



**UPSE**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA  
DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INSTITUTO DE POSTGRADO  
PROGRAMA DE MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**Título:**

**La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el  
desarrollo turístico en el cantón Santa Elena.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico de  
Magíster de Administración Pública.**

**AUTORA**

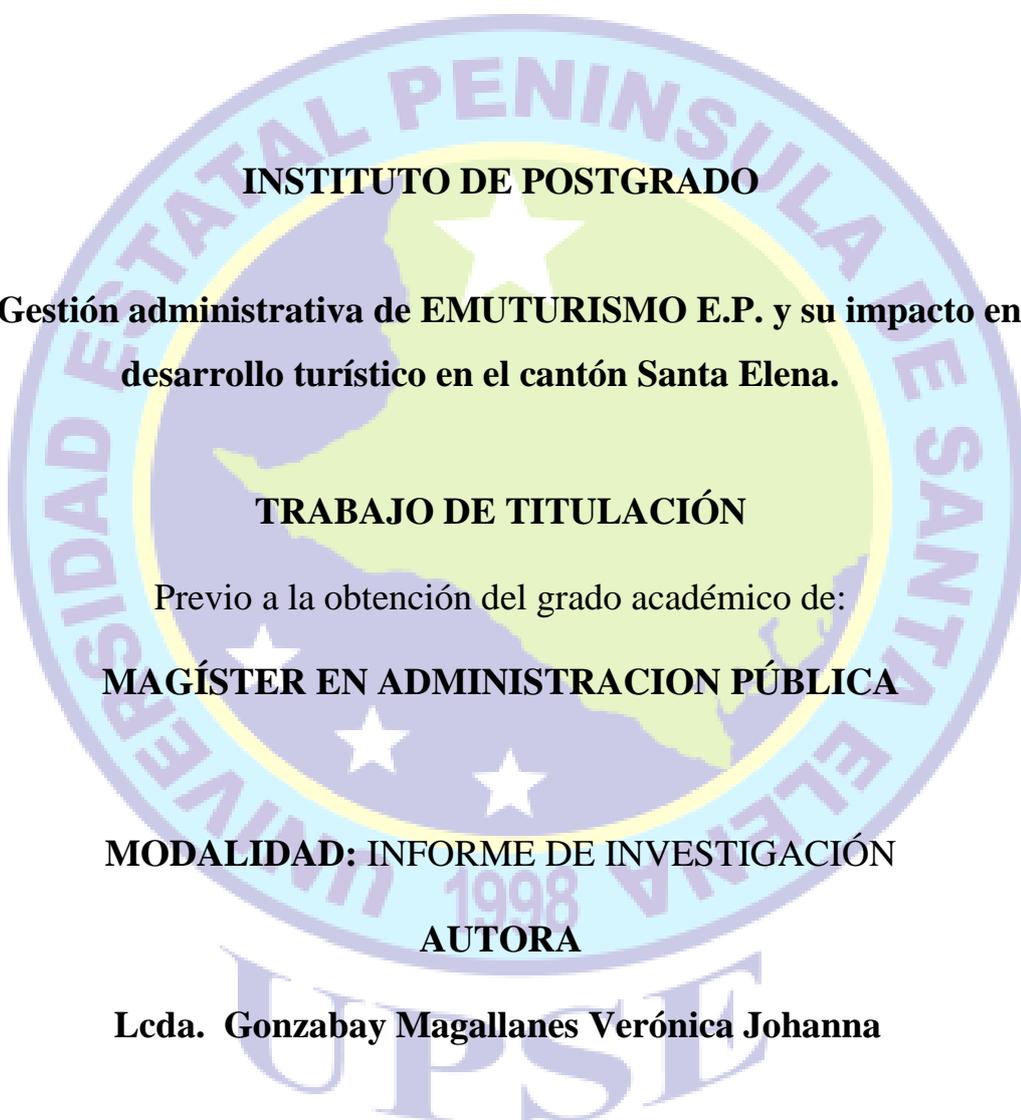
**Lcda. Gonzabay Magallanes Verónica Johanna**

**TUTOR:**

**PhD. Myriam Yolanda Sarabia Molina**

**La Libertad - Ecuador**

**2023**



**INSTITUTO DE POSTGRADO**

**La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el  
desarrollo turístico en el cantón Santa Elena.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del grado académico de:

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PÚBLICA**

**MODALIDAD: INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**AUTORA**

**Lcda. Gonzabay Magallanes Verónica Johanna**

**TUTORA**

**PhD. Myriam Yolanda Sarabia Molina**

**Santa Elena – Ecuador**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, por su amor incondicional y por creer en mí desde el primer día. Por sus sacrificios y su apoyo constante que han sido la clave de mi éxito.

A mi esposo Toribio Vera Villarroel e hijas Fransheska y Luanita por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias a mi Familia por apoyarme en cada decisión, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida.

Mi profundo agradecimiento a mi tutora PhD. Myriam Yolanda Sarabia Molina, a todos los docentes quienes con las enseñanzas de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Quiero agradecer mi hermano Jonathan por acompañarme en este camino, por apoyarme desde el principio hasta el fin de este proyecto profesional.

## APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora **del Informe de Investigación**, La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena., elaborado por la maestrante Gonzabay Magallanes Verónica Johanna, egresada de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA TERCERA COHORTE**, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster **en Administración Pública TERCERA COHORTE**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ph.D Myriam Sarabia Molina

Docente Tutora

## TRIBUNAL DE GRADO



---

Mgtr. Cristhian Zúñiga Muñoz

COORDINADOR DEL PROGRAMA

---

PhD. Raúl Carpio Freire

PROFESOR ESPECIALISTA 1



---

PhD. Jorge García Regalado

PROFESOR ESPECIALISTA 2



---

PhD. Myriam Sarabia Molina

DOCENTE TUTOR

---

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El trabajo de Titulación, **La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena**, elaborado por **Verónica Gonzabay Magallanes**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa.

### **Transferencia de derechos autorales**

“El contenido del presente Trabajo es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena”.



Firmado electrónicamente por:  
**VERONICA JOHANNA  
GONZABAY MAGALLANES**

Firma del maestrante

# CERTIFICADO ANTIPLAGIO

013-TUTORA MYSM-2023

En mi calidad de Profesora tutora del trabajo de titulación, **La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P.**, elaborado por Gonzabay Magallanes Verónica Johanna, maestrante del programa de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATION, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente documento ejecutado, se encuentra con 9 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

**COMPILATIO MAGISTER**  
Ciencias Administrativas

La Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena. #00a120 9%

Ubicación de las similitudes en el documento :

**Fuentes** **Puntos de interés**

CONFIGURACIÓN de las fuentes  
Agrupar las fuentes similares :

**Fuentes principales detectadas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #a6dd00 El documento proviene de otro grupo Mostrar las 8 fuentes secundarias	5%		Palabras idénticas: 5% (651 palabras)
2	<b>dspace.unach.edu.ec</b> <a href="http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4705/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0003.pdf">http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4705/1/UNACH-EC-FCP-GEST-TUR-2018-0003.pdf</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (161 palabras)
3	<b>localhost</b>   El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí, año... <a href="http://localhost:8080/vmlui/bitstream/2317/10795/2/TJIFSG-DIG-MPEE-173.pdf?vr">http://localhost:8080/vmlui/bitstream/2317/10795/2/TJIFSG-DIG-MPEE-173.pdf?vr</a>	1%		Palabras idénticas: 1% (161 palabras)



firmado electrónicamente por:  
**MYRIAM YOLANDA  
SARABIA MOLINA**

Ph.D Myriam Sarabia Molina

Docente Tutora

## Índice

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>IV</b>
<b>APROBACIÓN DE LA TUTORA.....</b>	<b>V</b>
<b>TRIBUNAL DE GRADO.....</b>	<b>VI</b>
<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....</b>	<b>VII</b>
<b>CERTIFICADO ANTIPLAGIO .....</b>	<b>VIII</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>III</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>IV</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>V</b>
<b>1. El Problema.....</b>	<b>VII</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema.....</b>	<b>VII</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>IX</b>
<b>1.3. Sistematización .....</b>	<b>IX</b>
<b>2. Justificación.....</b>	<b>X</b>
<b>2.1. Objetivos .....</b>	<b>XI</b>
<b>2.1.1. Objetivo General.....</b>	<b>XI</b>
<b>2.2. Formulación de hipótesis .....</b>	<b>XI</b>
<b>2.3. Identificación de las variables .....</b>	<b>XI</b>
<b>CAPITULO I .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Fundamentación Teórica .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Marco Referencial .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Marco Conceptual.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.1. Modelo de Gestión administrativa .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2. Liderazgo y Administración .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.3. La Gestión Administrativa .....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.4. La Gestión Estratégica Organizacional del Proyecto.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2.5. Implementación de estrategias en el Modelo de Gestión. ....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.5.1 Fijar Estrategia .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3. Marco Legal.....</b>	<b>14</b>
<b>2. Diseño Metodológico .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1. Tipo de investigación.....</b>	<b>17</b>

2.3. Población y Muestra.....	17
2.4. Tipo de muestreo .....	18
2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	18
<b>CÁPITULO III .....</b>	<b>20</b>
<b>3. Análisis de resultados .....</b>	<b>20</b>
3.1. Percepción General del Análisis e interpretación de los Resultados.....	41
<b>CÁPITULO IV.....</b>	<b>44</b>
4.1 Diagnostico .....	44
4.1.2 FODA DE EMUTURISMO E.P. ....	44
4.2. PROPUESTA.....	48
4.2.1. Descripción de la propuesta .....	48
3.8. Propósito de la Empresa Municipal de Turismo EMUTURISMO E.P. ....	52
3.9. PLANIFICACIÓN MENSUAL .....	59
3.10. INTERVENCIÓN- ASIGNACIÓN DE FUNCIONES.....	60
3.11. EVALUACIÓN.....	61
3.12. INFORME FINAL .....	62
<b>CÁPITULO V .....</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>66</b>

## **RESUMEN**

La calidad en los servicios desarrollados por una institución pública, medibles en términos de indicadores, gestión, satisfacción, por lo que, el presente trabajo tiene como objetivo determinar la influencia del modelo de gestión administrativa de EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico del cantón, con el fin de elaborar una propuesta de un modelo de gestión administrativo en la empresa turística. El tipo de investigación utilizada es la no experimental con enfoque cuantitativo y de campo en las instalaciones de la institución ubicada en Ballenita, donde se entrevistó y realizó la aplicación de las encuestas de recolección de información al Gerente y Técnico Administrativo, operadores turísticos del cantón Santa Elena; el cual, los resultados obtenidos por parte de la administración, se evidenció que el 61% de los encuestados entre el personal administrativo y usuarios frecuentes de la empresa, poseen el conocimiento necesario de la gestión administrativa de la empresa, se recomienda realizar actividades para mejorar la atención y calidad al usuario y personal administrativo.

***Palabras claves:*** gestión, capacitación, calidad, servicio, usuarios, administrativo

## **ABSTRACT**

The quality of the services developed by a public institution, measurable in terms of indicators, management, satisfaction, therefore, the present work aims to determine the influence of the administrative management model of EMUTURISMO E.P. and its impact on the tourism development of the canton, in order to develop a proposal for an administrative management model in the tourism business. The type of research used is non-experimental with a quantitative and field approach in the facilities of the institution located in Ballenita, where the Manager and Administrative Technician, tour operators and tourists from the area were interviewed and applied the information collection surveys. Santa Elena canton; which, the results obtained by the administration, it was evidenced that 61% of the respondents among the administrative staff and frequent users of the company, have the necessary knowledge of the administrative management of the company, it is recommended to carry out activities to improve the attention and quality to the user and administrative staff.

***Keywords:*** management, training, quality, service, users, administrative

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia la Gestión Administrativa ha evolucionado en un componente transcendental, enfocada a brindar calidad de los servicios de una empresa pública o privada optimizando el logro de los objetivos planteados desde el recurso humano, material y financiero, desde el inicio hasta el final de proceso de producción (Medranda et al., 2020).

El Desarrollo de la gestión administrativa del Turismo internacional y la contribución al desarrollo nacional ha originado un crecimiento en las comunidades con mayor potencial turístico sostenible, lo cual busca ser competitivo, tomando en consideración que mientras más competitividad exista en territorio mayor nivel de desarrollo habrá en el sector turístico (Rodríguez, 2017).

Mediante la este estudio se procura proponer un componente de control que definan las actividades específicas que desarrollan en las empresas, con el fin de cumplir con los elementos de Planificación Organización y Control.

Tomando en consideración que el turismo tiene como ideología el desarrollo sostenible y sustentable de su sector, y; elaborando estrategias adecuadas con todos los agentes de intervención se logrará que los países menos desarrollados podrán aumentar su participación activa en la economía local, nacional y mundial, erradicando la pobreza.

El desarrollo turístico es el conjunto de acciones que se orienta a generar un progreso económico dentro de un sector los cuales se definen por el desplazamiento de masas humanas que buscan como fin el ocio, negocio, placer, aventura, religiosos; todo ello formando crecimiento económico y oportunidades laborales. El sector turístico es una de las actividades económicas que más ha crecido en el mundo en las últimas décadas, su desarrollo depende de la excelente infraestructura y servicios que se ofrece. Además, el modelo de gestión administrativa está ceñido por la competencia y los estándares de calidad que se debe manejar.

La actividad turística tiene características relacionadas con la economía: este sector visto desde el campo desde este campo ha formado la capacidad de generar divisas dentro de un sector determinado, el turismo es generador de empleos de inversiones por empresas

públicas y privadas, las cuales, se mantienen en constante capacitación sobre temas de producción empresarial para el correcto manejo de sus recursos.

Las empresas públicas deberán cumplir con el objeto social por las que han sido formadas, por ello, deben establecer modelos administrativos que permitan desarrollar con eficiencia los planes estratégicos, siendo de vital importancia para la alta gerencia en la toma de decisiones gerenciales en la búsqueda de la mejora continua.

Cuando existe una gestión administrativa deficiente se puede observar que no se están cumpliendo con las funciones de acuerdo a las metas establecidas, la gestión administrativa busca por medio del control la racionalización de recursos para poder cumplir con lo determinado dentro de sus reglamentos internas.

En tal sentido, la Empresa Pública Municipal de Turismo, debe alinearse a las necesidades de establecer un modelo de gestión con el propósito de afianzar un servicio a la comunidad con eficacia, siendo un proceso dinámico que establezca los principios de apoyo, y que brinde las alternativas en busca de brindar las soluciones oportunas y necesarias para establecer los criterios de desarrollo sostenible.

Al establecer las bases de un nuevo modelo de gestión administrativa se debe considerar en primera instancia el diagnóstico situacional para determinar las debilidades y amenazas que afectan de manera significativa a la empresa, y en comparación al modelo anterior saber cuál es la base de punto de partida; de allí identificar las fortalezas y oportunidades en cuanto a los recursos tecnológicos, humanos y materiales, en función de lo que se alinea el entorno de acorde a las necesidades.

El siguiente trabajo de investigación se enfoca en identificar las necesidades de la gestión administrativa y a su vez establecer las soluciones oportunas de EMUTURISMO E.P. y su incidencia en el desarrollo turístico en el cantón Santa Elena, con las asociaciones turísticas para mejorar la imagen turística y comercial de la zona costera.

## **1. El Problema**

### ***1.1. Planteamiento del problema***

Uno de los mayores problemas de las empresas públicas y privadas, es el limitando desarrollo de las funciones de la gestión empresarial, la aplicación de inadecuada o la inexistencia de reglamentos internos, lo que incide de forma negativa en la toma de decisiones oportunas frente a las necesidades que se presentan en las organizaciones sea el tamaño que sea y su naturaleza por el cual han sido creadas (Arguello *et al.*, 2020).

Torres y Vallejo (2019), refieren que esto demuestra que la gestión de las empresas tiene por objeto satisfacer los intereses y necesidades generales de la institución, además de prestar servicios eficaces, productivos, continuos, regulares y permanentes para prestar servicios de calidad a los usuarios y satisfacer las necesidades existentes; resaltando que para que esto suceda, la organización debe contar con una estructura organizacional que refleje la gestión administrativa de acuerdo a los objetivos propuestos.

Investigaciones realizadas por Mendoza *et al.*, (2018) sustenta la importancia de la eficiencia y eficacia de los recursos asignados por el estado a través del procedimiento de gestión de la entidad pública, la delegación de recursos a una actividad en particular implica el costo de oportunidad de no poder utilizarlos en otra actividad para lograr el propósito establecido de los fondos previstos.

Debido a la distribución desigual de los recursos financieros, diversas actividades que se realizan en el proceso administrativo, como la asistencia social, la planificación de programas y proyectos al interior de las instituciones, etc., no se implementan de manera efectiva; análisis desarrollado por Porras (2022).

Cabe indicar, que al manejar con ineficiencia la asignación presupuestaria para la empresa, esto coarta y limita el desarrollo de la entidad y el fiel cumplimiento de los objetivos que como entidad pública está llamada a cumplir, de ello, es relevante identificar las necesidades de los usuarios y buscar las alternativas de solución, todo esto tomando en consideración también que, junto al desarrollo deficiente de los procesos de administrativos, aumenta el riesgo del fracaso de la empresa.

Podemos señalar también la necesidad de cambiar el paradigma de desarrollo existente que contempla el turismo como un comportamiento de mercado puro y lograr una mayor empatía con las necesidades de las comunidades (Sarabia et al., 2023)

Ramírez y Ramírez (2017) argumentan, el principal objetivo de la administración de diversas agencias es promover el bienestar de la organización y el desarrollo del turismo nacional, pero se debe enfatizar que la mala gestión y desempeño profesional conducen a la pérdida de recursos, tiempo y no reflejan la eficiencia y calidad de las actividades conjuntas. En cuanto a las acciones administrativas que se presentan como la planificación, dirección, ejecución y control, estas deben ser desarrolladas con eficacia para mantener una buena rentabilidad y productividad.

En el Ecuador como en el resto del mundo se permite a distintos tipos de turismo, pero la más trascendental es que la actividad implica la sostenibilidad de un importante sector de la población convirtiéndose en la actividad de las oportunidades ya que cumple con objetivos sociales como el impulso a la producción, haciendo posible eliminar la dependencia de subsidios a la pobreza, ayudando a que los recursos se dirijan a los sectores que los necesitan. El turismo para tener un impacto positivo debe promover proyectos que generen en los sectores comunitarios beneficios que lleven a ofertar lo que tienen de forma que el turista se sienta atraído por lo que se oferta (Arias, 2019).

El turismo ecuatoriano se ha convertido en uno de los mayores generadores de divisas en la economía ecuatoriana, atrayendo inversionistas; una actividad que da el primer paso hacia la integración nacional; además de generar recursos a las zonas donde se impulsa los atractivos turísticos, aunque también depende mucho de la forma en la que se promoció el turismo (Mora & Mercedes, 2018).

Para el buen desarrollo de esta actividad, se constituyó en el año 2002 el Fondo de Promoción Turístico Mixto (FPTM), siendo un organismo que cumple la función de promocionar el turismo en todos sus ámbitos, como es el ecoturismo, turismo rural, turismo de aventura, el turismo que impulsa la agricultura y todas las aristas que se desprenden como la hotelería, la gastronomía, etc (Sánchez & Anzola, 2021).

Espinoza (2022) argumenta que la gestión administrativa dentro de la función pública es parte importante de toda entidad, debiendo generar estrategias y mecanismos que

efectivicen las diversas actividades dentro de las competencias establecidas conforme el marco legal nacional; la protección y defensa del patrimonio cultural es una de las varias prioridades que deben establecerse, así como sanciones dentro de procesos de juzgamiento en el ámbito administrativo a quienes vulneren o destruyan parte de la historia tangible o intangible de cada pueblo; dichos procesos establecidos en el Código Orgánico Administrativo (COA), siendo este el manual de accionar a seguir, sin dejar a un lado los derechos y deberes consagrados en el Constitución de la República del Ecuador.

Los Servidores públicos de EMUTURISMO E.P. constituyen un pilar fundamental dentro del desarrollo organizacional, y son los mismos que se siente afectados cuando existe problemas organizacionales internos, incidiendo en los aspectos económicos, social y ocupacional de cada uno de ellos.

### ***1.2. Formulación del problema***

¿Cómo influye el modelo de gestión administrativa en la empresa EMUTURISMO E.P. en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena?

### ***1.3. Sistematización***

- ¿Cuál es la situación actual desde un enfoque organizacional y administrativo de EMUTURISMO E.P.?
- ¿Cuáles son las teorías sustantivas y las fundamentaciones legales para la determinación de una propuesta de un modelo de gestión administrativa?
- ¿Cómo afecta el aspecto interno y externo desde el enfoque administrativo en el desarrollo de la actividad turística del Cantón Santa Elena?
- ¿Cómo se gestiona los proyectos y programas para el desarrollo de la actividad turística del Cantón Santa Elena?

## **2. Justificación**

La calidad de los servicios que desarrollan las instituciones del estado, la cual se puede medir a través de indicadores, gestión, satisfacción, etc., hoy en día uno de los principios básicos de la gestión operativa es buscar el clima organizacional para que cumpla con las metas, recursos y tiempos de planificación, por lo tanto, tal investigación está justificada.

Para ser efectivo, debe enfocarse en el estado actual de la administración por parte del subproceso, detallar sus antecedentes y luego implementar estrategias que ayuden a brindar una plena satisfacción a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, además, de considerar la ventaja competitiva de las otras entidades para fortalecer los principios que están referidos en la carta magna, y que es necesario que se cumplan como entidad pública que es.

Otro beneficio es que puede ayudar a los servidores a desarrollar una actitud más directa y proactiva, reducir algunas de las deficiencias de las funciones que realizan y proporcionar mejoras de procesos basadas en objetivos para desarrollar recursos humanos de alta calidad. Frente a los cambios en la economía, la tecnología, la ciencia y otros entornos.

La plena aplicación de los procesos de gestión administrativa en las empresas públicas y privadas es necesaria para impulsar el desarrollo turístico del estado de Santa Elena EMUTURISMO E.P., lo que fortalecerá las prácticas modernas de gestión y gestión participativa de la institución y contribuirá a la recuperación de la economía nacional.

La necesidad de la plena aplicación de los procesos de gestión administrativa impulsa a la empresa EMUTURISMO E.P. a desarrollar el turismo en la provincia de Santa Elena, lo que fortalecerá las prácticas modernas de gestión y relación participativa de la institución, de esa forma contribuirá a la reactivación económica del departamento.

## **2.1. *Objetivos***

### **2.1.1. *Objetivo General***

Determinar un modelo de gestión adecuado para la empresa EMUTURISMO E.P.

### **2.1.2. *Objetivo Especifico***

Establecer bibliográficamente la gestión administrativa y su impacto en el desarrollo turístico.

Determinar la gestión administrativa de la empresa EMUTURISMO E.P. en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

Diseñar un modelo de gestión administrativa que permita mejorar el accionar de la empresa EMUTURISMO E.P.

## **2.2. *Formulación de hipótesis***

La ausencia de un modelo de gestión administrativa efectivo en la empresa EMUTURISMO E.P. incide de forma negativa en la gestión administrativa provocando una debilidad en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

## **2.3. *Identificación de las variables***

**Variable independiente:** Modelo de Gestión administrativa

**Variable dependiente:** Impacto en el desarrollo turístico

# CAPITULO I

## 1. Fundamentación Teórica

### *1.1. Marco Referencial*

Flores y González (2021) en su trabajo de investigación “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega” en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa, Unan-Farem-Matagalpa, Maestría en Gerencia Empresarial, refiere que:

En base al análisis y discusión de los resultados de las mediciones de las variables de investigación se determinaron las principales conclusiones, uno de ellos, que se considera como ejemplo, es el proceso administrativo y de gestión institucional basado en las normas administrativas, situación que se identificaron que se aplican de forma parcial dando resultados no favorables, puesto que las autoridades administrativas tienen poco conocimiento administrativo y ninguna de ellas tiene poco compromiso. Además, no se han propuesto soluciones alternativas para mejorar el desempeño administrativo de las cooperativas.

Rodríguez (2018) en su tesis doctoral “Procedimiento para la gestión de los recursos humanos con enfoque estratégico en la Unidad Administrativa Comercial (UAC) del Minit en la provincia de Pinar del Río”, Universidad de Pinar del Río, Hermanos Saíz Monte de Oca, Centro de Estudios de Gerencia Desarrollo Local y Turismo; determina que la gestión de los recursos humanos representa una base fundamental dentro de las organizaciones en cuanto a la gestión administrativa; siendo uno de los enfoques principales de estratégicamente dinamizar el accionar del talento humano frente a las actividades y tareas frente a una gestión integrada.

En el caso de las entidades comercializadoras pertenecientes al Ministerio del Interior (MININT) se establecen acciones en fines de aportar desde un enfoque estratégico al desempeño eficiente y eficaz de sus departamentos, específicamente los que se dedican a la comercialización de productos dentro del sistema, donde la gestión estratégica de los recursos humanos tendrá una contribución al cumplimiento de sus objetivos, tópico donde

se presentan ciertas debilidades, lo que incide en la limitada gestión administrativa que se pretende que sea eficaz.

Se realizó en el presente análisis, una indagación de gestión de los recursos humanos, con el propósito de identificar las falencias y proponer un procedimiento para la gestión de los mismos con enfoque estratégico, lo cual permitirá un direccionamiento diferente y eficaz en la gestión de la Unidad Administrativa Comercial (UAC) del MININT en la provincia de Pinar del Río contribuyendo a optimizar sus resultados (Alava, 2017).

Armas y Tamayo (2019) en su trabajo de investigación “La gestión administrativa en Administración Pública de la Universidad de La Habana: su pertinencia e impacto” implica aplicar buenas prácticas de gestión es una de las medidas más adecuadas para garantizar el éxito de cualquier negocio. En el sector privado es bien conocido el éxito en el ámbito de la gestión, pero en la administración pública, especialmente en Estados Unidos. América Latina tiene varias historias de éxito y fracasos, siendo el ejemplo dominante el producto de modelos de gobernabilidad tradicionales caracterizados por sistemas de gobernabilidad altamente politizados, burocracia, corrupción, etc., que requieren el desarrollo de nuevos modelos. Brinda la oportunidad de alcanzar las metas establecidas en la misión y visión de la empresa administración estatal, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios.

Muñoz (2022) en su trabajo de investigación de Magister en Administración Pública “Gestión administrativa en la empresa pública municipal de vivienda del cantón Portoviejo y su incidencia en el desempeño profesional de los colaboradores” determina que la gestión se refiere a la aplicación de una serie de métodos y procedimientos para administrar los recursos técnicos y financieros de manera que puedan ser utilizados adecuadamente para asegurar el funcionamiento de una empresa o institución y el funcionamiento eficiente de ese sistema. Es un modelo de gobernanza al que se deben aplicar nuevos paradigmas de gobernanza pública.

Para desarrollarse en este sentido, este estudio tiene como objetivo proponer un modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño de una empresa de vivienda en el municipio de Portoviejo.

En el desarrollo de un modelo de gestión, se diagnostica a la empresa mediante una herramienta de análisis conocida como matriz DAFO, los tipos de encuesta son mixtos, los resultados del análisis de información de campo y encuesta son descriptivos a través de encuestas y entrevistas, que tuvieron un alcance exploratorio descriptivo, acerca del funcionamiento de la organización bajo los modelos administrativos tradicionales, con base en la información recolectada, se constató que el modelo de desarrollo adoptado no fue efectivo, lo que afectó las operaciones financieras y la prestación de servicios de la organización.

Sin embargo, la organización cuenta con recursos humanos y financieros, así como con una política nacional basada en un nuevo paradigma, que permite el desarrollo de nuevos modelos administrativos que se integran con las políticas del gobierno nacional y local, con el objetivo de maximizar el funcionamiento de la organización de la empresa municipal de vivienda de Portoviejo y prestar un mejor servicio a los usuarios (Baque, 2019).

## 1.2. Marco Conceptual

Cuadro 1: operacionalización de variables

<p><b>Variable dependiente</b></p>	<p>Impacto en el desarrollo Turístico</p>	<p>La implementación de medidas de planificación y gestión para crear campañas de concientización entre las comunidades locales y los turistas sobre el impacto del turismo en el medio ambiente; algunos de los efectos positivos del turismo en el medio natural.</p> <p>El impacto en el desarrollo turístico se refiere al respecto que la actividad turística tiene en un entorno o destino, este impacto puede ser positivo ya que puede generar empleo aumentó la economía local conservación del patrimonio cultural y natural, sin embargo, hay aspectos negativos que no se deben dejar a un lado como la congestión la infraestructura, la degradación del medio ambiente y el aumento de precios en los servicios o productos que oferten.</p>
------------------------------------	---	--

<p><b>Variable independiente</b></p>	<p>Modelo de Gestión</p>	<p>El modelo de gestión administrativo es una herramienta que sirve como guía para la mejora de procesos y establecimiento de objetivos, mismos que serán evaluados a medida que se cumplan.</p> <p>Diseño de proyectos, procesos y procedimientos.</p> <p>Eficiencia de proyectos realizados.</p> <p>Modelo de gestión administrativa se refiere conjunto estrategias y acciones que se llevará a cabo para planificar y desarrollar tareas efectivas en territorio, además podemos manifestar que el modelo de gestión puede variar de acuerdo a las características del destino, los recursos disponibles las políticas públicas y otros sectores.</p>
--------------------------------------	--------------------------	---

*Autor: Verónica Gonzabay.*

### ***1.2.1. Modelo de Gestión administrativa***

El modelo de gestión administrativa turística influye siempre en el impacto que le actividad como tal desarrolla, podemos decir que un modelo de gestión efectiva promueve sostenibilidad y la conservación del medio ambiente, con ello se contribuye a minimizar el impacto negativo de la actividad turística en territorio (explotación de recursos).

Recalde (2017) menciona que un modelo o sistema en los procesos de gestión es un punto de partida para garantizar que mediante las políticas y acciones se brinde una efectividad en los servicios que brindan las empresas sean estas públicas o privadas, por ende, logran sus objetivos a corto, mediano o largo plazo.

un modelo de gestión es un marco de referencia o plan de gestión para las organizaciones públicas y privadas que proponen sus políticas y acciones para el logro de sus fines.

Un modelo de gestión se caracteriza por buscar la consecución de las actividades administrativas en las instituciones, la cual se aplica para tanto el sector público como privado (Tejada, 2018).

### ***1.2.2. Liderazgo y Administración***

El liderazgo a menudo se asocia con palabras como: conocimiento, habilidad, estrategia, suposiciones, enfoque dinámico, creatividad, cambio, compromiso, lealtad, misión, visión, compromiso. La relación entre liderazgo y gestión es natural si se parte de los conceptos de eficacia, compromiso, objetivos, recursos, entorno, estrategia, etc. (Bogda, 2019).

La gestión participativa tiene una visión holística y sistémica de una organización que permite a sus líderes alcanzar mayores niveles de desempeño, eficacia y eficiencia (Batstone & Pheby, 2020). Esto significa que los gerentes entienden la realidad de las empresas públicas y pueden actuar y pensar estratégicamente sobre cómo servir a los usuarios, desarrollar productos, entregar sistemas y asignar recursos a las actividades actuales y futuras de creación de valor.

Herrera (2019) afirma que la organización contribuye a las actividades de desarrollo turístico y que su gestión es eficaz y se basa en el análisis de su entorno y en el compromiso de sus miembros de utilizar los recursos que se les asignan para alcanzar sus objetivos y de mantener y promover esta implicación, propositiva. y gestión visionaria.

Se consideran que los gerentes controlan y administran, los gerentes mantienen, los líderes desarrollan, inspiran respeto, innovan y hacen lo correcto en tanto que los gerentes hacen las cosas bien en relación con estas corrientes de afirmaciones y definiciones.

Mosley y Megginson (2017), mencionan que el líder es un ejecutor que trabaja de manera articulada con un equipo de personas para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, ejecutando las funciones de planeación, organización, contratación de personal, dirección y control que la organización lo requiera y determine. Cabe indicar que es importante entender que los distintos roles del liderazgo a ser aplicado en los diferentes niveles organizacionales de la institución, son fases del proceso administrativo que se requiere de la dirección de un buen líder administrador, con conocimiento y responsabilidad que asuma la dirección del Modelo de Gestión efectivo.

El liderazgo es una función realizada por una persona en la que se influye en un grupo de personas para lograr objetivos establecidos en una organización. Un líder tiene un

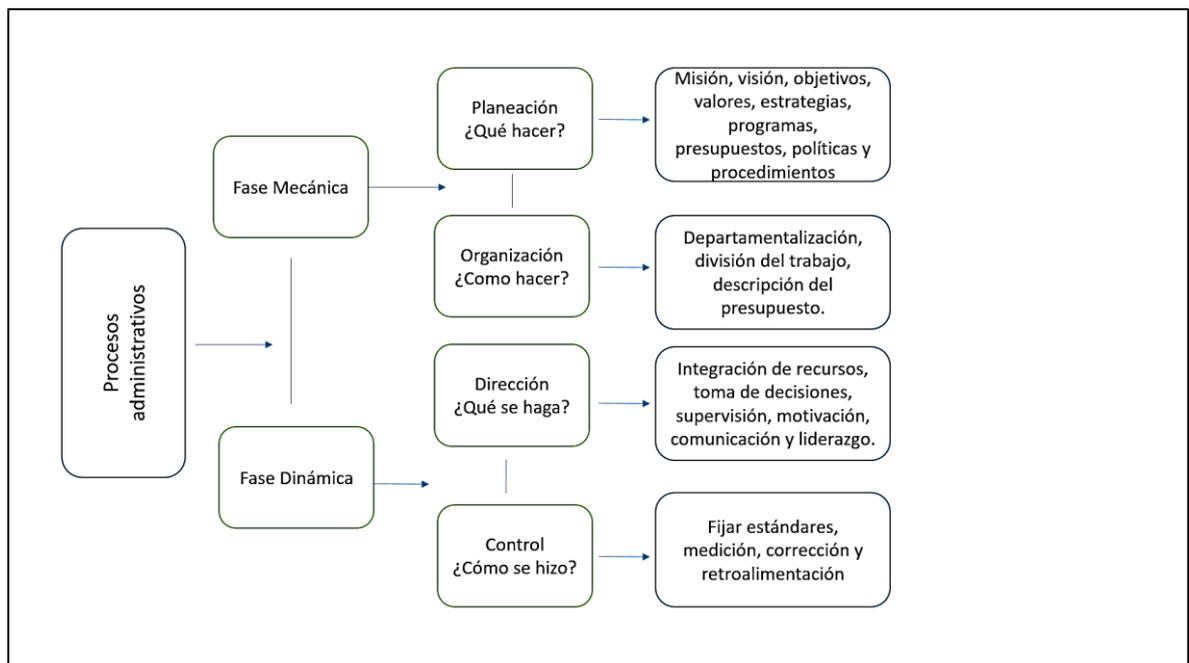
conjunto de competencias, habilidades y capacidades que lo distinguen de los demás. Es capaz de tomar decisiones y conducirlas, impulsa a su equipo a trabajar en conjunto.

Para Palomo (2019), refiere en una de sus citas: "Cuando decidas ser un líder verdaderamente responsable y empoderado, lo harás desde el corazón". De esta manera, podemos reconocer que el liderazgo responsable es el proceso de tomar las decisiones correctas, influir en los demás y apoyar su trabajo apasionado hacia objetivos comunes.

### 1.2.3. La Gestión Administrativa

La administración es un proceso que tiene en cuenta cuatro funciones básicas: planear, organizar, dirigir y controlar, las cuales son esenciales en la administración porque siempre han sido el soporte y sostén del desarrollo comercial, económico, social y tecnológico de la humanidad en todos los tiempos, especialmente décadas recientes (Palomo, 2019).

**Figura1:** Proceso Administrativo



**Fuente:** Gómez, 2019

*Elaboración propia*

- **Planificación:** Es la primera función administrativa e implica la fijación de metas, fijación de objetivos, determinación de recursos y actividades a realizar en un período de tiempo determinado.
- **Organización:** Incluye armar una estructura para la distribución de recursos materiales, financieros, humanos, técnicos e informativos, para la realización del trabajo y el logro de las metas planificadas.
- **Dirección:** Implica la ejecución de la estrategia trazada y, a través del liderazgo, la motivación y la comunicación, el avance hacia la consecución de los objetivos planteados.
- **Control:** Esto incluye verificar si las tareas planificadas están en línea con la estrategia planificada, solucionar problemas y evaluar los resultados, asegurando así un mejor proceso de toma de decisiones.

Al respecto González (2020) infiere que los recursos se utilicen correctamente, que la información fluya de manera eficiente y que estos altos directivos supervisen el desempeño de la organización. Los gerentes realizan varias funciones en la gestión de una organización, tales como:

- Establecer políticas, normativas, procesos y procedimientos.
- Supervisar y controlar la ejecución del presupuesto de la organización.
- Diseñar programas de capacitación del personal.
- Elaborar los programas y planes enfocados en el fortalecimiento del mercado a través del marketing.
- Desarrollar un análisis interno para proponer alternativas de mejora continua en cuanto a la gestión del talento humano.
- Seleccionar los planes en los diferentes departamentos y áreas en las que se desarrolla la entidad sea esta pública o privada.

Según Chiavenato (2020), percibe la organización en un espacio donde el valor no solo es tangible, pues en esta nueva era las personas están abiertas a la creatividad, por lo tanto, al observar el desarrollo de la teoría administrativa, se siente un cambio de enfoque, enfocándose en la organización a los objetivos propuestos, además del enfoque de mejoras en el caso de problemas operativos y funcionales.

Es decir, define claramente que la organización es como una función administrativa con la asignación de tareas, la asignación de tareas y la asignación de recursos necesarios a equipos o departamentos relacionados.

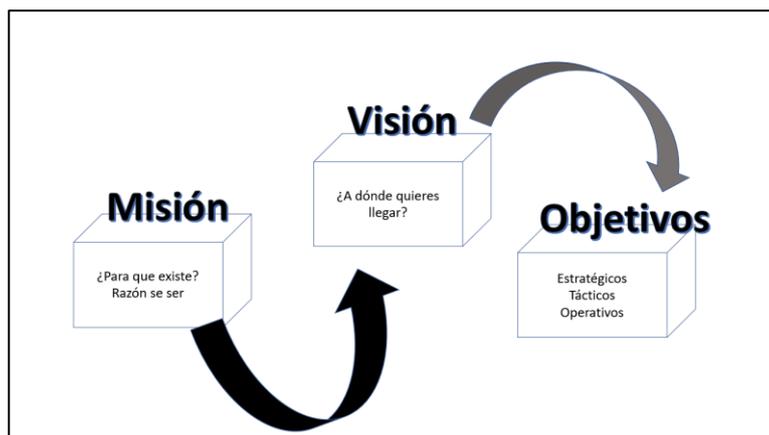
Para Mendoza (2017), La gestión generalmente se representa mediante la definición de actividades destinadas a lograr objetivos que se implementan en los procesos administrativos y de gestión de planificación, organización, dirección y control.

La implantación de un nuevo modelo administrativo permite una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación, su organización y los factores personales y materiales que intervienen en ella. “Su importancia radica en optimizar la ejecución de los procesos con el fin de incrementar la calidad y eficiencia de la gestión de los servicios que brindan las instituciones públicas” para dar a conocer cualquier proceso administrativo desarrollados dentro (Lino, 2019)

Cruz & Jiménez, (2018), refieren que el proceso administrativo es una serie de pasos o pasos a seguir para que todo el proceso sea lo más fluido posible para solucionar problemas administrativos a través de una buena planificación, investigación previa y objetivos muy claros.

En conclusión, la administración es un conjunto de actividades que se realizan en una empresa que resuelve problemas y logra la misión, visión y objetivos planteados, todo lo cual dirige la organización y su coordinación y dirección mediante la gestión de un conjunto de tareas, recursos y esfuerzos Capacidades de acción y varias actividades.

***Figura2.: Gestión administrativa de empresas***



**Fuente:** Molina, 2015

*Elaboración propia*

En la toma de decisiones de la empresa no solo se deben tener en cuenta las condiciones internas y externas del clima organizacional, sino también la toma de decisiones, que es uno de los factores principales en la gestión de la empresa.

Es normal que las empresas se enfrenten a diario a dilemas en la toma de decisiones; Batstones y Feby (2020) se refieren al concepto de disposición como un “corte entre el pasado y el futuro” como otra forma de lidiar con la ambigüedad. Otros teóricos, en cambio, lo ven como una elección entre varias opciones posibles.

#### ***1.2.4. La Gestión Estratégica Organizacional del Proyecto***

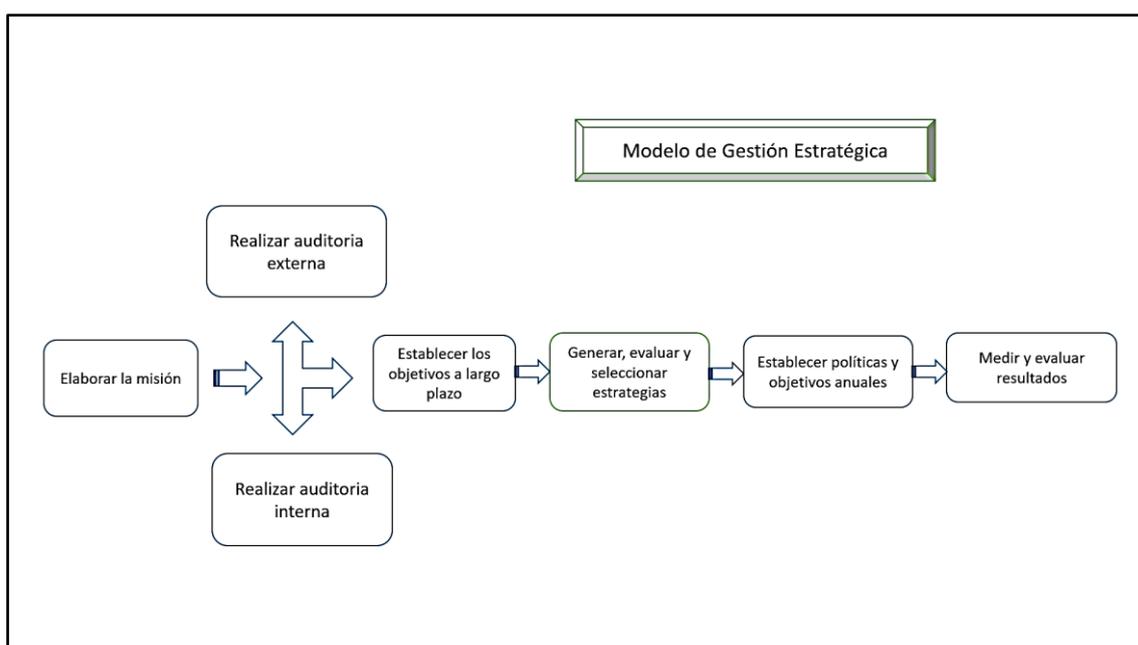
La gestión estratégica es la principal herramienta de coalición y apoyo a través de la cual el proyecto se puede adaptar a los objetivos establecidos, a saber, la creación de un modelo de gestión administrativa para formatear las actividades y los principios administrativos que sustentan el proyecto. , por lo tanto, se argumentó que la gestión organizacional estratégica incorpora técnicas de gestión en los procesos administrativos, lo que permite a las organizaciones planificar proactivamente su futuro (Herrera, 2019).

Las referencias de autor, denotan enfocar la perspectiva con la realidad en la que se establece y desarrolla un proyecto o programa, esto basado en los recursos e insumos que son sumamente necesarios, determinando una gestión afectiva y eficiente, brindando un proceso productivo y proactivo, sumado a la interacción participativa y el beneficio común.

La proactividad del modelo de gestión administrativa, que se refiere a la atención constante a los eventos del entorno y la capacidad de utilizar los recursos administrativos disponibles para lograr los mejores resultados, conforma las herramientas de gestión básicas que pueden utilizarse para desarrollar modelos de gestión administrativa. El futuro será reconocido como líder en el desarrollo de políticas y programas turísticos en el marco de la gestión del valor, la gestión del servicio y la calidad, donde todas las actividades corresponden al desarrollo, implementación y evaluación de estrategias de acuerdo al modelo de gestión propuesto.

### 1.2.5. Implementación de estrategias en el Modelo de Gestión.

*Figura3.: Estrategias den modelos de gestión.*



*Fuente: Molina, 2016*

*Elaboración Propia*

#### 1.2.5.1 Fijar Estrategia

Garrido & Fernandez (2017), infieren que la estrategia empresarial se basan en las decisiones que a menudo se toman a través de una combinación de toma de decisiones cooperativa y competitiva, lo que facilita y permite el análisis interno y externo de la

administración, mientras que la cooperación se deriva de quién tiene poder sobre las situaciones.

Por lo que entonces; el modelo de dirección ejecutiva, de acuerdo con estos detalles, formulará estrategias y tomará decisiones con base en la competencia, experiencia, conocimiento y cooperación de sus funcionarios, cuya combinación de decisiones contribuya al logro de los objetivos del modelo de gestión con base en sus principios y valores.

Es necesario hacer un seguimiento de la estrategia que se está implementando para asegurar su vigencia, ya que nunca debe verse como una actividad lineal que se realiza una sola vez, ya que en cualquier momento nueva información permitirá actuar a los responsables. Y asegurarse de que la toma de decisiones sea la más adecuada en el momento dado, eliminando el efecto de aislamiento del mundo exterior.

#### **1.2.5.1. La política Empresarial y los objetivos.**

Tanto las políticas como los objetivos deben ser estables, persistentes, precisos, realistas y flexibles, por ejemplo, como una visión de gestión, como un mejor uso de los recursos o como una regla administrativa interna para el funcionamiento de una empresa. , es decir, “la política es una guía de acción para la toma de decisiones del Poder Ejecutivo de acuerdo con las normas generales que rigen su trabajo” (Herrera, 2019).

Hablando de escritores; la política será parte central de la mecánica de todo el proceso, como todos sabemos, se desarrollará y responderá a la necesidad de tener claro hacia dónde vamos, nuestras fortalezas y debilidades, y articular con ellas, difundir el conocimiento en todo el organización y difusión destinadas a implementar para lograr los fines que inspiraron su autoría.

En cuanto al modelo de gestión del desarrollo turístico, se prestará mucha atención a la formulación y promoción de políticas relacionadas con el logro de las metas establecidas en el modelo y su promoción para que el modelo tenga éxito. en el futuro. El objetivo principal será entonces desarrollar y ejecutar las actividades físicas, técnicas, procedimentales e intelectuales que caracterizan un conjunto de acciones o comportamientos

para su efectivo cumplimiento que, de realizarse, producirán buenos resultados en una dirección estratégica.

- **Administración.** El proceso de adquirir, desplegar y usar los recursos necesarios para apoyar las metas de la organización.
- **Amenaza.** Condiciones ambientales externas que puedan amenazar el desarrollo de los destinos turísticos.
- **Calidad.** Proceso, producto o grado de cumplimiento de los requisitos especificados. El grado en que un conjunto de propiedades características cumple con ciertos requisitos.
- **Comunicación.** - El proceso de transferir información y comprensión de una persona a otra.
- **Cultura Organizacional.** - Un conjunto subyacente (a menudo implícito) de premisas, perspectivas, actividades, valores y expectativas compartidas por los que conforman la entidad organizacional.
- **Contribución anual mantenimiento.** - Término utilizado para definir el valor asignado como pagos mensuales para mantener todas las instalaciones del desarrollo turístico en óptimas condiciones físicas y operativas.
- **Destino Turístico.** - Lugares, ciudades, regiones o países a los que acuden los turistas.
- **Eficacia.** - Alcance de ejecución de las actividades planificadas y resultados alcanzados.
- **Eficiencia.** - La relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- **Estrategias.** Los métodos principales utilizados para lograr la visión y la misión de la organización. Es una idea, un concepto integrado que reúne hilos de acción.
- **Estructura Organizacional.** - Estructura organizacional, que es el marco para el desarrollo organizacional según el cual las tareas se dividen, agrupan, coordinan y controlan para alcanzar las metas. En una perspectiva más amplia, incluye tanto la estructura formal (que incluye todo lo que está planificado en la organización) como la estructura informal (creada por la interacción entre los miembros de la organización y el entorno externo).

- **Grado.** - Una categoría o ámbito que establece diferentes requisitos de calidad para productos, procesos o sistemas con el mismo propósito funcional.
- **Indicador.** - Variables relacionadas con el target utilizado para la medición.
- **La Estrategia Empresarial.** - Suele consistir en una combinación de decisiones cooperativas y competitivas.
- **Misión.** - Una definición global y permanente del alcance de la organización.
- **Modelos de gestión.** - Es la unidad más pequeña e irreductible que contiene los elementos de la identidad de una organización que expresa la jerarquía y el estilo de gestión de la toma de decisiones de manera ordenada y lógica.
- **Política.** - Es una guía de acción para la toma de decisiones administrativas, como una perspectiva de gestión, como forma de mejor aprovechamiento de los recursos, o como una ley interna de gestión que regula la actuación de los particulares en las normas generales que rigen su trabajo.
- **Proceso administrativo.** - Las funciones clave de gestión (planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y control) son realizadas por todos los gerentes en una secuencia de ciclos repetitivos.
- **Propiedad vacacional.** - Es una forma de propiedad vacacional que se ha vuelto muy popular en estos días. En el mundo de los negocios turísticos, se tiende a ofrecer esta como una alternativa práctica y diferente en forma de “vivienda de vacaciones” con opción a compra, pero que puede no estar disponible todo el año.
- **Requisito.** - Por lo general, una necesidad o expectativa imperativa o implícita.
- **Riesgo.** - Los empleados deben ser advertidos y protegidos contra objetos, materiales, condiciones o procedimientos potencialmente peligrosos en el lugar de trabajo.
- **Satisfacción al cliente.** - La percepción de los clientes sobre qué tan bien se cumplen sus requisitos.
- **Valor.** - Es la energía o fuerza que motiva la actividad humana y se considera que atrae a las personas hacia objetos o servicios que satisfacen sus necesidades de cierta manera a cambio de otra cosa.
- **Visión.** - La imagen de la organización o los objetivos a alcanzar en un determinado periodo de tiempo.

### **1.3. Marco Legal**

El presente trabajo se fundamenta en la ley Orgánica del servidor público (LOSEP) del Ecuador (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2010).

#### **Capítulo Único Principios, Ámbito y Disposiciones Fundamentales**

Art. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

Art. 3.- Ámbito. - Las disposiciones de la presente ley son de aplicación obligatoria, en materia de recursos humanos y remuneraciones, en toda la administración pública, que comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial y Justicia Indígena, Electoral, Transparencia y Control Social, Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;

4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos.

Todos los organismos previstos en el artículo 225 de la Constitución de la República y este artículo se sujetarán obligatoriamente a lo establecido por el Ministerio de Relaciones Laborales en lo atinente a remuneraciones e ingresos complementarios.

Las escalas remunerativas de las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales, se sujetarán a su real capacidad económica y no excederán los techos y pisos para cada puesto o grupo ocupacional establecidos por el Ministerio de Relaciones Laborales, en ningún caso el piso será inferior a un salario básico unificado del trabajador privado en general.

De conformidad con lo establecido en los artículos 160, 170 y 181 numeral 3 de la Constitución de la República, los miembros activos de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional y el personal de carrera judicial se regirán en lo previsto en dichas disposiciones por sus leyes específicas y subsidiariamente por esta ley en lo que fuere aplicable.

Art. 41.- Responsabilidad administrativa. - La servidora o servidor público que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos, así como las leyes y normativa conexas, incurrirá en responsabilidad administrativa que será sancionada disciplinariamente, sin perjuicio de la acción civil o penal que pudiere originar el mismo hecho.

Art. 44.- Del sumario administrativo. - Es el proceso administrativo, oral y motivado por el cual la administración pública determinará o no el cometimiento, de las faltas administrativas establecidas en la presente Ley, por parte de una servidora o servidor público. Su procedimiento se normará en el Reglamento General de esta Ley.

Art. 55.- Del subsistema de planificación del talento humano. - Es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente.

Art. 56.- De la planificación institucional del talento humano. - Las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados.

La Empresa Municipal EMUTURISMO E.P. con domicilio en la ciudad de Santa Elena, Entidad con Autonomía Administrativa, Financiera y Patrimonial, ha presupuestado y planificado sus operaciones para el ejercicio fiscal 2011 sustentada en los siguientes fundamentos legales.

1.- Ordenanza Municipal de Creación del 15 de octubre del 2010 publicada mediante Registro Oficial del 29 de noviembre del 2010.

2.- Ley Orgánica de Empresa Públicas publicada en el Suplemento del Registro Oficial No 48 del 16 de octubre del 2009.

Complementan la normativa legal para el desenvolvimiento de las actividades presupuestarias y contables de la empresa Municipal EMUTURISMO E.P. del Municipio del Cantón Santa Elena, las siguientes Leyes Especiales.

1. Codificación del código de trabajo publicado, en el Registro Oficial Suplemento No 167 del 16 de diciembre del 2005.
2. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, publicada en el Registro Oficial No 395, del 4 de agosto del 2008.
3. Ley Orgánica de Servicio Público; publicado en el Registro Oficial No 294 del 6 de octubre del 2010.
4. Reglamento de Bienes Muebles del Sector Público: publicado en el Registro Oficial No 378 del 17 de octubre del 2006.
5. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, publicada en el Registro Oficial No 595 del 12 de junio del 2002.
6. Ley Orgánica de Responsabilidades, Estabilización y Transparencia Fiscal, publicada en el Registro Oficial No 589 del 4 de junio del 2002.

## **CAPITULO II**

### **2. Diseño Metodológico**

#### **2.1. Tipo de investigación**

El actual trabajo de investigación no experimental utiliza métodos cuantitativos, recopila información a través de cuestionarios y obtiene datos estadísticos numéricos; luego de la tabulación de los datos, se realiza el análisis correspondiente de acuerdo a la información obtenida del estado de la gestión administrativa de la empresa. EMUTURISMO E.P. y su impacto en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **2.2. Método de Investigación.**

La investigación descriptiva se puede realizar cuando es necesario describir características específicas de los resultados de la investigación. Esta descripción puede hacerse utilizando métodos cualitativos y, en forma de descripción superior, métodos cuantitativos. (Calzadilla, 2016)

El método investigativo de este estudio es descriptivo de enfoque transversal, debido a que se describe y detalla los resultados encontrados, se analiza la relación de las variables del estudio mediante el programa Excel, por lo que el estudio es aplicado en una sola ocasión en el año 2022 destacando los indicadores relevantes (Calzadilla, 2016).

#### **2.3. Población y Muestra.**

Según (Condori-Ojeda, 2020) No utiliza muestreo probabilístico y busca buenos informantes, es decir sujetos competentes para reaccionar, informados, reflexivos, comunicativos, dispuestos a conversar durante largo tiempo con el investigador sobre hechos o fenómenos. investigado.

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la Metodología que se aplicó es de tipo no experimental, puesto que no altera el orden de las variables, cuyos datos fueron

tomados en el lugar de los hechos, es decir en el campo de estudio, para determinar los resultados que permitan soluciones oportunas.

### **Distribución de personal administrativo y asociaciones turísticas del Cantón Santa Elena**

<b>Encuestados</b>	<b>Cantidad</b>
Administrativo	10
Asociaciones Turísticas	200
<b>Total</b>	<b>210</b>

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Nomina del Personal administrativo – Asociaciones Turísticas del cantón Santa Elena

#### **2.4. Tipo de muestreo**

De acuerdo a Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), para el proceso cuantitativo,

La muestra es una parte de la población, pero que representa los criterios comunes de la población, que permite la aplicación de instrumentos para determinar los indicadores de necesidad; por ende, se establecen las delimitaciones para las posibles soluciones, además que la muestra debe ser representativo a los aspectos de la población.

El tipo de muestreo que se utilizó fue el método no probabilístico - intencionado o por conveniencia, dado a que permite la selección y escogimiento de los participantes que son miembros de las asociaciones turísticas del cantón Santa Elena (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### **2.5. Técnica e instrumento de recolección de datos.**

El dato es una representación simbólica, numérica o alfabética, que expresa una información. Los datos son producto del registro de respuestas, de testimonios o argumentos orales o escritos, de personas o de fuentes directas que están en contacto habitual con la variable que se estudia. (Useche, 2019)

El instrumento fue analizado la confiabilidad y validación por el Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS, arrojando un valor estadístico de fiabilidad del 0,835, indicando que el test a aplicar es confiable para la recolección de información de la muestra de estudio; a continuación, se detalla el valor arrojado para su mayor comprensión.

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>0,835</b>

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Programa estadístico SPSS.

Tabla 2 estadísticas totales

**Estadísticas de total de elemento**

	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Correlación múltiple al cuadrado</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Preg. 1	48,23	190,100	,551	.	,821
Preg. 2	46,68	188,587	,415	.	,828
Preg. 3	47,97	199,750	,457	.	,827
Preg. 4	47,45	177,395	,585	.	,818
Preg. 5	47,58	193,542	,629	.	,821
Preg. 6	47,45	212,033	,022	.	,842
Preg. 7	47,16	201,282	,293	.	,833
Preg. 8	47,58	219,553	-,197	.	,849

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Programa estadístico SPSS.

En la tabla 1 y 2, se evidencia los resultados de fiabilidad del instrumento, donde, el resultado es superior a 0,8 lo que indica un alto nivel del mismo para su aplicación pertinente.

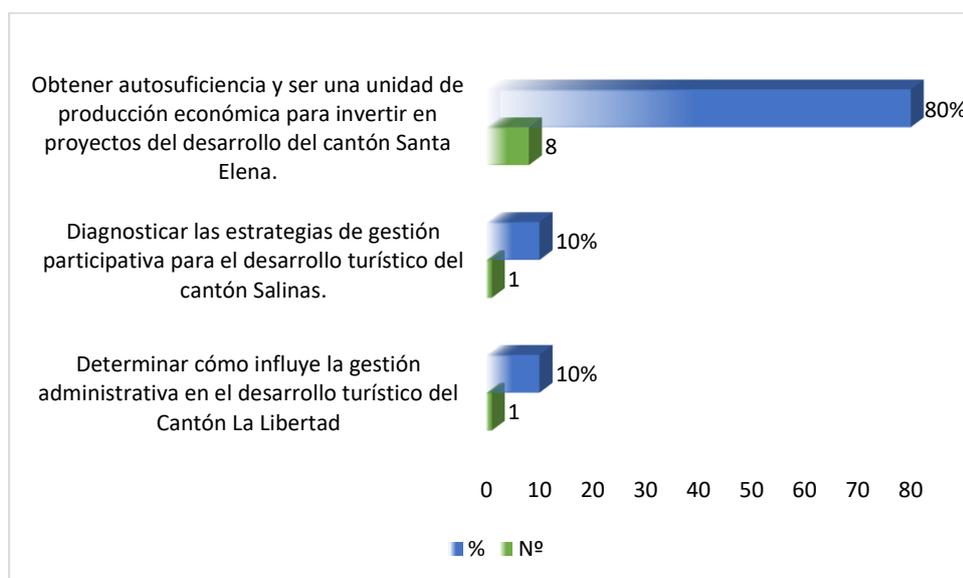
En la recolección de información se aplicó la técnica de observación directa junto a la encuesta que tiene preguntas cerradas, permitiendo medir el nivel de incidencia del modelo de la gestión administrativa aplicado en el sector del turismo en una región específica, seguido a ello, se aplicó el programa de Microsoft Excel por medio de una base de datos para la elaboración de la información estadística con cuadros y gráficos con sus análisis pertinentes (Useche, 2019).

## CÁPITULO III

### 3. Análisis de resultados

#### Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas al personal Administrativo de EMUTURSIMO.

##### 1.- ¿Cuál es el objetivo de la gestión Administrativa de la empresa EMUTURISMO?



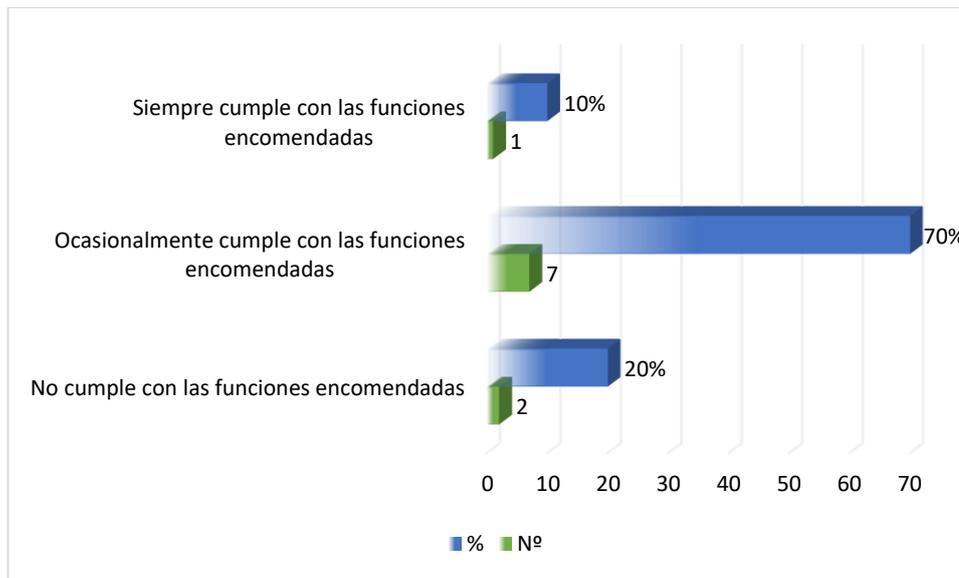
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

En el siguiente gráfico se identificó el conocimiento del objetivo del objetivo de la gestión de EMUTURISMO, en la que el 80% de los encuestados indicó que el objetivo real de la empresa es lograr el autoabastecimiento y convertirse en una planta productiva económica para la inversión en proyectos de desarrollo en el estado de Santa Elena, mientras que el 20% de los encuestados refirieron no entender sobre la Administración de Empresas Turísticas en el Estado de Santa Elena

Según Herrera (2019) la Gestión Administrativa comprende un plan organizacional que incluye el proceso de toma de decisiones que resulta en acciones autorizadas por la administración para promover la eficiencia y eficacia operativa, el cumplimiento de la política y el logro de objetivos predeterminados.

## 2. ¿El personal administrativo cumple a cabalidad todas las funciones encomendadas dentro de la empresa?



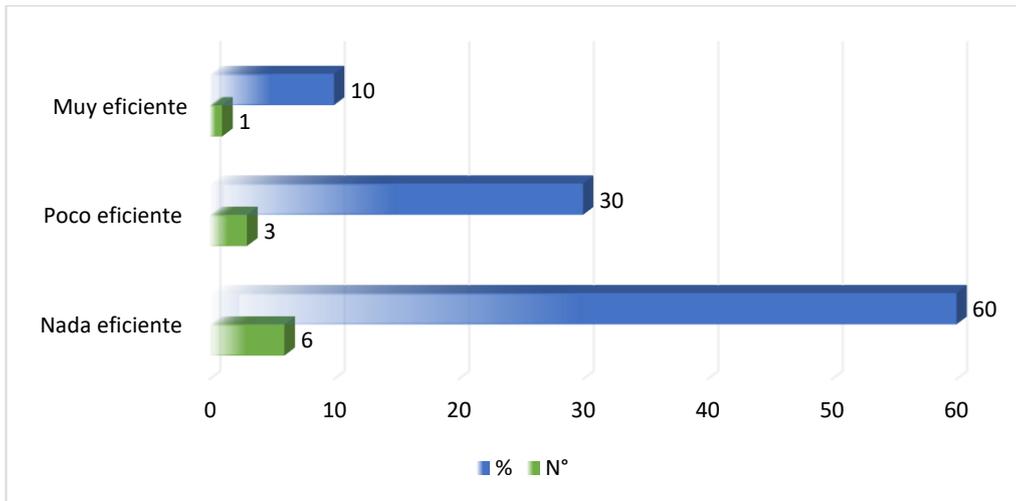
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

Se evidencia según la población encuestada que un 70% de la muestra indicó que se cumplen las funciones encomendadas por la empresa EMUTURISMO de forma ocasional, mientras que el 20% manifestó que la institución no realiza las funciones para la que fue creada, generando una necesidad de control administrativo dentro del establecimiento.

Por su parte Recalde (2017) nos indica que el éxito de una entidad, sea el tamaño o naturaleza por el cuál fue creada, depende mucho del tratamiento y proceso eficaz con el que se desarrolla una buena gestión del talento humano, dado a que cada individuo es un mundo de emociones, situaciones y espacios que no deben ser invadidos por otros, esto implica que el administrador del talento humano se enfoque en determinar las pautas para mantener un ambiente de motivación en el personal.

### 3.-¿Cómo calificaría el servicio de administración de la empresa EMUTURISMO?



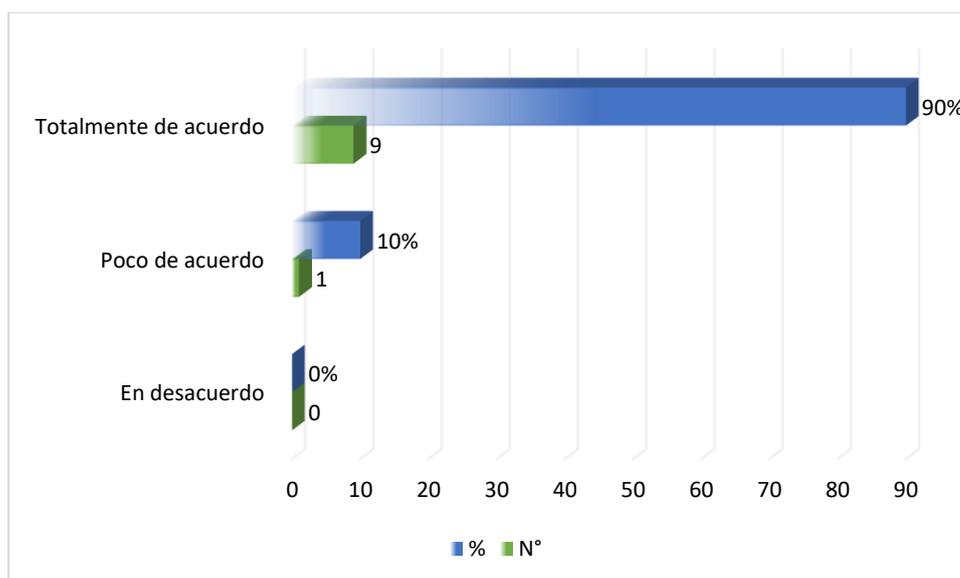
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

Se analizó la eficiencia de la calidad de los servicios de administración de la empresa EMUTURISMO, el cual, el 60% de los encuestados indicó que la institución no es eficiente al brindar los servicios de turismo, mientras que un 30% manifiesta que es poco eficiente las actividades realizadas por la administración de la empresa.

Subsecretaría del Sector Público (2020) indica que la administración pública fundamenta su calidad y eficiencia en una cultura de transformación e innovación para brindar un servicio eficiente, dotando de herramientas adecuadas para llegar a la plena satisfacción de las necesidades de la ciudadanía a la que está enfocada el servicio de la entidad pública.

#### 4.- ¿Es necesario que EMUTURISMO realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena?



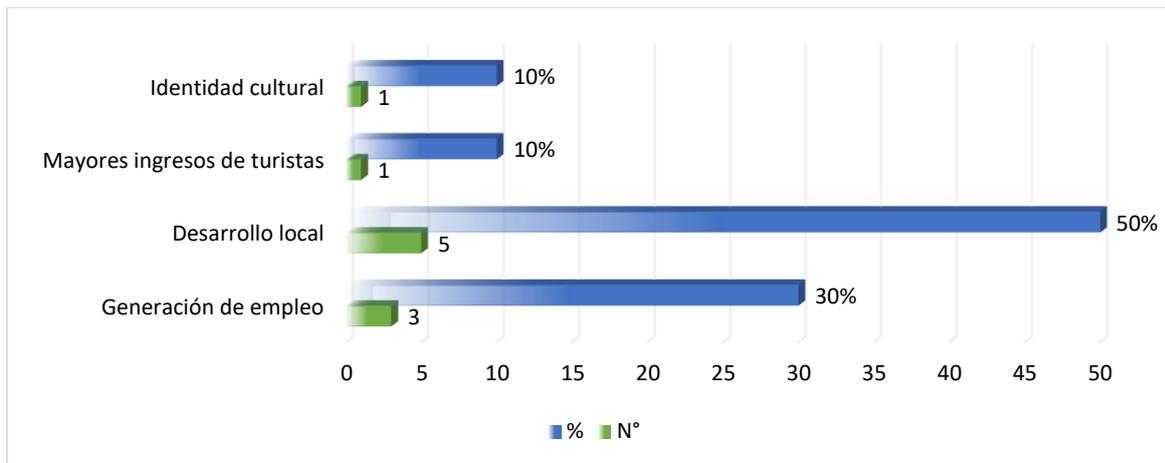
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

Se indagó en la población participante la necesidad de la realización de alianzas para el fortalecimiento del turismo del cantón Santa Elena, el cual, el 90% de los encuestados se encuentran de acuerdo con sociedades administrativas con empresas públicas o privadas que fortalezca el turismo dentro del sector.

Arias (2019) manifiesta que estas alianzas son una medida para solucionar la estacionalidad típica del sector del turismo porque nos dan opciones para vender en las temporadas altas y bajas, promocionando los atractivos turísticos de las comunidades, permiten que los hoteles puedan ofertar diferentes espectáculos en todo el año.

### 5.- ¿Considera usted que el turismo es uno de los principales propulsores para la reactivación económica Cantón Santa Elena?



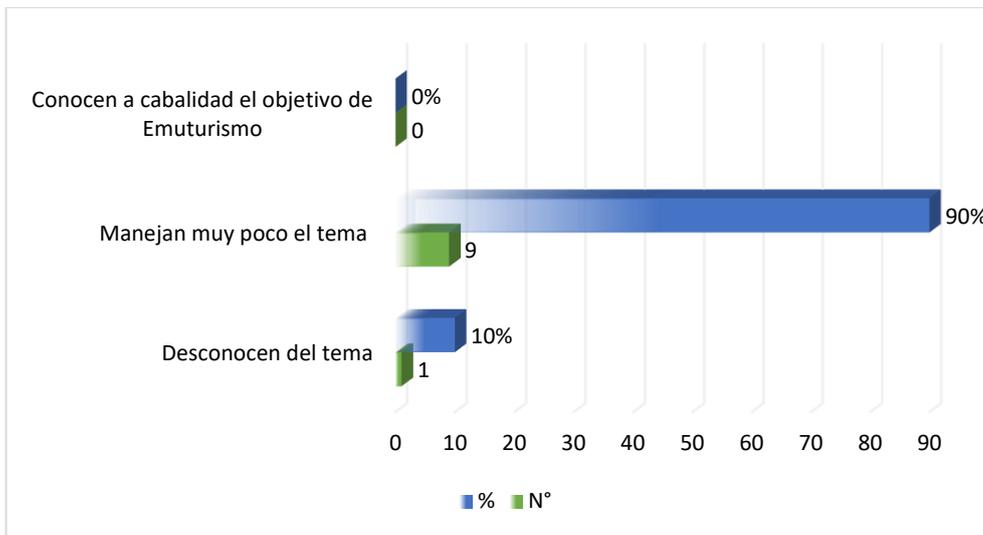
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

Se identificó la perspectiva que poseen los participantes muestra de estudio, donde, el 50% indicó que una reactivación económica en el turismo aumentará el desarrollo local, mientras que el 30% manifestó que estas actividades de fortalecimiento incrementarán las plazas de empleos dentro del cantón Santa Elena.

Palomo (2019) concluye un análisis del turismo como base teórica para explicar su incidencia en el crecimiento económico de un país dentro una economía globalizada, enfatizando las etapas del desarrollo sostenible para un destino turístico. El trabajo que las capacidades del turismo para generar crecimiento económico en un país dependen del nivel de competitividad y específicamente del sector.

## 6.- ¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general de la Empresa EMUTURISMO?



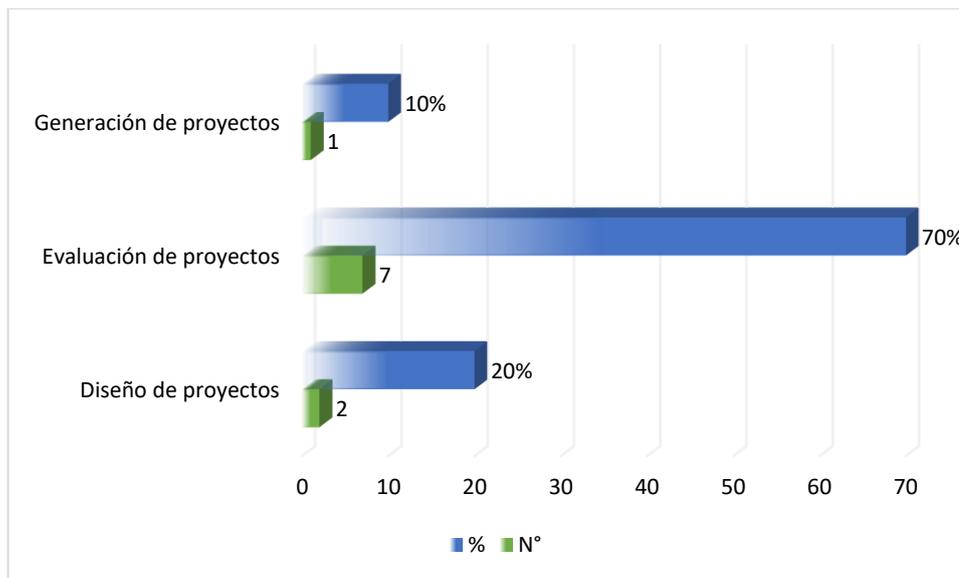
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

En el siguiente gráfico se visualiza el nivel de conocimiento del objetivo de la empresa EMUTURISMO, donde, el 90% de los participantes manejaban muy poco el tema, mientras que el 10% desconocían del tema, evidenciando la necesidad de una capacitación de fortalecimiento por parte de la administración de la institución para solventar la necesidad de conocimiento de los lineamientos de la empresa.

Establecer objetivos organizacionales no es fácil, incluso medirlos y alcanzar esos objetivos es más exigente que ponerlos en marcha. Chiavenato (2020) sugiere valorar la importancia de los objetivos organizacionales y establecer un canal de comunicación consistente para su revisión, evaluación para mantener a los empleados comprometidos con la visión y la misión de la empresa.

## 7.-¿EMUTURISMO evalúa la efectividad de las actividades turísticas?



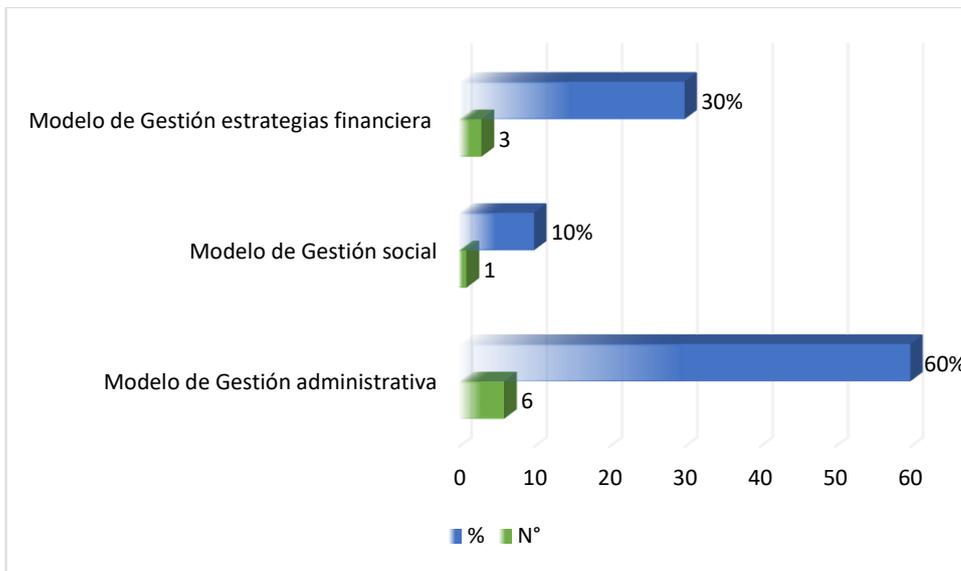
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Personal Administrativo

Se analizó la efectividad de las actividades turísticas de la empresa EMUTURISMO, el cual, el 70% de los encuestados indicó que la empresa es efectiva en la evaluación de proyectos turísticos, mientras que el 20% manifestó que es eficiente en el diseño de proyectos.

Es por ello que Bogda (2019) indica que la eficiencia se ha convertido en un factor clave de éxito para las empresas turísticas; sobre todo cuando las condiciones que impone el entorno las limita en cuanto a recursos. De este modo, para lograr un mayor rendimiento económico, la satisfacción de los clientes, a la vez que un mejor posicionamiento en el mercado con relación a la competencia, se hace imperante la necesidad de administrar correctamente los recursos disponibles.

**8.- ¿Considera usted, la necesidad de implementar un modelo de gestión en este sector turístico del cantón Santa Elena?**



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

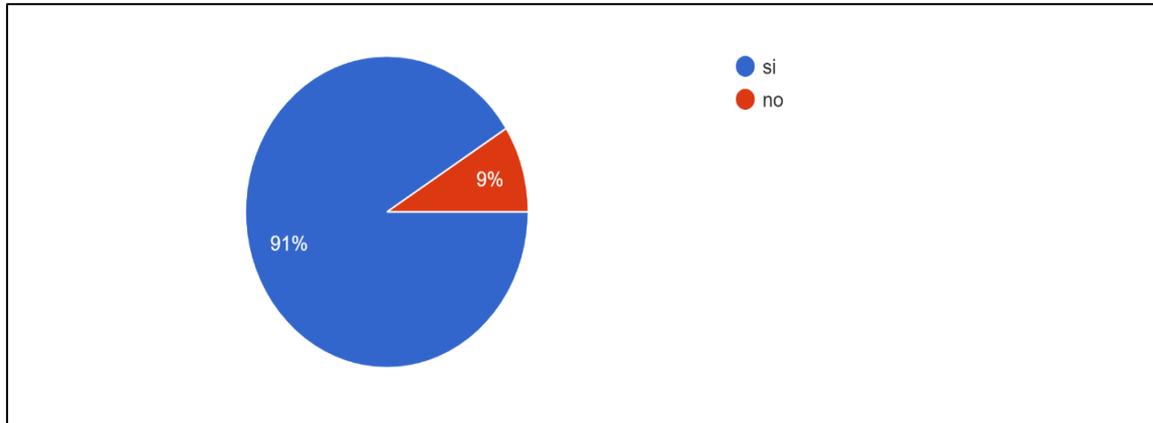
**Fuente:** Personal Administrativo

Se evidenció la necesidad de modelos de gestión en el sector turístico del cantón Santa Elena, donde, 60% de los participantes manifiestan la necesidad de la elaboración de un modelo de gestión administrativa turística, mientras que el 30% de la muestra de estudio indicó que es primordial la creación.

Los diseños de un modelo de gestión deben estar sostenidas de las capacidades y necesidades institucionales, no se puede tomar un modelo al azar, sin antes realizar un diagnóstico situacional tanto interno como externo, esto va a permitir conocer la realidad de la empresa, por ende, la ruta estratégica se basará en fortalecer las debilidades encontradas (Batstone & Pheby, 2020).

## **Análisis e interpretación de los resultados de las encuestas aplicadas a servidores turísticos del Cantón Santa Elena.**

### ***1.- Distribución de población por conocimientos de existencia de institución***



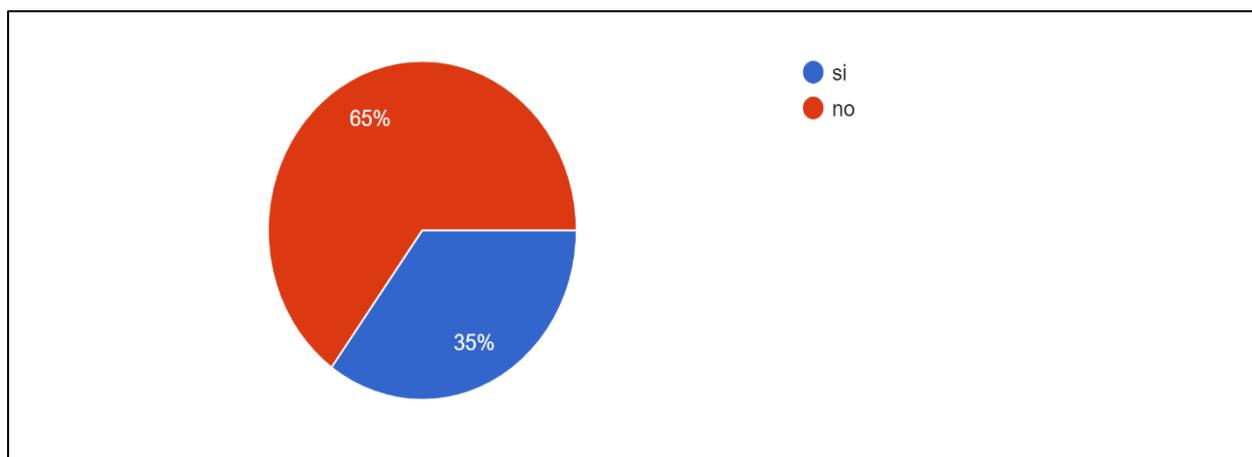
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - De 200 personas encuestadas, vinculadas directamente al sector turístico, el 9% de ellas no conoce el accionar y ámbito de acción de EMUTURISMO E.P.

**Análisis.** - Se evidencia, que la mayoría de la población encuestada conoce acerca de la participación de la empresa, sin embargo, el número de personas que desconocen sobre el accionar de la empresa, es considerable, debido a que, para procesos de legalización de establecimientos turísticos es necesario que la empresa intervenga.

## 2.- Distribución por eficiencia en gestión administrativa en EMUTURISMO EP



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

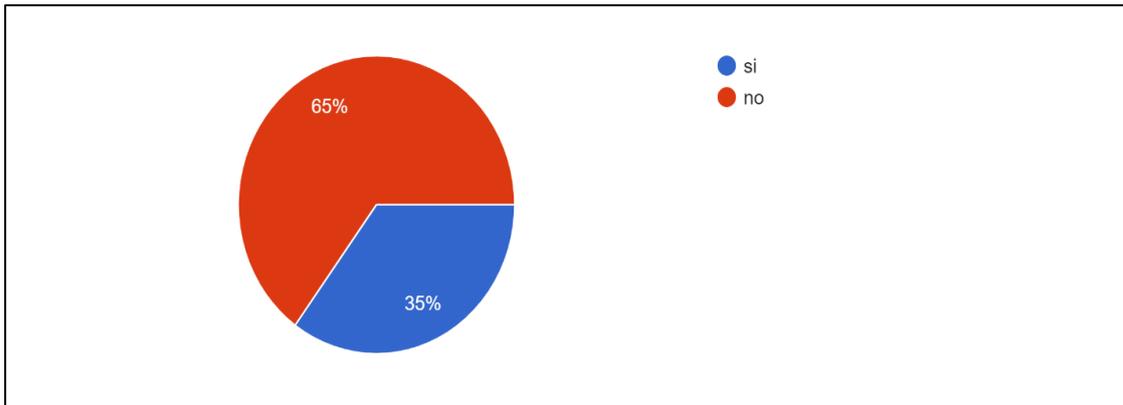
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - Con un total de 200 personas encuestadas, tan solo el 35% conoce los sistemas de participación administrativa que tiene la empresa, mientras que un 65% desconoce cualquier sistema o actividad.

**Análisis.** – Se observa, un alto índice de personas que desconocen los sistemas administrativos de la empresa en donde puedan llegar a solucionar o consensuar sus necesidades, esto, al ser una cifra tan elevada, demuestra que la empresa ha llevado un deficiente manejo administrativo (publicidad y marketing).

Según Garrido y Fernandez (2017) refieren que es relevante identificar los elementos organizacionales y estratégicos como son las políticas, los objetivos institucionales, y los planes sean estos a corto, mediano o largo plazo, se enfocan en mitigar el riesgo de errores, identificando las falencias para rectificarlas, sin dejar a un lado el rol que desempeña cada uno de los participantes dentro de la entidad gubernamental.

### 3.- Distribución por funciones a personal dentro de EMUTURISMO EP



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

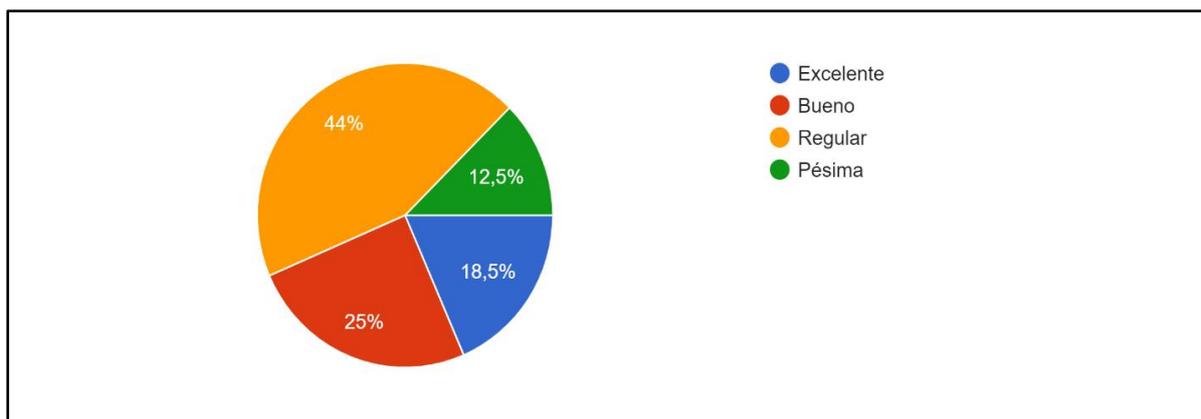
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - Siendo un total de 200 encuestados, tan solo el 35% de ellos considera que la empresa cumple a cabalidad sus funciones, mientras que el 65% piensa que no cumple con lo que establecen sus funciones.

**Análisis.** - Debido a los diversos inconvenientes suscitados en el desarrollo administrativo por procesos de legalización o por temas similares, existe la alta cifra de personas que considera que no cumple con sus funciones la empresa.

En referencia Mendoza (2017) manifiestan que es una manera de facilitar la labor de la gerencia, consiste en el diseño de un medio eficaz de estructura, como el manual de organización y funciones, que brinde la información completa de las labores que deben ser desarrolladas por el talento humano de la empresa, estableciendo además jerarquía y autoridad.

#### 4.- Distribución por calificación a empresa EMUTURISMO EP



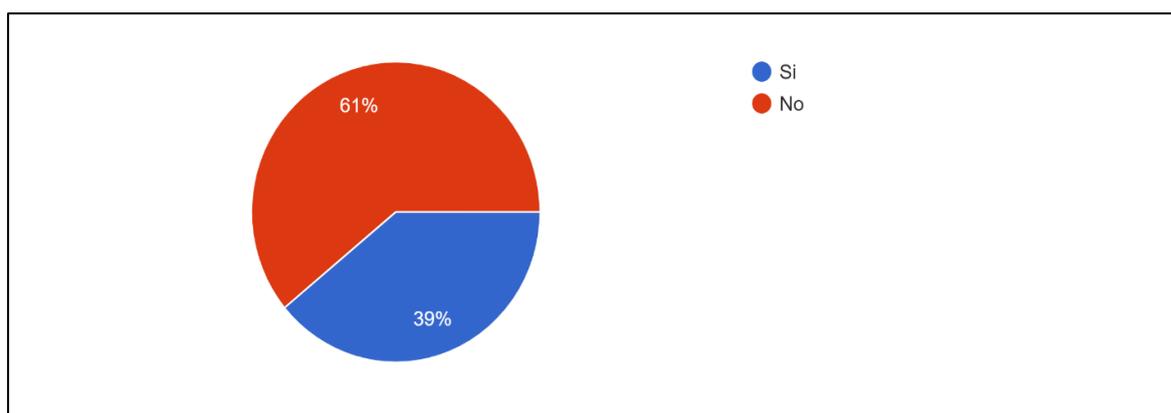
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - Con un total de 200 personas encuestadas, se evidencia que solo el 18.5% considera que la empresa tiene un desempeño excelente; que el 25% manifiesta que es buena el accionar en territorio; el 44% nos indica que es regular la intervención en territorio; y, el 12.5% nos indica que es pésima su accionar.

**Análisis.** - Esta pregunta es una clara muestra de la situación actual de la empresa frente a la participación activa en el sector turístico siendo uno de sus más grandes problemáticas y medios a la hora de tener una participación efectiva. La alta cifra de personas que califican de forma regular y pésima demuestra la importancia de llevar un mejor sistema administrativo e informar y orientar al sector.

### ***5.-Distribución por gestiones políticas en emprendimiento turístico.***



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

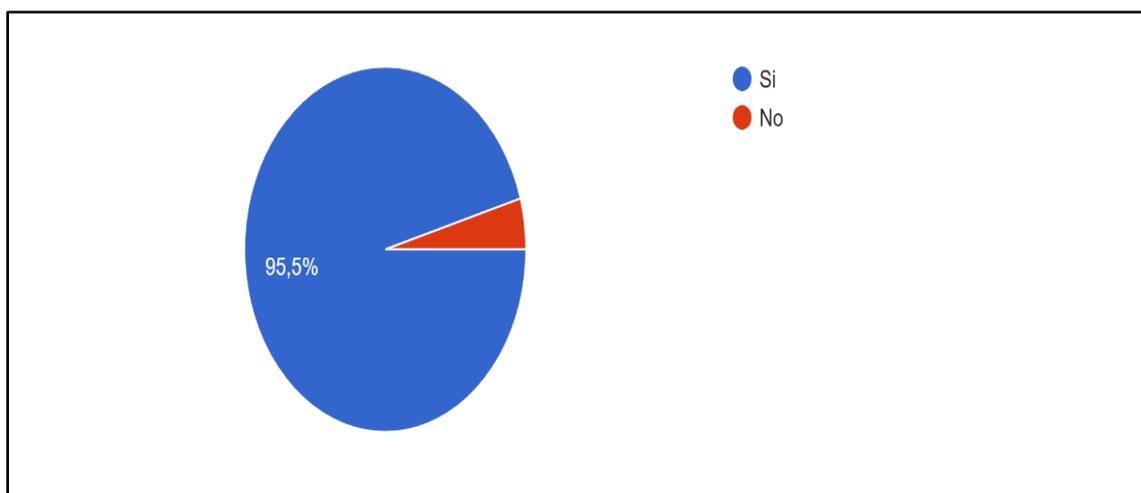
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - De un total de 200 encuestados únicamente un 39% considera que las políticas implementadas por la empresa fortalecen el sector, mientras que un 61% lo piensa que no existen políticas efectivas.

**Análisis.** - La mayoría de encuestados manifiesta no conocer sobre las políticas que EMUTURISMO EP ha implementado en territorio o a lo que hace referencia alguna de ellas, esto es una evidencia de la falta de acciones efectivas que tiene la empresa frente a las problemáticas existentes en territorio.

Cruz y Jiménez (2018) concluyen que la innovación es un factor clave para generar un destino turístico posicionado, no obstante, se percibe mucha innovación en los negocios familiares estos no cuentan con un personal capacitado y no destinan parte de sus ganancias a este objetivo concreto.

## 6.- Distribución por alianzas que fortalezcan la actividad turística del cantón



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

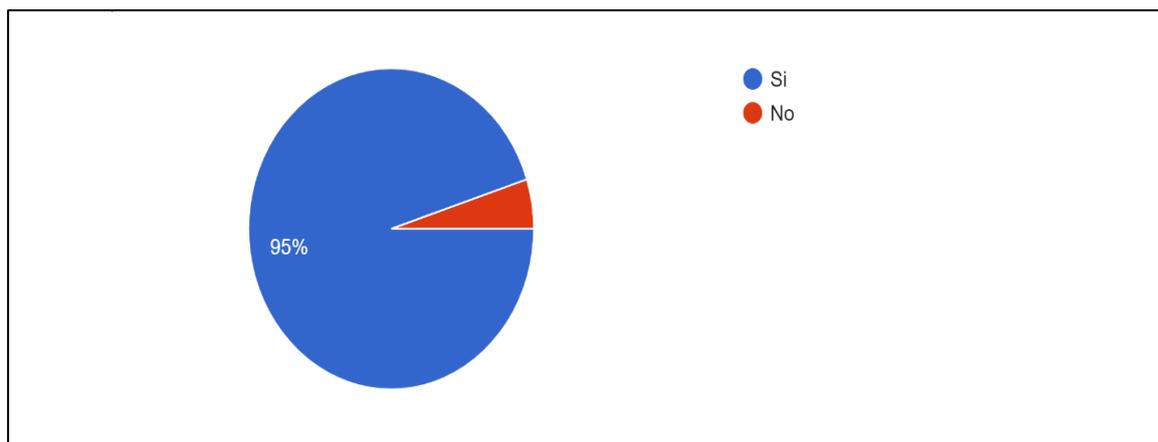
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - En un total de 200 encuestados, el 95.5% piensa que es necesario y urgente que la empresa genere vínculos con la parte empresarial y académica para así llegar a fortalecer el sector, en cambio el 5% piensa que solo se necesita generar un mejor control administrativo y operativo de la empresa, implementando estrategias efectivas.

**Análisis.** - En su gran mayoría los usuarios, emprendedores y turistas consideran que es necesario alianzas estratégicas efectivas y urgentes para mejorar y aprovechar los recursos y productos turísticos existentes y por generar.

Lino (2019) refiere que las alianzas en el turismo pueden ser una oportunidad muy importante para que los pequeños negocios de la industria puedan competir con las grandes compañías y ofrecer una experiencia única, aprovechando cualquier oportunidad de promoción derivada de dichas asociaciones, todos ganan: la pequeña empresa gana al lograr entrar a los sistemas de distribución de cadenas hoteleras más grandes, y, por su parte, las grandes empresas se benefician ya que pueden ofrecer una experiencia diferente basada en lo tradicional.

## 7.- Distribución por la reactivación económica del cantón



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

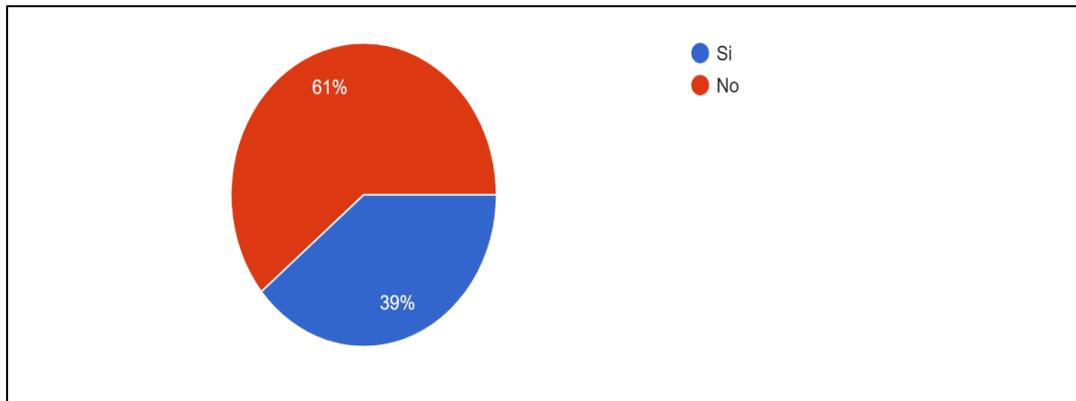
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - de un total de 200 personas encuestadas; podemos manifestar que la gran mayoría considera que el turismo es el eje fundamental para el desarrollo del cantón.

**Análisis.** - Nuestros emprendedores, empresarios, turistas locales y extranjeros consideran en su gran mayoría que el turismo es el eje principal para el desarrollo y crecimiento económico de nuestros sectores, tomando en consideración el potencial natural y ecoturístico que posee el cantón. Sin embargo, el 5% de los encuestados aseguran que al traer turismo a la región se pone en riesgo la fauna y flora existente en la zona, sin un plan que mitigue los riesgos que se generen por ello.

Bastardo (2018) comenta que la capacidad para atraer a los turistas locales, nacionales e internacionales, así como los negocios vinculados al turismo, tiene que ver con la cantidad de condiciones estructurales necesarias para que las personas puedan disponer de un mínimo de comodidad y para que prosperen los negocios debido a la demanda de sus productos y servicios de manera sostenible. Es meritorio destacar que, si hay mayor diversificación de infraestructura, mayor será la oportunidad de atraer el turismo.

### 8.- Distribución por el conocimiento administrativo de EMUTURISMO E.P.



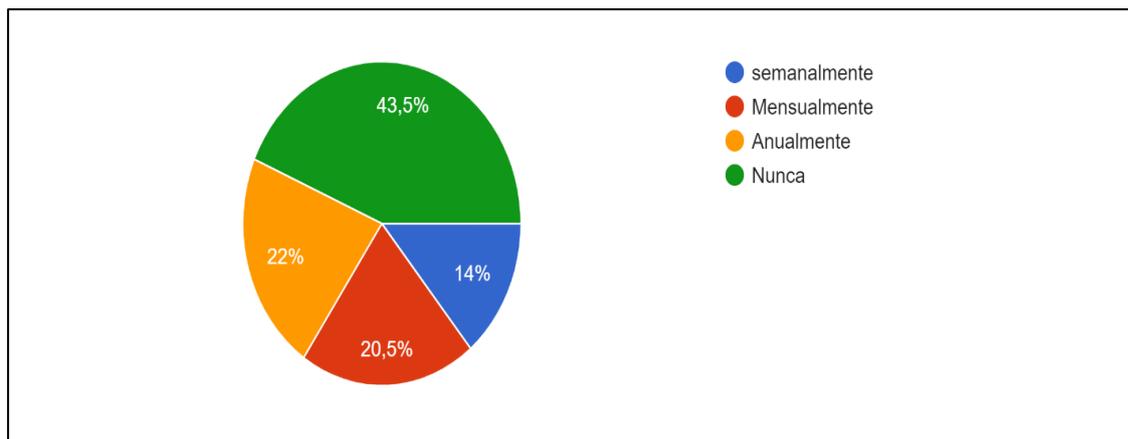
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - Como podemos observar en la gráfica la gran mayoría de los encuestados no conocen sobre el fin de la empresa o sobre los procesos y proyectos que EMUTURISMO desarrolla.

**Análisis.** - El 61% de los encuestados entre el personal administrativo y usuarios frecuentes de la empresa, no tiene conocimiento a profundidad del fin de la creación de la empresa, de sus procesos y políticas que desarrollan en territorio; esto nos demuestra que no ha existido un buen manejo de información, imagen, publicidad y marketing de la empresa. Sin embargo, el 39% de los encuestados en su mayoría personal técnico (más de 4 años trabajando) o aliados estratégicos indica que si conoce y está de acuerdo con los proyectos que se desarrollan en territorio.

## 9.- Distribución por evaluación de actividad turística



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

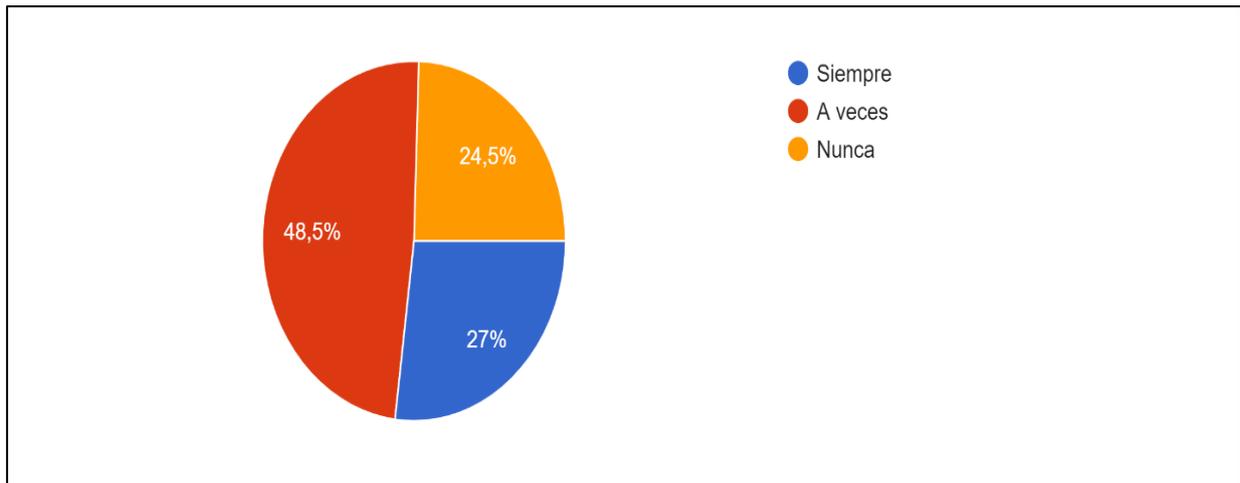
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - La gran mayoría de los encuestados (43.5% personal técnico) nos manifiesta que no se realizan evaluaciones de cada actividad.

**Análisis.** - En su gran mayoría el personal técnico de la empresa y emprendimientos asociados consideran que por falta de coordinación; planificación estratégica y personal no se realizan estos seguimientos o controles de cada actividad, es por ello que se cuenta con información muy superficial de los resultados por cada actividad.

En esta investigación Mosley y Megginson (2017) refiere que las condiciones que limitan y fortalecen el desarrollo de la sustentabilidad en el turismo, a fin de propiciar una reflexión sobre los compromisos que pueden adoptar los prestadores de servicios turísticos para realizar acciones que promuevan la equidad y mejoren las condiciones de vida de los habitantes de las comunidades locales a través del adecuado aprovechamiento de los ecosistemas desde un contexto ecológico y social, que permita desarrollar un modelo alternativo al monocultivo de caña de azúcar y a la ganadería, que requiere en gran medida del recurso hídrico y reduce la productividad de los suelos, además de generar un ínfimo beneficio económico a las comunidades locales.

## 10.- Distribución por emprendimiento turístico



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

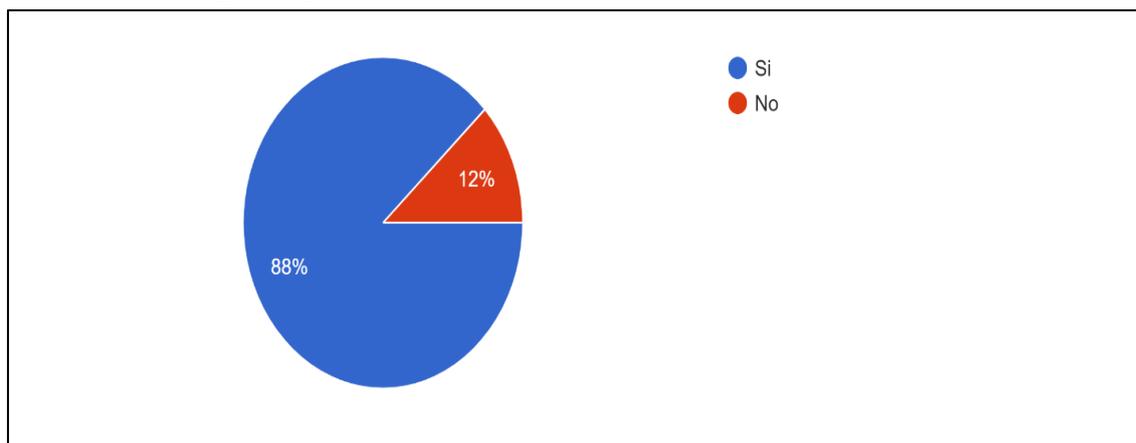
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - De un total de 200 personas encuestadas; podemos manifestar que el 48,5% de ellas indica que EMUTURISMO, fortalece los emprendimientos turísticos locales; el restante considera que muy poco se apoya estas actividades.

**Análisis.** - El desarrollo y crecimiento económico de nuestro sector depende del fortalecimiento, de estrategias y de una planificación efectiva que EMUTURISMO emplee, tomando en consideración el potencial natural y ecoturístico que posee el cantón y sus productos. Nuestros emprendedores, y empresarios consideran en su gran mayoría que EMUTURUSIMO si dedica recursos (pocos) al sector, pero con resultados a corto plazo, lo que provoca que no existan un desarrollo progresivo y los recursos sean poco productivos.

En la actualidad una de las actividades clave en el desarrollo económico y social de una región es el emprendimiento, por su alto componente de innovación en sus productos y servicios, los cuales buscan satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los consumidores. Este, a su vez, reside en aspectos como la transformación de la voluntad humana en el acto, las decisiones del emprendedor sobre la base de productos y servicios necesarios, y las representaciones y mentalidades sobre la forma de concebir las oportunidades de innovación, creación y negocio (Tejada, 2018).

### 11.- Distribución por implementar modelo de gestión administrativa



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

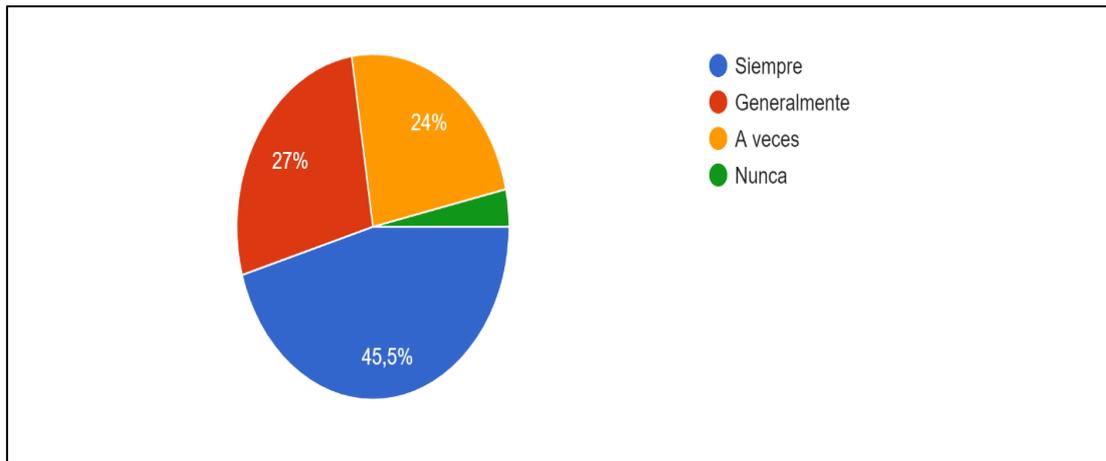
**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - El 88% de los encuestados manifiesta que es necesario implementar un nuevo modelo de gestión o potenciar el existente, mientras que el 12% nos indica que el modelo existente está acorde al sector.

**Análisis.** - Tomando en consideración el potencial natural y ecoturístico que posee el cantón, nuestros encuestados en su gran mayoría el 88% considera que es necesario mejorar el modelo administrativo existente en la empresa, que es importante explotar turísticamente las riquezas naturales que ofrece la región, ya que es una oportunidad de cambio y desarrollo para la región; y, el 12 % manifiesta no estar de acuerdo pues consideran que el modelo es efectivo para lo que cuenta el cantón.

Recalde (2017) comenta que, en el mundo empresarial actual, una gestión administrativa eficiente es fundamental para el éxito y crecimiento de cualquier organización. La forma en que se administran los recursos, se organizan los procesos y se toman decisiones estratégicas puede marcar la diferencia entre el fracaso y el éxito empresarial. Explorando las claves para una gestión administrativa eficiente y cómo puedes aplicarlas en tu organización. Optimizando operaciones, maximizar la productividad y lograr resultados sobresalientes

## 12.- Distribución por frecuencia de vista al cantón



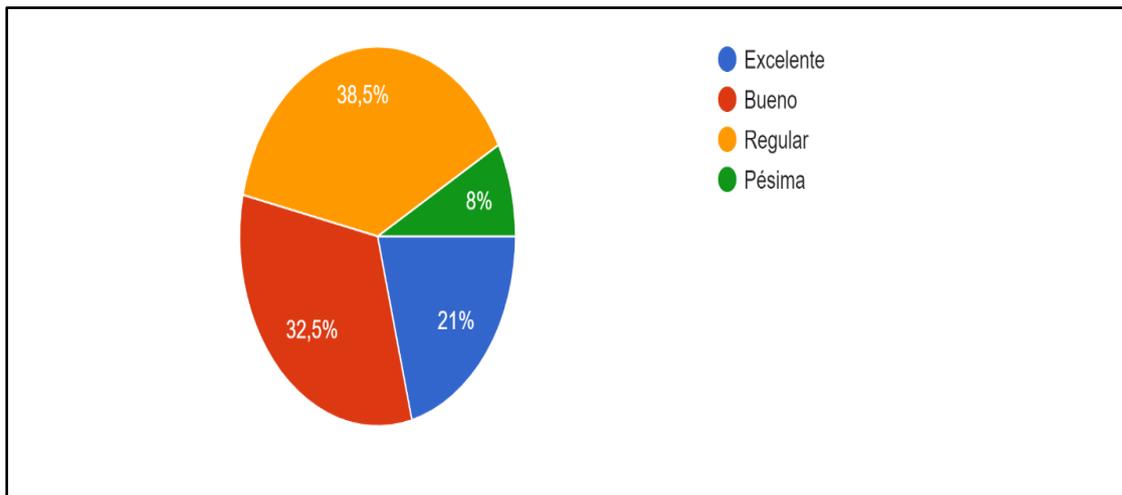
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - El 45.5% de los encuestados visitan con frecuencia el cantón, el 27% por feriados y el restante nos visitan de manera esporádica (dos a tres veces por año).

**Análisis.** - Se pudo determinar mediante las encuestas aplicadas a los turistas que la mayoría de ellos visitan el cantón de dos a cuatro veces al año, en los casos especiales lo hacen en las vacaciones, temporada playera o fin de año. Fechas que a muchos turistas se los acogen de manera agradable por el ambiente festivo que se vive en esa fecha, ambiente de relax y diversión, mientras que un grupo considerable lo hace una vez al año ya sea por motivo descanso o salud.

### 13.- Distribución por calificación de los servicios turísticos que ofrece el cantón



**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

**Fuente:** Asociaciones Turísticas Santa Elena

**Interpretación.** - cómo se puede observar el 38.5% de los encuestados califican los servicios que presta el cantón como regulares, el 32.5% considera que es bueno; el 21% nos indican que es excelente y el 8% nos manifiestan que son pésimo los servicios.

**Análisis.** - Podemos determinar mediante las encuestas aplicadas a los turistas que la mayoría consideran que los servicios que cuenta el cantón son de regular accionar, resaltando que los servicios de operadoras de celulares (señal) es buena en ciertos sectores y regular en otros; que los medios de transporte son buenos pero que las vías están en mal estado; que no existe un control en los precios de alimentación, bebidas, entre otros. Todo esto hace que nuestros turistas se sientan insatisfechos con los servicios que se brinda.

Los servicios pueden ser apreciados a partir del soporte técnico para la prestación del servicio, la funcionabilidad de su personal y por la imagen, intercambio que ofrece a sus clientes. Por lo general, se refiere a los servicios turísticos pueden ser resultados de múltiples configuraciones de los bienes y servicios complementarios que requieren los turistas para subsistir en sus desplazamientos del lugar de origen hacia donde se encuentran los recursos turísticos para satisfacer sus necesidades esenciales (Armas & Tamayo, 2019).

### ***3.1. Percepción General del Análisis e interpretación de los Resultados.***

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas al personal administrativo de EMUTURISMO, se pudieron evidenciar los criterios de opinión concerniente a la gestión administrativa y la incidencia que tiene frente al servicio que debe brindar la empresa a la población del cantón Santa Elena, siendo de vital importancia conocer el alcance de cada respuesta frente al presente trabajo de investigación, para los posibles resultados.

En este caso, en cuanto al objetivo que tiene la gestión administrativa que se desarrolla en la unidad de análisis, se evidenció que la mayoría refiere que se enfoca en obtener autosuficiencia en las actividades y programas a desarrollar por el bien colectivo, sumado al objetivo de convertirse en una unidad de producción económica que permita invertir en proyectos para el desarrollo socioeconómico de la población.

En relación, a la eficiencia que presentan el personal administrativo frente a las funciones asignadas dentro de la empresa, la mayoría está consciente en que no cumplen de manera satisfactoria con las funciones encomendadas, en este punto, es relevante considerar que muchas veces la misma organización no dota de recursos a los funcionarios, sin embargo, es necesario que se puedan tomar acciones conjuntas para mejorar el fiel cumplimiento de las funciones que se les entrega a realizar.

Así mismo, en cuanto al servicio que presenta la administración de la Empresa EMUTURISMO, es preocupante el resultado que refleja esta pregunta, dado a que menos de la mitad considera eficiente, el resto, o sea en su mayoría etiquetan el servicio como ineficiente, lo que es primordial centrar esfuerzos en cuanto a la forma en la que se atiende las necesidades de la población, considerando la parte de que es uno de los objetivos esenciales de la entidad gubernamental local.

Las alianzas estratégicas son muy importantes dado a que permiten diversificar el servicio que se brinda, por ello, en esta pregunta, el personal administrativo respalda de manera positiva que es importante que se realicen este tipo de alianzas, para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el cantón Santa Elena, considerando, por supuesto, los alcances y las limitaciones que este tipo de estrategias presentan.

El turismo, siendo uno de los sectores, que actualmente ayuda a mejorar la condición económica de la región que lo oferta, y siendo una fuente de ingresos para las arcas municipales, se debe priorizar los objetivos que debe cumplir, en este caso, en cuanto a la pregunta sobre la representación del turismo, la mayoría respondió que permite el desarrollo local y genera empleo, seguido a que permite obtener ingresos y fortalece la identidad cultural.

Ahora bien, es importante que el personal administrativo conozca sobre el objetivo de la empresa, dado a que todas las funciones y tareas deben estar alineadas al fiel cumplimiento del mismo, sin embargo, se evidencia que casi todo el personal administrativo encuestado refiere que manejan poco el tema, es decir no conocen el objetivo y más aún no tienen en claro el objetivo institucional; siendo una de las debilidades que se debe corregir.

En cuanto a la evaluación para medir la efectividad de las actividades turísticas dentro del cantón Santa Elena, se evidencia que realmente si existe un control de la ejecución de los programas turísticos, sin embargo, presentan ciertas debilidades al momento de tomar las decisiones correctas para que los proyectos y programas sean efectivos; solo así, se cumple con la misión de la empresa por el cual fue creada.

En cuanto a la última pregunta, concerniente a la necesidad de implementar un modelo de gestión en este sector turístico del cantón Santa Elena, dando las alternativas como el modelo de gestión de estrategias financiera, modelo de gestión social y modelo de gestión administrativa, la mayoría consideró esencial y urgente aplicar un modelo de gestión administrativa para organizar las funciones dentro de cada área, y que las mismas se ejecuten teniendo en cuenta el control del cumplimiento para tener buenos resultados, reflejándose en la calidad de servicio que brinde la empresa EMUTURISMO.

También se consideró aplicar encuestas a los servidores turísticos, con la finalidad de conocer desde un enfoque externo sobre la gestión administrativa que lleva a cabo la empresa EMUTURISMO en el cantón Santa Elena, de ello, como primera pregunta se abordó si conocen el funcionamiento de la empresa, lo que casi todos conocen la existencia de la institución, sumado a que más de la mitad en la segunda pregunta opinó que desconoce la gestión que ejecuta la administración turística.

Concerniente a las funciones que desempeña la unidad de análisis, los servidores públicos opinaron que no cumplen con sus funciones encomendadas, más bien, se sienten insatisfechos por procesos que han solicitado, de lo cual, no hay respuestas ni interés por parte de la administración, lo que implica que exista una inconformidad en cuanto al desempeño organizacional de la empresa EMUTURISMO.

Así mismo, en relación a la calificación que les otorgan los servidores turísticos a la empresa EMUTURISMO, se evidenció en sus opiniones, en la mayoría manifiestan que es regular el desempeño de la organización, frente a lo que como empresa municipal turística debe brindar; así mismo, opinaron que las políticas para fortalecer el emprendimiento turística no son efectivas, manifestándola inconformidad de la gestión administrativa.

En cuanto a las alianzas estratégicas que se deben aplicar para mejorar el servicio turístico a los turistas locales y extranjeros, opinaron que es necesario y urgente el que se genere un vínculo entre las organizaciones, de tal forma, en la que se suman los esfuerzos para brindar un mejor servicio en todas las áreas turísticas en la zona peninsular; de tal manera que esto va a implicar que exista un buen servicio.

Desde la opinión de los servidores turísticos, se pudo observar que es necesario que se implemente un modelo de gestión administrativa, de tal forma que esto va a ayudar que los funcionarios puedan desarrollar sus funciones de manera efectiva, lo que beneficia a los servidores turísticos porque responderán con eficacia a los programas y proyectos que como empresa impulsan.

## *CÁPITULO IV*

### *4.1 Diagnostico*

#### *4.1.2 FODA DE EMUTURISMO E.P.*

<b>OFERTA</b>	<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>ATRATIVOS TURISTICOS</b>	<p>Presencia de áreas protegidas que comprenden sus cuatro ecosistemas: marino - costera, manglar, bosque seco y bosque húmedo tropical. Variedad de líneas de productos, enmarcados en turismo comunitario, cultural, de sol y playa, ecoturismo y deportes debido a la riqueza en cuanto a patrimonio natural y cultural. Impulso de nuevas actividades diseñadas para el turista aventurero como el paseo en parapente, paseos terrestres guiados, snorkel, buceo, avistamiento de ballenas, entre otras.</p>	<p>Deterioro en temporadas altas debido a la limitada planificación para su conservación y aprovechamiento turístico sostenible. En el caso de atractivos de sol y playa, su disfrute está marcado por la estacionalidad. Poca valoración al patrimonio cultural por parte de los ciudadanos y autoridades. Limitada promoción de los atractivos turísticos por parte de los organismos gubernamentales a nivel provincial.</p>	<p>Forman parte de rutas regionales como la del Spondylus o Surf. Atractivos turísticos ideales para el desarrollo de eventos de línea internacional, como competencias marítimas (surf), conciertos o festivales. Inclusión en mapa turístico del Ecuador una vez categorizados a través de recopilación de datos en ficha de jerarquización y aprobación por los entes correspondientes.</p>	<p>La temporalidad. La desaparición de ecosistemas debido a la ampliación de zonas agrarias, construcción de vías de acceso sin consideración a las afectaciones ambientales. La presencia de productos similares en provincias cercanas (Manabí y Guayas). Contaminación ambiental en los atractivos naturales producto de la actividad turística.</p>

<p><b>SERVICIOS TURISTICOS</b></p>	<p>El sector hotelero y restaurantero está liderada por medianas y pequeñas empresas propiedad de personas de la localidad e inversionistas. Servicio de transporte interprovincial eficiente. Servicio de taxis en las comunidades con alto nivel de visitantes.</p>	<p>Poca profesionalización de prestadores de servicios turísticos, sobre todo en el sector de alojamientos y alimentos. Transporte público urbano e inter cantonal deficiente. Competencia desleal (departamentos de alquiler por día que compiten con el sector de alojamiento). Oferta hotelera y restaurantera deficiente en temporada alta. Limitada promoción de los servicios por parte de las entidades gubernamentales y de los propietarios. Poca participación asociativa por parte de los prestadores de servicios a fin de superar la problemática de la estacionalidad y temporalidad.</p>	<p>Carreras universitarias o capacitaciones por competencias ofertadas por entidades gubernamentales en materia turística a través de diversos programas. Créditos para el desarrollo de proyectos turísticos a través de empresas financieras como BAN ECUADOR o CFN. Organización de eventos en temporada baja, que mejore la economía de los prestadores de servicios durante esta época. Visitantes de la región sierra disminuyen el impacto económico en la temporada baja. Capacitación a taxista en temas de turismo, guianza y atención al cliente.</p>	<p>Hoteles y restaurantes en provincias cercanas, afectando la economía de prestadores de servicios locales. Presencia de comerciantes informales de otros cantones o provincias para la venta de alimentos y bebidas en temporada alta. Presencia de transportistas informales (Taxis) no autorizados para el traslado de personas a sitios de interés.</p>
------------------------------------	---	---	--	--

<p>INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Carreteras de primer orden en buenas condiciones. Cobertura de servicios de internet o telefonía móvil eficiente en las zonas urbanas. Terminal terrestre regional Sumpa localizado en el centro arterial vial del cantón Santa Elena. Construcción del parque turístico recreacional en la cabecera cantonal de Santa Elena. Aeropuertos cercanos al cantón Santa Elena que facilitan su accesibilidad. Malecones que cuentan con facilidades turísticas</p>	<p>Déficit cobertura de telecomunicaciones en algunos sectores de las parroquias rurales. El abastecimiento de servicios básicos es poco eficiente en las zonas rurales, sitios donde mayormente se lleva a cabo la actividad turística (agua potable, alcantarillado, energía eléctrica). Seguridad para el peatón deficiente en las carreteras interurbanas y parroquiales (Pasos peatonales). Obras viales que toman mucho tiempo y perjudican la economía de los prestadores de servicios y la imagen de la provincia. Falta de un plan para el funcionamiento adecuado del aeropuerto Ulpiano Páez. Falta de frecuencias para el debido funcionamiento de frecuencias.</p>	<p>Rehabilitación y construcción del sistema vial Chongón - Santa Elena, que permitirá disminuir el tiempo de llegada de los turistas en las temporadas altas. Inauguración de la Planta Potabilizadora de Agua que fortalecerá al sistema provincial y beneficiará al sector turístico. Mantenimiento y mejoramiento de vía de la Ruta del Spondylus. Alcantarillado sanitario y vías internas en comunidades turísticas del cantón Santa Elena. Mejoramiento vial en zonas urbanas de la provincia de Santa Elena. Construcción de malecones en comunidades con recursos turísticos potenciales.</p>	<p>Aislamiento de comunidades asentadas en zonas rurales y vinculadas a la actividad turística a causa de inundaciones o pérdida de puentes / carreteras por la temporada invernal. Cobro de peaje para el mantenimiento de las nuevas obras viales a inaugurarse podrían predisponer la llegada de los visitantes.</p>
------------------------	--	---	--	---

<p>SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</p>	<p>Servicios bancarios eficientes en zonas urbanas de la provincia. Elaboración y comercialización de artesanías con productos locales.</p>	<p>Centros de atención médicos limitados. Servicios bancarios deficientes en parroquias rurales.</p>	<p>Áreas y espacios adecuados para el desarrollo de eventos provinciales nacionales o regionales en el Cerro el Tablazo.</p>	<p>Presencia de comerciantes informales de otras provincias para la venta de artesanías o prendas de vestir en temporada alta.</p>
--------------------------------------	---	--	--	--

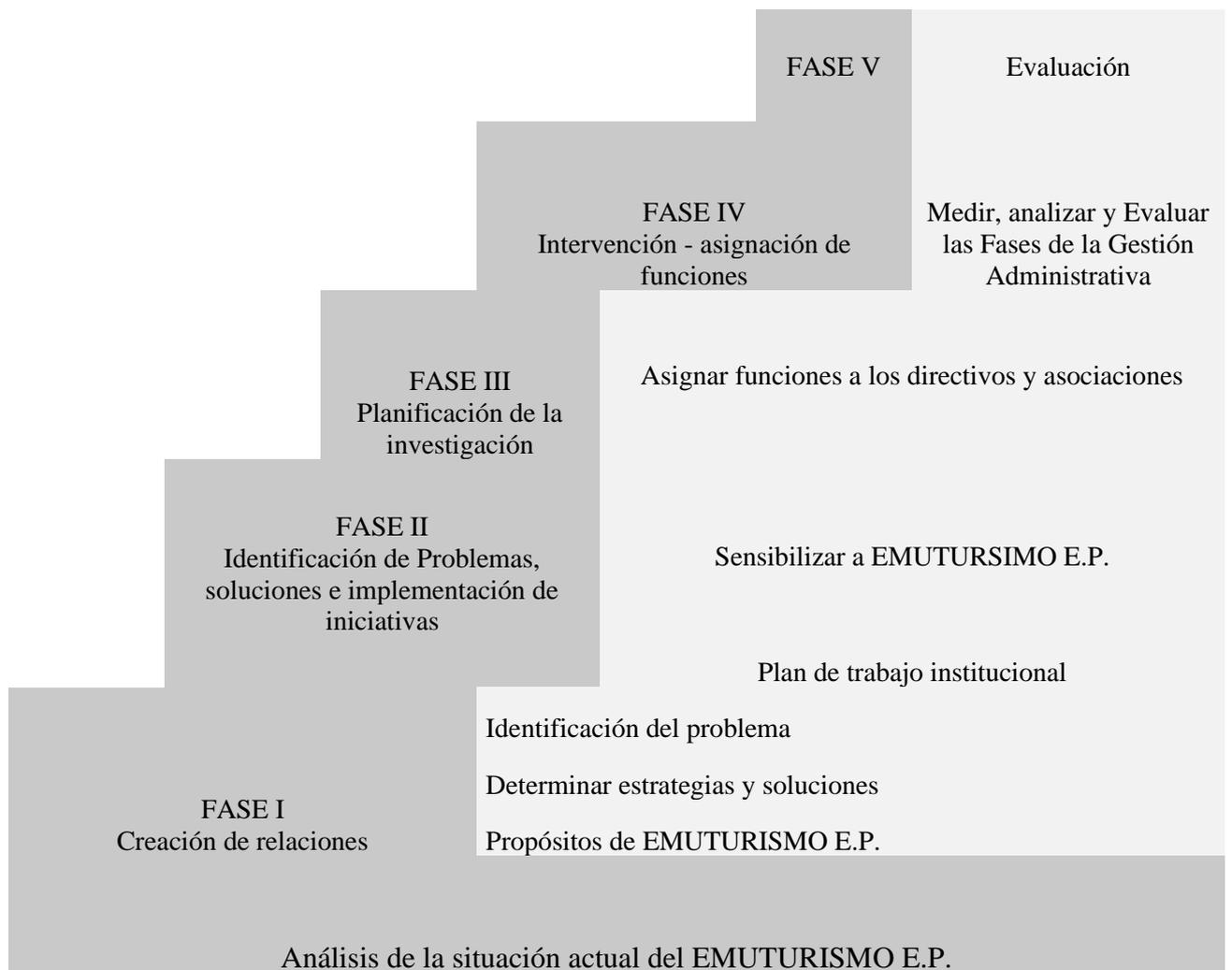
**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M

## 4.2. PROPUESTA

### 4.2.1. Descripción de la propuesta

#### MODELO Gestión administrativa de EMUTURISMO E.P.

Fases del modelo de Gestión Administrativa



Elaborado por: Verónica Gonzabay M.

## **Fase I**

### **Creación de Relaciones**

EMUTURSIMO E.P. ANÁLISIS DE SITUACIÓN Para la implementación del plan, con base en la matriz FODA, se identificarán las fortalezas y debilidades de la administración turística del Estado de Santa Elena.

**Fortalezas:** Atributos o habilidades asociadas con la gestión para el logro de metas.  
**Deficiencias:** Cualquier deficiencia o defecto en el desempeño del objetivo.

**Oportunidades:** Las condiciones externas, algo visible para todos o EMUTURSIMO contribuyen a la popularidad y competitividad de las metas deseadas.

**Amenazas:** factores identificados desde el exterior como nocivos, amenazas a la supervivencia de la empresa, que pueden convertirse en oportunidades para el logro de los objetivos. Después de EMUTURISMO E.P.

Al descubrir la situación actual, se pueden desarrollar e implementar estrategias para tratar de mejorar la situación actual. Desarrollar la capacidad del personal de la organización ayudará mucho, ya que obtendrán más información sobre la gestión participativa, podrán tomar iniciativas para gestionar mejor sus actividades, confiarán en la gente local para identificar los procesos clave y documentarlos, métodos que ayuden a socializar actividades y decisiones a nivel local.

En el transcurso de la investigación se recopiló información sobre la empresa EMUTURISMO E.P. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA) y para una mejor comprensión se creó una tabla como se describe a continuación.

## **FASE II:**

### **IDENTIFICACION DE DIFICULTADES, MEDIDAS IMPLEMENTACION DE INICIATIVAS**

#### **Identificación de Problemas**

En la FASE I se pudo establecer la realidad presente el cual consintió identificar los problemas que existen en la Empresa Municipal de Turismo “EMUTURISMO E.P” y en cuanto al desarrollo turístico del Cantón Santa Elena.

En esta etapa utilizamos como herramienta la matriz FODA, la cual nos presentó el problema principal: la administración inadecuada, ya que encontramos recursos limitados y estrategias desarticuladas para optimizar el desarrollo turístico.

#### **Determinar estrategias de solución**

En el análisis de las principales problemáticas planteadas en la empresa municipal de turismo EMUTURISMO E.P.:” se mencionan las causas y consecuencias de las mismas, para lo cual continuamos ofreciendo soluciones para optimizar el desarrollo turístico utilizando la herramienta Matriz cuantitativa para la planificación estratégica.

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>SOLUCION</b>
<b>Deficiente Gestión Administrativa pues se encuentran con estrategias desarticuladas, debido a los escasos recursos para optimizar el desarrollo turístico</b>	Delimitados métodos internos debido a la incompleta Gestión Administrativa.	Corporaciones turísticas, comunidad y turistas con inocencia y poca valorización de los atractivos turísticos del sector	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar un "Modelo de Gestión Administrativa para optimizar el desarrollo turístico"</li> <li>- Coordinar actividades para la identificar potencialidades, analizar alternativas, adopción de estrategias, formulación de planes, programas y proyectos de ejecución y evaluación de resultados.</li> <li>- Seguimiento de capacitaciones y actualización de planes, ordenanzas y normativas para los operadores turísticos.</li> </ul>
	Carencia de dependencia entre organizaciones comunitarias, privadas y la población local	Deficiente participación de las autoridades en los procesos de desarrollo turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Socializar entre las asociaciones turísticas y los directivos de EMUTURISMO la planificación periódica con el enfoque del desarrollo turístico.</li> <li>- Crear programa de capacitación e información sobre los beneficios del turístico, inversión y creación de nuevos emprendimientos.</li> <li>- Crear vínculos o convenios interinstitucionales para la realización de prácticas y proyectos a beneficio de la Comunidad.</li> </ul>
	Procesos de desarrollos turísticos desarticulados	Escasos recursos para optimizar el desarrollo turístico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizar los recursos naturales de manera sostenible.</li> <li>- Realizar análisis de las actividades y participación en tiempos determinados, esto ayudará a crear estrategias en mejora y así evitar posibles falencias.</li> </ul>

Elaborado por: Elaborado por: Verónica Gonzabay M

### **3.8. Propósito de la Empresa Municipal de Turismo EMUTURISMO E.P.**

#### **Implementación de la Gestión Administrativa**

Las actividades que se implementan para la ejecución están alineadas a un orden y cumplimiento:

#### **Fijación de Estrategias**

- a) **Impulsar el crecimiento de los negocios turísticos, dando capacitaciones de inversión y creación de nuevos emprendimientos**, meta es el desarrollo económico del Cantón Santa Elena, para que exista un mejor estilo de vida y a su vez exista desarrollo social.

En base a:

- ✓ Aprovechar los recursos locales. Todo aquellos que se pueden movilizar, modificar o transformar para proporcionar actividades, empleo y rentas o situaciones más favorables o ventajosas.
- ✓ Enfoques que ayuden a la comunidad. Trabajar para prevenir los problemas sociales y enfrentar aquellos que se presenten.
- ✓ Generación de riqueza. Es el resultado de una actividad productiva, del desarrollo de un valor agregado que aporta los recursos necesarios para una mejor calidad de vida.
- ✓ Producción de empleos. Las principales características de los procesos de trabajo son la utilidad de los resultados, el tiempo y energía invertidos por los trabajadores, sus ingresos y el grado de satisfacción del contenido de las funciones realizadas.

Promover y transmitir el potencial del turismo, promover el proceso de participación con el desarrollo del turismo local a través de actividades culturales y recreativas, y así posicionar al turismo como un eje estratégico de desarrollo económico, social y ambiental, que garantice la necesaria y suficiente armonía entre las actividades. y respeto por lo local.

**b) Estrategia de comunicación Directa y Personalizada por medio de las páginas web.**

La comunicación directa y personal incluye todas las formas de comunicación entre la empresa y su mercado de "viajes" sin intermediarios. Este tipo de comunicación puede ser en persona, por teléfono o por correo directo, y consiste en brindar información a un grupo con intereses o características comunes. Los mensajes aquí presentados pueden adaptarse a los intereses y perfiles de los consumidores.

El marketing directo es una estrategia de comunicación personal ideal. Este tipo de marketing consiste en una serie de acciones encaminadas a transmitir el mensaje de la empresa de forma segmentada y personal, creando así una interacción con el destinatario.

También es importante considerar el diseño e implementación de una página web, donde se invite a la ciudadanía a conocer de forma virtual los espacios y todos los servicios que brinda, de esa forma también se informa a la población sobre las gestiones que se desarrollan en beneficio de la comunidad, a más de considerar que es una de las redes sociales de mayor alcance.

**Competencias por parte de la Empresa Municipal de Turismo EMUTURISMO E.P.**

Brindar asesoramiento a la comunidad y asociaciones sobre la difusión de promoción y de marketing.

Actividades culturales, educativas y recreativas realizadas por la empresa para el beneficio colectivo mediante el uso de medios de comunicación.

Coordinar con diversas organizaciones culturales, sociales y otras, organizar y gestionar la formulación y desarrollo de diversos proyectos culturales, educativos y recreativos en el país y sus parroquias rurales.

Determinar los estándares técnicos y de gestión de la unidad estructural, así como mantener estadísticas y documentación de todas las actividades.

### **FASE III:**

#### **PLANIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El propósito de este estudio es reconstruir la planificación y ejecución del modelo de gestión administrativa para tener como resultado los objetivos deseados bajo la dirección y ejecución que motivan al personal a investigar, presentar proyectos y compartir conocimientos.

Es importante tomar en cuenta las opiniones de los empleados, especialmente las opiniones de los residentes locales, quienes están muy relacionados con el desarrollo de la industria turística, para lograr una mayor participación y apoyo en la operación de la empresa. EMUTURISMO E.P. los gerentes de la empresa aumentarán el apoyo para la implementación del modelo de gestión administrativa, participarán activamente en la socialización de los empleados y los residentes locales.

La capacitación del personal y de las personas que implementan el modelo de gestión administrativa del desarrollo turístico local es la clave para lograr los objetivos de la gestión turística, ya que, a través de la capacitación, el personal comprenderá el modelo de gestión, su importancia y beneficios, además, se mejorará la capacidad del servidor. asegurado se consolidarán y se convertirán en coordinadores internos que ayudarán a mejorar el proceso de participación.

#### **Temas a tratar:**

- **Empresas turísticas:** Son agrupaciones de trabajadores organizados para realizar actividades que brindan productos y/o servicios de turismo, esparcimiento o entretenimiento.
- **Círculos de Calidad:** Son grupos de empleados organizados permanentemente cuyo propósito es estudiar y mejorar sistemáticamente procesos complejos. A diferencia de un equipo de mejora, es una estructura estable que cierra la brecha entre pensadores y hacedores.
- **Equipos de mejora:** Son grupos de empleados formados para desarrollar planes de mejora específicos, formularlos juntos y presentarlos a la dirección.
- **Inversión:** Se refiere al comportamiento utilizado para obtener un destino específico de un recurso con fines de lucro.

- **Emprendimiento de ideas de mejora:** muchas iniciativas de mejora aportan valor y ahorro de costes a la organización. Parte del valor creado puede destinarse a premiar ideas de mejora y organizar concursos de ideas. Sin embargo, la compensación económica no es la única opción, pudiendo establecerse otros mecanismos de compensación.
- **Estrategias de comunicación:** Son foros de discusión donde los empleados pueden discutir iniciativas de mejora o conocer conocimientos informales sobre la organización de manera participativa.

Las reuniones tienen que ser planificadas y fomentar el diálogo y la implicación de los asistentes, para ello se recomienda elaborar un acta de la reunión, donde registre los objetivos, la discusión y el consenso final.

Se elaboró un cronograma de actividades, el cual, describe las actividades planificadas a realizar durante el proceso de aplicación de la propuesta de gestión administrativa en la empresa EMUTURISMO E.P. del cantón Santa Elena, este se describe a continuación:

<b>Tareas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Meta</b>	<b>Cronograma</b>			
<b>Pre requisitos</b>				Trimestre			
				1	2	3	4
<b>Definir objetivos</b>	Igualar las causas que indiquen a la falta de diligencia de la gestión funcionaria de la empresa Emuturismo E.P.	Examinar el estándar de gestión administrativo actual de la empresa Emuturismo E.P. y su impacto en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.	Diseñar un modelo de gestión administrativa enfocado al desarrollo turístico del cantón Santa Elena.	x			
<b>Inicio</b>				x			
<b>Partidas de contrato personal</b>	verificación de partidas	Selección de partidas	Conocer si el personal contratado cumple con los requisitos para desempeñar con las actividades	x			
<b>Organigrama de funciones</b>	Crear el organigrama Funcional	Asignar funciones	Dar seguimiento que se cumplan a cabalidad en cada departamento.	x			
<b>Listado de responsabilidades de acuerdo al contrato laboral</b>	Designar responsabilidades	técnico debe cumplir la ejecución de proyectos turísticos	Conocer las actividades de cada trabajador para que exista un mejor control de las actividades encomendadas	x			

<b>Control de socialización en toma decisiones</b>	Designar responsabilidades	Socializar con los Técnicos y Operadores turísticos las ejecuciones de los proyectos	Captar la participación y aceptación de los operadores turísticos para trabajar en conjunto para lograr el desarrollo turístico.	x				
<b>Formación</b>								
<b>Capacitación dentro del ámbito profesional y laboral.</b>	Optimizar y actualizar sus conocimientos, destrezas y actitudes profesionales	Capacitar al personal sobre el modelo de Gestión Administrativa	Aportar con nuevos conocimientos para ponerlos en practica	x				
<b>Auditoría Interna</b>								
<b>Proceso independiente para un objetivo diseñado.</b>	Listado de procesos y actividades que se realizan.	Auditoría interna de los procesos	Construir la línea base para ver cómo se está ejecutando las actividades.	x				
<b>Eventos y actividades</b>								
<b>Acontecimiento previamente organizado.</b>	Planificación mensual de los eventos a ejecutarse.	Determinar fechas para su respectiva organización.	Socializar fechas para la ejecución de las actividades.	x				
<b>Documentación</b>								
<b>Constancia de acontecimiento previamente organizado.</b>	Metodología para tener un respaldo de lo ejecutado.	Documentar los procesos.	Tener respaldo de lo ejecutado.	x	x	x	x	x
<b>Mejora Continua</b>								

<b>Búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección.</b>	análisis situacional enfocado al modelo de gestión administrativa y el impacto turístico.	Mejorar políticas y las estrategias de la institución.	Mejorar constantemente los procesos y así ser más eficiente y tener un mejor rendimiento.	x
<b>Control y Evaluación</b>				
<b>Consiste en medir el impacto se ha tenido en las acciones planificadas.</b>	Indicadores aplicados para el control y evaluación.	Control y evaluación de los procesos mejorados.	Dar los seguimientos para controlar y evaluar la efectividad de las actividades.	x

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M

### 3.9. PLANIFICACIÓN MENSUAL

**Objetivo: Potenciar y consolidar el desarrollo turístico del Cantón Santa Elena.**

#### SANTA ELENA ES EL DESTINO

FECHAS	DETALLES	ENFOQUE	ALCANCE
SEMANA 1	Planificación y enlaces interinstitucionales para el fortalecimiento de actividades turísticas para el año 2023	sitios naturales, culturales y recreacionales	seguridad, gestión y promoción de los destinos turísticos del cantón Santa Elena
SEMANA 2	Reunión con directivos comunales, planificación de actividades del mes.	desarrollo turístico del cantón Santa Elena	la comunidad participa de forma activa de las actividades que se generan
SEMANA 3	Ejecución de actividades planificadas.	lugar establecido para la actividad o evento	ejecutar las estrategias planteadas
SEMANA 4	Presentación de página web "Santa Elena es el destino"	demonstración de información de lugares turísticos del cantón	posicionamiento de lugares turísticos del cantón

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M

#### **FASE IV:**

### **3.10. INTERVENCIÓN- ASIGNACIÓN DE FUNCIONES**

#### **Asignar funciones al personal y a las asociaciones turísticas.**

Las funciones del Personal de EMUTURISMO E.P. tendrán actividades conjuntas con las asociaciones turísticas del Cantón Santa Elena y estarán las siguientes:

<b>CARGO</b>	<b>FUNCIONES</b>
GERENTE	Evaluar los objetivos planteados.
ASOCIACIONES TURISTICAS	Realizar el seguimiento y monitoreo de avance para el cumplimiento de los objetivos. Coadyuvar a la articulación y trabajo mancomunado entre los actores locales, y los actores externos del Cantón Santa Elena.
TECNICA DE TURISMO	Asesoramiento y charlas de capacitación de los temas establecidos
	Registro de actividades
	Formalizar acuerdos para entre los actores sociales participantes.
	Consolidar los mecanismos participativos para la toma de decisiones y acciones
COMUNIDAD	Personificar en pactos internas y externas buscando mejorar el desarrollo turístico local y la participación de la sociedad.
	Ser los terceros entre su sector y los directivos.
	Notificar en el cambio y diseño de nuevas estrategias para el desarrollo turístico local.

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

## FASE V:

### 3.11. EVALUACIÓN

#### **Medir, analizar y evaluar las fases del modelo de gestión Administrativa.**

El directorio debe esforzarse por alcanzar las metas institucionales, por lo que es necesario medir y evaluar la ejecución de los procesos estratégicos de la organización utilizando indicadores que reflejen oportunidades de mejora y una mejor toma de decisiones para monitorear la gestión. con la sociedad.

Las fichas de indicadores aportan información relevante de los procesos donde se podrán corregir y dar seguimiento a los mismos, para posibles correcciones.

FICHA DE INDICADORES	
Nombre del Proceso	Identificar claramente el nombre de la estrategia a implementar
Nombre Indicador	Identificar claramente el indicador
Descripción del Indicador	Determinar lo que se quiere medir, teniendo en cuenta el objetivo del proceso y sus dimensiones: eficacia, eficiencia, economía y desarrollo.
Objetivo del Indicador	Identificar claramente el objetivo estratégico
Fuentes de Información	Datos Bibliográfica – Leyes – Políticas
Tiempo o Período	Tiempo de estimado de implementación estratégica
Meta	Establecer las metas
Responsables de Medición	Gerente y Técnica de Turismo

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

La empresa EMUTURISMO-EP teniendo la característica de ser una entidad autónoma, pero dependiente del Gobierno Autónomo Descentralizado, debe rendir cuentas de las gestiones

que desarrolla en beneficio de la comunidad, para ello necesita estandarizar los formatos con el que se presentan tales informes, dejando constancia del fiel cumplimiento de las funciones, por ende, debe ser revisado y aprobado por el personal administrativo autorizado y competente.

Mediante la ficha se procederá a medir, analizar y evaluar la fase del modelo de gestión administrativa.

<b>3.12. INFORME FINAL</b>	
Nombre de la Actividad	Identificación del Evento
Objetivos Estratégico.	Objetivo alcanzado en tiempo determinado.
Objetivos específicos logrados.	Metas a corto plazo.
Alcance logrado	Impacto que alcanzado.
Participantes	Numero de organización turísticas y participantes de la localidad que apoyaron en la ejecución de las estrategias logrando mejorar el desarrollo turístico local.
Beneficiarios	Identificación de entidades públicas, privadas, grupos sociales, población local, que fueron los beneficiarios directos e indirectos.
Costo – beneficios.	Correlación entre los recursos invertidos y los beneficios adquiridos al culminar las actividades
Metodología de trabajo	Descripción clara de la metodología de trabajo utilizada para la ejecución de las actividades.
Resultados	Resultados obtenidos al culminar el objetivo.
Método de verificación	Fotografías, Videos, Agenda de trabajo.
Conclusión	Aspectos importantes de la actividad.
Responsable	Gerente y Técnico de turismo
Revisado por	Debe ser revisado por el gerente de la empresa EMUTURISMO E.P. para verificar la calidad de información que se brinda en el informe, Además debe ser socializado con la comunidad.

**Elaborado por:** Verónica Gonzabay M.

## *CÁPITULO V*

### **CONCLUSIÓN**

Se determinó la gestión administrativa y su impacto en el desarrollo turístico, donde, se consideró que existe la necesidad de registros sistemáticos para mejorar el control interno de la gestión empresarial, proceso contable, administrativo y financiero de la empresa, considerando que la empresa presenta una escasa evaluación económica financiera en los últimos años y el poco manejo del control gerencial afectó a la toma de decisiones en la economía de la entidad.

Se presentó, una propuesta de Gestión Administrativa, con componentes que interactúan entre sí y se encuentran interrelacionados por una red o esquema de procesos cuya finalidad es favorecer el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización. Este sistema apunta a que los recursos de la organización en cuestión sean administrados de forma eficiente.

Se elaboró un modelo de gestión administrativa enfocado en fortalecer los procesos que impliquen colaboración, para poder incrementar los beneficios entre las partes interesadas, para así poner estrategias para poder mejorar el desarrollo local, logrando un desarrollo turístico sostenible.

Dicho lo anterior nos lleva a la conclusión que, mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos.

## **RECOMENDACIÓN**

La estructura organizacional administrativa propuesta para la empresa EMUTURISMO EP será la de Administración directa, es decir estará fundamentada en la estructura interna de la empresa. Sin embargo, para la operatividad de sus funciones será necesaria tener personal idóneo y capacitado (permanente) que se encarguen de la administración financiera contable y comercialización de productos y servicios que la empresa cuenta; en temporada alta se deberá duplicar las acciones a emplear.

Para lograr el desarrollo del turismo es necesaria la formación en administración y gestión turística, además del desarrollo de proyectos relacionados con el turismo sustentable, lo que debe incidir principalmente en la identificación de temas y el establecimiento de prioridades en Santa Elena, quienes ya Hay que nivelar los proyectos. con planes de ordenamiento y desarrollo del territorio, de modo que se prioricen proyectos de gran envergadura que permitan su desarrollo continuo.

Los funcionarios responsables de la gestión administrativa (Gerente y personal administrativo), deben proponer estrategias que impulsen el desarrollo equitativo y equilibrado del turismo, como la creación de nuevos productos, promoción y mercadeo de rutas turísticas, ya que, con ello habrá mayor participación de los involucrados directos y por ende se pueden identificar las problemáticas existentes, aprobar y ejecutar proyectos que busquen mejorar el turismo del Cantón Santa Elena.

Para tener en territorio el desarrollo efectivo de las actividades y funciones de la empresa se sugiere trabajar en alianzas estratégicas con empresas ofertadoras de servicios o productos turísticos como tour operadores del sector y región, para alquiler y custodio de equipos (camping, biking, trekking, semovientes). Además de vincular directamente al sector de establecimientos de alojamiento y alimentación cercanos a estos productos turísticos con ello se buscará generar herramientas que ayuden al cambio de la promoción de sus servicios dentro del cantón.

Generar alianzas público-privadas para desarrollo de actividades relacionadas al turismo de aventura y comunitario, además de la promoción de los sectores que se intervengan estratégicamente.

Las asociaciones turísticas, técnicos y personal administrativo, deben trabajar en equipo, buscando siempre hacer cumplir los acuerdos aprobados vía presupuesto participativo, con la finalidad de que los recursos aprobados, se vean reflejados en los proyectos turísticos del cantón Santa Elena.

En el sector turístico es necesario seguir incrementando las políticas, estrategias turísticas y socializarlas con la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alava, M. (2017). *“El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí.”*. Obtenido de “El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí.”
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilanes, C., & Torres, L. (2020). *Administración de Empresas. Elementos Básicos*. Bolívar: Pons Publishing House/ Pons Asbl.
- Arias, L. (enero de 2019). *Modelo de Gestión Administrativa turística para la parroquia Santiago de Quito, cantón Colta, Provincia del Chimborazo*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo, Instituto de Posgrado, Magister en Gestión Empresarial:  
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2279/2/UNACH-IPG-GEMP-2015-ANX-003.1.pdf>
- Armas, R., & Tamayo, N. (septiembre de 2019). *La maestría en Administración Pública de la Universidad de La Habana: su pertinencia e impacto*. Obtenido de Revista Cubana de Educación Superior, Rev. Cubana Edu. Superior vol.38 no.3 La Habana sept.-dic. 2019 Epub 01-Dic-2019: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142019000300012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000300012)
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Quito.
- Baque, A. (2019). *Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas*. Venezuela.
- Bastardo, F. (10 de Mayo de 2018). Diseño de un modelo de gestión para la administración y control de los proyectos en desarrollo de la empresa Impsa Caribe, c.a. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 48-55. Obtenido de Monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-imp-sa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-imp-sa-caribe-ca.pdf>
- Batstone, S., & Pheby, J. (2020). Emprendimiento y toma de decisiones: la contribución de GLS Shackle. *Internacional de Comportamiento Empresarial e Investigación*.
- Bogda, G. L. (2019). *¿Qué tipo de líder eres tú?* México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Calzadilla, D. y. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación. *ciencias de la salud*, 121.
- Carrera, G. (2020). DESARROLLO LOCAL Y TURISMO EN ECUADOR. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19.
- Chiavenato, A. (2020). *Administración, Proceso administrativo*. México: McGraw - Hill Interamericana de México, S.A.
- Cobo, E., Andrade, M., Sandoval, M., & Rizzo, D. (2019). *Análisis de la gestión administrativa en el control presupuestario del sistema educativo de Ecuador, el caso de estudio de la Dirección Distrital 13DO8 Pichincha*. Obtenido de Revista Didasc@lia: D&E. Publicación cooperada entre CEDUT-Las Tunas y CEdeG-Granma, CUBA:  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/732/730>
- Condori-Ojeda, P. (2020). muestreo estadístico. *Venezolana de gerencia*, 16.

- Coque, D. (2018). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO*. ambato: RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEGAMICRO S.A.
- Cruz, J., & Jiménez, V. (10 de Agosto de 2018). *Grandes Pymes*. Obtenido de *Grandes Pymes*: <https://www.grandespymes.com.ar/2018/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Delfin Flor, A. M. (2016). Importancia y análisis. *pensamiento y gestión*, N° 40, 19.
- Epinoza, P. (marzo de 2022). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS*. Obtenido de JUZGAMIENTO DEL PATRIMONIO CULTURAL EDIFICADO DE LA UNIDAD.
- Flores, S., & González, J. (18 de marzo de 2021). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*. Obtenido de Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa, Unan-Farem-Matagalpa, Maestría en Gerencia Empresarial: <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- García, & Salvero. (2023). *Gestión administrativa eficiente*. *Polo de conocimiento*.
- García, L. (2021). *Sistema de acciones para organizar la gestión de diseño de comunicación política de gobierno en Cuba*. Obtenido de Instituto Superior de Diseño: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/784/7843889018/7843889018.pdf>
- Garrido, F., & Fernandez, J. (2017). *Régimen jurídico y procedimiento de las administraciones publicas: un estudio de las leyes*. A Contra Vent Editors.
- Gonzalez, S. (2020). *MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DEL HOTEL BARROS*. Quevedo: Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos.
- Hernandez, A. (2023). *Claves para una Gestión Administrativa Eficiente*. *likend in*.
- Hernández-Sampieri, R. F.-C.-L. (2014). *seleccion de muestra*. *seleccion de muestra*, 191.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education. doi:978-1-4562-6096-5
- Herrera, J. (2019). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Huertas, T. (2020). *scielo. Universidad y sociedades*.
- Lino, R. (10 de Noviembre de 2019). *repositorio.upse.edu.ec*. Obtenido de *repositorio.upse.edu.ec*: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1639/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20CABILDO%20DE%20LA%20COMUNA%20SAN%20RAFAEL%2C%20PARROQUIA%20CHANDUY%2C%20PROVINCIA%20DE%20SANTA%20ELENA%2C%20A%C3%91O%2>
- Lopez, D. (2013). *Análisis de procesos administrativos*. Milagro.
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillín, A. (2020). *Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa*. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de*

*Informação*(26), 362–375. doi:[https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277\\_Comunicacion\\_ciudadania\\_y\\_transparencia\\_Acceso\\_a\\_la\\_informacion\\_publica\\_como\\_herramienta\\_de\\_participacion\\_ciudadana\\_en\\_la\\_gestion\\_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f](https://www.researchgate.net/profile/Angel-Torres-Toukoumidis/publication/339178277_Comunicacion_ciudadania_y_transparencia_Acceso_a_la_informacion_publica_como_herramienta_de_participacion_ciudadana_en_la_gestion_administrativa/links/5e42cd6a299bf1cdb91f)

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 5-8.
- Mendoza, W., Loor, V., Salazar, G., & Nieto, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *Dominio de las Ciencias*, 313-333.
- Montes, A. (2019). turydes. *revista en investigacion de turismo y desarrollo local*.
- Mora, L., & Mercedes, N. (2018). El turismo en la matriz productiva de Ecuador: resultados y retos actuales. *Revista Universidad y Sociedad*, 255-262.
- Mosley, D., & Megginson, L. (2017). *Supervisión La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. México: IBEROAMERICANO.
- Muñoz, C. (febrero de 2022). *Gestión administrativa en la empresa pública municipal de vivienda del cantón Portoviejo y su incidencia en el desempeño profesional de los colaboradores*. Obtenido de Universidad Estatal de Milagro, Dirección de Investigación y Posgrado, Magister en Administración Pública, Mención Desarrollo Institucional: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5898/1/MU%C3%91OZ%20ZAMBRANO%20CARMEN%20JULIA.pdf>
- ORMT. (20 de abril de 2023). [www.unwto.org/es/turismo](http://www.unwto.org/es/turismo). Obtenido de <https://www.unwto.org/es/turismo>.
- Ortega, C. (2021). Importancia de los objetivos organizacionales. *Question pro*, 4.
- Palomo, M. (2019). *Liderazgo y Motivación de equipos de trabajo*. Madrid: Business&Marketingschool.
- Polanco, & Araujo. (2019). *analisis de emprendimiento en ecuador* . siembra.
- Polanco, D. (2020). Análisis del emprendimiento turístico en Ecuador y su impacto en la sociedad. *siembra*.
- Porras, J. (2022). *Repositorio Universidad Peruana de las Américas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2039>
- Ramírez, A., & Ramírez, R. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 301-342.
- Recalde, M. (17 de octubre de 2017). *Ecuador: Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Rodríguez, E. (Octubre de 2017). *Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena*. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4149/1/UPSE-THT-2017-0018.pdf>
- Rodríguez, M. (2018). *Procedimiento para la gestión de los recursos humanos con enfoque estratégico en la Unidad Administrativa Comercial (UAC) del Minit en la provincia de Pinas*

*del Río*. Obtenido de Universidad de Pinar del Río, Hermanos Saíz Monte de Oca, Centro de Estudios de Gerencia Desarrollo Local y Turismo:  
<https://rc.upr.edu.cu/bitstream/DICT/3627/1/TESIS%20MAESTR%C3%8DA%20MAIDELINE%20RODR%C3%8DGUEZ%20MONTES.pdf>

Salvador, L. (01 de 2018). *Propuesta metodológica para evaluar la actividad turística*. Obtenido de researchgate.

Sánchez, G., & Anzola, O. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, 203-221.

Sepulveda, M. (2019). Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. *escuela de organizacion industrial*, 4.

Sonza, R. (enero de 2000). *Proyecto de investigación*. Obtenido de "Búsqueda de modelos de gestión turística cultural para el Chile insular".

Subsecretaria, s. p. (15 de febrero de 2020). *Subsecretaria del sector publico*. Obtenido de Ministerio del trabajo.

Sumba, R. (12 de Junio de 2017). Modelo de gestión administrativa para la competitividad de las microempresas en la zona sur de la provincia de Manabí, república de Ecuador. *Welfare Economics*, 35-48. Obtenido de Academia premium:  
[https://www.academia.edu/88650956/Modelo\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_administrativa\\_para\\_la\\_competitividad\\_de\\_las\\_microempresas\\_en\\_la\\_zona\\_sur\\_de\\_la\\_provincia\\_de\\_Manab%C3%AD\\_rep%C3%BAblica\\_de\\_Ecuador](https://www.academia.edu/88650956/Modelo_de_gesti%C3%B3n_administrativa_para_la_competitividad_de_las_microempresas_en_la_zona_sur_de_la_provincia_de_Manab%C3%AD_rep%C3%BAblica_de_Ecuador)

Tejada, A. (24 de Marzo de 2018). *Redalyc.Los modelos actuales de gestión*. Obtenido de Redalyc.Los modelos actuales de gestión:  
<https://www.redalyc.org/pdf/213/21301208.pdf>

Torres, O., & Vallejos, A. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Dilemas Contemporáneos*, 59-78.

*turismo activo*. (2023). Obtenido de sponsored google.

Useche, M. Q. (20 de febrero de 2019). *Técnicas e instrumentos de recolección*. Obtenido de Técnicas e instrumentos de recolección.

Velazquez, G. (2013). *Gestión Administrativa en las organizaciones del siglo XXI: Una visión empresarial de la administración*. Madrid: Académica Española.

Vera, A. (2021). *Modelo de gestión pública y cultura organizacional en el Hospital de Especialidades Portoviejo, 2021*. Obtenido de Universidad Estatal del Sur de Manabí, Instituto de Posgrado, Maestría en Administración Pública, Proyecto de Titulación con componentes de Investigación Aplicada :  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4068/1/MODELO%20DE%20GESTI%C3%93N%20AVM%20UK.pdf>



## Anexos

### 3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1. Variable Dependiente:** Modelo de Gestión administrativa

			Definición Operacional
Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas
La Gestión administrativa	Estructura	Recursos Humanos	
	Planificación	Planificación de actividades	Cuestionario de pregunta cerrada de evaluación de modelos de gestión administrativa.
	Distribución de recursos	Distribución de recursos económicos asignados	
	Ejecución	Aplicación del modelo de gestión administrativa implementado	

Elaboración propia.

**Tabla 2. Variable Independiente:** Impacto en el desarrollo turístico

			<b>Definición Operacional</b>
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>
Impacto en el desarrollo turístico	Social	Afluencia de turistas	Cuestionario de pregunta cerrada de evaluación de impacto turístico.
	Económico	Servicios turísticos	
	Ambiental	Oferta comercial	
	Institucional	Oferta cultural	
		Recursos económicos	

Elaboración propia.

## **ENCUESTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE EMUTURISMO E.P.**

**Objetivo;** Identificar los criterios de opinión del personal administrativo sobre la gestión administrativa de la empresa EMUTURISMO E.P. en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

**Este cuestionario está dirigido a personal administrativo de EMUTURISMO E.P.**

**La información será utiliza estrictamente de carácter investigativo y permitirá al estudiante elaborar una propuesta innovadora de gestión Administrativa para la Empresa Municipal de turismo "EMUTURISMO E.P.**

1.-¿Cuál es el objetivo de la gestión Administrativa de la empresa EMUTURISMO E.P.?

Determinar cómo influye la gestión administrativa en el desarrollo turístico del Cantón

Diagnosticar las estrategias de gestión participativa para el desarrollo turístico del cantón Salinas.

Obtener autosuficiencia y ser una unidad de producción económica para invertir en proyectos del desarrollo del cantón Santa Elena.

2.-¿El personal administrativo cumple a cabalidad todas las funciones encomendadas dentro de la empresa EMUTURISMO E.P.?

No cumple con las funciones encomendadas

Ocasionalmente cumple con las funciones encomendadas

Siempre cumple con las funciones encomendadas

3.-¿Cómo calificaría el servicio de administración de la empresa EMUTURISMO?

Nada eficiente

Poco eficiente

Muy eficiente

4.- ¿Es necesario que EMUTURISMO realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena?

En desacuerdo

Poco de acuerdo

Totalmente de acuerdo

5.- ¿Considera usted que el turismo es uno de los principales propulsores para la reactivación económica Cantón Santa Elena?

Generación de empleo

Desarrollo local

Mayores ingresos de turistas

Identidad cultural

6.-¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general de la Empresa EMUTURISMO?

Desconocen del tema

Manejan muy poco el tema

Conocen a cabalidad el objetivo de EMUTURISMO

7.-¿EMUTURISMO evalúa la efectividad de las actividades turísticas?

Diseño de proyectos

Evaluación de proyectos

Generación de proyectos

8.- ¿Considera usted, la necesidad de implementar un modelo de gestión en este sector turístico del cantón Santa Elena?

Modelo de Gestión administrativa

Modelo de Gestión social

Modelo de Gestión estrategias financiera

## ENCUESTA ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR TURÍSTICO

**Objetivo;** Identificar los criterios de opinión del personal administrativo sobre la gestión administrativa de la empresa EMUTURISMO E.P. en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

**Este cuestionario está dirigido a operadores turísticos del Cantón Santa Elena, La información será utiliza estrictamente de carácter investigativo y permitirá a los estudiantes elaborar una propuesta innovadora de gestión Administrativa para la Empresa Municipal de turismo "EMUTURISMO E.P.**

1.- ¿Conoce a la empresa EMUTURISMO?

SI

NO

2.-¿Existe dentro de la empresa una eficiente gestión Administrativa?

SI

NO

3.-¿Se cumplen a cabalidad todas las funciones encomendadas a los empleados dentro de la empresa EMUTURISMO?

SI

NO

4.-¿Qué calificación le daría a la administración de EMUTURISMO?

Excelente

Bueno

Regular

Pésima

5.- ¿Considera que EMUTURISMO, realiza una adecuada política en función para fortalecer el emprendimiento en la zona turística del Cantón Santa Elena?

Si

No

6.- ¿Es necesario que EMUTURISMO realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena?

Si

No

7.- ¿Considera usted que el turismo es uno de los principales propulsores para la reactivación económica Cantón Santa Elena?

Si

No

8.-¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la Empresa EMUTURISMO?

Si

No

9.-¿EMUTURISMO evalúa la efectividad de las actividades turísticas?

Semanalmente

Mensualmente

Anualmente

Nunca

10.- ¿EMUTURISMO le dedica tiempo al emprendimiento turístico?

Siempre

A veces

Nunca

11.- ¿Considera usted, la necesidad de implementar un modelo de gestión administrativa en este sector turístico del cantón Santa Elena?

Si

No

12.- ¿Con qué frecuencia visita al cantón santa Elena?

Siempre

Generalmente

A veces

Nunca

13.- ¿Cómo califica los servicios turísticos que ofrecen en el cantón Santa Elena?

Excelente

Bueno

Regular

Pésima

*Evidencias Fotográficas*

