de Convenciones (o el Buró de Turismo) es una organización sin fines de lucro cuyo objetivo principal es atraer turistas de negocios a la ciudad o zona de negocios; estas son organizaciones nacionales y operan conjuntamente a través de organizaciones públicas o privadas, asociaciones comerciales, universidades u otras agencias relacionadas con el turismo.(Sánchez, 2021)

- **Departamento de turismo del GAD**

El departamento del turismo del GAD tiene a su cargo fortalecer el desarrollo de la cultura y el turismo a través de la planificación, investigación, actualización, gestión, formación, producción, difusión y promoción de la memoria social, la cultura y el arte. Su propósito es proporcionar información sobre un determinado sitio turístico, despejar las dudas de los usuarios, ofrecer datos para servicios turísticos, etc. (Chavez)

- **Protocolos de comunicación de riesgo**

Los protocolos de riesgos es el intercambio en tiempo real de información, recomendaciones y opiniones entre personas que enfrentan amenazas para su supervivencia. El objetivo final de la comunicación de riesgos es permitir que todas las personas en riesgo tomen decisiones informadas para reducir el impacto de las amenazas, como los brotes de enfermedades, y protegerlos y prevenirlos, esta funciona por la comunicación de confianza entre los que saben, expertos, los responsables y afectados.

(OPS, 2015)





- **Rubros de consultoría**

Estos Rubros de consultoría tiene la función de asesorar, ofrecer apoyo, orientación y respaldo a otras empresas sobre determinados aspectos; los rubros te ayudan a mejorar los resultados e impulsa la investigación y el análisis de las áreas para la mejora de un sitio u empresa con la ayuda de un plan de acción y estrategias que pueden ser ejecutadas tanto como la empresa como la consultoría (Walterman, 2017)

- **Redes sociales**

Para (Flores Cueto & otros, 2009) Las redes sociales, son sitios y aplicaciones que operan en niveles diversos, permitiendo el intercambio de información entre personas y/o empresas. En una empresa, las redes sociales son importantes ya que muestran cuál es la idea de negocio, también permiten a las empresas generar relaciones de confianza y mejorar sus productos y servicios en base a los comentarios de los clientes.

- **¿Cómo los crímenes pueden afectar el turismo?**

Los crímenes en los países son los más hablado entre las personas y la rueda de prensa (noticieros) en sí en el turismo esto afecta mucho la imagen de un destino, generando miedo y poniéndolo “un peligro” para aquellos que desean visitarlo; comienza a expandirse ese miedo e inseguridad a los demás visitantes; esto ha causado la disminución de ventas, visitas y demás. Pero con la ayuda de los expertos esto se puede disminuir en una cantidad considerable, en donde todos ya no se sientan amenazados por la delincuencia. (Costa & González Herrer, 2020)

### **3. Objetivo General.**

- Proponer dos estrategias que puedan ser aplicada en el sector de Puerto López para la reducción de crímenes y mejoramiento de infraestructura

#### **3.1. Objetivos específicos**

- Elaborar una estrategia para el protocolo de riesgo e infraestructura
- Determinar una estrategia para la promoción en redes sociales

### **4. Metodología**



### **Metodología de la investigación**

(Vélez, 2011) Expresa que el investigador diseña un estudio para garantizar resultados válidos y fiables que respondan a las metas y objetivos de dicha investigación.

La metodología cualitativa: tiene relación con la averiguación que se concentra en la medición y la comprobación por medio de datos numéricos.

La metodología cuantitativa: se utiliza normalmente cuando los objetivos de la investigación son de carácter confirmatorio.

### **Método bibliográfico**

Hemos recurrido a los expertos en el tema, como fuente obligatoria, interpretando sus definiciones para encontrar solución inmediata a un problema, valorando el pensamiento científico.

### **Técnicas**

La técnica que se utiliza es la cualitativa, la cual se enfoca en la observación, el estudio del caso y la narrativa de visualización.



### 5. Propuesta del plan de acción.

Objetivo de la propuesta	Estrategia	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables
- <b>Elaborar una estrategia para el protocolo de riesgo e infraestructura</b>	Generar confianza en los residentes del cantón de Puerto López ubicando botones de pánico para alertar a los demás	Reunión general en línea con los residentes locales y compartirlo mediante noticieros	-Humano -Técnico -Tecnológico	1 mes	-Policía Nacional -GAD Municipal
- <b>Determinar una estrategia para la promoción en redes sociales</b>	Promocionar los servicios a ofrecer mediante páginas verificadas y con información actualizada, ya sea con fotos, videos, entre otros	Creación de páginas web (Facebook, Twitter, Instagram)	- Tecnológico - Didáctico Humano	1 mes	Departamento de Turismo



## 6. Conclusiones

Una vez identificado los problemas y debilidades existentes en Puerto López, se tiene una idea de las acciones que se deben realizar.

Con la ayuda de los Actores involucrados, se podrá disminuir la delincuencia dando mayor conocimiento en las nuevas formas de comunicación bajo riesgo

## 7. Bibliografía

Chavez, J. (s.f.). <https://www.ceupe.com/>. Recuperado el 4 de Abril de 2023, de <https://www.ceupe.com/blog/oficina-de-turismo.html#:~:text=Las%20oficinas%20de%20turismos%20son,acerca%20del%20destino%20en%20cuesti%C3%B3n>.

Costa, J. H., & González Herrer, M. (2020). <https://www.scielo.org.mx/>. Recuperado el 4 de Abril de 2023, de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-69612020000100104](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612020000100104)

GoRaymi. (s.f.). [www.goraymi.com](http://www.goraymi.com). Recuperado el 4 de Abril de 2023, de <https://www.goraymi.com/es-ec/manabi/puerto-lopez/ciudades/canton-puerto-lopez-ad4e65f42>

OPS. (Octubre de 2015). Recuperado el 4 de Abril de 2023, de [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11400:la-comunicacion-de-riesgo-preguntas-frecuentes&Itemid=41610&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11400:la-comunicacion-de-riesgo-preguntas-frecuentes&Itemid=41610&lang=es#gsc.tab=0)

Sánchez, E. L. (14 de Julio de 2021). <https://www.entornoturistico.com/>. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/que-es-el-buro-de-convenciones-y-su-importancia-en-el-turismo-de-negocios/>

Sancho, A. (2019). *Introducción al turismo*. Recuperado el 4 de Abril de 2023, de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1178>



Sinek, S. (2013). <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/>. Recuperado el Julio de 2022, de <https://eclkc.ohs.acf.hhs.gov/es/planificacion-del-programa/foundations-excellence/que-es-un-plan-de-accion#:~:text=Un%20plan%20de%20acci%C3%B3n%20es,los%20objetivos%20y%20lograr%20resultados.>

Vélez, M. A. (2011). *Metodología de la investigación*. Medellín: EAFIT. Recuperado el Julio de 2022

Walterman, R. (17 de Octubre de 2017). <https://walterman.es/>. Recuperado el 4 de Abril de 2023, de <https://walterman.es/servicios-consultoria/>