



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de artículo
académico previo a la obtención del Título de
Licenciado en Mercadotecnia**

**TEMA: “Email Marketing para posicionar la marca
regional de Galápagos - Santa Cruz en el mercado
turístico”**

AUTOR: Daniela Carolina Aldaz Marfetán

TUTOR: Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Email Marketing para posicionar la marca regional de Galápagos - Santa Cruz en el mercado turístico**” presentado por la señorita **Daniela Carolina Aldaz Marfetán** para optar por el título de Licenciada en Mercadotecnia, **CERTIFICO**, que dicho artículo académico ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 3 de marzo del 2023



Ing. César Andrés Guerrero Velástegui, Mg.

C.I. 1803101243

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Daniela Carolina Aldaz Marfetán**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente artículo académico, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en Mercadotecnia, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Daniela Carolina Aldaz Marfetán

C.I. 2000122131

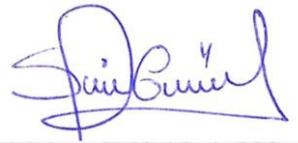
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Dr. Juan Carlos Castro Analuiza

C.I. 0201801768



Ing. Sonia Fabiola Chaluisa Chaluisa, Mg.

C.I. 0502752736

Ambato, 3 de marzo del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi artículo académico con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Daniela Carolina Aldaz Marfetán

C.I. 2000122131

DEDICATORIA

El presente artículo le dedico a Dios y a la Virgen por haberme acompañado y bendecido durante todo el proceso de desarrollo, con todo el amor del mundo a mis padres, Ivan Aldaz y Blanca Marfetán, también a mis hermanos, Tamia Aldaz, Ariana Salazar, Adrián Aldaz y Joaquín Salazar; que han sido pilar fundamental durante toda mi carrera universitaria, quienes con mucho amor y comprensión han sabido guiarme hasta formarme como buena profesional.

Además, este proyecto le dedico también a mis islas Galápagos, especialmente la isla Santa Cruz; pues es el lugar que me vio crecer y que me ha facilitado conseguir grandes logros en mi vida tanto personal como académica.

Daniela Carolina Aldaz Marfetán

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios; a mi familia, padres, Ivan Aldaz y Blanca Marfetán, hermanos, Tamia Aldaz, Ariana Salazar, Adrián Aldaz y Joaquín Salazar por haber estado siempre conmigo, brindándome todo su apoyo incondicional hasta poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Gracias infinitas a mi tutor, el Ingeniero César Guerrero, quien con mucha paciencia y esmero ha sabido guiarme en el desarrollo de mi proyecto de titulación.

Agradezco a la Universidad Técnica de Ambato por haber puesto a los mejores educadores para mi formación académica y profesional, quienes además de haber compartido sus conocimientos conmigo, se han portado como mi segunda familia y por ende institución que se ha convertido en mi segundo hogar.

Agradezco al equipo de investigadores del grupo de investigación "MARKETING, CONSUMO Y SOCIEDAD" aprobado mediante Resolución Nro. UTA-CONIN-2021-0049-R, de fecha 1 de abril del 2021, por permitir contribuir con este estudio a la problemática empresarial de la isla Santa Cruz - Galápagos.

Daniela Carolina Aldaz Marfetán

RESUMEN EJECUTIVO

El uso de las TICs se ha masificado en el turismo, convirtiéndose en una herramienta fundamental para atraer a turistas a los diferentes destinos que se promocionan a través de aplicaciones móviles y portales web. El objetivo del presente artículo es desarrollar estrategias en base al email marketing para aplicar place branding regional, en la Isla Santa Cruz en el mercado turístico.

Se utilizó un enfoque cuantitativo, donde se aplicaron tres cuestionarios que evaluó a; oferentes de servicios turísticos, visitantes in situ de la isla, y a posibles turistas de otros países que pretendan visitar Santa Cruz el próximo año. Para identificar la fiabilidad de los 3 cuestionarios se utilizó SPSS, validando el constructo (alfa de Cronbach) de cada variable, además se consideró la escala entre 0,9 - 1, por lo cual se obtiene una excelente confiabilidad, lo que significa que las preguntas del cuestionario son confiables.

Además, se identificó que los encuestados manejan mayormente Instagram, Facebook y WhatsApp; asimismo reciben notificaciones en su email; reenvían anuncios publicitarios; comparten información de lugares turísticos y reenvían información a la plataforma turística relacionada a las Islas Galápagos.

Por otro lado, se determinó la relación entre las variables utilizando el chi-cuadrado de Pearson identificando que el p-valor calculado es menor al p-valor estándar, es decir; el email marketing si se relaciona con el place branding de la Isla Santa Cruz. En base a los resultados hallados se efectúa estrategias con la finalidad de incrementar el desarrollo económico de la Isla Santa Cruz – Galápagos.

PALABRAS CLAVES: ARTÍCULO ACADÉMICO, EMAIL MARKETING, PLACE BRANDING, MERCADOTECNIA

ABSTRACT

The use of ICTs has become widespread in tourism, becoming a fundamental tool to attract tourists to different destinations that are promoted through mobile applications and web portals. The objective of this article is to develop strategies based on email marketing to apply regional place branding in Santa Cruz Island in the tourism market.

A quantitative approach was used, where three questionnaires were applied to: tourism service providers, on-site visitors to the island, and potential tourists from other countries who intend to visit Santa Cruz next year. To identify the reliability of the 3 questionnaires, SPSS was used, validating the construct (Cronbach's alpha) of each variable, in addition the scale was considered between 0.9 - 1, thus obtaining an excellent reliability, which means that the questions of the questionnaire are reliable.

In addition, it was identified that respondents mostly handle Instagram, Facebook and WhatsApp; they also receive notifications in their email; forward advertisements; share information about tourist sites and forward information to the tourism platform related to the Galapagos Islands.

On the other hand, the relationship between the variables was determined using Pearson's chi-square, identifying that the calculated p-value is less than the standard p-value, i.e., email marketing is related to place branding on Santa Cruz Island. Based on the results found, strategies to increase the economic development of Santa Cruz Island - Galapagos will be developed.

KEY WORDS: ACADEMIC ARTICLE, EMAIL MARKETING, PLACE BRANDING, MARKETING

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA REVISTA



Certificado N°: 711

La, Ing. Lorena Barona López PhD. Editora de la revista electrónica “Alfa Publicaciones”, (ISSN 2773-7330) alojada en <https://alfapublicaciones.com>

ACREDITA QUE:

El artículo “Email Marketing para posicionar la marca regional de Galápagos - Santa Cruz en el mercado turístico” evaluado por pares ciegos (doble-blind), que consta de 23 páginas en formato PDF, cuyos autores son: Daniela Carolina Aldaz Marfetán., & César Andrés Guerrero Velástegui., ha sido aceptado para su publicación en el Vol 5 Num 1. *Era Tecnológica*, de Enero - Marzo 2023.

<https://alfapublicaciones.com>

Lo que se hace constar en Ambato 26 de enero de 2023

La Editora

César Andrés Guerrero Velástegui

Fdo.: Lorena Isabel Barona López

Daniela Carolina Aldaz Marfetán



www.alfapublicaciones.com

Revista Alfa Publicaciones
Ambato – Ecuador
Tel. Directo (00593) 0984058533
publicaciones@alfapublicaciones.com