

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



**Uleam**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA COMO HERRAMIENTAS PARA PROMOVER HITOS  
TURÍSTICOS EN EL CANTÓN JAMA.**

**Autora:**

Barberán Vargaz Melany Romina

Extensión Sucre 1016E01 Bahía De Caráquez

Licenciatura en Administración de Empresas

Enero 2025 - Bahía de Caráquez

## CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor de la extensión sucre de bahía de Caráquez de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, CERTIFICO:

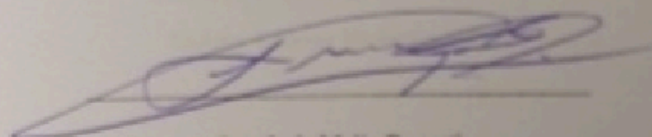
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la Auditoría de la estudiante **Barberán Vargaz Melany Romina** legalmente matriculado en la carrera de Administración, periodo académico 2024-01 - 2024-02, cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **"La Gestión Administrativa como herramienta para promover hitos turísticos en el Cantón Jama"**.

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

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

Bahía de Caráquez, 15 de diciembre de 2024

Lo certifico



Ing. Luis Mejía Ruperti

Docente tutor

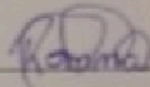
Área: Administrativa

## DECLARACIÓN DE LA AUDITORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en este trabajo pertenece exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de esta investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí Extensión Sucre 1016E01- Bahía de Caráquez.

La autora



---

Melany Romina Barberán Vargaz

## APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el tribunal de grado otorga la calificación de:

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

CALIFICACIÓN

---

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

---

CALIFICACIÓN

---

Sra. Ana Isabel Zambrano  
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

## DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo primeramente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante de mi vida, que, a pesar de las dificultades, me mantuvo de pies para poder seguir y no rendirme a mitad del camino.

A mi familia, que también fue mi soporte en todo momento y que gracias a Dios los tengo conmigo para poder disfrutar de este logro. A mis padres, Ana Vargaz y Eduardo Barberán por ser mis mejores guías, y que nunca me dejaron sola a pesar de la distancia, gracias a su educación y valores enseñados hicieron de mí una mejor persona.

A mis padrinos, Lorgio Ramirez y Betsy Cevallos que han sido como mis segundos padres, han estado conmigo desde siempre y hasta el día de hoy también han sido parte importante de mi vida, en donde siempre he sentido ese apoyo incondicional, y que nunca dejaron de aconsejarme y motivarme para poder seguir.

A mi hermano, Gabriel Barberán que también ha sido un ejemplo para mí, y una persona a la cual le tengo admiración por siempre esforzarse en lo que hace, y nunca rendirse a pesar de las dificultades.

Por último, también dedico todo este esfuerzo a mí misma, que aun con miedos y la responsabilidad de enfrentarme a días buenos y malos siempre me mantuve fuerte para poder culminar esta meta importante en mi vida.

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a Dios por haberme brindado salud y vida para poder terminar con éxito esta meta. Mis más sinceros agradecimientos a mi familia, Principalmente a mis padres, mi hermano y mis padrinos, que, gracias a su cariño y apoyo incondicional, puede culminar esta etapa de mi vida.

En este largo camino, la vida me dio la oportunidad de conocer a quien hoy, es mi pareja, que también le doy las gracias por su compañía y todo su apoyo incondicional, desde el día uno ha estado para mí en los buenos y malos momentos, ganándose mi confianza y la de mi familia. Así mismo agradecerle a su familia por la confianza de abrirme las puertas de su casa y por brindarme un espacio más.

Gracias a Karina y a Lenin que hicieron que momentos de estrés se volvieran risas, fueron de mucho apoyo sobre todo emocional, de ellos me llevo grandes y bonitos recuerdos.

Gracias para aquellos docentes que nos brindaron sus conocimientos y sus consejos para poder afrontar la vida laboral, a mi tutor por ayudarme y guiarme hasta el final con el arduo proceso de investigación.

Gracias a mí misma, por luchar y haber superado cada obstáculo.

Gracias a cada uno por haber formado parte de este gran recorrido y por permitirme haberlo logrado con mucho esfuerzo.

## Índice De Contenidos

CERTIFICACIÓN .....	I
DECLARACIÓN DE LA AUDITORÍA .....	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
Resumen: .....	VIII
INTRODUCCIÓN .....	1
Capítulo I .....	3
Marco Teórico .....	3
1.1. Gestión Administrativa .....	3
1.1.1. Planificación estratégica .....	3
1.1.2. Organización y estructura organizacional .....	3
1.1.3. Gestión de recursos humanos .....	3
1.1.4. Control y evaluación .....	4
1.1.5. Gestión Financiera .....	4
1.2. Hitos Turísticos .....	5
1.2.1. Gestión Patrimonial .....	5
1.2.2. Impacto económico y social .....	5
1.2.3. Marketing y promoción .....	6
1.2.4. Experiencia del visitante .....	6
1.2.5. Sostenibilidad ambiental .....	7
Capítulo II .....	8
2. Diseño Metodológico .....	8
2.1. Tipo de estudio .....	8
2.2. Métodos Teóricos .....	8
2.3. Métodos Empíricos .....	8
2.4. Población y Muestra .....	8
2.5. Análisis de los resultados de las Encuestas Aplicadas a los turistas .....	9
2.6. Triangulación de Información .....	11
Capítulo III .....	12
3. Diseño de la propuesta .....	12
3.1. Tema de la propuesta .....	12
3.2. Antecedentes .....	12
3.3. Justificación .....	13
3.4. Objetivos .....	13
3.5. Desarrollo de la Propuesta .....	18
Conclusiones: .....	18
Recomendaciones: .....	18

Referencias Bibliográficas.....	19
Anexos.....	22

### Índice de Tablas

Tabla 1 Procesos de la planificación estratégica.....	3
Tabla 2 Componentes del control interno, modelo COSO.....	4
Tabla 3 Análisis de fiabilidad de encuestad a propietarios de restaurantes.....	9
Tabla 4 Manejo de la Gestión Administrativa de las autoridades del cantón para promover hitos turísticos.....	26
Tabla 5 La Gestión Administrativa en cuanto a los beneficios que generan para el turismo.....	26
Tabla 6 Áreas a mejorar de la Gestión Administrativa para promover los hitos turísticos.....	26
Tabla 7 Manejo de los recursos para promover los hitos turísticos.....	27
Tabla 8 Información disponible para elegir el hito turístico que desea visitar.....	27
Tabla 9 Consideración de opiniones de los turistas, para la toma de decisiones.....	27
Tabla 10 Métodos efectivos para promover los hitos turísticos del cantón Jama.....	28
Tabla 11 Facilitación de acceso en cuanto a información de eventos turísticos del Cantón Jama.....	28
Tabla 12 Impacto de la Gestión Administrativa en cuanto a la seguridad de los turistas.....	28
Tabla 13 Manejo de las autoridades sobre las quejas o sugerencias de los turistas.....	29

### Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Componentes de la gestión financiera.....	5
Ilustración 2 Ventajas de la integración del marketing digital como método de gestión turística.....	6
Ilustración 3 Dimensiones para medir la satisfacción del cliente.....	7
Ilustración 4 Portada principal de la página web.....	14
Ilustración 5 Presentación de los hitos turístico de acuerdo a su categorización.....	15
Ilustración 6 Hito turístico: Playa tasaste.....	15



**Resumen:**

El presente estudio de investigación tiene como objetivo analizar cómo la gestión administrativa puede ser utilizada como una herramienta para promover de manera efectiva los hitos turísticos del cantón Jama. El problema que se aborda es la limitada visibilidad y promoción de los atractivos turísticos de la región, lo que afecta su potencial de atraer un mayor número de visitantes y fomentar el desarrollo económico local. La metodología empleada incluye un enfoque descriptivo e inductivo, utilizando encuestas como técnica principal, aplicadas a una muestra de 163,4 turistas. A través de estas encuestas, se busca conocer las percepciones y niveles de satisfacción de los visitantes en relación con la promoción de los hitos turísticos de Jama; los datos obtenidos se procesaron con el Software estadístico SPSS, lo que permitió medir la fiabilidad del instrumento aplicado y analizar los factores que influyen en la percepción de los turistas sobre la gestión y promoción de estos lugares. Los resultados esperados del estudio incluyen identificar los elementos clave que pueden ser mejorados mediante una gestión administrativa más eficiente, lo que permitirá optimizar los recursos disponibles y diseñar estrategias que fortalezcan la promoción de los hitos turísticos. Además, se propone el desarrollo de una página web como herramienta para mejorar la visibilidad de los hitos turísticos, proporcionando información detallada y atractiva para los potenciales visitantes. Este proyecto busca contribuir en el crecimiento del turismo en Jama, generando un impacto positivo tanto en la economía local como en la sostenibilidad del sector turístico.

**Palabras claves:** Gestión, Turismo, Promoción.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una de las actividades económicas más dinámicas y crecientes a nivel global, ayudan al impulso de las poblaciones; en cuanto más crezca el interés por un sitio turístico, mayor será el esfuerzo por mantener las condiciones óptimas de los territorios y la economía. Lo que permite generar ingresos, crear nuevos empleos y fomentar el desarrollo regional, convirtiendo a esta industria en una prioridad para muchos países y comunidades locales. (Mogrovejo, et al., 2019)

En el caso de Ecuador, el turismo ha jugado un papel fundamental en la promoción de su diversidad cultural, natural y patrimonial lo que ha logrado ser un atractivo para visitantes de todas partes. (Rosales y Zambrano, 2019). Las regiones rurales, en particular, se han beneficiado de los flujos turísticos, impulsando el desarrollo de las economías locales y la conservación de sus riquezas naturales.

No obstante, para poder maximizar los beneficios del turismo, es crucial que exista una adecuada gestión administrativa que permita promover de manera efectiva los hitos turísticos de cada región, optimizando los recursos disponibles y asegurando un crecimiento sostenible. En este contexto, la investigación titulada "La gestión administrativa como herramienta para promover los hitos turísticos del cantón Jama" busca abordar una problemática latente: la necesidad de optimizar la promoción adecuada que potencia su visibilidad y atractivo para los visitantes.

El cantón Jama, ubicado en la provincia de Manabí, Ecuador es un ejemplo claro de un destino turístico con un enorme potencial turístico gracias a sus riquezas naturales, históricas y culturales, destacando hitos turísticos como el Arco del amor, playa el Matal y los vestigios arqueológicos de la cultura Jama. No obstante, estos atractivos carecen de la promoción adecuada, lo que ha limitado el crecimiento del sector turístico y, por ende, del desarrollo económico local. Este proyecto tiene como objetivo fundamental analizar cómo la gestión administrativa puede ser utilizada de manera eficiente para promover estos hitos turísticos, contribuyendo así al desarrollo del turismo en el cantón, pero que aun enfrentan desafíos en término de visibilidad y promoción.

En la fase inicial de la investigación, se planteó la siguiente formulación del problema: ¿De qué manera la gestión administrativa puede promover los hitos turísticos del cantón Jama?. Con base en esta interrogante, se estableció como objeto de estudio la gestión administrativa aplicada al turismo, y como campo de investigación, los hitos turísticos del cantón Jama. El objetivo general de este trabajo es diseñar una propuesta de gestión administrativa que permita la promoción efectiva de los hitos turísticos del cantón Jama, utilizando herramientas modernas y accesibles, como el diseño de una página web.

Se formuló la hipótesis de que la implementación de una gestión administrativa eficiente en el cantón Jama contribuirá significativamente a la promoción y desarrollo de sus hitos turísticos, atrayendo a un mayor número de visitantes y fomentando el crecimiento económico local. Para validar esta hipótesis, se definieron las variables clave del estudio: por un lado, la variable independiente es la gestión administrativa, y por otro, la variable dependiente es la promoción de los hitos turísticos.

En cuanto al diseño metodológico, la investigación adoptó un enfoque mixto, utilizando tanto métodos cualitativos como cuantitativos. Se aplicó una encuesta a una muestra de 163,4 turistas que visitaron el cantón Jama durante el periodo de estudio, con el fin de conocer sus percepciones sobre los hitos turísticos y evaluar la efectividad de las actuales estrategias de promoción. Para los datos recolectados se procesaron utilizando el software estadístico SPSS, que permitió analizar la fiabilidad de los instrumentos y determinar los principales factores que influyen en la promoción de los hitos turísticos.

Entre las principales tareas científicas realizadas durante la investigación se incluyen: la revisión de literatura relacionada con la gestión administrativa y su aplicación en el turismo, la identificación y caracterización de los hitos turísticos del cantón Jama, el diseño de una página web como herramienta de promoción, y la evaluación de los resultados obtenidos a partir de la implementación de estrategias de promoción turística basadas en una gestión administrativa eficiente.

El principal resultado científico obtenido en este trabajo es el diseño de una plataforma web que permitirá promover de manera efectiva los hitos turísticos del cantón Jama. Esta página web ha sido diseñada para ser intuitiva y accesible, ofreciendo a los visitantes información detallada sobre cada hito turístico, incluyendo descripciones, imágenes, videos, mapas interactivos y enlaces a servicios turísticos adicionales, como alojamiento, restaurantes y actividades recreativas. La plataforma no solo facilitará la planificación de las visitas turísticas, sino que también brindará una experiencia más enriquecedora para los usuarios, quienes podrán interactuar con el contenido y obtener toda la información necesaria para su visita.

**Problema.**

¿Cómo afecta la gestión administrativa al desarrollo de los hitos turísticos del cantón Jama?

**Objeto.**

Hitos turísticos del cantón Jama.

**Campo.**

Gestión Administrativa.

**Objetivo.**

Analizar si la gestión administrativa como herramienta promoverá hitos turísticos en el cantón Jama.

**Variables.**

**Variable Independiente.**

Gestión Administrativa.

**Variable Dependiente.**

Hitos Turísticos.

**Tareas Científicas.**

- Identificar y analizar las teorías y modelos de gestión administrativa a la promoción de hitos turísticos.
- Realizar un diagnóstico sobre la situación actual del turismo del cantón Jama, identificando los principales hitos turísticos.
- Desarrollar un plan estratégico que incluya acciones concretas y objetivos específicos para mejorar la promoción, la infraestructura digital, los servicios turísticos y la experiencia del visitante en los hitos turísticos identificados.

## Capítulo I

### Marco Teórico

#### Variable Independiente.

##### 1.1. Gestión Administrativa.

Pacheco Barreto (2023) afirman que, "la gestión administrativa tiene cierto significado importante y que se utiliza para descubrir un conjunto de técnicas y costumbres de la institución en su desarrollo como planificación, dirección, y control eficiente de las operaciones entre otras actividades" (p. 6700)

De manera similar Mendoza y Moreira, (2021) destacan que la importancia de la gestión administrativa en una organización es uno de los factores más sustentables, porque permite prevenir y preparar a la organización para actuar de forma anticipada, ya que de ella depende el éxito o el fracaso de la empresa. Así mismo, esta gestión se encuentra a cargo del gerente o jefe de las operaciones, quien debe asegurarse que los recursos empleados se manejan de forma eficiente (p. 618).

Es así como la gestión administrativa incluye distintas actividades importantes relacionadas con el funcionamiento eficiente y el éxito de toda la organización

##### 1.1.1. Planificación estratégica.

Quiroa (2020), manifiesta que la planificación estratégica es muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe de seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos. (Citado en Muñiz, et al. 2022, p. 375)

Para una correcta planificación estratégica, existen varios procesos.

Tabla 1 *Procesos de la planificación estratégica.*

Proceso	Descripción
Análisis de la situación	Realizar una evaluación, en donde se desarrolla una comprensión de los entornos internos y entornos actuales.
Formulación estratégica	Se debe de desarrollar una estrategia de un alto nivel y documentar un plan estratégico de nivel básico de la organización.
Ejecución de estrategias	La implementación de estrategia es desde el plan de alto nivel se traduce en una planificación más operativa y elementos de acción.
Fase de evaluación	Es el monitoreo donde se produce el refinamiento y la evaluación continua del desempeño, la cultura, las comunicaciones, el influente de datos y otros problemas que pueden surgir en la gestión estratégica.

**Nota:** La tabla representa los principales procesos involucrados en la planificación estratégica. Cada uno de estos pasos es crucial para desarrollar un plan efectivo que guíe a la organización hacia el logro de sus objetivos. Tomado de La importancia de la planificación estratégica para el crecimiento empresarial (p. 196), por Ochoa, et al. 2022.

De este modo, la planificación estratégica en la gestión administrativa establece el camino para alcanzar los objetivos mediante un análisis inicial, seguido de la formulación de estrategia, su implementación y evaluación continua. En el ámbito del turismo, esto garantiza una gestión eficiente de los hitos turísticos, asegurando su desarrollo y sostenibilidad.

Por otra parte, Sánchez, (2021) menciona, que la planeación estratégica, contempla no solo el corto y el largo plazo, sino que hace énfasis en respuestas lógicas a necesidades de un futuro incierto, complejo y cambiante; busca prever los eventos futuros, y con ello, la posibilidad de describir el futuro de las decisiones actuales. (p. 63)

Por consiguiente, la planificación estratégica, además de establecer un camino claro para alcanzar los objetivos, anticipa futuros escenarios inciertos, permitiendo una toma de decisiones más informada. En el contexto del turismo, esto asegura que los hitos turísticos se gestionen de manera eficiente, adaptándose a cambios y garantizando su sostenibilidad.

##### 1.1.2. Organización y estructura organizacional.

Ocampo, et al. (2019) define a una organización como un conjunto de estructuras que dependen de cómo se desarrolla el talento humano y del entorno en el que opera. Para alcanzar el éxito total, es importante que exista una gestión eficiente de los recursos disponibles, lo que contribuye al cumplimiento de los estándares establecidos en las funciones de la entidad. (p. 119)

Con relación, Guzmán y Burgos (2016), destacan que la estructura organizativa es un elemento primordial para las empresas porque se direcciona de forma idónea para la planificación, dirección y control de cada una de las actividades operacionales afectadas, esto obtiene un resultado cuando se halle debidamente diseñada e implementada adecuadamente, de acuerdo a los requerimientos de las empresas. (Citado en Pineda y Erazo, 2021, p. 39)

De manera complementaria, se resalta que una estructura organizacional eficiente permite gestionar mejor los recursos disponibles, lo que facilita el cumplimiento de los objetivos. En el turismo, esto se traduce en una distribución óptima de tareas y recursos para asegurar su funcionamiento efectivo y una experiencia satisfactoria para los visitantes

##### 1.1.3. Gestión de recursos humanos.

Latorre, (2011), manifiesta que la gestión de recursos humanos es un "concepto amplio que incluye estrategias, decisiones, operaciones y prácticas para hacer una gestión efectiva de los empleados y conseguir de este modo los objetivos organizacionales" (p. 9).

Para Quiñones, (2021), la gestión de los recursos humanos es una herramienta clave debido a que su influencia dentro de la empresa se define al campo social. Por esta razón, los trabajadores de una empresa no son únicamente considerados como capital humano sino como talento humano, el cual debe ser desarrollado siempre en beneficio de la empresa. (p.334).

Con lo ya mencionada, la gestión de recursos humanos, centrada en el desarrollo del talento humano, es clave para que la estructura organizacional funcione eficientemente, al gestionar adecuadamente el personal, se asegura que los objetivos de la empresa se cumplan, lo que complementa una buena planificación y dirección en la gestión de los hitos turísticos, mejorando la calidad del servicio, la atención al visitante y la experiencia general.

La gestión de recursos humanos no solo se enfoca únicamente en las relaciones interna de la empra. Sino que también aplica valores fundamentales en la interacción e integración de todos los miembros involucrados: clientes, proveedores y empleados, quienes desempeñan un papel crucial en el éxito de la empresa. (Benavides et al, 2014)

#### 1.1.4. Control y evaluación.

El control interno se fundamenta para asegurar la eficiencia y el cumplimiento dentro de una empresa. Para el Autor:

El control interno es un conjunto de procedimientos que debe ser llevado a cabo por todos los miembros de la empresa, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuento a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de información financiera y el cumplimiento de las leyes aplicables; disminuyendo de esta manera los posibles riesgos que puedan afectar a la entidad. (Paiva, 2013,p. 36).

En este sentido, el control interno es crucial para la gestión de los hitos turísticos, ya que asegura la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las normativas. Al implementar procedimientos adecuados, se minimizan los riesgos financieros y operativos, garantizando una correcta administración de los recursos.

Por otra parte, Huiman, (2022), manifiesta que el "control interno es considerado un proceso integral que efectúan los funcionarios y servidores públicos de la entidad y tiene como objetivo evaluar los avances de su implementación en las entidades públicas"

Para la realización del control interno en las entidades públicas o empresas, estas se apoyan del modelo COSO, que incluye cinco componentes importantes:

Tabla 2 Componentes del control interno, modelo COSO:

Componentes	Descripción
Ambiente de control	Conjunto de reglas, procesos y estructuras que establecen la base para el control interno. Es el contexto en el que se lleva a cabo las actividades de control.
Evaluación de riesgo	Implica la identificación y análisis de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la organización, permitiendo así la implementación de medidas para mitigarlos.
Actividades de control	Son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directrices de la dirección. Estas actividades son esenciales para reducir los riesgos identificados.
Información y comunicación	Se centra en la importancia de la comunicación efectiva de la información relevante a todos los niveles de la organización, asegurando que todos los empleados tengan acceso a la información necesaria para desempeñar sus funciones.
Supervisión	Son todas aquellas actividades que se realizan para monitorear el funcionamiento del control interno y hacer ajustes cuando se lo requiera. Esto incluye la evaluación continua de la eficacia de los controles implementados.

Nota: La tabla muestra los cinco componentes del modelo COSO de control interno, estos componentes trabajan de manera integrada para asegurar que una organización opere de manera eficiente. Tomado de Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios (p.515), por Mayorga, et al. 2018.

El modelo COSO es clave para la gestión de los hitos turísticos, ya que asegura un control eficiente de las operaciones, identifica riesgos y facilita el cumplimiento de las normativas. Esto optimiza el uso de recursos y contribuye a la sostenibilidad y éxito de los hitos turísticos.

#### 1.1.5. Gestión Financiera.

Al respecto, Córdoba (2016), mencionan que la gestión financiera es la disciplina encargada de tomar decisiones sobre la asignación, adquisición, inversión y administración de capital, además de la determinación de valor. Busca establecer criterio de análisis sobre las decisiones tomadas sobre los recursos financieros para mejorar su utilización, los logros obtenidos con los mismos, y la cantidad en unidades monetarias requeridas. (Citado en Pilgano, et al. 2021, p. 637).

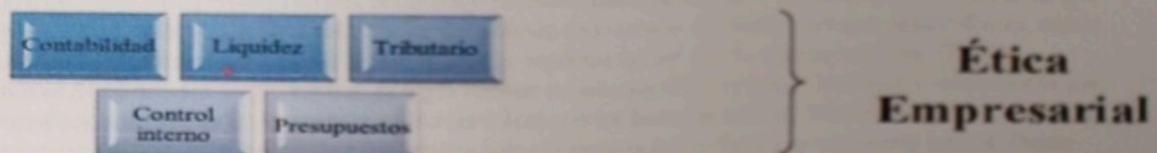
La gestión financiera tiene como objetivo maximizar la riqueza empresarial, según López, et al. (2020), esta es:

Un área clave, donde su principal objetivo es generar mayor valor o añadir riqueza a la organización. Lo que exige a sus ejecutivos habilidades especiales para las decisiones de inversión y financiamiento en ambientes de riesgo e incertidumbre. (p. 431).

La gestión financiera en los hitos turísticos, es esencial para asegurar una asignación eficiente de los recursos y generar valor a largo plazo. Para llevar a cabo una administración eficiente de los recursos financieros, la gestión financiera, se enfoca en 5 componentes según lo establecido por el Ing. Wilson Mariño Tamayo en su taller: estrategias para convertirse en jefe financiero de marzo 2016.

### Ilustración 1

*Componentes de la gestión financiera.*



*Nota.* Esta ilustración destaca los cinco componentes clave de la gestión financiera. Cada uno de estos elementos es esencial para garantizar el uso eficiente de los recursos, y la sostenibilidad de las operaciones. Tomado de Gestión financiera en las empresas ecuatorianas (p. 22), por Aulestia, 2019.

Con lo ya manifestado anteriormente, se puede decir que el implementar una adecuada gestión financiera va a permitir planificar y ejecutar inversiones en infraestructura, marketing y conservación, lo que ayuda a mejorar la experiencia del turista y aumentar la visibilidad de los hitos.

### Variable Dependiente.

#### 1.2. Hitos Turísticos.

Para Amaiquema (2015), "Los hitos turísticos son atractivos muy importantes, justamente por su representación en un territorio determinando". Es decir que, los hitos turísticos se convierten en importantes puntos referenciales para los distintos destinos de un lugar por su singularidad y valor cultural, histórico o natural.

Por otra parte, el Ministerio de turismo, destaca que los hitos turísticos son una "herramienta de desarrollo territorial con base turística que busca la gestión territorial para diversificar la oferta en base a componentes naturales, patrimoniales y culturales".

Por ende, dan uso a los recursos naturales, históricos y culturales de una región como puntos clave para captar la atención de los visitantes, de esta manera se logra contribuir al desarrollo de la economía local a través del turismo. De esta manera no solo se promueve el turismo, sino que además se valora la cultura y las tradiciones de la región, lo que beneficia a las personas de la comunidad y visitantes.

#### 1.2.1. Gestión Patrimonial.

Según (Pilco, 2019) "la gestión patrimonial en el turismo nace desde su patrimonialización de la cultura y de la naturaleza, los cuales se transforman y ganan significados especiales que se ubican "fuera del tiempo", que merecen preservarse para las generaciones futuras" (p. 6)

Se destaca que la gestión patrimonial en el turismo nace desde la patrimonialización de la cultura y la naturaleza, donde ambos elementos adquieren un valor especial y temporal que requiere preservación para las futuras generaciones.

Por su parte Clemente (2022) afirma que "La gestión turística del patrimonio es el conjunto de actividades que involucran bienes culturales y naturales para diseñar y comercializar productos, servicios y experiencias turísticas. Estas actividades representan una sinergia de especial interés en la gestión patrimonial" (p. 334)

Con lo ya mencionado, se destaca que la gestión turística del patrimonio busca administrar y utilizar los bienes culturales y naturales para lograr crear una experiencia turística. Como tal, este proceso busca equilibrar la conservación de dichos patrimonios con su explotación turística, generando beneficios tanto para el turismo como para la preservación de estos recursos.

#### 1.2.2. Impacto económico y social.

El turismo puede impulsar significativamente la economía. Según el autor.

El turismo es considerado uno de los sectores más atractivos y versátiles de las economías. Genera mayores inversiones, divisas y empleos, así como vínculos productivos con otros sectores y contribuciones fiscales. Si se gestiona correctamente, puede tener un efecto positivo en el bienestar y desarrollo de las comunidades donde se realizan estas actividades. (Benavides, 2020, p.4)

Narvaez (2014), afirma que "el turismo se reconoce como un motor económico clave, que no solo contribuye a la generación de ingresos a través de la llegada de visitantes, sino que también estimula la inversión e infraestructuras y servicios"

Por lo tanto, si se lleva a cabo una buena gestión, el turismo no solo va a beneficiar la economía local, sino que, además va a contribuir al desarrollo social, creando oportunidades para los residentes logrando mejorar su calidad de vida.

### 1.2.3. Marketing y promoción.

Una herramienta clave para promover el desarrollo del turismo es el Marketing. Lliontop (2021) manifiesta que:

el marketing se ha convertido en una poderosa y necesaria herramienta para el desarrollo del turismo, ya que permite sensibilizar y motivar a los turistas, destacando todo lo que un destino turístico puede ofrecer, cómo su cultura, los distintos servicios disponibles y otros aspectos únicos que lo caractericen. (pp. 58-59)

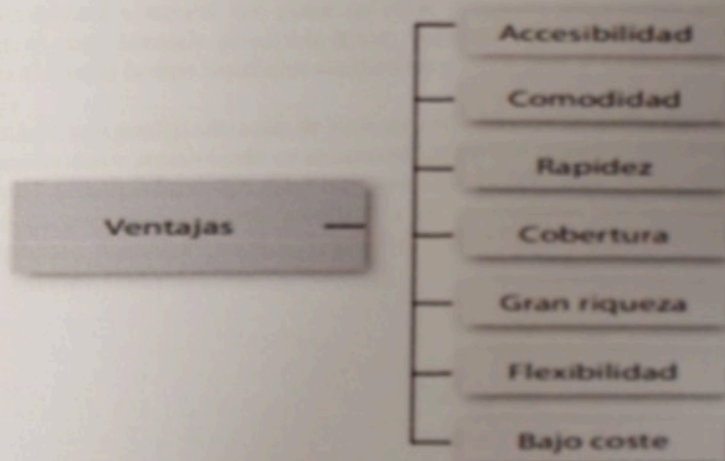
A través de estrategias de promoción, se logra resaltar no solo aquellos aspectos históricos y culturales de los hitos turísticos, sino que también sus características únicas que los hacen atractivos. De esta manera, el marketing juega un papel esencial en sensibilizar a los turistas sobre la riqueza de los hitos y su relevancia para el destino.

A la hora de implementar estrategias Marketing, la tecnología juega un papel muy importante, Carrasco (2018) manifiesta que:

el Marketing digital favorece una comunicación fluida porque utiliza medios digitales que posibilitan una conexión con el segmento de mercado o público en cualquier momento y lugar para transmitir mensajes, información, datos, ideas, avisos y mejor aún para buscar interactuar con ese público objetivo para recibir su punto de vista, comentarios, opiniones, experiencias y sugerencias. (p. 14)

### Ilustración 2

*Ventajas de la integración del marketing digital como método de gestión turística.*



*Nota.* Esta ilustración representa las ventajas que se pueden obtener al implementar el márketing digital en la promoción turística, como el mayor alcance, la personalización de ofertas y el uso de plataformas interactivas para atraer más turistas. Tomado de *El uso de estrategias de Marketing Digital para la promoción turística* (p. 31), adaptado por Ramos, et al. (2020)

En el entorno turístico el marketing digital facilita la comunicación directa con los turistas, permitiendo transmitir información sobre los hitos y a su vez recibir una retroalimentación valiosa. Esta interacción ayuda a ajustar las estrategias de promoción y gestión, mejorando la experiencia del visitante y favoreciendo el desarrollo sostenible de los destinos.

### 1.2.4. Experiencia del visitante.

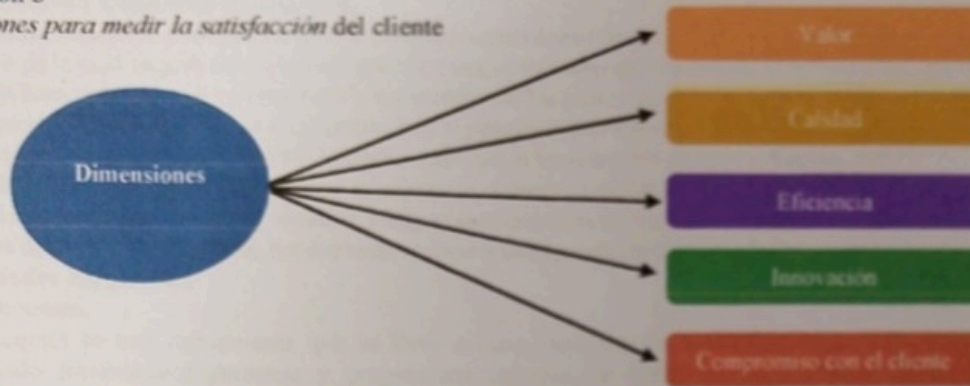
Al respecto Mejías, et al. (2020), menciona que la clave de la satisfacción del cliente implica en construir buenas relaciones y un entorno positivo, útil y amigable para garantizar una buena impresión, lo que conlleva a la satisfacción que es el resultado de comparar la percepción del cliente sobre los beneficios del servicio con sus expectativas. (Citado en Bimboz, et al. 2023, p. 2)

La satisfacción del cliente depende de relaciones positivas y un ambiente acogedor, relacionándolo a los hitos turísticos, esto representa en crear experiencias que cumplan con las expectativas de los turistas, lo que mejora la imagen del destino y fomenta su retorno.

Para ello existe ciertas dimensiones que son esenciales para medir la satisfacción, las cuales son:

**Ilustración 3**

*Dimensiones para medir la satisfacción del cliente*



*Nota.* Esta ilustración muestra las dimensiones clave para medir la satisfacción de los clientes en el turismo, esta incluye: el valor, la calidad, la eficiencia, la innovación y el compromiso con el cliente. Tomado de *La satisfacción del cliente como indicador de calidad en el servicio y satisfacción* (p 8), por Lizano y Villegas, 2023.

Si la gestión turística de los hitos se centra en maximizar el valor, garantizar la calidad, operar eficientemente, innovar y mantener un compromiso con los visitantes se incrementará la satisfacción de los turistas y se asegurará el crecimiento sostenible del destino.

**1.2.5. Sostenibilidad ambiental.**

En el turismo se puede generar grandes beneficios cuando una comunidad aprovecha el patrimonio cultural y natural de un lugar, según el autor:

La actividad turística está destinada a generar grandes beneficios cuando una comunidad obtiene provecho del patrimonio cultural y natural que posee un lugar, aplicando una correcta gestión, se logra un desarrollo sostenible, el cual, persigue principios éticos, socialmente justos, cultural y ambientalmente respetuosos, generando al mismo tiempo beneficios económicos y dando paso al turismo sostenible. (Aguirre y Mestanza, 2022, p. 2)

En este sentido, una gestión adecuada de los hitos turísticos permite aprovechar el patrimonio local, generando beneficios económicos y promoviendo un turismo sostenible que respeta el entorno y las futuras generaciones.

Macías, et al. (2020) señalan que el turismo sostenible no solo tiene la capacidad de impulsar el crecimiento económico, si no que además puede beneficiar a las comunidades locales, fomentando la conservación del patrimonio cultural y natural, así como en la protección de la biodiversidad y los recursos naturales.



## Capítulo II

### 2. Diseño Metodológico.

#### 2.1. Tipo de estudio

#### 2.2. Métodos Teóricos.

##### 2.2.1. Método Deductivo e Inductivo.

El método deductivo e inductivo se basa en el reconocimiento de que la inducción es la forma del razonamiento por medio de la cual se pasa del conocimiento de casos elaboradas que contienen el reflejo o imagen de los rasgos y aspectos esenciales que se va obteniendo del estudio de las partes de dicho objeto captadas en cada abstracción conceptual elaborada hasta llegar a lo concreto en el pensamiento, esto es, a la elaboración de una imagen integral en el pensamiento que se corresponda al objeto real que es investigado. (López y Ramos, 2021)

El trabajo de investigación se realizó mediante el método inductivo, mismo que ayudó en la recolección de información para luego observar, analizar y lograr una conclusión clara de los resultados obtenidos, luego de la aplicación de encuestas, la cual se fundamentó en base a temas como la gestión administrativa y los hitos turísticos.

#### 2.3. Métodos Empíricos.

##### 2.3.1. Encuesta.

La encuesta es una herramienta que se lleva a cabo mediante un instrumento llamado cuestionario, está direccionado solamente a personas y proporciona información sobre sus opiniones y comportamientos o percepciones. (Arias, 2021)

Se realizó una encuesta con preguntas cerradas a 163 turistas que han visitado el cantón Jama, para conocer su satisfacción respecto a la Gestión Administrativa para promover los hitos turísticos.

##### 2.3.2. Entrevista

Es un instrumento de recopilación de datos primarios o directos, pero a diferencia del cuestionario en la entrevista las preguntas y las respuestas son inmediatas y orales, la entrevista tiene sobre el cuestionario la ventaja de que las respuestas son inmediatas y permiten captar las actitudes y acciones del entrevistado. (Arroyo, 2020)

#### 2.3.3. Instrumentos

##### 2.3.3.1. Cuestionarios

Un cuestionario es una herramienta de recopilación de información, debe de estar bien estructurado para obtener resultados precisos y confiables. Debe de tener preguntas claras y concisas, que permitan al participante proporcionar información precisa y relevante. También es importante considerar el orden de las preguntas, ya que puede influir en la manera en que el participante responda a las preguntas siguientes. (Medina, et al., 2023)

##### 2.3.3.2. Software.

Para la tabulación de la información obtenida en las encuestas se utilizó como herramienta el siguiente software:

SPSS: Se empleó el sistema estadístico SPSS, para llevar a cabo el proceso de tabulación y análisis de resultados en las encuestas aplicadas en la presente investigación, del mismo modo se identificó su credibilidad y efectividad.

#### 2.4. Población y Muestra

##### 2.4.1. Población.

Robles (2019) afirma que "La población es objeto de estudio en una investigación, es el conjunto total de elementos de interés y la muestra un subconjunto de la población" (p.245).

El cantón Jama no cuenta con un registro oficial que controle la llegada de visitantes, el cual no permite determinar un número promedio de turistas que visitan el cantón, por ello, se utilizó en Geo - Portal del ministerio de turismo que detalla los viajes internos procedentes del turismo en el Ecuador (GEOVIT). El portal realiza el cálculo de personas según su origen y destino, registrando de enero a mayo del 2024 un total de 466.956 turistas locales y extranjeros a nivel nacional donde según el (MINTUR, 2022) prefieren como destino el cantón Jama un 0,10% del total de estos visitantes, resolviendo que 467 turistas ( $466.956 \times 0.10\%$ ) han visitado el cantón Jama hasta el mes de mayo, considerando indistinto los hitos a los que frecuentan. Siendo la población 467 turistas en promedio durante el actual periodo.

##### 2.4.2. Muestra

El cálculo de tamaño de muestra es un aspecto esencial del diseño de estudios cuantitativos, para el autor:

Un adecuado cálculo del tamaño de muestra no solo nos permite determinar cuál es la mínima cantidad de participantes necesarios para probar nuestra hipótesis de interés sino determinar la factibilidad del mismo. (Quispe, et al. 2020).

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot N + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra deseada.
- N es el tamaño de la población.
- Z es el nivel de confianza 95% = 1.96
- P es la probabilidad de éxito.
- q es la probabilidad de fracaso
- E es el margen de error (0.05)

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 467 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 \cdot 467 + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

n= 163.44

Por lo cual, se necesitará encuestar 163 visitantes que frecuentan los distintos hitos turísticos del cantón Jama, de acuerdo a las últimas cifras del (MINTUR, 2022)

## 2.5. Análisis de los resultados de las Encuestas Aplicadas a los turistas.

### 2.5.1. Análisis de Fiabilidad.

Para establecer la fiabilidad de la herramienta utilizada, se aplicó el procedimiento Alfa de Cron Bach, el cual establece que cuando los resultados más se acercan a la unidad (1), mayor es el grado de fiabilidad. El resultado alcanzado en la correlación fue de 0,854 mostrando que la matriz usada es admisible y el estudio es confiable.

Tabla 3 Análisis de fiabilidad de encuesta realizada a turistas.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cron Bach	N de elementos
0,854	10

**Nota:** La tabla representa el Análisis de fiabilidad realizado mediante el programa SPSS. Fuente elaboración propia

### 2.5.2. Interpretación y análisis de los resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los turistas.

#### Pregunta 1. ¿Cómo calificaría la Gestión Administrativa de las autoridades del cantón Jama para promover los hitos turísticos?

##### Interpretación.

Según los resultados de la encuesta aplicada a los turistas, un 6,1% de los encuestados se declara totalmente satisfecho con la gestión administrativa del cantón de Jama para promover los hitos turísticos. Un 24,5% se muestra muy satisfecho, lo que indica una valoración positiva de las acciones implementadas. Por otro lado, un 32,5% de los turistas se muestra poco satisfecho, lo que refleja un notable descontento con la gestión. Finalmente, un 34,4% adopta una postura neutral, lo que sugiere una percepción ambigua, reconociendo tanto aspectos positivos como negativos en la gestión turística del cantón. Y solo un 2,5% de los encuestados manifestó estar nada satisfecho.

##### Análisis.

Los resultados muestran que el 32,5% de los turistas están poco satisfechos con la gestión administrativa del cantón Jama, lo que sugiere que las acciones actuales no cumplen completamente con sus expectativas. Un 34,4% tiene una postura neutral, lo que podría indicar falta de información o una percepción ambigua. Por otra parte, un 24,5% está muy satisfecho, aunque solo un 6,1% se siente totalmente satisfecho lo que señala que aún hay áreas por mejorar.

#### Pregunta 2. ¿Cómo calificaría la gestión de las autoridades del cantón Jama en cuanto a los beneficios que generan para el turismo?

##### Interpretación.

Según los resultados de la encuesta, un 6,1% de los encuestados se declara totalmente satisfecho con la gestión de las autoridades del cantón de Jama en cuanto a los beneficios que generan para el turismo. Un 23,1% se muestra muy satisfecho, lo que indica una valoración positiva de las acciones implementadas. Sin embargo, un 35,0% de los turistas se muestra poco satisfecho, lo que refleja un descontento considerable con los beneficios ofrecidos. Finalmente, un 33,7% adopta una postura neutral, lo que sugiere que algunos turistas no tienen una opinión clara o formada sobre los beneficios generados por la gestión administrativa. Solo un 1,8% se muestra nada satisfecho, lo que indica un nivel relativamente bajo de descontento.

##### Análisis.

El 35,0% de los turistas se siente poco satisfecho con los beneficios generados para el turismo, lo que refleja una percepción negativa respecto a los resultados obtenidos. Esto puede indicar que los esfuerzos actuales no son suficientes o no han sido comunicados de manera efectiva. Un 33,7% adoptó una postura neutral, lo que podría señalar que algunos turistas no han experimentado o notado claramente los beneficios. Sin embargo, un 23,1% de los encuestados están muy satisfechos, lo que muestra que una parte importante de los turistas valora

positivamente los esfuerzos. La satisfacción total es baja, con solo un 6.1% totalmente satisfecho, lo que sugiere que todavía existen áreas significativas de oportunidad para mejorar.

**Pregunta 3. ¿Qué áreas de la gestión administrativa considera que necesita más atención para mejorar la promoción de los hitos turísticos?**

**Interpretación**

Según los resultados, la mayor parte de los encuestados 82.9%, considera que la promoción de los hitos turísticos necesita más atención en el área de marketing y promoción, lo que refleja una clara necesidad de mejorar la visibilidad de los recursos turísticos. Un 6.1% menciona la infraestructura y la capacitación del personal como áreas que requieren atención, mientras que un 3.7% señala la planificación y un 1.2% considera que la gestión de recursos financieros debe ser optimizada.

**Análisis.**

Los resultados destacan que el marketing y la promoción es el área más criticada, con un 82.9% de los encuestados considerando que necesita mayor atención. Esto refleja la necesidad de una estrategia más efectiva para dar a conocer los hitos turísticos. Aunque las infraestructuras y la capacitación del personal también fueron mencionadas, su porcentaje es mucho menor, indicando que, aunque son importantes, no son percibidas como las principales áreas de mejora. La baja mención de la gestión de recursos financieros sugiere que, en comparación con otros aspectos, este tema es visto como menos relevante en este contexto específico.

**Pregunta 4. ¿Cómo calificaría la información que tiene para elegir los hitos turísticos que desea visitar dentro del cantón Jama?**

**Interpretación.**

Según los resultados, un 7.4% de los encuestados se declara totalmente satisfecho con la información disponible para elegir el destino turístico en el cantón de Jama. Un 24.5% se muestra muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva de la información disponible. Sin embargo, un 31.3% de los turistas se muestra poco satisfecho, lo que indica que muchos consideran que la información es insuficiente o no satisface sus necesidades. Finalmente, un 33.7% adopta una postura neutral, sugiriendo que algunos turistas no han formado una opinión clara sobre la disponibilidad o calidad de la información. Y un 3.1% se muestra nada satisfecho, lo que indica un bajo nivel de descontento.

**Análisis.**

El 31.3% de los turistas están poco satisfechos con la información disponible, lo que sugiere que hay una percepción de que la información es insuficiente o no está bien estructurada. La postura neutral de un 33.7% podría indicar que algunos turistas no están plenamente informados o no perciben la falta de información como un problema. Sin embargo, un 24.5% muestra satisfacción, lo que indica que la información es adecuada para una parte significativa de los turistas. A pesar de esto, solo un 7.4% se siente totalmente satisfecho, lo que resalta que hay margen para mejorar la accesibilidad y calidad de la información sobre los hitos turísticos.

**Pregunta 5. ¿Cómo calificaría la consideración que las autoridades del cantón Jama tienen hacia las opiniones de los turistas al tomar decisiones?**

**Interpretación.**

Según los resultados, un 6.1% de los encuestados se declara totalmente satisfecho con la consideración de las opiniones de los turistas. Un 27.0% se muestra muy satisfecho, lo que refleja una valoración positiva de la participación de los turistas en la toma de decisiones. Sin embargo, un 35.0% de los turistas se muestra poco satisfecho, lo que sugiere que muchos consideran que sus opiniones no son adecuadamente tomadas en cuenta. Finalmente, un 28.8% adopta una postura neutral, lo que sugiere que algunos turistas no perciben un proceso claro o efectivo en la consideración de sus opiniones. Por último un 3.1% se muestra nada satisfecho, lo que indica un bajo nivel de descontento extremo con la consideración de sus opiniones.

**Análisis.**

El 35.0% de los encuestados están poco satisfechos con la consideración de sus opiniones, lo que refleja que una parte significativa de los turistas siente que no se toma en cuenta su Feedback en las decisiones relacionadas con el turismo. La postura neutral de un 28.8% indica que no todos los turistas tienen una visión clara sobre cómo se utilizan sus opiniones. A pesar de que un 27.0% están muy satisfechos, la baja satisfacción total de solo un 6.1% sugiere que se podrían mejorar los canales y procesos de participación de los turistas en la toma de decisiones.

**Pregunta 6. ¿Qué métodos crees que serían más efectivos para promover los hitos turísticos del cantón Jama?**

**Interpretación.**

Según los resultados, un 45.4% de los encuestados considera que la creación de una página web interactiva y amigable sería el método más efectivo para promover los hitos turísticos del cantón Jama. Un 27.0% destaca la importancia de las campañas de marketing digital, mientras que un 12.3% sugiere que la mejora de la infraestructura turística es clave. Un 8.6% menciona las ferias y eventos turísticos y un 6.7% señala la publicidad en medios tradicionales como posibles métodos efectivos.

## **Análisis.**

Los resultados destacan la página web interactiva como el método más valorado, con un 45.4% de los encuestados considerando que este es el enfoque más efectivo. El alto porcentaje de apoyo a las campañas de marketing digital (27.0%) también refleja una tendencia hacia la tecnología y la accesibilidad en línea para promocionar el turismo. La infraestructura y las ferias y eventos turísticos fueron mencionadas en menor medida, lo que sugiere que, si bien son importantes, no son vistas como las soluciones más urgentes o impactantes en este momento.

### **2.6. Triangulación de Información.**

Al analizar los resultados obtenidos en la encuesta y compararlos con los hallazgos de otros estudios, se observa una tendencia común en cuanto a la percepción de los turistas sobre la calidad y accesibilidad de la información turística.

Los resultados de la encuesta respecto a la gestión administrativa de las autoridades del cantón Jama para promover los hitos turísticos, muestran que un 32,5% de los turistas están poco satisfechos con la gestión administrativa, mientras que un 34,4% se muestra neutral, lo que indican incertidumbre o falta de calidad sobre las acciones implementadas. Estos resultados coinciden con los de (Ponte Lopez, 2023) sobre la "Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad" quien encontró que el 44% de los encuestados calificaron la gestión administrativa con un nivel bajo, debido a la falta de un plan de desarrollo turístico claro y con acciones específicas. Por ende, ambos resultados sugieren que la gestión en Jama podría mejorar con una planificación más estructurada y acciones claras que mejoren la satisfacción de los turistas.

Dentro de la encuesta también se menciona sobre la información turística y la necesidad de mejorar su difusión, como resultados se obtuvieron que el 31,3% de los turistas están poco satisfechos con la información sobre los hitos turísticos, mientras que un 33,7% adoptan una postura neutral, lo que indica una percepción ambigua; al comparar estos resultados con los hallazgos de otro estudio, se observa una percepción similar con el del Autor (Cayotopa Ylatoma, 2018) sobre "Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta turística cultural" quien encontró que un 36% de los turistas están en desacuerdo con la difusión de información turística, mientras que un 41% se muestra indiferente y solo un 23% está de acuerdo.

Ambos resultados reflejan una insatisfacción generalizada sobre la calidad y la difusión de información turística, sugiriendo que se deben de mejorar los canales de difusión, especialmente a través de medios digitales.

Por otra parte, se hace mención sobre aquellas áreas que necesitan mejorar para poder mejorar la promoción de los hitos turísticos, los resultados de la encuesta dieron que un 82,9% de los turistas consideran que la promoción de los hitos turísticos necesita más atención en el área de marketing y promoción, lo que refleja la necesidad de mejorar la visibilidad de los recursos turísticos. De manera similar, a través de un estudio del autor (Mesias Freire, 2014) Sobre " Modelo de gestión para el desarrollo administrativo del área de promoción turística del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jama" encontró que el 92% de los turistas no conocen la existencia del área de promoción turística, lo que afecta de forma negativa la capacidad de los turistas para acceder a información acerca del hito turístico que desean conocer. Por ende, ambos resultados evidencian una falta de visibilidad y promoción, lo que subraya la importancia de invertir en Marketing y en la mejor difusión de los recursos turísticos, con el fin de mejorar la experiencia de los visitantes.

## Capítulo III

### 3. Diseño de la propuesta.

#### 3.1. Tema de la propuesta.

Diseño de una página web para la promoción de los hitos turísticos del Cantón Jama.

#### 3.2. Antecedentes.

En la actualidad, el turismo demanda una gran cantidad de información, principalmente considerando aquellos viajeros independientes. Para sentir seguridad las personas interesadas en viajar requieren información previa sobre los destinos, productos y servicios ofrecidos de la localidad a visitar (Mendes, et al., 2013). Esta necesidad se ha acentuado con el crecimiento de las plataformas digitales, donde la mayoría de los turistas investigan sobre distintos hitos turísticos antes de viajar.

Jama cuenta con encantadoras palyas, entre grandes acantilados. En lo alto de las colinas se han instalado hoteles que permiten brindar al visitante una amplia vista a lo largo de su perfil costero. Goza de bosques primarios tropicales semi-húmedos, una variada fauna y una hidrografía donde se desarrolla la actividad acuícola. Además, su gastronomía es variada, va desde platos a base de mariscos, peces de agua dulce, hasta caldo de gallina criolla y productos lácteos por su actividad ganadera. (Gobierno de Manabí, 2024)

Pese a que cuenta con paisajes naturales, y un patrimonio cultural único, la información disponible para los turistas interesados es limitada, a menudo, los viajeros no logran obtener detalles suficientes sobre los atractivos locales, lo que contribuye a la baja afluencia de turistas.

La falta de plataformas digitales adecuadas que centralicen la información sobre el cantón limita la capacidad del destino para destacarse en un mercado turístico cada vez más competitivo, por lo que Sotomayor (2019), manifiesta que:

la nueva toma de decisiones del consumidor para elegir los lugares a visitar, es a través del internet y el fácil acceso a la información en cuanto a tradiciones, servicios, características, etc, lo que hace que se convierta en una búsqueda personalizada de acuerdo a gustos y preferencias.

A pesar de que es importante de que los turistas cuenten con información rápida que facilite su decisión a la hora de querer visitar un nuevo sitio, cantones pequeños como Jama enfrentan dificultades para atraer turistas debido a la falta de una infraestructura digital adecuada que los conecte con un mayor número de visitantes.

Por otra parte, el turista necesita de una experiencia que no solo incluya datos fríos si no, una visión más completa del destino, por lo que Tejero (2019), menciona:

Que, el turista desea buscar los sitios turísticos y poderlos integrar de modo que, aún lejos del destino, pueda hacerse una idea del entorno que espera. A menudo los datos fríos de una ficha no consiguen dar respuesta de la expectativa del visitante; hará falta que la información se obtenga de forma más personalizada, en un entorno gráfico acompañado de cualquier texto, fotografía, mapa o incluso video, capaces de dar complemento a la información y hacerla atractiva y evocadora de los atractivos y del potencial del lugar. (p. 41)

Por lo cual, una posible solución para mejorar la visibilidad de los atractivos hitos turísticos de Jama es con el diseño de una página web que centralice toda la información relevante de manera clara y atractiva. Además, integrar la gestión administrativa con el uso de esta herramienta digital permitirá organizar mejor la información y facilitar su actualización constante.

Boege y Gendina, (2021) afirma que "el sector turístico a sufrido una gran transformación digital debido a los avances en las tecnologías de la información y comunicación, lo que genera grandes beneficios para el desarrollo de un destino" (p.). En el caso del diseño de una página web bien estructurada para el cantón Jama permitiría una mayor visibilidad para turistas nacionales como internacionales. Esta plataforma consentiría en dar a conocer las diversas opciones y atractivos que ofrece el cantón, lo que contribuiría significativamente al impulso del turismo y, por ende, al desarrollo económico y social de la zona. Además, la plataforma digital también facilitaría la gestión administrativa, ya que centralizaría la información sobre las actividades turísticas y servicios disponibles, permitiendo una actualización constante y un mejor control de los recursos.

Con base a lo expuesto, la presente propuesta tiene como objetivo diseñar una página web que para el cantón Jama, cuyo propósito principal será dar a conocer la rica cultura del cantón y resaltar sus atractivos turísticos más emblemáticos. La plataforma web ofrecerá información detallada sobre los principales sitios de interés, las tradiciones locales, los eventos culturales y las actividades turísticas más destacadas.

Por otra parte, la página web servirá como una herramienta para que las autoridades locales gestionen de manera más eficiente los recursos turísticos, facilitando la promoción, la planificación y el seguimiento de la actividad turística.

#### 3.3. Justificación.

La presente propuesta estará enfocada en, cómo el turismo desempeña un papel esencial en la economía de muchas localidades, la gestión administrativa surge como una herramienta importante para promover y potenciar los hitos turísticos a través de instituciones ya sean públicas o privadas, pero con un potencial aplacable. La importancia de la gestión administrativa radica en distintos ámbitos, ya que su objetivo principal consiste en preparar a la organización y acondicionarla para actuar de manera anticipada y eficaz.

La idea de promover hitos turísticos nace de la identificación de una carencia turística sin un sistema o empresa que gestione el turismo interno partiendo de estrategias que estimulen la planificación y la aplicación de tecnologías innovadoras. Desde el punto económico los hitos turísticos son los principales motores para el crecimiento económico ya que, impulsan la inversión turística, proporcionando plazas de empleo y atrayendo inversiones tanto locales como extranjeras. También desde el punto ambiental, los hitos turísticos pueden fomentar en la conservación y preservación de los recursos naturales.

Los hitos turísticos benefician a una gran parte de la población, y sus principales beneficiarios van desde las comunidades locales, empresas locales, GAD municipal, visitantes, y patrimonio cultural. Es por ello que este proyecto va enfocado en dar a conocer el potencial turístico que posee el Cantón Jama Manabí, siendo este un ejemplo de desarrollo económico, beneficiando, a sus empresas hoteleras, restaurantes, pequeños negocios, etc.

### 3.4. Objetivos.

#### 3.4.1. General.

Diseñar una página web que promueva los hitos turísticos más atractivos del cantón Jama y que brinde información útil a los turistas.

#### 3.4.2. Específicos.

- Identificar los hitos turísticos más relevantes del Cantón Jama.
- Seleccionar la herramienta adecuada para el diseño de la página web.
- Incorporar información sobre los hitos turísticos, incluyendo descripciones, imágenes y videos.

### 3.5. Desarrollo de la Propuesta.

Esta propuesta se basa en el diseño de una página web para dar a conocer los hitos turísticos más atractivos del cantón Jama; una vez que se haya determinado esta primera fase se inicia llevando a cabo las tareas establecidas para el desarrollo de esta herramienta. Posteriormente se muestran cada uno de los pasos para el desarrollo de la propuesta.

#### 3.5.1. Paso 1: Identificación de los hitos turísticos.

Para llevar a cabo la identificación de los hitos turísticos más importantes del cantón Jama, se empleará una exhaustiva investigación en diversas plataformas digitales. Se consultarán fuentes oficiales como el Ministerio de Turismo de Ecuador y páginas gubernamentales del cantón Jama, las cuales ofrecen información confiable y actualizada sobre los principales atractivos turísticos de la región.

La investigación también abarcará el análisis en reseñas y calificaciones en plataformas como redes sociales, que permiten evaluar el interés y la satisfacción de los visitantes. Se tomará en cuenta el tipo de hito, cultura, natural o histórico, su relevancia dentro de la oferta turística del cantón y su potencial para atraer un mayor número de turistas.

Esta recopilación permitirá elaborar una lista precisa de los hitos turísticos más relevantes, que serán presentados de manera destacada en la página web, promoviendo su valor cultural y ambiental para atraer tanto a turistas nacionales como internacionales.

A continuación, se presenta la lista de los hitos turísticos más destacado del cantón Jama:

**Arco del amor:** Es el principal icono turístico del cantón Jama. El arco del amor es una formación rocosa formada en la playa de Tasaste situado en la Zona Norte del Cantón, es un balneario que se encuentra ubicado en la vía Jama – Pedernales.

**El Matal:** Considerado como puerto pesquero artesanal, es también conocido por sus actividades turísticas, se encuentran cabañas para la sana diversión de grupos. Restaurantes al borde de las playas y por sus fiestas carnavaleras, es un gran afluente de turistas locales, por situarse a pocos minutos de la cabecera cantonal.

**Playa Don Juan:** Playa Don Juan, ubicada en la costa del cantón Jama, es un destino paradisíaco rodeado de naturaleza y tranquilidad. Con sus aguas cristalinas, arenas suaves y un ambiente relajado.

**Bellavista:** La Playa Bellavista se encuentra en el cantón Jama, en la provincia de Manabí, Ecuador. Es un destino costero que ofrece una experiencia tranquila y pintoresca para los visitantes.

**Punta Ballena:** Al sur de Jama se encuentra Punta Ballena plataforma y muelle natural rocoso, cuyo espigón desafía al mar, es un lugar natural ideal para la fotografía, desde ahí es posible observar el paso de los delfines, e incluso las ballenas jorobadas.

**Bosque Seco Lalo Loo:** Un Refugio Natural en la Costa de Manabí, se encuentra ubicado en Tabuga, en la ruta de Spondylus, entre los cantones de Pedernales y Jama. La reserva está diseñada para ofrecer una experiencia natural, es ideal para una amplia gama de visitantes, desde amantes de la naturaleza hasta investigadores.

**Salto de Simón:** Un paraíso natural en Jama, el Salto de Simón es una impresionante cascada de 40 metros de altura, ubicada en el cantón Jama, provincia de Manabí, este rincón Natural se ha convertido en un popular balneario de agua dulce, donde la naturaleza permanece intacta y sin modificaciones.

**Ruta Cerro Nueve:** Un encuentro con la Naturaleza y el Mono Aullador. El cerro Nueve, ubicado en el cantón Jama, es una majestuosa elevación que ofrece una experiencia única de conexión con la naturaleza.

**Estuario del río Jama:** El estuario del Río Jama es un ecosistema dinámico en el que el agua dulce del río se mezcla con el agua salada del mar, creando un hábitat ideal para una gran variedad de especies de flora y fauna.

Los manglares que bordean el estuario son fundamentales para la biodiversidad, ya que sirven como refugio para muchas especies de peces, crustáceos, aves migratorias y otras formas de vida marina.

**Reserva Jama Cuaqué: Un Viaje al Pasado Milenario** La Reserva Arqueológica y Cultural Jama-Coaque es uno de los tesoros más valiosos del cantón Jama, ubicada en el sitio Camarones, provincia de Manabí. Este lugar no solo resguarda vestigios de la antigua cultura Jama-Coaque, sino que también ofrece un entorno natural único que combina historia, arqueología y biodiversidad.

#### **Paso 2. Selección de la herramienta web.**

La plataforma Odoo fue seleccionada para el diseño de la página web debido a sus múltiples ventajas como sistema de gestión empresarial. Entre las principales razones se destacan:

**Flexibilidad y Modularidad:** Odoo ofrece una amplia gama de módulos que permiten personalizar la página web según las necesidades específicas del proyecto, desde gestión de contenidos hasta e-commerce, todo integrado en un solo sistema.

**Facilidad de Integración:** Gracias a su arquitectura, Odoo se integra fácilmente con otros sistemas empresariales, como la gestión de inventarios, ventas, y contabilidad, facilitando la administración eficiente y el control total del negocio desde una plataforma unificada.

**Interfaz Intuitiva:** El diseño y la interfaz de usuario de Odoo son amigables y fáciles de manejar, lo que permite que el equipo encargado de la página web pueda gestionarla sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados, asegurando una administración ágil y eficiente.

**Optimización SEO:** Odoo está optimizado para motores de búsqueda (SEO), lo que ayuda a mejorar el posicionamiento de la página web y a atraer un mayor número de visitantes, incrementando la visibilidad de los hitos turísticos de Jama.

**Escalabilidad:** Odoo es una solución escalable que puede crecer junto con el negocio. Si en el futuro se necesitan más funcionalidades o se desea ampliar el alcance del sitio web, Odoo permite agregar módulos adicionales sin complicaciones.

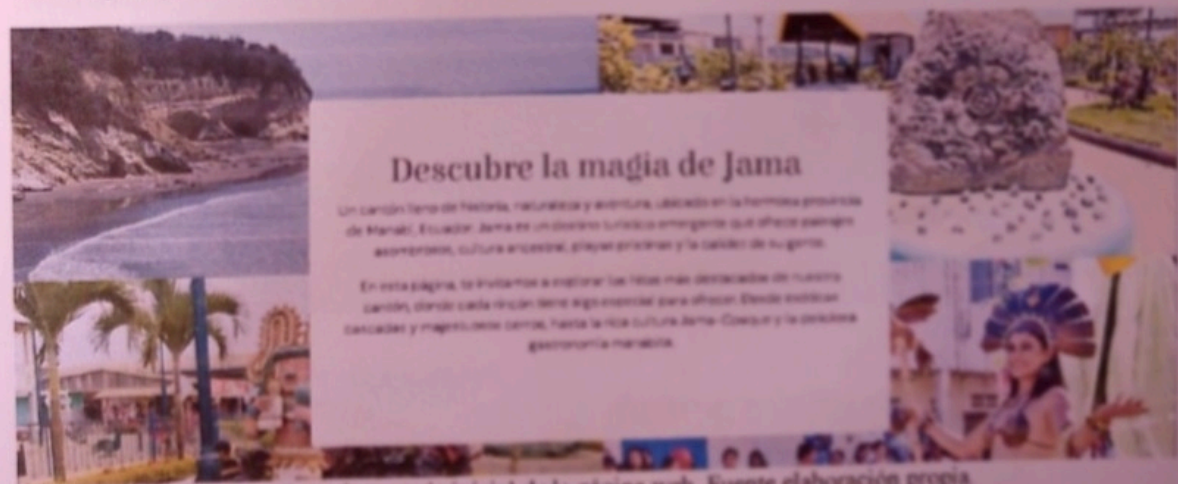
#### **Paso 3. Incorporación de la información para el desarrollo de la página Web.**

En esta fase, se procederá al desarrollo del diseño de la página web, en donde se integrará todo el contenido relevante de los hitos turísticos más destacados del cantón Jama.

La página web constará con un inicio donde se dará la bienvenida al usuario, que conste de fotos y textos llamativos que despierten el interés del turista.

#### **Ilustración 4**

*Portada principal de la página web.*



*Nota.* Esta ilustración muestra la portada inicial de la página web. Fuente elaboración propia.

Dentro del mismo apartado de inicio, se ubicará la información dividida por secciones de los hitos turísticos más significativos del Cantón, más una sección que les llevará a conocer un poco más de la gastronomía que ofrece Jama.

**Ilustración 5**

*Presentación de los hitos turístico de acuerdo a su categorización.*



*Nota.* Esta ilustración muestra en cómo serán presentado los hitos turísticos, dividiéndolos según su categorización; playas, cascadas, reservas; incluyendo la sección de la gastronomía que se puede encontrar en Jama. Fuente elaboración propia.

Una vez diseñada la parte principal de la página web, se procederá a integrar todo el contenido relevante de los hitos turísticos más destacados del cantón Jama, cada uno de ellos llevará toda la información relevante que le sea de utilidad al turista. Las descripciones irán acompañadas de información detallada sobre su ubicación, accesibilidad, atractivos principales y cualquier otro dato importante.

**Ilustración 6**

*Hito turístico: Playa tasaite*



*Nota.* Esta ilustración representa uno de los tantos hitos del cantón Jama. Fuente elaboración Propia. La estructura de la página incluirá secciones específicas, presentadas de manera clara y accesible para los usuarios.



### Ilustración 7

Hito Turístico: Playa el Matal



Nota. Esta ilustración representa la sección donde se encuentra la información de la playa El Matal. Fuente elaboración propia.

### Ilustración 8.

Hito Turístico: Reserva Jama Coaque.



Nota. Esta ilustración representa otro de los hitos turísticos importantes del cantón Jama, la Reserva Jama Coaque. Fuente elaboración propia.

Las secciones se contarán con los siguientes campos:

- Inicio: En la parte de inicio de la página web irá una pequeña presentación de lo que ofrece Jama. Además de incluir las categorías que se van a presentar dentro de la página web.
- Historia de Jama: En este apartado, se va a proporcionar información respecto a la historia de Jama para que se dé a conocer un poco más de su cultura para aquellos usuarios interesados.
- Playas: En esta sección únicamente irá la información de las playas más representativas del cantón, donde se les incluirá fotos, mapas, y los servicios disponibles para cada hito.
- Senderismo: Aquí irá incluida información de las cascadas disponibles y aquella ruta donde se puede realizar actividades como el ciclismo mientras se disfruta de un paisaje fresco.
- Reservas: En esta sección se proporcionará información de las dos reservas con las que cuenta el cantón Jama.
- La página web tendrá incluido imágenes, videos, que logren dar una mayor perspectiva al turista del lugar que desea conocer.
- Mapa interactivo (Google Maps): Se integrará Google Maps para que los usuarios puedan ubicar geográficamente el hito turístico que desea visitar.

- Enlaces adicionales: Se proporcionará enlaces como redes sociales de aquellos negocios que se encuentran en funcionamiento de cada hito. A demás se incluirán enlaces adicionales que dirigirán a los usuarios a páginas de donde podrán hacer reservas directamente.

#### **Presupuesto.**

La propuesta de diseño y desarrollo de la página web para promover los hitos turísticos del cantón Jama fue realizada en su totalidad por la autora de la investigación, utilizando la plataforma Odoo. El presupuesto a considerar en este caso es el valor por el cual la página web será vendida al Municipio del cantón Jama, por un presupuesto estimado de 160 dólares, incluyendo un servicio de mantenimiento cuando sea requerido por un valor de 37 dólares, asegurando la actualización y operatividad de la página web.

#### **Conclusiones**

- Diseñar y desarrollar una página web efectiva para promover los hitos turísticos del cantón Jama, es fundamental para la promoción turística y el desarrollo económico de la zona.
- El uso de plataformas como Odoo para el desarrollo web, ofrece una solución eficiente y económica para la creación de sitios web.
- La implementación de un servicio de mantenimiento periódico, asegura la actualización y operatividad de la página web.
- La inclusión de enlaces adicionales, como redes sociales y enlaces de reservas, mejora la experiencia del usuario y facilita el acceso a los servicios turísticos.

### Conclusiones:

- A través de la investigación realizada, se determinó la gestión administrativa eficiente es clave para el desarrollo del turismo en el cantón Jama, ya que permite optimizar los recursos disponibles y crear estrategias efectivas para la promoción de sus hitos turísticos. Esto no solo mejora la visibilidad de atractivos como el Arco del Amor y los vestigios arqueológicos de la cultura Jama, sino que además fomenta un crecimiento económico sostenible para el cantón.
- La implementación de herramientas digitales, como la página web diseñada en este proyecto, demostró ser una estrategia viable para mejorar la promoción de los hitos turísticos de Jama. Esta plataforma ofrece una mayor accesibilidad y proporciona información atractiva y útil para los visitantes, lo que incrementa su interés en el destino y, por lo tanto, fortalece el sector turístico del cantón.
- El análisis de las percepciones de los turistas y la evaluación de las estrategias actuales evidenciaron que la falta de una promoción adecuada ha limitado el potencial turístico de Jama. Sin embargo, con una adecuada planificación administrativa y el uso de tecnología, es posible maximizar la atracción de visitantes, contribuyendo significativamente al desarrollo económico y social de la comunidad local.

### Recomendaciones:

- Implementar y mantener actualizada la página web diseñada como una herramienta de promoción turística para el cantón Jama. Es fundamental que la plataforma digital se mantenga activa con información actualizada sobre los hitos turísticos, eventos locales, servicios de alojamiento y actividades recreativas, garantizando así una experiencia enriquecedora y atractiva para los visitantes.
- Desarrollar programas de capacitación para los actores locales involucrados en el turismo. Es importante que tanto los gestores turísticos como los dueños de negocios comprendan la importancia de la gestión administrativa eficiente y de las nuevas herramientas digitales en la promoción turística. Estas capacitaciones deben incluir el uso de tecnologías digitales, estrategias de marketing y manejo de recursos para fortalecer la industria turística local.
- Implementar un sistema de retroalimentación y mejora continua, en el que los visitantes puedan compartir sus opiniones y sugerencias sobre su experiencia en los hitos turísticos de Jama. Esta información permitirá realizar ajustes en los servicios ofrecidos y mejorar la satisfacción del turista.

## Referencias Bibliográficas:

- Ramos Vecino, N., Fernández Portillo, A., & Almodóvar González, M. (2020). El uso de estrategias de marketing digital para la promoción turística de la comunidades autónomas. *AdResearchESIC*, 21(21), 28-47. doi: <https://doi.org/10.7263/adresic-021-02>
- Aguirre Velez, S., & Mestanza Ramón, C. (2022). Indicadores de sostenibilidad turística enfocados al turismo comunitario: Caso de estudio Comunidad Kichwa "Shayari" Sucumbios-Ecuador. *Green World Journal*, 5(2), 1-16. doi: <https://doi.org/10.53313/gwj52017>
- Amaiquema Illesca, L. (2015). *Recursos Turísticos*. Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/6892>
- Arias, B. (2016). El consumo responsable: educar para la sostenibilidad ambiental. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 4(1), 29-34. doi: 10.15649/2346030X.385
- Arias Gonales. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. University of British Columbia - Vancouver. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161t/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161t/w26022w/Arias_S2.pdf)
- Arroyo Morales, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf>
- Aulestia Freire, P. (2019). *Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6646/1/T2870-MBA-Aulestia-Gestion.pdf>
- Barreto, P., & Federico, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6697-6712. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Benavides Vindas, S. (2020). El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después. *Economía y Sociedad*, 1-29. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/eyes.25-57.1>
- Bimboza Masaquiza, J., Cárdenas Mora, L., & Mancheno Saá, M. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente. El caso del mantenimiento vehicular liviano. *Religación: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2-20. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8910602>
- Boege, F., & Gendina, A. (2021). Digitalización en el sector turístico canario: el caso de Siam Mall. 5 - 42. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/24398>
- Carrasco, T. (2018). Marketing digital como una estrategia para el turismo. *Explorador digital*, 2(4), 20 - 33. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v2i4.338>
- Cayotopa Ylatoma, C. (2018). Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta turística cultural. *UCY-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 7(3), 77-87. doi: <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v7n3a8>
- Clemente, A. S. (2022). Gestión patrimonial y actividad turística: sinergia clave en los bienes del Patrimonio Mundial. *PH Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, 333-335. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8634211>
- Gobierno de Manabí. (20 de Noviembre de 2024). *Manabí.gob*. <https://www.manabi.gob.ec/sitio2020/cantones/jama>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública. Una revisión sistemática. doi: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2030](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030)
- Latorre, F. (2011). La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral. <https://core.ac.uk/download/pdf/71006818.pdf>

- Lizano, E., y Villegas Huamani, A. (2023). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en el servicio y satisfacción del cliente en el sector hotelero. *Contacturía y administración*, 68(2), 132 - 155. <http://hdl.handle.net/10757/628122>
- Llontop, V. (2021). El Marketing Digital y la Promoción del Turismo Local. *Revista de Ciencias Empresariales - BIS*, 52-64. <http://innovacienciasbusiness.org/index.php/TSB/article/view/39>.
- López F, A., y Ramos, G. (2021). Acerca De Los Métodos Teóricos Y Empíricos De Investigación: Significación Para La Investigación Educativa. 22-31. doi:<https://orcid.org/0000-0002-1258-622>
- Macías, M. Y., Corral, C. E., y Izurieta Rubira, L. M. (2020). Educación Ambiental Y Turismo Sostenible: Aportes Para La Ciudad De Manta Ecuador. *Educare Segunda Nueva Etapa 2.0*, 291-302. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1248>.
- Mayorga, M., Nauñay, M., Comas Rodríguez, R., y Guaigua Vizcaino, M. (2018). Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S A. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1501>
- Medina, M., Rójas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo Acobo, R. (2023). *Metodología de la investigación: : Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Obtenido de <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80-M%C3%A9todolog%C3%ADa%2Bde%2Bla%2Binvestigaci%C3%B3n.pdf>
- Mendes, G., Augusto, A., y Gándara, J. (2013). Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales: Un estudio comparativo entre destinos turísticos. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22 (1), 102 - 119. [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322013000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322013000100006&script=sci_arttext).
- Mendoza, V., y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mesías, D. C. (2014). *MODELO DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTIAGO DE PÍLLARO*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2638>.
- Ministerio de turismo. (2019). <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-en-ecuador-cuenta-con-cinco-hitos-en-2019/>
- MINTUR. (2022) <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-en-cifras/catastro-servicios-turisticos/>
- Mogrovejo, J., Herrera, S., Maldonado, L., y García, N. (2019). EL TURISMO COMO CONTRIBUCIÓN AL CRECIMIENTO DEL PIB, PARA EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA DEL PAÍS. *Clio Amèrica*, 13(25), 298 - 307. doi:<http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3414>
- Muñiz J, L., Tomalá, R., y Alvarado Guaranda, J. (2022). La Planificación Estratégica y su Aporte al Desarrollo Empresarial de las Mipymes en Manabí. *Domnio de las Ciencias*, 372-383. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2577>
- Narvaez, E. (2014). El turismo alternativo: una opción para el desarrollo local. *RevISE: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 9-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5537859>.
- Ocampo, W., Huilcapi, N., y Cifuentes Rodríguez, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 115-136. doi:10.26820/recimundo/3 (4) diciembre 2019.114-137
- Ochoa, K., Loaiza, E., y Huacon, P. (2022). Importancia de la planificación estratégica para el crecimiento empresarial. *Saberes del Conocimiento*, 192-201. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1750>

- Pacheco, D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7 (1), 6697-6712. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Paiva A, F. (2013). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica de FAREM-Esteli*, 34-42. [https://www.researchgate.net/publication/303036140\\_Control\\_interno\\_y\\_su\\_incidencia\\_en\\_la\\_rentabilidad\\_de\\_empresa\\_cobros\\_del\\_norte\\_SA/fulltext/5735ed8008ae298602e098d2/Control-interno-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad-de-empresa-cobros-del-norte-SA.pdf](https://www.researchgate.net/publication/303036140_Control_interno_y_su_incidencia_en_la_rentabilidad_de_empresa_cobros_del_norte_SA/fulltext/5735ed8008ae298602e098d2/Control-interno-y-su-incidencia-en-la-rentabilidad-de-empresa-cobros-del-norte-SA.pdf)
- Pilaguano, J., Arellano, M., y Vallejo S, D. (2021). Análisis del modelo de gestión financiera como herramienta para una adecuada toma de decisiones en las empresas privadas post-covid. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*. doi:DOI: 10.23857/pc.v6i8
- Pilco Pa, M. (2019). *Gestión Patrimonial y la diversificación de la oferta Turística del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo*. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5666/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0026.pdf>
- Pineda, V., y Erazo, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 37-38. doi:<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1272>
- Ponte, U. H. (2023). *Gestión Administrativa para turismo en los colaboradores de una municipalidad - Lambayeque*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130140/Ponte\\_LUH-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130140/Ponte_LUH-SD.pdf?sequence=1)
- Quiñones, A. (2021). Revisión de las estrategias que se usan dentro de la gestión de recursos humanos. *Revista Multidisciplinar*, 332-340. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1501](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1501)
- Quispe, A., Pinto, D., Huaman, M., Bueno, G., & Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. doi:<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.627>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247. doi:<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>
- Rosales, C., y Zambrano, Y. (2019). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Juma*. Universidad San Gregorio de Portoviejo. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/962/1/MTUR-2018-13.pdf>
- Sánchez, J. (2021). Planificación estratégica, algunas reflexiones teóricas. *Folletos gerenciales*, 62-72. [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Sanchez-Lopez-7/publication/355955131\\_Planificacion\\_estrategica\\_algunas\\_reflexiones\\_teoricas\\_Strategic\\_planning\\_some\\_theoretical\\_reflections\\_Folletos\\_Gerenciales\\_Volumen\\_XXV\\_No\\_1\\_Enero-Marzo\\_2021\\_Paginas\\_62-72\\_RNP](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Sanchez-Lopez-7/publication/355955131_Planificacion_estrategica_algunas_reflexiones_teoricas_Strategic_planning_some_theoretical_reflections_Folletos_Gerenciales_Volumen_XXV_No_1_Enero-Marzo_2021_Paginas_62-72_RNP)
- Sotomayor, M. (2019). Propuesta de difusión turística mediante herramientas web y estrategias de marketing digital. *Siembra vol.6 no.1*, 68 - 84. doi:<https://doi.org/10.29166/siembra.v6i1.1717>
- Tejero, A. (2019). La tecnología en el turismo del siglo XXI. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 4(2), 35 - 55. <http://uajournals.com/ojs/index.php/ijist/article/view/475>.
- Velastegui, E., Salazar, D., Núñez Muñoz, J., y Barragán, U. (2018). La promoción turística por medios digitales. *Ciencia digital*, 2(3), 695 - 709. doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v2i3.197>

## Anexos

### Anexo 1. Modelo de encuesta dirigida a los turistas.

# La Gestión Administrativa como herramientas para promover hitos turísticos en el cantón Jama.

El objetivo de la siguiente encuesta es determinar el grado de satisfacción de los turistas con la gestión administrativa del cantón Jama en la promoción de sus hitos turísticos, así como identificar áreas clave de mejora en la planificación, promoción y atención al cliente, para desarrollar recomendaciones que potencien la experiencia turística y la eficacia de las estrategias de promoción en el cantón."

1. 1. ¿Cómo calificaría la Gestión Administrativa de las autoridades del cantón Jama para promover los hitos turísticos ?

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Muy satisfecho  
 Neutral  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

2. 2. ¿Cómo calificaría la gestión de las autoridades del cantón Jama en cuanto a los beneficios que generan para el turismo?

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho  
 Muy satisfecho  
 Neutral  
 Poco satisfecho  
 Nada satisfecho

3. 2. ¿Qué áreas de la gestión administrativa considera que necesita más atención para mejorar la promoción de los hitos turísticos?

Marca solo un óvalo.

- Planificación
- Marketing y promoción
- Infraestructura
- Capacitación del personal
- Gestión de recursos financieros

4. 4. ¿Cómo calificaría la utilización de los recursos disponibles para promover los hitos turísticos del cantón Jama?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

5. 5. ¿Cómo calificaría la información que tiene para elegir el destino turístico que desea visitar dentro del cantón Jama?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho



6. 6. Cómo calificaría la consideración que las autoridades del cantón Jama tienen hacia las opiniones de los turistas al tomar decisiones.

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

7. 7. ¿Qué métodos crees que serían más efectivo para promover los hitos turísticos del cantón Jama?

*Marca solo un óvalo.*

- Campañas de Marketing Digital
- Ferias y eventos turísticos
- Publicidad en medios tradicionales
- Mejora de la infraestructura turística
- Creación de una página web interactiva y amigable

8. 8. ¿Cómo calificaría la gestión administrativa en cuanto a facilitar el acceso a información sobre eventos turísticos en el cantón Jama?

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

9. 9. ¿Cómo calificaría el impacto de la gestión administrativa en la seguridad de los turistas que visitan el cantón Jama?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente satisfecho.
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

10. 10. ¿Cómo calificaría la atención que brindan las autoridades del cantón a las quejas o sugerencias de los turistas?

Marca solo un óvalo.

- Totalmente satisfecho
- Muy satisfecho
- Neutral
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 2. Tablas

### Resultados de la encuesta aplicada a los turistas.

Tabla 4 Manejo de la Gestión Administrativa de las autoridades del cantón para promover hitos turísticos

¿Cómo calificaría la Gestión Administrativa de las autoridades del cantón Jama para promover los hitos turísticos?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	10	6,1 %
Muy satisfecho	40	24,5 %
Neutral	56	34,4 %
Poco satisfecho	53	32,5 %
Nada satisfecho	4	2,5%
Total	163	100%

Tabla 5 La Gestión Administrativa en cuanto a los beneficios que generan para el turismo

¿Cómo calificaría la gestión de las autoridades del cantón Jama en cuanto a los beneficios que generan para el turismo?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente satisfecho	10	6,1 %
Muy satisfecho	38	23,1 %
Neutral	55	33,7 %
Poco satisfecho	57	35,0%
Nada satisfecho	3	1,8%
Total	163	100%

Tabla 6 Áreas a mejorar de la Gestión Administrativa para promover los hitos turísticos.

¿Qué áreas de la gestión administrativa considera que necesita más atención para mejorar la promoción de los hitos turísticos?

	Frecuencia	Porcentaje
Planificación	6	3,7 %
Marketing y promoción	136	83,5 %
Infraestructura	10	6,1%
Capacitación del personal	9	5,5%
Gestión de recursos financieros	2	1,2%
Total	163	100%

Tabla 7 Manejo de los recursos para promover los hitos turísticos.

**¿Cómo calificaría la utilización de los recursos disponibles para promover los hitos turísticos del cantón Jama?**

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	11	6,7 %
Muy satisfecho	38	23,3 %
Neutral	57	35,0 %
Poco satisfecho	54	33,1%
Nada satisfecho	3	1,8%
Total	163	100%

Tabla 8 Información disponible para elegir el hito turístico que desea visitar.

**¿Cómo calificaría la información que tiene para elegir el destino turístico que desea visitar dentro del cantón Jama?**

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	12	7,4 %
Muy satisfecho	40	24,5 %
Neutral	55	33,7 %
Poco satisfecho	51	31,3%
Nada satisfecho	5	3,1%
Total	163	100%

Tabla 9 Consideración de opiniones de los turistas, para la toma de decisiones.

**¿Cómo calificaría la consideración que las autoridades del cantón Jama tienen hacia las opiniones de los turistas al tomar decisiones?**

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	10	6,1 %
Muy satisfecho	44	27,0%
Neutral	47	28,8%
Poco satisfecho	57	35,0%
Nada satisfecho	5	3,1%
Total	163	100%

Tabla 10 *Métodos efectivos para promover los hitos turísticos del cantón Jama.*

**¿Qué métodos crees que serían más efectivos para promover los hitos turísticos del cantón Jama?**

	Frecuencia	Porcentajes
Campañas de marketing digital	44	27,8%
Ferías y eventos turísticos	14	8,6%
Publicidad en medios tradicionales	11	6,7%
Mejora de la infraestructura turística	20	12,3%
Creación de una página web interactiva y amigable	74	45,4%
Total	163	100%

Tabla 11 *Facilitación de acceso en cuanto a información de eventos turísticos del Cantón Jama.*

**¿Cómo calificaría la gestión administrativa del cantón Jama en cuanto a facilitar el acceso a información sobre eventos turísticos en el cantón Jama?**

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	11	6,7 %
Muy satisfecho	35	21,5 %
Neutral	48	29,4 %
Poco satisfecho	64	39,3 %
Nada satisfecho	5	3,1%
Total	163	100%

Tabla 12 *Impacto de la Gestión Administrativa en cuanto a la seguridad de los turistas.*

**¿Cómo calificaría el impacto de la gestión administrativa en la seguridad de los turistas que visitan el cantón Jama?**

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	20	12,3 %
Muy satisfecho	64	39,3 %
Neutral	43	26,4 %
Poco satisfecho	32	19,6 %
Nada satisfecho	4	2,5%
Total	163	100%

Tabla 13 Manejo de las autoridades sobre las quejas o sugerencias de los turistas.

¿Cómo calificaría la atención que brindan las autoridades del cantón a las quejas o sugerencias de los turistas?

	Frecuencia	Porcentajes
Totalmente satisfecho	11	6,7 %
Muy satisfecho	26	15,9 %
Neutral	54	33,1 %
Poco satisfecho	67	41,1 %
Nada satisfecho	5	3,1
Total	163	100%