



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA DE TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

TEMA:

**“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN INTEGRADA E INTELIGENTE PARA LA
REACTIVACIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN MANTA”**

AUTOR:

NEIRA SALVATIERRA LISBE GABRIELA

TUTORA:

DRA. MABEL FONT ARANDA

MANTA, 2021

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

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

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Lisbe Gabriela Neira Salvatierra, legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2021 (1), cumpliendo el total de 586 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “Estrategias de gestión integrada e inteligente para la reactivación turística del cantón Manta”.

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

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

Manta, 14 de septiembre de 2021.

Lo certifico,

Dra. Mabel Font Aranda

Docente Tutora

Área: Turismo

AUTORÍA

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

Lisbe Gabriela Neira Salvatierra

C.I: 1315662583

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “Estrategias de gestión integrada e inteligente para la reactivación turística del cantón Manta” ha sido realizado y concluido por la estudiante Lisbe Gabriela Neira Salvatierra; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

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

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

Mg. Luis Reinaldo Reyes Chávez
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Karla Johana Cornejo Véliz
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Lcdo. Gustavo Xavier Álvaro Silva
MIEMBRO TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Dra. Mabel Font Aranda
DOCENTE TUTOR DE TITULACIÓN

Lisbe Gabriela Neira Salvatierra
GRADUADA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico principalmente a Dios, a mis padres Espartaco y Luisa, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a mi familia en general por el apoyo que me brinda día a día, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en la persona que soy, y especialmente a mi ángel de la guarda, quien desde el cielo me cuida y seguramente estaría alegre de verme cumplir una meta más en mi vida.

A mis amigos de estudio, viajes, y muchas anécdotas vividas a lo largo de estos cinco años; Adrián, Jennifer, Roger, y Beatriz.

AGRADECIMIENTO

En primera instancia agradezco a mis padres y familia en general por brindarme su apoyo y siempre estar ahí para mí en el transcurso de este proceso de estudio investigativo.

A mis amigos de la universidad, por estar al pendiente y darme aliento cuando más lo necesité.

A mi enamorado José Ignacio, por su apoyo incondicional y animarme a culminar mi proyecto.

A los gestores del cantón Manta, por abrirme sus puertas para que este proyecto sea culminado.

A mi tutora Dra. Mabel Font A., por ser mi guía y haberme brindado su tiempo y enseñanzas durante todo el desarrollo de la tesis.

RESUMEN

Los destinos turísticos requieren una correcta gestión, garantizar la protección de los atractivos y la calidad de los productos, ofertas y experiencias turísticas. Es por eso por lo que el desarrollo de estrategias favorece la gobernanza del destino, involucrando así a los stakeholders y la participación de la ciudadanía en la definición del modelo turístico que se desea. En correspondencia con lo antes planteado, este proyecto tiene como objetivo diseñar estrategias centradas en la gestión integrada e inteligente del cantón Manta para la contribución a la reactivación turística. Es importante desarrollar de manera estratégica una planificación que implique el principal eje de desarrollo del turismo como lo es la sostenibilidad, promoviendo productos y servicios turísticos que sean auténticos y demuestren la singularidad del destino. La investigación es de carácter descriptivo ya que busca conocer las diferentes situaciones y comportamientos de la actividad turística del cantón Manta. Así mismo, se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para elaborar las estrategias turísticas que permitan la reactivación del turismo en el cantón. Se realizaron encuestas a los gestores del sector turístico y de la misma manera se elaboraron entrevistas para los directivos del turismo en el cantón, brindando así una información importante para conocer la situación actual del cantón. Por último, a través de los resultados de los instrumentos utilizados se elaboraron diferentes estrategias enfocadas en un diagrama de afinidades que determinen cual es la mejor implementar para el incremento y reactivación del turismo en Manta.

Palabras claves: Gestión turística, gestión integrada, gestión inteligente, reactivación turística, estrategias turísticas.

ABSTRACT

Tourist destinations require proper management, guaranteeing the protection of attractions and the quality of tourism products, offers and experiences. That is why the development of strategies favors the governance of the destination, thus involving stakeholders and citizen participation in the definition of the desired tourism model. In correspondence with the aforementioned, this project aims to design strategies focused on the integral and intelligent management of the Manta canton for the contribution to the reactivation of tourism. It is important to strategically develop planning that involves the main axis of tourism development, such as sustainability, promoting tourism products and services that are authentic and demonstrate the uniqueness of the destination. The research is descriptive in nature since it seeks to know the different situations and behaviors of the tourist activity of the Manta canton. Likewise, qualitative and quantitative methods were used to develop tourism strategies that allow the reactivation of tourism in the canton. Surveys were conducted with the managers of the tourism sector and in the same way interviews were prepared for the managers of tourism in the canton, thus providing important information to know the current situation of the canton. Finally, through the results of the instruments used, different strategies were developed focused on a diagram of affinities that determine which is the best to implement for the increase and reactivation of tourism in Manta.

Keywords: Tourism management, comprehensive management, smart management, tourism reactivation, tourism strategies.

PÁGINAS PRELIMINARES

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	I
AUTORÍA.....	II
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT.....	VII

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	3
Problema de investigación	4
Objeto de estudio y campo de acción.....	4
Idea a defender	4
Objetivos	5
<i>Objetivo General</i>	5
<i>Objetivos Específicos</i>	5
CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO	6
1.1 Gestión Turística	6
1.2 Gestión Integrada	8
1.3 Gestión Inteligente	9
1.4 Reactivación Turística.....	11
1.5 Estrategias turísticas.....	12
CAPÍTULO II – DISEÑO METODOLÓGICO	15
2.1 Aspectos metodológicos generales.....	15

2.2 Antecedentes Metodológicos	15
2.3 Metodología empleada en la investigación	17
2.4. Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas	18
2.4.1. <i>Caracterización</i>	18
2.4.2. <i>Diagnóstico</i>	19
2.4.3. <i>Formulación de estrategias</i>	25
2.4.4. <i>Selección</i>	25
CAPÍTULO III – RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
3.1 Caracterización.....	26
3.1.1 <i>Caracterización del cantón Manta</i>	26
3.1.2 <i>Caracterización de los gestores turísticos de Manta</i>	29
3.2 Diagnóstico.....	29
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES.....	45
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Selección de metodología.....	16
Tabla 2: Fases y métodos de una estrategia.....	17
Tabla 3: Caracterización del territorio.....	19
Tabla 4: Selección de encuestas.....	20
Tabla 5: Identificación de indicadores.....	21
Tabla 6: Selección de indicadores.....	21
Tabla 7: Análisis de los documentos oficiales.....	26
Tabla 8: Caracterización del territorio.....	27
Tabla 9: Selección de encuestas a aplicar.....	30
Tabla 10: Identificación de indicadores.....	31
Tabla 11: Selección de los indicadores.....	32
Tabla 12: Muestra distribuida según estratos.....	33
Tabla 13: Datos estadísticos de los años de experiencia en la actividad.....	34
Tabla 14: Años de experiencia en la actividad.....	34
Tabla 15: Descripción demográfica de la muestra.....	35
Tabla 16: Matriz FODA.....	40
Tabla 17: Diseño de estrategias de acuerdo con el diagrama de afinidad.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Palabras claves	6
Figura 2: La gestión integrada	9
Figura 3: La gestión inteligente	10
Figura 4: Características a cumplir una estrategia.....	13
Figura 5: Propuesta estratégica.....	14
Figura 6: Catastro turístico de Manta 2020	29
Figura 7: Función que desempeña en la empresa.	36
Figura 8: Indicadores que cumplen en la empresa o negocio.....	37
Figura 9: Diagrama de afinidad sobre ejes de estrategias propuestas por los gestores	41

INTRODUCCIÓN

En los últimos años la demanda turística se ha ido incrementando debido a la existencia de distintos factores, todo ello gracias a la gestión turística, en ocasiones inteligente que han desarrollado las autoridades para promover el turismo. La Organización Mundial del Turismo - OMT (2018) señala que, “para la gestión del turismo es necesario tejer y consolidar alianzas vigentes entre gobierno y sector privado, así como aquellas que incluyen a las comunidades locales y autoridades”. (p.15). Si bien es cierto, el turismo es un hecho social dinámico, que incluye numerosas interrelaciones, en la cual es necesaria una adecuada gestión.

La evolución que ha tomado el turismo es significativa, ya que es muy diferente al de años atrás. Los ofertantes deben planificar nuevas estrategias para que se involucre de manera positiva en el sector turístico, en definitiva, se necesita de una gestión integrada e inteligente en combinación de estrategias para implementar actividades que beneficien a la comunidad. Para Font y Abreu (2020), el destino es la combinación de atractivos, instalaciones, servicios, facilidades y accesibilidad, en otras palabras, se expresa como producto turístico integrado, pero no necesariamente se desarrolla una gestión integrada.

El turismo es una industria global muy competitiva, continuamente aparecen nuevas propuestas con la intención de atraer a turistas, es por ello por lo que en la actualidad aparece el término gestión inteligente, el cual hace énfasis en los ejes centrales para el desarrollo de esta, que son: gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad, y sostenibilidad. De hecho, Flores, Perogil y Miedes (2018) comentan que, “las iniciativas de destinos turísticos inteligentes nacen de proyectos de smart city, usando aplicaciones tecnológicas para el enriquecimiento de la experiencia de los turistas”. (p.13). Se ha convertido en un destino innovador, y muchos países ya lo están aplicando, y como resultado se garantiza el desarrollo

sostenible del territorio turístico, y accesible para todos, que, a su vez hace más factible la visita del turista e incrementa la calidad de experiencia del destino.

En España es importante precisar que el Plan Nacional e Integral de Turismo (2012) considera primordial que la gestión integrada se involucre con las competencias tanto gubernamentales, como funcionales, de esta manera, se logrará una adecuada gestión como eje de desarrollo. En consecuencia, Fernández, et al. (2017) mencionan que “la inteligencia” de los destinos dependerá de la administración pública y del sector privado, cumpliendo ambos una parte esencial para la configuración del turismo inteligente. Por ese motivo, cumplen una función vital, de tal manera que muchas empresas tendrán que innovar, cooperar y adaptarse al Destino Turístico Inteligente - DTI.

Hoy en día la demanda turística se ha hecho cada vez más exigente, por ese motivo, las empresas buscan estrategias competitivas, eficientes, e innovadoras para sus destinos. Para la OMT (2019) es necesario que todas las partes interesadas pertinentes estén coordinadas por una entidad gestora, la cual logrará una óptima gestión que alcanzará una meta común si se fomenta la participación de la comunidad local y residente. En la actualidad la actividad turística se enfrenta a cambios, por esa razón, es importante la mejora continua e implementación de estrategias adaptables en la actividad turística. Con relación a las tecnologías de la información y comunicación – TIC, Rodríguez (2018) expresa que, las TIC “se han convertido en un aspecto clave para la promoción del turismo”. (p.5). Por razón de que hace referencia a recursos tecnológicos que son indispensables hoy por hoy.

El Plan Nacional de Turismo 2030 (2019) pretende implementar un modelo de gestión sostenible, accesible e inclusiva en el país, formulando lineamientos que impulsen al sector turístico, basado en políticas y estrategias de planificación territorial y turística. Así mismo, el Plan Nacional de Desarrollo (2017) cita a Anzuategui 2017 quien menciona “Hacer de

Ecuador un país de eventos, especialmente en el sector cultural, para que atraigan el turismo y nos posicione internacionalmente. El objetivo es hacer el proyecto rentable para reactivar los sectores turísticos”. (p.96). Sin embargo, no debería ser solamente de eventos, el país debería proyectarse al desarrollo de otros productos y ofertas, que garanticen la experiencia del turista, aprovechando toda la inmensidad de atractivos a partir de los recursos tanto naturales como culturales que ofrece nuestro Ecuador.

El Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial del cantón Manta (2019) muestra la ciudad en su crecimiento industrial y comercial, y además plantea proyectos enfocados en el turismo por las oportunidades y posibilidades de desarrollo que este tiene a corto y mediano plazo; Manta, por sus potencialidades es una de las zonas estratégicas de desarrollo turístico del país. Esto justifica, por qué identificar y definir estrategias que beneficien a la localidad, y que contribuyan a favor de la sociedad para una reactivación turística, en conjunto con el Plan Nacional de Desarrollo, Estado Central y gobiernos autónomos.

Planteamiento del problema

En el contexto anterior el Planteamiento del problema se sustenta en una entrevista aplicada al director de la Dirección de Turismo el Ing. Isidro Rodríguez Llor y la Analista de Proyectos de Actividades Turísticas la Ing. Yenny Zambrano Bravo. Interrogando cinco porqués, se plantea que, en el cantón Manta existen dos síntomas; el primero es el problema de gestión y el segundo el de organización que se encuentra en la Dirección de Turismo. Las causas condicionantes de los efectos citados son: la falta de los recursos tanto monetarios como tecnológicos, es decir, no están realizando las correctas gestiones para poder tener una mejora en la planta turística y hotelera del cantón Manta. Por otro lado, a pesar de las alianzas estratégicas que se han realizado y que han sido positivas, siguen existiendo déficits, por lo

que se requiere un continuo trabajo, de modo que, se mejorará la gestión integrada e intervendrán entidades que en unión fortalecerán el turismo de la ciudad.

También constituye causa, el Covid-19, el turismo en la región se ha detenido en gran parte como resultado de la pandemia, no solo hubo una paralización económica sino también social, lo que afecta severamente al sector turístico.

El trabajo de titulación forma parte y tributa al proyecto de investigación institucional “Metodología de gestión integrada e inteligente de destinos para la mejora homogénea de la calidad turística. Provincia Manabí” que está priorizado y registrado en el Sistema de Investigación de la Universidad.

Problema de investigación

Entonces, el Problema de Investigación es ¿Cómo impulsar la reactivación turística en el cantón Manta centrada en la gestión integrada e inteligente del territorio?

Objeto de estudio y campo de acción

El objeto de estudio es la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos, mientras corresponde el campo de acción las estrategias para la reactivación turística del cantón Manta centrada en la gestión integral e inteligente.

Idea a defender

Se plantea como idea a defender que, para la contribución a la reactivación turística del cantón Manta, son factibles determinadas estrategias de gestión integrada e inteligente.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar estrategias centradas en la gestión integrada e inteligente del cantón Manta para la contribución a la reactivación turística.

Objetivos Específicos

1. Sistematizar los preceptos teórico - metodológicos acerca de la gestión integrada e inteligente para la contribución de la reactivación turística en el cantón Manta.
2. Diagnosticar el estado actual de la gestión integrada e inteligente para la contribución de la reactivación turística en el cantón Manta.
3. Estructurar estrategias para la gestión integrada e inteligente en el cantón Manta.

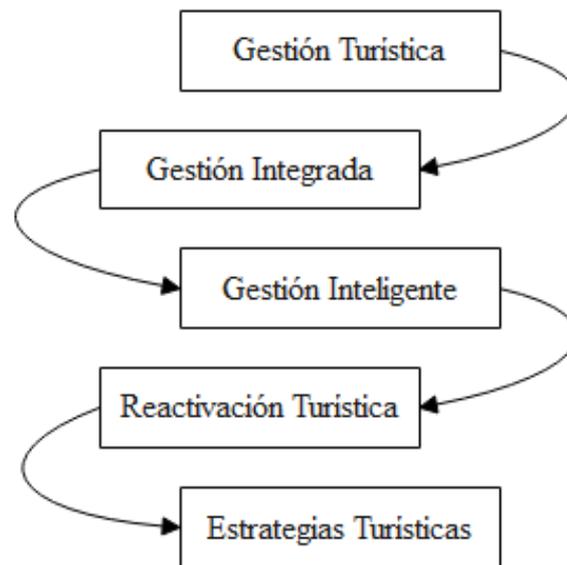
A través de esta investigación se utilizó varias herramientas para la recopilación de la información, como entrevistas, revisión bibliográfica, y encuestas que aportan de manera significativa para la realización de este proyecto. El informe se estructura en tres capítulos, en el primero se exponen los preceptos teóricos, en el segundo el diseño metodológico y en el tercero los resultados principales de la investigación.

CAPÍTULO I – MARCO TEÓRICO

En el marco teórico se contextualizan los conceptos que se utilizan para el respaldo del planteamiento del problema de la presente investigación, reactivación turística centrada en la gestión integral e inteligente del turismo. Se procura profundizar o estudiar los aspectos expresados en un hilo conductor que hace referencia al tema principal y sus palabras claves para una mejor comprensión lectora a desarrollar figura 1.

Figura 1:

Palabras claves



Fuente: Elaboración propia

1.1 Gestión Turística

Llontop (2017) expone que, la gestión es un conjunto de acciones y control que permiten la realización de cualquier actividad. En el caso del turismo, se involucran componentes como la población, el territorio, el patrimonio cultural, natural, y la economía. A su vez va seguido de sistemas turísticos que están conformados por espacios turísticos, operadores, la demanda y la oferta.

La gestión turística tiene como fin resolver o materializar una proyección, sirviendo como una herramienta integradora de la planificación y cuenta como una amplia gama de oportunidades en este sector. Desde otro punto de vista, para Naranjo, et al. (2019) el turismo debe considerarse más que un simple modelo turístico, debe gestionarse como un modelo de desarrollo integrado.

Para Cayotopa (2018), se caracteriza a la gestión turística por ser un conjunto de organizaciones en la cual se obtienen objetivos planteados, enfocados a desarrollar, planificar, organizar, direccionar y controlar las operaciones de estos. De lo anterior mencionado, hay que destacar que la gestión promueve un conjunto de procesos, el cual aparte de asegurar la calidad, también establece las pautas necesarias para una gestión de mejora continua, y asegura la entrega de valor en la experiencia. Por eso, este conjunto de procesos se lo debe observar como un todo organizado, ya que, en la actividad turística se busca implementar estrategias guiadas bajo un modelo de gestión.

De igual manera, para Cabanilla, et al. (2018), la gestión es parte fundamental, porque, a través de convenios, alianzas, ya sean estas locales o gubernamentales, como; Ministerio de Turismo, Ministerio de Ambiente, entre otras, se podrá lograr la ejecución de un proyecto.

El turismo es una de las importantes actividades de la economía mundial, por ello Hiriart (2020), considera fundamental establecer un control y funcionamiento que cuente con políticas. Así mismo, Hiriart (2020) cita a Figuerola y Duque 2019 ya que consideran oportuno el desarrollo de estrategias, programas y proyectos mediante la gestión turística, cuyos resultados obtenidos pondrá valor a los recursos turísticos. La OMT (2019) define que la gestión es un componente esencial para alcanzar el éxito en todos los destinos turísticos.

Los avances tecnológicos generan un aumento en la productividad de las empresas y negocios como una herramienta indispensable para el ser humano. En lo laboral habrá cambios, las personas no tendrán únicamente un solo trabajo, sino que trabajarán como “freelance” esto debido al rendimiento de las nuevas tecnologías.

La robótica, que actualmente ya posee la capacidad de realizar actividades humanas que estos no harían por ser peligrosas, repetitivas o que no requieran habilidades cognitivas. Sin embargo, estos siguen aumentando su autonomía para ser más automatizados. Para el año 2030 la robótica tendrá como fin la movilidad, de esta forma sustituirá a los conductores, aunque ya está ocurriendo a través de las aplicaciones como lo son Uber, Cabify, InDriver, etc.

1.2 Gestión Integrada

La gestión integrada está conformada por alianzas y organizaciones que tiene como fin garantizar la satisfacción de los turistas. De tal manera que, mejore la experiencia gracias a la influencia del sector turístico, visitantes y propios residentes OMT (2019). De acuerdo con Uguet (2019), la gestión integrada se considera una herramienta clave. Chilembo (2017) cita a Pereira 2000 que considera que la gestión integrada mejora y asegura la colaboración de todos en el desarrollo de gestión.

De esta manera, se destaca que, para lograr una gestión integrada debe de haber la participación de las alianzas, acciones, políticas, innovaciones y participaciones. Todos estos procesos tienen que conformar una empresa, en la cual, al involucrarse cada uno de ellos los resultados serán efectivos, ya que al ser innovadores tendrán más oportunidades de poder alcanzar el éxito, logrando siempre una gestión integrada de calidad. El objetivo común en la gestión integral es la creación de vínculos, que permiten óptimos resultados y mejora el

funcionamiento de las organizaciones. En la figura 2 se resaltan varios términos que están enlazados unos a otros y que forman parte importante del concepto gestión integrada.

Figura 2:

La gestión integrada



Fuente: Elaboración propia a partir de Font y Petrus (2020)

Para complementar, la OMT (2019) menciona que, las partes interesadas, ya sean empresas privadas, públicas, y comunidades deben funcionar mediante la coordinación de diversas autoridades que se deben de regir a la integridad.

1.3 Gestión Inteligente

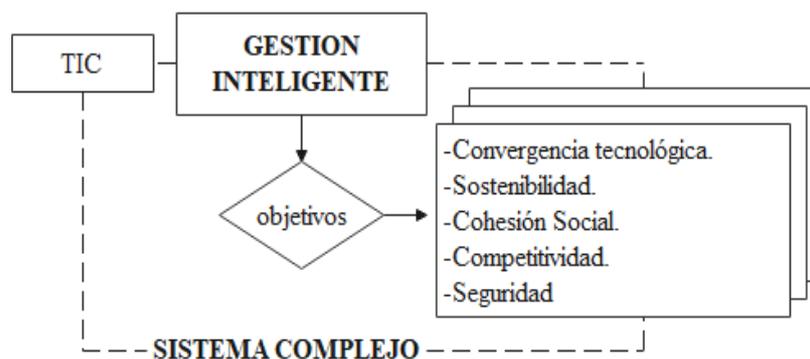
Para Rózga (2018) la gestión inteligente tiene como idea principal la relación de diferentes actores y varios factores para obtener su funcionalidad, tales como interconexión, adaptación, la organización y sobre todo la retroalimentación. Todo ello va atravesado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Según Copaja y Esponda (2019), definen como gestión inteligente, un paradigma que busca resolver los desafíos de una ciudad contemporánea, mediante sistemas inteligentes que se vinculan a las TIC. Al igual que Alvarado (2017) considera que la gestión inteligente busca impulsar un desarrollo integrado y sostenible.

La palabra turismo inteligente ha causado gran conmoción en el desarrollo de sistemas y tecnologías inteligentes, dado que, es una palabra de moda y un tema de tendencia, así lo cita Femenia-Serra, Neuhofer, e Ivars-Baidal (2018). Copaja y Esponda (2019) señalan que la gestión inteligente se caracteriza por llevar a cabo soluciones eficientes e innovadoras, dentro de un plan de acción hacia un modelo global sostenible e integrado.

Por otro lado, Shiwei (2020) menciona que, gracias al uso de TIC en las últimas dos décadas, se ha generado una variabilidad en el comportamiento del consumidor turístico. Williams et al. (2020) citan a Nam y Pardo 2018, que toman en consideración que la ciudad inteligente comprende tres dimensiones; lo tecnológico, humano-institucional e innovación. A su vez, la gestión inteligente comprende objetivos basados en las TIC, el cual es fundamental en el ámbito turístico figura 3.

Figura 3:

La gestión inteligente



Fuente: Elaboración propia a partir de Alvarado (2017)

La Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas - SEGITTUR (2020), plantea que un destino turístico inteligente es un destino que asegura el desarrollo sostenible del territorio con ideas innovadoras. De manera que, se

promueva la interacción e integración del visitante a través de la accesibilidad, con el objetivo de incrementar la experiencia del destino y la calidad de vida de los residentes.

A consecuencia de lo anteriormente mencionado, SEGITTUR (2020) cita a la OMT 2017, haciendo énfasis que los destinos turísticos inteligentes, son factor clave, ya que, permite la mejora en la sociedad y contribuye al desarrollo sostenible. Teniendo en consideración que no solo busca la mejora para el sector turístico, sino, involucra a otros sectores para su progreso. La gestión inteligente es importante porque permitirá la accesibilidad y movimiento de los turistas en un destino mediante la aplicación de las TIC, así lo menciona Sun, Fei, y James (2019). Como consecuencia, denotará gran valor en la gestión del turismo y su toma de decisiones.

1.4 Reactivación Turística

La reactivación es una acción que se basa en restablecer, restaurar o recuperar un proyecto o situación que se haya quedado en el olvido o estancado. Tiene como fin, el poder ejecutar algo que tuvo utilidad en determinado tiempo, así lo expone Larrea (2020) citando a Ruiz 2017. Estas son algunos conceptos claves que tendrá como propósito ser tomados para una reactivación turística tras el descenso provocado por la pandemia.

El turismo pertenece a una de las principales fuentes de empleo y crecimiento, pero el COVID-19 lo ha cambiado todo, siendo una de las actividades más afectadas por la pandemia. En pocas palabras, el futuro de los destinos está en manos de agentes externos, y se necesita de herramientas e instrumentos para hacer frente a esta crisis que se están dando en el siglo XXI. Por ese motivo, se está gestionando la reactivación del turismo a partir de las medidas de contingencia que se está dando a nivel mundial.

La reactivación turística se comprende desde varias estrategias: la consolidación de destinos, digitalización de servicios, campañas nacionales de turismo interno y rural, plan de conectividad y convenios e implementación de protocolos de bioseguridad en establecimientos son algunas de las estrategias que consideran Prado de Holguín, et al. (2020) para una reactivación turística. Con el objetivo de, implementar mediante estas alternativas la reactivación del turismo.

El Ministerio de Turismo - MINTUR (2020), desarrolló una estrategia de reactivación, la cual consiste que, para una reactivación, es necesaria la confianza, conectividad y promoción. Esto se debe, en primera instancia, que los turistas necesitan seguridad y para ello se requiere de protocolos de confianza, así como una conectividad entre mercados regionales y nacionales, y por último una promoción, que incentive a los turistas a viajar. No obstante, la promoción no siempre se decreta como una de las primeras opciones para una estrategia de reactivación, a su vez inciden factores ajenos que están por encima de la promoción y puede afectar al turismo sino se los toma en cuenta tiempo.

De acuerdo a la OMT (2020), “la reactivación está en marcha, pero la confianza es baja”. Es decir, se están implementando estrategias para una recuperación en el sector turístico, de modo que, se estima que a mediados del 2021 exista una mejora y un índice de confianza de parte de los turistas para poder realizar esta actividad. La cual drásticamente sufrió una caída que pone en riesgo el sustento de personas.

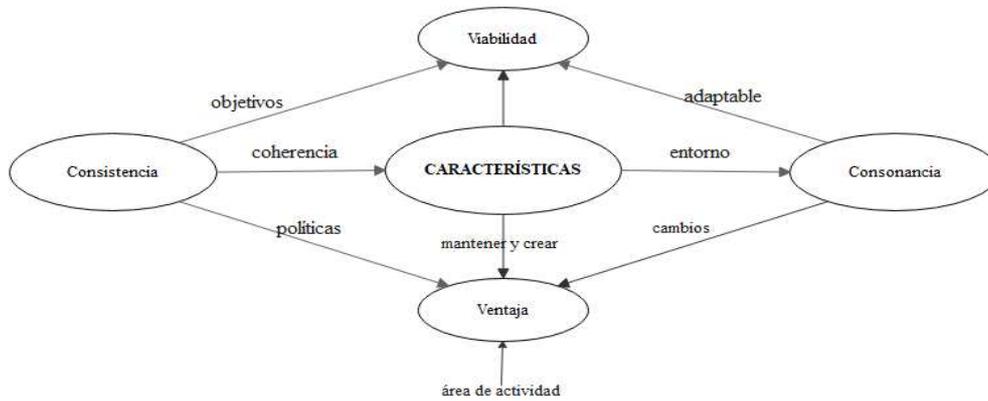
1.5 Estrategias turísticas

Una estrategia es una línea o camino enfocado en proponer o lograr una misión u objetivo (Navajo, 2016). Otro aporte importante lo hacen Ruiz, et al. (2020), quienes citan a Labarca 2008, el cual considera, que una estrategia tiene como fin el alcanzar objetivos y metas a través de un conjunto de medios. Por consiguiente, las estrategias deben cumplir las

características que se muestran en la figura 4, las mismas que tienen como finalidad obtener o alcanzar determinadas metas.

Figura 4:

Características a cumplir una estrategia.



Fuente: Elaboración propia a partir de Navajo (2016)

Por ello Guerra (2020), menciona que, las alianzas estratégicas son clave para la reactivación de la actividad turística. Permitiendo así, que, al gestionar las estrategias, se impulse el turismo con nuevas oportunidades para la oferta y demanda. Márquez y Jordá (2018), opinan que es necesario establecer estrategias innovadoras en el sector turístico.

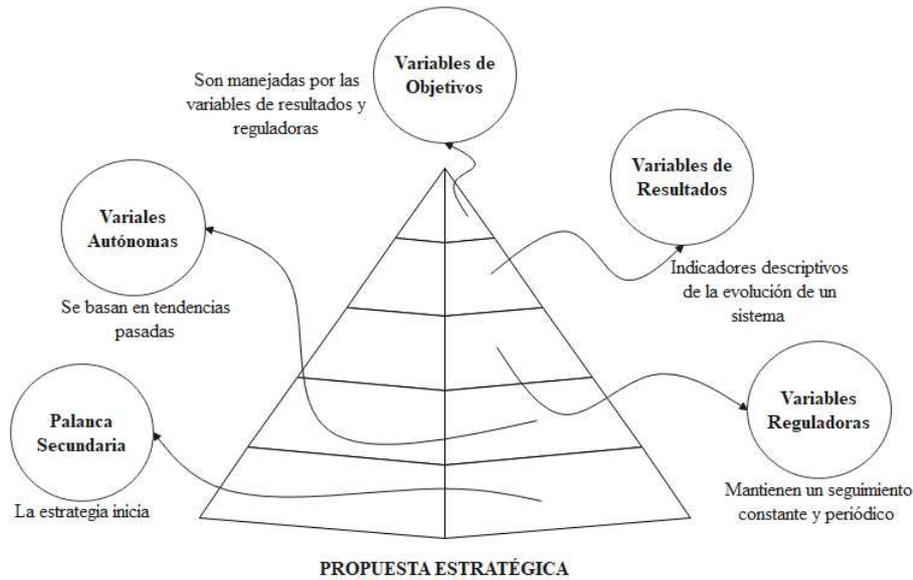
Dos autores exponen dos tipos de estrategias, la primera Lema-Cruz y Álvarez-Lema (2016) destacan que los tipos de estrategias son: 1) de acción inmediata, de consolidación, crecimiento y desarrollo, 2) ofensiva, defensiva, adaptativa, y de supervivencia y, 3) estrategia corporativa. Y Navajo (2016), que considera, a las estrategias de Porter como una de las más conocidas las cuales son: liderazgo de costes, diferenciación, y especialización.

Por otro lado, el Plan Nacional de Turismo 2030 - PLANDETUR (2019), impulsa a los principales agentes a ejecutar estrategias, con el fin de, mantenerse en la industria. El MINTUR (2021) tiene como propósito reactivar el turismo mediante componente estratégicos como; la accesibilidad, sostenibilidad inclusión e innovación de los destinos turísticos.

El PLANDETUR 2030 (2019), establece propuestas estratégicas, mediante la matriz de FODA estratégico, con el que se permitió diseñar el estado actual del sector turístico del Ecuador. Basado en un esquema piramidal figura 5.

Figura 5:

Propuesta estratégica.



Fuente: Elaboración propia a partir PLANDETUR 2030 (2019)

La estrategia es importante porque representa un conjunto de decisiones que conducen a la acción. Con el objeto de que, las estrategias puedan determinar y asegurar la mejora de un empresa o sector. En este caso, una estrategia turística será indispensable, porque, habrá nuevas oportunidades referente al turismo en el cantón Manta. (Lema-Cruz & Álvarez-Lema, 2016) cita a Baena 2014.

CAPÍTULO II – DISEÑO METODOLÓGICO

En esta sección, se presenta de manera organizada la parte operativa de la investigación, y el proceder para realizar la recolección de información en el campo de estudio. A su vez, se toma en cuenta diseños metodológicos de varios autores. Tiene la finalidad de fundamentar los datos que se obtienen, cómo y con qué métodos, técnicas y herramientas se llega a los resultados. En la etapa del diseño metodológico se explica de manera narrativa la parte procedimental del trabajo de titulación.

2.1 Aspectos metodológicos generales

La investigación es de carácter descriptivo porque se busca reconocer características, situaciones y comportamientos importantes hacia la elaboración de estrategias para la reactivación turística del cantón Manta. El enfoque es de carácter cuali-cuantitativo, es cualitativo porque se concentra en observaciones y determinados indicadores perceptuales, para analizar de manera sistemática la reactivación turística del cantón Manta. Y cuantitativo, porque se realiza la recopilación de datos numéricos útiles en la toma de decisiones del ámbito estratégico. Además, se analizan varios documentos para una mejor interpretación. A su vez, se determina la población y se define la muestra a la que se le realizan los respectivos instrumentos en el campo de estudio.

2.2 Antecedentes Metodológicos

Se expresan como antecedentes metodológicos los trabajos en la tabla 1, donde se muestran propuestas de diferentes autores, esto sirve de base para determinar los pasos del diseño de estrategias relacionadas con la gestión integrada e inteligente en el turismo.

Tabla 1:*Selección de metodología*

Selección de metodología para el diseño de estrategias de gestión en el turismo					
Autor, año	Fases o Etapas				
Wheelen, Hunger & Sánchez 2007 citado por Peñafiel Nivelá, et al. (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico 2. Formulación estratégica 3. Ejecución y gestión 4. Implementación estratégica 5. Evaluación 				
Araya, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis 2. Determinación de objetivos 3. Formulación de estrategias 4. Implementación de estrategias 5. Evaluación y control 				
Burbano, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis estratégico 2. Formulación o diseño de las posibles alternativas estratégicas 3. Selección de estrategias 4. Implementación de estrategias 5. Evaluación y control estratégico 				
Fernández, López, y Fernández M, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis 2. Formulación de las estrategias 3. Selección de las estrategias 4. Implementación de las estrategias 5. Evaluación 				
Acosta, Barrientos, y Pulido, (2018)	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%; vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnósis 2. Prognosis 3. Establecimiento de fines 4. Selección de estrategias 5. Selección de instrumentos </td> <td style="width: 20%; vertical-align: middle; text-align: center;">} Definición</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programación 2. Presupuestación 3. Instrumentación 4. Evaluación </td> <td style="vertical-align: middle; text-align: center;">} Aplicación</td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnósis 2. Prognosis 3. Establecimiento de fines 4. Selección de estrategias 5. Selección de instrumentos 	} Definición	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación 2. Presupuestación 3. Instrumentación 4. Evaluación 	} Aplicación
<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnósis 2. Prognosis 3. Establecimiento de fines 4. Selección de estrategias 5. Selección de instrumentos 	} Definición				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Programación 2. Presupuestación 3. Instrumentación 4. Evaluación 	} Aplicación				

Ulloa, (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis estratégico 2. Formulación estratégica 3. Implementación 4. Monitorio y evaluación
Peralta, Cervantes, Salgado, & Espinoza, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis estratégico 2. Formulación estratégica 3. Nivel de estrategia 4. Despliegue de la estrategia (Implementación y control) 5. Acciones correctivas
Rodríguez, Alfonso, y Martínez, (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnóstico estratégico 2. Diseño de estrategia 3. Implementación 4. Evaluación

Fuente: Elaboración propia

Se sintetizan los criterios de los autores respecto a las fases o etapas que utilizaron para el diseño de estrategias, considerando aquellos pasos que más se repiten. Los más destacados por los autores fueron: el análisis, diagnóstico, formulación, selección, implementación y evaluación, los cuales serán empleados para la aplicación en esta investigación.

2.3 Metodología empleada en la investigación

La tabla 2, muestra los pasos a seguir para el diseño de estrategias relacionadas con la gestión integrada e inteligente en el turismo, sistematizados en el informe de titulación.

Tabla 2:

Fases y métodos de una estrategia.

Fases y métodos de una estrategia	
Etapas	Métodos, técnicas y herramientas
1. Caracterización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de documentos oficiales 2. Analítico-sintético

2. Diagnóstico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muestreo 2. Entrevistas a gestores del territorio. 3. Encuesta a empresarios, emprendedores turísticos. 4. Analítico-sintético 5. Comparación 6. FODA 7. Estadística descriptiva
3. Formulación de estrategias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lluvia de ideas 2. Diagrama de afinidad
4. Selección	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ponderación
5. Implementación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Talleres
6. Evaluación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lista de chequeo

Fuente: Neira y Font

Para los fines de esta investigación no se realiza la implementación ni la evaluación, el proyecto solo abarca la caracterización, diagnóstico, formulación y selección de estrategias. Dichas etapas se consideran porque responde al tiempo asignado al trabajo de titulación, en cambio, para la implementación de las estrategias, el control y la evaluación, se requiere de mayor disponibilidad de tiempo.

2.4. Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

A continuación, se muestra la descripción de los métodos, técnicas y herramientas utilizados en la investigación de este proyecto. Se sigue el mismo orden de la tabla 2 a fin de obtener el diseño de estrategias relacionadas con la gestión integrada e inteligente en el turismo.

2.4.1. Caracterización

La revisión de documentos oficiales se sostiene en un análisis de las directivas y lineamientos a nivel gubernamental nacional, provincial y local. Tiene como referencia la

siguiente literatura: Plan Nacional de Desarrollo, PLANDETUR 2030, Catastro Turístico del cantón correspondiente al año 2020, Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial con especial énfasis en la gestión del riesgo Manta 2019. El método analítico-sintético se emplea cuando se desglosa cada una de las partes de estos documentos y se extrae de ellos los aspectos clave que se relacionan con el tema de investigación.

Para caracterizar se emplea una tabla que sirve de guía en la síntesis de los contenidos claves (tabla 3).

Tabla 3:

Caracterización del territorio.

Caracterización del territorio	
Componentes físico-geográficos	Componentes socioeconómicos geográficos
1. Ubicación Geográfica 2. Características 3. Hidro-climático 4. Vegetación – Mundo animal 5. Paisajes naturales	1. Población, historia y cultura 2. Economía cantonal 3. Transporte 4. Comercio

Fuente: Neira y Font

2.4.2. Diagnóstico

La recopilación de datos e información empieza con un análisis estadístico del Catastro Turístico de Manta del 2020.

Para el desarrollo de la investigación con el enfoque cuantitativo. El muestreo probabilístico aleatorio simple estratificado con afijación proporcional permite a partir de la población, determinar la cantidad de gestores que aportarán con criterios e ideas, esta es la base para la estadística descriptiva.

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

p= Probabilidad de que ocurra

q= Probabilidad de que no ocurra

N= Población

e= Nivel de significancia y error

n= Muestra

Z= Nivel de confianza

Una vez obtenido el resultado de las encuestas a realizar, se procede a determinar cuántas se deben de aplicar por cada categoría del catastro. A continuación, se presenta la siguiente fórmula, así mismo, la tabla 4 que sirve de guía para una mejor interpretación.

$$n/N * N1$$

Tabla 4:

Selección de encuestas.

Selección de encuestas a aplicar		
Categoría N1	Número de establecimientos por categorías N1	Número de encuestas a aplicar

Fuente: Elaboración propia

Para el diseño de los instrumentos se identifican indicadores de la gestión integrada e inteligente según modelo de la tabla 5, de tal manera determinar los indicadores que más se asemejen en el cantón Manta y después sean clave para desarrollar la entrevista y encuesta.

Tabla 5:

Identificación de indicadores.

Identificación de indicadores	
Autor, año	Indicadores de la gestión integrada e inteligente

Fuente: Elaboración propia

El modelo de tabla 6, se emplea para mostrar la selección de los indicadores de la gestión integrada e inteligente y que son validados por especialistas participantes en el proyecto, Font Aranda, Álvaro Silva, Viera Manzo, Sanabria Fernández. Los indicadores se expresan como ítems en la encuesta, con el fin de, seguir desarrollando esta investigación.

Tabla 6:

Selección de indicadores.

Selección de indicadores
Gestión Integrada
Gestión Inteligente

Fuente: Elaboración propia

La entrevista se dirige a los gestores claves a nivel territorial del cantón, con el fin de, diagnosticar el estado actual de las empresas o negocios en relación con la gestión integrada e inteligente del destino. De esta manera es posible luego, cruzar los resultados de los criterios emitidos por los gestores de las diferentes actividades turísticas, vinculados a empresas o emprendimientos que se desarrollan en el cantón Manta. El siguiente instrumento estructura las preguntas que se aplican.

Entrevista dirigida a los directivos del turismo a nivel cantón

La gestión integrada tiene como fin garantizar la satisfacción de visitantes y ciudadanos, a través de alianzas y participación de actores y gestores. La gestión inteligente ofrece eficiencia para mejorar la seguridad y los servicios prestados, atravesado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El objetivo de la encuesta es proponer estrategias de gestión integrada e inteligente que favorezcan el desarrollo turístico del cantón Manta. Solo con su aporte esto es posible. ¡Gracias por su valiosa colaboración!

1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente del turismo en el cantón Manta y sus empresas afines?
2. Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.
3. Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.
4. Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.
5. Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.
6. Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente del turismo.

1
2
3

Datos del entrevistado:

Género: _____ Ocupación: _____ Años de experiencia en la actividad:

Nombres y apellidos _____

La encuesta es una técnica de investigación que se aplica a los empresarios y emprendedores turísticos de Manta, en la cual, se emplea un modelo de cuestionario. Tiene como objetivo, conocer la situación actual referente a la gestión integrada e inteligente del turismo que abordan los gestores en sus empresas o negocios. A continuación, se presenta las preguntas de la encuesta.

Encuesta dirigida a gestores del turismo

La gestión integrada tiene como fin garantizar la satisfacción de los turistas, a través de alianzas, invocaciones y participaciones junto a entidades, y la gestión inteligente ofrece una gestión eficiente para mejorar la seguridad y servicios de los ciudadanos, atravesado por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El objetivo de este cuestionario es diagnosticar la gestión del turismo en el cantón para proponer estrategias de gestión integrada e inteligente que favorezcan el desarrollo turístico del destino. Solo con su aporte esto es posible. ¡Gracias por su valiosa colaboración!

1.- ¿Cuál es la actividad que usted gestiona?

1. Alojamiento
2. Alimentos y bebidas
3. Agencias turísticas e intermediación
4. Transporte turístico
5. Entretenimiento y recreación
6. Otros: _____

2.- ¿Qué función desempeña en la empresa?

1. Propietario
2. Director
3. Gerente
4. Jefe de área
5. Especialista de áreas
6. Empleado en áreas
7. Otros: _____

3.- En qué medida estos indicadores se cumplen en la empresa o negocio en relación con la gestión integrada e inteligente del turismo. Tenga como referencia que 1 representa el puntaje más bajo, y 5 el puntaje más alto.

Indicadores de gestión integrada e inteligente	1	2	3	4	5
Colaboración con otros actores para alcanzar metas					
Participación en alianzas públicas y privadas					
Inclusión de la comunidad en la gestión					
Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión					
Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios					
Inversión en bienestar laboral					
Equilibrio de la relación calidad-precio del producto					
Enfoque de sostenibilidad (armonía de ejes económicas, sociales y medioambientales)					
Buenos modales en el comportamiento de empleados					
Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido					
Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación					
Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna					
Innovación en los diferentes procesos					

Integración de escenarios físicos y virtuales					
Visibilidad en internet					
Servicios en línea					
Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales					

4.- En la del turismo en el cantón Manta y sus empresas afines, cuáles son en orden de importancia las tres principales:

Fortalezas (internas)

- 1
- 2
- 3

Oportunidades (externas)

- 1
- 2
- 3

Debilidades (internas)

- 1
- 2
- 3

Amenazas (externas)

- 1
- 2
- 3

5.- Proponga **tres estrategias** para la mejora en la gestión integrada e inteligente en el cantón Manta y sus empresas afines.

- 1
- 2
- 3

6.- Nivel Educativo

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

Datos del entrevistado:

Género: _____ Ocupación: _____ Años de experiencia en la actividad: _____

Nombres y apellidos _____

2.4.3. Formulación de estrategias

El siguiente paso es recolectar información a partir de la aplicación de los instrumentos. Se utiliza Google Forms y después de ellos se obtiene una estadística descriptiva preliminar, seguidamente se interpretan los datos y se sintetizan mediante conclusiones el estado actual del campo de acción de la investigación.

Se asume como lluvia de ideas silenciosa, los criterios planteados en la entrevista y encuesta para un mejor análisis, con el fin, de que los gestores determinen ideas que contribuyan a la mejora en la gestión integrada e inteligente. Seguido, se aplica el método diagrama de afinidad, se organiza la información obtenida en la lluvia de ideas, posteriormente, se desglosa y se agrupan las ideas similares, con el propósito de apreciar de mejor manera los datos para una mejor interpretación.

2.4.4. Selección

Se ponderan las fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas, estrategias, con el fin de luego clasificarlas realizando una ponderación lineal valorando del 1 al 5, permitiendo abordar y seleccionando las más importantes para plantear el problema y la solución estratégica principales, para un mejor resultado de investigación.

CAPÍTULO III – RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo aborda los resultados obtenidos con la aplicación de la metodología. Teniendo en cuenta todas los métodos, técnicas y herramientas que fueron mencionadas anteriormente, con la finalidad de mostrar el cumplimiento de los objetivos y llegar a diseñar estrategias centradas en la gestión integrada e inteligente del cantón Manta para la contribución a la reactivación turística, teniendo como antecedente el diagnóstico del estado actual de la gestión turística en el cantón Manta.

3.1 Caracterización

3.1.1 Caracterización del cantón Manta

La revisión de PLANDETUR 2030 (2019), permite interpretar qué políticas guardan relación con el campo acción de esta investigación (tabla 7).

Tabla 7:

Análisis de los documentos oficiales

Información encontrada	Referencia
Aprobación de perfiles para el desarrollo de nuevas ocupaciones, transición hacia empleos verdes, y la construcción de destinos inteligentes, junto con otras funciones de apoyo hacia las nuevas tecnologías.	Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) citado por PLANDETUR 2030, (2019). (p.31).
Personas, empresas y administradores tengan la necesidad de relacionarse más con las TIC. Puesto que, ya los alojamientos turísticos han empezado a vincularse con las plataformas virtuales.	Transport (2018) & ESPAE (2016) citado por PLANDETUR 2030, (2019). (p.32).
Integración en los destinos turísticos inteligentes como realidad virtual, e infraestructura tecnológica con la finalidad de que el visitante tenga mayor accesibilidad a la información.	Osorio (2018) citado por PLANDETUR 2030, (2019). (p.52).
Convertir a Ecuador en un destino inteligente, acompañado de un destino innovador, accesible y sostenible.	PLANDETUR 2030, (2019). (p.58).

Mayor aceptación comunitaria frente a inversiones dirigidas en el sector turístico. Necesidad de participación de los ciudadanos mediante capacitaciones e inclusiones, ya que, el (22.65% de los ciudadanos no tienen voz en las decisiones de desarrollo turístico del cantón Manta.	Plan de Desarrollo Turístico en el cantón Manta (PDTMEC 2030), (2021). (p.57-58).
Participación del sector privado mediante alianzas estratégicas con el sector público.	PDTMEC 2030, (2021). (p.127).
Participación en alianzas públicas y privadas, basadas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible como; inclusión, accesibilidad, sostenibilidad, competitividad, gestión descentralizada y gobernanza colaborativa.	PLANDETUR 2030, (2019). (p.5).

Fuente: Elaboración propia a partir de documentos revisados

Las políticas nacionales sientan las bases para la gestión a otros niveles e incitan al cumplimiento de esos lineamientos, por ello estando reflejado el interés de avanzar hacia una gestión integrada e inteligente en las políticas públicas, habrá un estímulo a la aplicación de los principios afines. La tabla 8, muestra la caracterización del territorio donde se lleva a cabo la investigación.

Tabla 8:

Caracterización del territorio.

Componentes físico-geográficos	Descripción
Ubicación	<p>El cantón Manta se encuentra ubicado en la parte occidental de la Provincia de Manabí, sus coordenadas geográficas son 00°57' de latitud sur y 80°42' de longitud oeste, con una altitud media de 6 m.s.n.m., situándose geográficamente en el paralelo 0°57' de latitud sur y en el meridiano 80°43' de longitud oeste. Limita al norte y oeste con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi y al oeste con los cantones Montecristi y Jaramijó (figura 7).</p> <p>Figura 7. Mapa territorial del cantón Manta</p> <p>MANTA MANABÍ ECUADOR</p> <p>Elaboración propia a partir de la Cartografía INEC 2016</p>

Fuente: Barcia (2020)

Características	Manta tiene llanuras, colinas y montañas de baja altitud, estas son originarias de las ramificaciones de la cordillera Chongón-Colonche. Manta está dividido en dos partes; la parte baja y parte alta. La parte baja de encuentra en los barrios Los Esteros y Tarqui y la parte alta lo conforman los barrios Urbirrios 1 y 2, La Revancha, Cuba, Circunvalación, Las Cumbres, etc.
Hidro-climático	Por su ubicación, Manta goza de varios climas entre ellos se encuentran: tropical mega-térmico semiárido, y tropical mega-térmico semi-húmedo. Su temperatura varía entre los 18 ° y 36 °, y tiene dos estaciones; invierno (enero a abril) y verano (mayo diciembre).
Vegetación – Mundo animal	Flora: La vegetación suele ser escasa en las sábanas y exuberante en las montañas, como, por ejemplo; laurel, paja toquilla, cactus, ceibos, guaba, higuerón, palo santo, caña guadua, etc. Fauna: Manta es la capital pesquera del Ecuador, por ello hay abundantes peces como; albacora, picudo, tiburón, dorado, etc., y también diferentes laboratorios de larvas de camarón. De igual manera, animales terrestres como; monos, venados, tigrillos, pericos, culebras, y una diversidad de pájaros.
Paisajes naturales	Manta posee paisajes variados representativos del litoral o asociados al ecosistema tropical seco o al bosque tropical húmedo. También otra de las ventajas es que, al estar situada en el perfil costanero del Océano Pacífico esta goza de 13 playas turísticas.
Componentes socioeconómicos geográficos	Descripción
Población, historia y cultura	La población total en Manta realizada por el INEC (2010) fue de 226.477 y proyectada al 2020 en 264 281 habitantes, en la cual en el sector urbano se registró 217.553 habitantes y en el sector rural 8.924 habitantes, se menciona que este crecimiento en los últimos 20 años ha sido notorio. Manta posee bienes muebles e inmuebles, centros de atracción cultural, museos, iglesias, etc.
Transporte	El cantón cuenta con diferentes tipos de transportación, éstas pueden ser marítima por el Puerto, vía aérea por el Aeropuerto Internacional “Eloy Alfaro” y vía terrestre por el Terminal Terrestres “Luis Valdiviezo Morán”.
Economía	Las actividades representativas del cantón son: pesca, turismo, comercio, industria y mercado inmobiliario.
Turismo	Hoy en día se ha convertido es una de las principales actividades económicas, siendo visitada tanto por turistas nacionales como extranjeros, esta se destaca por su amabilidad y hospitalidad.

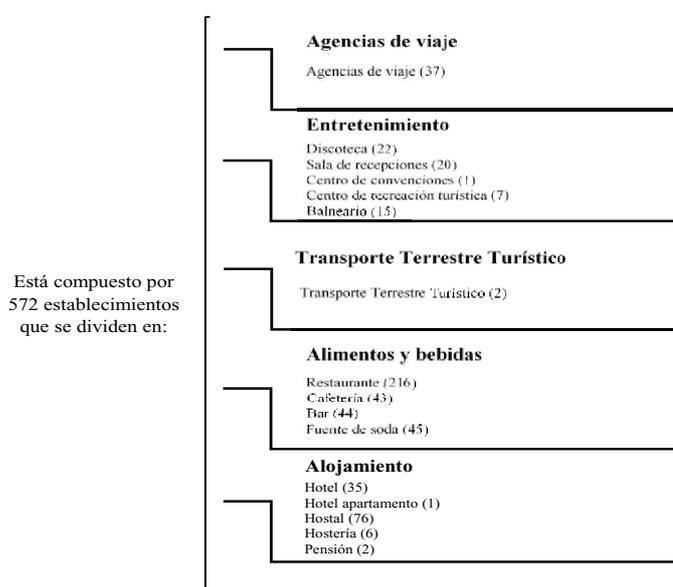
Fuente: Instituto de Estadísticas y Censo (2010), Manta, desarrollo y sostenibilidad: todo un ecosistema, Barcia (2020) y Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón (2019)

3.1.2 Caracterización de los gestores turísticos de Manta

La figura 6 muestra una interpretación sintética del catastro turístico de Manta (2020), siendo base importante para la determinación de la cantidad de encuestas, existe un total de 572 establecimientos, divididos en categorías y subcategorías como se muestran a continuación:

Figura 6:

Catastro turístico de Manta 2020



Fuente: Elaboración propia a partir de Dirección de turismo del GAD de Manta (2020)

3.2 Diagnóstico

La muestra empleada se refleja a partir del desglose de la fórmula del capítulo II.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

P= 0,5 Probabilidad de que ocurra

Q= 0,5 Probabilidad de que no ocurra

N= 572 = Población

E= 0,5 Nivel de significancia y error

N= Muestra

Z= 1,96 valor para un nivel de confianza del 95%

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 572}{0,0025(573 - 1) + 3,8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{549,3488}{2,3904}$$

$$n = 229,814 = 230$$

A continuación, se presenta la estratificación en la tabla 9 que sirve de guía para una mejor interpretación.

$$230/572 = 0,402$$

Tabla 9:

Selección de encuestas a aplicar

Categoría N1	Número de establecimientos por categorías N1	Número de encuestas a aplicar	
		Resultado	Redondeo
Alojamiento	120*0,40	48	48
Alimentos y bebidas	348*0,40	139,2	140
Balnearios	15*0,40	6	6
Entretenimiento	50*0,40	20	20
Agencias de viajes	37*0,40	14,8	15
Transporte	2*0,40	0,8	1
TOTAL	572	26.85	230

Fuente: Elaboración propia

Para el diseño de los instrumentos se identifican indicadores de la gestión inteligente e integrada (tabla 10), de tal manera determinar los indicadores que más se asemejen en el cantón Manta y después sean clave para desarrollar la entrevista y encuesta.

Tabla 10:*Identificación de indicadores*

Autor, año	Indicadores de la gestión integrada e inteligente
Zeithamil, Parasuraman y Berry 1988 citado por Matsumoto (2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa debe tener equipos de aspecto moderno 2. Los materiales asociados al servicio 3. El comportamiento de los empleados debe infundir confianza 4. Instalaciones físicas atractivas 5. La empresa se compromete hacer algo en cierto tiempo, y lo cumple 6. Cuando la empresa debe proporcionar sus servicios en el momento en el que promete hacerlo
Sablón, (2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaboración con otros actores para llegar a ser líder en el mercado 2. Las relaciones con los proveedores me permiten obtener más ganancias 3. Conozco información de mis proveedores 4. Hay la posibilidad de integrar a otros actores para obtener más ingresos 5. Existe correlación entre la planificación de la demanda de su empresa con la de los proveedores, clientes u otras entidades.
Uribe y Reinoso 2014 citado por Monroy y Simbaqueba (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control de cronogramas 2. Inversión en bienestar laboral
MINTEL, (2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interacción con hardware (dispositivos físicos de una computadora) y software (programas en una computadora) 2. Tecnología inteligente 3. Información accesible en el sitio web 4. Conectividad 5. Participación ciudadana
Fernández, (2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnología moderna 2. Amplio acceso a servicios públicos 3. Integración de servicios públicos 4. Participación de los ciudadanos en actividades locales 5. Fuentes renovables de energía
Pastor, (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Edificios inteligentes 2. Gobernanza 3. Elaborar nuevas apps 4. Interconexión, innovación y eficiencia 5. Conexión local y global
Alvarado, (2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad e inclusión social 2. Uso efectivo, práctico y novedoso de las tecnologías 3. Aplicación de las TIC 4. Procura satisfacer las necesidades económicas, sociales y medioambientales. 5. Conectividad e infraestructuras TIC 6. Acceso público a internet 7. Servicios en línea
OMT, (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Visión colectiva para alcanzar una meta en común

	<ol style="list-style-type: none"> 2. La gobernanza, innovación, tecnología, accesibilidad y sostenibilidad como elementos fundamentales en la transformación en un destino inteligente 3. Participación de alianzas pública-privadas 4. Incluyen a la comunidad y los agentes no gubernamentales en la toma de decisiones y en su gestión 5. Garantizar la sostenibilidad 6. Ofrecer experiencias de excelente calidad y una relación calidad-precio 7. Transformación digital y las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) 8. Dirección de la transformación del destino en un destino inteligente 9. Contar con un programa de gestión sostenible que abarque ámbitos económicos, socioculturales y medioambientales
García, et al (2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confiabilidad de la calidad 2. Satisfacción al cliente 3. Precio y flexibilidad 4. Satisfacción con el proveedor
Font y Petrus (2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Responsabilidad ambiental 2. Conexiones con redes 3. Tecnología digital 4. Integración entre el mundo físico y virtual
Font, (2021)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales

Fuente: Elaboración propia

La tabla 11, a continuación, muestra la selección de los indicadores de la gestión integrada e inteligente, los mismos que serán presentados en la encuesta y entrevista, con el fin de, seguir desarrollando esta investigación.

Tabla 11:

Selección de los indicadores

Gestión Integrada	<ol style="list-style-type: none"> 1. Colaboración con otros actores para alcanzar metas 2. Participación en alianzas público-privadas 3. Inclusión de la comunidad en la gestión 4. Inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión 5. Relación con proveedores que permiten obtener mayores beneficios 6. Inversión en bienestar laboral 7. Equilibrio de la relación calidad-precio del producto 8. Enfoque de sostenibilidad (armonía de ejes económicas, sociales y medioambientales) 9. Buenos modales en el comportamiento de empleados 10. Desarrollo de los procesos y actividades en el tiempo establecido
--------------------------	---

Gestión Inteligente

1. Disponibilidad de infraestructura de las tecnologías de la información y la comunicación
 2. Uso efectivo y práctico de la tecnología moderna
 3. Innovación en los diferentes procesos
 4. Integración de escenarios físico y virtual
 5. Visibilidad en internet
 6. Servicios en línea
 7. Comunicación asertiva y manejo adecuado de las relaciones interpersonales
-

Fuente: Participación equipo de investigación: Neira, Font, Álvaro, Viera, Sanabria, 2021

La estadística de fiabilidad del instrumento de encuesta es alta, muestra un Alfa de Cronbach de 0,891 en los 17 elementos estudiados.

Las encuestas se realizaron de manera online, a la muestra de 230 gestores según establecimientos pertenecientes al cantón Manta (tabla 12 anexo 1), para el levantamiento de información se utilizó Google Forms, a continuación, se presentan los resultados.

Tabla 12:

Muestra distribuida según estratos

Actividad que gestiona	Cantidad de encuestados
Agencias turísticas e intermediación	15
Alimentos y bebidas	140
Alojamiento	48
Balneario	6
Entretenimiento y recreación	20
Transporte turístico	1
Total	230

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

La descripción demográfica de la muestra que la actividad que más predomina en la ciudad de Manta está en el área de alimentos y bebidas, seguido de ella se encuentra alojamiento, entretenimiento y recreación, agencias turísticas e intermediación, balnearios y finalmente transporte turístico. Por ende, nuestro cantón se da a conocer mediante su gastronomía.

Tabla 13:*Datos estadísticos de los años de experiencia en la actividad.*

N	Válido	230
	Perdidos	0
	Media	8,93
	Moda	5
	Desv. Desviación	6,476
	Mínimo	1
	Máximo	50

Fuente: Elaboración propia**Análisis:**

En base a los datos estadísticos se comprueba que de los 230 encuestados hay un rango mínimo de un año en cuanto a los años de experiencia en la actividad, y un máximo de 50 años, junto a un rango medio que equivale a los 8 años.

Tabla 14:*Años de experiencia en la actividad.*

Experiencia en la actividad	Frecuencia	Porcentaje
1 - 5	71	30,9
6 - 10	112	48,7
11 - 15	27	11,7
16 - 20	10	4,3
21 - 25	5	2,2
26 - 50	5	2,2
Total	230	100,0

Fuente: Elaboración propia**Análisis:**

Como indica la tabla 14, los años que más predominan en la actividad son entre 1-5, y 6-10, años de experiencia, considerando que estamos en presencia de una población joven.

Sobre la descripción demográfica de la muestra se evidencia en la tabla 15 las preguntas 7, 9 y 10, en la que se describe la actividad en la que gestionan, género y nivel educacional.

Tabla 15:

Descripción demográfica de la muestra.

Características	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Femenino	121	52,6
Masculino	109	47,4
Total	230	100,0
Nivel educacional		
Bachiller	15	6,5
Técnica	7	3,0
Universitaria	181	78,7
Universitaria en Hospitalidad y Turismo	27	11,7
Total	230	100,0
Actividad que gestiona		
Agencia turísticas e intermediación	15	6,5
Alimentos y bebidas	140	60,9
Alojamiento	48	20,9
Balneario	6	2,6
Entretenimiento y recreación	20	8,7
Transporte turístico	1	0,4
Total	230	100,0

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

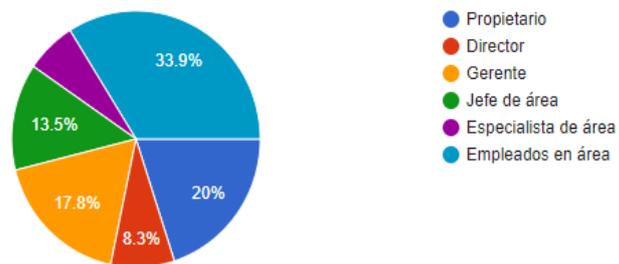
Con base a la tabla 15, esta indica que mayor parte del género femenino accedió a realizar la encuesta con un total de 121 personas, y del género masculino 109. En cuanto al nivel educacional, da como resultado, que la mayoría tiene un título universitario, y seguido de este se encuentran profesionales en el área de hospitalidad y turismo, luego están los bachilleres, y por último los de nivel educacional técnico. Considerando que la mayoría de los encuestados cuentan con una profesión, sin embargo, pocos son los que ejercen su carrera en el ámbito hospitalario y turístico.

Por último, se presentan las actividades que gestionan en la ciudad de Manta, siendo el área de alimentos y bebidas la más destacada, seguido de ella se encuentra alojamiento, entretenimiento y recreación, agencias turísticas e intermediación, balnearios y transporte turístico.

Figura 7:

Función que desempeña en la empresa.

230 respuestas



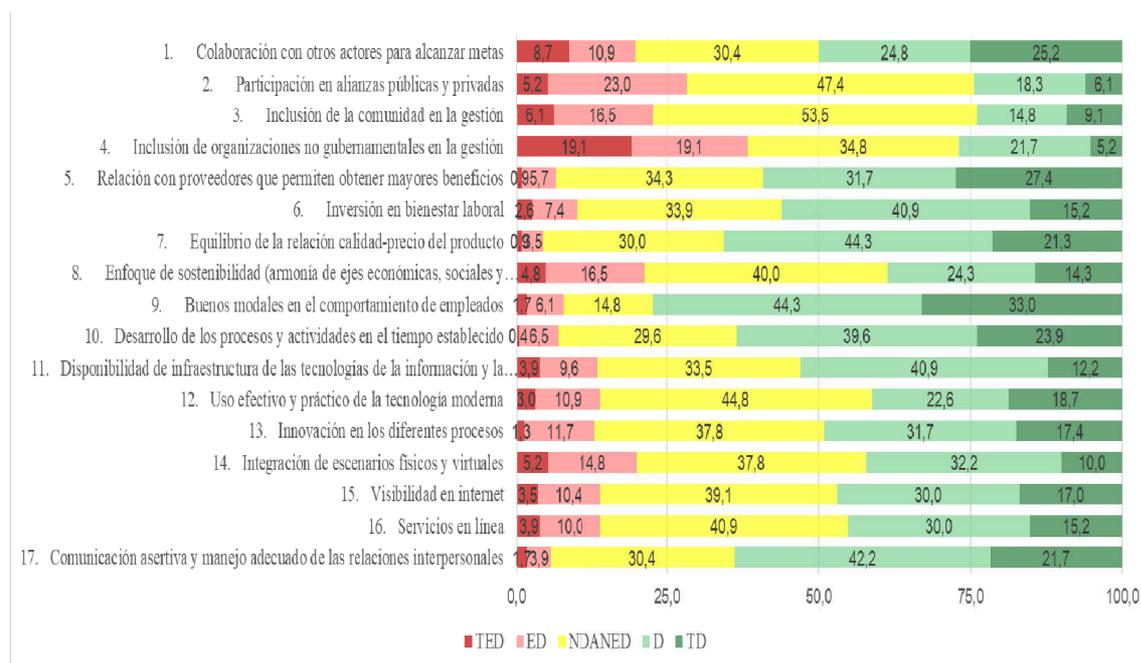
Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se procedió a preguntarles a los encuestados acerca de la función que desempeña en la empresa, teniendo como resultado que el 33.9% es empleado de área, el 20% respondió que es propietario del negocio u empresa, el 17% es gerente, el 13.5% es jefe de área, el 8.3% director y el 6.5% especialista de área.

Figura 8:

Indicadores que cumplen en la empresa o negocio.



Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Se procedió a realizar una escala de Likert en la que se encuentran 17 indicadores de la gestión integrada e inteligente, siendo 1 totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Con el objetivo de, tener conocimiento de las actividades que los gestores cumplen en sus empresas o negocios.

El gráfico indica que la colaboración con otros actores para alcanzar metas si influye en los gestores, y la mitad de ellos sí cumple esta actividad, sin embargo, hay un 30,4% que no está en acuerdo ni desacuerdo, y el resto, lo considera en total desacuerdo, o en desacuerdo. La participación con alianzas públicas y privadas tiene mayor relevancia en un punto intermedio, en cuanto a las otras escalas, hay un punto medio entre el estar acuerdo ni no estar de acuerdo. En la inclusión de la comunidad, son pocos los que están de acuerdo en

incluirlos en la gestión, la mayoría no está de acuerdo ni en desacuerdo, y un 20,6% lo considera, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

En cuanto a la inclusión de organizaciones no gubernamentales, se indica que los gestores no están de acuerdo en incluirlos en la gestión, apenas un 5,2% está en total acuerdo. En el apartado 5, muestra que los gestores si tienen una buena relación con los proveedores, sin embargo, un 34,3% no lo consideran ni en acuerdo ni en desacuerdo. Para muchos gestores, el tener una inversión para sus empleados y el equilibrio de calidad-precio del producto es de mucha importancia, y están en total acuerdo y de acuerdo en cumplirlo en su empresa o negocio. Por otra parte, el enfoque de sostenibilidad la gran mayoría de los gestores respondieron, que no están en acuerdo ni en desacuerdo, y un 38,6% si está de acuerdo.

Referente al indicador de comportamiento de empleados, se obtuvo que más de la mitad está de acuerdo de que esta actividad sí se cumple, menos de un 10% no lo cumple. En el desarrollo de los procesos y actividad en el tiempo establecido, se refleja que los gestores están de acuerdo, apenas un 7,8% son los que no están de acuerdo. La disponibilidad de infraestructura de las Tics, más de la mitad está en totalmente de acuerdo, y de acuerdo, un 35,5% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 13,5% ni en acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo, en cuanto al uso efectivo práctica de la tecnología moderna, un 44,8% se encuentra en el punto medio. En el uso de la innovación, casi la mitad está de acuerdo, en la integración de escenarios físicos y virtuales, se divide entre gestores que están de acuerdo con gestores que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. En la visibilidad de internet, muchos lo cumplen, pero, en cuanto a los servicios en línea falta del de tener conocimiento ya que aún hay gestores que no lo consideran importante. Y por último la comunicación asertiva y

maneja de las relaciones interpersonales, se destaca que más de la mitad de los gestores están de acuerdo.

Para concluir, se destaca que los gestores están totalmente de acuerdo, y de acuerdo, en cuanto a los indicadores de la gestión integrada e inteligente, pero así mismo, hay un porcentaje medio de los encuestados que, no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pocos son aquellos, que no están totalmente de acuerdo, ni de acuerdo.

Las entrevistas se realizaron de manera online, a la muestra de 5 especialistas que trabajan en el área turística (anexo 2), se determina que tienen un conocimiento intermedio en cuanto a la gestión integrada e inteligente. Las fortalezas y oportunidades que nuestro cantón brinda es la preparación a los colaboradores para poder brindar un servicio de calidad, mejorar o implementar el uso de la tecnología moderna, el apoyo entre instituciones, y tener una comunicación asertiva entre administrativos y comunidades para desarrollar nuevas actividades en nuestra ciudad en conjunto. Las debilidades y amenazas que existen para los entrevistados son las crisis económicas a causa del Covid-19, puesto que, se ha dilatado gestiones e inversiones para reactivar el turismo.

Para concluir se les preguntó cuáles serían las estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente y todos coinciden que se necesita de la innovación para poder desarrollar nuevas oportunidades en el mercado y reactivar el turismo, alianzas públicas, privadas e internacionales para lograr beneficios y contribuir a un mejor desarrollo turístico.

Tabla 16:*Matriz FODA*

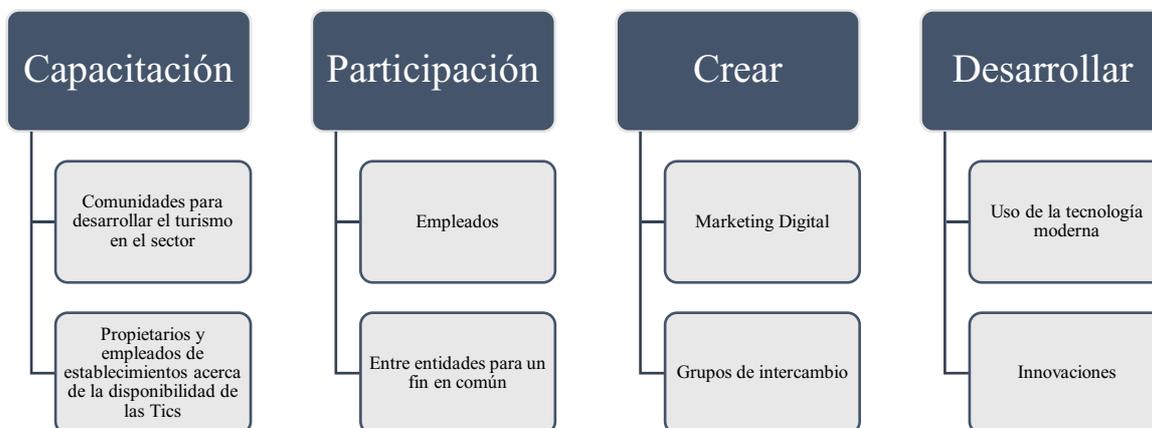
Fortalezas	Oportunidades
1. Equilibrio de la relación calidad-precio 2. Fuerte visibilidad en internet 3. Existe comunicación con empleados 4. Integración de escenarios físicos y virtuales 5. Buena comunicación con los clientes	1. Desarrollar el uso de la tecnología moderna 2. Innovación para el crecimiento de empresas u negocios. 3. Inclusión al personal en la toma de decisiones 4. Tener la iniciativa de proteger el medio ambiente 5. Espacios para creaciones de nuevas infraestructuras turísticas
Debilidades	Amenazas
1. Olores desagradables en la ciudad 2. Falta de comunicación con otros dueños de otras entidades 3. No usar de manera correcta la tecnología moderna 4. No hay inclusión con organizaciones no gubernamentales en la gestión 5. Deficiencia en la preparación idiomática de los prestadores de servicios	1. Falta de fomento por parte de las autoridades a empresarios en la innovación 2. Impacto ambiental: fauna, suelos, agua, aire. 3. Falta de comunicación entre los niveles de administración para incentivar el turismo en la ciudad 4. Falta de compromiso por parte de las autoridades para reactivar el turismo 5. Crisis económicas por Covid-19

Fuente: Elaboración propia**Análisis:**

Con base a las preguntas 4, 5, 6, y 7 se identifican indicadores importantes que los gestores del cantón Manta han considerado, la comunicación e inclusión al personal en la toma de decisiones y el uso de la tecnología moderna, son algunos de los cuales los encuestados los consideran primordiales. Y así mismo, hay que destacar que faltan acciones para cuidar el medio ambiente, y comunicación con autoridades para incentivar el turismo. Es por eso por lo que, mediante este estudio realizado se pretende poder elaborar estrategias y valorar aquellas oportunidades para reactivar el turismo en el cantón.

Figura 9:

Diagrama de afinidad sobre ejes de estrategias propuestas por los gestores



Fuente: Elaboración propia

Tabla 17:

Diseño de estrategias de acuerdo con el diagrama de afinidad.

Estrategias de crecimiento	Capacitación a trabajadores, líderes y gestores para aumentar el conocimiento en el área de la gestión integrada e inteligente.
	Promoción del desarrollo sostenible en la ciudad de Manta mediante charlas y actividades por parte de la Dirección de Turismo a los gestores. Incentivos por el cuidado del medio ambiente, como el reciclaje, reutilización, mingas, etc.
	Creación de grupos de intercambio, donde los gestores emitan criterios entre ellos con el fin de poder participaciones entre entidades para un fin en común.
Estrategias de diferenciación	Desarrollo en los establecimientos códigos QR que permitan obtener información de los diferentes atractivos que tiene la ciudad.
	Implementación del uso de la tecnología moderna como la realidad virtual, realidad aumentada, geolocalización, en las empresas o negocios, especialmente en las agencias de viajes.
	Implementación de un servicio personalizado para los clientes potenciales mediante aplicaciones móviles mediante el marketing de contenidos para hacer una experiencia única al consumidor.

Estrategias funcionales	Uso de la Big data u Open data para conservar información de los clientes, lo cual será importante para la fidelización entre cliente y establecimiento.
	Inversión en el personal en cuanto a la preparación de idiomas.
Estrategia de especialización	Asistencia técnica a las comunidades en los diferentes proyectos que se realizan en las parroquias para incentivar el Turismo.
	Estímulo a la producción de contenidos que inspiren al turista a querer vivirlos en carne propia, que al leer los detalles se proyecten el lugar y corran a reservar en ese grandioso destino turístico.
	Implementación estrategias de marketing digital por parte de los gestores turísticos hacia sus clientes para que sean fácilmente encontrados por aquellas personas que los necesitan por su profesionalismo y confianza en organizar experiencias inolvidables.

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

Según la figura 8 los gestores del cantón Manta han considerado apropiado estas estrategias para la mejora de la gestión integrada e inteligente. Los encuestados han manifestado la necesidad de capacitarse, y que se involucre la asistencia técnica a la comunidad para desarrollar actividades en los sectores urbanos y rurales de la ciudad. Se requiere de participación entre entidades, empleados, GAD, moradores y propietarios para una reactivación turística propicia. Así mismo, es importante aportar con ideas innovadoras en las que se tomen en cuenta las últimas tendencias tecnológicas en el turismo. Los gestores consideran que se necesita crear y mejorar dichas actividades para impulsar el turismo en la ciudad.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el análisis de lo desarrollado en el proyecto, se llegó a la elaboración de las siguientes conclusiones:

- La sistematización de los preceptos teóricos - metodológicos acerca de la gestión integral e inteligente permitió la profundización y estudio de dichos aspectos, en particular la definición del enfoque metodológico, los procedimientos y diseños de instrumentos para la obtención de los resultados y por tanto cumplir con los objetivos planteados.

- La gestión integrada está conformada por varias acciones interconectadas, participativas y de co-creación que debe cumplir la empresa para obtener resultados efectivos, y la gestión inteligente ofrece eficiencia para mejorar el desarrollo turístico en conjunto con las tecnologías de la información y comunicación incluyendo el aspecto anterior.

- A través de las encuestas se diagnosticó el estado actual de la gestión integrada e inteligente en la cual se observa que gran parte de los gestores de la ciudad, tiene un nivel educacional universitario, sin embargo, son pocos los profesionales en el área de hospitalidad y turismo que ejercen su profesión.

- Existe deficiente enfoque de sostenibilidad, inclusión de organizaciones no gubernamentales en la gestión, y falta de comunicación e integración a la comunidad. Así mismo, gran porcentaje de los encuestados no está de acuerdo, ni en desacuerdo en cumplir con los indicadores de la gestión integrada e inteligente, lo que puede estar condicionado por una falta de conocimientos al respecto.

- Las entrevistas a especialistas que trabajan netamente en el área turística reflejan que se debe cumplir las planificaciones en el tiempo establecido, motivar y capacitar al personal

para el uso asertivo de las nuevas tecnologías, y considerar la innovación como punto primordial para subsistir en el turismo.

- Se diseñan once estrategias para la gestión integrada e inteligente en el cantón Manta que favorezcan al desarrollo de esta actividad. Se estructuran en cuatro grupos esenciales que se caracterizan en el crecimiento, diferenciación, funcionalidad y especialización.

RECOMENDACIONES

- Implementar el uso de la tecnología moderna como realidad virtual, tecnología ecológica, automatización de marketing, entre otros., en los servicios turísticos como agencias turísticas, alojamientos, alimentos y bebidas, balneario, entretenimiento y recreación, y transporte turístico.

- Realizar charlas por parte de la Dirección de Turismo a las comunidades y empresas para desarrollar el turismo en sector con un enfoque integrado e inteligente.

- Realizar capacitación y cursos a empleados, gestores y líderes acerca de la tecnología moderna y su empleo en la gestión turística destacando la incidencia en la sostenibilidad.

- Poner a disposición el gobierno del cantón Manta los resultados de la investigación, para que se emplee como instrumento de gestión.

- Incluir los resultados en las asignaturas de las carreras de Hospitalidad y Hotelería y Turismo para que sirvan de referencia en la investigación y la docencia acerca de la gestión integrada e inteligente en función de mejorar la calidad de los servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Uribe, B., Barrientos Gutiérrez, N. E., & Pulido Criollo, F. (2018). Modelo integrado de planeación turística: Aspectos clave para el desarrollo turístico y regional en la Chinantla Baja. 16.
- Actualización del plan de desarrollo de ordenamiento territorial con especial énfasis en la gestión del riesgo Manta - 2019. (2019). *PDOT GAD MANTA*. Obtenido de <https://manta.gob.ec/db/municipio/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO.%20TERRITORIAL%20PDYOT%20GAD%20MANTA%20F.pdf>
<https://manta.gob.ec/db/municipio/Planes-programas-proyectos/2020/PDOT-DOCUMENTO-FINAL-BAJAS-2014-2019.pdf>
- Alvarado López, R. A. (2017). Ciudad Inteligente y sostenible: hacia un modelo de innovación inclusiva. *Tecnología y Sociedad*, 17.
- Araya Leandro, A. (2017). Modelos de planeación estrategicas en las empresas familiares . *TEC Empresarial*, 12.
- Barcia Ruíz, W. (2020). *Manta, desarrollo y sostenibilidad: Todo un ecosistema* . Manta: Editorial Universitaria .
- Basurto, E., & Basurto, X. (2021). *Plan de Desarrollo Turístico Manta 2030*.
- Burbano-Pérez, Á. B. (2017). Importancia de la dirección estratégica para el desarrollo empresarial. *Revista Científica Dominio de las Ciencias* , 10 .
- Cabanilla Vásconez, E., Gaybor Secaira, L., Diego, S. V., Fajardo Alban, M., Aguilar López, B., Mullo Sosa, F., & Armendáriz Navarro, E. (2018). *IV Congretur impacto del turismo en el desarrollo del ecuador*. Quito: Editorial Universitaria.
- Cayotopa Ylatoma, C. (2018). Modelo de gestión turística municipal integrada y participativa para el fortalecimiento de la oferta turística cultural. *Revista de Investigación y Cultura*, 15.
- Chilembo, E. (2017). Gestión Integrada del turismo de naturaleza y cultural en la provincia de Huambo. República de Angola. *Revista Electrónica Cooperación - Universidad - Sociedad*, 7.
- Copaja Alegre, M. y. (2019). Tecnología de la innovación hacia la ciudad inteligente. Avances perspectivas y desafíos. *Bitácora Urbano Territorial*, 59-70.
- Fernández Alcatud, A., López Morales, J. M., Moreno Izquierdo, L., Perles Ribes, J. F., Ramón Rodríguez, A., & Such Devesa, M. J. (2017). Innovación y Destinos Inteligentes: Oportunidad para el Know How Turístico Español. *ICE Información Comercial Española* , 14. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/68402/1/2017_Fernandez-Alcantud_et_al_ICE.pdf
- Fernández García, J., López García, V., & Fernández Morán, J. (2017). Diseño Estratégico . *Fundación Pro dintec*, 160.
- Figuerola, Manuel; Duque, Martín Clara. (2019). *Modelos de gestión e innovación*.

- Flores Ruiz, D., Perogil Burgos, J., & Miedes Ugarte, B. (2018). ¿Destinos turísticos inteligentes o territorios inteligentes? Estudios de casos en España. *Revista de estudios regionales*, 29.
- Font Aranda, M., & Abreu García, C. (2020). Del recurso atractivo a la experiencia turística . *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, 16. Obtenido de <https://www.eumed.net/es/revistas/turydes/vol-13-no-29-diciembre-dezembro-2020/experiencia-turistica>
- Font Aranda, M., & Petrus Bey, J. M. (2020). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de. *Internacional Journal of Professional Business Review*, 15.
- Font Aranda, M., & Petrus Bey, J. M. (2020). Metodología para la gestión integrada e inteligente de destinos turísticos de Manabí-Ecuador . *International Journal of Professional Business Review* , 15.
- Francisco-Serra, B. N.-B. (2018). Towards a conceptualization of smart tourists and their role within the smart destination scenario . *The Service Industries Journal* , 26.
- Fuster Uguet, M. (2019). *El sistema de gestión integrado de destino y su papel en el actual excenario turístico. Un análisis aplicado a la red de destinos turísticos inteligentes de la comunitat Valenciana*. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/107653/1/HACIA_LA_PROSPECCION_DE_LOS_SISTEMAS_DE_GESTION_DE_DESTINO_Fuster_Uguet_Marc.pdf
- García Guiliany, J., Cazallo Antúnez, A., Barragan Morales, C. E., Mercado Zapata, M., Olarte Durán, L., & Meza Rodríguez, V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Espacios*, 11.
- Guerra Luzuriaga, P. (2020). Reactivación vs turistificación: los retos de las ciudades frente al turismo post pandemia. *INNOVA Research Journal*, 17.
- Hiriart Pardo, C. A. (Junio de 2020). *Casos de planeación y gestión turística. Comportamientos, problemas y avances*. Tenerife: El Sauzal. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Nora-Bringas/publication/342165926_Casos_de_Planeacion_y_Gestion_Turistica_Comportamientos_problemas_y_avances/links/5ef6bfb0299bf18816ea71b1/Casos-de-Planeacion-y-Gestion-Turistica-Comportamientos-problemas-y-avances.
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos* . Obtenido de Censo Económico 2010. Ecuador. : <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manual-lateral/Resultados-provinciales/manabi.pdf>
- Larrea Sánchez, E. (17 de Abril de 2020). *Entorno Turístico*. Obtenido de Turismo post Covid-19, ¿Proceso de reactivación turística?: <https://www.entornoturistico.com/turismo-post-covid-19-proceso-de-reactivacion-turistica/>
- Lema-Cruz, J., & Álvarez-Lema, F. (2016). Factores determinantes en la planeación estratégica. *UTCiencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 15.

- Llontop Diez, C. E. (11 de Agosto de 2017). La relación entre gestión y turismo, basada en la experiencia del visitante. *Creative Commons*, 17. Obtenido de <https://doi.org/10.24265/turpatrim.2017.n11.07>
- Llupart, M. N., Pelegrín, A., Llaver, L. R., Entenza, N. P., Naranjo, L. P., & González, Y. L. (2019). Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 10.
- Márquez Domínguez, J. A., & Jordá Borrel, R. (2018). *Ciencia Regional y Andalucía a partir de la visión del geógrafo Gabriel Marco Cano García*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, núm. 34, pp. 181-209, 30.
- Ministerio de Turismo. (2020). *Estrategias de reactivación turística del Ecuador-frente al Covid-19*. Obtenido de <https://amchamgye.org.ec/agye/wp-content/uploads/Estrategias-de-reactivaci%C3%B3n-tur%C3%ADstica-del-Ecuador-frente-al-Covid-19.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2021). *Plan Estratégico Institucional*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/plan-estrategico-institucional/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo*. Obtenido de <https://turismo.gob.es/es-es/servicios/Documents/Plan-Nacional-Integral-Turismo-2012-2015.pdf>
- MINTEL. (Diciembre de 2015). *Manual de buenas prácticas TIC en el desarrollo de Territorios digitales*. Obtenido de https://observatorioecuadordigital.mintel.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/DOC_28122015_ManualDeBuenasPr%C3%A1cticasTicEnElDesarrolloDeTerritoriosDigitales_V0.0.pdf
- MINTUR. (2019). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de Plan Nacional de Turismo 2030: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf#:~:text=El%20Plan%20Nacional%20de%20Turismo%202030%20es%20una%20herramienta%20que,accesible%20para%20la%20pr%
- MINTUR. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Obtenido de Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Monroy González, L. L., & Simbaqueba Prieto, N. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. *Monroy González, Laura Lizeth*, 19.
- Navajo, P. (2016). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas: guía participativa basada en valores*. Narcea Ediciones.
- OMT. (2018). *El turismo y los objetivos de desarrollo sostenible*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284419937>

- OMT. (2019). *Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destino (OGD)*. Autor. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420933>
- OMT. (29 de Julio de 2020). *El impacto de la covid-19 en el turismo mundial queda patente en los datos de la omt sobre el coste de la parálisis*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/el-impacto-de-la-covid-19-en-el-turismo-mundial-queda-patente-en-los-datos-de-la-omt-sobre-el-coste-de-la-paralisis>
- Pastor Torres, A. (2018). *Las Smart Cities y su implementación en los casos de España y Dinamarca. (Tesis de ingeniería)*. Universidad Pontificia Comillas Madrid, Madrid.
- PDOT, G. M. (2019). *Actualización del plan de desarrollo ordenamiento territorial con especial énfasis en la gestión del riesgo Manta-2019*. Manta.
- Peñañiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., & Burbano Castro, B. E. (2020). Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná. *Revista Universidad y Sociedad*, 11.
- Peralta Miranda, P., Cervantes Atia, V., Salgado Herrera, R., & Espinoza Pérez, A. (2020). Dirección estratégica para la innovación en pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Barranquilla –Colombi. *Revista Venezolana de Gerencia*, 12.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2017). *Portal Plan para Todos*. Obtenido de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- PLANDETUR, 2. (2019). *Plan Nacional de Turismo 2030*. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/03/PLAN-NACIONAL-DE-TURISMO-2030-v.-final-Registro-Oficial-sumillado-comprimido_compressed.pdf
- Prado de Holguín, R., Rincón, E., Laniado, M. I., & Vintimilla, F. (2 de Julio de 2020). *AMCHAM GUAYAQUIL*. Obtenido de Propuesta para la Reactivación y Desarrollo del Turismo en Ecuador: <https://amchamgye.org.ec/propuestas-para-la-reactivacion-y-desarrollo-del-turismo-en-ecuador/>
- Rodríguez Jiménez, G., Alfonso Serafín, A. d., & Martínez Martínez, C. C. (2020). Diseño de la estrategia de gestión del destino turístico regional Villa Clara (Cuba). *A Multidisciplinary e-Journal*, 22.
- Rodríguez Moreno, D. C. (2018). Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo. *Revista de la Facultad de Ciencias Económica: Investigación y Reflexión*, 22.
- Rózga Luter, R. E. (2018). Modelos de ciudad inteligente (Smart City) y estrategias de su implementación. *Annals of Tourism Research*, 19.
- Ruiz Aguirre, J. A., Espinoza Sánchez, R., Peña Casillas, C. S., & Moreno Betancourt, F. (2020). Análisis de la calidad de vida laboral para el desarrollo de estrategias empresariales en emprendimientos sociales turísticos. *Revista Digital de Divulgación e Investigación Turística*, 19.

- Sablón Cossío, N. M. (2014). Modelo de Planificación Colaborativa Estratégica en Cadenas de Suministro. (*Tesis de doctorado*). Universidad de Matanzas "Camilo Cienfuegos", Matanzas.
- SEGITTUR. (Julio de 2020). *Guía para acelerar la reactivación de destinos turístico inteligentes en el contexto del #COVID19*. Obtenido de <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2020/07/guia-reactivacion-dtis-covid.pdf>
- Shiwei, S. M. (2020). The Influence of Smart Technologies on Customer Journey in Tourist Attractions within the Smart Tourism Management Framework. *Sustainability*, 18.
- Sikora Fernández, D. (2017). Factores de desarrollo de las ciudades inteligentes. *Revista Universitaria de Geografía*, 19.
- Ulloa Garrido, J. (Diciembre de 2019). *Análisis y formulación estratégica de la mejora educativa: conceptos, tensiones y desafíos*. Obtenido de https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2019/12/IT5-L1-JU-ANALISIS_Y_FORMULACION ESTRATEGICA_DE_LA_MEJORA_EDUCATIVA_18-12-19.pdf
- Vincent Wing, S. T., Timothy Mou, F. C., & To, S. J. (2019). Tourism management in the era of smart mobility: a perspective article. *Emerald Publishing Limited*, 3.
- Williams, A. M. (2020). Innovation and smart destinations: Critical insights. *Annals of Tourism Research*, 10.

ANEXOS

Anexo 1: Nombres, apellidos y ocupación de los encuestados

ID	Actividad que gestiona	Nombres y Apellidos	Función que desempeña
1	Agencias turísticas e intermediación	Verónica Mora Cruzatty	Gerente
2	Agencias turísticas e intermediación	Byron Camino Carlier	Director
3	Agencias turísticas e intermediación	Miguel Ángel Macias Intriago	Gerente
4	Agencias turísticas e intermediación	Fernando Macias	Gerente
5	Agencias turísticas e intermediación	Yanari Mendoza	Gerente
6	Agencias turísticas e intermediación	Narcisa Vasquez Velez	Gerente
7	Agencias turísticas e intermediación	Estefania Yanez	Director
8	Agencias turísticas e intermediación	Moises Menendez	Jefe de área
9	Agencias turísticas e intermediación	Ricardo Rodriguez Chaumana	Propietario
10	Agencias turísticas e intermediación	Jenny Rodriguez Icasa	Especialista de área
11	Agencias turísticas e intermediación	Maria Marcelina Chavez	Jefe de área
12	Agencias turísticas e intermediación	Rocío Claribel Gonzalez Loor	Empleados en área
13	Agencias turísticas e intermediación	Wladimir Paternina	Empleados en área
14	Agencias turísticas e intermediación	Wilton Vélez	Jefe de área
15	Agencias turísticas e intermediación	Rocio Claribel Gonzalez Loor	Empleados en área
16	Alimentos y bebidas	Marco Livio Belduma Belduma	Propietario
17	Alimentos y bebidas	Jose Enrique Calderón Bailón	Propietario
18	Alimentos y bebidas	Silvio Arturo Moreno Suarez	Jefe de área
19	Alimentos y bebidas	Maribel Rodriguez	Propietario
20	Alimentos y bebidas	Roffer Vaquero	Gerente
21	Alimentos y bebidas	Carmen Dolores	Gerente
22	Alimentos y bebidas	Lisbeth Beatriz Rodriguez	Gerente
23	Alimentos y bebidas	Juan Servio Chávez	Director
24	Alimentos y bebidas	Luis F. Sion	Propietario
25	Alimentos y bebidas	Ivette López Zambrano	Propietario
26	Alimentos y bebidas	Mariuxi Bravo	Propietario
27	Alimentos y bebidas	Edver Luis Menendez Cedeño	Empleados en área
28	Alimentos y bebidas	Juan Carlos Pérez Changuan	Empleados en área
29	Alimentos y bebidas	Evelyn Briones	Jefe de área
30	Alimentos y bebidas	Amer Moreira	Empleados en área
31	Alimentos y bebidas	Jesus Vera	Gerente
32	Alimentos y bebidas	Gustavo Alberto Sabando Vélez	Gerente
33	Alimentos y bebidas	Richard Mendoza	Jefe de área
34	Alimentos y bebidas	Paul Andrade Herrera	Gerente
35	Alimentos y bebidas	Betty Elizabeth Palacios Moreira	Propietario

36	Alimentos y bebidas	Gómez Cantos Michael	Propietario
37	Alimentos y bebidas	Mirella Acosta	Gerente
38	Alimentos y bebidas	Rafael Cabanilla Sinecio	Propietario
39	Alimentos y bebidas	Jose Cristobal Castro Moreira	Gerente
40	Alimentos y bebidas	Neidis Maria Quijije Quijije	Director
41	Alimentos y bebidas	Soledad Cecilia Silva Sanchez	Propietario
42	Alimentos y bebidas	Carlos Bolivar Balladares Sabando	Empleados en área
43	Alimentos y bebidas	Lorena Estefania Macias	Empleados en área
44	Alimentos y bebidas	Omar Rivadeneira	Especialista de área
45	Alimentos y bebidas	Jessica Alexandra Parraga Mantuano	Empleados en área
46	Alimentos y bebidas	Juan Alberto Vera Moreira	Propietario
47	Alimentos y bebidas	Luis Palau Farina	Propietario
48	Alimentos y bebidas	Gustavo Alava	Propietario
49	Alimentos y bebidas	Viteri Guillermo Belmonte	Empleados en área
50	Alimentos y bebidas	Juan Carlos Mendoza Cedeño	Empleados en área
51	Alimentos y bebidas	Leiva Venicio	Empleados en área
52	Alimentos y bebidas	Alex Mantuano Cornejo Coello	Propietario
53	Alimentos y bebidas	Castillo Zurita Liseth	Empleados en área
54	Alimentos y bebidas	Marcelo Castro Rivera	Empleados en área
55	Alimentos y bebidas	Rommel Bucheli	Propietario
56	Alimentos y bebidas	Bravo Moreira Nexar Antonio	Gerente
57	Alimentos y bebidas	Franklin Tello	Especialista de área
58	Alimentos y bebidas	Andrade Menendez Hugo Alfredo	Director
59	Alimentos y bebidas	Carlos Rafael Camacho Villaseñor	Propietario
60	Alimentos y bebidas	Diego Javier Rivas Rojas	Gerente
61	Alimentos y bebidas	Claudia Lisbeth Ibarra Moreira	Propietario
62	Alimentos y bebidas	Jose Meliton Santos Vera	Propietario
63	Alimentos y bebidas	Franklin Tello Nuñez	Jefe de área
64	Alimentos y bebidas	Katuska Pilay Velascos	Gerente
65	Alimentos y bebidas	Wellinton Onias Carreño Cedeño	Empleados en área
66	Alimentos y bebidas	Angelica Inocencia Loor Alcivar	Propietario
67	Alimentos y bebidas	Angel Gabriel Mendoza Sanchez	Empleados en área
68	Alimentos y bebidas	Andrea Salem Parodi	Director
69	Alimentos y bebidas	Paul Molina	Propietario
70	Alimentos y bebidas	Nayade Clayreth Figueroa Barba	Empleados en área
71	Alimentos y bebidas	Jaime Andres Velasco Delgado	Empleados en área
72	Alimentos y bebidas	Maria Jose Cevallos Cevallos	Empleados en área
73	Alimentos y bebidas	Hidalgo Vera Ercilia Maria	Empleados en área
74	Alimentos y bebidas	Linda Frierl Hooks	Gerente
75	Alimentos y bebidas	Fanny Cedeño	Empleados en área
76	Alimentos y bebidas	Valeria Montesinos Gorza	Empleados en área
77	Alimentos y bebidas	Palau Gonzalez Maria Gema	Jefe de área
78	Alimentos y bebidas	Ana Maria Elizabeth Manrique Mendoza	Empleados en área
79	Alimentos y bebidas	Arteaga Cedeño Aura Aurelia	Especialista de área
80	Alimentos y bebidas	Alcivar Alcivar Isidora Del Rosario	Jefe de área
81	Alimentos y bebidas	Velez Paredes Andrea Del Carmen	Jefe de área
82	Alimentos y bebidas	Corral Alcivar Marilyn De Los Angeles	Especialista de área
83	Alimentos y bebidas	Zambrano Zambrano Fanny Monserrate	Director
84	Alimentos y bebidas	Velez Chica Jose Eddison Hernan	Empleados en área
85	Alimentos y bebidas	Lorena Castillo	Empleados en área
86	Alimentos y bebidas	Josefa Cedeño Macías	Gerente
87	Alimentos y bebidas	Vivero Lozano Alvaro Pio	Director
88	Alimentos y bebidas	Pacheco Cortez Veronica Gabriela	Jefe de área

89	Alimentos y bebidas	Suarez Lopez Cinthya Ines	Gerente
90	Alimentos y bebidas	Franklin Tello Nuñez	Jefe de área
91	Alimentos y bebidas	Vera Velez Marlon Fernando	Propietario
92	Alimentos y bebidas	Alava Arteaga Katty Alexandra	Director
93	Alimentos y bebidas	Rodrigo Moreira	Empleados en área
94	Alimentos y bebidas	Del Pezo Flores Celeste Emilia	Director
95	Alimentos y bebidas	Davys Posligua	Empleados en área
96	Alimentos y bebidas	Soledispa Salvatierra Maria Jose	Especialista de área
97	Alimentos y bebidas	Richard Fredy Cedeño Cedeño	Empleados en área
98	Alimentos y bebidas	Delgado Zambrano Klever Alexander	Gerente
99	Alimentos y bebidas	Toala Menendez Cecilia Maribel	Jefe de área
100	Alimentos y bebidas	Cosme Calderon Joffre Ivan	Especialista de área
101	Alimentos y bebidas	Soraila Adelaida Moreira Bermudez	Empleados en área
102	Alimentos y bebidas	José Perez	Jefe de área
103	Alimentos y bebidas	Maria Cecilia Cedeño Palacios	Propietario
104	Alimentos y bebidas	Yolanda Cordova Leiva Aurora	Empleados en área
105	Alimentos y bebidas	Camila Zambrano Gonzalez	Especialista de área
106	Alimentos y bebidas	Victor Alfonso Velez Pereira	Director
107	Alimentos y bebidas	Freddy David Pinargote	Jefe de área
108	Alimentos y bebidas	Marcos Roberto Espinoza Bravo	Propietario
109	Alimentos y bebidas	Lilian Moreira Andrade	Gerente
110	Alimentos y bebidas	Emilia Plua Moreira	Empleados en área
111	Alimentos y bebidas	David Fernando Del Castillo Carrillo	Propietario
112	Alimentos y bebidas	Gidson Caicedo Sánchez	Empleados en área
113	Alimentos y bebidas	Marcos Espinoza Bravo	Jefe de área
114	Alimentos y bebidas	Suly Amelia Ferrin Yagual	Empleados en área
115	Alimentos y bebidas	Rosa Judith Intriago	Empleados en área
116	Alimentos y bebidas	Gladys Hidalgo Lucero	Propietario
117	Alimentos y bebidas	Yadira Betzabet Bravo Zambrano	Propietario
118	Alimentos y bebidas	Eliana Valentina Zambrano Sánchez	Especialista de área
119	Alimentos y bebidas	Jennifer Nicole Álava Loor	Gerente
120	Alimentos y bebidas	David Del Castillo	Especialista de área
121	Alimentos y bebidas	Pilar Chávez	Director
122	Alimentos y bebidas	Maria Teresa Pablo Naranjo	Empleados en área
123	Alimentos y bebidas	Marlene Cedeño Quijije	Gerente
124	Alimentos y bebidas	Santa Jesús Chávez	Propietario
125	Alimentos y bebidas	Jenny Navarrete Mendoza	Gerente
126	Alimentos y bebidas	Maria Marisol García	Jefe de área
127	Alimentos y bebidas	Carlos Antonio Palma Zambrano	Gerente
128	Alimentos y bebidas	Carlos Jacinto Balladares Zamora	Gerente
129	Alimentos y bebidas	Yadira Isabel Mejía García	Director
130	Alimentos y bebidas	Elvia Consuelo Garcia Murillo	Empleados en área
131	Alimentos y bebidas	Isacio Rimberto Saltos	Director
132	Alimentos y bebidas	Vinces Barcia Antonio	Director
133	Alimentos y bebidas	Roman Valencia William Aquilino	Jefe de área
134	Alimentos y bebidas	Victor Mario Santana Garcia	Empleados en área
135	Alimentos y bebidas	Moreira Bravo Dennis Maribel	Propietario
136	Alimentos y bebidas	Celi Dueñas Sandra Lorena	Propietario
137	Alimentos y bebidas	Marquez Yorente Ricardo Euserio	Jefe de área
138	Alimentos y bebidas	Carofilis Garcia Karla Veronica	Propietario
139	Alimentos y bebidas	Alava Sacido Hilda Margarita	Empleados en área
140	Alimentos y bebidas	Sanchez Collazos Bethi	Propietario
141	Alimentos y bebidas	Santiana Avila Honorio Emiliano	Gerente

142	Alimentos y bebidas	Olivos Diego	Especialista de área
143	Alimentos y bebidas	Fernanda Delgado Ponce	Gerente
144	Alimentos y bebidas	Bailon Dominguez Matilde Leonor	Propietario
145	Alimentos y bebidas	Jorge Eduardo Lazcano	Empleados en área
146	Alimentos y bebidas	Belduma Belduma Marcos Livio	Propietario
147	Alimentos y bebidas	María Lorena Briones	Empleados en área
148	Alimentos y bebidas	Cristian Geovanni Celi	Empleados en área
149	Alimentos y bebidas	Cevallos Sanchez Juan Jacinto	Empleados en área
150	Alimentos y bebidas	Stefanía Ullua	Gerente
151	Alimentos y bebidas	Janeth Garcia Rivera	Propietario
152	Alimentos y bebidas	Paulette Moreira López	Gerente
153	Alimentos y bebidas	Javier Oswaldo Negrete Salas	Propietario
154	Alimentos y bebidas	Mario López	Propietario
155	Alimentos y bebidas	Jose Delio Aranda Agudelo	Propietario
156	Alojamiento	Irina Kostina	Empleados en área
157	Alojamiento	Adolfo Cevallos	Gerente
158	Alojamiento	Fátima Alcívar	Jefe de área
159	Alojamiento	María Fernandez	Empleados en área
160	Alojamiento	Leonardo Zavala Anchundia	Empleados en área
161	Alojamiento	Mesías Bravo Dorys Cecibel	Empleados en área
162	Alojamiento	Génesis Aguilar	Empleados en área
163	Alojamiento	Oswaldo Francisco Mendoza Quiroz	Empleados en área
164	Alojamiento	Cortez Franco Dayanna Mishell	Especialista de área
165	Alojamiento	Maria Piedad Guanoluisa	Jefe de área
166	Alojamiento	Andrés Estrada	Director
167	Alojamiento	Luis Proaño	Jefe de área
168	Alojamiento	Juan Gonzalez	Empleados en área
169	Alojamiento	Julia Pinargote	Jefe de área
170	Alojamiento	Jorge Luis Avellán Zambrano	Empleados en área
171	Alojamiento	Nery López	Empleados en área
172	Alojamiento	Leonidas Guanoluisa	Empleados en área
173	Alojamiento	Sonia Parrales Alvarado	Empleados en área
174	Alojamiento	Cisnero Jorge	Director
175	Alojamiento	Tanya Ponce Alcivar	Empleados en área
176	Alojamiento	Franklin Miranda Gustavo	Jefe de área
177	Alojamiento	María Moreira	Empleados en área
178	Alojamiento	Bruno Ramirez	Propietario
179	Alojamiento	Jennifer López	Propietario
180	Alojamiento	Alberto Cornejo	Gerente
181	Alojamiento	Rolando Guillermo	Empleados en área
182	Alojamiento	Gema Cedeño	Empleados en área
183	Alojamiento	Rene Orlando Cotto	Especialista de área
184	Alojamiento	Ronaldo Pacheco	Especialista de área
185	Alojamiento	Andres Aray Miranda	Propietario
186	Alojamiento	Enrique Bermeo	Empleados en área
187	Alojamiento	Andrea Rosario Alcivar Alava	Empleados en área
188	Alojamiento	Silvia Alexandra López Tumbaco	Director
189	Alojamiento	Ingrid Pamela Happe Villa	Empleados en área
190	Alojamiento	Ortiz Hernandez Mariana Del Jesus	Empleados en área
191	Alojamiento	Emily Delgado Alcívar	Especialista de área
192	Alojamiento	Rojas Salazar Aida Fabiola	Empleados en área
193	Alojamiento	Carolina Castillo	Propietario
194	Alojamiento	Xavier Rodriguez	Propietario

195	Alojamiento	Marieta Oliva Andino Quel	Empleados en área
196	Alojamiento	Angel Guillermo Alvarado	Jefe de área
197	Alojamiento	Cristhian Hermida Intriago	Gerente
198	Alojamiento	Cruz Maria Rodriguez Tejena	Empleados en área
199	Alojamiento	Silvia Loor Achong	Gerente
200	Alojamiento	Edith Yolanda Palma Franco	Empleados en área
201	Alojamiento	Asteria Lucia Andrade Loor	Jefe de área
202	Alojamiento	Carmen Piedad Holguin Muentes	Gerente
203	Alojamiento	Gracia Sanchez Karina Alejandra	Empleados en área
204	Balneario	José Filamir Briones	Jefe de área
205	Balneario	Angella Nelly Bowen Rezabala	Empleados en área
206	Balneario	Angela Narcia Estrada Lascano	Empleados en área
207	Balneario	Juliana Macías	Gerente
208	Balneario	Aristides Nicanor Ponce Loor	Empleados en área
209	Balneario	Evelyn Marina Mero Quijije	Empleados en área
210	Entretenimiento y recreación	Cristhian Hermida	Empleados en área
211	Entretenimiento y recreación	Sergio Augusto Padilla Zhizhingo	Gerente
212	Entretenimiento y recreación	Raúl Eduardo Gonzalo Melgar	Director
213	Entretenimiento y recreación	Flor Maria Pin Lopez	Jefe de área
214	Entretenimiento y recreación	Marcelina Moreira Mendoza	Empleados en área
215	Entretenimiento y recreación	Maria Auxiliadora Calle Cevallos	Empleados en área
216	Entretenimiento y recreación	Segundo Carlos	Gerente
217	Entretenimiento y recreación	Dayana Moreira	Propietario
218	Entretenimiento y recreación	Nery Macias	Empleados en área
219	Entretenimiento y recreación	Luis Alfredo Loor Mera	Empleados en área
220	Entretenimiento y recreación	Bertha Endalina Lopez Palma	Jefe de área
221	Entretenimiento y recreación	Juan Carlos Gonzalez	Gerente
222	Entretenimiento y recreación	Pablo David Vazconez	Propietario
223	Entretenimiento y recreación	Zaro Consorcio	Gerente
224	Entretenimiento y recreación	Javir Patricio Gallardo Quingatuña	Jefe de área
225	Entretenimiento y recreación	Roberto Rodriguez	Empleados en área
226	Entretenimiento y recreación	Fátima García	Empleados en área
227	Entretenimiento y recreación	Angie Mendoza	Jefe de área
228	Entretenimiento y recreación	Maria López Álvarez	Gerente
229	Entretenimiento y recreación	Eduardo Espinoza	Propietario
230	Transporte turístico	Lucía Mora Palacios	Empleados en área

ANEXO 2

Entrevista # 1 dirigida a especialistas en el área turística

FICHA DE ENTREVISTA N°1	
Nombre: Gabriela Morales	
Ocupación: Servidora Pública	Años de experiencia: 10 años
Nivel Académico: 4to Nivel	
Género: Femenino	
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente en el turismo?	
Es necesaria para mejorar el servicio al turista	
2.- Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Buen líder 2. División acertada de unidades especializadas	
3.- Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Mejoramiento en el uso de tecnologías a nivel general	
4.- Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Falta de motivación del personal, equipamiento insuficiente	
5.- Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Inestabilidad política	
6.- Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Mejorar las capacidades 2. Motivación del personal para el uso acertado de nuevas tecnologías	

ANEXO 3

Entrevista # 2 dirigida a especialistas en el área turística

FICHA DE ENTREVISTA N°2	
Nombre: Jefferson Mendoza	
Ocupación: Servidor Público	Años de experiencia: 13 años
Nivel Académico: Maestría	
Género: Masculino	
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente en el turismo?	
El trabajo mancomunado siempre debe de ir de la mano, de esta forma haciendo una buena alianza entre lo público y privado se tendrán resultados excelente que aportarán al desarrollo turístico de un cantón.	
2.- Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Capacidad para gestionar el riesgo y el potencial de innovación 2. Talento 3. Liderazgo	
3.- Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Eventos 2. Oportunidades para mejorar la tecnología en la ciudad 3. Capacitaciones a personal administrativo	
4.- Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Errores de Planificación 2. Falta de liderazgo 3. Falta de comunicación eficaz en la empresa o negocio	
5.- Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. No ser innovadores 2. No desarrollar lo planeado en el tiempo establecido 3. Falta de compromiso	
6.- Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Motivación al personal 2. Plan para potencializar al turismo 3. Tomar en cuenta a la ciudadanía	

ANEXO 4

Entrevista # 3 dirigida a especialistas en el área turística

FICHA DE ENTREVISTA N°3	
Nombre: Dany Ávila Carreño	
Ocupación: Sector Público	Años de experiencia: 15 años
Nivel Académico: 4to. Nivel Mgs.	
Género: Masculino	
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente en el turismo?	
Considero importante y necesaria aquella gestión porque permitiría nuevas oportunidades para poder desarrollar el turismo en nuestra ciudad.	
2.- Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El apoyo institucional, porque asegura asistencia a las comunidades y actores 2. Inversión 3. Compromiso 	
3.- Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asistencia técnica 2. Innovación 3. Compromiso 	
4.- Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Voluntad Política 2. Hay instituciones que no tienen recursos económicos por el tema de la pandemia 3. Centralización 	
5.- Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pandemia que dilatan gestiones e inversiones 2. Cambio de gobierno político (Hablando de relaciones públicas) 3. Paro, terremoto, desastres naturales 	
6.- Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación el Ministerio de turismo trabaja en ello con productos Premium, exportando banano, cacao, flores con código QR 2. Alianzas internacionales 3. Compromiso con establecimientos para desarrollar las tecnologías modernas 	

ANEXO 5

Entrevista # 4 dirigida a especialistas en el área turística

FICHA DE ENTREVISTA N°4	
Nombre: Sonia Christiansen Barberán	
Ocupación: Servicio Público	Años de experiencia: 20 años
Nivel Académico: 4to Nivel	
Género: Femenino	
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente en el turismo?	
Hoy en día la ciudad de Manta necesita incentivar el turismo ya que es una necesidad muy grande para reactivar el Sector turístico debido a que Manta es una ciudad portuaria y cada día recibe turistas	
2.- Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Preparación a los colaboradores 2. Productos de calidad 3. Equipo a cargo del servicio	
3.- Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Utilizar e incentivar a los propietarios a usar las nuevas tecnologías 2. Eventos con diferentes empresas gubernamentales o no gubernamentales 3. Incentivar a las comunidades a participar del turismo	
4.- Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Deterioro de las vías de comunicación 2. Falta de control eficaz para los patrimonios culturales y naturales 3. Falta de compromiso de las instituciones para reactivar el turismo	
5.- Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. No hay conocimiento de las necesidades de los demandantes 2. La pandemia 3. No hay ingresos económicos que permitan la reactivación del Turismo en la ciudad	
6.- Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente de turismo.	
1. Innovación 2. Participación de empresas privadas y públicas 3. Incentivar a las comunidades y darle capacitaciones para poder tener alianzas con ellos.	

ANEXO 6

Entrevista # 5 dirigida a especialistas en el área turística

FICHA DE ENTREVISTA N°5	
Nombre: Adolfo Cevallos	
Ocupación: Gerente de Pacoche Lodge	Años de experiencia: 5 años
Nivel Académico: Maestría	
Género: Masculino	
1. ¿Qué opinión tiene sobre la necesidad de una gestión integrada e inteligente en el turismo?	
Considero que sería una propuesta innovadora que debería ser analizada y desarrollada en la ciudad de Manta para poder incentivar a los turistas a visitar Manta.	
2.- Cite en orden de importancia las tres principales fortalezas (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Optimizar recursos 2. Facilitar las comunicaciones 3. Gestionar mejor los costos	
3.- Cite en orden de importancia las tres principales oportunidades (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Mejor imagen externa 2. Mejor posicionamiento de marca 3. Más oportunidades en mercados extranjeros	
4.- Cite en orden de importancia las tres principales debilidades (internas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Mayor costo 2. Pandemia 3. Más costos de producción	
5.- Cite en orden de importancia las tres principales amenazas (externas) que existen en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Eventos fortuitos 2. Leyes restrictivas 3. Costos inesperados	
6.- Proponga tres estrategias para la mejora en la gestión integrada e inteligente del turismo.	
1. Incrementar la innovación 2. Incrementar la creatividad 3. Capacitar mejor a los empleados	

ANEXO 7

Certificado de factibilidad



Oficio Nro. MTA-DDTU-OFI-100220212149
Manta, 10 de Febrero del 2021

ASUNTO: CERTIFICACION DE FACTIBILIDAD DE TEMA DE INTERÉS DE INVESTIGACIÓN 2021

Señorita Ingeniera
Neira Salvatierra Lisbe Gabriela
ESTUDIANTE
FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO ULEAM
En su despacho.

De mi consideración:

A petición de la solicitud sobre declarar el interés para el desarrollo de un proyecto de investigación relacionado a "Estrategias de gestión integrada e inteligente para la reactivación turística del cantón Manta" esta Dirección Municipal de Turismo emite VISTO BUENO sobre el tema a fin de que pueda ser desarrollado de acuerdo a las directrices de la institución académica, resultado que agradecemos sea compartido con esta institución Municipal.

La Dirección Municipal de Turismo facilitará la información requerida para el efecto.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente
RODRIGUEZ LOOR ISIDRO ANTONIO
DIRECTOR DE TURISMO

