Universidad de Guayaquil

EDUCACIÓN SUPERIOR
EN EL CAMPO DEL TURISMO NACIONAL
TOMO I

EDUCACIÓN SUPERIOR

EN EL CAMPO DEL TURISMO NACIONAL

TOMO I

Educación Superior en el campo del turismo nacional

Compiladores
Sofia Lovato Torres
Sunny Bores Froment

Primera edición, marzo 2017

compAs
Grupo de Capacitación e investigación pedagógica

Universidad de Guayaquil

Libro sometido a revisión de pares académicos.

Edición
Diagramación
Diseño
Publicación
Maquetación.
Grupo Compás
Cámara Ecuatoriana del Libro - ISBN-E: 978-9942-750-70-9
Guayaquill - Ecuador

ÍNDICE

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA INCLUSIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO EN GUAYAQUIL, Ing. Marlin Alvarado Zuñiga, Mgs, Ing Christian Moreno Rodríguez, Mgs

7-13

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE SEGUNDA CATEGORÍA DEL SECTOR CÉNTRICO DE GUAYAQUIL, Ing. Nuria Zambrano Camacho, Mgs. Ing. Janina Arteaga Cisnero, Mgs

14-25

SENDERO TURÍSTICO-ECOLÓGICO PARA LA COMUNA PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA. Ing. Melvin López Franco, Mgs. Ing. Karen Balladares Pongillo, Mgs

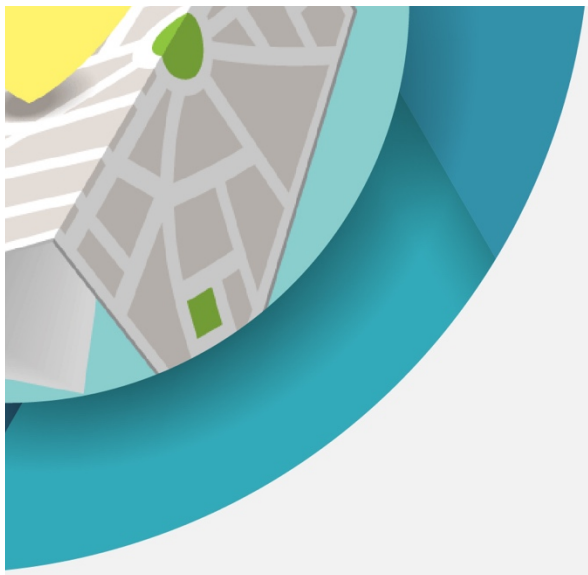
26-54

ESTRATEGIAS PARA PROMOCIONAR EL TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Ing. Logan Berni Moran, Mgs, Econ. Verónica Coronel Pérez,Mgs

56-59

MATRIZ PRODUCTIVA: DESARROLLO Y EMPLEO LOCAL DEL PAÍS A TRAVES DEL ENPRENDIMIENTO. Ing. Luis Alberto Sánchez Parrales Mgs. Ing. Nathalie Sánchez Parrales Cano, Mgs. 60-73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74

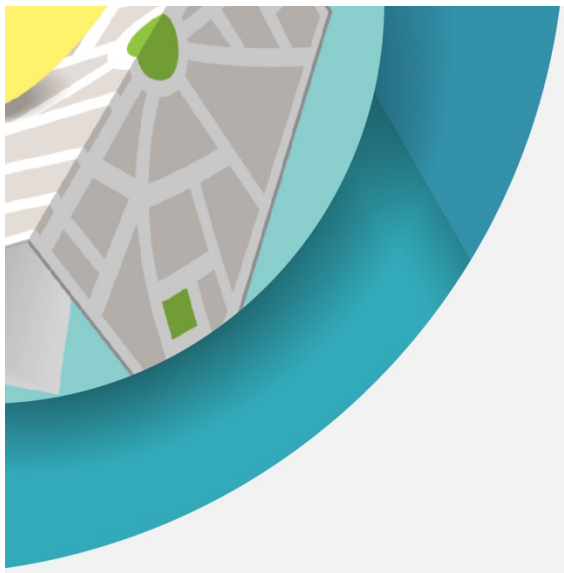


Prólogo

Los autores que participan en este libro presentan varias investigaciones referentes al impacto y desarrollo turístico de las comunidades en Ecuador, su recopilación se convierte en una herramienta de consulta importante para el desenvolvimiento de la educación a nivel superior.

En este primer tomo autores de la Universidad de Guayaquil realizan un trabajo exhaustivo en comunas como Palmar presentando alternativas ecoturísticas para el desenvolvimiento de los pobladores, siendo este un aporte importante para el desarrollo de toda una zona, la revisión bibliográfica en cada una de las aportaciones es fundamental para basar sus estudios en antecedentes sólidos y presentar una realidad compartida en Latinoamérica.

La presentación de estrategias promocionales para sectores con necesidades es una forma de dar cumplimiento a la política estatal y unir a la universidad con problemática reales de la comunidad, al igual que la presentación de matrices productivas que se basen en el emprendimiento de los pobladores y el deseo de crecer juntos. Los autores muestran cada uno de sus trabajos con un enfoque social y responsable con el sector turístico lo que hace que no solo se sirva como herramienta de consulta académica sino también como un vinculo con la realidad empresarial de los sectores turísticos.



LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y LA INCLUSIÓN EN EL SECTOR TURÍSTICO EN GUAYAQUIL

Ing. Marlin Alvarado Zuñiga, Mgs.
Ing. Christian Moreno Rodríguez, Mgs.
Docente Universidad de Guayaquil

Resumen

La Responsabilidad Social Empresarial incluye muchos principios, sin embargo uno de los más difíciles de aplicar dentro de las organizaciones es el principio de inclusión, refiriéndose este a la contratación de personas con diferentes características dentro de las que se cuentan preferencia u orientación sexual, género, edad, procedencia, y discapacidad entre otros.

El turismo hoy en día, se ha convertido en unos de los sectores de mayor proyección en Ecuador y cuenta con el respaldo del gobierno para su impulso y ejecución en los diferentes subsectores, así mismo, la gestión que se adelanta al interior de las empresas que lo conforman es más exigente y determinante en el desarrollo turístico de las regiones para lograr su adecuado impulso y desarrollo.

Debido a esta exigencia se generan en el sector turístico y en todos los sectores de la economía, nuevas acciones que deben estar sustentadas en los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), entendida esta como una exigencia impostergable que asume cada organización para crear conciencia, llevando a cabo actividades responsables en los aspectos sociales, económicos, laborales y ambientales, visibles en todos sus procesos que la conducen a posicionar positivamente su reputación en los diferentes sectores.

Palabras Clave: Principios de Inclusión Responsabilidad Social, Turismo.

Introducción

La creciente demanda de diferentes actores de la sociedad para que las empresas incorporen a su gestión los conceptos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), condujo en los últimos años a que éstas comiencen a involucrarse activamente en la solución de problemas sociales, que en algunos casos se manifiestan de gran complejidad. Vivimos en una época en la cual se exige más de las empresas que solamente pagar impuestos, generar puestos de trabajo y ganancias. Se requiere, además, que funcionen de manera social y responsable.

Los procesos de integración económica y sociocultural, así como las diversas tendencias expresadas plantean exigencias diversas y adicionales a los sistemas educativos y de formación. Fundamentalmente se les demanda la reforma de los procesos de formación de recursos humanos para hacerlos más competitivos en el nuevo entorno económico, mediante la adquisición de los conocimientos y habilidades útiles para insertarse en las nuevas modalidades de producción y organización del trabajo

La empleabilidad puede definirse actualmente como la competencia que posee una persona para diseñar su carrera profesional, acceder al mercado de trabajo y gestionar su propio desarrollo laboral con acierto y satisfacción. Como sucede con todas las competencias, la competencia para la empleabilidad deberá ponerse de manifiesto en un contexto determinado y perfeccionarse durante toda la vida laboral del sujeto, si bien su aprendizaje y desarrollo comenzará desde temprana edad. Por tratarse de una competencia la empleabilidad incluye aspectos relativos al saber, al saber hacer y al saber ser-estar. No obstante, hemos de matizar que, aunque la empleabilidad constituya una competencia personal, todos los agentes sociales, especialmente los vinculados a la educación y al ámbito laboral, son responsables de potenciar su aprendizaje y de favorecer normas, procesos y sistemas facilitadores de la misma, sobre todo en el contexto actual de crisis, desempleo y globalización. Este artículo tiene por objetivo presentar el concepto, la importancia y el sentido actual de la competencia para la empleabilidad, describir su contenido y esclarecer la responsabilidad de los diferentes agentes sociales.

Desarrollo

Es innegable la importancia del sector turístico para la economía y la sociedad en su conjunto. El turismo además de fuentes de trabajo, ayuda a revalorizar el patrimonio, y la identidad cultural del pueblo guayaquileño. Problemáticas como el trabajo informal e infantil, el aprovechamiento y engaño al turista, el turismo accesible, deben estar en la agenda de las empresas del sector, así como el fortalecimiento a los destinos emergentes, el impulso del comercio justo, la conservación del patrimonio nacional y el respeto por las culturas diferentes, entre otros.

Sin dudas, cobra gran relevancia que el sector turístico tome conciencia del rol que tiene en la resolución de los problemas sociales que afectan a gran parte de la población y constituyen dificultades para un desarrollo turístico sustentable en Guayaquil. Promocionar la RSE en el sector, se constituye entonces en una línea estratégica de trabajo para que, a la par que se generan opciones de desarrollo sustentable e inclusión social, se dé un impulso al turismo, dada la creciente importancia a nivel internacional que ha cobrado la temática en los últimos tiempos.

La Responsabilidad Social Empresarial es un concepto que ha llegado para recordarnos esta relación de la empresa con su entorno. Para poner luz sobre la existencia de ese vínculo y pasar de la visión de la “empresa narcisista”, que sólo se preocupa por obtener beneficios, a la nueva visión de la “empresa responsable”, aquella que, por supuesto, se sigue interesando por obtener beneficios pero además tiene en cuenta su relación e influencia para con su entorno. De esta manera, la empresa responsable seguirá buscando maximizar su beneficio, sin embargo será conciente que sus acciones influirán, positiva o negativamente, sobre un amplio grupo de personas y organizaciones. Por último, la empresa no sólo reconoce que existen diversos grupos de interés (o como son comúnmente llamados, stakeholders) que se ven afectados por sus decisiones, sino que se preocupa y ocupa de actuar de manera responsable para con ellos.

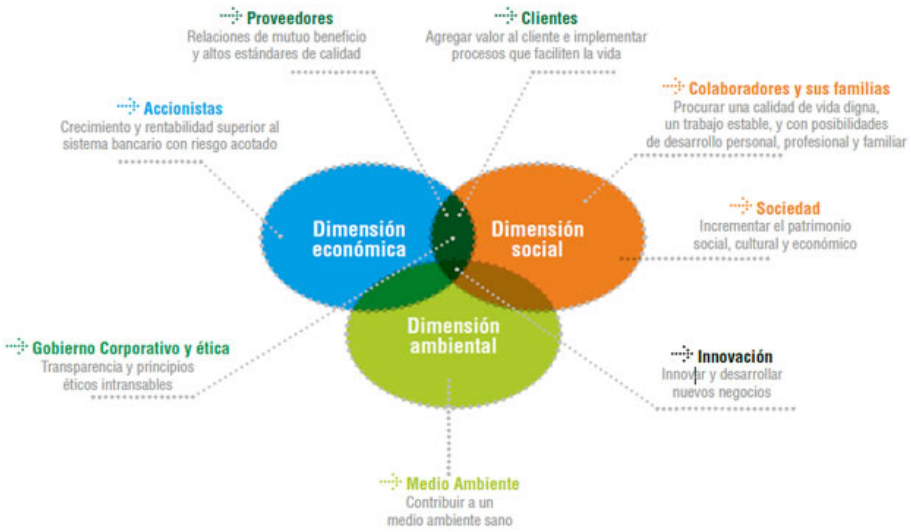


Ilustración 1.- Responsabilidad Social Empresarial

Ilustración 2.- RSE en el sector de Turismo

El significado de la empleabilidad cambia en función de las innovaciones e tecnológicas y sociales que afectan a las personas trabajadoras y a las empresas. En este mismo sentido, la formación de las personas trabajadoras se debe ajustar al modelo de funcionamiento de las empresas. Dado que este modelo está en continua formación estamos obligados a anticipar la demanda futura de la sociedad tanto a las empresas como a las personas trabajadoras.

Los empleadores también podrán adaptarse a las capacidades de los demandantes de empleo. Es posible que si lo forma notable su creatividad.

El concepto de empleabilidad se relaciona con la posibilidad de ubicar empleos y de permanecer empleado, no necesariamente en la misma posición, con base en una formación profesional que responda a un espectro sólido y amplio de contenidos básicos útiles, por su posibilidad de transferencia, en contextos y puestos de trabajo diversos.

Para una mayoría de autores (como se puede ver en el anexo) la *empleabilidad* se relaciona con el desarrollo de atributos, habilidades, capacidades o competencias que, como apunta (García-Manjón, J.V. (Coord.) , 2009), son valoradas en el mercado laboral. Es decir, "el denominador común de la empleabilidad es la utilidad de las competencias y su criterio es la remuneración" (Kohler, 2004, p.4).

"La empleabilidad en términos generales es entendida como la probabilidad de obtener una vacante en un mercado de trabajo específico a partir de los atributos con los cuales está dotado el buscador y que son los que le permiten superar los obstáculos que le impone el mercado (Campos Rios G., 2004).

La empleabilidad abarca las calificaciones, los conocimientos y las competencias que aumentan la capacidad de los trabajadores para conseguir y conservar un empleo, mejorar su trabajo y adaptarse al cambio, elegir otro empleo cuando lo deseen o pierdan el que tenían e integrarse más fácilmente en el mercado de trabajo en diferentes períodos de su vida"

Todos los profesores, directivos y administradores deberían tener una comprensión amplia de los propósitos de la educación y el rol de la educación en el mejoramiento de la preparación de jóvenes y adultos para el trabajo

Para llegar a comprender la relevancia actual del concepto de RSE para la sociedad en su conjunto, es necesario abordar el concepto de "negocios sustentables". ¿A qué nos referimos cuando hablamos de sustentabilidad?, ni más ni menos que a la capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la satisfacción de las necesidades de las próximas generaciones. Es decir, producir y consumir hoy de modo que nuestros hijos y nietos también puedan hacerlo mañana. Entonces, al hablar de negocios sustentables nos referimos a la manera tal en que las empresas desempeñan su actividad procurando no comprometer el desarrollo de las generaciones futuras.

Conclusión

Para considerarse sustentable, la empresa deberá tener en cuenta en sus actividades diarias tres dimensiones: la económica, la social y la ambiental. En relación a la primera, decimos que la empresa sustentable procurará ganar dinero satisfaciendo las necesidades de la sociedad de manera ética. En este

punto, entre otros aspectos, informará de manera completa y transparente a sus clientes acerca de sus productos, no utilizará publicidad engañosa, pagará a sus empleados un salario justo por su labor, respetará los acuerdos con sus proveedores, evitará la evasión fiscal y buscará que el progreso de la organización se vea reflejado en todos sus miembros.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión social, la misma hace referencia a la contribución de la empresa hacia la sociedad en temas relacionados al desarrollo de la comunidad y de sus empleados. Finalmente, el aspecto ambiental relaciona la sustentabilidad con el cuidado del medio ambiente a través del ahorro de energía, agua y recursos, la selección de insumos y procesos de bajo impacto ambiental, el tratado de residuos, el reciclaje, la educación al respecto hacia los empleados y la comunidad, etc.

Las nuevas formas de trabajo y la necesidad para muchas personas de cambiar varias veces de ocupación y adaptarse a situaciones inesperadas exigen capacidades que rebasan las competencias proporcionadas por la formación específica o las disciplinas escolares o universitarias.

Adicionalmente, el éxito en la formación disciplinaria escolarizada parece depender de competencias que no transmiten las disciplinas ni les son específicas.

La investigación realizada nos refleja que se centre en la aplicación integral de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero, y no únicamente en determinados aspectos como las medidas medioambientales o la comunicación de las acciones emprendidas. Proponemos profundizar en el estudio de las políticas de Responsabilidad Social en el sector hotelero, desde distintos puntos de vista, más allá de analizar la actuación de los directivos o de comparar los niveles de aplicación en el mercado entre distintas regiones.

Por otra parte, consideramos relevante ampliar el ámbito de estudio, de manera que el público objetivo al que vayan dirigidas las investigaciones no se centre, casi exclusivamente, en las personas que ocupan los cargos de dirección de los establecimientos hoteleros, sino que se amplíen al resto del personal de los establecimientos hoteleros y a sus clientes.

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS HOTELEROS DE SEGUNDA CATEGORÍA DEL SECTOR CÉNTRICO DE GUAYAQUIL

Ing. Nuria Zambrano Camacho, Mgs
Ing. Janina Arteaga Cisneros, Mgs

Resumen

La presente investigación trata de la evaluación de la calidad de los servicios en los establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de determinar si existen falencias en el servicio para mejorar la gestión de sus elementos tangibles e intangibles que inciden en la satisfacción de sus usuarios.

De igual forma se recopilo información por medio de encuestas, lo que permitió conocer la situación actual de los hoteles de segunda categoría así como la percepción que tienen sus usuarios referentes al cumplimiento de sus expectativas y proponer planes de mejora.

Palabras clave: calidad, gestión, mejora, satisfacción, usuarios.

INTRODUCCIÓN

Cada día miles de personas viajan internamente o fuera de sus países con fines comerciales, recreativos o de estudio. En el ecuador sólo en el periodo de enero a septiembre del 2014 el ingreso por divisas de turismo registró un valor de $1.085,5 millones con un crecimiento del 23% en relación al mismo periodo del año anterior. (Ministerio de Turismo, 2014)

El actual gobierno a través de la matriz productiva busca impulsar el turismo como uno de los sectores estratégicos a desarrollar. Para lograr lo antes expuesto la industria turística deberá ser capaz de proveer servicios básicos de calidad que cumplan con las expectativas de sus usuarios.

Referente a los servicios de los establecimientos hoteleros, estos deberán brindar según Gandara (s.f) citado en Zambrano (2015) "servicios e instalaciones de buena calidad y una relación calidad-precio satisfactoria" en función de su categoría. Para lograr lo antes expuesto, los hoteles deberán tener un sistema de calidad que les permita gestionar correctamente sus recursos tangibles e intangibles con la finalidad de superar las expectativas de sus clientes a través de un óptimo servicio encaminado a la excelencia.

Sin embargo en un análisis exploratorio se evidencio que los hoteles de segunda categoría de la ciudad de Guayaquil, al tener una estructura organizacional tipo familiar no cuentan con un sistema de calidad acorde a su categoría lo que podría incurrir en la insatisfacción de sus usuarios. Por lo que el presente estudio pretende diagnosticar la percepción que tienen los usuarios sobre estos establecimientos hoteleros en cuanto a la infraestructura y personal de los hoteles para conocer su incidencia en la satisfacción de los mismos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Marco Metodológico

Dentro de la metodología tenemos la formulación del problema referente a si ¿Los recursos tangibles e intangibles de los hoteles de segunda categoría de la ciudad de Guayaquil inciden en la satisfacción de sus clientes?

Para contestar lo antes expresado surge la hipótesis sobre la gestión operativa y Administrativa de los recursos tangibles e intangibles de los hoteles de segunda categoría de la ciudad de Guayaquil inciden en la satisfacción de sus usuarios.

Dentro de las variables que conforman dicha hipótesis tenemos:

Variable independiente: Modelo de gestión. (Causa). La misma que será medida bajo las siguientes dimensiones

- Infraestructura del hotel, habitaciones y áreas comunes
- Limpieza de habitaciones y aseo de instalaciones
- Equipamiento de las habitaciones
- Condiciones de Seguridad
- Personal capacitado y amable
- Trato personalizado

Variable dependiente: Satisfacción (Efecto)

La variable Calidad de atención, será medida bajo las siguientes dimensiones:

- Resolución de problemas
- Expectativas satisfechas
- Fidelidad del cliente

Método

El método aplicado es de enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) ya que para esta investigación se tomó fuentes primarias y secundarias. Referente a las fuentes primarias se utilizó la observación y encuesta, las mismas que se realizaron a los usuarios de los hoteles de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil para conocer la percepción de ellos sobre los servicios brindados. En relación a las fuentes secundarias se utilizaron bases de datos tomados del Ministerio de Turismo y de la Federación Hotelera del Ecuador.

Tipo de Investigación

Para conocer la situación de los establecimientos hoteleros de segunda categoría en la ciudad de Guayaquil, se hizo una investigación Pre-experimental ex-post-facto en dichos hoteles, caracterizada por el nulo o poco control de las variables así como estableciendo relaciones entre las mismas.

Población y muestra

Como población tenemos el número de turistas diarios que pernotan en los diez establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil. Teniendo un aproximado de 10 usuarios por día por hotel dentro del lapso de una semana lo que dio como resultado 385 huéspedes.

Tabla 1. Hoteles de segunda categoría sector céntrico.

Nombre	Dirección	Categoría	Habitaciones
NEVADA	LORENZO DE GARAYCOA 710 Y QUISQUIS	SEGUNDA	59
NUEVO ECUADOR	PEDRO MONCAYO 1117 ENTRE AGUIRRE Y LUQUE	SEGUNDA	55
CALIFORNIA	XIMENA 601 Y URDANETA	SEGUNDA	52
PLAZA CENTENARIO	LORENZO DE GARAYCOA 931-933 ENTRE 9 DE OCTUBRE Y VELEZ	SEGUNDA	55
CENTENARIO	VELEZ 726 Y LORENZO DE GARAYCOA	SEGUNDA	47
CAPRI	LUQUE 1221 Y MACHALA	SEGUNDA	58
LA TORRE	CHILE 333 Y LUQUE EDIFICIO TORRE AZUL PISO 13, 14, 15	SEGUNDA	46
INDIRA	GARCIA AVILES 101 Y P.ICAZA	SEGUNDA	71
AVENTURA	GOMEZ RENDON #3122 Y LA NOVENA	SEGUNDA	37
MALECÓN INN	SUCRE 203 Y PICHINCHA	SEGUNDA	35

Fuente: Zambrano (2015). Adaptado del Catastro de Alojamiento de Guayaquil del Ministerio de Turismo

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de muestreo proporcional al tener una población finita. Para el cálculo de dicha muestra se tomó como error estándar máximo un 5% y un nivel de confianza de 95% dando como resultado una muestra de 193 usuarios. Sin embargo para tener una información más precisa se aproximó a una muestra de 200 encuestas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La encuesta constó de 29 preguntas estructuradas de carácter cuantitativa, la misma que se dividió en tres partes. La primera parte referente a los datos de los usuarios, su motivación de viaje y días de permanencia, la segunda parte concerniente a la infraestructura del hotel, habitaciones y áreas comunes y la última parte en relación al personal del hotel. Con esta encuesta se quiso conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los recursos tangibles e intangibles y determinar la brecha existente entre las expectativas previas al consumo con el servicio ofrecido.

De la encuesta realizada se determinó que el 65% de los usuarios eran de género masculino y el 35% restante era femenino. De estos usuarios el 68% eran turistas ecuatorianos y el 33% extranjeros.

Referente a su motivación para viajar y pernotar en los hoteles antes mencionados, el 44% lo hizo por vacaciones mientras que el 32% fue por negocios y un 33% por otras razones. Los días de permanencia de los huéspedes en los hoteles fueron de 2-3 días con el 42% en su mayoría con un número de personas que pernotaron en la misma habitación de 2,03 en promedio, siendo la mayoría de los huéspedes profesionales seguidos por comerciantes y estudiantes.

La segunda parte de la encuesta trataba de identificar la percepción que tienen los usuarios sobre la infraestructura y equipamiento de la habitación, así como el estado de las áreas comunes y accesibilidad a las mismas. Aquí se pudo evidenciar que estas no eran del todo del agrado de los huéspedes ya que al hacer mención sobre el estado del mobiliario de la habitación, el 68% de los huéspedes afirmó estar parcialmente de acuerdo sobre el buen estado del mobiliario, seguido por un 26% que estuvo de acuerdo y un 7% en desacuerdo.

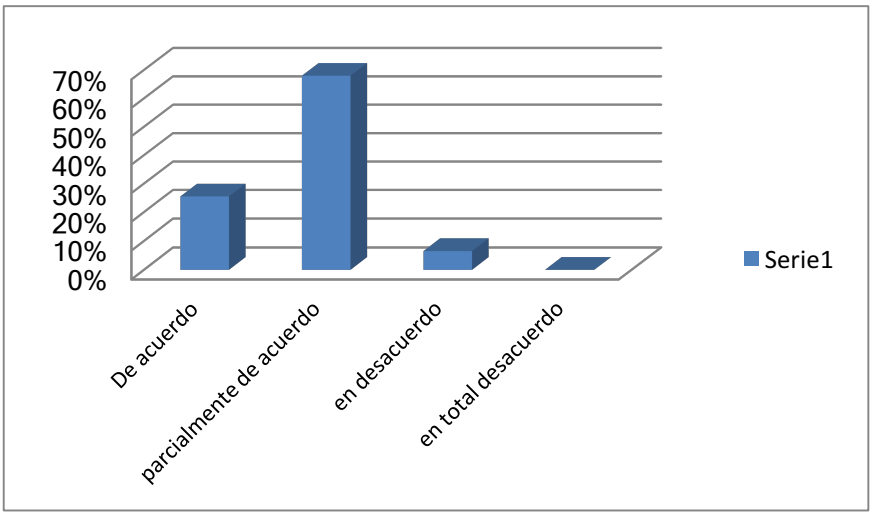


Figura 1. Mobiliario de la habitación
Fuente: Zambrano, (2015)

Con respecto al aseo de la habitación se observó que sólo el 26% de los huéspedes lo catalogó como muy bueno seguido por un 38% que lo consideraron bueno y un 37% como regular. Es decir que uno de los principales elementos que incide en la satisfacción del huésped presenta una fuerte falla al no aplicarse un control eficiente ni procesos de limpieza que garanticen el aseo de las habitaciones al momento de la salida del huésped como ingreso de nuevos huéspedes.

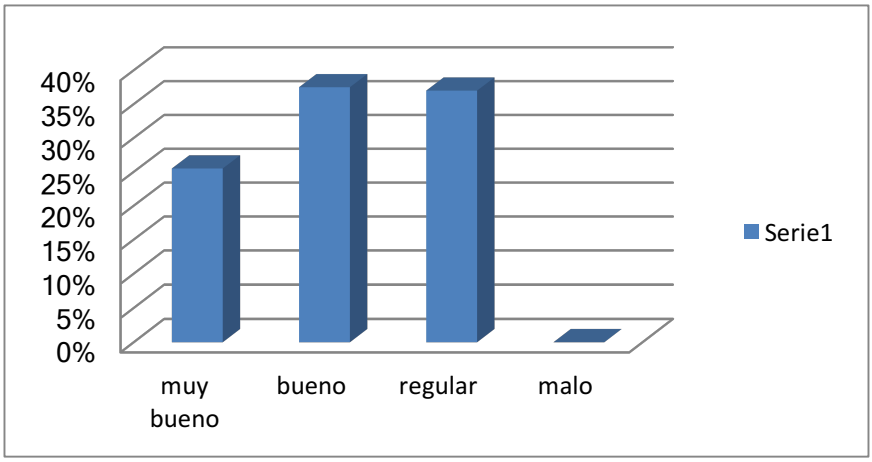


Figura 2. Aseo habitaciones
Fuente: Zambrano, (2015)

Referente a la infraestructura interna y externa de la habitación, se obtuvo que un 47% lo consideraban bueno, seguido por un 34% que lo catalogaron como regular y sólo el 19% como muy buena contrastado con el 1% que le pareció mala.

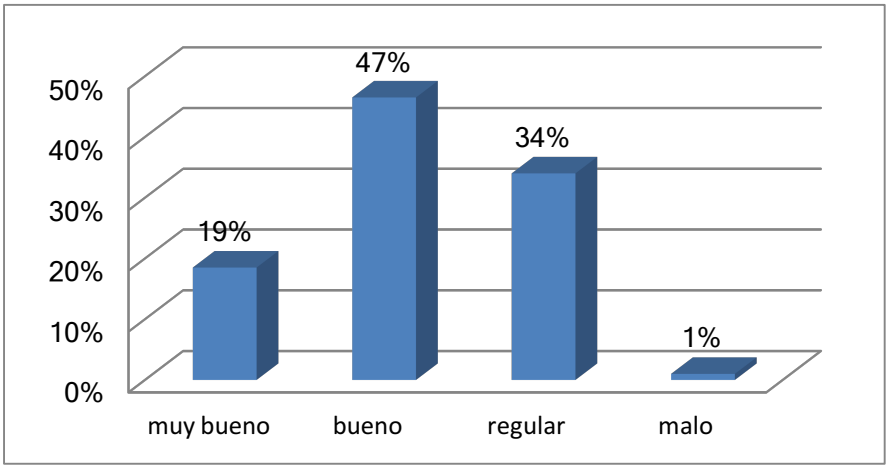


Figura 3. Infraestructura habitación
Fuente: Zambrano, (2015)

Un escenario similar se aprecia sobre el equipamiento de la habitación, en la que el 65% de los huéspedes mencionó estar parcialmente de acuerdo con respecto a si ésta les brindaba comodidad, seguido por un 28% que estuvo de acuerdo y un 8% final en desacuerdo.

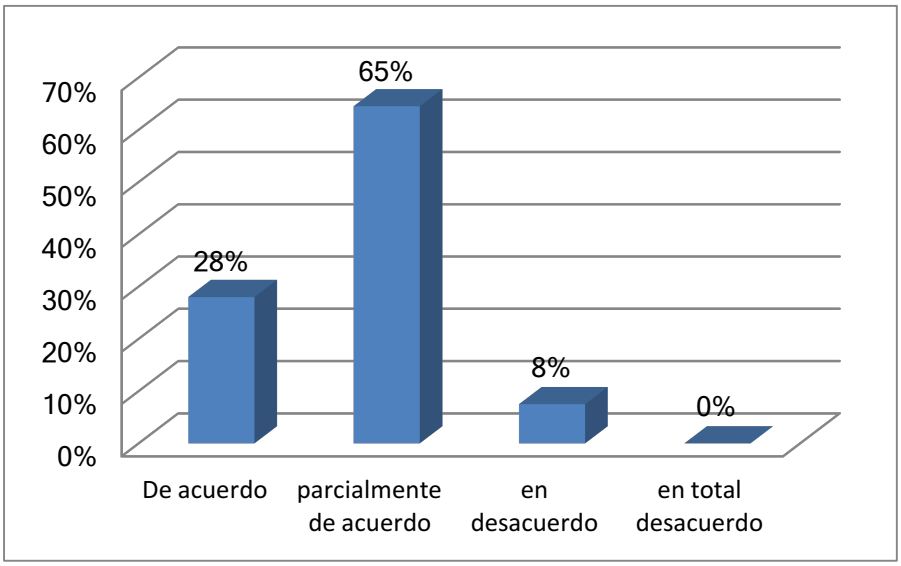


Figura 4. Equipamiento de la habitación
Fuente: Zambrano, (2015)

De igual forma en lo que se refiere al mantenimiento e imagen de las áreas comunes como pasillo, escalera y lobby, se evidenció que el 55% de usuarios lo catalogaron como regular, seguido por el 40% que lo catalogó como bueno y sólo un 5% como muy bueno.

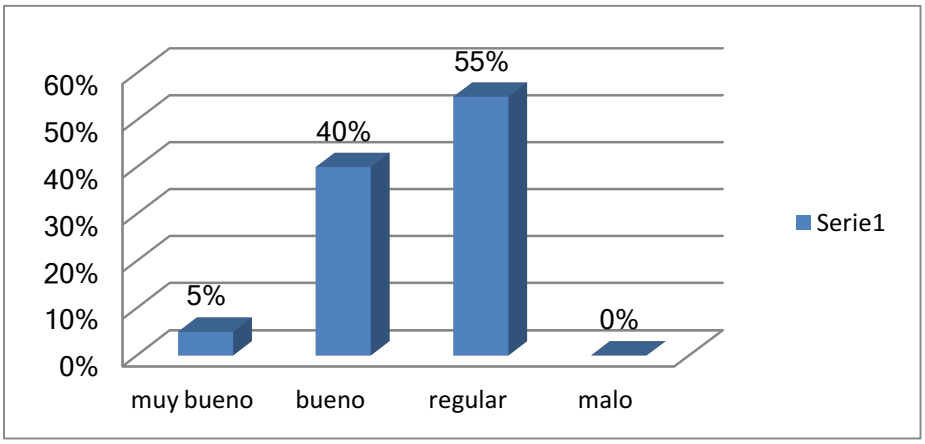


Figura 5. Mantenimiento en áreas comunes
Fuente: Zambrano, (2015)

Es decir que en lo que se refiere a la infraestructura general del hotel como las habitaciones y áreas comunes, consideradas como sus recursos tangibles los huéspedes no están del todo satisfecho con las mismas. Es decir, sus expectativas no fueron superadas puesto que la infraestructura interna del hotel presentaba condiciones de deterioro. Así como como una deficiente limpieza de las habitaciones e instalaciones al encontrarse sucias en su mayoría.

Con respecto al personal de recepción se evidenció que sólo el 26% de los huéspedes consideraban que los recepcionistas demostraban profesionalismo en sus actividades a diferencia del 69% que afirmó no estar de acuerdo.

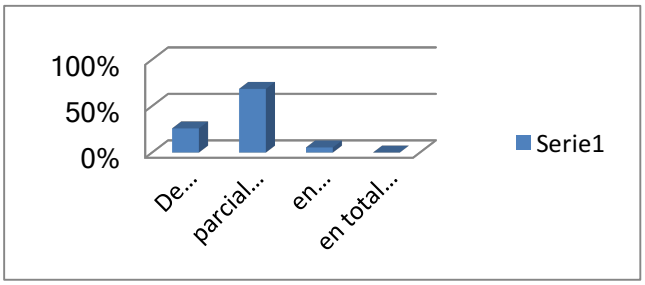


Figura 6. Profesionalismo de Recepcionistas
Fuente: Zambrano, (2015)

Esto se puede deber al hecho de que el personal del hotel no disponía de un uniforme estándar, lo que dio como resultado que el 69% de los huéspedes estuviera en desacuerdo sobre la buena apariencia del personal. Además el 68% de ellos indicó que hubo falencia en la resolución de problemas mientras que solo un 27% afirmó estar de acuerdo en que el personal de recepción mostró interés por ayudarlos.

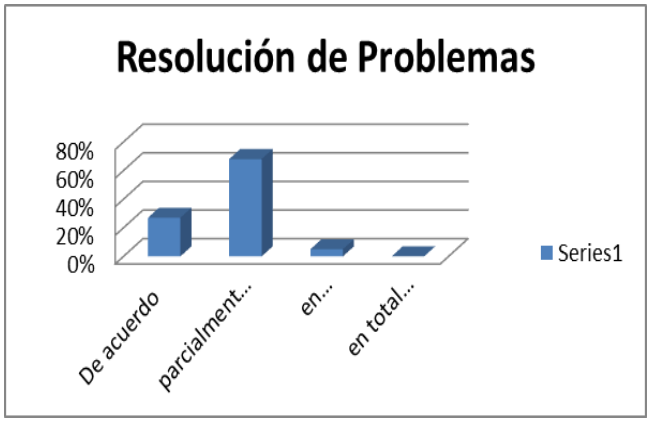


Figura 7. Resolución de Problemas
Fuente: Zambrano, (2015)

Esto dio como resultado que el 63% este parcialmente de acuerdo en que se sus expectativas hayan sido cumplidas. Según Zambrano (2015) los turistas indicaron que "con respecto a la infraestructura el ascensor no funcionaba porque estaba en reparación, que las escaleras estaban un poco descuidadas, que no había parqueaderos y se sentían inseguros al salir del hotel en la noche". Además mencionaron que el personal del hotel debía ser más amables, y tener una mejor apariencia.

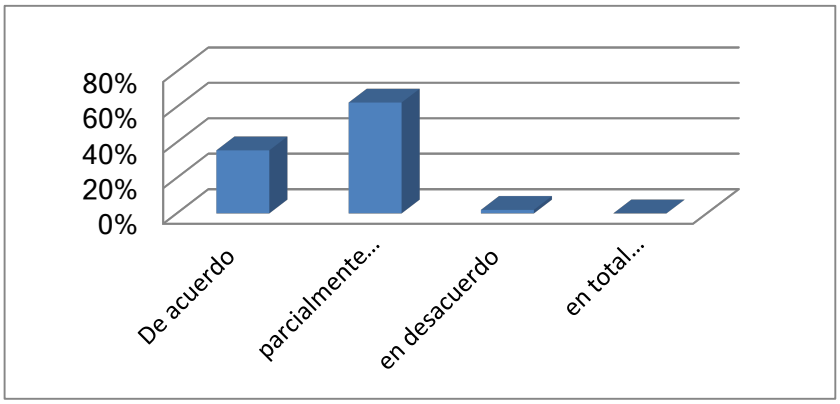


Figura 8. Cumplimiento de expectativas
Fuente: Zambrano, (2015)

Por lo que al preguntarles si regresarían a dichos hoteles y los recomendarían solo el 40% lo afirmó que estaría de acuerdo en hacerlo mientras que el 55% estaba parcialmente de acuerdo y el 5% en total desacuerdo. Esto denota que dichos usuarios en su próxima visita a Guayaquil no utilizarían estos hoteles. Esto es alarmante ya es más 5 veces más fácil mantener un cliente que captar uno nuevo. (Kotler, P. y Amstrong, G. 2013).

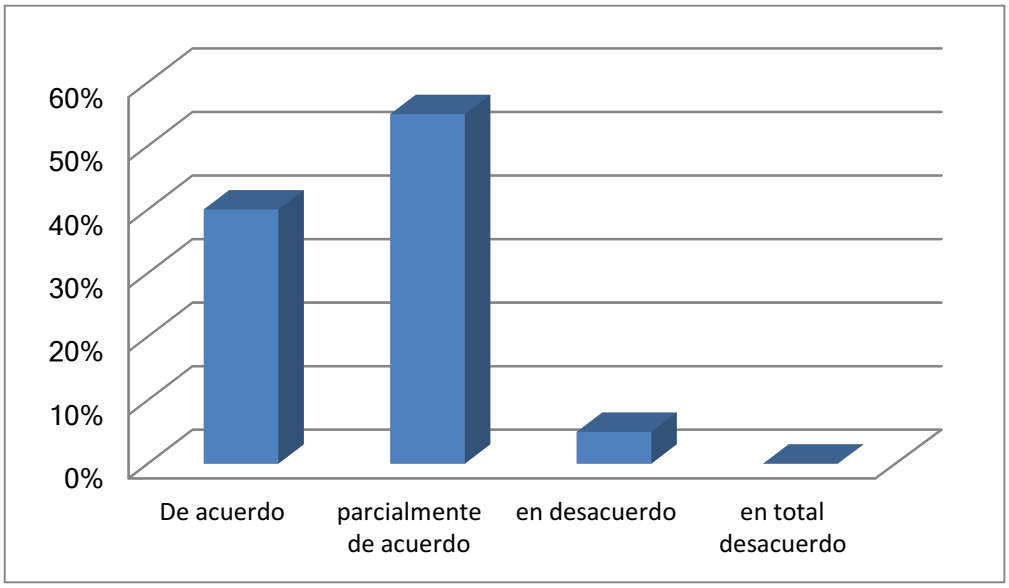


Figura 9. Retorno del huésped al hotel
Fuente: Zambrano, (2015)

DISCUSIÓN

Con este estudio se evidenció que los establecimientos hoteleros de segunda categoría del sector céntrico de la ciudad de Guayaquil están presentando fallas en la gestión de sus recursos tangibles e intangibles al tener un 63% de turistas que indicaron que sus expectativas fueron parcialmente cumplidas.

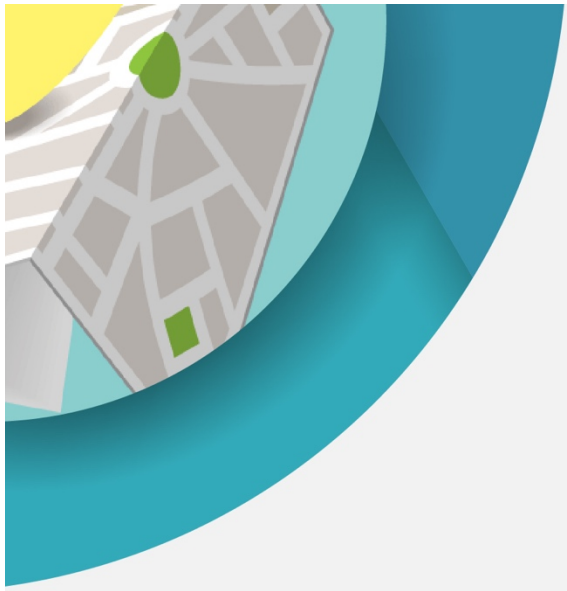
La satisfacción de dichos usuarios o turistas cobra vital importancia para el actual Gobierno que busca a través de su matriz productiva impulsar el desplazamiento de turistas al Ecuador. Para lograr lo antes expuesto estos hoteles deberán ser capaces de cumplir con las expectativas de sus huéspedes teniendo en claro que la satisfacción e intención de recompra de los mismos dependerá de una serie de atributos que componen la vivencia del huésped. Los mismos que van desde la percepción de la infraestructura al momento de su llegada hasta el trato que recibe del personal durante su estadía hasta su partida. Es decir que para que haya satisfacción de los huéspedes referente al servicio de los hoteles, debe haber calidad en los mismos.

Los turistas son cada vez más exigentes con relación a sus necesidades y esperan servicios e instalaciones de buena calidad y una relación calidad-precio satisfactoria, pues su visión holística y globalizada, desarrollada en la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías, les permite demandar nuevos productos y destinos más elaborados y diversificados. Por lo que según Benítez (2010) “se hace más necesario que se dispongan de herramientas de análisis adecuadas para analizar la calidad de servicio” ya que es un factor clave para

desarrollar estrategias que permitan incrementar la competitividad del destino turístico.

La calidad no es otra cosa que igualar o superar las expectativas que tiene el cliente previo al consumo del servicio. Por lo que se propone un plan de mejoras que constituye las pautas a seguir a fin de que todos los elementos que intervienen en el servicio y que son clave puedan ser sistematizados para su mejor control. Todo esto con la finalidad de mejorar sus resultados en áreas de interés, reduciendo las fallas en las que se incurre. Lo que generará que estos hoteles sean más competitivos al minimizar los costos por no calidad.

El logro de satisfacción de los turistas que pernotan en los hoteles de segunda categoría de Guayaquil dependerá de la calidad de sus servicios y de la existencia de todo un sistema de valores tanto personales como organizacionales comprometidos hacia la excelencia del servicio.



SENDERO TURÍSTICO-ECOLÓGICO PARA LA COMUNA PALMAR, PARROQUIA COLONCHE, CANTÓN SANTA ELENA

Ing. Melvin López Franco, Mgs
Docente Universidad de Guayaquil

Ing. Karen Balladares Pongillo, Mgs
Docente Universidad de Guayaquil

Resumen

El objetivo de este estudio es desarrollar el turismo ecológico por medio del diseño y estudio de un sendero turístico – ecológico para los turistas de la comuna Palmar. Los objetivos específicos son: analizar los referentes teóricos de vías de acceso peatonal y vehicular, determinar la correcta ubicación y recorrido del sendero turístico-ecológico, elaborar un diseño sustentable de un sendero turístico que cumpla con normas de desarrollo sostenible y definir un modelo de gestión que garantice la sustentabilidad del proyecto.

Palabras Clave: Turismo, Sendero, Santa Elena

Introducción

El objeto de estudio del presente trabajo investigativo es la red vial del Ecuador, que es considerado un pilar básico para el fomento de la productividad basada en los principios de equidad, equivalencia, excelencia, sostenibilidad ambiental y competitividad, haciendo posible el cumplimiento del plan nacional del desarrollo y los principios del Buen Vivir o Sumak Kawsay. (Ministerio de Transporte y Obras, 2013)

Con lo que respecta a la accesibilidad Vehicular-Peatonal, se debe precisar que se puede ingresar a la comuna Palmar por medio de la vía de primer orden que va desde Santa Elena hasta la Provincia de Esmeralda, Ruta del Spondyllus (Ruta del Sol) y en el desvió Colonche - Palmar existe una vía de segundo orden cuya carretera es asfaltada. Dentro de la comuna existen vías de tercer orden que comunican el centro con la playa y los sitios turísticos como son el manglar, el cerro María Guare, Santuario de nuestra Señora de Fátima, entre otros.

El problema de la comuna es la falta de los diferentes accesos a los sitios turísticos, tales como el manglar, el cerro María Guare, Santuario de nuestra Señora de Fátima, entre otros, provocando que los turistas busquen ayuda a los habitantes del sector ya que no existen puntos de información.

La deficiencia en los accesos a los sitios turísticos en la comuna Palmar de la Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena, ha sido provocada por la carencia de mantenimientos y deterioro por el tiempo de uso de las vías. La afluencia

vehicular elevada en la zona, así como la falta de mantenimiento ha llevado al deterioro de las vías.

Entre las causas que originan el problema de investigación es la deficiencia en la aplicación de normas turísticas y del buen vivir debido al bajo interés de involucramiento en la aplicación de normas turísticas y del buen vivir. Por lo que la investigación se centra en la siguiente pregunta científica: ¿Con el mejoramiento de acceso vial en la comuna Palmar de la Parroquia Colonche del Cantón Santa Elena se logrará tener un incremento turístico?

Palmar cuenta con atractivos naturales y culturales se beneficiará económicamente mediante trabajos indirectos como: restaurantes, tiendas, artesanías. También se capacitará a los habitantes en técnicas de guía con el fin de que los turistas reciban información real y clara sobre estos atractivos. Además, los turistas podrán disfrutar, conocer, observar de la flora, fauna, mar y hermosos paisajes, al igual que los estudiantes de turismo y afines a la misma, ya que dispondrán de información valiosa sobre senderos sostenibles.

El objetivo general es desarrollar el turismo ecológico por medio del diseño y estudio de un sendero turístico – ecológico para los turistas de la comuna Palmar. Los objetivos específicos son: analizar los referentes teóricos de vías de acceso peatonal y vehicular, determinar la correcta ubicación y recorrido del sendero turístico-ecológico, elaborar un diseño sustentable de un sendero turístico que cumpla con normas de desarrollo sostenible y definir un modelo de gestión que garantice la sustentabilidad del proyecto.

Sobre la base de los fundamentos teóricos la red vial y accesibilidad vehicular peatonal y de las categorías analíticas como la afluencia vehicular elevada en la zona, carencia de socialización en programas turísticos hacia la zona y el bajo interés en involucrarse en aplicación de normas turísticas y del buen vivir se concluye la elaboración de un diseño sustentable de un sendero turístico que cumpla con normas y categorías viales que se definen en la ordenanza territorial del cantón Santa Elena.

Marco teórico

Teorías generales

Según la Ordenanza de Ordenamiento Territorial (2006), la vialidad urbana se organiza atendiendo categorías viales que se definen, según su jerarquía y rol, de la siguiente manera:

Red Vial Fundamental. - Está constituida por vías primarias, las qué por sus características de sección y trazado, o por intensidad de tráfico, comunican y dan acceso a grandes zonas de la ciudad o brindan acceso vehicular a la misma. Se identifican con el código 05.

Constituyen categorías y componentes de la Red Vial Fundamental, los siguientes ejes viales:

a) Autopistas (V1), con derecho de vía de noventa a cien metros (90-100 m.), y con accesos vehiculares controlados mediante facilidades de tráfico.
b) Vías Expresas (V2), con derecho de vía de setenta a noventa metros (70-90 m.)

c) Vías Arteriales (V3), con derecho de vía de treinta a setenta metros (30- 70 m).
d) Rutas Troncales de Transporte (VT), con derecho de vías variables de acuerdo al proyecto específico. A pesar de no contar con características físicas adecuadas, son excepcionalmente reconocidas en esta Ordenanza, como parte de la Red Vial Fundamental:
e) Pares Viales (PV), sistemas de vialidad binaria, qué mediante ejes paralelos, y de sentidos de tráfico opuestos entre sí, facilitan el acceso a áreas importantes de la ciudad o a otros componentes de la red vial primaria.

La infraestructura vial en el Ecuador, ha mantenido una historia de afectaciones constantes, como paralizaciones y colapso de puentes y caminos, generadas tanto por el riesgo sísmico cuanto por los factores climáticos a los que por décadas los Gobiernos han tenido que afrontar con soluciones inmediatistas y onerosas para el erario nacional, sin ningún soporte tecnológico que garantice una seguridad adecuada para el desarrollo.

Las afectaciones de la red vial antes señaladas a su vez, de forma directa, han incidido negativamente al proceso de desarrollo económico y productivo del Ecuador, fomentando la pobreza e imitando el acceso a bienes, productos y servicios vitales garantizados por la Constitución. Las regulaciones técnicas del MTOP (MOP-001-F y MOP-001-E), generadas en 1974 han contribuido tibiamente en solucionar los aspectos antes mencionados, en 1993 fueron actualizadas con mínimos cambios por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. A través de Acuerdos Ministeriales se ha tratado de homologar y regular aspectos no contemplados en las regulaciones antes señaladas y la formulación de Normas Interinas de 1999 Ex CORPECUADOR, ha llegado a constituir una guía

técnica referencial para reducir las probabilidades de fallas de las obras de reconstrucción de la red vial.

Teorías Sustantivas

La red vial a implementarse en las comunas, deberán tener como soporte el estudio y desarrollo de los diferentes aspectos:

Aplicación de normas de tráfico que contemplen la provisión obligatoria de espacios para circulación y aparcamiento vehicular público (para el servicio de las áreas residenciales, y para acceso de los sistemas de emergencia y de visitantes en general), así como para la circulación peatonal y cualquier otra modalidad de circulación, todo ello vinculado y referido a la elaboración de un estudio que en el marco de lo establecido en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial en vigencia, determine las demandas con relación a estos servicios, generadas por las densidades poblacionales y edificatorias a desarrollarse en el proyecto. (M.I. Municipalidad de Guayaquil, 2011)

La capacidad, secciones, funciones de las vías producto de estudio anterior deberá considerar adicionalmente los parámetros establecidos en los cuadros denominados Características de Diseño del Sistema Vial según Normas de Vialidad y Tráfico y su relación con usos de suelo, así como el de Normas de Diseño Geométrico para la Red Vial Fundamental y Secundaria, así como aspectos relacionados con Especificaciones Técnicas, Diseño de Hormigón, Perfiles, Pendientes de la red vial a proponer.

Independientemente de los resultados de los estudios anteriormente relacionado se deja establecido qué en toda vía vehicular, independiente de su sección mínima de calzada, se deberá prever en el caso de las aceras, cuando estas sean utilizadas para el paso subterráneo de más de dos (2) de las redes de

servicio público y/o privadas (sanitarios, eléctrico, telefónico, de datos, etc) una sección no menor de 2.5 ml.

Desarrollo Turístico Del Ecuador

Según (Ruiz Ballesteros & Solis Carrión, 2007, pág. 29) “El turismo en Ecuador inicia su desarrollo moderno en los años 50 del siglo XX, es principalmente en las tres últimas décadas, en que empieza a consolidarse como actividad económica y socio - cultural de importancia”.

En 1992 en el Gobierno de Sixto Duran Ballén muestra un interés y realiza la creación de Ministerio de Turismo y a partir de esa fecha Ecuador empieza a dar sus primeros pasos para explotación de sus atractivos y hacerlos conocer al mundo. El ex Ministro Ehlers destacó que “Ecuador trascendió fronteras para posicionarse como el primer destino para turistas extranjeros en América Latina, de esta manera se logró que en el 2012 nuestro país participe en 55 ferias turísticas internacionales, mientras que en el 2006 apenas se llegaba a siete por año”. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2013)

Hoy el turismo representa la cuarta actividad económica de mayor ingreso después del petróleo banano, el camarón y otros elaborados productos marítimos en el año en el 2012 al Ecuador ingresó 1.032,7 millones de dólares por año aumentado en el 2013 a 1.251,3 por esto se lo coloca como uno de los principales sectores productivos del país. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014)

En la actualidad el Gobierno está muy convencido que en el sector turístico está la clave para la transformación de la matriz productiva del país en la cual se quiere convertir a cada uno de los sitios turísticos del Ecuador en destinos de

excelencia porque de cada turista que ingresa al país representa una fuente de empleo para el turismo por tanto el Gobierno ha cuadruplicado el presupuesto que tenía estimado para este sector.

En el 2012, el presupuesto asignado para el Ministerio de Turismo fue de 40 millones de dólares, desde este año y hasta el 2017 se incrementará a 150 millones anuales. (Andes Agencia publicitaria de noticias del Ecuador y Suramerica, 2013)

Referentes Empíricos

Esta comuna es conocida como el puerto de la parroquia Colonche, entre las actividades económicas a las que sus habitantes se dedican en su mayoría es a la pesca artesanal. Entre los atractivos turísticos que posee se encuentra: el manglar, la playa con su rompeolas, el santuario Nuestra Señora de Fátima, playa Rosada, entre otras. Entre la gastronomía de la comuna se encuentra platos típicos con mariscos recién salidos del mar: el arroz con pescado, ceviches de mariscos, ensaladas de mariscos y arroz con menestra y carne asada.

Entre las cooperativas de la comuna se posee la siguiente información: Cooperativa De Producción Pesqueras, Virgen Del Carmen, Cooperativa De Producción Pesquera, Artesanal Palmar, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado de Colonche 2015, Asociación De Pescadores “El Palmar” (Changueros De Palmar)

Dentro de estas tres cooperativas existen varias actividades de pesca, originalmente todos los socios eran pescadores artesanales, pero en los últimos

años se han dedicado a la pesca a mayor escala como son los barcos chinchorreros. Un porcentaje menor se mantiene con los artes de pesca artesanales como las redes camaroneras, panpaneras y de fondo. La última llamada asociación de Larveros quienes originalmente se formaron con el auge de la pesca de larvas de camarón, han optado por un nuevo arte de pesca conocida como la CHANGA, aunque no es legal en nuestra provincia se está gestionando con los organismos pertinentes para que se permita este tipo de pesca. Mediante un proyecto del estado, esta última asociación junto a la Fundación Neo juventud acogieron el proyecto de cultivo de ostras. Se cuenta con lugares aptos para brindar a los turistas hospedajes: Hostería marina 1 y 2, Hostería Puerto Palmar, Segovita beach house, Palmar y Regalo de Dios.

Marco Metodológico

Metodología Cualitativa

La metodología cualitativa permite entender cómo los participantes de una investigación perciben los acontecimientos. La variedad de sus métodos, como son: la fenomenología, el interaccionismo simbólico, la teoría fundamentada, el estudio de caso, la hermenéutica, la etnografía, la historia de vida, la biografía y la historia temática, reflejando la perspectiva de aquel que vive el fenómeno, es decir, del participante que experimenta el fenómeno. El uso de esta aproximación es de carácter inductivo y sugiere que, a partir de un fenómeno dado, se pueden encontrar similitudes en otro, permitiendo entender procesos, cambios y experiencias.

Según Hernández Sampieri (Metodología de la Investigación, 2010) y colaboradores aborda la visión cualitativa de manera fascinante, a través de ejemplos que facilitan la asimilación de las etapas esenciales de la investigación.

Método Estudio de Casos

Yin (1989:29-36) propone una manera de pensamiento de diseño de la investigación refiriéndose a cinco componentes especialmente importantes:

- Las preguntas de investigación
- Las proposiciones teóricas
- La(s) unidad(es) de análisis
- La vinculación lógica de los datos a las proposiciones
- Los criterios para la interpretación de los datos

Las preguntas de investigación y las proposiciones teóricas servirán de referencia o punto de partida para la recolección de los datos desde los distintos niveles de análisis del caso(s), y para el análisis posterior de los mismos. Pues tanto las preguntas de investigación como las proposiciones teóricas contienen los constructos (conceptos, dimensiones, factores o variables) de los cuales es necesario obtener información.

Por lo tanto, se debe proceder a presentar la forma como se recolectará la información relacionada con los constructos; es decir, explicitar tanto las diversas fuentes de las cuales se obtendrá como los instrumentos que han de utilizarse

para la recolección de la misma, y posteriormente derivar la vinculación lógica de los datos obtenidos a dichas proposiciones.

Finalmente se presentarán los resultados de la investigación a través de una serie de conclusiones que conducirían al fortalecimiento de las teorías o de los enfoques insertos en el marco teórico de la investiga

Categorías-Dimensiones Analíticas

En la República del Ecuador, a nivel de carreteras de segundo orden, salvo pocas excepciones, la gestión vial es precaria. La construcción de las carreteras, qué si bien se han ejecutado siguiendo especificaciones similares a las controladas por el actual Ministerio de Transporte y Obras Públicas, no han proporcionado información para la futura gestión y programación de intervenciones. La mayoría de las administraciones seccionales en el Ecuador, no disponen de un sistema de información completo de las redes viales que administran; por ello, con frecuencia no pueden responder con oportunidad y exactitud cuándo se requiere conocer sobre: la extensión, jerarquía y finalmente su condición y requerimientos de intervención para una adecuada gestión del mantenimiento. El problema que se ha observado en las carreteras de segundo orden del Ecuador es la generación de un deterioro excesivo de los elementos viales, porque no se implementa un sistema de control, inventario, monitoreo y de provisión de datos para futuros planes y programas de intervención, aplicable a la realidad física, económica y social de las provincias, cantones y ciudades del país, con graves consecuencias: elevados costos de mantenimiento vial y de operación de vehículos. En las carreteras del país se observa con frecuencia la gran

diferencia en costo que implica no intervenir a tiempo en una vía, dejando desarrollar su deterioro y XVII postergando su mantenimiento o rehabilitación.

El turismo ecológico o ecoturismo es un enfoque para las actividades turísticas en el cual se privilegia la preservación y la apreciación del medio tanto natural como cultural que acoge a los visitantes. Debido a su rápido crecimiento también se lo ve como subsector de la actividad turística. Este movimiento apareció a finales de la década de 1980, pero muy recientemente ha logrado despertar el interés internacional tanto como para que la ONU dedicara el año 2002 al turismo ecológico. La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) define Ecoturismo como “un viaje responsable a aéreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local”.

La forma como se organiza la sociedad para producir determinados bienes y servicios no se limita únicamente a los procesos estrictamente técnicos o económicos, sino que también tiene que ver con todo el conjunto de interacciones entre los distintos actores sociales que utilizan los recursos que tienen a su disposición para llevar adelante las actividades productivas. A ese conjunto, que incluye los productos, los procesos productivos y las relaciones sociales resultantes de esos procesos, se denomina matriz productiva 5.

La economía nacional se ha visto determinada por la diferencia existente entre los precios de productos primarios, que son aquellos que Ecuador exporta, y aquellos con mayor valor agregado que en cambio son aquellos bienes y servicios que el país importa; sumado a la variación de los precios internacionales de las

materias primas. Es por esto que la economía ecuatoriana ha venido sufriendo un proceso de intercambio desigual, que en la actualidad se pretende mitigar. (Ministerio de Turismo, 2015)

Transformar la matriz productiva es uno de los retos más ambiciosos del país, el que permitirá al Ecuador superar el actual modelo de generación de riquezas: concentrador, excluyente y basado en recursos naturales, por un modelo democrático, incluyente y fundamentado en el conocimiento y las capacidades de las y los ecuatorianos.

Los Instrumentos

El diseño de investigación se contempla de dos maneras:

- Investigación exploratoria, este tipo de investigación se centra en encontrar una perspectiva general del problema, ya que ayuda a dividir el problema principal en sus causas y efectos; por otra parte, esta investigación se aplica cuando existen pocas fuentes de información precisas o estudios previos que permitan tener un criterio más acertado de lo que se investiga; por tal razón, se aplica esta investigación pues poco se conoce de proyectos donde se hayan implementado rutas turísticas ecológicas en la ciudad de Guayaquil. Así mismo de acuerdo al autor Namakforoos (2000), estable que el propósito de esta investigación es la siguiente:
- Formular problemas para estudios más precisos o para desarrollo de hipótesis.
- Establecer prioridades para futuras investigaciones.

- Recopilar información acerca de un problema que luego se dedica a un estudio especializado.
- Aumentar el conocimiento del problema.
- Aclarar conceptos.

Investigación Descriptiva, se complementa a la investigación exploratoria ya que mediante esta forma de estudio el investigador pretende describir las características o rasgos más importantes de ciertos grupos, en este caso los gustos y preferencias de la ciudadanía guayaquileña en relación a la ruta turística propuesta. Del mismo modo, para establecer estos rasgos, se emplearán fórmulas para el cálculo de una muestra especifica partiendo como población la ciudad de Guayaquil, finalmente se analizan estas características a través de porcentajes y gráficos estadísticos para realizar proyecciones, como por ejemplo el nivel de demanda que tendría el proyecto. (Arias, 1999).

De igual forma, la investigación se centrará en los siguientes aspectos:
Investigación documental, se realizará consultas de documentos, tales como: libros, revistas, periódicos, registros, constituciones, etc., con el objetivo de recaudar información valedera que proporcione los respectivos respaldos bibliográficos para el desarrollo de la investigación.

Investigación de campo, también conocida como investigación directa, es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. Para poner en práctica este tipo de investigación se hará uso de algunas técnicas de recogida de datos para lo cual es necesario acudir al lugar de los hechos, dichas técnicas son:

- Observación directa: Utilizada para identificar las diferentes especies de flora y fauna de los sitios escogidos para la ruta.
- Encuestas: Estarán conformadas por un cuestionario de preguntas cerradas y se las efectuará a turistas, tanto nacionales como extranjeros, en diferentes puntos estratégicos de la ciudad.

Unidades De Análisis

Los antecedentes

Para desarrollar la investigación la base principal serán los libros y publicaciones que están centrados en el turismo rural, artesanías ecuatorianas, folclor y tradiciones, elaboradas por extranjeros y ecuatorianos, entre las que además sobresalen la producción y siembra de la Paja Toquilla. Estos libros y publicaciones complementan la reconstrucción histórica de los hechos y serán utilizados como base para analizar la lo que sucede en la actualidad. (Chiluiza & Rodriguez Santos, 2003)

Descripción

Para el desarrollo de la presente investigación la población corresponde a los 515.916 turistas que visitan anualmente la Ruta de Spondylus, principalmente Salinas, Ayangue, Valdivia, Manglaralto, Montañita, Olón, que son las poblaciones más cercanas a la Comuna Palmar. (OPTUR, 2011)

Criterios de selección

Se determinó el tamaño de la muestra utilizando la fórmula para poblaciones infinitas, ya que la población es de más de 500.00 personas. En donde se necesitaron los datos como: tamaño de la población (U), el grado de confianza (Z^2)

expresado en un coeficiente de confianza con probabilidad de éxito (p) y probabilidad de fracaso (q), y margen de error (e).

Gestión de Datos

Una vez que se haya desarrollado el proceso de recolección de los datos se procederá a convertir los datos en bruto del instrumento que se utilizó, en este caso de las encuestas en una forma legible y entendible para su posterior análisis (El método científico en las ciencias de la salud. Las bases de la investigación., 1996). Para ello se deben seguir los siguientes datos:

- Verificación y edición de cuestionarios aceptables, cada cuestionario debe ser revisado con el propósito de verificar que estén completos y bien llenados. El máximo de error permitido es el 5 %, de ser mayor deberán de volver a ser realizadas dichas encuestas.
- Edición y depuración de datos, Los datos deben ser legibles y entenderse con facilidad.

Para procesar y analizar los datos se hará uso del software, Microsoft Excel es el programa destinado para realizar análisis estadísticos a través de interfaces fáciles de utilizar y entender. Los datos serán presentados en tablas y gráficos, se utilizará la moda estadística para determinar la frecuencia de las respuestas.

Resultados

El grado de erosión dominante en el sendero fue bajo a moderado, en general se observa abundante hojarasca, alta cantidad de raíces finas, y un horizonte A entre 2 a 5cm de espesor.

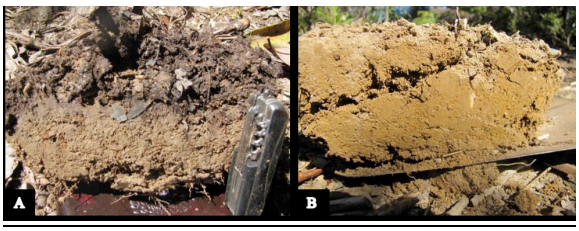


Figura 1. Nivel de erosión en la zona de estudio. A) Erosión baja (tramo 1); B) erosión moderada (tramo 9).

El nivel de anegamiento también fue bajo a moderado, presentándose zonas anegadas y con signos de anegamiento en las partes bajas y cercanas a cursos de agua.

Figura 2. Nivel de anegamiento en el sendero. A) Zona anegada (tramo 17); B) zona con evidencia de anegamiento (tramo 16).

Al igual que los indicadores anteriores, el grado de alteración de la vegetación fue bajo a moderado, dado principalmente por la presencia de raíces expuestas.

Figura 3. Alteración de la vegetación en el sendero. A) moderada alteración; B) bajo nivel de alteración.

Los tramos 12, 16 y 17 que pasan por esteros fueron los que presentaron mayores problemas de erosión, anegamiento y alteración de la vegetación. Adicionalmente, los tramos del 5 al 9 ubicados en la zona de renoval tuvieron un grado de erosión medio.

En todo el sendero no se registraron especies de aves sensibles a la presencia humana, y total ausencia de senderos informales.

Limitantes para el visitante

La pendiente y ancho de faja del sendero en general fue medianamente adecuada, con pendientes promedio sobre los 10 grados y un ancho de faja promedio de 60 cm. Los tramos donde la pendiente promedio se mantuvo sobre 10 grados fueron desde el 9 al 18, asociados principalmente a la presencia de quebradas. En cuanto al ancho de faja, los tramos que tuvieron mayor inestabilidad en su ancho, con un promedio de 50 cm, fueron del 4 al 8.

Figura 4. Pendiente y ancho de faja predominante en el sendero. A) Pendiente y B) ancho de faja medianamente adecuada. Tramo 16 y 11 respectivamente.

Los letreros de información e interpretación del sendero fueron retirados para su posterior restauración, por lo que se consideró como infraestructura menor en mal estado. En cuanto a la infraestructura mayor, el sendero esta implementado con portones en la entrada y salida, letreros de bienvenida y señalización, 8 puentes, escaleras y pasarelas en el sector del alerzal, y barandas de protección para el Alerce milenario. Los tramos que cuentan con mayor implementación son el 15 y 18, debido a la presencia de alerce.

Figura 5. Infraestructura presente en el sendero. A) Puente sobre curso de agua; B) pasarela que protege la vegetación del alerzal, Tramos 3 y 18 respectivamente. C) Infraestructura presente a la entrada al sendero.

Durante el recorrido del sendero no se encontraron animales molestos. Por otro lado, en relación a la accesibilidad, el sendero se encuentra a menos de un metro del camino principal, sin embargo, el estado de éste no es apto para el tránsito de todo vehículo, condición que empeora en la temporada invernal.

Figura 6. Estado del camino hacia el sendero. A) Evidencia de grandes cárcavas en el camino Chaihuín – los alerces; B) vista lateral de la entrada al sendero.

Interés patrimonial

En el sendero se registraron un total de 68 especies de plantas, donde abundan árboles, arbustos y epífitas en su mayoría nativas. Las especies predominantes fueron coigue (*Nothofagus dombeyi* (Mirb.) Oerst), luma (*Amomyrtus luma* (Mol.) Legrand & Kausel), canelo (*Drimys winteri* J. R. et Forster), mañio de hojas punzantes (*Podocarpus nubigenus* Lindl), mañio de hojas cortas (*Saxegothaea conspicua* Lindl), quila (*Chusquea quila* Kunth), chupón (*Greigia* spp.), botellita (*Mitraria coccínea* Cav.), quilineja (*Luzuriaga polyphylla* (Hook.) Macbr.), sauco del diablo (*Raukaua laetevirens* (Gay) Frodin.), estrellita (*Asteranthera ovata* (Cav.) Hanst), lilinquen (*Griselinia racemosa* (Phil.) Taub.), y algunas epífitas conocidas como helechos película (Hymenophyllaceas).

Figura 7. Riqueza de especies de plantas en el sendero. A) Abundante vegetación en cercanías a cursos de agua; B) grandes árboles caídos sirven de sustento para epífitas

En el transcurso del sendero se pueden observar 3 grandes cambios en la vegetación, esto en los tramos del 1 al 4, del 5 al 8 y del 9 al 18, denominados con fines prácticos como sector uno, dos y tres respectivamente. En el sector uno las especies arbóreas más frecuentes fueron luma (*A. luma*), coigue (*N. dombeyi*), canelo (*D. winteri*) y tepa (*Laureliopsis philippiana* (Looser) Schodde.), mientras que para el sector dos no se contabilizó ningún árbol mayor a 5cm de DAP. El sector tres presentó una alta frecuencia de alerce (*Fitzroya cupressoides* (Mol.) Johnston), coigue (*N. dombeyi*), tepú (*Tepualia stipularis* (H. et A.) Griseb.), luma (*A. luma*), canelo (*D. winteri*) y mañio de hoja corta (*S.*

conspicua). Por último, en los sectores uno y tres las especies con mayores DAPs fueron coigue (*N. dombeyi*), mañio de hoja corta (*S. conspicua*) y mañio de hojas punzantes (*P. nubigenus*), resaltando la presencia de grandes alerces (*F. cupressoides*) en el sector tres entre uno y cuatro metros de DAP. El alerce (*F. cupressoides*), árbol siempreverde, monotípico y endémico de Chile y Argentina, es una de las especies más longevas del mundo y de muy lento crecimiento (1cm de espesor cada 10 o 20 años) pudiendo alcanzar más de 3.600 años de edad con una altura de hasta 50m y un diámetro de hasta 4,5m. Por su valiosa madera sufrió una fuerte explotación, siendo declarado Monumento Natural en 1976 (Benoit 1989), y en el año 2008 su estado de conservación fue oficializado como En Peligro.

Figura 8. Principal atractivo turístico del sendero. A) Alerce milenario de aproximadamente 2.500 años de edad; B) alerzal.

En cuanto a las aves, se registró un total de 21 especies, representado mayormente por aves de dosel. Por otro lado, las especies más escuchadas fueron Ralladito, Fío-fío, Chucao, Hued- hued y Churrín del Sur. Siendo relevante mencionar el avistamiento de pájaro carpintero grande (*Campephilus magellanicus*), especie en peligro de extinción para algunas regiones del país.

Esta composición de aves se encuentra asociada a ciertos microhábitats, como son el sotobosque, grandes árboles, troncos caídos, o el dosel de los bosques, donde las aves se alimentan, descansan, refugian o nidifican.

Una de las familias de aves más primitivas en los Bosques templados de Sudamérica son los Rhinocryptidae. A esta pertenece el Chucao, Hued-hued, Churrín de la Mocha y Churrín del Sur, las cuales habitan mayormente el sotobosque. Nidifican en cavidades de troncos caídos o en troncos a baja altura. Por otro lado, Ralladito, Comesebo, Choroy y Carpintero negro utilizan grandes árboles para nidificar (Díaz 2005).

Figura 9. Avistamiento de Carpintero negro en bosque de coigue. A) Macho; B) hembra.

Las especies de anfibios registradas fueron dos, Eupsophus calcaratus y Eupsophus vertebralis, ranas de hojarasca pertenecientes al género Eupsophus, endémicas de los bosques templados del sur de Chile y Argentina, y frecuentes bajo troncos y hojarasca (Méndez et al. 2008).

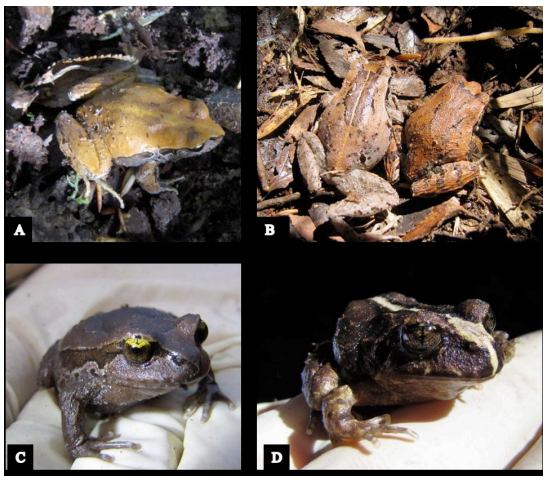


Figura 10. Especies de anfibios encontrados en el sendero. A) Individuo de *E. calcaratus*; B) pareja de *E. calcaratus*; C) Detalle de retina dorada de *E. calcaratus*; D) individuo juvenil de *E. vertebralis* y detalle de la retina con línea negra vertical.

De forma similar a lo mencionado anteriormente, durante el recorrido del sendero se pueden escuchar un gran número de aves, anfibios, y cursos de agua, así como también se pueden oler con gran intensidad especies de plantas aromáticas como la tepa (L. philippiana) y algunas mirtáceas, observar diversos tonos de verdes y paisajes, además de tocar diferentes texturas de cortezas y plantas, disfrutar del silencio, la paz y la tranquilidad, entre otras cosas. Aspectos resaltados por la mayoría de los turistas encuestados, coincidiendo todos en haber sentido con alta intensidad el olor a tepa (L. philippiana), sonidos provenientes de cursos de agua, la lluvia, y el cantar de las aves, principalmente Chucao, Fío-fío y Ralladito, así como también destacan la gamma de verdes dentro del bosque y la textura de musgos y cortezas. Aspectos que sumado a la ausencia de contaminación ambiental y acústica le otorgan al sitio una alta percepción sensitiva.

El recurso cultural que destaca en este sendero es la presencia del Alerce milenario de aproximadamente 2.500 años, vestigio de la explotación maderera y parte importante del proceso cultural de la zona y otras regiones del país tal como lo mencionan Urbina (2011) en su publicación “Análisis histórico-cultural del Alerce en la Patagonia septentrional occidental, Chiloé, siglos XVI al XIX” y Hoffmann (1998) en el libro “La tragedia del bosque chileno”. Es altamente valorado por el público, de gran interés científico y valor escénico, motivos por los cuales es uno de los principales objetivos de visita del área protegida.

Discusión

Los bosques de Alerce y Coigue presentes a lo largo del sendero Los Alerces mantienen una alta diversidad de flora y fauna endémica propia de los Bosques siempreverdes de la Cordillera Pelada (Luebert y Pliscoff 2004), sitio prioritario de conservación debido a su gran importancia como hábitat de especies endémicas, asociado a que durante las glaciaciones pleistocénicas fue refugio para muchas especies de flora y fauna (Vergara y Reyes 2000, Ramírez y San Martin 2006). Además, estos bosques se caracterizan por tener un dosel multiestratificado, con abundantes lianas, epífitas, árboles muertos en pie, claros, troncos caídos, denso sotobosque de quila y grandes árboles que emergen sobre el resto del dosel, que le otorgan alta heterogeneidad ambiental y complejidad estructural que permiten la continuidad de poblaciones de animales, principalmente aves y anfibios (Díaz 2005). Adicionalmente, las condiciones de estos ecosistemas boscosos determinan la variedad de texturas, colores y aromas presentes. En el sendero esto se aprecia principalmente en el cambio de bosque adulto a renoval, donde la composición y estructura del bosque producen una variación de luz, temperatura y humedad, así como en la composición de la flora y fauna, y el suelo, que

ocasionan un alto contraste de sensaciones, colores, texturas y aromas para los visitantes.

Los aspectos físicos de la Cordillera de la Costa, como el clima, la geomorfología y el suelo son los componentes que determinan las limitantes del sendero. El clima templado lluvioso se caracteriza por una gran cantidad de precipitaciones durante el periodo invernal (Delgado 2010), condición que marca una fuerte estacionalidad y disminución en la visitación de las APs y la realización de actividades al aire libre como el senderismo, debido principalmente a que la lluvia, viento y frío disminuyen el confort del turista y el nivel de seguridad. Adicionalmente, con el clima varían la coloración de la vegetación, la posibilidad de avistamiento de fauna y flores silvestres, entre otras características, haciendo que la época de muestreo en que se realice un estudio de atractivo turístico varié considerablemente.

La geomorfología del lugar está representada por la escasa presencia de valles a lo largo de los cursos de agua y un relieve ligero a moderadamente ondulado con numerosas quebradas (Delgado 2010). Esta condición, sumada al tipo de suelo perteneciente a la serie Hueicoya (HEY), limitan al sendero por su moderada probabilidad de erosión y drenaje restringido, que provoca además condiciones de anegamiento (Schlatter et al. 2003, CIREN 2010). También, este tipo de suelo aumenta la degradación de raíces por pisoteo, principalmente de coigues cuyas raíces son superficiales (Schiappacasse 2007). En relación a los métodos existentes para evaluar senderos es posible mencionar que métodos como la CC (Capacidad de Carga Turística), han sido ampliamente criticados debido a su carácter numérico y compleja aplicabilidad. López J. y López L. (2010) critican a estos estudios por su perspectiva numérica, y creen junto a Watson y Kopachevsky (1996), que existe una falta de conciliación entre los componentes

descriptivos y evaluativos que se proponen. Por otra parte, Alipour et al. (2007), en López J. y López L. (2010), sugieren una serie de factores que han obstaculizado un mayor uso de la capacidad de carga turística, como: la falta de indicadores aceptables del entorno; la subjetividad de ciertos parámetros; y la complejidad de las técnicas utilizadas por los investigadores. A pesar de esto, López J. y López L. (2010) establecen que la CC sigue siendo uno de los instrumentos de medida más representativos del turismo sustentable.

El Sendero de Chile (AMBAR y CONAMA 2002), aplica de cierta forma un estudio de capacidad de carga, pero su carácter es mayormente cualitativo, y no se establecen explícitamente características ambientales, topográficas y/o socio-culturales para diferenciar los tramos. La gran diferencia entre los estudios de CC con el método propuesto en este informe, es que éste no busca cuantificar cuanto puede resistir un sendero según su nivel de visitación, sino identificar las limitaciones o restricciones y el potencial del sendero para un mejor manejo y aprovechamiento de los recursos presentes. Por otra parte, el método descrito por Galacho y Arrebola (2010) propone un análisis a nivel de tramo logrando identificar los sitios más críticos, de forma similar al método propuesto en este informe. La ventaja del método de Galacho y Arrebola (2010) es principalmente el menor esfuerzo de muestreo. Sin embargo, el valor económico de las imágenes y licencias de los programas SIG pueden compensarse con los recursos requeridos para medir los 15 indicadores del método propuesto, principalmente si se lleva a una mayor escala de muestreo. Este método por sí solo no permite el análisis de variables cualitativas como diversidad, percepción, paisaje, entre otras, o para su incorporación se requiere de una exhaustiva base de datos difícil de conseguir.

En general, ningún método utilizado para evaluar senderos, abarca el nivel de detalle propuesto, componentes ecosistémicos, diversidad de flora y fauna, valor

científico, valor paisajístico, accesibilidad, infraestructura, topografía, clima, criterios intrínsecos como percepción sensitiva y componentes culturales, todo de manera íntegra. Su carácter cualitativo y cuantitativo sugiere que puede ser una herramienta de alta aplicabilidad (López J. y López L. 2010), lo cual fue demostrado en terreno. Siendo uno de los requerimientos para desarrollar este método la capacidad técnica para la toma de datos de terreno. El nivel de detalle, se traduce en el esfuerzo de muestreo por parte del evaluador. El posterior análisis de datos no presenta mayor complejidad, debido a que se sintetizan todos los datos obtenidos en una matriz cuantitativa, que luego se traduce en categorías cualitativas previamente descritas. Por lo antes expuesto, para el desarrollo del turismo sostenible y sustentable es de vital importancia el Sendero Turístico-Ecológico para la Comuna Palmar, Parroquia Colonche, Cantón Santa Elena

ESTRATEGIAS PARA PROMOCIONAR EL TURISMO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL

Ing. Logan Berni Moran, Mgs

Docente de la **Universidad de Guayaquil**

Econ. Verónica Coronel Pérez, Mgs

Docente de la **Universidad de Guayaquil**

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue presentar algunas estrategias para mejorar el turismo en la ciudad de Guayaquil, que permita la promoción económica de la región. La metodología utilizada fue un estudio de tipo descriptivo basado en un diseño de campo y documental. Dentro de los métodos empíricos se aplicó una encuesta a una muestra de 261 compañías operadoras de turismo. Se midió la confiabilidad del instrumento aplicado a través del coeficiente de confiabilidad de Cronbach. Los resultados evidenciaron la importancia de las estrategias para potenciar el turismo a través de las comunidades, mediante un proceso sistemático para la evolución del turismo y con la demanda al brindar un servicio de calidad. Se concluye que potenciar el turismo en la ciudad de Guayaquil se convierte en una fuente de empleo y una entrada de divisas para las empresas operadoras y para el estado ecuatoriano.

Palabras clave: Normativa Turística, Estrategias, Turismo, Promoción.

Introducción

El turismo avanza en Ecuador pero no al ritmo que las provincias desearían, la actividad turística está limitada debido que empresas turísticas en el país ofertan lugares turísticos con atractivos como playas, montañas y otras atracciones, dejando un lado otros lugares como los espacios urbanos, uno de los factores de este problema corresponde a pocas estrategias para promocionar el turismo, falta de publicidad han hecho que la ciudad de Guayaquil no sea apreciada por turistas nacionales y extranjeros a pesar de contar con lugares con grandes paisajes naturales, cultura amplia, gastronomía entre otros.

Guayaquil ha liderado el desarrollo de la infraestructura turística. Además esta metrópolis es un polo de desarrollo económico, como ciudad turística por excelencia, lo que la transformado en una potencia para cambiar la calidad de vida de sus ciudadanos. Por esta razón se ha analizado la actividad turística en la ciudad de Guayaquil desde la perspectiva de las empresas turísticas locales con el fin de determinar el compromiso y las estrategias para impulsa el turismo interno y externo.

Según el SENPLADES, a través del Plan Nacional del Buen Vivir indica para la Zona de Planificación N° 3, la importancia de activar el crecimiento del turismo en sus diversas manifestaciones en el marco de la economía popular y solidaria.

La falta de Estrategias para dar a conocer la ciudad de Guayaquil a los turistas afecta directamente al desarrollo económico de la región. Genera un impacto negativo en lograr posicionarse como uno de los principales destinos turísticos del Ecuador. Algunos de los sitios turísticos de la provincia son visitados los fines de semana por los mismos habitantes o de lugares aledaños, sin embargo, es evidente las pocas estrategias para fomentar el turismo, para lograr el aporte al crecimiento económico social y cultural de los habitantes.

El presente trabajo tiene objetivo presentar un grupo de estrategias que permitan mejorar el turismo en Guayaquil, mediante un análisis que fomente el desarrollo económico de este importante sector.

METODOLOGIA

Esta investigación tiene como finalidad mejorar el turismo dentro de la ciudad de Guayaquil, y así determinar cuál será el impacto socio-económico que tendrá en sus ciudadanos mediante la implementación de estrategias. El tipo de investigación fue aplicada, descriptiva y explicativa, de corte transversal a un año, de campo y documental, bajo el paradigma cuantitativo.

El tamaño de la muestra se determinó sobre la población existente dentro de las compañias que realizan actividades de turismo en la ciudad de Guayaquil, el tamaño de muestra requerido se calculó en un muestreo aleatorio simple, el mismo se determinó por la siguiente ecuación

$n = Z^2xPxQxN/e^2$
n = Tamaño de la muestra
N = Tamaño de la Población (1.500)
P = Probabilidad de que el evento ocurra (50%)
Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)
Z = Nivel de significancia (2)
e = error de estimación (máximo 0.08)

El cálculo de la muestra arrojo un total de 306 encuestas que se ejecutarán en la ciudad de Guayaquil a las empresas operadoras de turismo. El método empírico usado tuvo un enfoque cuantitativo utilizando las encuestas y un cuestionario como instrumento, el tipo de muestreo utilizado es probabilístico.

RESULTADOS

De las empresas turísticas que fueron encuestadas en la ciudad de Guayaquil, tan solo el 30 % son las que dijeron promocionar el turismo, el resultado muestra que existe una dificultad para que estas compañías promocionen el turismo local e internacional. Kotler (2008, p.56) muestra que “las operadores turísticas deben tener como misión de la actividad turística el estimular los sentidos del viajero, incentivar la actividad turística, mejorar las ofertas turísticas, y ofrecer servicios y paquetes atractivos”.

Las compañías dedicadas a la actividad turística desempeñan un rol de suma importancia entre la demanda y la oferta turística, a través de la comercialización de los servicios de promoción turística. Dichas empresas ya mencionadas, deben

diseñar los productos turísticos, con la ayuda de las firmas publicitarias como medios impresos, radio y televisión, además del internet y las ventas directas promocionen las bondades con que cuenta la ciudad para el sano esparcimiento. Lugares emblemáticos como el malecón 2000, isla Santay, Barrio Las Peñas, puerto de Santa Ana y otras localidades deben ser objeto de estas promociones, Pero así mismo es necesario que para que un sector turístico mejore y se desarrolle, debe también participar el sector privado y el estado.

El 70 % de las empresas turísticas encuestadas manifestó no creer en la campaña de promoción turística que el estado ecuatoriano ha realizado en Guayaquil, esta apreciación es común también en los países latinoamericanos, quienes desconocen la existencia de Guayaquil como destino turístico e indicaron que los lugares promocionados en Ecuador son sitios como las islas Galápagos y o la capital Quito.

Las compañías turísticas ofrecen pocas promociones en paquetes de acuerdo a los lugares turísticos que posee Guayaquil. La poca oferta de paquetes turísticos dentro del Guayaquil, se evidencia en los resultados obtenidos en la encuesta aplicada.

CONCLUSIONES

Una vez estudiada la situación turística de Guayaquil, demostrándose que la ciudad posee una cantidad importante de atracciones turísticas, posee diversos servicios turísticos como hoteles, restaurantes, actividades deportivas y de recreación. Los atractivos naturales y gastronómicos conquistan los paladares más exigentes. Las diversas estrategias propuestas deben consolidar el turismo en la ciudad, mejorando la economía de los ciudadanos potenciando las fuentes de trabajo reconociendo tener una vida mejor, para crear las condiciones para perfeccionar la competitividad en la región. Las estrategias turísticas, de acuerdo al análisis estratégico propuesto, orientan a la creación de la empresa de turismo, para distribuir y vender productos turísticos. Los atractivos turísticos como la rueda moscovita, y el barco Morgan, estas no son promocionadas, esto ha abierto la posibilidad al campo turístico.

MATRIZ PRODUCTIVA: DESARROLLO Y EMPLEO LOCAL DEL PAÍS A TRAVES DEL ENPRENDIMIENTO

Ing. Luis Alberto Sánchez Parrales Mgs.
Docente Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil

Ing. Nathalie Sánchez Parrales Cano Mgs.
Docente Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil

RESUMEN

El modelo actual de matriz productiva ha caracterizado la economía del Ecuador al convertirlo en un país proveedor de materia prima en el mercado internacional y a su vez un ente importador de bienes y servicios pero los significantes cambios en precios internacionales han desequilibrado la balanza comercial en el país. El fenómeno emprendimiento puede definirse, dentro de las múltiples acepciones que existen del mismo, como el desarrollo de un proyecto que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación. Ante esta falta de empleo comienza a vislumbrarse como una oportunidad el autoempleo, es decir la propia generación de trabajo. En consecuencia, el concepto de emprendimiento, si bien ha sido importante a través del tiempo, últimamente ha cobrado mayor relevancia para nuestra sociedad. Se pretende comprender la relación existente entre emprendimiento y otros conceptos como, educación, empleo y desarrollo. Se intenta estudiar si la educación puede propiciar que los individuos adquieran actitudes emprendedoras y el rol que el Estado tiene en este sentido; si la existencia de emprendimientos puede disminuir el desempleo; y si por haber espíritu emprendedor en una comunidad, se generan efectos positivos para el desarrollo de la misma. La idea de aumentar el número de emprendedores en la sociedad, resulta interesante. Y el estudio de este fenómeno se presenta como verdaderamente necesario.

Palabras claves: Emprendedores, Empleo, Desarrollo

words: Entrepreneurs, Employment, Development.

INTRODUCCIÓN

La matriz productiva es un patrón importante para la Economía de un País, responde a las preguntas: ¿Qué producir? ¿Cómo producir? Y ¿Para quién producir?; es decir la que determina cuantitativamente cuál es el aporte de cada sector en la tarea de generar y crear: inversión, empleo y producción de bienes o servicios. El Ecuador está embarcado en el tren histórico del desarrollo y la innovación para alcanzar el cambio de la matriz productiva donde el ser humano esté por encima del capital..

La economía en el Ecuador ha tenido un crecimiento sostenible durante los últimos 7 años logrando expandirse al ritmo de América latina y el Caribe. Para que la actividad emprendedora de un país se dinamice, no basta con que los individuos tengan valores y competencias para iniciar nuevos negocios; es fundamental que el entorno macroeconómico y empresarial aporte con un adecuado ecosistema que genere una cultura de apoyo, adecuadas redes de contacto e instituciones eficientes. Si bien en Ecuador las métricas respecto de la actividad emprendedora temprana, del Monitor de Emprendimiento Global, muestran que el ecuatoriano tiene un alto espíritu emprendedor, los índices globales en temas macroeconómicos, de competitividad y de innovación evidencian que el entorno está generando obstáculos permanentes al desarrollo de la actividad emprendedora.

Es necesario analizar el sector en que la mayoría de emprendimientos nacientes se desenvolvería, el cual corresponde a la pequeña y mediana empresa. Según el Censo Económico realizado en 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en Ecuador operan 541.889 establecimientos o negocios visibles, un 90% de ellos son las pequeñas y medianas empresas (PYMES), generan un 65% del empleo productivo del país y aportan con el 24% al PIB (Cfr. CELY, Nataly, 2006).

Pese a que las cifras permiten argumentar el dinamismo del sector, una pequeña parte pero importante aún no del todo desarrollada son las opciones de financiamiento. Las opciones de acceso a capital semilla y capital de riesgo en Ecuador son escasas. Existen programas de la empresa privada y concursos que entregan fondos para el arranque de negocios, pero hasta ahora son iniciativas

limitantes y el sector financiero prefiere apoyar a emprendimientos no nacientes sino operantes, con resultados comprobados.

A lo largo de la historia, el hombre ha atravesado períodos de progreso y de cambio en su sociedad. Actualmente el mundo está modificándose velozmente, y los fenómenos de desempleo y exclusión están siendo cada vez más preocupantes, sobre todo en países como el nuestro.

Los períodos de progreso y cambio en el mundo empresarial han sido determinados por múltiples fenómenos en los que el emprendimiento es un campo de investigación incipiente con mayor auge en los últimos años. El acto de emprender no es sólo una peculiaridad de la actividad empresarial, sino que es colateral y determinante para el desarrollo de la sociedad del siglo XXI. En las escuelas de negocios dicha temática ha sido fundamental por su vinculación con la creación, administración y gestión de empresas, y principalmente al considerar a las empresas de menor tamaño como centros de desarrollo del emprendimiento en los que resulta necesario analizar las características del empresario como emprendedor.

Introducción al problema

La comprensión de la actividad emprendedora requiere un análisis de su evolución como una cuestión económica y social, así como los enfoques para identificar los tipos de emprendedores dentro y fuera de la empresa. Desde la década de los ochenta el término ha sido analizado desde varias perspectivas económicas, psicológicas y sociales. En principio se abordaron los aspectos epistemológicos y posteriormente se empezó a explorar la relación del emprendimiento como una variable explicativa ante modelos matemáticos y econométricos.

Las investigaciones teóricas y empíricas hacen énfasis en la contribución que este fenómeno realiza sobre el desarrollo de las naciones. Sin embargo, dicha relación resulta compleja y diferenciada entre países.

Desde el punto de vista teórico el estudio aporta las principales teorías propuestas en relación al emprendimiento empresarial, cuyo estado del arte se materializa a través de un análisis bibliométrico de los artículos de mayor impacto.

Esta investigación se enfoca en el crecimiento económico y estabilidad que el Ecuador necesita para ser competitivo y los actores para llevar a cabo los emprendedores y la generación de un ecosistema de emprendimiento efectivo que permita estabilizar la economía del país. El capitalismo es el sistema económico en el que los individuos privados, las empresas de negocios llevan a cabo la producción y el intercambio de bienes y servicios en donde intervienen los precios y los mercados. Son operados principalmente en función del beneficio y ganancias. En el capitalismo predomina el capital sobre el trabajo como elemento de producción y creador de riqueza.

El emprendedor ecuatoriano ha evolucionado en los últimos años y podría ser mejor a través de más capacitación, políticas gubernamentales y aportaciones económicas y sociales del sector privado como parte de su participación en la responsabilidad social empresarial. Estos emprendedores se ha formado y capacitado de mejor manera últimamente, en una sociedad capitalista no cualquier persona puede hacerse rica, sino que depende de la infinita variedad de estímulos que se provee a los ciudadanos, lo cual llevará a todos a creer que cualquier puede hacerse rico si está decidido a esforzarse por serlo1

Importancia del problema

Ante la actual problemática de desempleo y exclusión, comienza a vislumbrarse como una oportunidad el autoempleo y, en consecuencia, el concepto de emprendimiento cobra mayor relevancia para nuestra sociedad, resultando su estudio cada vez más interesante y necesario.

La falta de fuentes de trabajo tanto en el sector público como en el privado, ocasiona incertidumbre en los jóvenes al pensar en su futuro o porvenir. En razón de estas circunstancias y con la finalidad de que ellos desarrollen una visión empresarial se ha propuesto la creación de un módulo de Formación de Emprendedores en el que, los educandos reciban la capacitación necesaria para que puedan iniciar su propia fuente de trabajo, según su formación profesional.

Existe mucha información disponible sobre el emprendimiento, pero se la debe seleccionar de acuerdo a la actividad que se desea realizar. El objetivo de este trabajo es examinar algunos aportes teóricos sobre emprendimiento, para poder profundizar este concepto, rescatar las características que tiene un emprendedor, y examinar la importancia del espíritu emprendedor en el orden social.

Específicamente se analiza si la educación puede favorecer a que los individuos tengan actitudes emprendedoras y el rol que al Estado le compete en este sentido; también si la existencia de emprendimientos disminuye el desempleo; y la relación del concepto de emprendimiento con el de desarrollo local.

Para cumplir con los objetivos mencionados, se realizó un estudio teórico de estos temas, basado en una revisión de los aportes hasta la actualidad. Se buscó, seleccionó y sistematizó la bibliografía, para analizarla y finalmente presentar las conclusiones.

De acuerdo a la bibliografía consultada, se puede afirmar que las aptitudes emprendedoras contribuyen positivamente en el desarrollo de un proyecto y en el de una comunidad. Esto último, a través de diferentes caminos: creación de empresas, generación de autoempleo, crecimiento de las empresas ya creadas y formación de redes sociales. También, se observa la necesidad de que los agentes de desarrollo, posean cualidades emprendedoras.

Además, se concluye que existe un círculo virtuoso entre los conceptos de emprendimiento, educación, empleo y desarrollo local, y que el Estado tiene un importante rol a la hora de alimentarlo.

El objetivo general de esta investigación es analizar la actividad emprendedora de las empresas de menor tamaño, así como su relación con el desarrollo económico local. La problemática sobre la cual se fundamenta dicho estudio es si la dinámica empresarial del territorio presenta variaciones en función de determinados indicadores de desarrollo y, por tanto, la contribución que pueda tener en el desarrollo local.

El planteamiento e importancia del proyecto surge a partir de la inexistencia de estudios doctorales e información organizada que caracterice la situación del emprendimiento en dicha localidad. Además, la relevancia que ha adquirido la

figura del emprendedor en la actuación de la empresa conlleva a determinar los factores que determinan dicha actividad. Para lo cual, se profundiza en la tasa de emprendimiento empresarial y la valoración sobre el emprendimiento por parte de los empresarios y actores locales que permita definir en términos cuantitativos y cualitativos tal fenómeno.

La contribución al desarrollo humano y social indica las mejoras en la calidad de vida de los empresarios y, en cuanto al desarrollo económico revela las condiciones de crecimiento exponencial que puede llegar a experimentar un emprendedor. La transición y evolución experimentada por las empresas, principalmente por las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME), ha enfocado el interés de los actores sociales sobre las temáticas de emprendimiento, empresas de menor tamaño y desarrollo local.

La formación de emprendedores no es algo reciente, estos conceptos se vienen aplicando hace algún tiempo en diferentes universidades principalmente en el exterior, en nuestro país también pero en menor proporción. Por lo que se considera importante que los estudiantes de las Instituciones de Educación Superior cuenten con esta formación que los estimulará a convertirse en personas capacitadas técnicamente y empresarialmente para dirigir su propia empresa. Los medios de comunicación hablados y escritos hacen mención a esta nueva cultura emprendedora.

Es de suma importancia ya que permite desarrollar destrezas, habilidades y adquirir el conocimiento esencial de la administración moderna, que le permite tomar decisiones y enfrentar desafíos que resultan del ambiente empresarial de hoy. La formación de emprendedores promueve la creación de empresas y ésta política empresarial se debería implementar a todos los niveles educativos.

El Emprendimiento se ha convertido en un campo de investigación académica y de enseñanza (Davidsson, P, 2003), si se considera el rápido crecimiento del número de universidades en el mundo que ofrecen programas y cursos en Emprendimiento. La educación en Emprendimiento, ya sea a nivel superior o como entrenamiento es clave como potencializadora de la eficiencia y de la innovación.

El emprendimiento es un fenómeno global que consiste en la gestión pública de conocimientos para su diseminación entre los actores políticos, agentes económicos y talentos sociales a fin de preservar los recursos naturales para el Desarrollo Sustentable de las representaciones, habitus, campos, capitales y capacidades de las generaciones futuras. Precisamente, el objetivo del presente trabajo es exponer las relaciones conceptuales entre las dimensiones del emprendedor en la localidad ecuatoriana.

El desarrollo económico depende esencialmente de la capacidad para introducir innovaciones al interior de la base productiva y tejido empresarial de un territorio. Tradicionalmente se ha tendido a simplificar esta constatación del funcionamiento de la economía real y se ha reducido el concepto al señalar que el desarrollo económico depende de la inversión de recursos financieros. Sin embargo, la disponibilidad de los mismos no es suficiente por sí sola, ya que pueden dirigirse hacia aplicaciones de carácter improductivo o especulativo, sin asegurar la inversión productiva real. Así pues, la orientación de los recursos financieros hacia la inversión productiva depende de otros factores básicos.

Los individuos se socializan de dos maneras. Por una parte existe la socialización primaria. Esta es la que el individuo experimenta en sus primeros años de vida y de aquellas personas que tienen contacto con él, que generalmente pertenecen a su familia. Los niños reciben una imagen recortada de la realidad y creen que así es LA REALIDAD. También adquieren actitudes que sus mayores le transmiten, formas de comportamiento familiares que a ellos se les impregnan y ven como la única manera de hacer las cosas.

En ese sentido, puede observarse que las cualidades de los individuos se van formando a lo largo de su vida y que las características que el individuo posee en forma innata se van potenciando, atrofiando, o complementando, a medida que el individuo se va socializando. Podría pensarse que el ser humano logrará desarrollar un espíritu emprendedor en la medida que su proceso de socialización lo acompañe en ese camino.

De esta manera cobra vital importancia la educación. No será igual el comportamiento emprendedor de un individuo que en su proceso de socialización no ha recibido ningún ejemplo de espíritu emprendedor, al de aquel que si ha podido observar y aprender actitudes propias de un emprendedor. Tales como la búsqueda de caminos alternativos, la toma de riesgos, el aprovechamiento de las

oportunidades, el pensar ideas innovadoras, el ser perceptivo y tener motivación, entre otras tantas que ya han sido mencionadas a lo largo de este trabajo

Imagen 1: Recursos del desarrollo local

Fuente: (Santiago Cantarero Sanz, 2014)

Emprendedor

Para conocer el significado de “emprendedor”, no basta con la definición de un diccionario o una enciclopedia, más bien se deben tomar en cuenta las concepciones de varias culturas que a través del tiempo han definido lo que esta palabra encierra en sus 11 caracteres del castellano. Primeramente se debe analizar el verbo de donde proviene este adjetivo “emprendedor”. Etimológicamente el verbo emprender según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, se deriva del latín in, que significa en, y prenderé, coger. Tiene cuatro acepciones, sin embargo las que más se aplican al contexto actual y al contenido de esta investigación son: Acometer y comenzar una obra, un negocio, un empeño, especialmente si encierran dificultad o peligro; y tomar el camino con resolución de llegar a un punto. (DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA, 2001)

Es muy importante señalar cuando fue la primera vez que se utilizó la palabra “entrepreneur” termino en francés que significa emprendedor, fue a mediados del siglo XVIII por el pensador francés Robert Cantillon en 1978 en donde señaló al entrepreneur como el empresario que tiene entre sus habilidades la de crear y

poner en marcha un negocio, asumir riesgos e innovar, siendo características que se conocen desde muchos años atrás y que todavía se mencionan en la actualidad. (Robert Cantillon, 2011)

Ecuador es un país de emprendedores, el ecuatoriano es entusiasta, apasionado y sabe asumir riesgos; es luchador, tenaz, fuerte. Todas estas cualidades son fundamentales a la hora de iniciar una empresa. Sin embargo, no todo ecuatoriano es un empresario exitoso. Eso demuestra que no basta con buenas ideas y talento, también hacen falta condiciones externas, como acceso al capital y una red de contactos relevantes. Sin embargo, ¿Cómo podemos reconocer a un emprendedor exitoso? Un emprendedor tiene ciertas características especiales, que lo distinguen tanto en su forma particular de actuar así como en la manera en que se relaciona con el entorno. Haciendo un resumen de diversas publicaciones que hablan sobre este tema, hemos podido concluir en los siguientes puntos claves:

En relación con el entorno:

1. Realismo en la comprensión de situaciones.
2. Adaptabilidad.
3. Saber tomar riesgos calculados y saber compartir el riesgo.

En relación con la decisión y el riesgo:

1. Compromiso total, determinación y perseverancia
2. Capacidad de fijarse sus propias metas
3. Orientación al objetivo y voluntad de conseguir y crecer
4. Persistencia en la solución de problemas
5. Autonomía e independencia
6. Iniciativa y responsabilidad personal
7. Confianza en sus propias capacidades
8. Capacidad de buscar consejo y realimentación
9. Decisión, urgencia, paciencia
10. Capacidad de decisión
11. Intuición y anticipación

12. Conciencia de sus limitaciones y sentido del humor
13. Ve oportunidades donde otro ve problemas

En relación con la capacidad de trabajo y la ética:

1. Capacidad de tolerar la ambigüedad, la tensión y la incertidumbre
2. Madurez emocional
3. Poca necesidad de estatus y poder
4. Sentido ético, integridad y fiabilidad
5. Capacidad de trabajo

En relación con el oficio de empresario, empresa, organización y gestión de las personas:

1. Visión a largo plazo
2. Capacidad de superar las caídas y aprender de ellas
3. Capacidad de crear equipos, organizar, coordinar, delegar y mandar
4. Orientación al beneficio económico
5. Habilidad innovadora y creativa e imaginación
6. Liderazgo y comunicación efectiva
7. Capacidad de persuasión
8. Actúa de manera planificada

METODOLOGÍA

Por su parte, el método cualitativo determina el perfil del empresario y empresa, así como las valoraciones de los empresarios y actores locales sobre el contexto emprendedor. Dicho análisis se efectúa a través de un enfoque descriptivo y transversal mediante el diseño de tablas, gráficos o contrastes estadísticos, con la finalidad de explorar la tasa empresarial y los principales factores demográficos, motivacionales, empresariales y contextuales que determinan o no el proceso emprendedor. Finalmente, se analizan las líneas estratégicas que podrían desarrollarse para fomentar el emprendimiento local en las empresas de menor tamaño, tales como las mejoras en los servicios empresariales, la formación de clúster empresariales o procesos de innovación.

Método Analítico.- El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscado, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes. (Caimi, 2003, pág. 39). Es el método que será utilizado en el momento del procesamiento de la información que ha sido recopilada durante la investigación del trabajo, la misma que nos permitirá extraer los elementos fundamentales para fundamentación del trabajo.

Método deductivo.- "Es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares". (Bernal, 2006, pág. 56). Este método será utilizado en la elaboración de las conclusiones que nos permitirá determinar los resultados del proceso de investigación y en las recomendaciones para poder proyectarnos al futuro.

RESULTADOS

El resultado obtenido es en base a una pequeña entrevista que se realizó que obtuvieron prestamos por parte de instituciones públicas o privadas y el apoyo por parte de las Instituciones de Educación Superior del Ecuador en sus programas de apoyo semillero, que como consecuencia se sienten a gusto de los logros obtenidos que actualmente están sosteniendo y se sienten favorecidos porque están apoyando al desarrollo económico sostenible y sustentable del país.

CONCLUSIÓN

A lo largo de esta investigación se ha perseguido el objetivo de revisar algunos aportes teóricos sobre emprendimiento y analizar la importancia del espíritu emprendedor en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.

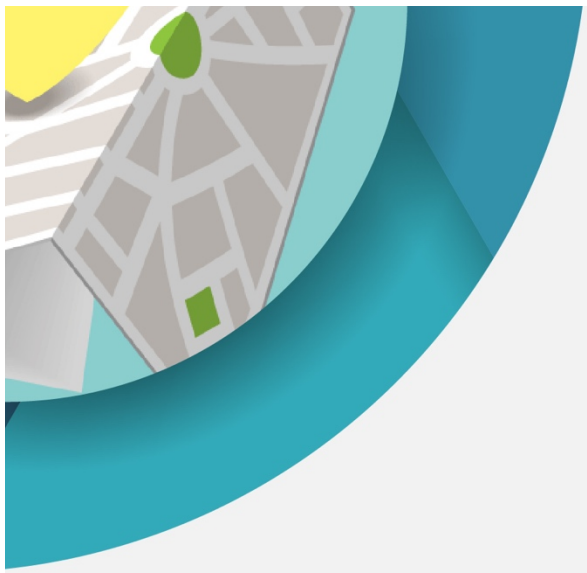
Se ha intentado explicar la fuerte relación que existe entre las cualidades emprendedoras y la calidad de vida de una comunidad, y la manera en que el proceso de socialización influye sobre las mismas.

De esta forma, ha quedado de manifiesto cómo la temática de emprendimiento ha ido aumentando su importancia a través del tiempo, cómo algunos autores la han ido desarrollando y por qué motivos es relevante estudiarla.

De acuerdo a la bibliografía consultada, se puede decir que existe una relación entre el concepto de emprendimiento y los conceptos de educación, desempleo y desarrollo local. Por una parte, se deduce que las aptitudes emprendedoras pueden forjarse y potenciarse a través de la educación. También se puede mencionar que la existencia de emprendimientos disminuye el desempleo. Y por último, se observa que las actitudes emprendedoras contribuyen positivamente en el desarrollo de un proyecto y a su vez, en el desarrollo de una comunidad.

Puede concluirse que existe un círculo virtuoso entre los conceptos de emprendimiento, educación, desempleo y desarrollo local. También, que el Estado tiene un importante rol a la hora de alimentar el mencionado círculo, sobre todo como proveedor del bien “educación en emprendimiento”, ya que, si se deja únicamente en mano privadas, la provisión sería subóptima y no podrían captarse las externalidades positivas derivadas del mismo. En la siguiente figura se esquematiza el círculo virtuoso al que se hace referencia: El círculo virtuoso es el siguiente, si se implementan medidas tendientes a mejorar la educación en entrepreneurship, en la cual el Estado tiene un importante rol, se logra aumentar el espíritu emprendedor de los individuos y de esta forma existe una mayor dotación social de cualidades emprendedoras. Esto provoca efectos positivos.

A su vez, al aumentar las cualidades emprendedoras de la comunidad, aumenta la aparición de nuevas e innovadoras iniciativas en la misma, y se facilita la tarea de los agentes de desarrollo, favoreciéndose así la generación de proyectos y la formación de redes sociales. De esta manera, se propicia el desarrollo local en ese territorio, y una sociedad más desarrollada mejora sus niveles de educación, mejorando también la educación en emprendimiento y retroalimentándose así el círculo virtuoso.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

García-Manjón, J.V. (Coord.) . (2009). *Hacia el EEES. El reto de la adaptación de la Universidad a Bolonia. La Coruña: Netbiblo.*

Kohler, 2004, p.4. (s.f.). *El Proceso de Bolonia y la empleabilidad: El impacto de la empleabilidad en el desarrollo curricular. Conferencia presentada en el Seminario de Bolonia de empleabilidad en el contexto del proceso de Bolonia, Celebrado en octubre de 2004 en Bled, Eslovenia.*

Campos Rios G. (2004). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad. Aportes, VIII 23), 101-111.*

Ministerio de Transporte y Obras. (2013). *PROCEDIMIENTOS PARA PROYECTOS VIALES.*

M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2006). Ordenanza de Ordenamiento Territorial.

M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2011). Reformas Ordenanza Sustitutivas de Parcelaciones y Desarrollo Urbanístico. Guayaquil.

Ruiz Ballesteros, E., & Solis Carrión, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador.* Abya Yala.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2013). *Informe de Gestión.* Quito: Subsecretario de Información y Comunicación Turística.

Andes Agencia publicitaria de noticias del Ecuador y Suramerica. (2013). *Andes.* Obtenido de http://www.andes.info.ec/es/turismo/gobierno-ecuador-apuesta-serio-desarrollo-turistico-cuadruplica-presupuesto-ese-sector.html

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: McGrawHill.

Ministerio de Turismo. (2015). *Proyecto Ecuador Potencia Turística.*

R., Á. (1996). *El método científico en las ciencias de la salud. Las bases de la investigación.* Ediciones Diaz de Santos.

Cfr. CELY, Nataly. (2006). Propuesta para mejorar la productividad e innovación de las Pequeñas y Medianas Empresas. Quito: Grupo El Faro.

Davidsson, P. (2003). *The domain of entrepreneurship research: some suggestions, in Katz, J. and Sheperd, S. (Eds), Advances in Entrepreneurship, Firm Emergence and Growth, Vol. 6, pp. 315-72.* Elsevier Science, Barking, .

Santiago Cantarero Sanz. (2014). Emprendimiento a nivel local. La necesidad de una estrategia de cooperación para el desarrollo del territorio. *XIV JORNADAS DE ECONOMÍA CRÍTICA Perspectivas económicas alternativas.* Valladolid.

DICCIONARIO DE LA LENGUA ESPAÑOLA. (2001). 22ª. edición. Madrid, Espasa-Calpe.

Robert Cantillon. (septiembre de 2011). *ECONOMIA Y FINANZAS, acceso: 27.* Obtenido de http://www.eco-finanzas.com/economia/economistas/Richard-Cantillon.htm

Caimi, M. (2003). *DISCURSO DEL MÉTODO: Volúmen 39 of (Clásicos del pensamiento) Colihue Clásica.* Argentina: Ediciones Colihue SRL.

Bernal, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: para administración, economía, humandades y ciencas sociales.* Naucalpan, Edo. de México: Publicaciones Pearson Educación.

Andes Agencia publicitaria de noticias del Ecuador y Suramerica. (2013). *Andes.* Obtenido de http://www.andes.info.ec/es/turismo/gobierno-ecuador-apuesta-serio-desarrollo-turistico-cuadruplica-presupuesto-ese-sector.html

Albert, I.(1999); Gestión, Productos y Servicios de las Agencias de Viajes; Edit. Centros de Estudios Ramón Areces, S.A; pp.20-42.

A., G. (1983). *Planeación Estratégica: lo que todo director debe saber.* México D.F.: lo que todo director debe saber.

Benitez, J. (2010). La calidad del servicio en la industria hotelera. (Tesis Doctoral, Universidad de las Palmas de Gran Canaria). Recuperado de: http://acceda.ulpgc.es/bitstream/10553/5516/1/0628694_00000_0000.pdf

Cámara de Turismo de Pichincha. (2014). Boletín estadístico diciembre 2014. Recuperado de http://www.captur.travel/web2011/estadisticas_turisticas/estadistica.html

Campos Rios G. (2004). *Implicaciones económicas del concepto de empleabilidad. Aportes, VIII 23), 101-111.*

Contreras, F. (2010, p.44). *Planeamiento Estratégico en bibliotecas y centros de documentación.* Lima.

Corrall, S. (2014, p.3). *Strategic planning.* London: Aslib.

Chávez, K y Castro, E (2014). Análisis de la influencia de la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes, en los hoteles de 3 estrellas en la ciudad de guayaquil para diseñar un programa de mejoras en la calidad de servicio al cliente. Recuperado de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/123456789/2305/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-197.pdf

Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo (2014). **Ingreso de divisas por turismo creció en un 21% hasta septiembre del 2014. Recuperado de http://www.turismo.gob.ec/ingreso-de-divisas-por-turismo-crecio-en-un-21-hasta-septiembre-del-2014/**

Crosby, P. (1987). La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. México: CECSA.

El Tiempo (2012). Ecuador busca turismo certificado. Recuperado de http://www.eltiempo.com.ec/noticias-cuenca/112052-ecuador-busca-turismo-certificado

Evans, James y Lindsay, W. (2008). Administración y Control de Calidad. Mexico: Cengage Learning. Recuperado de http://books.google.com.ec/books?id=bL7PKYd4ypQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Farber, B. y. (2012). *199 preguntas sobre Marketing y Publicidad.*

Fernández. (2009). *Planeación Estratégica y Operativa en línea.*

García-Manjón, J.V. (Coord.) . (2009). *Hacia el EEES. El reto de la adaptación de la Universidad a Bolonia. La Coruña: Netbiblo.*

George, S. (2013, p.21). *Planeación Estratégica: lo que todo director debe saber.* México D.F: continental.

.

Kotler. (2008). *Mercadeo de servicios profesionales.* Santa fe Bogotá: Ed. Legis.

Kohler, 2004, p.4. (s.f.). *El Proceso de Bolonia y la empleabilidad: El impacto de la empleabilidad en el desarrollo curricular. Conferencia presentada en el Seminario de Bolonia de empleabilidad en el contexto del proceso de Bolonia, Celebrado en octubre de 2004 en Bled, Eslovenia.*

Marchena, M. (1995); El Turismo Metropolitano: Una Aproximación Conceptual; Estudios Turísticos; Nº 126; pp. 7-21.

Ministerio de Industria, Energía y Turismo. (s.f). Manual Práctico de Calidad Hotelera para Hoteles y alojamientos rurales. Recuperado de http://www.alojamientosconectados.es/turismo/sites/default/files/10.%20Calidad%20Hotelera.pdf

M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2006). Ordenanza de Ordenamiento Territorial.

M.I. Municipalidad de Guayaquil. (2011). Reformas Ordenanza Sustitutivas de Parcelaciones y Desarrollo Urbanístico. Guayaquil.

MINISTERIO DE TRANSPORTE Y OBRAS. (2013). *PROCEDIMIENTOS PARA PROYECTOS VIALES.*

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2013). *Informe de Gestión.* Quito: Subsecretario de Información y Comunicación Turística.

Ministerio de Turismo (2014). Principales Indicadores de Turismo. *Boletín N.12.* Recuperado de http://www.optur.org/estadisticas/Diciembre_boletin_2014.pdf

Morillo, M (2011). Indicadores de gestión de la calidad de los servicios de alojamiento turístico del estado de Mérida. *Actualidad Contable Faces,* (14) 22, 86-119. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25720061007

Nova, G.(2006); Análisis Y Precisiones En Torno Al Concepto De Turismo Urbano Y Determinación Del Tamaño Muestral E Instrumento De Investigación Para La Prueba Del Modelo Propuesto; pp. 14 – 40.

Law, Ch. (1993); Urban Tourism. Attracting Visitors to Large Cities; Tourism Leisure and Recreation Series, Mansell Publishing Limited; London; 189 pp.
Llamas, C. (2008). Gestión de alojamientos turísticos. España: Liber Factory.

Organización Mundial de Turismo (2013). Tendencias del Turismo y Estrategias de Marketing OMT. Barómetro del turismo mundial, 11, (1-6).

Organización Mundial de Turismo (2010). Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y leyes de turismo. La experiencia de las Américas. Recuperado de http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/1172/6/normsiscalturi_protec.pdf

Padrón, V. (2002). Sistemas de calidad aplicados a los establecimientos hoteleros. Recuperado de http://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/4/4373/MODULO_3.pdf

Plan Nacional del Buen Vivir. 2013-2017. Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir. Recuperado de http://www.buenvivir.gob.ec/herramientas

Pearce, D. (2001); Un Esquema Integrador para la Investigación del Turismo Urbano; Annals of Tourism Research en Español; Vol. 3; Nº 2; pp. 340-363.

Plan Maestro de Desarrollo Turístico para la Provincia del Guayas. (2009) Consejo Provincial De La Provincia Del Guayas & La Cámara Provincial De Turismo Del Guayas; 58-88.

Reglamento General de Actividades Turísticas. Decreto No. 3400. Recuperado de http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf

Ruiz Ballesteros, E., & Solis Carrión, D. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador.*

Abya Yala.

Tari, J. y Pereira, J (2012). Calidad y rentabilidad. Análisis del certificado Q en las cadenas hoteleras. *Universia BusinessReview.* Recuperado de http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/27964/1/2012_UniversiaBusinessReview.pdf.