



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, MENCIÓN EN
DESARROLLO INSTITUCIONAL GOBERNABILIDAD INNOVADORA
EN LA GESTIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

PORTADA

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE TURISMO DEL
GAD CANTONAL DE SANTA ELENA Y SU IMPACTO EN EL
DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL**

AUTOR:

Peggy Fabiola Ordoñez Tomalá.

TUTOR:

Ing. Vinicio Loaiza Luna, MSc.

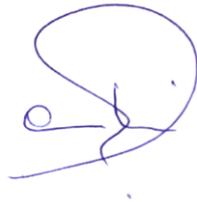
Santa Elena - Ecuador

2024

DECLARACIÓN EXPRESA

Quién suscribe **Lcda. Peggy Fabiola Ordóñez Tomalá**, con cédula de identidad número 0915812226, asume la responsabilidad por el contenido, hechos, ideas y doctrinas expuestos en la presente tesis titulada **Gestión Administrativa de la Dirección de Turismo del Gad cantonal de Santa Elena y su impacto en el desarrollo del turismo local**, corresponden exclusivamente a su autor, asimismo, el patrimonio intelectual de la misma pertenece a la Universidad Tecnológica de Guayaquil-UTEG.

En la ciudad de Guayaquil, en el mes de septiembre de dos mil veinte y cuatro.



Lcda. Peggy Fabiola Ordóñez Tomalá

C.I: 0915812226

DEDICATORIA

Este trabajo fruto de mi esfuerzo va dedicado a mi querida madrecita y a mi papá, aunque físicamente no está, sé lo orgulloso que se sentiría, quienes con mucho amor sembraron este deseo de superación con valores morales y espirituales y que esto sirva de ejemplo para mis hijas, que sus abrazos y cariño me renuevan y me dan la energía para continuar.

A mi Tutor, un abrazo por la paciencia y apoyo incondicional, persona de gran corazón y muy profesional.

Peggy Fabiola Ordoñez Tomalá

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a nuestro padre celestial JEHOVÁ por sus bendiciones, y por permitirme disfrutar cada día del amor de mi familia, gracias a mi familia por siempre creer en mí, por alentarme y apoyarme en cada decisión que he tomado. Cuando se trata de superarse el camino no es fácil, y el mío no ha sido sencillo, pero con amor y perseverancia lo complicado no se ha notado.

Las palabras no pueden expresar mi aprecio y gratitud a todas las personas que me apoyaron de una u otra forma en la realización de este trabajo, por expresar palabras de aliento en el largo camino, que se convirtieron en mi fortaleza y escudo para no desmayar.

Peggy Fabiola Ordoñez Tomalá

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE TURISMO DEL GAD CANTONAL DE SANTA ELENA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

RESUMEN

Actualmente, la gestión administrativa es una herramienta organizacional que orienta y direcciona a las empresas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo que a su vez permite que se cumplan con las tareas y actividades encomendadas; en este caso, en el presente trabajo de investigación se direcciona a la Dirección de Turismo, siendo una de las áreas de mayor importancia, puesto que es la que planifica y pone en desarrollo las actividades turísticas para el beneficio de la comunidad del cantón Santa Elena. Como objetivo general se determinó un modelo de gestión administrativa adecuado para la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena para el fortalecimiento del turismo local. En relación a la metodología, se aplicó el método de investigación descriptiva, además que el tipo de investigación fue no experimental, el alcance de la investigación fue cuantitativo y cualitativo; las técnicas de investigación aplicada fue las entrevistas y las encuestas, con una población de 10 funcionarios de la alta gerencia y 200 representantes de las asociaciones turísticas, determinando una muestra de tres funcionarios como fue la directora, el jefe técnico y la coordinadora; y 50 representantes. Como resultado se evidenció las falencias, dando los criterios de necesidad en cuanto a la implementación de un modelo de gestión administrativa para fortalecer las gestiones que como entidad turística debe cubrir donde se ubica. Como conclusiones se sostuvo la oportuna aplicación de los procesos administrativos en el desarrollo turístico para fortalecer las gestiones y programas que se ejecuten en el análisis de estudio.

Palabras claves: gestión administrativa, dirección, control, turismo sostenible.

GESTION ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCION DE TURISMO DEL GAD CANTONAL DE SANTA ELENA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO DEL TURISMO LOCAL

ABSTRACT

Currently, administrative management is an organizational tool that guides and directs companies to meet organizational objectives, which in turn allows the assigned tasks and activities to be fulfilled; In this case, this research work is directed to the Tourism Directorate, being one of the most important areas, since it is the one that plans and implements tourist activities for the benefit of the community of the Santa Elena canton. . As a general objective, an appropriate administrative management model was determined for the Tourism Directorate of the Santa Elena canton to strengthen local tourism. In relation to the methodology, the descriptive research method was applied, in addition to the type of research being non-experimental, the scope of the research was quantitative and qualitative; The research techniques applied were interviews and surveys, with a population of 10 senior management officials and 200 representatives of tourism associations, determining a sample of three officials such as the director, the technical leader and the coordinator; and 50 representatives. As a result, the shortcomings presented by the unit of analysis were evident, giving the necessary criteria regarding the implementation of an administrative management model to strengthen the efforts that as a tourist entity must cover in the region where it is located. As conclusions, it was maintained that the timely application of administrative processes in tourism development is essential to strengthen the management and programs implemented in the study analysis.

Keywords: administrative management, direction, control, sustainable tourism.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DECLARACIÓN EXPRESA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
1.1 Antecedentes de la investigación	6
1.2 Planteamiento del problema de investigación	10
1.2.1 Formulación del problema.....	13
1.2.2 Sistematización del problema	14
1.3 OBJETIVOS.....	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
1.4 Justificación de la investigación	15
1.5 Marco de referencia de la investigación	16
Generalidades del turismo	16
Alcance del turismo en la región	17
Gobernanza turística	18
Turismo sostenible	20

Turismo sostenible en el Ecuador	21
La Gestión Administrativa	22
La Gestión Estratégica Organizacional del Proyecto	26
Implementación de Estrategias para la Gestión Administrativa.....	27
Modelo de Gestión administrativa.....	31
Liderazgo y Administración en la gestión administrativa	31
Aplicación del modelo de gestión administrativa basado en la necesidad	32
CAPÍTULO II.....	35
MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Método de Investigación.	35
2.2 Tipo de investigación	35
2.3 Unidad de análisis, Población y Muestra.	36
Tipo de muestreo	36
2.4 Variables de la investigación	37
2.5 Tabla de Operacionalización	39
2.6 Fuentes, técnica e instrumento de recolección de datos.....	41
CAPÍTULO III.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	42
3.1 Análisis experimental	42
3.2 Análisis de las entrevistas a los administradores de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.	51
3.2.1 Análisis de la entrevista realizada a la Directora de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.	51
3.2.2 Análisis de la entrevista realizada a la Coordinadora de Turismo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.	52
3.2.3 Análisis de la entrevista realizada a la Jefatura Técnica de Turismo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.	54
3.3 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas	56

CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFIA.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	36
Tabla 2. Muestra	37
Tabla 3. Operacionalización de las variables	39
Tabla 4. Eficiencia en la gestión administrativa.....	42
Tabla 5. Cumplimiento de las funciones administrativas	43
Tabla 6. Calificación de la administración de la Dirección de Turismo	44
Tabla 6. Políticas de función para el fortalecimiento del emprendimiento en la Zona Turística.....	45
Tabla 7. Alianzas estratégicas para fortalecer la actividad Turística.	46
Tabla 8. Atribuciones, objetivos, procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo.....	47
Tabla 9. Evaluación de la efectividad de las actividades turísticas	48
Tabla 10. Proyectos que impulsen el emprendimiento turístico.....	49
Tabla 11. Necesidad de implementar el modelo de gestión administrativa	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: <i>Proceso Administrativo</i>	23
Gráfico 2.: <i>Gestión administrativa de empresas</i>	25
Gráfico 3. <i>Estrategias de modelos de gestión.</i>	27
Gráfico 4. Eficiencia en la gestión administrativa	42
Gráfico 5. Cumplimiento de las funciones administrativas	43
Gráfico 6. Calificación de la administración de la Dirección de Turismo.	44
Gráfico 7. Políticas de función para el fortalecimiento del emprendimiento en la Zona Turística.....	45
Gráfico 8. Alianzas estratégicas para fortalecer la actividad Turística.	46
Gráfico 9. Atribuciones, objetivos, procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo.....	47
Gráfico 10. Evaluación de la efectividad de las actividades turísticas.	48
Gráfico 11. Proyectos que impulsen el emprendimiento turístico.	49
Gráfico 12. Necesidad de implementar el modelo de gestión administrativa.	50

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 del proceso de producción (Medranda et al., 2020).

La gestión administrativa se refiere al proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización con el fin de alcanzar objetivos específicos de manera eficiente y eficaz. En este escenario, el administrador debe coordinar tanto los recursos humanos como los materiales, financieros y tecnológicos, asegurando una correcta asignación y uso para optimizar los resultados (Baque, 2019). Las decisiones tomadas en la gestión administrativa impactan directamente en el desempeño de la empresa, así como en la satisfacción de sus clientes y empleados, por lo que es clave un enfoque estratégico y flexible ante cambios en el entorno.

Además, la gestión administrativa involucra el diseño y aplicación de políticas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de las metas organizacionales. En este contexto, se promueve la innovación y la mejora continua, buscando siempre la maximización de los recursos y la competitividad. La capacidad de análisis y adaptación a los nuevos retos del mercado, junto con la correcta gestión del talento humano, son aspectos esenciales para que una organización mantenga su posición y garantice su sostenibilidad a largo plazo.

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).

En el contexto del turismo, la gestión administrativa abarca la planificación y coordinación de actividades y servicios turísticos, con el objetivo de mejorar la experiencia de los visitantes y maximizar el uso de los recursos locales. Esto incluye la gestión eficiente de instalaciones turísticas, la capacitación del personal, la

promoción de destinos y la colaboración con entidades gubernamentales y privadas. Una buena gestión administrativa en turismo permite optimizar las operaciones, garantizar la calidad de los servicios, y atraer a más turistas, impulsando así el crecimiento económico de las comunidades locales.

Además, la gestión administrativa en turismo requiere un enfoque sostenible que equilibre el desarrollo económico con la conservación del entorno natural y cultural. Las decisiones estratégicas deben considerar el impacto ambiental y social del turismo, promoviendo prácticas responsables que minimicen el daño al ecosistema y fortalezcan las relaciones con la comunidad local (Calzadilla, 2016). En este escenario, la innovación y la digitalización de servicios juegan un papel clave para mejorar la competitividad de los destinos y adaptarse a las nuevas tendencias del mercado turístico global.

Mediante 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, religión; 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 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.

La gestión administrativa es un recurso esencial para el impulso turístico, ya que permite la planificación estratégica y eficiente de los recursos y servicios, optimizando la oferta turística y mejorando la competitividad de un destino. A través de una gestión adecuada, se pueden coordinar las actividades de promoción, desarrollo de infraestructuras, capacitación del personal y alianzas estratégicas con actores clave del sector, como hoteles, restaurantes y operadores turísticos. Esta sinergia mejora la calidad de los servicios ofrecidos, lo que incrementa la satisfacción de los turistas y fomenta la fidelización y recomendación del destino.

Además, la gestión administrativa facilita la implementación de políticas de turismo sostenible, garantizando que el crecimiento del sector no comprometa los recursos naturales ni culturales de la zona. A través de la planificación cuidadosa y la aplicación de prácticas responsables, es posible minimizar el impacto negativo del turismo masivo y asegurar beneficios a largo plazo para la comunidad local. De esta manera, la gestión administrativa no solo impulsa el desarrollo económico, sino que también contribuye a la preservación del patrimonio, promoviendo un turismo más equilibrado y duradero.

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 internos.

En tal sentido, la Dirección 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 soluciones oportunas y necesarias para establecer los criterios de desarrollo sostenible.

Al establecer las bases del 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 Dirección, de allí identificar las fortalezas y oportunidades en cuanto a los recursos tecnológicos, humanos y materiales, en función de lo que se alinea al entorno acorde a las necesidades.

Este trabajo de investigación busca, en primer lugar, analizar las necesidades actuales de la gestión administrativa en la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena. A través de un diagnóstico detallado, se pretende identificar las carencias en la planificación, coordinación y ejecución de estrategias que afectan el desarrollo turístico. Al entender estos vacíos, se podrá evaluar cómo las decisiones administrativas influyen directamente en la percepción de los visitantes y en la competitividad del destino turístico. Además, se revisará el nivel de colaboración entre la Dirección de Turismo y las asociaciones locales, lo cual es esencial para lograr una gestión más eficiente y alineada con las necesidades del sector.

Un aspecto clave de esta investigación es la relación entre la Dirección de Turismo y las asociaciones turísticas del cantón, ya que estas últimas son actores fundamentales para impulsar el desarrollo de una imagen sólida y atractiva de la zona costera. El trabajo explora cómo estas entidades colaboran en la creación de estrategias conjuntas para mejorar tanto la infraestructura como la promoción de los destinos turísticos. A través de entrevistas y análisis comparativos, se investigará el impacto de las soluciones implementadas por la Dirección de Turismo en la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos y en el posicionamiento de Santa Elena como un destino competitivo y sostenible.

El siguiente estudio evaluará el impacto de la gestión administrativa en la sostenibilidad y el crecimiento económico del sector turístico en Santa Elena. Al implementar soluciones oportunas y efectivas, la Dirección de Turismo tiene el potencial de mejorar significativamente la imagen turística y comercial de la zona. La investigación también considerará la importancia de la gobernanza turística, la

aplicación de modelos de gestión estratégica y la integración de prácticas sostenibles como factores clave para garantizar un desarrollo equilibrado y duradero. De esta forma, el trabajo no solo busca identificar problemas, sino también proponer medidas que aseguren el crecimiento a largo plazo del turismo local.

Esta estructura de investigación se organiza de manera secuencial y lógica, iniciando con una Introducción que establece el contexto general del estudio, seguida del Marco Teórico Conceptual, donde se exploran los antecedentes, la formulación y sistematización del problema, los objetivos (tanto general como específicos), y la justificación de la investigación. Además, se desarrolla un marco de referencia con temas clave como el turismo sostenible y la gestión administrativa, los cuales sientan las bases para comprender la dinámica de la Dirección de Turismo en el GAD Cantonal de Santa Elena. La revisión teórica abarca desde las generalidades del turismo hasta la implementación de estrategias de gestión y modelos administrativos aplicables.

El Capítulo II se centra en el Marco Metodológico, especificando el tipo y método de investigación, la población y muestra, y el tipo de muestreo, lo cual establece el rigor científico de la investigación. También se incluyen las variables del estudio y una tabla de operacionalización que relaciona estas variables con los objetivos de la investigación. Esta parte es crucial para la validación de los resultados, ya que detalla las fuentes, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, asegurando que los métodos aplicados sean adecuados para abordar el problema de investigación.

Finalmente, el Capítulo III presenta los Resultados y Discusión, con un análisis experimental y la interpretación de las entrevistas realizadas a actores clave de la Dirección de Turismo de Santa Elena. Este análisis incluye entrevistas a directivos y personal técnico, cuyas opiniones permiten un análisis comparativo y la identificación de tendencias y perspectivas en la gestión administrativa turística. El estudio concluye con recomendaciones prácticas basadas en los hallazgos y su relación con el impacto en el desarrollo turístico local. La Bibliografía finaliza el trabajo, listando las fuentes utilizadas, asegurando el respaldo académico de la investigación.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1 Antecedentes de la investigación

El turismo es un fenómeno social, complejo y multidisciplinario que integra varios sectores para ser desarrollado con éxito, este requiere de una planificación integral el cual exige de un ejercicio de responsabilidad compartida de todos los actores involucrados, durante los últimos años se ha tomado en consideración de manera activa el sector público el mismo que debe coordinar actividades planificadas en busca del desarrollo turístico que beneficie a la población local en este contexto favorable los municipios pasan a ser actores directos en su desarrollo, en este orden de idea los antecedentes de investigación hacen referencia a estudios de carácter científico relacionados al tema de investigación donde se detallan trabajos de tesis doctorales, tesis de maestría y artículos académicos a continuación se presentan los de mayor relevancia:

Bermúdez (2019), desarrolló una investigación de tesis de maestría titulado “Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación, en las políticas de turismo en Colombia”, el objetivo de la investigación se orienta a realizar un análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación, en las políticas de turismo en Colombia, metodológicamente empleó el enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo, el autor diseñó una encuesta, tipo entrevista, con el propósito de determinar el conocimiento de la normatividad turística y del tema de sostenibilidad, esta encuesta se la aplicó a personas que tienen relación con el turismo: asesores comerciales, estudiantes, docentes, administradores turísticos, guías de turismo y funcionarios de la administración pública. La encuesta constó de 7 preguntas y se aplicó a 80 personas, como resultado el autor propone diseñar un modelo de gestión estratégico que brinde herramientas de aplicación a los diferentes actores tanto públicos como privados.

Por su parte, Moscoso (2019), presentó un artículo científico titulado “Gobernanza y turismo: instrumento para la planificación integral y el avance hacia la cohesión territorial de los destinos turísticos”, el cual tuvo como objetivo

constituir el puntapié inicial para comprender la importancia de la gobernanza en la gestión turística integral y prospectiva, metodológicamente la autora empleó un tipo de enfoque cualitativo de alcance descriptivo a la investigación, fundamentó aspectos conceptuales de los términos gobernanza y planificación turística, concluyendo que los investigadores del sector turismo y aquellos que llevan adelante la práctica turística, busquen instrumentos, acciones y actividades concretas que tengan como eje transversal la confluencia de los saberes en un destino.

Así mismo, Unkuch (2022), presentó un artículo científico titulado "Gobernabilidad y análisis político, aplicación del turismo comunitario para el Ecuador", el objetivo del estudio fue analizar la política de turismo comunitario del Ecuador, el autor empleó una investigación de alcance descriptivo y enfoque cualitativo la información utilizada en la investigación es fundamentalmente secundaria y proviene de documentos institucionales, normas jurídicas e investigaciones académicas previas, el autor a manera de conclusión expresa el reglamento de centros turísticos comunitarios ha sido diseñado bajo una lógica de gobernanza jerárquica, fundada en la tríada reglamentación-supervisión-control, se ha expresado en la adopción de un concepto convencional de calidad, así como en el posicionamiento de la legalización como paso previo al acceso a los recursos de la política, este diseño contradice no solo la práctica del turismo comunitario sino también un objetivo central de la política y los supuestos de operación, por lo cual propone la elaboración de un plan de gestión que integre todos los sectores involucrados en el desarrollo turístico de un destino.

Flores y González (2021) En su investigación titulada "Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega," realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad Regional Multidisciplinaria, Matagalpa, Unan-Farem-Matagalpa, Maestría en Gerencia Empresarial, se concluye que los procesos administrativos y de gestión empresarial en la Cooperativa de Básica Alimentaria RL fueron implementados de manera parcial.

Esto se atribuye a la ejecución de procesos que arrojaron resultados desfavorables, ya que las autoridades administrativas carecen de conocimientos

administrativos y presentan poco compromiso. Adicionalmente, no se han propuesto soluciones alternativas para mejorar el rendimiento administrativo de las cooperativas.

Rodríguez (2018) en su tesis doctoral titulada "Procedimiento para la gestión de los recursos humanos con enfoque estratégico en la Unidad Administrativa Comercial (UAC) del Minint en la provincia de Pinar del Río" de la Universidad de Pinar del Río, Hermanos Saíz Monte de Oca, Centro de Estudios de Gerencia Desarrollo Local y Turismo, destaca que la gestión de recursos humanos desempeña un papel fundamental en las organizaciones en términos de gestión administrativa. Este enfoque estratégico busca dinamizar el talento humano frente a las actividades y tareas, contribuyendo así a una gestión integrada.

En el caso de las entidades comercializadoras vinculadas al Ministerio del Interior (MININT), se implementan acciones con el objetivo de contribuir desde una perspectiva estratégica al desempeño eficiente y eficaz de sus departamentos, especialmente aquellos dedicados a la comercialización de productos dentro del sistema. La gestión estratégica de los recursos humanos se percibe como crucial para alcanzar los objetivos, aunque se señalan debilidades que afectan la eficacia de la gestión administrativa planificada.

En este análisis, se llevó a cabo una investigación sobre la gestión de recursos humanos con el objetivo de detectar deficiencias y proponer un procedimiento para gestionarlos estratégicamente. Esto busca direccionar de manera efectiva la Unidad Administrativa Comercial (UAC) del MININT en la provincia de Pinar del Río, con la finalidad de mejorar sus resultados, (Alava, 2017).

Armas y Tamayo (2019) en su investigación titulada "La gestión administrativa en Administración Pública de la Universidad de La Habana: su pertinencia e impacto," destacan la aplicación de buenas prácticas de gestión como una medida crucial para asegurar el éxito de cualquier negocio.

Aunque el éxito en la gestión es bien conocido en el sector privado, la administración pública, especialmente en América Latina y Estados Unidos, presenta historias de éxitos y fracasos. Se destaca la necesidad de desarrollar nuevos modelos de gobernabilidad para superar desafíos como politización, burocracia y corrupción, permitiendo alcanzar las metas establecidas en la misión y visión de la administración estatal y satisfacer las necesidades de los usuarios.

En su investigación de Magister en Administración Pública, Muñoz (2022) establece que la gestión implica la aplicación de métodos y procedimientos para administrar adecuadamente los recursos técnicos y financieros, garantizando así el funcionamiento eficiente de una empresa o institución. Propone la necesidad de aplicar nuevos paradigmas de gobernanza pública para mejorar la gestión administrativa en la empresa pública municipal de vivienda del cantón Portoviejo, contribuyendo al desempeño profesional de los colaboradores.

El propósito de este estudio es proponer un modelo de gestión administrativa con el fin de mejorar el rendimiento de una empresa de vivienda ubicada en el municipio de Portoviejo.

En la elaboración de este modelo, se lleva a cabo un diagnóstico de la empresa utilizando la herramienta de análisis conocida como matriz DAFO. Los métodos de investigación utilizados son mixtos, combinando encuestas y entrevistas, y los resultados obtenidos se detallan de manera descriptiva.

A través de encuestas y entrevistas de alcance exploratorio descriptivo, se analiza el funcionamiento de la organización bajo los modelos administrativos tradicionales. La información recopilada revela que el modelo de desarrollo adoptado hasta el momento no ha sido efectivo, afectando tanto las operaciones financieras como la prestación de servicios de la organización. A pesar de estas limitaciones, se destaca que la empresa cuenta con recursos humanos y financieros, así como una política nacional basada en un nuevo paradigma.

Este nuevo enfoque permite la exploración de modelos administrativos

alternativos que se alinean con las políticas del gobierno a nivel nacional y local. El objetivo principal es maximizar el funcionamiento de la empresa municipal de vivienda de Portoviejo y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios (Baque, 2019).

1.2 Planteamiento del problema de investigación

Uno de los mayores problemas de las empresas públicas y privadas, es el limitado 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).

La gestión administrativa en las empresas públicas desempeña un papel crucial en la eficiencia operativa y en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. A través de una planificación adecuada, organización y control de los recursos, estas empresas pueden optimizar sus procesos internos y ofrecer servicios de mayor calidad a la sociedad (Arias, 2019). Una gestión administrativa efectiva garantiza la correcta asignación de los recursos públicos, permitiendo que se maximicen los beneficios para la comunidad, al tiempo que se minimizan los costos operativos. Esto resulta especialmente importante en sectores estratégicos como el transporte, la energía y la salud, donde el desempeño de las empresas públicas tiene un impacto directo en la vida diaria de los ciudadanos.

El impacto de una buena gestión administrativa también se refleja en la transparencia y la rendición de cuentas, aspectos esenciales para mantener la confianza del público en las instituciones estatales. A través de procedimientos claros y mecanismos de control, las empresas públicas pueden evitar la corrupción y mejorar su reputación ante la sociedad. Además, una gestión eficiente permite a estas entidades adaptarse mejor a los cambios en las políticas gubernamentales y a las demandas del mercado, lo que a su vez promueve una mayor sostenibilidad y resiliencia en el largo plazo (García, 2021).

En ese contexto, la gestión administrativa en las empresas públicas influye directamente en su capacidad de innovación y modernización. Una administración que fomente la mejora continua y la adopción de nuevas tecnologías puede aumentar la competitividad y garantizar que los servicios prestados estén a la altura de los estándares internacionales. Esto no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la satisfacción del usuario y al desarrollo económico del país. En resumen, una gestión administrativa sólida es fundamental para que las empresas públicas puedan cumplir con su misión de ofrecer servicios de calidad, de manera transparente y sostenible, impactando positivamente en el desarrollo social y económico.

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 durante el proceso de gestión administrativa de una empresa 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, 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 administrativos, aumenta el riesgo del fracaso.

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 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 la Constitución de la República del Ecuador.

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

El problema central del siguiente análisis investigativo es cómo aporta el modelo de gestión administrativa de la Dirección de Turismo, en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

1.2.1 Formulación del problema

En relación con la identificación de los indicadores de necesidad, donde se ve la necesidad de aplicar un modelo de gestión administrativa para mejorar

los procedimientos administrativos y operativos, lo que implica determinar una interrogante:

¿Cómo influye el modelo de gestión administrativa en la Dirección de Turismo en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena?

1.2.2 Sistematización del problema

- ¿Cómo afecta el aspecto interno y externo desde el enfoque administrativo en el desarrollo de la actividad turística del Cantón Santa Elena?
- ¿Cuál es la situación actual desde un enfoque organizacional y administrativo de la Dirección de Turismo?
- ¿Cómo se gestiona los proyectos y programas para el desarrollo de la actividad turística del Cantón Santa Elena?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Determinar un modelo de gestión administrativa adecuado para la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena para el fortalecimiento del turismo local.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Determinar la percepción que tienen los usuarios o clientes internos y externos de los servicios que brinda la Dirección de Turismo del Cantón Santa Elena.
2. Establecer la situación actual respecto con la gestión administrativa de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.
3. Identificar un modelo de gestión administrativa que permita mejorar el accionar de la Dirección de Turismo.

1.4 Justificación de la investigación

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 empresas públicas y privadas es necesaria para impulsar el desarrollo turístico del cantón Santa Elena a través de la Dirección de Turismo, 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 Dirección de Turismo 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.

1.5 Marco de referencia de la investigación

Generalidades del turismo

El turismo es una actividad que implica el desplazamiento de personas de un lugar a otro por diversas razones, como el ocio, el negocio, la educación o la salud. El turismo se define como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos (Mora & Mercedes, 2018).

El turismo puede tener un impacto significativo en la economía de una región. Contribuye a la generación de empleo, el desarrollo de infraestructuras y el crecimiento económico a través del gasto de los turistas en alojamiento, alimentos, transporte y actividades recreativas.

El turismo puede influir en la cultura y la sociedad de una región. Puede fomentar la preservación cultural y la comprensión intercultural, pero también puede plantear desafíos como la pérdida de autenticidad cultural o el aumento de la congestión turística.

La sostenibilidad en el turismo se ha vuelto crucial para minimizar el impacto ambiental y social negativo. Se busca equilibrar el desarrollo turístico con la preservación de los recursos naturales y culturales a largo plazo. El turismo ha experimentado cambios significativos con el tiempo, especialmente con la llegada de la tecnología y la globalización (Alava, 2017). Las tendencias actuales incluyen el turismo digital, el turismo de experiencias auténticas y la búsqueda de destinos menos convencionales.

El turismo es una actividad diversa con múltiples dimensiones que van más allá del simple desplazamiento físico. Su impacto abarca aspectos económicos, sociales, culturales y ambientales, y su gestión sostenible es esencial para garantizar beneficios a largo plazo para las comunidades y el medio ambiente.

Alcance del turismo en la región

El alcance del turismo en una región puede abarcar diversos aspectos que impactan en su desarrollo económico, social, cultural y ambiental. De acuerdo a Pérez (2021) existen escenarios de alcance del turismo en cada región, dependiendo de la gestión que las entidades implementen, entre ellos están:

Escenario Económico:

Generación de empleo: El turismo puede ser una fuente importante de empleo directo e indirecto, creando oportunidades en sectores como hostelería, transporte, guías turísticos y artesanía.

Ingresos: Los turistas aportan ingresos a través del gasto en alojamiento, alimentación, transporte, actividades recreativas y compras, contribuyendo así a la economía local (Ruiz, 2022).

Escenario de Infraestructura:

Desarrollo de infraestructura: El aumento del turismo puede estimular la construcción y mejora de infraestructuras como carreteras, aeropuertos, hoteles y servicios públicos.

Escenario de Social y Cultural:

Intercambio cultural: El turismo facilita el intercambio cultural al atraer visitantes de diferentes partes del mundo. Esto puede promover la comprensión y aprecio mutuo entre las comunidades locales y los turistas (Tejada, 2018).

Preservación cultural: La valoración de la cultura local por parte de los turistas puede incentivar la preservación y promoción de tradiciones, arte y patrimonio cultural.

Escenario Ambiental:

Impacto ambiental: El turismo puede tener efectos negativos en el medio ambiente, como la congestión turística, la degradación de ecosistemas y la generación de residuos. La gestión sostenible es esencial para minimizar estos impactos.

Escenario de Desafíos:

Congestión y presión sobre recursos: El turismo masivo puede generar congestión en lugares turísticos y ejercer presión sobre los recursos locales, como agua, energía y servicios públicos.

Pérdida de autenticidad: En algunos casos, el turismo descontrolado puede llevar a la pérdida de autenticidad cultural y paisajística de una región.

Escenario de Diversificación económica:

Promoción de la diversificación económica: Dependiendo de la región, el turismo puede ser una estrategia para diversificar la economía, reduciendo la dependencia de sectores específicos (Recalde, 2017).

Escenario de Desarrollo sostenible:

Enfoque sostenible: La planificación y gestión del turismo deben incorporar principios de sostenibilidad para equilibrar el desarrollo económico con la conservación de los recursos naturales y culturales.

Escenario de Tendencias emergentes:

Turismo responsable y experiencial: Existe una creciente tendencia hacia el turismo responsable, donde los visitantes buscan experiencias auténticas y respetuosas con el entorno y la cultura local.

El alcance del turismo en una región es amplio y multidimensional, y su impacto puede ser positivo o negativo según cómo se gestione. La colaboración entre autoridades locales, la industria turística y la comunidad es esencial para maximizar los beneficios y minimizar los desafíos asociados con el turismo en una región específica (Porrás, 2022).

Gobernanza turística

En el ámbito turístico, la gobernanza se emplea de manera innovadora para describir las formas de gobierno privado que surgen en las sociedades industrializadas del capitalismo occidental. Se les asigna un papel destacado en

la generación de propuestas de políticas públicas impulsadas desde el gobierno, y, al igual que en el caso de las asociaciones corporativas, se consideran no solo necesarias para mantener el equilibrio en el orden social, ya que compensan disfunciones en la comunidad, el mercado y el Estado, sino también fundamentales para alcanzar resultados en el desempeño económico.

Para Polanco (2020), el análisis de la gobernanza turística "evalúa la capacidad de integración de la superestructura en el ámbito del turismo con el objetivo de desarrollar estrategias que fomenten una participación significativa en beneficio del territorio, todo ello dentro de un marco institucional, con mayor o menor inclinación hacia la toma de decisiones y acuerdos sociales" (p. 18). De manera similar, Álava (2017) aclara que la "gobernanza turística implica un interés en un espacio geográfico con características sociales, económicas, culturales, ecológicas y políticas específicas que se entrelazan para construir la complejidad comunitaria. Esto hace imperativo incluir a los residentes en la formulación de políticas, así como en la ejecución y seguimiento de los planes" (p. 14).

En la misma línea de pensamiento, Sánchez y Anzola (2021) sostienen que "la gobernanza turística representa un modelo de planificación para el turismo al buscar nuevas formas para la implementación de medidas orientadas a la organización colectiva del destino. Además, según el autor, la gobernanza impulsa la participación de la comunidad local al comprender las necesidades de sus residentes" (p.12). De manera similar, Montesdeoca (2010) argumenta que la gobernanza turística es "un sistema que ejerce una considerable influencia en los procesos de toma de decisiones entre el sector público y privado, contribuyendo a mejorar la gestión de los inevitables conflictos de intereses que surgen en la industria turística" (p.10).

En la misma perspectiva, Arias (2019) define la gobernanza turística como "un instrumento para el intercambio de conocimientos desde la fase de planificación, sirviendo como herramienta para evaluar los espacios destinados al turismo. A través de una planificación efectiva, se establece la normativa que beneficiará a la comunidad local" (p.13).

En resumen, la gobernanza turística emerge como un elemento crucial en la formulación de un modelo de desarrollo turístico alineado con la sostenibilidad. Este enfoque parte del interés social y político, con el objetivo de incorporar la participación de los diversos actores que integran el territorio en los procesos de toma de decisiones relacionados con la actividad turística.

Turismo sostenible

El surgimiento del turismo tuvo lugar en las primeras décadas del siglo XX, resultado de una combinación excepcional de factores sociales y tecnológicos. Inicialmente, se atribuye que la clientela principal para los proveedores de servicios estaba conformada por la clase aristocrática, pero con el tiempo se expandió hacia las clases económicas más bajas, quienes buscaban satisfacer sus necesidades de ocio durante su tiempo libre. Progresivamente, el turismo ha evolucionado para convertirse en uno de los sectores más productivos de un territorio, ya que integra el interés de conservar recursos y la participación de la comunidad local.

Históricamente, el turismo ha sido considerado como una exportación de una región o nación hacia el lugar de destino, generando ingresos, promoviendo la creación de empleo, mejorando los ingresos económicos del país y contribuyendo al desarrollo de valores destinados al sector público. En este contexto, la actividad turística ha adquirido una relevancia significativa en la economía debido a su destacada contribución al Valor Añadido Bruto (VAB) en la región receptora (Chiluisa, 2021).

Se establece que el turismo ha sido un sector contribuyente a la economía mundial desde sus inicios, según la Organización Mundial de Turismo (OMT), representando actualmente alrededor del 10% del Producto Interno Bruto a nivel mundial. Este impacto global beneficia a las comunidades locales, siendo el turismo responsable de aproximadamente 1 de cada 10 empleos a nivel mundial (Ruiz, 2022).

Aunque la noción de turismo sostenible ha sido objeto de debates entre expertos en relación con sus orígenes, elementos y configuración, se ha definido claramente como el conjunto de actividades que las personas realizan en sus viajes a diferentes países del mundo con el fin de promover la conservación.

En este contexto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el Turismo Sostenible como aquel que aborda las necesidades tanto de los turistas como de las comunidades locales. Esta forma de turismo se transforma en una oportunidad económica y social para la población local, ya que impulsa mayores esfuerzos para revitalizar espacios que antes se consideraban desatendidos, con el propósito de salvaguardar la integridad cultural y la diversidad biológica (OMT, 2021).

De manera similar, Erazo (2021) describe el turismo sostenible como un desarrollo turístico que busca satisfacer las necesidades y deseos de la población local, mejorando los estándares y la calidad de vida. Además, tiene como objetivo satisfacer las demandas de los turistas y de la industria turística, al mismo tiempo que conserva los atractivos para lograr el mencionado propósito. Por último, se esfuerza por preservar los recursos ambientales, tanto naturales como construidos y culturales, que son fundamentales para el turismo (p.25).

Turismo sostenible en el Ecuador

En los últimos años, el término "sostenible" ha ganado notable reconocimiento en un mundo que evidencia cada vez más la presión de la actividad humana sobre los ecosistemas. Entre los principios fundamentales de la sostenibilidad, destaca la reducción de los impactos sociales negativos, con el objetivo de crear conciencia y asegurar un futuro más promisorio para las generaciones venideras.

Para Arias (2019) el turismo es uno de los sectores productivos más importante del país, por ende, requiere que los organismos competentes tanto públicos como privados, puedan sumar esfuerzos para que cada día se convierta

en una fuente de ingresos y oportunidades de empleos. Es importante reconocer que el turismo desencadena un sinnúmero de plazas de trabajos y escenarios para el desarrollo de ideas de negocios, enmarcadas en el proceso de desarrollo sostenible en el Ecuador.

La sostenibilidad se enfoca en satisfacer las necesidades de la generación actual mediante un riguroso control de los recursos con miras al futuro. En el caso de un país con una economía extractivista como Ecuador, los impactos socioeconómicos y ambientales han impulsado iniciativas de cambio que buscan garantizar un futuro sostenible para las próximas generaciones.

Según Erazo (2021), una de las metas es transformar a Ecuador en una "biópolis eco-turística", mirando hacia un futuro después de la era petrolera. En este contexto, se destacan destinos en Ecuador que son visitados por su oferta sostenible. A nivel nacional, el archipiélago de Galápagos se distingue como una de las provincias más sostenibles del país, con el 53% de sus ingresos económicos provenientes principalmente del turismo.

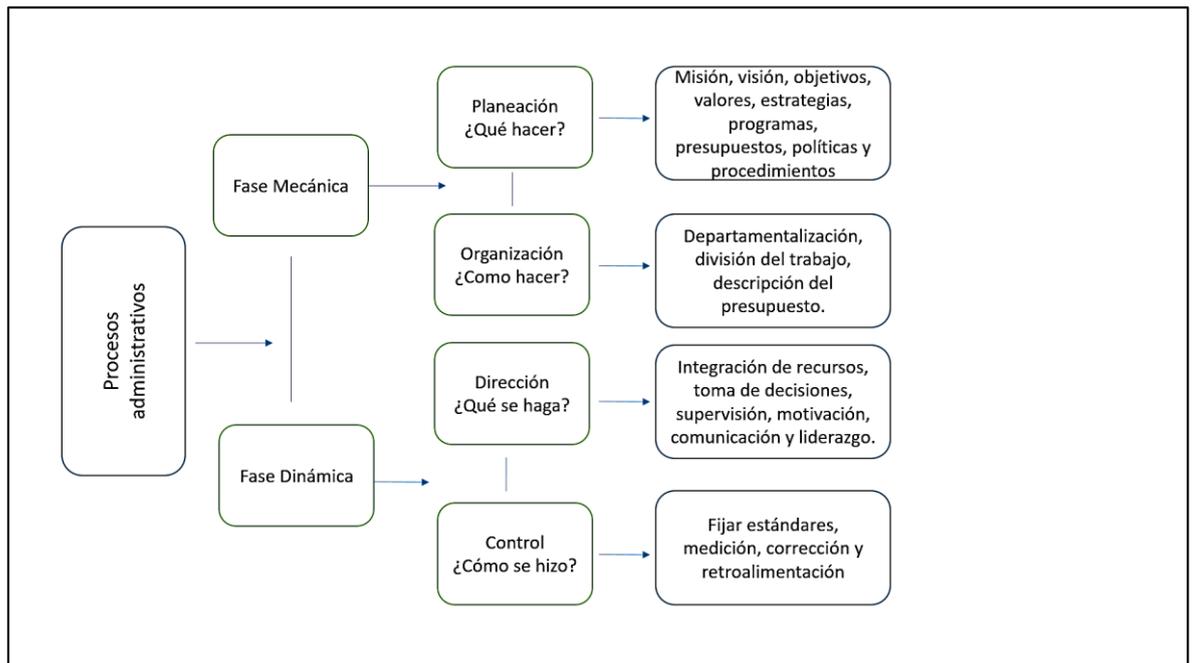
A pesar de que las especies introducidas y el turismo descontrolado llevaron a Galápagos a figurar en la Lista de la UNESCO para Patrimonios en Peligro en 2017, los esfuerzos de conservación ambiental inspirados por la biodiversidad de las islas han logrado que, desde 2010, Galápagos ya no figure en dicha lista. Durante el año 2018, las islas Galápagos recibieron alrededor de 275,817 turistas, lo que representó un aumento del 14% con respecto al período de 2019. En términos de turismo receptivo, se registró la llegada de 182,037 ciudadanos de diversas nacionalidades y 93,780 nacionales (Baque, 2019).

La Gestión Administrativa

La gestión es un proceso que incorpora cuatro funciones fundamentales: planificación, organización, dirección y control. Estas funciones son esenciales en la administración, ya que siempre han servido como el fundamento y pilar para el progreso comercial, económico, social y tecnológico de la humanidad a lo largo de la historia, especialmente en las últimas décadas (Palomo, 2019).

Gráfico 1:

Proceso Administrativo



Fuente: Gómez, 2019

Elaboración propia

- **Planificación:** Constituye la primera función administrativa, implica establecer metas, definir objetivos y determinar los recursos necesarios, así como las actividades a realizar en un período de tiempo específico.
- **Organización:** Comprende la creación de una estructura que permita la distribución eficiente de recursos materiales, financieros, humanos, técnicos e informativos, con el propósito de llevar a cabo las labores y alcanzar las metas previamente planificadas.
- **Dirección:** Involucra llevar a cabo la estrategia delineada y, mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación, avanzar hacia el logro de los objetivos establecidos.
- **Control:** Engloba la revisión para garantizar que las actividades planeadas estén alineadas con la estrategia prevista, abordar problemas y evaluar los resultados, contribuyendo de este modo a mejorar el proceso de toma de decisiones.

Al respecto González (2020) sugiere que es crucial garantizar la

correcta utilización de los recursos, asegurar una eficiente fluidez de información y que los altos directivos supervisen el rendimiento de la organización. Los gerentes desempeñan diversas funciones en la gestión de una entidad, incluyendo:

- Establecer políticas, normativas, procesos y procedimientos.
- Supervisar y controlar la ejecución del presupuesto de la organización.
- Diseñar programas de formación para el personal.
- Crear programas y planes dirigidos al fortalecimiento del posicionamiento en el mercado a través del marketing.
- Realizar un análisis interno para proponer alternativas de mejora continua en la gestión del talento humano.
- Seleccionar planes en distintos departamentos y áreas, ya sea en una entidad pública o privada.

Según Chiavenato (2020), la concepción de la organización se presenta como un espacio donde el valor no solo es tangible, ya que, en esta nueva era, las personas están receptivas a la creatividad. Al observar la evolución de la teoría administrativa, se percibe un cambio de enfoque que se centra en orientar la organización hacia los objetivos propuestos, además de abordar mejoras ante problemas operativos y funcionales.

En otras palabras, Chiavenato define claramente la organización como una función administrativa que implica la asignación de tareas y recursos necesarios a equipos o departamentos relacionados. Es importante, que las organizaciones, distintamente a la naturaleza por el cuál son creadas, deben aplicar un modelo organizacional efectivo que ayude a que se logren los objetivos institucionales que se esperan cumplir.

Para Mendoza (2017), la misión se representa generalmente mediante la definición de actividades dirigidas a alcanzar objetivos, implementándose en los procesos administrativos y de gestión que abarcan planificación, organización, dirección y control.

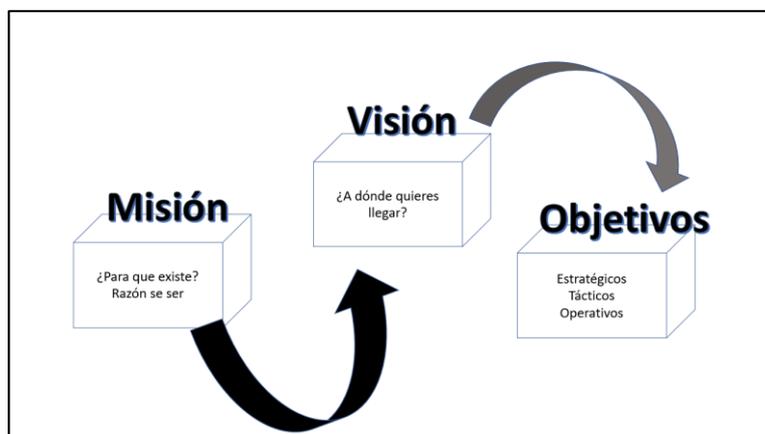
La implementación de un nuevo modelo administrativo posibilita una evaluación completa y preliminar de la situación, su estructura y los factores personales y materiales involucrados. La importancia radica en optimizar la ejecución de los procesos para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios proporcionados por las instituciones públicas (Lino, 2019)

Cruz & Jiménez, (2018), sostienen que el proceso administrativo consiste en una serie de pasos a seguir para asegurar la fluidez en la resolución de problemas administrativos mediante una planificación sólida, una investigación previa y objetivos claramente definidos. Depende mucho de la alta gerencia para que los procesos administrativos sean eficientes, no solo radica en que se desarrollen, sino que exista el seguimiento oportuno, evaluación y toma de decisiones correctivas.

En resumen, la administración comprende un conjunto de actividades ejecutadas en una empresa para abordar problemas y alcanzar la misión, visión y objetivos establecidos. Esta gestión implica dirigir y coordinar la organización mediante la gestión de tareas, recursos y esfuerzos, lo que implica diversas capacidades de acción y actividades variadas.

Gráfico 2.:

Gestión administrativa de empresas



Fuente: Molina, 2019

Elaboración propia

En el proceso de toma de decisiones empresariales, es crucial considerar no solo las condiciones internas y externas del entorno organizacional, sino también la propia toma de decisiones, un factor fundamental en la gestión empresarial.

Es común que las empresas se enfrenten a dilemas en la toma de decisiones diariamente; Batstones y Feby (2020) describen el concepto de disposición como un "corte entre el pasado y el futuro", presentándolo como una forma de lidiar con la ambigüedad. Por otro lado, otros teóricos lo interpretan como una elección entre diversas opciones posibles.

La Gestión Estratégica Organizacional del Proyecto

La gestión estratégica representa la herramienta fundamental de coordinación y respaldo mediante la cual el proyecto puede alinearse con los objetivos establecidos, específicamente, la creación de un modelo de gestión administrativa para estructurar las actividades y los principios administrativos que respaldan el proyecto. En este sentido, se argumenta que la gestión organizacional estratégica integra técnicas de gestión en los procesos administrativos, permitiendo a las organizaciones planificar proactivamente su futuro (Herrera, 2019).

Las precisiones realizadas por el autor implican situar la realidad actual del proyecto, considerando los recursos e insumos disponibles en la actualidad, y proyectar su futuro. Se utiliza el término "gestión" para transmitir la idea de que se trata de un proceso proactivo y participativo en el cual se dirige y toman decisiones en beneficio común.

La proactividad del modelo de gestión administrativa, que implica la atención constante a los eventos del entorno y la capacidad de utilizar eficazmente los recursos administrativos disponibles para obtener los mejores resultados, constituye las herramientas fundamentales de gestión que pueden emplearse para desarrollar modelos de gestión administrativa.

En el futuro, el proyecto será reconocido como líder en el desarrollo de

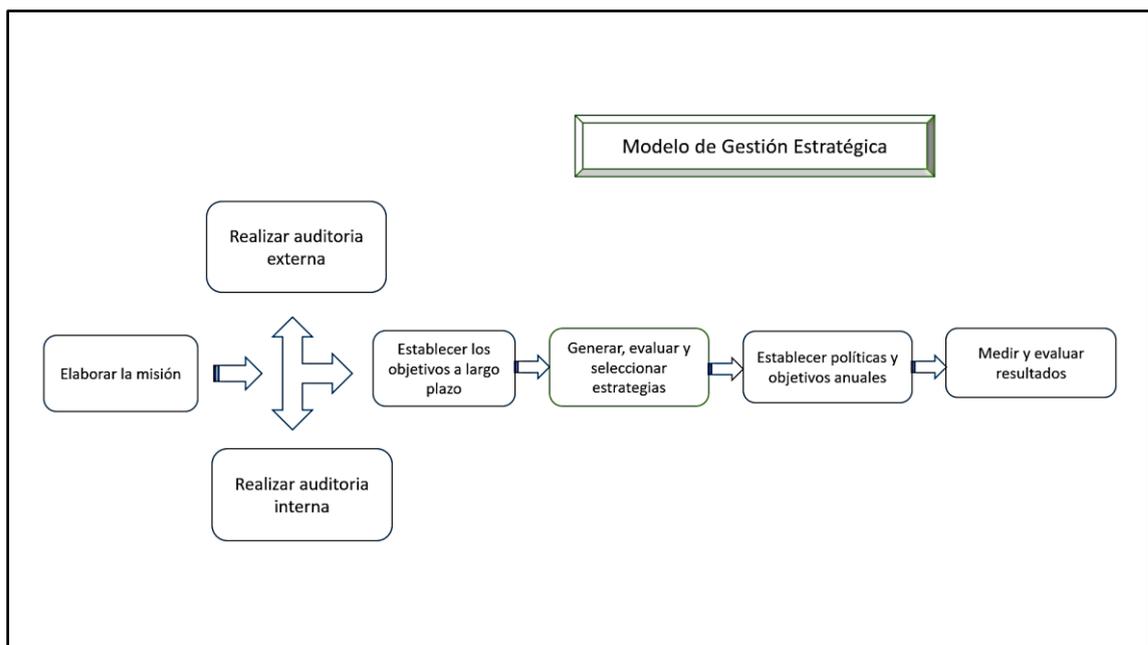
políticas y programas turísticos, en consonancia con la gestión del valor, la gestión del servicio y la calidad. Todas las actividades estarán alineadas con el desarrollo, implementación y evaluación de estrategias de acuerdo con el modelo de gestión propuesto.

Implementación de Estrategias para la Gestión Administrativa

Garrido & Fernandez (2017), sugieren que las decisiones en la estrategia empresarial suelen derivar de una combinación de toma de decisiones cooperativa y competitiva. Esto facilita el análisis interno y externo de la administración, donde la cooperación se vincula con el poder sobre situaciones.

Gráfico 3.

Estrategias de modelos de gestión.



Fuente: Molina, 2021

Elaboración Propia

De acuerdo con estos detalles, el modelo de dirección ejecutiva formulará estrategias y tomará decisiones basándose en la competencia, la experiencia, el conocimiento y la colaboración de sus funcionarios. La combinación de estas decisiones contribuirá al logro de los objetivos del modelo de gestión, fundamentados en sus principios y valores.

Es esencial realizar un seguimiento constante de la estrategia implementada para garantizar su vigencia. No debe ser considerada como una actividad lineal realizada una sola vez, ya que en cualquier momento nueva información permitirá a los responsables actuar. Esto asegura que la toma de decisiones sea la más adecuada en el momento dado, eliminando el efecto de aislamiento del mundo exterior.

La política Empresarial y los objetivos.

Es crucial que tanto las políticas como los objetivos sean estables, persistentes, precisos, realistas y flexibles. Un ejemplo claro es la visión de gestión, que actúa como una guía para el mejor uso de los recursos y como una regla administrativa interna para el funcionamiento de una empresa. Según Herrera (2019), la política se define como una guía de acción para la toma de decisiones del Poder Ejecutivo, ajustándose a las normas generales que rigen su labor.

En términos de autores y escritores, la política se convierte en un elemento central en la dinámica de todo el proceso. Como es bien sabido, evoluciona y responde a la necesidad de tener una comprensión clara de la dirección que se persigue, así como de nuestras fortalezas y debilidades. Se busca articular con estas consideraciones, difundir el conocimiento en toda la organización y su divulgación, orientándolas hacia la implementación para alcanzar los objetivos que motivaron su formulación.

En relación con el modelo de gestión del desarrollo turístico, se otorgará una atención significativa a la formulación y promoción de políticas vinculadas al logro de metas establecidas en el modelo, promoviendo así el éxito futuro del mismo. El objetivo principal será, por lo tanto, desarrollar y ejecutar actividades físicas, técnicas, procedimentales e intelectuales que caracterizan un conjunto de acciones o comportamientos.

Estas, si se llevan a cabo, generarán resultados positivos en una dirección estratégica específica.

- **Administración.** El proceso de obtener, implementar y utilizar los recursos necesarios para respaldar los objetivos de la organización.
- **Amenaza.** Condiciones externas ambientales que podrían representar riesgos para el desarrollo de destinos turísticos.
- **Calidad.** Proceso, producto o grado de cumplimiento de requisitos específicos. El nivel en que un conjunto de propiedades 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 miembros de una entidad organizacional.
- **Contribución anual mantenimiento.** - Término utilizado para describir el valor asignado como pagos mensuales destinados a mantener en óptimas condiciones físicas y operativas todas las instalaciones de un desarrollo turístico.
- **Destino Turístico.** - Lugares, ciudades, regiones o países visitados por turistas.
- **Eficacia.** - Alcance de ejecución de actividades planificadas y resultados alcanzados.
- **Eficiencia.** - La relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- **Estrategias.** Principales métodos utilizados para alcanzar la visión y la misión de una organización. Un concepto integrado que guía acciones.
- **Estructura Organizacional.** - El marco para el desarrollo organizacional que divide, agrupa, coordina y controla tareas para alcanzar metas.
- **Fortaleza.** - Características internas que pueden mejorar el rendimiento de un destino turístico.
- **Gestión estratégica Organizacional.** - Técnica que permite a una organización planificar proactivamente su futuro.
- **Grado.** - Categoría que establece diferentes requisitos de calidad para productos, procesos o sistemas con el mismo propósito funcional.

- **Indicador.** - Variable relacionada con el objetivo utilizada para la medición.
- **La Estrategia Empresarial.** - Suele consistir en una combinación de decisiones cooperativas y competitivas.
- **Misión.** - Definición global y permanente del alcance de una organización.
- **Modelos de gestión.** - La unidad más pequeña e irreductible que contiene elementos de la identidad de una organización y expresa la jerarquía y el estilo de gestión de la toma de decisiones de manera lógica.
- **Política.** - Guía de acción para la toma de decisiones administrativas, ya sea como perspectiva de gestión, forma de aprovechar los recursos o ley interna de gestión que regula el desempeño según normas generales.
- **Proceso administrativo.** - Funciones clave de gestión (planificación, organización, dotación de personal, liderazgo y control) realizadas por todos los gerentes en ciclos repetitivos.
- **Propiedad vacacional.** - Forma de propiedad popular en negocios turísticos, ofrecida como alternativa práctica con opción a compra, aunque puede no estar disponible todo el año.
- **Requisito.** - Necesidad o expectativa imperativa o implícita.
- **Riesgo.** - Advertencia y protección de empleados contra objetos, materiales, condiciones o procedimientos potencialmente peligrosos en el lugar de trabajo.
- **Satisfacción al cliente.** - Percepción de los clientes sobre el grado de cumplimiento de sus requisitos.
- **Valor.** - Energía o fuerza que motiva la actividad humana y atrae a las personas hacia objetos o servicios que satisfacen sus necesidades a cambio de otra cosa.
- **Visión.** - La Imagen de la organización u objetivos a alcanzar en un período determinado.

Cada uno de los elementos que ayuden a una posición estratégica efectiva, se alinea a los objetivos que como empresa u organización se establecen, de tal forma que ayuden a que se mejoren la gestión administrativa solo ello, va a dar como resultado la eficiencia y efectividad.

Modelo de Gestión administrativa

La influencia del modelo de gestión administrativa turística siempre repercute en el impacto generado por la actividad en sí. Es válido afirmar que un modelo de gestión efectiva no solo impulsa la sostenibilidad, sino también la conservación del medio ambiente, contribuyendo así a minimizar los impactos negativos de la actividad turística en el territorio, como la explotación de recursos.

Recalde (2017) define un modelo de gestión como un marco de referencia o plan que orienta las políticas y acciones de organizaciones, tanto públicas como privadas, con el propósito de alcanzar sus objetivos.

En este sentido, un modelo de gestión se distingue por su enfoque en la ejecución de actividades administrativas en instituciones, aplicándose tanto en el sector público como en el privado (Tejada, 2018).

Desde el enfoque de los criterios de los autores referidos, se podría interpretar entonces al modelo de gestión como 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.

Liderazgo y Administración en la gestión administrativa

El liderazgo suele vincularse con términos como conocimiento, habilidad, estrategia, suposiciones, enfoque dinámico, creatividad, cambio, compromiso, lealtad, misión y visión. La relación entre liderazgo y gestión es intrínseca cuando se parte de conceptos como eficacia, compromiso, objetivos, recursos, entorno, estrategia, entre otros (Bogda, 2019).

La gestión participativa adopta una perspectiva holística y sistémica de una organización, permitiendo a sus líderes alcanzar niveles superiores de desempeño, eficacia y eficiencia (Batstone & Pheby, 2020). Esto implica que los gerentes comprenden la realidad de las empresas públicas y pueden actuar y pensar estratégicamente sobre cómo satisfacer las necesidades de los usuarios, desarrollar productos, implementar sistemas y asignar recursos a las actividades presentes y futuras de creación de valor.

Herrera (2019) sostiene que la organización contribuye a las actividades de desarrollo turístico y que su gestión es eficaz, basándose en el análisis del entorno y en el compromiso de sus miembros para utilizar los recursos asignados y alcanzar sus objetivos.

Se considera que los gerentes controlan y administran, mientras que los líderes desarrollan, inspiran respeto, innovan y actúan de acuerdo con principios éticos, a diferencia de los gerentes que se enfocan en hacer las cosas correctamente.

Mosley y Megginson (2017), describen al líder como un ejecutor que colabora con un equipo para determinar, interpretar y alcanzar los objetivos organizacionales, desempeñando funciones de planeación, organización, contratación de personal, dirección y control según las necesidades de la organización. Es esencial comprender que los diferentes roles del liderazgo, aplicados en diversos niveles organizativos, constituyen fases del proceso administrativo que requieren la dirección de un líder administrador competente, con conocimiento y responsabilidad para liderar un Modelo de Gestión efectivo.

En resumen, el liderazgo es una función desempeñada por una persona que influye en un grupo para lograr objetivos organizacionales establecidos. Un líder posee un conjunto de competencias, habilidades y capacidades que lo distinguen, toma decisiones y guía a su equipo hacia el trabajo colaborativo.

Para Palomo (2019), en una de sus declaraciones, señala que "Cuando elijas ser un líder genuinamente responsable y empoderado, lo harás desde el corazón". De esta forma, podemos interpretar que el liderazgo responsable implica tomar decisiones acertadas, ejercer influencia sobre los demás y respaldar su labor con pasión hacia metas compartidas.

Aplicación del modelo de gestión administrativa basado en la necesidad

La aplicación del modelo de gestión administrativa basado en la necesidad implica adaptar los procesos administrativos de una organización para satisfacer de manera eficiente las necesidades específicas de sus usuarios,

clientes o beneficiarios (Armas & Tamayo, 2019). Se determinan las siguientes características y pasos para aplicar este modelo:

Identificación de necesidades:

Realizar un análisis detallado para identificar las necesidades de los usuarios o clientes.

Obtener retroalimentación directa de las partes interesadas para comprender sus expectativas y requerimientos.

Definición de objetivos:

Establecer metas y objetivos claros que estén alineados con las necesidades identificadas. Desarrollar indicadores de rendimiento para medir el éxito en la satisfacción de esas necesidades.

Diseño de procesos:

Revisar y ajustar los procesos administrativos existentes para garantizar que estén orientados a la satisfacción de necesidades.

Introducir flexibilidad en los procesos para adaptarse a cambios en las demandas de los usuarios.

Recursos adecuados:

Asignar recursos humanos, financieros y tecnológicos de manera eficiente para respaldar la implementación del modelo. Capacitar al personal para que comprenda y se comprometa con la orientación a la necesidad en su trabajo diario (Batstone & Pheby, 2020).

Tecnología y automatización:

Implementar sistemas de información y tecnología que faciliten la recopilación y el análisis de datos relacionados con las necesidades de los usuarios. Automatizar procesos siempre que sea posible para mejorar la eficiencia y la velocidad de respuesta.

Evaluación continua:

Establecer un sistema de monitoreo continuo para evaluar la eficacia de los

procesos en la satisfacción de las necesidades. Realizar revisiones periódicas y ajustes según sea necesario para adaptarse a cambios en las demandas o expectativas (Recalde, 2017).

Comunicación efectiva:

Mantener una comunicación abierta y transparente con los usuarios para informar sobre cambios, mejoras y obtener retroalimentación constante. Asegurar que la información sobre los servicios o productos ofrecidos esté disponible y sea comprensible para los usuarios.

Cultura organizacional:

Fomentar una cultura organizacional centrada en la atención al cliente y en la mejora continua. Incentivar la participación activa de los empleados en la identificación y satisfacción de las necesidades de los usuarios.

La aplicación exitosa de un modelo de gestión administrativa basado en la necesidad requiere un compromiso continuo con la mejora y la adaptabilidad a medida que evolucionan las necesidades de los usuarios y el entorno empresarial (Palomo, 2019). Este enfoque centrado en las necesidades puede conducir a una mayor satisfacción del cliente, eficiencia operativa y éxito organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1 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, por lo que el estudio es aplicado en una sola ocasión en el año 2024 destacando los indicadores relevantes (Calzadilla, 2016).

2.2 Enfoque de la 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 Dirección de Turismo y su impacto en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), la Metodología que se aplicará 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.

Los métodos de investigación a utilizar son cuantitativos, al realizar las encuestas tanto a los usuarios de los servicios que son de responsabilidad de la Dirección de Turismo de Santa Elena. Además, también utiliza el método

cualitativo, esto para las entrevistas a realizar con los funcionarios de la Dirección de Turismo

2.3 Unidad de análisis, Población y Muestra.

Según Condori-Ojeda (2020) cuando la población es pequeña, 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.

En referencia a la población, se identificará a la alta gerencia, es decir, al personal administrativo y a los representantes de las asociaciones turísticas que pertenecen a la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, como se muestra en la siguiente tabla:

Distribución de personal administrativo y asociaciones turísticas del Cantón Santa Elena

Tabla 1.

Población

Encuestados	Cantidad
Administrativo	10
Asociaciones Turísticas	200
Total	210

Elaborado por: Peggy Fabiola Ordoñez Tomalá.

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

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 escogitamiento de los participantes que son miembros de las asociaciones turísticas del cantón Santa Elena (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

En este caso, se ha aplicado el tipo de muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador, por ello, se desglosa la muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Muestra

Encuestados	Cantidad
Administrativo	3
Asociaciones	50
Turísticos	
Total	53

Elaborado por: Peggy Fabiola Ordoñez Tomalá.

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

2.4 Variables de la investigación

Variable Independiente:

Gestión Administrativa. – se refiere a la planificación, organización, dirección y control de los recursos de una organización para lograr sus objetivos de manera eficiente y efectiva. Incluye una variedad de funciones y actividades que son esenciales para el funcionamiento de cualquier entidad, ya sea una empresa, una institución gubernamental, una organización sin fines de lucro o cualquier otra forma de organización (Arias, 2019).

Variable Dependiente:

Desarrollo del turismo local. - es fundamental para impulsar la economía, promover la cultura y preservar el patrimonio de una comunidad; debe ser un esfuerzo colaborativo que involucre a la comunidad, las empresas y las

autoridades locales para garantizar un impacto positivo y sostenible en la región (Palomo, 2019).

2.5 Tabla de Operacionalización

Tabla 3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
V.I Gestión administrativa	“La gestión administrativa es esencial para el éxito y la supervivencia de cualquier organización, ya que ayuda a optimizar el uso de recursos, minimizar los riesgos y adaptarse a los cambios en el entorno empresarial” (Arias, 2019)	Generalidades de gestión administrativa	Concepto de gestión administrativa	Método de Investigación: Investigación Descriptiva Tipo de Investigación: No experimental Alcance de la Investigación: Cualitativo Cuantitativo Técnicas de investigación:
			Liderazgo y administración	
		Estrategias de la Gestión Administrativa	Identificación de las estrategias en la gestión administrativa	
			Alcance de las estrategias de la gestión administrativa de acuerdo a la necesidad	
		Modelos de Gestión Administrativa	Identificación de procesos administrativos en la gestión administrativa	
			Aplicación del modelo de gestión administrativa basado en la necesidad	
V.D		Generalidades del turismo	Concepto de turismo	

Desarrollo del turismo local	El desarrollo del turismo local se refiere al proceso de fomentar y fortalecer la actividad turística en una región específica, con un enfoque en la participación y beneficio de la comunidad local (Polanco D. , 2020).		Alcance del turismo en la región	Encuesta Entrevista Población 10 administradores 200 asociaciones turísticas Muestra 3 administradores 50 asociaciones turísticas
		Gobernanza turística	Escenarios de la gobernanza turística	
			Aplicación de la gobernanza turística	
		Turismo sostenible	Generalidades del turismo sostenible	
Turismo sostenible en el Ecuador				

Elaboración propia.

2.6 Fuentes, técnica e instrumento de recolección de datos.

Fuentes de información

La fuente de información que se aplicaron fueron las fuentes primarias y secundarias, las que permitieron que se recabe información de primera mano para conocer los indicadores de necesidad, de tal manera en la que se puedan buscar las alternativas de solución.

Técnicas de investigación

En esta fase de la investigación surge la necesidad de implementar herramientas necesarias con las cuales se van a despejar las interrogantes planteadas en el objeto de estudio; mediante esta metodología el investigador podrá recolectar datos e información del tema a investigar a través de la observación, encuestas, entrevistas, cuestionarios entre otras técnicas de recolección de datos; para esto “El investigador determina cuál de ellas es la más apropiada y que al mismo tiempo, responde a conocer con mayor profundidad el objeto de estudio” (Castillo & Reyes 2015, pág. 121).

Entrevistas:

En este caso, se aplicarán a los Administradores de la Dirección de Turismo del Gad de Santa Elena, mediante un cuestionario de preguntas abiertas para conocer los criterios de necesidad en referencia a la gestión administrativa efectiva.

Encuestas:

Las encuestas son aplicadas a los dirigentes de las asociaciones turísticas y su personal, de la Dirección de Turismo del Gad de Santa Elena, mediante un cuestionario de preguntas cerradas aplicando la Escala de Likert para conocer los criterios de necesidad en cuanto a la gestión administrativa.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis experimental

1. ¿Existe dentro de la empresa una eficiente gestión administrativa?

Tabla 4. Eficiencia en la gestión administrativa.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	22%
No	39	78%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

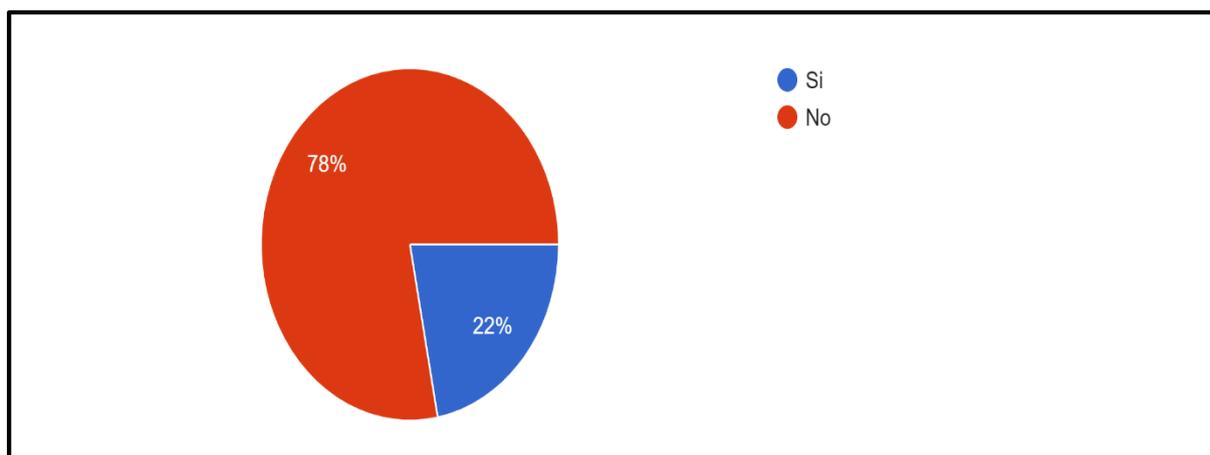


Gráfico 4. Eficiencia en la gestión administrativa.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 4, que refiere si existe una eficiente gestión administrativa en la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 78% respondieron que no hay eficiencia, sin embargo, el 22% opinaron que si existe eficiencia en los procesos administrativos, cabe recalcar, que las opiniones son estrechamente relacionadas con los actores de turismo que tienen relación con la Dirección de Turismo.

2. ¿Se cumplen a cabalidad todas las funciones encomendadas a los empleados dentro de la Dirección de Turismo?

Tabla 5. Cumplimiento de las funciones administrativas.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	24%
No	38	76%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

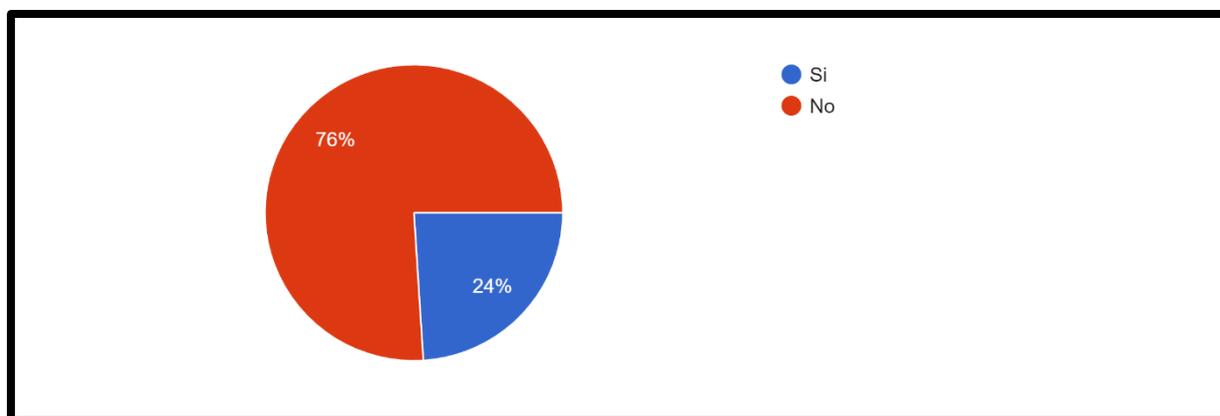


Gráfico 5. Cumplimiento de las funciones administrativas.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 5, que refiere acerca del cumplimiento eficaz de las funciones en la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 76% respondieron que no se cumplen las funciones encomendadas, en cambio, el 24% opinaron que, si se cumplen las funciones encomendadas, lo que se evidencia que no existe un fiel cumplimiento de las gestiones administrativas en relación a las funciones delegadas.

3. ¿Qué calificación le daría a la administración de la Dirección de Turismo?

Tabla 6. Calificación de la administración de la Dirección de Turismo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Buena	6	12%
Regular	36	72%
Mala	3	6%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

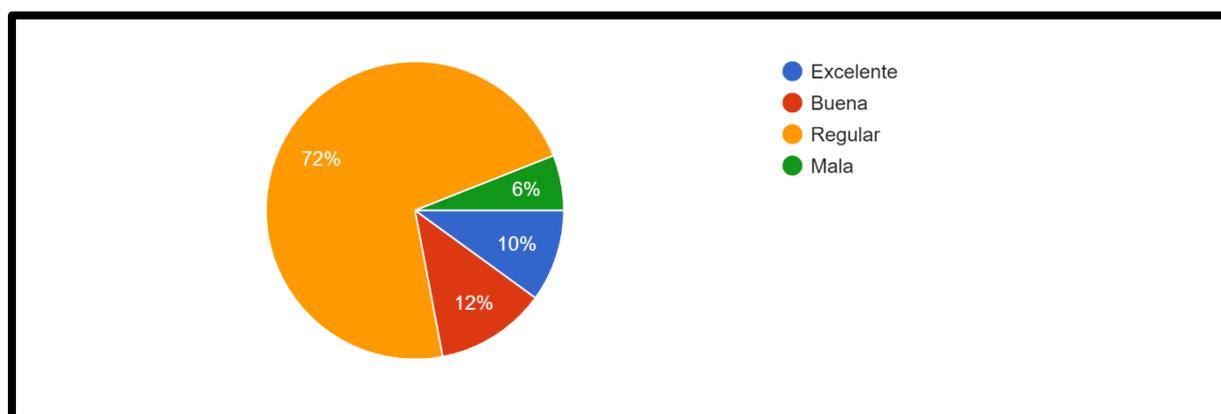


Gráfico 6. Calificación de la administración de la Dirección de Turismo.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 6, que refiere acerca de la calificación que le daría a la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 72% respondieron que regular, mientras que el 12% afirman que buena, además del 10% que indica excelente, sin embargo, el 6% opina que mala, lo que se puede concluir que la mayoría opina que no existe una buena gestión administrativa.

4. ¿Considera que la Dirección de Turismo, realiza una adecuada política en función para fortalecer el emprendimiento en la zona turística del Cantón Santa Elena?

Tabla 6. Políticas de función para el fortalecimiento del emprendimiento en la Zona Turística.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	22%
No	39	78%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

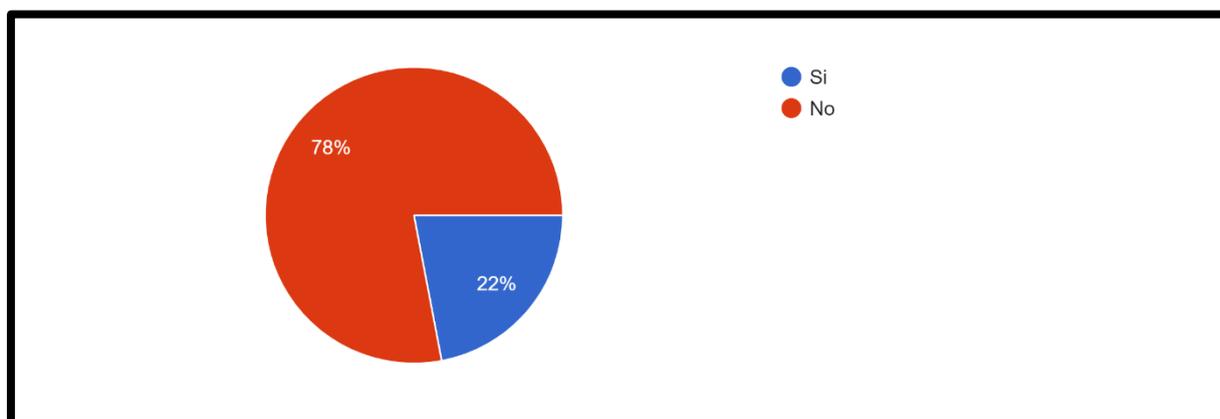


Gráfico 7. Políticas de función para el fortalecimiento del emprendimiento en la Zona Turística.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 6, que refiere acerca de las políticas de función en las tareas asignadas, del emprendimiento en la Zona Turística en la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 78% respondieron que no se realiza una política adecuada, sin embargo, el 22% opinaron que si se realiza una política adecuada, lo que refleja que efectivamente no existen las políticas necesarias para el desarrollo de una buena gestión administrativa.

5. ¿Es necesario que la Dirección de Turismo realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena?

Tabla 7. Alianzas estratégicas para fortalecer la actividad Turística.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	96%
No	2	4%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

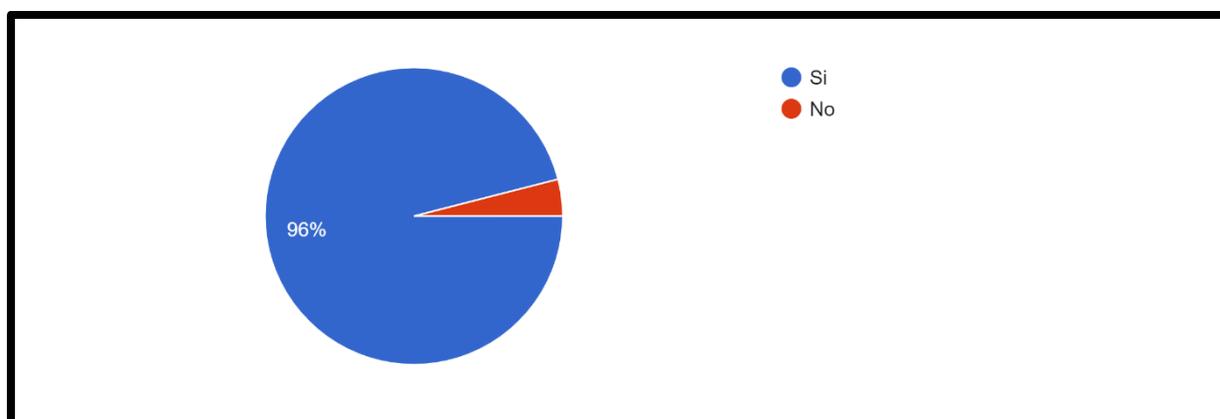


Gráfico 8. Alianzas estratégicas para fortalecer la actividad Turística.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 7, que refiere acerca de las alianzas estratégicas que se podrían gestionar para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 96% respondieron que si es necesario realizar alianzas de esa índole pertinente al turismo, sin embargo, el 4% opinaron que no es necesario; considerando que algunos de pronto no conocen la importancia de establecer alianzas estratégicas.

6. ¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo?

Tabla 8. Atribuciones, objetivos, procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

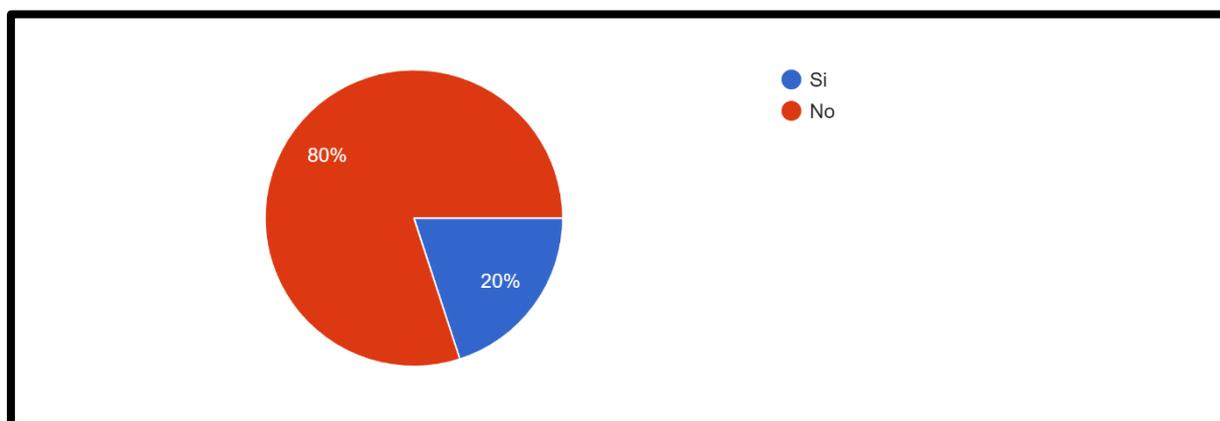


Gráfico 9. Atribuciones, objetivos, procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 8, que refiere acerca de las atribuciones, objetivos institucionales, procesos y proyectos a cargo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, el 80% respondieron que no conocen tales elementos organizacionales que son importantes en la gestión administrativo, sin embargo, el 20% opinaron que si conocen.

7. ¿La Dirección de Turismo evalúa la efectividad de las actividades turísticas?

Tabla 9. Evaluación de la efectividad de las actividades turísticas.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	22%
No	39	78%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

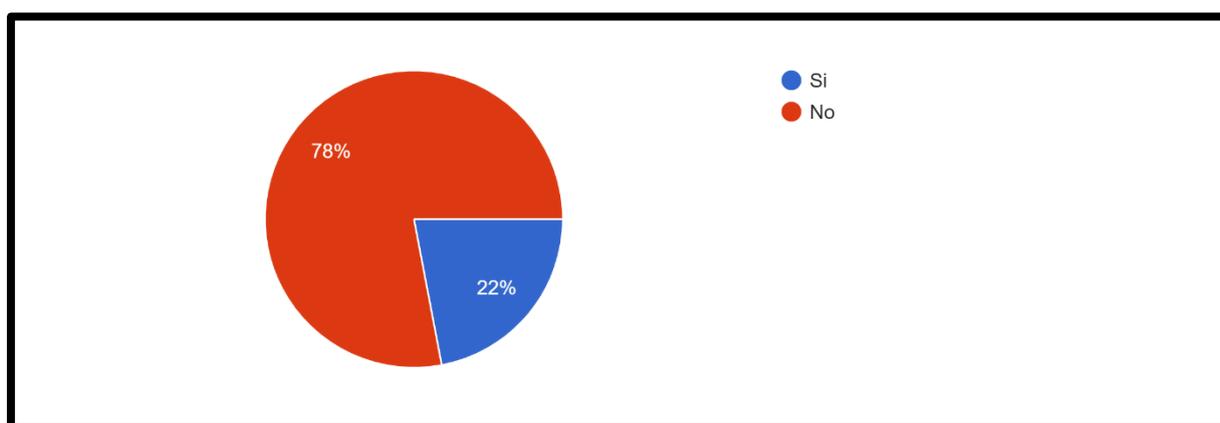


Gráfico 10. Evaluación de la efectividad de las actividades turísticas.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 9, que refiere acerca de la evaluación de la efectividad de las actividades turísticas del cantón Santa Elena, el 78% respondieron que no existen ningún proceso de evaluación que mida la efectividad, sin embargo, el 22% opinaron que si evalúa la efectividad.

8. ¿La Dirección de Turismo establece programas y proyectos que impulsen el emprendimiento turístico?

Tabla 10. Proyectos que impulsen el emprendimiento turístico.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	11	22%
No	39	78%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

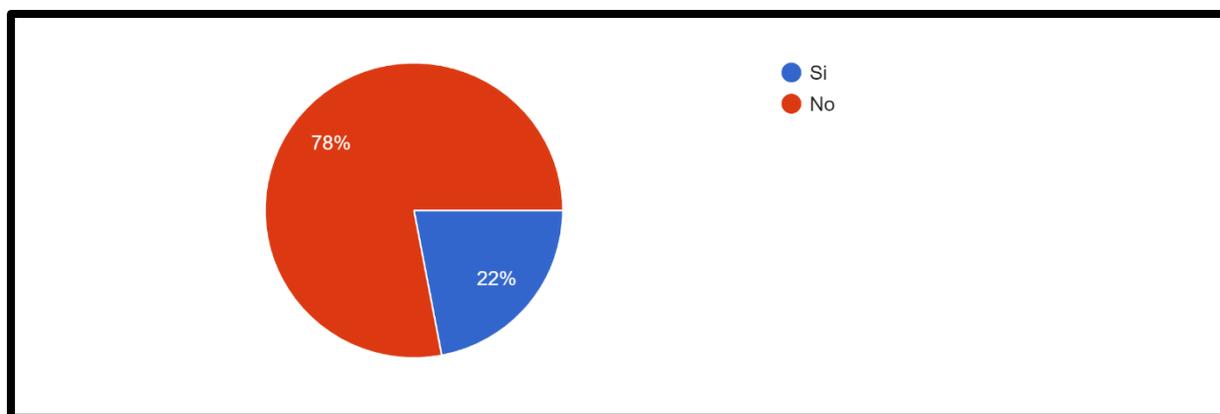


Gráfico 11. Proyectos que impulsen el emprendimiento turístico.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 10, que refiere acerca de los proyectos que impulsen el emprendimiento turístico del cantón Santa Elena, el 78% respondieron que la Dirección del Turismo no establece programas y proyectos, lo contrario que, el 22% opinaron que si establece programas.

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

Tabla 11. Necesidad de implementar el modelo de gestión administrativa.

VALORACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	98%
No	1	2%
TOTAL	50	100%

Nota: Encuesta realizada a los Operadores turísticos del cantón Santa Elena.

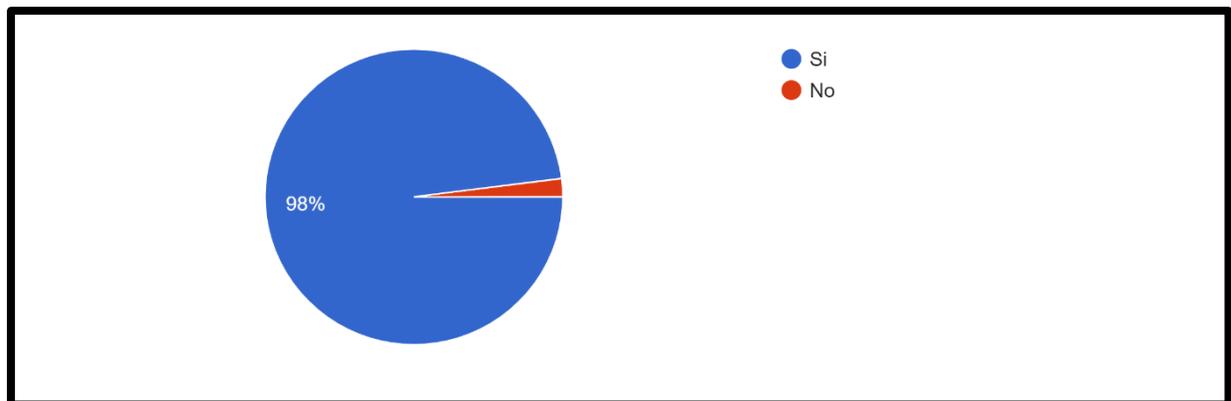


Gráfico 12. Necesidad de implementar el modelo de gestión administrativa.

Análisis: En relación a lo que muestra la tabla 11, que refiere acerca de la necesidad de implementar en la Dirección de Turismo del modelo de gestión administrativa del cantón Santa Elena, el 98% respondieron que, si existe la necesidad de implementar un modelo, sin embargo, el 2% opinaron que no hay la necesidad de aplicar un modelo que ayude a optimizar la gestión administrativa.

3.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas.

3.2.1 Análisis de la entrevista realizada a la Directora de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.

De acuerdo a la entrevista aplicada a la directora de la Dirección de Turismo, en base a la necesidad de obtener información relevante de primera mano, se indagaron los siguientes temas:

En cuanto al cumplimiento del personal administrativo a todas las funciones encomendadas dentro de la empresa de la Dirección de Turismo, en calidad de directora respondió que efectivamente se le asignan las funciones a cada uno de los funcionarios, pero no todos muestran eficiencia en el desarrollo de las actividades encomendadas, desde ese enfoque es que muchos son removidos de los cargos y son reubicados en cargos donde no compromete a debilitar la gestión de la dirección.

En cuanto a la calificación de servicio que se le daría a la actual administración de la Dirección del Turismo, sostuvo enfáticamente que anteriormente existían ciertas debilidades en los procesos administrativos y operacionales, y cuando se refiere a operacionales, se direcciona en actividades de campo como los programas turísticos en los puntos turísticos; sin embargo, la actual administración ha establecido los parámetros claros en cuanto a cumplimiento con eficiencia en todas las actividades dentro y fuera de la dirección.

En razón de la necesidad que como ente turístico realice alianzas estratégicas para el fortalecimiento de las gestiones que realiza la Dirección de Turismo, acotó que existen alianzas estratégicas, sin embargo, no ha sido tan eficiente la participación de las mismas, por ello, en esta apertura de temporada se buscará afianzar los procesos de alianzas y tener claro la participación de las empresas que deseen formar parte de los programas y proyectos que como dirección se están estableciendo.

En relación al criterio de opinión por parte de la directora si considera que el turismo es uno de los principales propulsores para la reactivación económica Cantón Santa Elena, respondió que es uno de los sectores que inyecta capital a los gobiernos

tanto locales como nacionales, eso es indudable, sin embargo, por la gestión que no se ha desarrollado con eficiencia es que no se han logrado los objetivos en cuanto a fomentar el turismo y eso conlleva a mejorar la economía de sus habitantes.

En cuanto al conocimiento que deben tener el personal administrativo y las asociaciones turísticas sobre los objetivos institucionales de la Dirección de Turismo, sostuvo que anteriormente no se establecían programas de inducción para que los funcionarios públicos puedan conocer la misión, la visión, los objetivos institucionales y otros elementos organizacionales que son necesarios que los conozcan, recién se están implementando acciones para que los mismos puedan conocer a donde se direcciona el departamento y que es lo que se desea al final de la gestión.

En relación a la evaluación de la efectividad que debe realizar la Dirección de Turismo en cuanto a las actividades turísticas, se conoció por parte de la directora del departamento de Turismo, que la evaluación solo se desarrolla de manera general por el Gad del cantón Santa Elena, pero como departamento no existen los parámetros de evaluación, sin descartar la posibilidad de implementarlos.

Finalmente, en cuestión de analizar la necesidad de implementar un modelo de gestión en este sector turístico del cantón Santa Elena, su respuesta fue categóricamente positiva, al responder que este modelo de gestión administrativa ayudaría a establecer los criterios de mejora continua, sostenido en la eficiencia y eficacia que deben desarrollarse dentro de la Dirección de Turismo.

3.2.2 Análisis de la entrevista realizada a la Coordinadora de Turismo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.

De acuerdo a la entrevista realizada a la encargada de la Coordinación de Turismo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, siendo también una de las funcionarias competentes en cuanto al tema de la presente investigación, se pudieron recabar información relevante; como se muestra a continuación:

En razón si el personal administrativo cumple a cabalidad todas las funciones

encomendadas dentro de la empresa de la Dirección de Turismo, sostuvo que no todos cumplen con los cargos que se les asignan, sin embargo, no es culpa total de ellos, porque la dirección, con la administración anterior no les daba a conocer de manera específicas las funciones que tenían que cumplir, lo que hace que ellos solo cumplan de acuerdo a las directrices de cada actividad, pero no respondían a los objetivos que cada gestión propone, desde ese enfoque existe una debilidad que debe ser fortalecida.

En cuanto a la calificación que se realiza en relación al servicio de la administración de la Dirección de Turismo no solo desde el enfoque organizacional sino también en beneficio de la comunidad, respondió que están en proceso de mejorar ciertos aspectos que anteriormente tenían debilidades, por ende, es muy prematuro el dar una calificación, pero si existen falencias que deben ser corregidas por la alta gerencia.

En cuestión de la necesidad que la Dirección de Turismo realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena, reiteró el apoyo absoluto de gestionar estas alianzas estratégicas que son de gran aporte para mantener no solo la imagen corporativa de la organización, sino que mediante las mismas se puedan compartir los gastos, de tal forma, que sea de beneficio compartido, y esto tendría un impacto muy positivo en el desarrollo de las actividades turísticas de cada temporada.

En relación al criterio si el turismo es uno de los principales propulsores para la reactivación económica Cantón Santa Elena, de manera personal y muy positiva en su respuesta, infirió que efectivamente es uno de los sectores que aporta de manera significativa en el desarrollo económico y de reactivación económica, dado a que por medio del turismo mismo, se han dado lugar a ideas de negocios y emprendimientos, y como ente de turismo, es responsabilidad impulsar el desarrollo de los mismos.

En cuanto al conocimiento que deben tener el personal administrativo y las asociaciones turísticas sobre los objetivos institucionales de la Dirección de Turismo, respondió que, si se han dado a conocer los objetivos de alcance, sin embargo, ya

depende de cada uno de los funcionarios públicos que asuman el compromiso de desarrollar las actividades con eficiencia con miras de lograr los objetivos que cada programa o proyecto lo establece.

Es importante, además, en esta pregunta que se abordó, y que fue su respuesta, de establecer de manera permanente una evaluación de desempeño y de cumplimiento de las tareas asignadas, solo se realizan las revisiones de cumplimiento al final, y muchas veces no son buenos los resultados, por ello, es indispensable que exista una evaluación constante con acciones de corrección y toma de decisiones oportunas.

Por último, en cuanto a la necesidad de implementar un modelo de gestión en este sector turístico del cantón Santa Elena, respondió que sería de gran ayuda, dado a que recién fue creado este departamento, antes tenía otra razón social, sin embargo, existían algunas falencias, lo que es pertinente y efectivo el implementar un modelo de gestión administrativa que brinde los lineamientos precisos de eficiencia y eficacia.

3.2.3 Análisis de la entrevista realizada a la Jefatura Técnica de Turismo de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena.

La siguiente entrevista fue realizada a la Jefa Técnica de Turismo, donde se le indagaron los mismos indicadores en cuanto a la necesidad de implementar un modelo de gestión, teniendo las siguientes respuestas:

En función del cumplimiento que deben tener el personal administrativo a todas las funciones encomendadas dentro de la Dirección de Turismo, opinó que tratan de cumplir con las funciones asignadas, pero no todos cumplen, dado a que hay servidores que lamentablemente están con otras tiendas políticas, y lo que tratan es de desacreditar lo que se establecen dentro de los eventos y programas, lo que hace que no exista una eficiencia en cada una de las gestiones.

En relación a la calificación en función del servicio de administración de la

Dirección de Turismo que brinda a la comunidad, refirió que hablar de eficacia en su totalidad no se podría decir, pero si existen servidores que trabajan con eficiencia, y sobre ello, se determina la calificación de la gestión realizada, para ello debe existir un control de principio a fin de cumplimiento de los proyectos y programas que impulsa el departamento.

De acuerdo a la necesidad de que la Dirección de Turismo realice alianzas para fortalecer el desarrollo de la actividad turística en el Cantón Santa Elena, opinó que es muy necesario que existan las alianzas con otras empresas sean públicas o privadas, para trabajar en función de promocionar al cantón y el turismo en todas sus aristas, de tal forma que logren eficiencia y eficacia en todas las gestiones.

En cuanto si el personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general de la Dirección de Turismo, aportó con el criterio de que no todos conocen, lo que es necesario que la actual administración se enfoque en dar a conocer los objetivos del departamento y por ende su fiel cumplimiento.

Adicional a ello, se abordó el enfoque de que el turismo ha ayudado a la reactivación económica dentro del cantón Santa Elena, lo que se evidenció que, si ha sido uno de los sectores que ha aportado de manera eficiente, puesto que se ha dado lugar a mejorar los emprendimientos, y que las ideas de negocios sean partícipes dentro de los operadores turísticos.

En cuanto a la efectividad y su evaluación en las actividades turísticas desarrolladas por los funcionarios públicos en conjunto con los operadores turísticos, se pudo evidenciar de acuerdo a la opinión de la entrevistada, que en alguno hay efectividad, pero no existe una evaluación permanente, donde se evalúan los procesos, lo que si se hace es conocer sobre los problemas que se presentaron.

Por último, en cuanto a la necesidad de implementar un modelo de gestión, respondió que es necesario que exista esa herramienta que será de gran utilidad para el desempeño administrativo y turístico.

3.3 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

En relación a los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación en el presente trabajo se pudo identificar los indicadores de necesidad y que al momento de evidenciar la respuesta de cada uno de los actores del problema la realidad que existe en la unidad de análisis como es la dirección de turismo del cantón Santa Elena.

En cuanto al cumplimiento de las funciones que debe ser desarrollada con eficiencia dentro de la dirección de turismo entre los resultados se puede obtener que lastimosamente no existe una eficiencia en el fiel cumplimiento de las funciones específicas asignadas a los funcionarios y esto provoca que no respondan al trabajo en conjunto que deben tener y el cumplimiento de los objetivos institucionales que se han propuesto.

Desde ese enfoque, es importante que a través de un modelo de gestión administrativa se establezcan los perfiles de cargos y a su vez un manual de funciones específicas para que cada funcionario conozca el alcance de su puesto de trabajo y que al momento de ser evaluado se identifiquen los criterios que ha tenido que cumplirse.

Por otra parte, en cuanto a la calificación del servicio de administración que tiene la Dirección de Turismo es importante sintetizar que, no hay una eficiente administración y no quiere decir con eso que la entidad no cumple con sus actividades, sino que más bien existen debilidades en ciertas áreas y específicamente en los proyectos y actividades turísticas que deben impulsar el sector turístico del cantón Santa Elena.

De allí es que a través de una mejora en las funciones administrativas va a ayudar a que las tareas y actividades encomendadas se desarrollen con eficiencia y eficacia.

En cuanto a los objetivos institucionales que la dirección de turismo debe tener claro y que tanto el personal administrativo como las asociaciones turísticas deben conocer hacia dónde se direcciona tal entidad es importante que a través de un manual de gestión administrativa se conozca no solo los principios y o elementos organizacionales sino que exista la inducción y la socialización a los servidores públicos para que en base a ello poder conocer hacia dónde se dirige la empresa y por ende el cumplimiento de los objetivos que se proponen sea a corto mediano o largo plazo.

Desde el enfoque de evaluación de efectividad en las actividades turísticas que desarrolla la dirección de turismo se conoce que anteriormente tenían otro nombre en cuanto a la razón social, aunque el mismo objetivo, brindar y planificar programas y proyectos en función de impulsar el sector turístico del cantón Santa Elena, es importante que se evalúen permanentemente los programas que se desarrollan y que tengan el cumplimiento de los objetivos a desarrollar es allí la necesidad imperante de aplicar un modelo de gestión administrativa para fortalecer el sector turístico y de esta manera lograr la reactivación económica y la fuente de empleo que ayudaría bastante en las condiciones en las que actualmente se encuentra el cantón.

CONCLUSIONES

- Se determinó la percepción que tienen los usuarios o clientes internos y externos de los servicios que brinda la Dirección de Turismo del Cantón Santa Elena mediante la aplicación de los instrumentos de investigación, donde se evidenció las falencias en los procesos administrativos y por ende, aquello influye en las gestiones turísticas que como empresa se deben desarrollar, así mismo se evidenció los criterios de la alta gerencia por medio de las entrevistas, la necesidad de aplicar un modelo de gestión administrativa efectiva.
- Se identificó la situación actual respecto con la gestión administrativa de la Dirección de Turismo del cantón Santa Elena, mediante una visita in situ, donde se evidenció la realidad en cuanto a los aspectos de organización, dirección, control y evaluación, dado a que anteriormente existía otra administración bajo otra razón social, lo que actualmente ahora se ha desarrollado cambios que están siendo direccionados a una mejora continua.
- Dado a la necesidad de las falencias y debilidades encontradas en la gestión administrativas, se propone el diseño de un modelo de gestión administrativa que permita mejorar el accionar de la Dirección de Turismo, fortaleciendo las áreas tanto de gestión administrativa interna como la gestión turística en proporcionar las herramientas necesarias a los operadores turísticos, a fin de impulsar el turismo de manera eficaz, dando lugar a la reactivación económica.

RECOMENDACIONES

- En cuanto a la conclusión sobre las opiniones de los usuarios y de los operadores turísticos, se recomienda activar la participación ciudadana, es decir, involucrar a las personas competentes en impulsar el turismo en el cantón Santa Elena, de tal forma que tanto la Dirección de Turismo maneje con eficiencia las funciones asignadas como departamento turístico y a su vez esto se vea reflejado en los resultados de cada gestión.
- En cuanto al análisis que se realizó en la situación actual, cabe recalcar que anteriormente estaba otra entidad, sin embargo, siguiendo la misma línea, es necesario que se implemente de manera oportuna una gestión administrativa que ayude a fortalecer las áreas de las gestiones que se desarrollen, a fin de que tanto la alta gerencia como los funcionarios públicos respondan a los criterios de eficiencia y eficacia.
- Por último, en razón de la necesidad de un modelo de gestión administrativa, y a su vez, el poder implementarlos, es importante que se considere las funciones específicas de cada uno de las áreas del departamento, y que se realice un alcance en cuanto a las responsabilidades asignadas, a más de que exista el control y evaluación permanente para que al final de cada actividad, programa o tarea responda a los objetivos que como entidad se han establecidos.

BIBLIOGRAFIA

- 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 tutrística 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
- 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.
- 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.

- Chiluisa, C. (2021). *Caracterización de las alternativas de turismo sostenible del cantón Latacunga*. Obtenido de Universidad Técnica de Cotopaxi, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, Carrera de Ecoturismo: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8232/1/PC-002024.pdf>
- 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. RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEGAMICRO S.A.* ambato:
- 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.
- Erazo, S. (2021). *Gestión turística y desarrollo sostenible artesanal en la Reserva de producción de Fauna Chimborazo*. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo, Vicerrectorado de Investigación, Vinculación y Posgrado, Gestión Sostenible en Destinos Turísticos: http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7699/1/8.%20TESISfinal_Ver%203%b3nica%20Erazo_%20DP-GEST-TUR.pdf
- 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, 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.
- 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.
- 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>
- Medranda, N., Torres, A., Romero, I., & Caluguillin, 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
- 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.
- 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>
- 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). *análisis 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, 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>
- Ruiz, P. (2022). *Las actividades recreativas y el ecoturismo en la Zona Lacustre Pisayambo del parque Nacional Llanganates*. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Turismo:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35681/1/Tesis%20RUIZ%20GUERRA%20PAMELA%20ESTEFANIA.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.
- Subsecretaria, s. p. (15 de febrero de 2020). *Subsecretaria del sector publico*.
Obtenido de Ministerio del trabajo.
- 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.
- Useche, M. Q. (20 de febrero de 2019). *Técnicas e instrumentos de recolección*.
Obtenido de Técnicas e instrumentos de recolección.
- 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
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE DIRECCIÓN DE TURISMO
GAD SANTA ELENA.**

Objetivo; Identificar los criterios de opinión del personal administrativo sobre la gestión administrativa de la Dirección de Turismo en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

1.- ¿El personal administrativo cumple a cabalidad todas las funciones encomendadas dentro de la empresa de la Dirección de Turismo?

2.- ¿Cómo calificaría el servicio de administración de la Dirección de Turismo?

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

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

5.- ¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general de la Dirección de Turismo?

6.- La Dirección de Turismo evalúa la efectividad de las actividades turísticas?

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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS OPERADORES TURÍSTICOS DEL CANTÓN SANTA ELENA

Objetivo: Identificar los criterios de opinión de los Operadores turísticos sobre la gestión administrativa de la Dirección de Turismo en el desarrollo turístico del cantón Santa Elena.

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

SI

NO

2.-¿Se cumplen a cabalidad todas las funciones encomendadas a los empleados dentro de la Dirección de Turismo?

SI

NO

3.-¿Qué calificación le daría a la administración de la Dirección de Turismo?

Excelente

Bueno

Regular

Pésima

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

Si

No

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

Si

No

6.-¿El personal administrativo y las asociaciones turísticas conocen el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la Dirección del Turismo?

Si

No

7.-¿La Dirección de Turismo evalúa la efectividad de las actividades turísticas?

Semanalmente

Mensualmente

Anualmente

Nunca

8.- ¿La Dirección de Turismo establece programas y proyectos que impulsen el emprendimiento turístico?

Siempre

A veces

Nunca

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

Si

No

EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

